

REGLEMENT INZAKE KLACHTENBEHANDELING

Artikel 1.

§1. Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de dienstverlening bij het lokale bestuur in verband met een handeling of prestatie die het bestuur al dan niet heeft verricht.

§2. Een klacht kan betrekking hebben op het handelen van personeelsleden.

§3. Een klacht kan betrekking hebben op:

- Het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- Het ongeleefd of onvriendelijk verrichten van een handeling
- Het afwijken van de vastgestelde of gebruikelijke werkwijze
- Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie

§4. Meldingen, vragen om informatie, beroepen, bezwaren, suggesties en petitie's worden niet beschouwd als klachten. Meldingen worden behandeld via de dienst waaraan de melding gericht is (via brief, e-mail, webtoepassing, stadsApp, ...). Voor beroepen en bezwaarschriften dienen de wettelijk omschreven procedures te worden gevolgd.

§5. Dit reglement is niet van toepassing op klachten waarvoor een specifieke procedure is voorzien in de wetgeving (onder meer pesten op het werk, ongewenst seksueel gedrag, discriminatie, ...)

§6. Bij een klacht over een politiek mandataris maakt de algemeen directeur deze over aan de voorzitter van de gemeenteraad/OCMW-raad. De klacht wordt behandeld in de commissie, die vanuit de raad wordt samengesteld.

Artikel 2.

Elke gebruiker van een dienstverlening van het lokaal bestuur kan een klacht indienen. Het kan gaan om een inwoner, bezoeker, vereniging, of bedrijf. Ook een personeelslid van het lokaal bestuur kan een klacht uiten op basis van dit reglement.

Artikel 3.

Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend: via brief, of via het klachtenformulier (schriftelijk of digitaal) dat het lokaal bestuur ter beschikking stelt (ook op de website).

Artikel 4.

De klachtencoördinator wordt aangeduid door het college van burgemeester en schepenen. De coördinator registreert de klachten en verwijst ze voor behandeling door naar een klachtenbehandelaar, afhankelijk van de aard van de klacht.

Artikel 5.

Wanneer een klacht bij een medewerker van het lokaal bestuur terechtkomt, stuurt hij/zij de klacht onmiddellijk door naar de klachtencoördinator.

Artikel 6.

Nadat de klachtencoördinator een klacht heeft ontvangen, registreert hij/zij ze (ongeacht of ze al dan niet ontvankelijk is) in een bestand met de volgende gegevens:

1. De datum van de klacht
2. Naam, adres, telefoonnummer en eventueel email-adres van de klager
3. Via welk communicatiekanaal de klacht is ingediend
4. Een korte omschrijving van de klacht
5. De dienst/persoon waarop de klacht betrekking heeft

Nadat de klacht is afgehandeld registreert hij/zij:

6. De datum van afhandeling van de klacht
7. Het resultaat van de klachtenbehandeling

Artikel 7.

§1. De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit.

De klacht is niet ontvankelijk als ze:

- Anoniem is ingediend
- Alleen mondeling is ingediend
- Gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid van het gemeentebestuur behoren
- Al eerder is ingediend en ongegrond werd bevonden, tenzij er nieuwe elementen in verband met de klacht werden aangebracht.

§2. Onontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure. De klachtencoördinator deelt aan de klager met een gemotiveerde brief/email mee waarom de klacht als niet-ontvankelijk werd beschouwd. Desgevallend (bij klachten over zaken die niet tot de lokale bestuursbevoegdheid behoren) verwijst hij/zij de klager door naar de instantie die zijn klacht kan behandelen.

Artikel 8.

De klachtenbehandelaar is:

- Bij een klacht tegen een dienst of een medewerker van een dienst: de algemeen directeur. Hij beoordeelt of de klacht op het niveau van het managementteam behandeld moet worden, in dat geval richt dit team, uit de leden ervan, een klachtencommissie op.
- Bij interne klachten: de algemeen directeur
- Bij een klacht tegen de financieel directeur:
 - o Voor zaken die hij verricht onder de functionele leiding van de algemeen directeur: de algemeen directeur
 - o Voor zaken die hij in volle onafhankelijkheid verricht: de klachtenbeoordelingscommissie (op te richten vanuit de gemeenteraad/OCMW-raad).
- Bij een klacht tegen de algemeen directeur/politiek mandataris: de klachtenbeoordelingscommissie (op te richten vanuit de gemeenteraad/OCMW-raad).



Artikel 9.

De klachtenbeoordelingscommissie wordt samengesteld door de gemeenteraad/OCMW-raad. De mandaten worden evenredig verdeeld over de fracties waaruit de gemeenteraad/OCMW-raad is samengesteld en dit volgens de berekeningswijze die geldt voor de samenstelling van de gemeenteraadscommissies.

De commissie hoort de persoon waartegen een klacht werd ingediend (algemeen directeur, financieel directeur, mandataris). Zij mogen niet aanwezig zijn bij de beraadslaging en besluitvorming in besloten zitting.

Artikel 10.

Binnen 5 dagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoord via brief/e-mail aan de klager waarin de volgend elementen worden opgenomen:

- Bevestiging van de ontvangen klacht + datum
- Een korte omschrijving van de klacht
- Vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is en de motivering als ze niet ontvankelijk is
- Bij ontvankelijkheid: de naam en de contactgegevens van de klachtenbehandelaar

De klachtencoördinator stuurt steeds een kopij van het antwoord aan:

- Het college van burgemeester en schepenen
- De algemeen directeur
- Bij een klacht tegen de algemeen directeur: aan de voorzitter van de gemeenteraad

Artikel 11.

De klachtenbehandelaar voert een inhoudelijk onderzoek van de klacht in eer en geweten. Hij gaat bij de betrokken medewerker uitleg vragen over de feiten waarover geklaagd wordt en neemt de conclusies van dat gesprek op in een verslag. De klacht wordt maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klacht betrekking heeft, afgehandeld

Artikel 12.

De klachtenbehandelaar bezorgt een gemotiveerd ontwerp van antwoordbrief aan de klager te richten, aan de klachtencoördinator. Daarna stuurt hij/zij, binnen de 30 dagen na de dag van ontvangst van de klacht, de antwoordbrief/e-mail aan de klager, in deze brief zijn de conclusies van het onderzoek opgenomen. Een kopij hiervan wordt bezorgd aan de persoon waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 13.

De klacht wordt als afgehandeld beschouwd wanneer de klager het antwoord heeft ontvangen en het klachtenregister volledig is ingevuld.



Artikel 14.

Minstens één keer per jaar bezorgt de klachtencoördinator een overzicht van de klachten en van de behandeling ervan aan de algemeen directeur, die dit ter kennisgeving brengt aan het managementteam en aan de gemeenteraad/OCMW-raad/raad van bestuur AGB.

Artikel 15.

Dit reglement is goedgekeurd door de gemeenteraad en door de OCMW-raad op 11 maart 2019 en treedt vanaf dan in werking. Het zal samen met het klachtenformulier gepubliceerd worden en blijven op de website.

Dit reglement is een onderdeel van de organisatiebeheersing en is opgesteld als verplichting vanuit het Decreet over het Lokaal Bestuur, Deel 2, Titel 6, hoofdstuk 1.

Goedgekeurd in gemeenteraad en de OCMW-raad van 11 maart 2019.

Namens de gemeenteraad en OCMW-raad,

De Algemeen Directeur,
Stefan Goclon.

Voor eensluidend afschrift,
Op bevel,
De Algemeen Directeur,



De Voorzitter,
Jacques Leten.

De Voorzitter,

