

## **REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING.**

### **STAD HALEN**

Gelet op het gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikel 197, 198 en 253;  
Overwegende dat, in toepassing van de artikelen 197 en 198 NGD de gemeenteraad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert en dit op het ambtelijk niveau.  
Na toelichting en beraadslaging;

#### BESLIST :

##### Artikel 1.

Het hierna volgend reglement in zake klachtenbehandeling goed te keuren.

##### Artikel 2.

Het uitgangspunt is dat iedere burger, inwoner of niet-inwoner die beroep doet op de gemeentelijke dienstverlening, recht heeft op een onpartijdige, billijke afhandeling van zijn zaken - en dit binnen een redelijke termijn – door de administratieve en uitvoerende diensten van de stad Halen.

##### Artikel 3.

In eerste instantie tracht het bestuur een vlotte communicatie met en informatie aan de burger te garanderen. Voor zover het informatie van algemene aard betreft zijn het gemeentelijk informatieblad en de gemeentelijke website hiervoor de geëigende kanalen.

Voor de behandeling van individuele dossiers, aanvragen enz. is het rechtstreeks contact van de burger met de bevoegde ambtenaar het ideale kanaal. Dit rechtstreeks contact kan mondeling, schriftelijk of via elektronische weg.

##### Artikel 4.

In dezelfde lijn als bedoeld in artikel 3 situeert zich de mogelijkheid voor de burger om meldingen, aanvragen voor informatie en suggesties te richten aan het bestuur. Het bestuur zal hiervoor meldingsformulieren ter beschikking stellen via het gemeentelijk infoblad, aan het loket ten gemeentehuize en online via de website.

##### Artikel 5.

In tweede instantie wordt aan iedere burger de mogelijkheid geboden om klachten te formuleren en officieel in te dienen.

##### Artikel 6 : Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- een foutief verrichten van een handeling of dienst;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet uitvoeren van een handeling of dienst.

Een handeling, prestatie of dienst kan betrekking hebben op:

- een behandelingswijze toegepast door een personeelslid van de gemeente;
- een termijn;
- een beslissing van een personeelslid van de gemeente;
- het uitvoeren van werken, het stellen van handelingen door het openbaar bestuur.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet correct handelen van een personeelslid van de gemeente of op het niet correct handelen van de burgemeester, een schepen of een raadslid.

##### Artikel 7 : Reglement niet van toepassing

Dit reglement klachtenbehandeling is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Het is evenmin van toepassing op beroepsprocedures, bezwaarschriften of petities.

#### Artikel 8: Wie kan klacht indienen?

Iedere burger, inwoner of niet-inwoner, kan in de artikel 6 omschreven klachten indienen.

#### Artikel 9 : Klachtencoördinator

Het gemeentebestuur stelt een klachtencoördinator aan. In geval van verhindering of afwezigheid van de klachtencoördinator wordt deze vervangen door de plaatsvervangende klachtencoördinator, die eveneens door het gemeentebestuur wordt aangesteld.

De klachtencoördinator registreert alle klachten, doet een ontvangstmelding bij de klachtindiener en ziet toe op de correcte behandeling en afhandeling van de klacht, conform de bepalingen van huidig reglement.

#### Artikel 10 : Klachtenbehandelaar

Na registratie en ontvangstmelding van de klacht maakt de klachtencoördinator de klacht over aan de klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar is:

- de directe hiërarchische overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die de gedraging waarover wordt geklaagd zelf niet gesteld heeft. Gaat het om een klacht tegen een gedraging die gesteld werd door een personeelslid van de Milieudienst dan is het de milieuambtenaar op voorwaarde dat die zelf de gedraging waarover geklaagd wordt niet gesteld heeft. Gaat het om een klacht tegen een gedraging die gesteld werd door een personeelslid van de Dienst Stedenbouw, dan is het de ingenieur Marc Brems, op voorwaarde dat die zelf de gedraging waarover geklaagd wordt niet gesteld heeft.
- de beoordelingscommissie van de gemeenteraad indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de gemeentesecretaris, de financieel beheerder, de burgemeester, een schepen of een raadslid;
- de gemeentesecretaris indien het een klacht betreft van het ene personeelslid van de gemeente ten opzichte van een ander personeelslid van de gemeente.

#### Artikel 11 : Stappenplan

Klachten worden als volgt behandeld:

##### 1. Klacht ontvangen (personeelslid)

Iemand (burger = externe klacht; personeelslid = interne klacht) heeft een klacht en uit die klacht bij een personeelslid van de gemeente. Het uiten van een klacht kan zowel mondeling aan elk personeelslid van de gemeente, telefonisch, per brief of via e-mail. Personeelsleden van de gemeente die een mondelinge klacht ontvangen, dienen deze te noteren op een hiervoor geschikt standaardformulier.

Het personeelslid van de gemeente dat de klacht ontvangen heeft, bezorgt deze aan de klachtencoördinator. Afhankelijk van de manier waarop de klacht ontvangen werd, wordt volgende werkwijze gevolgd:

- mondeling en telefonisch: het personeelslid van de gemeente noteert de klacht op het standaardformulier en bezorgt het ingevulde formulier aan de klachtencoördinator;
- schriftelijk: de onthaalbediende schrijft de brief in in de lijst van inkomende post en bezorgt deze aan de klachtencoördinator;
- via e-mail: het personeelslid dat de klacht via e-mail ontvangt, stuurt deze door naar de klachtencoördinator.

Elk personeelslid van de gemeente dat zelf een klacht heeft, kan deze bezorgen aan zijn of haar diensthoofd. Gaat het om een klacht over dat diensthoofd, dan kan de klacht rechtstreeks bezorgd worden aan de klachtencoördinator.

