

KLACHTENBEHANDELING – REGLEMENT STAD MENEN

Artikel 1

§1. Onder 'klacht' in de zin van deze regeling wordt verstaan: 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 betrekking hebben 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 van de ambtenaar
2. een termijn
3. een beslissing van de ambtenaar

Artikel 2

§1. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's.

§2. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Artikel 3

Als klachtenbehandelaar treedt op de hiërarchisch overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging waarover wordt geklaagd betrokken is geweest.

Artikel 4

De front office manager is de klachtencoördinator en hij ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

Artikel 5

Klachten worden behandeld volgens de procesbeschrijving opgenomen in bijlage I.

Artikel 6

Deze regeling treedt in werking vanaf 1 juli 2009.