

REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

DEFINITIE EN TOEPASSINGSGBIED

Art. 1

§ 1

Een klacht is een manifeste uiting - zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch - waarbij de burger zijn ontevredenheid uit bij de gemeente Hoeselt/het OCMW Hoeselt over een, naar zijn inzicht, niet of niet goed verrichte handeling of prestatie door een personeelslid of een dienst van het lokaal bestuur.

§ 2

Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief, laattijdig of niet verrichten van een handeling of prestatie waardoor de burger schade/nadeel ondervindt;
- het afwijken van een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze waardoor de burger schade/nadeel ondervindt.

§ 3

Een handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

- een behandelingswijze van een ambtenaar;
- een termijn;
- een beslissing door een ambtenaar;
- een uitvoeringswijze.

Art. 2

Het lokaal bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien ze betrekking heeft op feiten:

- die anoniem gemeld worden;
- die vaag omschreven worden;
- waarover eerder een klacht is ingediend en die behandeld is;
- die langer dan 1 jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of over een aangelegenheid die het voorwerp is van een gerechtelijke procedure.

Art. 3

Dit klachtenreglement en de omschreven procedure is niet van toepassing op:

- klachten van werknemers van het lokaal bestuur over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling;
- de algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen;
- vragen om informatie: in geval van een vraag om informatie, dient de burger op een snelle en correcte wijze te worden ingelicht en/of doorverwezen naar de juiste dienst;
- opmerkingen en suggesties;
- beroepen, bezwaren, petitie en burgervoorstellen;

- klachten waarvoor een specifieke procedure voorzien is in de wetgeving (bijv. pesten op het werk, discriminatie, ongewenst seksueel gedrag);
- meldingen van gebreken aan de openbare infrastructuur (bijv. defecte straatverlichting en verstopte rioolputjes).

INDIENING KLACHT

Art. 4

§ 1

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

§ 2

Indien een burger een klacht mondeling aan de balie meldt, wordt hij/zij gevraagd om dit samen met de baliemedewerker schriftelijk in te dienen door het invullen van het klachtenformulier.

§ 3

Indien een burger telefonisch een klacht neerlegt, wordt hij/zij gevraagd om dit via het klachtenformulier (schriftelijk of digitaal) te melden. Verklaart hij dit niet te kunnen, dan wordt de klacht schriftelijk door de klachtencoördinator opgemaakt en, indien mogelijk, door de burger ondertekend.

VERLOOP PROCEDURE

Art. 5

Het secretariaat is belast met de bevoegdheid van klachtencoördinator onder supervisie van de algemeen directeur.

Art. 6

§ 1

De klachtencoördinator registreert de klachten en verwijst ze, indien de klacht ontvankelijk is, door naar een klachtenbehandelaar, afhankelijk van de aard van de klachten.

§ 2

Indien de klachtencoördinator bij een klacht dadelijk een oplossing kan aanreiken, wordt de klacht rechtstreeks behandeld en volstaat de registratie in het systeem.

§ 3

De klachtenbehandelaar is de hiërarchische overste van de persoon, dienst of afdeling tegen wie een klacht is ingediend en die zelf niet betrokken is geweest bij de handeling waarover wordt geklaagd. Respectievelijk gaat het om het diensthoofd, het afdelingshoofd of de algemeen directeur.

Indien het om een klacht gaat tegen de algemeen directeur of financieel directeur zal de burgemeester de rol van klachtenbehandelaar op zich nemen.

Art. 7

§ 1

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

§ 2

Wanneer een klacht bij de burgemeester of een schepen terechtkomt, verwijst hij/zij de klager door naar de gemeentelijke website of stuurt hij/zij de klacht onmiddellijk door naar de klachtencoördinator.

Art. 8

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 Datum van de klacht;
- 2 Naam, adres, telefoonnummer en eventueel e-mailadres 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;
- 6 De persoon die de klacht zal behandelen.

Art. 9

§ 1

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit aan de hand van de voorwaarden gedefinieerd in art. 2 en 3. De algemeen directeur wordt van elke klacht op de hoogte gebracht.

§ 2

De klachtencoördinator verbindt zich ertoe de discretieplicht te respecteren en de strikte neutraliteit in acht te nemen.

Art. 10

Bij onontvankelijkheid van de klacht stuurt de klachtencoördinator binnen tien dagen een antwoord met vermelding van de reden van onontvankelijkheid aan de indiener van de klacht (zie voorwaarden gedefinieerd in art. 2 en 3).

Bij ontvankelijkheid van de klacht bezorgt de klachtencoördinator binnen tien dagen aan de indiener van de klacht een ontvangstmelding, waarin wordt vermeld dat de klacht ontvankelijk is en of er nog bijkomende informatie nodig is voor de behandeling. De klachtencoördinator duidt een klachtenbehandelaar aan.

De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie, aangebracht door de betrokken dienst en informatie van de klager. De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie en maakt een voorstel van antwoord op. De brief met het antwoord wordt ondertekend door de algemeen directeur (of door de burgemeester indien het om een klacht gaat tegen de algemeen directeur of financieel directeur) en door de klachtencoördinator naar de klager gestuurd.

De klachtencoördinator handelt de klacht af binnen vijfenveertig kalenderdagen nadat de klacht is ontvangen. Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig verlengd worden tot

maximaal negentig kalenderdagen. In dat geval worden de partijen schriftelijk geïnformeerd over de verlenging van de termijn en de motivering daarvoor, voordat de termijn verstreken is.

AFSLUITEN PROCEDURE

Art. 11

De klacht wordt als afgehandeld beschouwd wanneer de klager het antwoord heeft ontvangen. Om een klacht af te sluiten, registreert de klachtencoördinator in het registratiesysteem de klacht in één van volgende categorieën samen met de datum van afhandeling van de klacht:

- gegrond: de regelgeving werd niet gevolgd of bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden.
- gegrond en gecorrigeerd: de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd (zie art. 6 §2).
- deels gegrond, deels ongegrond: slechts bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond.
- ongegrond: hoewel dat door de klager wordt betwist, werd er correct en zorgvuldig gehandeld volgens de regelgeving en de beginselen van behoorlijk bestuur.
- terechte opmerking: de betrokken persoon, dienst of afdeling heeft in één of ander opzicht onzorgvuldig gehandeld, maar de feiten zijn onvoldoende ernstig om ze als gegrond te bestempelen.
- geen oordeel: de klacht is onvoldoende duidelijk; er blijft twijfel bestaan of er al dan niet beter bestuurd had kunnen worden, of de fout is te gering om in aanmerking te nemen.
- stopzetting procedure door de burger: door of na samenspraak met de indiener van de klacht wordt de klachtenprocedure stopgezet.
- onontvankelijk.

Art. 12

Wat als de indiener van de klacht niet akkoord gaat met het geformuleerde antwoord?

De klachtencoördinator wijst de indiener van de klacht in het gemotiveerde antwoord altijd op de mogelijkheid om beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Volgende standaardformulering wordt hiervoor aangewend:

“Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop u door ons bestuur in dit dossier werd behandeld, kunt u hiertegen schriftelijk of mondeling klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst - Leuvenseweg 86, 1000 Brussel - tel. 02 552 41 296 - klachten@vlaamseombudsdienst.be.”

KLACHTENRAPPORTERING

Art. 13

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks op anonieme wijze aan de gemeenteraad en de OCMW-raad over de ingediende klachten.