

REGLEMENT MELDINGEN- EN KLACHTENBEHANDELINGSSYSTEEM

AFDELING 1: TERMINOLOGIE

Artikel 1

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder

Klacht: Een manifeste uiting (zowel schriftelijk, mondeling als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de gemeente klaagt over een door die overheidsdienst (al dan niet) verrichte handeling of prestatie waarvan hij meent dat deze handeling of prestatie door deze overheidsdienst gesteld had moeten worden.

Melding: De burger signaleert een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid.

Klachtencoördinator: De ambtenaar verantwoordelijk voor de correcte toepassing van de procedure voor de behandeling van klachten en meldingen.

Klachtenbehandelaar: De ambtenaar verantwoordelijk voor het uitvoeren van het objectieve feitenonderzoek naar de concrete omstandigheden die geleid hebben tot het indienen van de klacht.

AFDELING 2: TOEPASSINGSGEBIED

Artikel 2

§ 1 De in afdeling 3 en 4 beschreven procedures zijn van toepassing op alle klachten en meldingen die betrekking hebben op de dienstverlening die door de gemeentelijke administratie aangeboden wordt, het niet correct handelen van gemeentepersoneel of de concrete toepassing door het personeel van bepaalde regelgeving.

§ 2 Klachten en meldingen kunnen als onderwerp hebben:

- 1° het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- 2° het afwijken van de vastgelegde werkwijze
- 3° het niet uitvoeren van een handeling of prestatie

Artikel 3

§ 1 Vallen buiten het bereik van de in afdeling 3 en 4 beschreven procedures, alle klachten en meldingen

- 1° die betrekking hebben op aangelegenheden die niet tot de gemeentelijke bevoegdheden behoren
- 2° die betrekking hebben op algemeen geldende voorschriften en reglementeringen die door politieke organen genomen werden
- 3° die betrekking hebben op het algemeen beleid van het stadsbestuur
- 4° die betrekking hebben op feiten waarop alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden nog niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is

- 5° die betrekking hebben op situaties waarover in een termijn van één jaar die voorafgaat aan de registratie van de klacht eerder al klachten behandeld en afgesloten werden
- 6° die betrekking hebben op feiten en gedragingen die zich al meer dan één jaar geleden voorgedaan hebben
- 7° die betrekking hebben op interne personeelsaangelegenheden

§ 2 Klachten en meldingen die ingediend worden door een persoon van wie de identiteit onbekend of onjuist is, zijn onontvankelijk.

AFDELING 3: MELDINGEN

Artikel 4

§ 1 Een melding kan ingediend worden bij alle gemeentelijke administratieve diensten.

§ 2 De ambtenaar die in kennis gesteld wordt van een melding

- 1° registreert de melding in het daartoe bestemde register
- 2° voert het bevoegdheidsonderzoek uit, zoals omschreven in artikel 5 van dit reglement

§ 3 Meldingen kunnen zowel mondeling (telefonisch, aan het loket) als schriftelijk (per brief, fax, e-mail, via de website) meegedeeld worden aan de gemeentelijke administratieve diensten.

Artikel 5

Stappenplan voor het behandelen van een melding:

- | | |
|--------|--|
| Stap 1 | Bevoegdheidsonderzoek op basis van de criteria die limitatief opgesomd werden in Afdeling 2 Artikel 3 § 1 van onderhavig reglement. Dit bevoegdheidsonderzoek moet afgerond zijn binnen een termijn van tien werkdagen, te rekenen vanaf de eerste werkdag volgend op de dag van de registratie van de melding in het daartoe bestemde register. |
| Stap 2 | Na afloop van het bevoegdheidsonderzoek deelt de dienst die de melding ontvangen heeft, de melding onmiddellijk mee aan de dienst die verantwoordelijk is voor de verdere afhandeling ervan. De afzender van de melding wordt hiervan onmiddellijk op de hoogte gebracht.
Indien uit het bevoegdheidsonderzoek blijkt dat de melding valt onder een van de categorieën opgesomd in Afdeling 2 Artikel 3 § 1 wordt de afzender van de melding onmiddellijk geïnformeerd over de reden waarom de gemeentelijke administratie niet bevoegd is. |
| Stap 3 | De dienst waarop de melding betrekking heeft, registreert alle handelingen die gesteld worden in het kader van de behandeling van de melding.
Indien blijkt dat het om een melding gaat die een complexe oplossing vereist en die niet op een korte termijn opgelost kan worden, brengt de dienst waarop de melding betrekking heeft de afzender van de melding hiervan op de hoogte. |

