



Klachtenbehandeling stad Eeklo - jaarverslag 2019

In toepassing van de artikelen 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur moet het stadsbestuur een systeem van klachtenbehandeling organiseren. Dit gebeurt op het ambtelijk niveau van de stad en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Een klacht kan dus 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 klachtenbehandeling is niet van toepassing op:

- vragen om informatie
- meldingen (aangifte van een feitelijke vaststelling)
- beroepen of bezwaren, waarvoor andere wettelijk vastgelegde procedures van toepassing zijn (bv. belastingen, stedenbouwwetgeving)
- petitie's
- voorstellen van burgers
- anonieme klachten.

In 2019 werden 14 klachten geregistreerd. Alle klachten werden ontvankelijk bevonden.

De 14 ontvankelijke klachten hebben betrekking op:

Onderhoud openbaar domein	5
Mobiliteit en openbare werken	2
Kinderopvang	2
Omgeving	1
Financiën	2
Personeelszaken	2

11 klachten werden binnen een termijn van 30 dagen beantwoord.

- 3 klachten binnen een termijn van 15 dagen of minder
- 8 klachten binnen de voorziene termijn van 30 dagen.

Voor 3 klachten werd de behandeltermijn overschreden. Dit o.a. doordat de klachten in eerste instantie niet rechtstreeks aan het secretariaat werden gericht en hierdoor met vertraging werden opgenomen of doordat het een tijd duurde vooraleer er een standpunt kon geformuleerd worden.