

Reglement klachtenbehandeling

Art. 1. Dit reglement behelst het systeem van klachtenbehandeling voor de gemeente en het OCMW van Rijkevorsel.

Art. 2. §1. Onder 'klacht' wordt verstaan: een manifeste mondelinge, schriftelijke of elektronische uiting waarbij een burger bij het bestuur klaagt over een al dan niet verrichte handeling of prestatie door de diensten/medewerkers en/of beleidsorganen/mandatarissen van het bestuur, m.n.

- een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet uitvoeren van een (afgesproken) handeling of prestatie.

§2. Onder 'bestuur' wordt verstaan: de gemeente en/of het OCMW van Rijkevorsel;

§3. Onder 'melding': wordt verstaan: een mondeling, schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentedienst gewenst is;

§4. Onder 'beleidsklacht' wordt verstaan: vragen/opmerkingen over het (al dan niet) gevoerde beleid en klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Art. 3. §1. Onder het toepassingsgebied van onderhavig reglement vallen: alle klachten, zoals gedefinieerd in artikel 2 §1.

§2. Onder het toepassingsgebied van onderhavig reglement vallen niet:

- meldingen en beleidsklachten zoals gedefinieerd in artikel 2, §2 resp. §3;
- vragen om informatie, verzoeken tot inzage, suggesties, petitie's, beroepen, bezwaren.

Deze worden doorverwezen naar het orgaan dat bevoegd is om ze te behandelen.

Art. 4. §1. De burger kan een klacht indienen:

- schriftelijk via brief, fax, e-mail. Het bestuur stelt tevens een digitaal klachtenformulier ter beschikking, waarop de relevante gegevens ingevuld worden: datum, naam, adres, contactgegevens, korte omschrijving van de klacht, eventuele reeds ondernomen stappen, handtekening van de indiener van de klacht.
- mondeling via de telefoon of aan het loket.

§2. 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 dienst opgemaakt en door de burger ondertekend.

Art. 5. §1. Om de burger toe te laten een klacht in te dienen, stelt het bestuur een klachtencoördinator aan, die als centraal aanspreekpunt optreedt. De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht, bezorgt de klachten aan de juiste bestemming, en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

§2. Elke klacht wordt onverwijld bezorgd aan de secretaris en de klachtencoördinator.

§3. De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd en opgevolgd in een registratiesysteem. Hierin worden alle relevante gegevens opgenomen (datum van ontvangst, identificatie indiener van de klacht, omschrijving klacht, identificatie klachtenbehandelaar, ontvankelijkheid, beoordeling klacht, genomen maatregelen, ...).

Art. 6. §1. Vooraleer een klacht wordt behandeld, controleert de klachtencoördinator binnen de 10 werkdagen na registratie van de klacht, de ontvankelijkheid van de klacht.

§2. Worden beschouwd als niet-ontvankelijk:

- Anonieme klachten;
- Vage klachten;
- Boodschappen die niet onder het toepassingsgebied van onderhavig reglement vallen, zoals bepaald in artikel 3,§2;

- Klachten die betrekking hebben op feiten waarover eerder een klacht is ingediend en die behandeld werd conform voorliggend klachtenreglement;
- Klachten die betrekking hebben op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- Klachten die voorwerp zijn of dienen te zijn van een administratieve beroepsprocedure of een gerechtelijke procedure;
- Klachten die kennelijk ongegrond zijn;
- Klachten over aangelegenheden waarbij de indiener van de klacht geen belang heeft;
- Klachten die betrekking hebben op een andere instantie dan het bestuur.

§3. Indien de klacht ontvankelijk wordt beschouwd, wijst de klachtencoördinator de behandeling van de klacht toe aan een klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar deelt de klachtencoördinator onverwijld mee binnen welke redelijke termijn de indiener van de klacht een gemotiveerd antwoord kan bekomen.

§4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt beschouwd, volgt er geen verdere inhoudelijke behandeling.

Art. 7. Na het ontvankelijkheidsonderzoek, en binnen de 10 werkdagen na registratie van de klacht, deelt de klachtencoördinator aan de indiener van de klacht mee of de klacht ontvankelijk is:

a) in geval van niet-ontvankelijkheid, brengt de klachtencoördinator de indiener van de klacht schriftelijk op de hoogte dat de klacht niet wordt behandeld omwille van niet-ontvankelijkheid. De klachtencoördinator motiveert deze beslissing.

b) in geval van ontvankelijkheid, brengt de klachtencoördinator de indiener van de klacht hiervan schriftelijk op de hoogte. De klachtencoördinator geeft daarbij, na consultatie van de klachtenbehandelaar, aan binnen welke termijn de klacht kan afgehandeld worden; indien de klacht binnen de vermelde 10 werkdagen gemotiveerd kan beantwoord worden, kan de indiener van de klacht desgevallend onmiddellijk een gemotiveerde antwoordbrief krijgen.

