



Gemeentelijk reglement inzake klachtenbehandeling

Artikel 1

§1. Dit reglement organiseert voor de gemeente Berlaar een systeem voor de behandeling van klachten over handelingen van het bestuur. Elke gebruiker van onze dienstverlening die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling ervan.

§2. Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§3. Een klacht kan betrekking hebben op:

- a) het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- b) het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- c) het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie

§4. Meldingen, vragen om informatie, beroepen, bezwaren, suggesties en petitie worden niet beschouwd als klachten en vallen daardoor niet onder de gemeentelijke klachtenprocedure.

§5. Dit reglement en de klachtenprocedure zijn niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, over het gevoerde beleid of over beleidsverklaringen en -voornemens. Ook klachten waarvoor een specifieke wettelijke procedure is voorzien, behoren niet tot het toepassingsgebied van dit reglement.

§6. Elke gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening kan een klacht indienen.

Klachtenprocedure

Artikel 2

Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend en gebeuren uitsluitend via het klachtenformulier dat de gemeente ter beschikking stelt.

Artikel 4

De communicatieambtenaar is de klachtencoördinator. Bij zijn afwezigheid treedt het afdelingshoofd Organisatie op als klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de klachten en verwijst ze, als ze ontvankelijk zijn, voor behandeling door naar een klachtenbehandelaar, afhankelijk van de aard van de klacht. De klachtencoördinator ziet er



vervolgens op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

Artikel 5

Wanneer een klacht bij een medewerk(st)er van een gemeentelijke dienst terechtkomt, stuurt hij/zij de klacht door naar de klachtencoördinator voor registratie, ook wanneer de medewerk(st)er in kwestie de klager onmiddellijk een oplossing kan bieden.

Artikel 6

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

- a) de datum van de klacht
- b) de identificatiegegevens van de klager: naam en adres, telefoonnummer, eventueel e-mailadres
- c) via welk communicatiekanaal de klacht is gemeld
- d) een korte omschrijving van de klacht
- e) de dienst en eventueel de persoon waarop de klacht betrekking heeft
- f) de klachtenbehandelaar

Artikel 7

§1. Vooraleer een klacht verder wordt behandeld, voert de klachtencoördinator het ontvankelijkheidsonderzoek uit. Volgende zaken zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- a) klachten waarbij de klager anoniem blijft of die alleen mondeling werden ingediend
- b) klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- c) klachten waarbij het gemeentebestuur geen betrokken partij is
- d) klachten die al eerder ingediend werden en ongegrond werden bevonden, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht
- e) klachten die, zoals vermeld in artikel 1, buiten het toepassingsgebied van dit reglement vallen
- f) klachten die niet voldoen aan de kenbaarheidsvereiste: de klager dient het probleem eerst te signaleren aan de betrokken dienst of medewerker, zodat het probleem eventueel spontaan gecorrigeerd kan worden.

§2. Onontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure. De klachtencoördinator deelt aan de klager met een gemotiveerde brief mee waarom de klacht als onontvankelijk wordt beschouwd.

Als de klacht betrekking heeft op zaken die niet tot de bevoegdheid van het

gemeentebestuur behoren en daardoor als onontvankelijk wordt beschouwd, verwijst de brief de klager door naar de instantie die zijn klacht kan behandelen.



Artikel 8

Binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoordbrief of antwoordmail naar de klager. Dit antwoord bevat in elk geval de volgende elementen:

- a) de bevestiging dat de klacht werd ontvangen
- b) de vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is, met bijhorende motivering als ze niet ontvankelijk is
- c) een korte omschrijving van de opgestarte klachtenprocedure, met vermelding van de contactgegevens van de klachtenbehandelaar

De klachtencoördinator bezorgt deze antwoordbrief of antwoordmail ook aan de gemeentesecretaris.

Artikel 9

Na een positief ontvankelijkheidsonderzoek verwijst de klachtencoördinator de klacht door naar de klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar is:

- a) bij een klacht tegen een dienst of tegen een medewerker van een dienst: het diensthoofd of de hiërarchische overste
- b) bij een klacht tegen een diensthoofd: het afdelingshoofd
- c) bij een klacht tegen het afdelingshoofd: de gemeentesecretaris
- d) bij een klacht tegen de financieel beheerder met betrekking tot de taken die zij verricht onder de functionele leiding van de gemeentesecretaris: de gemeentesecretaris
- d) bij een klacht tegen de financieel beheerder met betrekking tot de taken die zij in volle onafhankelijkheid uitvoert: het college van burgemeester en schepenen
- e) bij een klacht tegen de gemeentesecretaris: het college van burgemeester en schepenen
- f) bij een klacht tegen een gemeentelijk politiek mandataris: de deontologische commissie

Artikel 10

§1. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht. Hij/zij vraagt zo nodig aan de medewerker uitleg over de feiten waarover geklaagd wordt en neemt de conclusies van het gesprek op in een verslag.

§2. Bij een gegronde klacht streven de klachtenbehandelaar en de betrokken medewerker naar een oplossing of een compromis.

§3. Als er tijdens het onderzoek geen oplossing of compromis kan worden bereikt, worden de resultaten voorgelegd aan het managementteam, dat de definitieve beslissing over de klacht en eventuele compenserende maatregelen neemt.



Artikel 11

De klachtenbehandelaar bezorgt, binnen een termijn van 30 werkdagen, het verslag met motivering en een ontwerp van antwoordbrief aan de klachtencoördinator. Die gaat na of de klachtenbehandelaar een neutrale houding heeft aangenomen in het behandelen van de klacht. Na goedkeuring door de klachtencoördinator stuurt deze aan de klager een antwoordbrief met de conclusies van het onderzoek.

Artikel 12

Nadat de klager het antwoord ontvangen heeft, kan een klacht in het register afgesloten worden door ze op de volgende manier te catalogeren:

- a) gegrond: de klacht is gegrond en de gedraging was in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager kreeg dus gelijk en er werd een oplossing voorgesteld.
- b) gegrond en gecorrigeerd: de klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het bestuur gecorrigeerd.
- c) deels gegrond/deels niet: zowel de gemeente als de klager waren deels in fout
- d) ongegrond: de gemeente heeft geen fout begaan
- e) geen oordeel: de klacht was onontvankelijk

Artikel 13

§1. De klachtencoördinator bezorgt elk kwartaal een overzicht van de klachten en de behandeling ervan aan het managementteam en het schepencollege.

§2. De klachtencoördinator bezorgt jaarlijks een rapport over de behandelde klachten aan de gemeenteraad.

Artikel 14

Dit reglement treedt in werking op 16 september 2015.