

Reglement klachtenbehandeling Bever

Art 1 – Definitie

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij het lokaal bestuur klaagt over een door het lokaal bestuur (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Een klacht is niet:

- *Een melding is geen klacht. In geval van een melding signaleert de burger een tekortkoming in het functioneren van het lokaal bestuur. Meldingen zijn vragen om herstel, aandacht of onderzoek.*
- *Een suggestie is geen klacht maar een voorstel voor verbetering van de werking.*
- *Een vraag om informatie is geen klacht. De burger is op zoek naar inlichtingen over wie, wat, waar, wanneer, waarom, welk en hoe.*

Art 2 – Klachtencoördinator

Een klachtencoördinator is de persoon die op basis van zijn kennis en expertise beoordeelt wie de klacht behandelt. Hij/zij wijst op basis van het dossier de materie toe aan één klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator coördineert, doet de procedure uit bijlage naleven en volgt de afhandeling van de klachten op.

Art 3 – Klachtenbehandelaar

De klachtenbehandelaar is het personeelslid dat bevoegd is om de toegewezen klacht te onderzoeken en af te handelen. Hij/zij dient deze afhandeling op een kwaliteitsvolle en klantvriendelijke wijze uit te voeren. Voor de gehanteerde werkwijze baseert hij/zij zich op de desbetreffende procedure(s).

Art 4 – Procedure klachtenbehandeling

De klachtenprocedure is van toepassing op klachten, conform de definitie 'klacht' verduidelijkt in artikel 1 hierboven. Klachten worden behandeld volgens de procedure zoals beschreven in bijlage van dit reglement. De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- *Klacht die betrekking heeft op handelingen, gesteld door gemeenteraadsleden, leden van het college van burgemeester en schepenen en/of vast bureau;*
- *Klachten die betrekking hebben op feiten/voorvallen die het voorwerp zijn van een administratieve, gerechtelijke of tuchtprocedure;*
- *Beroep en bezwaar die volgens georganiseerde, geijkte procedures worden behandeld.*
- *Feiten die meer dan één jaar oud zijn;*
- *Handeling of prestatie waarover al een klacht werd behandeld;*
- *Anonieme klachten;*
- *Petities.*

Klachten die buiten de toepassing van dit reglement vallen, worden geregistreerd maar niet verder behandeld volgens deze procedure.

Art 5 – Rapportering

Jaarlijks wordt door de algemeen directeur een verslag opgemaakt over de ingediende klachten en aan de gemeenteraad gerapporteerd.