

Reglement systeem van klachtenbehandeling voor het gemeente- en OCMW-bestuur

Artikel 1 – Wat is een klacht?

§1. Onder een klacht wordt verstaan: een mondelinge of schriftelijke uiting waarbij een ontevreden burger bij het lokaal bestuur klaagt over een door het lokaal bestuur (d.i. een ambtenaar, een dienst, de burgemeester, een schepen, een raadslid, de algemeen directeur) al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§2. Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie

§3. Een handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

- een behandelingswijze
- een termijn
- een beslissing

Artikel 2 – Wat is geen klacht?

§1. Onder een klacht wordt niet verstaan:

- een vraag tot dienstverlening
- een spontane melding van een probleem
- een vraag om informatie
- een suggestie

Bovenstaande zaken worden rechtstreeks aan de bevoegde dienst gemeld via het online formulier op www.herzele.be/trefpunt of 0800 9550 8.

- een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid
- een klacht waarbij de klager anoniem blijft
- een klacht die het voorwerp is van een gerechtelijke procedure
- een klacht waarbij het gemeente- of OCMW-bestuur geen betrokken partij is
- een klacht waarvoor formele beroepsmogelijkheden voorzien zijn

§2. Klachten van personeelsleden van het gemeente- of OCMW-bestuur over de eigen werksituatie, arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling vallen niet onder dit reglement.

§3. Klachten over het woonzorgcentrum Ter Leen vallen niet onder dit reglement.

Artikel 3 – Hoe een klacht indienen?

§1. Een klacht indienen kan:

- elektronisch via het online klachtenformulier op www.herzele.be/klachten

- telefonisch via 053 60 70 88, het telefoonnummer van de algemeen directeur
- mondeling op het bureau van de algemeen directeur in het gemeentehuis (Markt 20, 9550 Herzele)

§2. Telefonische en mondelinge klachten worden door de klachtencoördinator (zie artikel 4, §1.) in aanwezigheid van de indiener schriftelijke opgemaakt via het online klachtenformulier op www.herzele.be/klachten.

§3. Het klachtenformulier bevat de volgende gegevens:

- De datum waarop de klacht werd ingediend
- De identiteit van de indiener
- De contactgegevens van de indiener
- De dienst of persoon waartegen een klacht wordt ingediend
- Een grondige omschrijving van de klacht

Artikel 4 – Coördinator en behandelaar

§1. De algemeen directeur of een door hem of haar aan te duiden medewerker van het secretariaat treedt op als klachtencoördinator.

§2. Als klachtenbehandelaar treden op:

- De algemeen directeur
- De (nog op te richten) deontologische commissie van de gemeente- en OCMW-raad indien het een klacht betreft tegen een handeling of prestatie van de burgemeester, een schepen, een raadslid of de algemeen directeur.

Artikel 5 - Procedure

Klachten worden behandeld volgens de volgende procedure:

§1. De klachtencoördinator ontvangt het klachtenformulier en registreert het klachtenformulier met een eigen en uniek volgnummer in het klachtenregister.

§2. De klachtencoördinator oordeelt of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

- Is de klacht ontvankelijk, dan stuurt de klachtencoördinator binnen een termijn van 10 werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier schriftelijk een antwoord aan de indiener dat de klacht werd ontvangen, dat de klacht ontvankelijk is en dat de klacht wordt behandeld.
- In de klacht niet ontvankelijk, dan stuurt de klachtencoördinator binnen een termijn van 10 werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier schriftelijk een antwoord aan de indiener dat de klacht werd ontvangen en dat de klacht niet ontvankelijk is, met opgave van de reden waarom de klacht niet ontvankelijk is.

§3. Is de klacht ontvankelijk, dan stuurt de klachtencoördinator het klachtenformulier onmiddellijk na ontvangst naar de klachtenbehandelaar, tenzij de klachtencoördinator zelf optreedt als klachtenbehandelaar (zie artikel 4, §2.).

§4. De klachtenbehandelaar voert een inhoudelijk onderzoek van de klacht en stuurt binnen een termijn van 21 werkdagen een schriftelijk rapport aan de indiener van de klacht en de klachtencoördinator, tenzij de klachtencoördinator

zelf optreedt als klachtenbehandelaar (zie artikel 4, §2.). Dat rapport bevat de volgende gegevens:

- Een verslag van het feitenonderzoek
- Een beoordeling van de klacht
- Een voorstelling van oplossing voor het probleem
- Een conclusie

§4. De klachtencoördinator voegt het rapport toe aan het klachtenregister, waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.

§5. Indien de indiener van de klacht een antwoord formuleert op het rapport, dan wordt dat antwoord toegevoegd aan het klachtenregister.

Artikel 6 – Geen akkoord

Indien de indiener van de klacht niet akkoord gaat met de inhoud van het rapport, dan wordt de klacht niet als afgehandeld beschouwd en wordt de klachtenprocedure (zie artikel 5) hernomen. In het klachtenregister dient de registratie van dergelijke klachten steeds door te verwijzen, zodat de dossiers aan elkaar kunnen worden gekoppeld.

Artikel 7 - Rapportering

§1. De algemeen directeur rapporteert elk kwartaal aan het college van burgemeester en schepenen over de klachten ingediend tegen het gemeentebestuur.

§2. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen het gemeentebestuur.

§3. De algemeen directeur rapporteert elk kwartaal aan het Vast bureau over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (OCMW).

§4. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (OCMW).

Artikel 8

Dit reglement werd goedgekeurd op de gemeenteraad en de OCMW-raad van 23 september 2020. Dit reglement vervangt het reglement 'klachtenbehandeling' zoals goedgekeurd op de gemeenteraad van 30 januari 2008, en het reglement 'systeem van klachtenbehandeling' zoals goedgekeurd op de OCMW-raad van 12 november 2009.