



## **KLACHTENREGLEMENT GEMEENTE EN OCMW**

Zitting van 20 december 2007. Gepubliceerd op 21 december 2007.  
Gewijzigd in zitting van 17 maart 2022. Gepubliceerd op 31 maart 2022.

### **Artikel 1. Definitie klacht**

Een klacht is een uiting van ongenoegen of ontevredenheid (schriftelijk of elektronisch) door een gebruiker van onze dienstverlening.

Een klacht is onontvankelijk indien:

- De klacht niet voldoet aan de definitie, maar bijvoorbeeld een melding, een wens, verzuchting, suggestie, advies, verzoekschrift, petitie, bezwaar, vraag of dergelijke inhoudt;
- De klacht anoniem is;
- De klacht het voorwerp is van een reeds lopende gerechtelijke procedures;
- De klacht een materie betreft die niet tot de bevoegdheid van het bestuur behoort;
- De klacht te algemeen is of wanneer niet duidelijk is waarop de klacht betrekking heeft;
- Al eerder klacht werd ingediend door dezelfde persoon over hetzelfde dossier en die volgens dit reglement werd behandeld, tenzij nieuwe feiten aan het licht gekomen zijn;
- De klacht wordt ingediend meer dan één jaar na de feiten;
- Voor de klacht een formele beroepsmogelijkheid voorzien is;
- De klacht die kennelijk onredelijk is in de zin dat de klachtindiener zijn recht op behandeling van een klacht misbruikt of aanwendt op een wijze dewelke van een normaal zorgvuldig en omzichtig persoon niet mag verwacht worden (bvb. feiten die futiel van aard zijn, het herhaaldelijk blijven bestoken van onze gemeentediensten, ....).
- De klacht in het kader van een andere regelgeving dient behandeld te worden.

Onontvankelijke klachten worden niet verder behandeld. De klachtenambtenaar deelt de klachtindiener onder de vorm van een gemotiveerde mail of brief mee waarom de ingediende klacht als niet ontvankelijk wordt beschouwd.

Ontvankelijke klachten worden behandeld. Ze worden inhoudelijk onderzocht en afgehandeld zoals bepaald in dit reglement.

### **Artikel 2. Wie kan een klacht indienen**

Elke gebruiker (inwoner, bezoeker, vereniging, bedrijf, ambtenaar, ....) van de dienstverlening van het bestuur kan een klacht indienen.

### **Artikel 3. Hoe indienen**

Een klacht kan op verschillende manieren kosteloos ingediend worden:

- Schriftelijk t.a.v. lokaal bestuur Lede – Markt 1 – 9340 Lede;
- Elektronisch via [klacht@lede.be](mailto:klacht@lede.be);
- Klachtenformulier op de gemeentelijke website;
- Persoonlijk aan het loket: de mondeling ingediende klacht na schriftelijke herwerking door de klachtenambtenaar.



#### **Artikel 4. Klachtenambtenaar**

De klachtenambtenaar voert een ontvankelijkheidsonderzoek, registreert de klacht en handelt deze verder af. De klachtenambtenaar zal advies inwinnen bij de betrokken diensten, de relevante wetgeving onderzoeken en op basis daarvan een antwoord formuleren. De klachtenambtenaar is verplicht het beroepsgeheim te hanteren en alle discretie alsook een strikte neutraliteit in acht te nemen. Alle communicatie met de klager gebeurt enkel door de klachtenambtenaar. De gemeentediensten zelf communiceren niet met de klager over het dossier.

De coördinator secretariaat wordt aangeduid als de klachtenambtenaar. Het diensthoofd financiën blijft aangeduid als back-up en zal tevens optreden als klachtenambtenaar bij klachten over het secretariaat.

#### **Artikel 5. Procedure**

Klachten worden behandeld volgens de volgende procedure:

De klachtenambtenaar ontvangt het klachtenformulier en registreert het document met een eigen en uniek volgnummer in het klachtenregister.

De klachtenambtenaar oordeelt of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

° Is de klacht ontvankelijk, dan stuurt de klachtenambtenaar binnen de 7 werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, dat de klacht ontvankelijk is en dat de klacht wordt behandeld.

° Is de klacht niet ontvankelijk, dan stuurt de klachtenambtenaar binnen de 7 werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier schriftelijk een antwoord aan de indiener dat de klacht werd ontvangen en dat de klacht niet ontvankelijk is, met opgave van de reden waarom de klacht niet ontvankelijk is.

De klachtenambtenaar voert een inhoudelijk onderzoek van de klacht en stuurt ten laatste 30 kalenderdagen na het indienen van de klacht een antwoord.

#### **Artikel 6. Rapportering**

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeente- en OCMW-raad over de ingediende klachten tegen het gemeente- en OCMW-bestuur.

#### **Artikel 7.**

Dit reglement wordt goedgekeurd op de gemeente- en OCMW-raad van 17 maart 2022. Dit reglement vervangt het reglement klachtenbehandeling zoals goedgekeurd op de gemeenteraad van 20 december 2007 en de OCMW-raad van 26 januari 2016.