

## REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING VOOR HET LOKAAL BESTUUR HEMIKSEM

### Artikel 1

Het doel van dit reglement is een uniforme procedure vaststellen voor het behandelen van klachten voor het gemeentebestuur en het OCMW van Hemiksem- hierna lokaal bestuur Hemiksem, zoals voorzien in artikel 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017.

Het bestuur engageert zich om burgers, instanties en bedrijven een doeltreffende klachtenbehandeling te bieden met het oog op een kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening.

Deze procedure is erop gericht om de werking van ons lokaal bestuur te verbeteren en tegemoet te komen aan de behoeften en wensen van eenieder die beroep doet op dienstverlening aangeboden door het lokaal bestuur Hemiksem

### Artikel 2

§1 Een klacht is een manifeste uiting (mondeling, schriftelijk of elektronisch) van ontevredenheid van een belanghebbende gebruiker over een product, handeling of prestatie van een dienst verleend door het lokaal bestuur.

§2 Een klacht kan betrekking hebben op:

1. Het foutief verrichten van een handeling of prestatie
2. Het onvriendelijk of ongeleefd verrichten van een dienstverlening
3. Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
4. Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie

### Artikel 3

§1 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- Klachten over regelgeving
- Klachten over het (al dan niet gevoerde) beleid
- Klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen
- Klachten waarbij de klager anoniem blijft

§2 Deze klachtenprocedure is ook niet van toepassing op:

- Vragen om informatie/inlichtingen
- Meldingen (over openbaar domein, afval, groen, ...)
- Suggesties
- Beroepen en bezwaren

Dit reglement is evenmin van toepassing op klachten waarvoor een specifieke procedure is voorzien in de wetgeving ( onder meer pesten op het werk, ongewenst seksueel gedrag, ..)

#### Artikel 4

Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij het lokaal bestuur. Het kan gaan om een inwoner, bezoeker, vereniging, bedrijf,...

Het indienen kan schriftelijk, per brief of e-mail, via de website. Een klachtenformulier is hiervoor beschikbaar op de website. Klachten kunnen ook mondeling worden doorgegeven. Indien dit gebeurt zal de ambtenaar die de klacht ontvangt, vragen om de klacht schriftelijk te formuleren.

#### Artikel 5

§1 Wanneer politieke mandatarissen worden geconfronteerd met klachten van burgers dan moeten zij deze in eerste instantie doorverwijzen naar de dienst Organisatiebeheersing. Politieke mandatarissen kunnen de burgers ondersteunen en begeleiden in hun relatie met deze dienst. Zij kunnen de burgers helpen om via de daartoe geëigende kanalen en procedures een klacht in te dienen.

§2 Bij het ondersteunen en begeleiden van de vraagstellers, respecteren de politieke mandatarissen de onafhankelijkheid van de ambtenaren en diensten, de objectiviteit van de procedures en de termijnen die als normaal worden beschouwd voor de afhandeling van soortgelijke dossiers, zoals ook bepaald in onze deontologische code.

#### Artikel 6

§1 De dienst Organisatiebeheersing is aangeduid als klachtenbehandelaar. Alle klachten worden dan ook verzameld op deze dienst.

§2 Deze dienst registreert, coördineert en volgt op.

- De klachtenbehandelaar van het lokaal bestuur is bevoegd voor het onderzoeken van (de ontvankelijkheid van) klachten en het formuleren van een antwoord ten gronde.
- De klachtenbehandelaar kan geen politionele onderzoeken stellen
- De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en neutraliteit in acht te nemen
- De klachtenbehandelaar mag geen instructies ontvangen over de wijze waarop de klacht inhoudelijk wordt behandeld.

§3 Indien de klacht over de klachtenbehandelaar zelf gaat – of zijn dienst, dan behandelt de Algemeen Directeur de klacht verder.

§4 Indien de klacht gericht is tegen de algemeen directeur, de burgemeester, een schepen of raadslid zal de gemeenteraad of een commissie van de gemeenteraad optreden als klachtenbehandelaar.

