

---

# Reglement voor het registreren en behandelen van klachten

---

## Artikel 1 Doelstelling van het klachtenmanagementsysteem

Klachten mogen niet in de vergeethoek geraken maar moeten behandeld worden. Klachten dienen positief benaderd te worden. Ze geven ons de kans 'te leren' en onze dienstverlening te verbeteren.

## Artikel 2 Definities en toepassingsgebied

### § 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- Klager: de burger die zich met een klacht tot de administratieve diensten richt
- Klacht: Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.
- Klachten hebben betrekking op:
  - Een concrete handelswijze van het lokaal bestuur in een bepaalde aangelegenheid;
  - De concrete toepassing van een bestaande regelgeving.
- Klachtencoördinator: de communicatieambtenaar treedt op als de klachtencoördinator. Hij/zij coördineert, doet de procedure naleven en volgt de afhandeling van de klachten op. Hij/zij evalueert de procedure, tendensen in klachten en adviseert verbeterprojecten, waar mogelijk. Hij/zij onderneemt corrigerende en preventieve maatregelen.
- Klachtenbeheerder: de klachtenbeheerder is de persoon die op basis van zijn kennis en expertise beoordeelt wie de klacht behandelt. Hij/zij wijst op basis van het dossier de materie toe aan één klachtenbehandelaar. De klachtenbeheerder coördineert, doet de procedure naleven en volgt de afhandeling van de klachten op. Iedere afdeling beschikt over een klachtenbeheerder.
- Klachtenbehandelaar: de klachtenbehandelaar is het personeelslid dat bevoegd is om de toegewezen klacht te onderzoeken en af te handelen. Hij/zij dient deze afhandeling op een kwaliteitsvolle en klantvriendelijke wijze uit te voeren. Voor de gehanteerde werkwijze baseert hij/zij zich op de desbetreffende procedure(s).

### §2. Toepassingsgebied

De klachtenprocedure is niet van toepassing:

- Op beleidsklachten. Hieronder wordt verstaan: algemene klachten over regelgeving, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of –verklaringen.
- Op klachten die betrekking hebben op handelingen gesteld door beleidsorganen van het lokaal bestuur
- Op beroepen en bezwaren, die volgens eigen, geijkte procedures worden behandeld.
- Op suggesties. In geval van een suggestie, doet de burger een voorstel tot verbetering van de werking.
- Op meldingen: 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.

- Op vragen: In geval van een vraag om informatie is de burger op zoek naar inlichtingen over wie, wat, wanneer, waarom, welk en hoe
- Op fiscale bezwaren. Hieronder wordt verstaan: een bewaarschrift ingediend door een burger om zijn aanslagbiljet te betwisten.

## **Titel I. De relatie met de klagers**

### **Hoofdstuk 1 - algemene principes**

#### **Artikel 3**

De klager heeft recht op een objectief, onafhankelijk en onpartijdig onderzoek van de klacht.

#### **Artikel 4**

De klager heeft recht op een discrete behandeling van zijn klacht.

De klachtencoördinator, de –beheerder en -behandelaar houden zich aan het beroepsgeheim.

In jaarverslagen en andere publicaties wordt nooit melding gemaakt van de identiteit van de klager.

#### **Artikel 5**

De klager heeft recht op een klantvriendelijke en respectvolle behandeling.

Het gemeentebestuur streeft er naar om de klacht binnen de 30 kalenderdagen af te handelen. De klachtencoördinator ziet hierop toe.

#### **Artikel 6**

De klager heeft recht op een duidelijke motivering van de beslissing van het lokaal bestuur als een klacht niet in behandeling genomen kan worden. Het lokaal bestuur verwijst de klager zo gericht mogelijk door naar een instantie, die de klager wel kan bijstaan.

#### **Artikel 7**

De klager heeft recht op een duidelijke motivering van de beslissing van de organisatie over de gegrondheid van de klacht.

### **Hoofdstuk 2 – wijze waarop een klacht kan worden ingediend**

#### **Artikel 8**

De wijze waarop een klacht kan ingediend worden en zal behandeld worden, wordt bepaald in het proces voor verwerken van inkomende klachten (zie bijlage).

## **Titel II – De relatie met de administratieve diensten**

#### **Artikel 9**

Als een klacht ontvankelijk wordt bevonden, neemt de klachtenbehandelaar contact op met de betrokken administratieve dienst.

## **Artikel 10**

Na de definitieve beoordeling van een klacht brengt de klachtenbehandelaar de betrokken dienst op de hoogte van die beoordeling of kwalificatie. Hij motiveert zijn definitieve beoordeling.

## **Titel III – De relatie met de verkozene**

### **Artikel 11**

Jaarlijks brengt de klachtencoördinator verslag uit aan het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad. Bij de rapportering wordt er voor gezorgd dat privacygevoelige gegevens niet openbaar worden gemaakt.

### **Artikel 12**

De personeelsleden verwijzen de burger met een klacht over het algemeen beleid of over een raadsbeslissing door naar het college van burgemeester en schepenen.

### **Artikel 13**

Het gemeenteraadslid, schepen of burgemeester die een burger doorverwijst naar de administratieve diensten, wordt op vraag op de hoogte gehouden van de ondernomen stappen en de eindbeoordeling van de klacht.

De klachtenbehandelaar correspondeert verder rechtstreeks met de burger met het oog op een klantvriendelijke dossierbehandeling.

## **Titel IV – Slotbepaling**

### **Artikel 14**

Dit reglement treedt in werking op 01/06/2019.