AFDELING 4: KLACHTEN

Artikel 6

§ 1 Het indienen van een klacht gebeurt

- schriftelijk: per (aangetekende) brief, per fax, per e-mail of via de website
- ter plaatse bij de klachtencoördinator. De klachtencoördinator stelt een verslag op dat een accurate weergave is van de mondeling geformuleerde klacht. Dit verslag wordt aan de indiener van de klacht ter ondertekening voorgelegd, die alvorens zijn handtekening te plaatsen, wijzigingen kan laten aanbrengen.

§ 2 Het is niet mogelijk om klachten telefonisch mee te delen.

Artikel 7

De klachtencoördinator

- 1° registreert de klacht in het speciaal daartoe aangelegde klachtenregister
- 2° start de klachtenprocedure op en sluit deze af
- 3° waakt erover dat de klacht behandeld wordt volgens de in onderhavig reglement beschreven procedure
- 4° kan, in die gevallen waarin dit noodzakelijk is, optreden als klachtenbehandelaar
- 5° is het aanspreekpunt voor alle vragen over de toepassing van het klachtenreglement en de stand van zaken in concrete dossiers

Artikel 8

§ 1 De klachtenbehandelaar is het aanspreekpunt van de klachtencoördinator wanneer deze laatste in kennis gesteld wordt van een klacht die betrekking heeft op het functioneren van de betrokken dienst.

§ 2 De taken van de klachtenbehandelaar worden vervuld door de hiërarchisch hoogst geplaatste ambtenaar binnen de dienst, zijnde het diensthoofd. Het diensthoofd kan deze taak evenwel binnen zijn dienst delegeren aan elke ambtenaar die ingeschaald is op A-niveau, voor zover deze persoon hiermee uitdrukkelijk instemt.

§ 3 De klachtenbehandelaar maakt binnen de twintig werkdagen, te rekenen vanaf de eerste werkdag volgend op de dag waarop de ontvangstmelding werd verstuurd naar de indiener van de klacht, een objectief feitenverslag op over de omstandigheden die geleid hebben tot de klacht.

§ 4 In het geval dat de klachtenbehandelaar van een dienst zelf het voorwerp van een klacht is, is het de klachtencoördinator die als klachtenbehandelaar optreedt.

Artikel 9

Stappenplan voor het behandelen van een klacht:

- | | |
|--------|---|
| Stap 1 | Bevoegdheidsonderzoek op basis van de criteria die limitatief opgesomd werden in Afdeling 2 Artikel 3 § 1 van onderhavig reglement. Het bevoegdheidsonderzoek moet afgerond zijn binnen een termijn van tien werkdagen, te rekenen vanaf de eerste werkdag volgend op de dag van de registratie van de klacht in het daartoe bestemde register. |
|--------|---|

