

Reglement klachtenbehandeling – Gemeente en OCMW

Artikel 1 – wat is een klacht?

Onder 'klacht' wordt in dit reglement verstaan: een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij het gemeentebestuur klaagt over een door dit gemeentebestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie van de gemeentelijke ambtelijke organisatie en dienstverlening.

Het gemeentebestuur: klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren, gemeentelijke personeelsleden als op het niet correct handelen van gemeentelijke mandatarissen.

Een klacht kan 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

Artikel 2 – wat is geen klacht?

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, petitities, voorstellen van burgers en de verzoekschriftenprocedure (volgens art. 28 van de grondwet).

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op formele beroepen en bezwaren.

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.

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op de werking of de beslissingen van de politieke instellingen.

Artikel 3 – wie kan klachten indienen?

Elke belanghebbende heeft het recht een klacht te formuleren.

Ook een medewerker van de gemeentelijke diensten kan, in de hoedanigheid van burger, een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

Artikel 4 – klachtencoördinator en klachtenbehandelaar

De algemeen directeur is klachtencoördinator en klachtenbehandelaar

De klachtencoördinator registreert alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

De klachtencoördinator zorgt voor de rapportering aan managementteam, college van burgemeester en schepenen en gemeenteraad en doet aanbevelingen aan deze instanties.

De coördinatie van gemeentelijke klachten berust bij het secretariaat onder leiding van de algemeen directeur.

Als klachtenbehandelaar treedt op:

1. De algemeen directeur.
2. De respectievelijke politieke organen (behoudens andersluidende wettelijke of reglementaire bepalingen) indien het een klacht betreft tegen een gedraging van burgemeester, een schepen of raadslid. Feiten begaan door een burgemeester, schepenen die kunnen gecatalogeerd worden als kennelijk wangedrag of grove nalatigheid worden conform het Besluit van de Vlaamse regering dd. 15 juni 2007 ter kennis gebracht aan de Vlaamse regering.

Artikel 5 - procedure klachtenbehandeling

1. Ontvangen van een klacht

Een klacht kan mondeling ingediend worden (bij elke ambtenaar en mandataris), schriftelijk (brief, mail, webformulieren) of telefonisch.

Indien de mondelinge of telefonische klacht niet onmiddellijk kan worden opgelost, moet ze schriftelijk vastgelegd worden (volgens model 'klachtenformulier'; opgenomen als bijlage 1 bij dit reglement) en de verdere procedure 'klachtenbehandeling' volgen.

Indien de klager dit wenst wordt hem via de klachtencoördinator hulp geboden bij het op schrift stellen of aanvullen van de klacht.

2. Meldingen voor een ander bestuur

Meldingen voor een ander bestuur of hogere overheid worden automatisch naar hen doorgestuurd.

De klager ontvangt een kopie (via brief of mail) van de melding aan dit bestuur. Hierop staan de contactgegevens van de volgens de behandelende ambtenaar verantwoordelijke overheid.

3. Vastleggen klacht in register

Alle ingediende klachten worden bezorgd aan de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van alle klachten in een klachtenregister.

Via dit klachtenregister worden de rapportages voor managementteam, college en gemeenteraad opgemaakt.

In dit register worden per klacht volgende gegevens genoteerd:

- de identiteit van de klager (naam, adres, telefoon, mail)
- het voorwerp van de klacht
- de dienst of persoon waartegen deze klacht gericht is of tot wiens takenpakket de klacht behoort
- het medium via dewelke de klacht is binnengekomen
- de datum waarop de klacht is binnengekomen
- de datum van doorzending van de klacht naar de klachtencoördinator
- de al of niet ontvankelijkheid van de klacht (+de reden van niet ontvankelijkheid)
- de datum wanneer de brief of mail met de ontvangstbevestiging en het resultaat van het ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd
- het resultaat van de procedure informele klachtbehandeling
- de uitkomst van het klachtenonderzoek (feitenonderzoek, al dan niet gegrond)
- de datum waarop de klacht (die behandeld wordt zoals in 5.1 en 5.4 van dit reglement) ter kennisgeving aan het college werd voorgelegd
- de datum wanneer de brief of mail met melding van het gevolg naar de klager werd verstuurd
- de datum van én de eventuele reactie van de klachtindiener op voormelde brief of mail

4. Onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek.

Principieel wordt een klacht steeds verondersteld ontvankelijk te zijn, maw elke klacht moet op ontvankelijkheid onderzocht worden

Niet ontvankelijk zijn klachten die betrekking hebben op

- regelgeving
- het al of niet gevoerde beleid
- beleidsvoornemens- en verklaringen
- punten waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend en een standpunt werd ingenomen waarmee de indiener zich niet kan verzoenen
- dossier waarin nog niet alle beroepsmogelijkheden zijn uitgeput

en klachten die

- anoniem zijn
- scheldpartijen bevatten
- petitie bevatten
- kettingsbrieven bevatten
- loutere vragen om informatie betreffen

De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

5. Ontvangstbevestiging

Binnen de veertien kalenderdagen na het registreren van de klacht wordt door de klachtencoördinator een brief of mail met de ontvangstbevestiging en het resultaat van het ontvankelijkheidsonderzoek verstuurd naar de klager.

