

# Reglement klachtenbehandeling lokaal bestuur Huldenberg

## Artikel 1

Een klacht is het ter kennis brengen of uiten van een ontevredenheid (ongenoegen) over een bepaald feit, handeling of voorval met betrekking tot de werking van de gemeentelijke- en OCMW diensten of het uitblijven van een bepaalde handeling of daad door een personeelslid of dienst. Dit kunnen o.a. foutieve handelingen of prestaties van personeel, klantvriendelijkheid, niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie zijn. Klachten zijn beperkt tot het handelen van personeelsleden.

De klager is een natuurlijk persoon, rechtspersoon of vereniging.

Een klacht is zeker niet:

- Suggestie: in geval van een suggestie doet de burger een voorstel tot verbetering van de werking.
- Melding: 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.
- Vraag om informatie: in geval van een vraag om informatie is de burger op zoek naar inlichtingen over wie, wat, wanneer, waarom, hoe.
- Beleidsklacht: hieronder wordt verstaan algemene klachten over regelgeving, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of -verklaringen.

## Artikel 2

Een klacht die betrekking heeft op het niet correct handelen van de burgemeester, schep en of gemeenteraadsleden kunnen eventueel worden doorgestuurd naar de deontologische commissie, opgericht in het kader van de deontologische code voor mandatarissen.

Een klacht die betrekking heeft op het niet correct handelen van de voorzitter van het vast bureau, de leden van het vast bureau of OCMW-raadsleden worden behandeld in het kader van de deontologische code.

## Artikel 3

De klachtencoördinator ziet er op toe dat de klacht behandeld wordt volgens de klachtenprocedure beschreven in artikel 5. De klachtencoördinator registreert de klacht, gaat na of de klacht ontvankelijk is en stuurt de klacht door naar de klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator stuurt een ontvangstmelding naar de klager met de vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is en dat de klacht overgemaakt werd aan de klachtenbehandelaar. Hij/zij ziet erop toe dat een klacht binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator afgehandeld wordt. Enkel de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregister.

## Artikel 4

De klachtenbehandelaar is de persoon die de klacht inhoudelijk onderzoekt en behandelt en die een gemotiveerd antwoord of oplossing formuleert. De klachtenbehandelaar is het afdelingshoofd of de schooldirectie van de persoon of de dienst tegen wie de klacht gericht is. Indien de klacht gericht is

tegen een afdelingshoofd of schooldirectie zal de algemeen directeur als klachtenbehandelaar optreden.

Indien de klacht gericht is tegen de algemeen directeur zullen de door de gemeenteraad aangeduide erkende plaatsvervanger(s) optreden als klachtenbehandelaar.

Indien de klacht gericht is tegen de financieel directeur zullen de door de gemeenteraad aangeduide erkende plaatsvervanger(s) optreden als klachtenbehandelaar.

## **Artikel 5**

De klachtenprocedure is van toepassing op klachten, conform de definitie 'klacht' verduidelijkt in artikel 1 hierboven.

Klachten worden behandeld volgens de procedure zoals beschreven als bijlage van dit reglement.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- Klacht die betrekking heeft op handelingen, gesteld door gemeenteraadsleden, leden van het college van burgemeester en schepenen en/of vast bureau.
- Klachten die betrekking hebben op feiten/voorvallen die het voorwerp zijn van een administratieve, gerechtelijke of tuchtprocedure.
- Beroep en bezwaar die volgens georganiseerde, geijkte procedures worden behandeld.
- Feiten die meer dan één jaar oud zijn.
- Handeling of prestatie waarover al een klacht werd behandeld.
- Anonieme klachten
- Petities

Klachten die buiten de toepassing van dit reglement vallen, worden geregistreerd maar niet verder behandeld volgens deze procedure. De klachtencoördinator stuurt binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator, een ontvangstmelding naar de klager en brengt de klager op de hoogte van de niet-ontvankelijkheid van de klacht.

## **Artikel 6**

De algemene filosofie rond het behandelen van klachten is dat klachten niet in de vergeethoek mogen geraken en moeten behandeld worden. Klachten leveren interessante informatie. Het behandelen en bijhouden van klachten brengt een belangrijke meerwaarde. Aan de ene kant biedt het klachtenmanagement de mogelijkheid de burger toch nog tevreden te stellen, waardoor de relatie tussen burger en bestuur verbetert. Aan de andere kant biedt het de mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren. Soms kunnen klachten niet meer opgelost worden voor de indiener zelf maar kunnen ze wel tot gevolg hebben dat de problemen zich niet meer voordoen voor anderen.

## **Artikel 7**

De klachtencoördinator legt twee maal per jaar een lijst met klachten voor aan het managementteam. Het managementteam wordt belast met het nemen van de gepaste maatregelen om de dienstverlening te optimaliseren.

De klachtencoördinator stelt, volgens het kwaliteitsdecreet, een lijst met klachten op die betrekking hebben op de diensten voor gezinszorg, dienstencentrum en de serviceflats ter beschikking van de kwaliteitscoördinator.

Twee maal per jaar wordt aan het college van burgemeester en schepenen en vast bureau gerapporteerd welke klachten er zijn binnengekomen en behandeld (privacygegevens van zowel de klager(s) als de beklaagde(n) worden weggelaten).

De algemeen directeur legt jaarlijks een rapport voor aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn in verband met het klachtenbehandelingssysteem alsook de verbeteringsvoorstellen die uit de klachtbehandeling zijn voortgevloeid.

### **Artikel 8**

Het lokaal bestuur maakt de klachtenprocedure op een transparante manier bekend bij de bevolking via de beschikbare kanalen.

Dit reglement wordt bekendgemaakt overeenkomstig artikelen 285, 286 en 287 van het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017.

Dit reglement treedt in werking de vijfde dag na de bekendmaking zoals bepaald in artikel 288 van het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017.