



Gemeentelijk reglement voor het registreren en behandelen van klachten

Basis:

*Gemeentedecreet van 6 juli 2005, art. 197 en 198,
Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen ('Klachtendecreet')*

Art. 1: Bedoeling en achtergrond

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.

Om dit principe in de praktijk om te zetten, legt het Gemeentedecreet (goedgekeurd door het Vlaams Parlement op 6 juli 2005) aan alle gemeenten op om vanaf 1 januari 2007 te beschikken over een vastgelegd en door de gemeenteraad goedgekeurd systeem van klachtenregistratie en -behandeling.

Art. 2: Definitie

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch), waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte concrete handeling of prestatie.

Klachten hebben betrekking op:

- een concrete handelswijze van de gemeente in een bepaalde aangelegenheid;
- de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing:

- op beleidsklachten. Hieronder wordt verstaan: algemene klachten over regelgeving, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of -verklaringen.
- op beroepen en bezwaren, die volgens eigen, geijkte procedures worden behandeld.
- op suggesties. In geval van een suggestie, doet de burger een voorstel tot verbetering van de werking.
- op meldingen. In geval van een melding, signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld: een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam, ...

- op 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.

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

Art. 3: Klachtencoördinator

De informatiedienst fungeert als centraal aanspreekpunt en beheert de centrale registratie en opvolging van klachten (= klachtencoördinator).

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

Klachten die betrekking hebben op de informatiedienst worden behandeld door de gemeentesecretaris.

Art. 4: Indienen van een klacht

Een klacht kan op elke wijze ingediend worden: zowel mondeling (aan het loket of telefonisch), als schriftelijk (via brief, meldingskaart of fax), als elektronisch (e-mail of meldingsformulier op website).

Het is aangewezen om ingewikkelde klachten schriftelijk of elektronisch te laten overmaken.

Art. 5: Behandelingsprocedure

Art. 5.1: Ontvankelijkheid

De klachtencoördinator beoordeelt de ontvankelijkheid van de klachten, in geval van twijfel in samenspraak met de gemeentesecretaris.

De gemeente is verplicht de klacht te behandelen:

- wanneer de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
- wanneer de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

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

- als de klacht betrekking heeft op feiten waarvoor de gemeente onbevoegd is;
- 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 klager 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 klager.

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. Het niet behandelen van de klacht wordt gemotiveerd. Eventueel wordt de klager doorverwezen en worden de contactgegevens van de bevoegde instantie bezorgd. Beleidsklachten worden aan de betrokken beleidvoerders bezorgd.

Art. 5.2: Centrale registratie

In het klachtenregister moet staan:

- de datum van de ontvangst van de klacht;
- de identiteit van de indiener van de klacht (naam, adres, telefoon, e-mail);
- de drager van de klacht (brief, fax, e-mail, telefoon, ...);
- 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 klachtopvolger;
- de ondernomen of te nemen maatregelen, al dan niet op basis van een collegebeslissing.

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

Vanuit een positieve benadering en met het oog op een zo rijk mogelijke beleidsrapportering, worden ook de suggesties, de meldingen en de beleidsklachten door de informatiedienst geregistreerd, onderscheiden van de klachten.

Art. 5.3: Ontvangstmelding

§ 1: Niet-ontvankelijke klachten

De klachtencoördinator stuurt binnen een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht niet ontvankelijk is en de reden(en) hiervan.

§ 2: Ontvankelijke klachten

Indien de klacht binnen de 5 werkdagen kan afgewerkt worden, beantwoordt de klachtencoördinator de klacht, in samenspraak met de betrokken dienst, binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst ervan door de gemeente. In dit antwoord worden ook de datum van ontvangst door de gemeente en de coördinaten van de persoon die de klacht behandeld heeft, vermeldt.

Wanneer de klacht niet binnen de 5 werkdagen kan afgewerkt worden, verstuurt de klachtencoördinator een ontvangstmelding binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst ervan door de gemeente. In de ontvangstmelding worden vermeld: de datum van ontvangst door de gemeente en de verdere klachtprocedure (minstens de coördinaten van de persoon aan wie de klacht voor verdere opvolging werd overgemaakt).

Het beantwoorden of het formuleren van een ontvangstmelding gebeurt steeds schriftelijk, per brief, namens het college ondertekend door de burgemeester en de gemeentesecretaris.

Art. 5.4: Opvolging

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

Art. 6: Rapportering

Tweemaal per jaar brengt de klachtencoördinator verslag uit aan het college.

Jaarlijks wordt er een rapport voorgelegd aan de gemeenteraad, dat tevens in het jaarverslag van de gemeente wordt opgenomen.

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

Art. 7: Invoegetreiding

Deze regeling treedt in werking vanaf 26 februari 2007.

Na 1 jaar wordt de regeling geëvalueerd.