6. Informele klachtbehandeling

De informele klachtenbehandeling is enkel van toepassing in de gevallen waarbij een klachtenbehandelaar werd aangeduid overeenkomstig artikel 5. – 1 van dit reglement.

Na ontvangst van het afschrift wordt door de klachtenbehandelaar binnen een week contact opgenomen met de klager.

Doel van het contact is het onderzoeken van de mogelijkheid om op een laagdrempelige wijze naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet te komen.

Middelen hiertoe zijn onder andere het geven van telefonische opheldering, het geven van een nadere toelichting, het geven van genoegdoening, het houden van een gesprek met beklagde of het houden van een bemiddelingsgesprek.

Indien door de klager is aangegeven dat naar tevredenheid aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt hiervan door de klachtencoördinator binnen twee weken een schriftelijke bevestiging verzonden via brief of mail.

7. Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht

De klachtenbehandelaar onderzoekt in eerste instantie of de klacht gegrond is en formuleert een advies ter zake.

Gronden kunnen minstens zijn:

- termijn overschreden

- fout gemaakt
- niet of slecht uitgevoerd
- geen 'behoorlijk' bestuur (klantvriendelijkheid, behoorlijk bestuur, enz., cfr. deontologische codes personeel en mandatarissen)

8. Beoordeling van een klacht

Via feitenonderzoek wordt door de klachtencoördinator een 'oordeel' geveld.

Volgende gegevens worden opgenomen bij de beoordeling van een klacht:

De klacht

- Integrale tekst

Achtergrond

- Relevante achtergrondinformatie en regelgeving

Gevoerd onderzoek

- Gestelde daden van onderzoek

Bevindingen

- De feiten (chronologisch)
- Standpunt klager
- Advies klachtenbehandelaar

Beoordeling en conclusie

- Volgens verschillende criteria:
 - grondrechten (discriminatieverbod, privacy, briefgeheim...)
 - materiële behoorlijkheid (misbruik van bevoegdheid, gelijkheid, redelijkheid, evenredigheid,...)
 - formele behoorlijkheid (onpartijdig, hoor en wederhoor, motivering, fair play)
 - zorgvuldigheid (nauwkeurig, actieve en adequate informatie, correcte bejegening, professioneel)

Het resultaat

- Ontvankelijk/onontvankelijk
- Gegrond/ongegrond
- Gevolg intern (eenmalig of structureel) en tov de klager

9. Gevolg aan de klacht

Voor de klager via de klachtencoördinator:

- verontschuldiging
- rechtzetting
- oplossing
- tegemoetkoming

10. Termijn van behandeling

Binnen de twee maanden na het registreren van de klacht wordt de uitslag van het klachtenonderzoek naar de klager gestuurd via brief of mail.

Indien het niet mogelijk is deze termijn te respecteren geeft de klachtencoördinator daarvan klager schriftelijk bericht (via brief of mail) met vermelding van de reden van de overschrijding van de termijn en van de termijn waarbinnen hij de bedoelde mededeling zal doen.

Rapportering

Aan college van burgemeester en schepenen

Door klachtencoördinator

Jaarlijks

Inhoudelijk:

- structurele verbetervoorstellen
- evaluatie toepassing van dit reglement

Aan gemeenteraad:

Door klachtencoördinator

Jaarlijks

Inhoudelijk:

- structurele verbetervoorstellen (na bespreking en standpuntbepaling college van burgemeester en schepenen)
- evaluatie toepassing van dit reglement (na bespreking en standpuntbepaling college van burgemeester en schepenen)

Artikel 8 – bekendmaking

Het gemeentebestuur zal het bestaan van de klachtenprocedure permanent en herhaaldelijk bekendmaken via verschillende beschikbare kanalen.

Artikel 9 – datum inwerkingtreding reglement

Deze regeling treedt in werking op 01.01.2020.

bijlage 1 - 'klachtenformulier'

Meldformulier - klachten

Naam:.....

Adres:.....

Telefoon:.....

Mail:.....

De klacht:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Betrokken dienst/sector:.....

Betrokken personeelslid:.....

Gemeld op:.....

Gemeld via (mail, telefoon, website, loket, ...):.....

Gemeld aan:.....