

Motivering

Elke klacht die wordt geuit moet beschouwd worden als een positief signaal. De burger heeft daarom recht op een klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht binnen een redelijke termijn.

Artikel 1: Definities

- 1° In de navolgende artikels wordt met de term 'bestuur', beide besturen met name het gemeente- en OCMW-bestuur bedoeld.
- 2° Onder 'klacht' wordt verstaan een mondelinge, schriftelijke of elektronische uiting waarbij een burger bij de gemeente klaagt over een door het bestuur of onder de verantwoordelijkheid van het bestuur, al dan niet verrichte handeling of prestatie in een concreet dossier en waarvan de indiener gevolgen ondervindt.
- 3° Onder 'melding' wordt verstaan een eerste vraag naar dienstverlening.
- 4° Onder 'beleidsvraag' wordt verstaan vragen/opmerkingen over het (al dan niet) gevoerde beleid en klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.
- 5° Onder 'informatievraag' wordt verstaan vragen over de dienstverlening (openingsuren, procedures, ...)

Artikel 2: Toepassingsgebied

§1. Onder het toepassingsgebied van het systeem van klachtenbehandeling vallen alle klachten,. Zoals gedefinieerd in artikel 1, §2.

§2. Meldingen en beleidsvragen zoals gedefinieerd in artikel 1, §3, §4 en §5 behoren niet tot het toepassingsgebied, evenals suggesties, petitities, bezwaren, ...

Artikel 3: Klachtenmeldpunt en klachtenregistratiesysteem

§1. Om de burger toe te laten een klacht in te dienen, richt het gemeentebestuur een centraal klachtenmeldpunt (eerstelijnsklachtenbehandeling) in. Dit meldpunt bevindt zich bij de communicatiedienst. De communicatieverantwoordelijke wordt binnen dit meldpunt belast met de taak van klachtencoördinator/klachtenbehandelaar.

§2. De klachten worden geregistreerd en opgevolgd in een registratie- en opvolgingssysteem. Hierin worden alle relevante gegevens opgenomen (datum van ontvangst, identificatie indiener van de klacht, omschrijving klacht, identificatie betrokken dienst, ontvankelijkheid, beoordeling klacht, genomen maatregelen,...). De dag na de registratie begint de termijn van 45 dagen te lopen.

§3. Indien een klacht door de burger mondeling wordt geformuleerd, wordt aan de burger gevraagd de klacht schriftelijk te formuleren. Verklaart de burger dit niet te kunnen, dan wordt de klacht schriftelijk door de gemeentedienst opgemaakt en door de burger ondertekend.

Artikel 4: (Niet)-ontvankelijkheid van een klacht

Vooraleer een klacht kan worden behandeld, moet door het meldpunt worden geoordeeld of deze klacht ontvankelijk is.

§1. Een klacht moet betrekking hebben op:

- een concrete handelwijze van het bestuur in een bepaalde aangelegenheid,
- of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

§2. Worden beschouwd als niet-ontvankelijk:

- Een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem: deze zaken moeten rechtstreeks aan de bevoegde dienst gemeld worden of algemeen aangemeld worden via de geijkte kanalen.

- Een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifiek dossier van het gemeentebestuur waarbij de burger individueel en actueel betrokken is.
- Een klacht die betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het klachtendecreet.
- Een klacht die niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager moet eerst tot zijn eigen ontevredenheid geprobeerd hebben bij de betrokken dienst verhaal te halen.
- Gebeurtenissen die zich al meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld.
- Klachten waarbij de klager anoniem blijft.
- Klachten waar de klager geen belang kan in aantonen.
- Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure.
- Klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien.
- Klachten waarbij het gemeentebestuur geen betrokken partij is.
- ‘Kennelijk’ ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst.
- Onredelijke klachten.

Artikel 5: behandelen van een klacht

§1. In geval van niet-ontvankelijkheid brengt de klachtencoördinator de indiener van de klacht binnen de 10 werkdagen schriftelijk op de hoogte dat de klacht niet wordt behandeld omwille van niet-ontvankelijkheid.

De klachtencoördinator motiveert deze beslissing en vermeldt dat de klager bij niet akkoord zich kan richten tot de Vlaamse ombudsdienst (2^{de} lijnsklachtenbehandeling). Indien de klacht niet-ontvankelijk is omdat er formele beroepsmogelijkheden zijn, vermeldt de klachtencoördinator de concrete modaliteiten in dit schrijven.

§2. Acht de klachtencoördinator/-behandelaar de klacht ontvankelijk, brengt hij de indiener van de klacht op de hoogte van het verdere verloop van de procedure. De klachtenbehandelaar stelt verder, autonoom, een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6: Beoordelen van de klacht

De klachtenbehandelaar formuleert binnen de 45 dagen (met mogelijkheid tot éénmalige verlenging van de termijn) een gemotiveerd advies op basis van het inhoudelijk onderzoek. De motivering kan volgende mogelijke beoordelingen inhouden:

- Gegrond: de handeling van het gemeentebestuur is in strijd met de regelgeving of met de beginselen van behoorlijk bestuur. De indiener van de klacht heeft gelijk en er wordt gevolg gegeven aan de klacht.
- Gegrond en gecorrigeerd: de indiener van de klacht heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het gemeentebestuur gecorrigeerd.
- Deels gegrond, deels ongegrond: zowel het gemeentebestuur als de indiener van de klacht zijn deels in fout.
- Ongegrond: het gemeentebestuur heeft geen fout begaan.

Artikel 7: Rol klachtenbehandelaar

§1 Tijdens het onderzoek speelt de klachtenbehandelaar een bemiddelende rol en wordt gestreefd naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, wordt de procedure afgesloten.

§2_ Als tijdens het onderzoek geen compromis bereikt wordt, wordt de klager hiervan in kennis gesteld en wordt hij doorverwezen naar de Vlaamse ombudsdienst.

§3 Indien de klachtencoördinator/klachtenbehandelaar betrokken partij is of langdurig afwezig, duidt het college bij hoogdringendheid een vervanger aan.

Artikel 8: Inwerkingtreding:

Het reglement treedt in voege op 1 januari 2020 en vervangt alle voorgaande reglementen, inzake deze materie Het wordt bekendgemaakt overeenkomstig artikels 285, 286, inzonderheid § 1, 1° van het Decreet Lokaal Bestuur.