



Reglement klachtenbehandeling

Artikel 1: wat is een klacht?

§1. Een klacht is een manifeste uiting van een gebruiker die vindt dat hij niet correct behandeld werd door de gemeente/OCMW en dit meldt.

Onder 'niet correct' verstaan we:

- foutieve handeling of prestatie;
- afgeweken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- prestatie of handeling die niet is uitgevoerd.

Artikel 2: wat is geen klacht?

§1. De klachtenbehandeling geldt niet voor een beleidsklacht. Een beleidsklacht is een klacht die gaat over (een) beleidskeuze(s) die de politici (beleidsmakers) hebben gemaakt.

Deze klachtenprocedure is dus niet van toepassing op klachten over de regelgeving, over het al dan niet gevoerde beleid of over beleidsvoornemens of -verklaringen.

De klachtenprocedure geldt ook niet voor:

§2. Meldingen, informatievragen, suggesties, petitities ...

§3. Gebeurtenissen of situaties die zich meer dan een jaar geleden afspeelden en waarbij geen initiatieven werden genomen door de klager.

§4. Klachten waarvoor een formele beroepsprocedure voorzien is.

§5. Klachten waarbij de gemeente/OCMW geen betrokken partij is.

§6. Anonieme klachten.

§7. Interne klachten (van een medewerker van de eigen gemeentelijke/OCMW afdelingen)

Artikel 3: wie kan een klacht indienen?

§1. Elke gebruiker van de gemeentelijke/OCMW dienstverlening kan een klacht indienen. Het kan gaan om een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf.

Artikel 4: hoe een klacht indienen?

§1. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk ingediend worden.

Artikel 5: doelstellingen van dit reglement

§1. Dit reglement zorgt ervoor dat iedere gebruiker kan rekenen op een kwalitatieve dienstverlening.

Dit omvat onder meer:

- zorgen voor een objectieve behandeling van de klacht, om zo een volledig en correct antwoord te geven;

- laagdrempeligheid (transparantie en communicatie);

- systematische verzameling van gegevens waardoor we de gemeentelijke organisatie continu kunnen verbeteren en bijsturen.

Artikel 6: hoe een klacht behandelen?

§1. De klachtencoördinator registreert de klachten en verwijst ze, afhankelijk van de aard van de klacht, voor behandeling door naar een klachtenbeheerder.

§2. Een klachtenbeheerder (afdelingshoofd/algemeen directeur/sectorhoofd) wijst op basis van het dossier de klacht toe aan één klachtenbehandelaar. De klachtenbeheerder zorgt voor het naleven van de procedure en volgt de afhandeling van de klachten van nabij op. Hij/zij waakt er over dat de klachtenbehandeling altijd op een onafhankelijke en objectieve wijze wordt uitgevoerd.

§3. Personen die betrokken zijn bij feiten of prestaties aangeklaagd in een klacht, kunnen nooit functioneren als klachtenbeheerder of klachtenbehandelaar bij die welbepaalde klacht.

§4. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de halfjaarlijkse rapportering aan het managementteam. Op basis van de rapportering doet het managementteam een evaluatie en analyse om zo tot mogelijke verbeteringen te komen in de werking van de organisatie. Deze verbetervoorstellen worden opgenomen in het organisatiebeheersingssysteem.

Artikel 7: hoe een klacht registreren?

Wanneer een klacht bij een medewerker van een dienst terechtkomt, stuurt hij/zij de klacht door naar de klachtencoördinator voor registratie. Ook wanneer de medewerker in kwestie de klager onmiddellijk een oplossing kan bieden.

Artikel 8: wat doet de klachtencoördinator?

§1. Nadat de klachtencoördinator de klacht heeft ontvangen, registreert hij/zij (ongeacht of de klacht wel of niet ontvankelijk is) in een bestand de volgende gegevens:

- 1) datum van de klacht;
- 2) identificatiegegevens van de klager: naam en adres, telefoonnummer en eventueel e-mailadres;
- 3) via welk communicatiekanaal de klacht is gemeld;
- 4) een korte omschrijving van de klacht;
- 5) de dienst waarop de klacht betrekking heeft.

§2. Nadat de klacht is afgehandeld, registreert zij/hij:

- 1) datum van afhandeling van de klacht;
- 2) resultaat van de klachtenbehandeling.

§3. De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit.
Zie artikel 2: wat is geen klacht?

§4. Onontvankelijke klachten worden niet verder behandeld volgens de klachtenprocedure. Meldingen, informatievragen, suggesties, petities ... worden doorgestuurd aan de bevoegde dienst en krijgen het passende gevolg. Voor de andere gevallen, laat de klachtencoördinator aan de klager via een gemotiveerde brief of mail weten waarom de klacht als niet-ontvankelijk wordt beschouwd. Als de klacht gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid van de gemeente behoren, wordt de klager doorverwezen naar de instantie die zijn/haar klacht kan behandelen.

§5. Binnen de 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht, stuurt de klachtencoördinator een bevestiging (brief/mail) naar de klager. De bevestiging vermeldt volgende elementen:

- bevestiging dat de klacht werd ontvangen;
- korte omschrijving van de klacht;

Artikel 9: wat doet de klachtenbehandelaar/klachtenbeheerder?

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht. De klachtenbehandelaar bezorgt het verslag met motivering en een ontwerp van antwoordbrief aan de klachtenbeheerder. De beheerder gaat na of de klachtenbehandelaar een neutrale houding heeft aangenomen in het behandelen van de klacht. Na goedkeuring van de klachtenbeheerder stuurt de klachtenbehandelaar het antwoord naar de klager. De klachtenbehandelaar koppelt terug met de klachtencoördinator. De klachtenbehandelaar verstuurt een antwoord naar de klager binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

Artikel 10: hoe sluiten we een klacht af?

De klacht is afgesloten als de klager en klachtencoördinator een antwoord hebben gekregen en het klachtenregister volledig is ingevuld.

Het klachtenregister is volledig wanneer de klachtencoördinator de datum van afhandeling en het resultaat van de klachtenbehandeling heeft ingevuld.

Artikel 11: wanneer gaat het reglement klachtenbehandeling van start?

Dit reglement treedt in werking vanaf 11 december 2020.

Artikel 12: rapporteren

Er wordt jaarlijks gerapporteerd aan de gemeente- en OCMW-raad.

Artikel 13: wie is procesbewaker?

Het Klantenteam wordt aangeduid als procesbewaker.