

Respecteren klachtenprocedure

Jaarlijks komt op een commissievergadering het jaarverslag organisatiebeheersing, informatieveiligheid en klachten 2023. We lezen in de voorbije jaren bij deze klachten dat het wel eens voorkomt dat burgers een laattijdig, of geen antwoord krijgen op een vraag aan de gemeente. Dit leidt af en toe tot een klacht over dit thema.

Zo ook bij een inwoner die na enkele keren tevergeefs aandringen geen antwoord krijgt over een probleem waarbij de gemeente betrokken is.

Op 27 februari 2025 wordt een formele klacht ingediend over het uitblijven van een antwoord. Op 28 februari volgt inderdaad een teken van leven en wordt door de klachtenbehandelaar aangekondigd om contact te nemen met de betrokken dienst.

Dit zou volgens de klachtenprocedure de betrokken inwoner moeten garanderen dat er binnen de 45 dagen een antwoord over de situatie aangeleverd wordt. Helaas, de klacht over het uitblijven van een antwoord over een probleem... krijgt geen antwoord.

Op 16 april, na het verstrijken van de termijn, herinnert de betrokken inwoner de klachtenbehandelaar aan deze termijn. Er wordt bevestigd dat er nog geen antwoord verstuurd werd en dus ook dat de procedure uit het gemeenteraadsreglement niet nageleefd wordt.

Bij het indienen van dit agendapunt, intussen een 20-tal dagen na de reglementaire termijn, is er nog steeds geen antwoord.

Een klachtenreglement dient om zaken die verkeerd lopen binnen de gemeente en de gemeentelijke administratie op te vangen. En het is menselijk dat af en toe fouten gebeuren. Maar een inwoner zou er toch moeten kunnen op rekenen dat, voor het beperkt aantal keren dat een klacht ingediend wordt, deze ook ernstig genomen wordt. En dat de gemeente de eigen vastgelegde procedure respecteert.

Onze vraag is dan ook: welke maatregelen zal de gemeente nemen om ervoor te zorgen dat in de toekomst de garantie kan gegeven worden op het naleven van de klachtenprocedure?

Namens Meer Dan Groen Wevelgem

Jelle Stragier – **Inge Goemaere**