Art. 8.- §1. De klachtenbehandelaar voert het inhoudelijk onderzoek door het inwinnen van informatie, het contacteren van relevante actoren e.d. , en beoordeelt de klacht.

Voor bepaalde klachten zal bij een formulering van conclusie of oplossing een standpunt van het college van burgemeester en schepenen / de OCMW-voorzitter (a.n.g.) nodig zijn. Het komt aan de klachtenbehandelaar toe om advies te vragen aan het college van burgemeester en schepenen / de OCMW-voorzitter (a.n.g.) of de klacht voor te leggen aan het college van burgemeester en schepenen / de OCMW-voorzitter (a.n.g.), wanneer dit nodig wordt geacht.

§2. De klachtenbehandelaar is het diensthoofd van de dienst/het personeelslid waarop de klacht betrekking heeft.

Heeft de klacht betrekking op het diensthoofd, wordt deze behandeld door de secretaris; heeft de klacht betrekking op de secretaris, wordt deze behandeld door het college van burgemeester en schepenen / de OCMW-voorzitter (a.n.g.).

Art. 9. De klachtenbehandelaar formuleert een gemotiveerd advies op basis van het inhoudelijk onderzoek. De motivering kan volgende mogelijke beoordelingen inhouden:

- Gegrond: de handeling van het bestuur 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 bestuur gecorrigeerd.
- Deels gegrond, deels ongegrond: zowel het bestuur als de indiener van de klacht zijn deels in fout.
- Ongegrond: het bestuur heeft geen fout begaan.

- Geen oordeel: er blijkt te weinig informatie te zijn om te kunnen oordelen over de gegrondheid van de klacht, bijvoorbeeld wanneer klacht wordt ingediend tegen een medewerker m.b.t. een mondeling gesprek dat enkele maanden voordien plaatsvond.

Art. 10. §1. Het gemotiveerd advies wordt, vergezeld van een ontwerp van antwoordbrief aan de indiener van de klacht, door de klachtenbehandelaar bezorgd aan de klachtencoördinator.

§2. De klachtencoördinator maakt melding van het gemotiveerd advies in het registratiesysteem.

§3. De klachtencoördinator gaat na of het ontwerp van antwoordbrief formeel in orde is.

§4. De uiteindelijke antwoordbrief wordt op de voorgeschreven manier ondertekend en vervolgens naar de indiener van de klacht verstuurd.

Art. 11. Er wordt naar gestreefd om de antwoordbrief aan de indiener van de klacht te versturen binnen maximum 40 werkdagen na registratie van de klacht. Indien de klachtenbehandelaar tijdens het inhoudelijk onderzoek echter meent dat de termijn van 40 werkdagen zal overschreden worden, zal de klachtenbehandelaar de klachtencoördinator verwittigen, opdat deze kan melden aan de indiener van de klacht dat de termijn zal verlengd worden.

Art.12. §1. Jaarlijks wordt aan het managementteam een overzicht van de ontvangen klachten en de behandeling ervan voorgelegd. Dit overzicht maakt ook melding van de niet-ontvankelijk verklaarde klachten en de motivering van de niet-ontvankelijkheid.

§2. Het managementteam neemt op basis van dit overzicht de passende maatregelen om de organisatie bij te sturen waar nodig.

Art. 13. §1. Halfjaarlijks wordt aan het college van burgemeester en schepenen / de OCMW-voorzitter (a.n.g.) gerapporteerd over het systeem van klachtenbehandeling, d.m.v. een overzicht van de ontvangen klachten en de behandeling. Dit overzicht maakt ook melding van de niet-ontvankelijk verklaarde klachten en de motivering van de niet-ontvankelijkheid.

§2. Jaarlijks wordt gerapporteerd aan de gemeenteraad/OCMW-raad over het systeem van klachtenbehandeling, d.m.v. een overzicht van de ontvangen klachten en de behandeling. Dit overzicht maakt ook melding van de niet-ontvankelijk verklaarde klachten en de motivering van de niet-ontvankelijkheid.