

VASTSTELLING REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

GEMEENTERAAD 25 APRIL 2016

De gemeenteraad in openbare vergadering,

Gelet op het Gemeentedecreet, meer in het bijzonder de artikelen 197 en 198;

Gelet op het raadsbesluit van 25 juni 2007 houdende vaststelling reglement klachtenbehandeling;

Overwegende dat, teneinde een efficiënte afhandeling van de contactnames door de burger te garanderen, het raadzaam is deze op te delen in verschillende categorieën met daaraan verbonden specifieke procedures van behandeling;

Overwegende dat het klachtenreglement dient geactualiseerd te worden;

Op voorstel van het College van burgemeester en schepenen,

Besluit:

met eenparigheid van stemmen:

Artikel 1. Het besluit van de gemeenteraad van 25 juni 2007 houdende vaststelling reglement klachtenbehandeling wordt ingetrokken.

Art. 2. Een nieuw reglement klachtenbehandeling wordt vastgesteld als volgt:

1. Doel

Artikel 1: Het gemeentedecreet, meer bepaald artikels 197 en 198, legt aan de gemeentebesturen de plicht op om te voorzien in een georganiseerd systeem van klachtenbehandeling.

Artikel 197: De gemeenteraad organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.

Artikel 198: Het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijk niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop klachten betrekking hebben;

Door een duidelijk omschreven en werkbare klachtenprocedure te volgen, behandelen we klachten op een klantgerichte en doeltreffende manier. Dit legt de basis voor een continue kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

2. Definities

Artikel 2: Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) van een gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening bij het gemeentebestuur in verband met een handeling of prestatie die het bestuur al dan niet heeft verricht.

Artikel 3: Om een zo aangepast mogelijke dienstverlening te verzekeren, hebben we de contactnames door de burger – uiteraard naast de gebruikelijke invulling van onze gemeentelijke taken – trachten te structureren in drie categorieën:

- informatievraag: een vraag van algemene aard over de dienstverlening van ons bestuur (bijvoorbeeld: de openingsuren ...)
- melding: een eerste vraag naar de normale dienstverlening van ons bestuur meestal met een gevraagde tussenkomst op materiaal vlak (bijvoorbeeld: herstelling van het wegdek, defecte straatverlichting ...)
- klacht: een uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening door de gebruiker ervan.

Informatievragen en meldingen worden in de mate van het mogelijke binnen een redelijke termijn afgehandeld door de administratieve diensten zelf. Bij meldingen echter kunnen zij autonoom beslissen of deze al of niet behandeld dienen te worden door het college van burgemeester en schepenen.

Elke gebruiker van onze dienstverlening die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht.

3. Ontvankelijkheid van een klacht

Artikel 4: Vooraleer een klacht wordt behandeld, moet nagegaan worden of de klacht ontvankelijk is. Volgende zaken zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- een contactname die kan gekwalificeerd worden als informatievraag of melding;
- een uiting van algemene ontevredenheid over het gevoerde beleid;
 - het aanklaarten van een zaak of dossier dat (nog) niet de gebruikelijke weg heeft gevolgd;
 - de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van het gemeentebestuur;

- gebeurtenissen die zich meer dan zes maanden geleden hebben afgespeeld;
- klachten waarbij de klager anoniem blijft;
- zaken die het voorwerp uitmaken van een burgerlijke of strafrechtelijke procedure;
- zaken waarvoor formele beroepsmogelijkheden voorzien zijn;
- klachten over zaken waarvoor het bestuur niet bevoegd is.

4. Klachtenafhandeling

Artikel 5: Vooraleer een klacht in te dienen, wordt van de gebruiker van de dienstverlening verwacht dat hij in overleg met de betrokken dienst en/of ambtenaar geprobeerd heeft de kwestie op te lossen, doch dit zonder (gewenst) resultaat is gebleven.

Artikel 6: Er wordt een centraal klachtenmeldpunt ingericht. Dit meldpunt situeert zich op het secretariaat. Het meldpunt coördineert het doorlopen van de in dit reglement beschreven procedure.

