

## Reglement klachtenbehandeling

---

### Artikel 1

- §1. Een klacht = een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie
- §2. Een klacht kan zowel slaan op  
1/ een foutief verrichten van een handeling of prestatie  
2/ het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze  
3/ het niet uitvoeren van een handeling of prestatie
- §3. Een 'handeling of prestatie' kan zowel betrekking hebben op  
1/ een behandelingswijze  
2/ een termijn  
3/ een beslissing
- §4. Klachten zijn niet enkel beperkt tot het handelen van ambtenaren. Een klacht kan ook betrekking hebben op het handelen van de burgemeester, schepenen of raadsleden.
- 

### Artikel 2

- § 1. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:
- vragen om informatie
  - meldingen
  - suggesties
  - beroepen
  - bezwaren
  - petitie's
- § 2. Deze klachtenprocedure is ook niet van toepassing op:
- algemene klachten over de regelgeving
  - algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid
  - klachten over beleidsvoornemens of verklaringen
  - klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen
  - klachten waarbij de klager anoniem blijft
  - klachten over gebeurtenissen die zich meer dan een jaar voor de indiening voordeden
  - klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
  - klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien
  - 'kennelijk' ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst.
- 

### Artikel 3

Ook medewerkers van de stad kunnen net als burgers een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure. Gevallen van geweld, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk moeten wel door de vertrouwenspersoon behandeld worden.

---

### Artikel 4

- Als klachtenbehandelaar treedt op:
- de hiërarchisch overste van de dienst of medewerker tegen wie een klacht werd ingediend.
  - Wordt de klacht ingediend tegen een diensthoofd dan zal de coördinator een andere klachtenbehandelaar aanduiden

- De gemeenteraad of een commissie van de gemeenteraad indien de klacht gericht is tegen de secretaris, de burgemeester, een schepen of een raadslid.
  - De gemeentesecretaris indien het gaat om een klacht van een medewerker van de stad Ninove tegen een andere medewerker van de stad (uitgezonderd indien het gaat om gevallen van geweld, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk).
- 

**Artikel 5**

Klachten worden behandeld volgens de procedure zoals beschreven in bijlage 1 van dit reglement.

---

**Artikel 6**

§ 1. Driemaandelijks wordt aan het college van burgemeester en schepenen gerapporteerd welke klachten er zijn binnengekomen en behandeld (privacygegevens weggelaten).

§ 2. Jaarlijks wordt aan de gemeenteraad gerapporteerd welke klachten er zijn binnengekomen en behandeld (privacygegevens weggelaten).