

Reglement klachtenbehandeling

Artikel 197 van het gemeentedecreet bepaalt dat de gemeenteraad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert.   
Artikel 198§1 bepaalt dat het systeem wordt georganiseerd op het ambtelijk niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

In de Memorie van Toelichting van het decreet, is het volgende opgenomen:

De gemeenten zijn ertoe gehouden om tenminste een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. Desgewenst kan de gemeente die uitbreiden met andere elementen die de participatie van de burger verhogen zoals de behandeling van voorstellen tot verbetering, bemiddeling, enz. Wat betreft de wijze waarop dit georganiseerd moet worden, wordt een grote autonomie gelaten aan de gemeenten. Het is alleszins wenselijk dat klachten ook jaarlijks besproken worden door de gemeenteraad in een rapport. Voorts dient de organisatie en de procedure van de klachtenbehandeling alleszins opgenomen te worden in een reglement om openbaarheid te verzekeren. Om de nodige onafhankelijkheid te verzekeren wordt de gemeente verplicht om het systeem van klachtenbehandeling te organiseren op het ambtelijke niveau van de gemeente en uiteraard ook onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Artikel 1:   
Een ‘**klacht’** is het ter kennis brengen of uiten van een ontevredenheid (ongenoegen) over een bepaald feit, handeling of voorval met betrekking tot de werking van de gemeentelijke diensten of het uitblijven van een bepaalde handeling of daad door een personeelslid of gemeentelijke dienst.

Dit kunnen o.a. foutieve handelingen of prestaties van gemeentepersoneel, klantonvriendelijkheid, niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie zijn.

Klachten zijn enkel beperkt tot het handelen van personeelsleden. Een klacht die betrekking heeft op het niet correct handelen van de burgemeester, schepen of raadsleden kunnen eventueel worden doorgestuurd naar de deontologische commissie, opgericht in het kader van de deontologische code voor mandatarissen.

**Klager** is een natuurlijk persoon, rechtspersoon of vereniging.

**Klachtencoördinator** ziet er op toe dat de klacht behandeld wordt volgens de klachtenprocedure beschreven in artikel 4.  
De klachtencoördinator registreert de klacht, gaat na of de klacht ontvankelijk is en stuurt de klacht door naar de klachtenbehandelaar.

De klachtencoördinator stuurt een ontvangstmelding naar de klager met de vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is en dat de klacht overgemaakt werd aan de klachtenbehandelaar.

Hij/zij ziet erop toe dat een klacht binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator afgehandeld wordt.  
Enkel de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregister.

**Klachtenbehandelaar** is de persoon die de klacht inhoudelijk onderzoekt en behandelt en die een gemotiveerd antwoord of oplossing formuleert.

De klachtenbehandelaar is een hiërarchisch overste van de persoon of de dienst tegen wie de klacht gericht is.

Indien de klacht gericht is tegen de hiërarchisch overste zal de gemeentesecretaris als klachtenbehandelaar optreden.

Indien de klacht gericht is tegen de gemeentesecretaris zullen de door de gemeenteraad aangeduide erkende plaatsvervanger(s) optreden als klachtenbehandelaar.

Indien de klacht gericht is tegen de financieel beheerder zullen de door de gemeenteraad aangeduide erkende plaatsvervanger(s) optreden als klachtenbehandelaar.

Artikel 2:

De klachtenprocedure is van toepassing op klachten, conform de definitie **‘klacht’** hierboven.

**Een klacht is zeker geen:**

**- Suggestie:**  in geval van een suggestie doet de burger een voorstel tot verbetering van de werking.

**- Melding**: in geval van een melding signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam.

**- Vraag om informatie:**  in geval van een vraag om informatie is de burger op zoek naar inlichtingen over wie, wat, wanneer, waarom, hoe.

**- Beleidsklacht**: hieronder wordt verstaan algemene klachten over regelgeving, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of -verklaringen.

**De klachtenprocedure is ook niet van toepassing op:**

- Klacht die betrekking heeft op handelingen, gesteld door gemeenteraadsleden en/of leden van het college van burgemeester en schepenen.

- Klachten die betrekking hebben op feiten/voorvallen die het voorwerp zijn van een administratieve, gerechtelijke of tuchtprocedure.

- Beroep en bezwaar die volgens georganiseerde, geijkte procedures worden behandeld.

- Feiten die meer dan zes maanden oud zijn.

- Handeling of prestatie waarover al een klacht werd behandeld.

- Anonieme klachten

- Petities

Klachten die buiten de toepassing van dit reglement vallen, worden geregistreerd maar niet verder behandeld volgens deze procedure. De klachtencoördinator stuurt binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator, een ontvangstmelding naar de klager en brengt de klager op de hoogte van de niet-ontvankelijkheid van de klacht.

Artikel 3:

Klachten mogen niet in de vergeethoek geraken maar moeten behandeld worden. Klachten leveren interessante informatie. Het behandelen en bijhouden van klachten brengt een belangrijke meerwaarde. Aan de ene kant biedt het klachtenmanagement de mogelijkheid de burger toch nog tevreden te stellen, waardoor de relatie tussen burger en bestuur verbetert. Aan de andere kant biedt het de mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren. Soms kunnen klachten niet meer opgelost worden voor de indiener zelf maar kunnen ze wel tot gevolg hebben dat de problemen zich niet meer voordoen voor anderen.

Artikel 4:   
Klachten worden behandeld volgens de procedure zoals beschreven in bijlage 1 van dit reglement.

Artikel 5:   
De klachtencoördinator legt twee maal per jaar een lijst met klachten voor aan het managementteam. Het managementteam wordt belast met het nemen van de gepaste maatregelen om de gemeentelijke dienstverlening te optimaliseren.

Twee maal per jaar wordt aan het college van burgemeester en schepenen gerapporteerd welke klachten er zijn binnengekomen en behandeld (privacygegevens zowel van de klager(s) als de beklaagde(n) worden weggelaten).

Het college van burgemeester en schepenen legt jaarlijks een rapport voor aan de gemeenteraad in verband met het klachtenbehandelingssysteem alsook de verbeteringsvoorstellen die uit de klachtbehandeling zijn voortgevloeid.

Artikel 6:  
Het gemeentebestuur maakt de klachtenprocedure op een transparante manier bekend bij de bevolking via de beschikbare kanalen.