## 2. Klacht registreren (klachtencoördinator)

De klachtencoördinator registreert de klacht in het register.

De klacht wordt indien mogelijk direct opgelost door het personeelslid van de gemeente dat de klacht ontving en direct betrokken is bij de klacht. Ook in dit geval dient de klacht geregistreerd te worden door de klachtencoördinator.

## 3. Ontvankelijkheidsonderzoek klacht (klachtencoördinator)

De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- het geen klacht betreft (maar bv. wel een melding, beleidsklacht, suggestie, etc.);
- de klacht al eerder werd ingediend;
- de klager geen belang heeft bij de materie;
- de klacht anoniem is;
- de klacht handelt over beleid en regelgeving;
- het over een materie gaat waarvoor de lokale overheid niet verantwoordelijk is.

Is een klacht niet ontvankelijk dan stuurt de klachtencoördinator binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord naar de klager met de boodschap dat de klacht werd ontvangen maar niet ontvankelijk is (reden vermelden).

Is een klacht wel ontvankelijk, dan stuurt de klachtencoördinator binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord naar de klager dat de klacht werd ontvangen, dat hij ontvankelijk is en verder wordt behandeld. In deze brief wordt ook vermeld wie de klacht verder zal behandelen en zijn / haar coördinaten.

Wanneer de klacht werd ingediend via e-mail, dan wordt het antwoord ook per mail verstuurd. Wanneer de klacht binnenkwam via een ander kanaal, dan wordt het antwoord via brief verstuurd.

## 4. Overdracht klacht van klachtencoördinator naar klachtenbehandelaar

De klachtencoördinator start een rapport op omtrent de klacht. Hierin worden volgende zaken vermeld:

- identiteit klager (naam, adres, telefoon, e-mail);
- datum ontvangst klacht;
- naam personeelslid van de gemeente dat de klacht ontvangen heeft
- korte omschrijving van de klacht;
- de dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (mondeling, telefonisch, e-mail, brief);
- al dan niet ontvankelijkheid van de klacht (+ reden);
- datum versturen ontvangstmelding;
- gegevens klachtenbehandelaar;
- datum waarop klachtencoördinator het rapport doorstuurt naar klachtenbehandelaar.

De klachtencoördinator stuurt het rapport via e-mail door naar de betreffende klachtenbehandelaar.

## 5. Inhoudelijk onderzoek klacht (klachtenbehandelaar)

De klachtenbehandelaar vraagt bij het betrokken personeelslid van de gemeente om meer informatie omtrent de klacht.

De klachtenbehandelaar vat de uitleg van het personeelslid van de gemeente samen, legt dit voor aan de klager (telefonisch) en vraagt deze om een reactie (hoor en wederhoor).

De klachtenbehandelaar maakt een samenvatting van bovenstaand onderzoek en beoordeelt op basis hiervan de klacht.

#### 6. Beantwoorden klacht (klachtenbehandelaar)

Op basis van de beoordeling van de klacht maakt de klachtenbehandelaar een brief op waarin degelijk gemotiveerd wordt of de klacht al dan niet gegrond is en welke oplossing geboden wordt. Deze brief wordt binnen een termijn van 30 dagen verstuurd naar de klager.

#### 7. Feedback aan klachtencoördinator (klachtenbehandelaar)

De klachtenbehandelaar vult het rapport aan en bezorgt dit via e-mail aan de klachtencoördinator. Ook een kopie van de brief aan de klager wordt aan de klachtencoördinator bezorgd. Dit gebeurt binnen de 30 dagen na ontvangst van de klacht.

#### 8. Aanvullen klachtenregister (klachtencoördinator)

Op basis van het klachtenrapport vult de klachtencoördinator het klachtenregister aan.

#### Artikel 7: Klachtenrapport

Het klachtenrapport bevat volgende gegevens:

##### *In te vullen door de klachtencoördinator*

- volgnummer;
- identiteit klager (naam, adres, telefoon, e-mail);
- datum ontvangst klacht;
- naam personeelslid van de gemeente dat de klacht ontvangen heeft
- korte omschrijving van de klacht;
- de dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (mondeling, telefonisch, e-mail, brief);
- al dan niet ontvankelijkheid van de klacht (+ reden);
- datum versturen ontvangstmelding;
- gegevens klachtenbehandelaar
- datum waarop de klachtencoördinator het rapport doorstuurt naar de klachtenbehandelaar;

##### *In te vullen door de klachtenbehandelaar*

- uitleg van het personeelslid van de gemeente omtrent de klacht;
- weerwoord van de klager;
- de beoordeling van de klacht;
- de datum waarop de motiverende brief naar de klager is verstuurd;

##### *In te vullen door de klachtencoördinator*

- de datum van de eventuele reactie van de klager na behandeling van zijn / haar klacht.

Het klachtenrapport wordt na de afhandeling van de klacht digitaal en op papier bewaard door de klachtencoördinator.

#### Artikel 12 : Klachtenregister

Het klachtenregister wordt digitaal bijgehouden door de klachtencoördinator en dient als overzichtslijst van de binnengekomen klachten en hun behandeling.

Het klachtenregister bevat volgende zaken:

- volgnummer;
- identiteit klager (naam, adres, telefoon, e-mail);

- datum ontvangst klacht;
- omschrijving klacht;
- de dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- datum ontvangstmelding;
- datum antwoordbrief.

Artikel 13: Verslag aan gemeenteraad

Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad gerapporteerd.

Artikel 14 : In werking

Deze regeling treedt in werking vanaf 01 oktober 2007.

Artikel 15 : Uitvoering besluit

Het College van Burgemeester en Schepenen wordt gelast met de uitvoering van dit besluit.