- Stap 2 Na afloop van het bevoegdheidsonderzoek krijgt de indiener van de klacht onmiddellijk een ontvangstmelding waarin hij geïnformeerd wordt over het verdere verloop van de procedure.
Indien uit het bevoegdheidsonderzoek blijkt dat de klacht valt onder een van de categorieën opgesomd in Afdeling 2 Artikel 3 § 1 wordt de indiener van de klacht onmiddellijk geïnformeerd over de reden waarom de klachtencoördinator niet bevoegd is voor de verdere afhandeling van de klacht.
- Stap 3 Na afloop van het bevoegdheidsonderzoek informeert de klachtencoördinator onmiddellijk de klachtenbehandelaar van de dienst waarop de klacht betrekking heeft over het bestaan van de klacht.
Stappen 2 en 3 dienen gelijktijdig te gebeuren.
- Stap 4 De klachtenbehandelaar maakt binnen de twintig werkdagen (te rekenen vanaf de eerste werkdag volgend op de dag waarop de klachtenbehandelaar door de klachtencoördinator in kennis gesteld werd van het bestaan van een klacht) een verslag op dat bestemd is voor de klachtencoördinator. Dit verslag omvat op zijn minst een omstandige feitelijke beschrijving van de omstandigheden die geleid hebben tot de klacht.
- Stap 5 Indien het niet mogelijk is om binnen de vastgelegde termijn van twintig werkdagen het verslag op te maken, deelt de klachtenbehandelaar dit mee aan de klachtencoördinator, met vermelding van de reden(en) waarom de termijn niet gerespecteerd kan worden. De termijn kan eenmalig met nog eens twintig werkdagen verlengd worden. De indiener van de klacht wordt hiervan op de hoogte gebracht.
- Stap 6 In alle gevallen waarin hij dit noodzakelijk acht, kan de klachtencoördinator zelf bijkomend onderzoek verrichten.
- Stap 7 De klachtencoördinator informeert de indiener van de klacht over het resultaat van het klachtenonderzoek. Dit dient te gebeuren binnen een termijn van tien werkdagen, te rekenen vanaf de werkdag volgend op de dag waarop de klachtencoördinator in kennis gesteld werd van het verslag van de klachtenbehandelaar.

Artikel 10

Wanneer in de loop van het onderzoek blijkt dat de niet gestelde handeling die aan de basis lag van de klacht reeds gesteld werd of alsnog gesteld wordt, wordt de klacht als ‘zonder voorwerp’ beschouwd en wordt de klachtenprocedure stopgezet.

Artikel 11

De burger behoudt het recht om de procedure op elk ogenblik stop te zetten.

Artikel 12

§1 Klachten met betrekking tot de werking van de klachtencoördinator worden behandeld door de hiërarchisch hoogst geplaatste ambtenaar binnen de gemeentelijke administratie, zijnde de stadssecretaris.

§2 In geval van afwezigheid van de klachtencoördinator zet de hiërarchisch hoogst geplaatste ambtenaar binnen de gemeentelijke administratie, zijnde de stadssecretaris, de nodige stappen om te garanderen dat de functie van klachtencoördinator niet onbezet blijft.

AFDELING 5: REGISTER

Artikel 13

Er wordt een klachten- en meldingenregister aangelegd.

Artikel 14

In dit register worden de volgende gegevens opgenomen:

- 1° datum ontvangst oproep
- 2° identiteit van de afzender (naam, adres, telefoon, fax, e-mail)
- 3° drager van de oproep (fax, e-mail, brief, persoonlijke melding)
- 4° omschrijving van de oproep
- 5° datum verzenden ontvangstmelding met het resultaat van het bevoegdheidsonderzoek
- 6° indien melding:
 - ° datum in kennis stellen van de bevoegde dienst
 - ° omschrijving en datum ondernomen acties

indien klacht:

- ° datum in kennis stellen van de klachtenbehandelaar van de betrokken dienst
- ° datum ontvangst verslag klachtenbehandelaar
- ° datum in kennis stellen van het resultaat van het klachtenonderzoek aan de indiener van de klacht

Artikel 15

§ 1 Het register is een bestuursdocument en valt als dusdanig onder de wetgeving op de openbaarheid van bestuur.

§ 2 Dit inzagerecht doet evenwel geen afbreuk aan het recht op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

AFDELING 6: RAPPORTERING

Artikel 16

Om de drie maanden rapporteert de klachtencoördinator aan het managementteam.

Artikel 17

Het managementteam rapporteert aan het College van Burgemeester en Schepenen, telkens het managementteam dit noodzakelijk acht. Het managementteam brengt evenwel minstens één keer per jaar verslag uit aan het College van Burgemeester en Schepenen.

Artikel 18

Aan de Gemeenteraad wordt jaarlijks een werkingsverslag ter kennisgeving voorgelegd.

AFDELING 7: AFSLUITENDE BEPALINGEN

Artikel 19

Dit reglement treedt in werking op 1 oktober 2007.