Artikel 7: De gebruiker dient de klacht bij voorkeur schriftelijk in. Dit kan:

- via e-mail naar klachten@herenthout.be;
- per brief naar: Gemeentebestuur Herenthout, klachtenmeldpunt, Bouwelse Steenweg 8, 2270 Herenthout;
- via een klachtenformulier dat kan gedownload worden van www.herenthout.be;
- via het e-loket op www.herenthout.be.

De gebruiker kan de klacht ook mondeling indienen. De ambtenaar die de klacht aanneemt, dient het klachtenformulier in te vullen om de klacht te noteren. Dit formulier moet steeds door de klager voor akkoord ondertekend worden.

Het is de bedoeling door deze werkwijze tot een verantwoord evenwicht te komen tussen een lage drempel voor de klager enerzijds en de beschikking over de bewijsstukken door het bestuur en diensten anderzijds.

Artikel 8: Elke klacht wordt ingeschreven in een speciaal daartoe aangelegd register en krijgt een volgnummer.

Artikel 9: Het meldpunt gaat na of de klacht ontvankelijk is.

Artikel 10: Als de klacht onontvankelijk is, wordt ze niet verder als klacht afgehandeld in het klachtensysteem, maar wordt ze als onontvankelijk geregistreerd. Het meldpunt meldt de klager de reden van onontvankelijkheid binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht. Indien de onontvankelijke klacht als een informatievraag of een melding kan geherkwalificeerd worden, wordt aan de klager het eventuele gevolg dat aan de melding gegeven zal worden meegedeeld.

Artikel 11: § 1 Als de klacht ontvankelijk is, stuurt het meldpunt binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht een ontvangstmelding aan de klager.

§ 2. Vervolgens wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. Dit onderzoek wordt op een onpartijdige wijze uitgevoerd door de gemeentesecretaris. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie die wordt aangebracht door de betrokken ambtenaar en/of dienst enerzijds en door de klager anderzijds. De secretaris kan in de procedure eveneens bemiddelend optreden.

Indien de klacht handelt over de gedraging van een personeelslid of bezwarend kan zijn voor een personeelslid, stelt de secretaris het betrokken personeelslid hiervan schriftelijk of per e-mail in kennis. In een persoonlijk gesprek tussen secretaris en personeelslid zal de kwestie besproken worden. De personeelsleden hebben het recht omtrent het voorwerp van de klacht mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen tegenover de secretaris.

De secretaris legt de resultaten van het onderzoek of de bemiddeling zo spoedig mogelijk voor aan het college van burgemeester en schepenen.

§ 3. Het college van burgemeester en schepenen neemt een definitieve beslissing omtrent de klacht en bepaalt bij gegrondheid van de klacht de eventuele compenserende maatregelen.

§ 4. Na uitspraak brengt het klachtenmeldpunt binnen 10 werkdagen de klager hiervan op de hoogte. Indien mogelijk gebeurt de communicatie steeds per brief. Als dit niet kan omdat de adresgegevens niet bekend zijn (bijvoorbeeld ingeval van een binnenkomende klacht per e-mail) gebeurt dit op de wijze van indiening van de klacht.

Artikel 12: Het meldpunt vermeldt bij elke klacht steeds het gevolg dat eraan gegeven werd. Dit kan bestaan uit:

- gegrond en gecorrigeerd: de gedraging van het bestuur is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager krijgt gelijk en het bestuur heeft de fout inmiddels rechtgezet of zal deze rechtzetten.

- gegrond doch niet herstelbaar: de gedraging van het bestuur is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager krijgt gelijk maar de fout kan door het bestuur niet (meer) worden rechtgezet. Eventuele compenserende maatregelen kunnen opgenomen worden.
- deels gegrond/deels ongegrond: zowel het bestuur als de klager waren deels in fout.
- ongegrond: het bestuur heeft geen fout begaan.
- onontvankelijk

Artikel 13: Het bestuur zal het bestaan van het meldpunt en de klachtenprocedure regelmatig onder de aandacht brengen van de gebruikers van de dienstverlening via de verschillende beschikbare kanalen.

Artikel 14: Jaarlijks wordt een jaarverslag opgemaakt met een overzicht van de niet-geherkwalificeerde klachten en het gevolg dat daaraan werd gegeven. Hiervan wordt kennisgegeven aan de gemeenteraad.