

## **Reglement voor het behandelen van klachten**

Ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeenteraad van 29 april 2019  
en aan de raad voor maatschappelijk welzijn van 29 april 2019

### **Art. 1: Bedoeling**

Klachten mogen niet in de vergeethoek geraken maar moeten behandeld worden. Klachten dienen positief benaderd te worden. Ze geven ons de kans te 'leren' en onze dienstverlening te verbeteren.

### **Art. 2: Definities**

Een **klacht** is een uiting van duidelijke ontevredenheid over een concrete handeling of prestatie van onze lokale overheid.

Dit kan gaan over de manier waarop iemand behandeld is, de manier waarop een dienstverlening is uitgevoerd (of niet uitgevoerd), de manier waarop een reglement werd toegepast (of niet toegepast).

Zijn geen klachten:

- **Meldingen.** In geval van een melding signaleert de burger een bepaald probleem. Bijvoorbeeld: een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie, van een sluikstort, ...
- **Suggesties.** In geval van een suggestie, doet de burger een voorstel tot verbetering van de werking.
- **Vragen naar informatie.** In geval van een vraag naar informatie, dient elke ambtenaar de burger op een snelle en correcte wijze in te lichten en/of door te verwijzen.
- **Beleidsklachten.** Hieronder worden verstaan: algemene klachten over regelgeving, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of beleidsverklaringen.
- **Beroepen en bezwaren.** Zij worden volgens eigen, geijkte procedures behandeld.

In geval van twijfel dient het begrip 'klacht' zo ruim mogelijk geïnterpreteerd te worden.

### **Art. 3: Toepassingsgebied**

Dit reglement is van toepassing op klachten ingediend tegen de gemeente en op klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (OCMW).

### **Art. 4: Klachtencoördinator**

De communicatiedienst is de centrale klachtencoördinator en beheert de registratie en opvolging van klachten die onder de bevoegdheid vallen van de gemeenteraad en van de raad voor maatschappelijk welzijn.

De klachtencoördinator behandelt de klachten zo onafhankelijk mogelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Klachten die betrekking hebben op de communicatiedienst worden behandeld door de algemeen directeur.

### **Art. 5: Een klacht indienen**

Een klacht kan op verschillende manieren ingediend worden: mondeling (rechtstreeks of telefonisch aan een medewerker of aan de balie), schriftelijk (per brief of papieren klachtenformulier) of elektronisch (via e-mail of via [www.hoeilaart.be/klachten](http://www.hoeilaart.be/klachten)).

De klachtindiener dient minstens zijn naam en adres te vermelden en geeft een omschrijving van de klacht.

Het wordt gestimuleerd om klachten schriftelijk of elektronisch over te maken. Mondelinge klachten, rechtstreeks of telefonisch meegedeeld aan een medewerker of aan een balie, worden via [www.hoeilaart.be/klachten](http://www.hoeilaart.be/klachten) door de betrokken medewerker signaleerd en opgevolgd binnen onze organisatie.

## **Art. 6: De klacht ontvangen**

De klachtencoördinator registreert de klachten en beoordeelt de ontvankelijkheid ervan, desgevallend in overleg met de algemeen directeur en de dienst waarop de klacht betrekking heeft.

Alle klachten worden geregistreerd, ook de anonieme en de onontvankelijke.

### **Art. 6.1: Ontvankelijkheid onderzoeken**

De gemeente is verplicht de klacht te behandelen wanneer de identiteit en het adres van de klachtindiener bekend zijn en wanneer de klacht een omschrijving bevat van de feiten waarover ze gaat.

De gemeente is niet verplicht om de klachtenprocedure op te starten:

- als de klacht anoniem wordt ingediend;
- als de klacht niet binnen 1 jaar na de feiten wordt ingediend;
- als de klacht betrekking heeft op feiten waarvoor de gemeente of het OCMW onbevoegd zijn;
- als het een beleidsklacht betreft;
- als de klacht betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is;
- als de klachtindiener eenzelfde klacht herhaalt en er intussen geen nieuwe gegevens beschikbaar zijn;
- als de klacht kennelijk ongegrond is;
- als er gegronde twijfel bestaat over het belang van de klachtindiener.

### **Art. 6.2: Registreren**

In het centrale klachtenregister moeten staan:

- de datum van ontvangst van de klacht, dit is de datum van registratie in het centrale registratiesysteem van de inkomende post;
- de identiteit van de indiener (naam, adres, telefoon, e-mail);
- de manier waarop de klacht werd ingediend (brief, e-mail, telefoon, website, ...);
- aard en korte omschrijving van de klacht;
- de ontvankelijkheid van de klacht en de reden van eventuele onontvankelijkheid;
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding en/of van het antwoord;
- de eventuele klachtopvolger;
- de ondernomen of te nemen maatregelen, al dan niet op basis van een collegebeslissing.

## **Art. 7: De klacht behandelen**

### **Art. 7.1: Niet-ontvankelijke klachten**

Binnen een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht, stuurt de klachtencoördinator een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klachtindiener. Daarin wordt ook meegedeeld dat de klacht niet ontvankelijk is en waarom (motivatie van niet-behandeling).

Eventueel wordt de klachtindiener doorverwezen en worden de contactgegevens van de bevoegde instantie bezorgd. Beleidsklachten worden aan de betrokken beleidvoerders bezorgd.

Onder een schriftelijke ontvangstbevestiging wordt verstaan: een brief namens het college ondertekend door de burgemeester en de algemeen directeur of door hun delegatiehouders.

#### **Art. 7.2: Ontvankelijke klachten**

Binnen een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht, stuurt de klachtencoördinator een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klachtindiener.

Indien mogelijk wordt in de ontvangstbevestiging al de nodige uitleg gegeven en/of de oplossing voorgesteld. In het andere geval wordt de verdere procedure toegelicht. Daarbij dienen minstens de coördinaten van de persoon die de klacht verder opvolgt ('klachtopvolger') meegedeeld te worden.

Er wordt in ieder geval naar gestreefd om de klacht af te handelen binnen 45 kalenderdagen. De klachtencoördinator kijkt hierop toe en verstuurt het schriftelijke antwoord, in samenspraak met de betrokken klachtopvolger.

Onder een schriftelijke ontvangstbevestiging en een schriftelijk antwoord worden verstaan: een brief namens het college ondertekend door de burgemeester en de algemeen directeur of door hun delegatiehouders.

#### **Art. 8: Rapportering**

Klachten, en de maatregelen om ze op te lossen of te voorkomen, worden besproken op het managementteam.

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente en aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het OCMW.

Verbeteracties of verbetertrajecten die de diensten naar aanleiding van klachten uitwerken, komen eveneens in het rapport aan bod.

Bij de rapportering wordt erop gelet dat privacygegevens niet openbaar worden gemaakt.

#### **Art. 9: Invoegetreeding**

Deze regeling treedt in werking vanaf 1 mei 2019, en vervangt het 'Gemeentelijk reglement voor het registreren en behandelen van klachten' van 26 februari 2007 en de 'Klachtenprocedure' van de OCMW-woonzorgsite Den Dumberg.

Na 1 jaar wordt de regeling geëvalueerd.