

De klachtenbehandeling binnen de Gemeente Zulte werd vastgesteld in een gemeenteraadsbesluit van 28 november 2007.

Het systeem van klachtenbehandeling behandelt enkel klachten over de ambtelijke organisatie en dienstverlening van het gemeentebestuur en niet over de werking of de beslissingen van de gemeenteraad en/of het college van burgemeester en schepenen.

Klachten worden door het bestuur beschouwd als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de dienstverlening in onze gemeente. Ze worden dan ook beschouwd als een waardevol instrument van feedback vanwege de burger en als instrument voor kwaliteitsverbetering (klantgerichte dienstverlening).

Een klacht is een manifeste schriftelijke uiting (brief, e-mail, fax,...), waarbij een ontevreden burger (natuurlijk of rechtspersoon) bij de gemeente klaagt over een door de gemeente al dan niet verrichte handeling of prestatie (behandelingswijze, termijn of beslissing).

Het kan betrekking hebben op :

- een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op :

- anoniem ingediende klachten;
- loutere informatievragen, meldingen, suggesties, petitie, bezwaren, beroepen;
- algemene klachten over het (al dan niet gevoerde) beleid en klachten over beleidsvoornemens of –verklaringen;
- algemene klachten over regelgeving.

De gemeente is niet verplicht de klacht te behandelen als ze betrekking heeft op feiten:

- die langer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van deze feiten zich later hebben gemanifesteerd;
- waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend;
- waarvoor een juridische beroep aanhangig is;
- waarvoor reeds eerder een klacht is ingediend die volledig afgehandeld is.

Elk personeelslid en elke politieke verantwoordelijke van de gemeente fungeren als aanspreekpunt voor de burger om zijn/haar klacht te formuleren. De klacht moet evenwel steeds schriftelijk (brief, e-mail, fax,...) aan de gemeente geadresseerd worden. De ontvangen klacht wordt onmiddellijk overgemaakt aan de klachtencoördinator (de gemeentesecretaris en/of de bestuurssecretaris). Deze onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht en geeft dit desgevallend door aan een klachtenbehandelaar. Een klacht wordt in ieder geval nooit behandeld door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Elke klacht wordt opgenomen in een register. Na registratie wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk (brief, e-mail, fax,...) bevestigd aan de klager, binnen een termijn van tien werkdagen (na ontvangst). In elk geval wordt vermeld wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.

De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht inhoudelijk, beoordeelt de klacht en formuleert een voorstel tot oplossing. De bevindingen van het onderzoek en/of de beslissing worden door de klachtenbehandelaar of klachtencoördinator schriftelijk (brief, e-mail, fax,...) meegedeeld aan de klager. De verplichting tot

behandeling van een klacht vervalt, indien aan de klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger. De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

Het ogenblik waarop de gemeente de klacht ontvangt, geldt als het ogenblik waarop de klacht geregistreerd moet worden en dus als aanvangspunt voor de termijn van 30 kalenderdagen, waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld. De termijn begint te lopen de dag na de registratie van de klacht.