§5 Indien de klacht een dienstverlening betreft die door andere organisaties (bedrijven, nutsmaatschappijen,..) wordt opgenomen, zal de klachtenbehandelaar de klager doorverwijzen en toeleiden naar de instantie die wel bevoegd is om de klacht te handelen.

## Artikel 7

§1 De klachtenbehandelaar stuurt binnen de 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager.

Na deze ontvangstbevestiging onderzoekt de klachtenbehandelaar of de klacht via de procedure behandeld moet worden en bepaalt of de klacht aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden voldoet.

§2 Een klacht is niet ontvankelijk en zal bijgevolg niet voor behandeling in aanmerking komen als:

- De klager zich niet identificeert bij het uiten van de klacht, anonieme klachten worden niet aanvaard
- Er obscene, beledigend of kwetsend taalgebruik wordt gehanteerd
- Er geen duidelijke omschrijving gegeven wordt van de feiten waar men klacht voor indient
- Het negatieve gevoelens of lichamelijke klachten betreffen die geen enkel gevolg zijn van, noch rechtstreeks gerelateerd zijn aan de dienstverlening van het lokaal bestuur
- Het één van de zaken betreft die geen klacht zijn volgens de definitie vermeld in artikel 2 en 3 van dit reglement
- Het al eerder is ingediend en al ongegrond werd bevonden tenzij er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht

§3 Het resultaat van het ontvankelijkheidsonderzoek wordt meegedeeld aan de klager, uiterlijk 10 dagen na de ontvangstbevestiging. Wanneer deze niet ontvankelijk is, zal de onontvankelijkheid worden gemotiveerd.

§4 De datum waarop de bevestiging van ontvankelijkheid wordt gestuurd, zal gelden als startdatum waarop de termijn begint te lopen waarbinnen een antwoord moet volgen naar de klager over zijn klacht.

§5 De klacht wordt opgenomen in het klachtenregister.

§6 De klachtenbehandelaar houdt bij de behandeling maximaal rekening met de Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur.

## Artikel 8

§1 De klachtenbehandelaar zal de klacht bespreken met het betrokken diensthoofd, de algemeen directeur of de financieel directeur. Daarbij kan deze ook een beroep doen op de medewerkers die onder hun bevoegdheid vallen.

§2 Het modelformulier voor het behandelen van klachten zal als leidraad dienen om geen stappen binnen de procedure over te slaan.

§3 Indien noodzakelijk wordt de klacht besproken op het MAT of college van burgemeester en schepenen

## Artikel 9

Wanneer de klacht als gegrond wordt beoordeeld, zullen er corrigerende of preventieve maatregelen gezocht worden. Verbetervoorstellen zullen onder de vorm van acties opgevolgd worden binnen organisatiebeheersing.

## Artikel 10

§1 De klager ontvangt binnen een termijn van 30 werkdagen (na de ontvankelijkheidsbevestiging) een schriftelijk antwoord ten gronde dat wordt ondertekend door de burgemeester en algemeen directeur van het lokaal bestuur.

§2 De klacht wordt als afgehandeld beschouwd wanneer aan alle stappen van de klachtenprocedure is voldaan en het modelformulier volledig werd ingevuld.

§3 Van alle klachten wordt de historiek, de eventuele verslagen, het antwoord en de maatregelen geregistreerd.

## Artikel 11

Twee maal per jaar zal de klachtenbehandelaar verslag uitbrengen aan het MAT over de meldingen en klachten. De gemeenteraad en Raad voor Maatschappelijk Welzijn ontvangen jaarlijks een overzicht van de ingediende klachten. Dit zal verwerkt worden in het jaarrapport organisatiebeheersing.

## Artikel 12

Indien de klager zich niet kan vinden in het antwoord en/of de genomen maatregelen kan hij zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst<sup>1</sup>, waarmee het lokaal bestuur Hemiksem een samenwerkingsovereenkomst heeft afgesloten.

## Artikel 13

Huidig reglement gaat van kracht op 1 oktober 2024 na goedkeuring door de Gemeenteraad/Raad voor Maatschappelijk Welzijn en vervangt en vernietigt alle voorgaande.

1. De overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst zal worden afgesloten wanneer de goedkeuring van het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad/Raad voor Maatschappelijk Welzijn is ontvangen.