

Artikel 1 – Definitie

- §1. Voor de toepassing van dit reglement wordt beschouwd als klacht: een manifeste uiting (brief, e-mail, fax,...) waarbij een ontevreden burger (natuurlijk of rechtspersoon) bij de gemeente klaagt over een door de gemeente al dan niet verrichte handeling of prestatie.
- §2. Een klacht kan betrekking hebben op:
- een 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 behandelwijze door een ambtenaar;
 - niet naleving van een (redelijke) termijn;
 - zowel handelingen of prestaties van de gemeentelijke diensten, als van organisaties of firma's die in opdracht van de gemeente werken.

Artikel 2 – Toepassingsveld

- §1. De klachtenprocedure is niet van toepassing op:
- anoniem ingediende klachten: minimum naam en adres of emailadres moeten opgegeven worden;
 - loutere vragen om informatie, meldingen, suggesties of petitie's;
 - interne klachten: met deze klachten kunnen personeelsleden van de gemeente terecht bij de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten van de Externe Dienst voor Preventie en Bescherming Securex;
 - aangelegenheden waarvoor een specifieke beroeps- of bezwaarprocedure bestaat;
 - algemene klachten over de regelgeving;
 - algemene klachten over het (al dan niet gevoerde) beleid en klachten over beleidsvoornemens of –verklaringen: de klacht moet gaan over een specifiek dossier waarbij de burger individueel en actueel betrokken is.
- §2. De gemeente is niet verplicht de klacht te behandelen als ze betrekking heeft op feiten:
- die langer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van deze feiten zich later hebben gemanifesteerd;
 - waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend;
 - waarvoor een juridische beroep aanhangig is;
 - waarvoor reeds eerder een klacht is ingediend die volledig afgehandeld is.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

§1. Een klacht kan worden ingediend op de volgende manier:

- schriftelijk: via brief, fax of het klachtenformulier op de gemeentelijke website;
- elektronisch: via e-mail;
- mondeling: elke administratieve medewerker moet wanneer een burger een klacht mondeling uit, de burger doorverwijzen naar de klachtencoördinator, behoudens toepassing van artikel 3 §2. Deze moet altijd voorstellen om de klacht schriftelijk of elektronisch te formuleren (hierbij kan men desgewenst het klachtenformulier helpen invullen).

§2. Wanneer een klacht bij een medewerker wordt geuit en een onmiddellijke oplossing mogelijk is, wordt deze oplossing direct aangeboden. Ook in dat geval wordt de klacht met oplossing doorgegeven aan de klachtencoördinator.

Artikel 4 – Klachtencoördinator

§1. Het diensthoofd secretariaat treedt op als klachtencoördinator.

Elke ontvangen klacht wordt onmiddellijk overgemaakt aan de klachtencoördinator.

§2. Elke klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd en opgevolgd in een digitaal klachtenregister. Hierin worden alle relevante gegevens opgenomen:

- het dossiernummer;
- de datum van ontvangst van de klacht;
- de identiteit van de klager: naam, adres, telefoon of email;
- de aard van de klacht;
- de administratieve dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- het kanaal hoe de klacht is binnengekomen;
- de (on)ontvankelijkheid van de klacht;
- de beoordeling van de klacht;
- de ondernomen maatregelen.

§3. De klachtencoördinator ziet er op toe dat aan de indiener van de klacht binnen de drie werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstmelding wordt toegestuurd, waarin de procedure wordt toegelicht die bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd.

§4. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator zelf, wordt het dossier verder behandeld door de gemeentesecretaris.

§5. De klachtencoördinator is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

Artikel 5 – Ontvankelijkheid van de klacht.

- §1. De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht conform het toepassingsveld vastgelegd in artikel 2.
- §2. Indien een klacht niet ontvankelijk is, wordt de klager daarvan binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gebracht met mededeling van de motivering van onontvankelijkheid.
In de specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd administratief beroep voorzien is, wordt expliciet vermeld dat dit beroep eerst moet worden uitgeput, vooraleer een klachtenprocedure kan worden ingezet.
- §3. Indien een klacht ontvankelijk is, wordt de klager daarvan binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gebracht met vermelding van de coördinaten van de klachtenbehandelaar.

Artikel 6 – Klachtenbehandelaar

- §1. De communicatieambtenaar treedt op als klachtenbehandelaar.
- §2. Indien de klacht betrekking heeft op de communicatieambtenaar zelf, wordt het dossier verder behandeld door de gemeentesecretaris.
- §3. De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

Artikel 7 – Beoordeling van de klacht

- §1. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht inhoudelijk, beoordeelt de klacht en formuleert een voorstel tot oplossing. De klachtenbehandelaar maakt hiervan een kort rapport.
- §2. De bevindingen van het onderzoek en/of de uiteindelijke oplossing worden door de klachtenbehandelaar binnen een termijn van uiterlijk twintig werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager overgemaakt, met mededeling van de motieven van de beoordeling. Een afschrift van dit antwoord wordt aan de klachtencoördinator bezorgd.
- §3. Indien het niet mogelijk is om binnen deze termijn het onderzoek van de klacht af te ronden (bijvoorbeeld omdat advies moet gevraagd worden aan andere overheden), dan wordt de afhandelingstermijn verlengd met twintig werkdagen. In dat geval wordt door de klachtenbehandelaar een gemotiveerde brief naar de klager gestuurd met een beschrijving van de stand van zaken en opgave van de reden van de verlenging van de termijn van afhandeling. Een afschrift van dit schrijven wordt aan de klachtencoördinator bezorgd.

§4. Volgende beoordelingen van een klacht zijn mogelijk:

- gegrond: na onderzoek is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of ombudsnormen (manifest) werden geschonden;
- gegrond en gecorrigeerd: de klacht is gegrond, maar tijdens de procedure werd de fout spontaan gecorrigeerd;
- deels gegrond: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet;
- ongegrond: er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de klager betwist;
- geen oordeel: dit zijn klachten waarbij na onderzoek:
 1. onvoldoende duidelijkheid blijft;
 2. enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden;
 3. de fout te klein is om hem in aanmerking te nemen;

§5. Wanneer een klacht te ingewikkeld is om geformuleerd te worden in een eenduidig advies, kan de klager worden uitgenodigd op een gesprek om bijkomende toelichting te geven.

De klager heeft uiteraard altijd het recht om zijn standpunt in de zaak mondeling toe te lichten.

§6. De verplichting tot behandeling van een klacht vervalt indien aan de klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger.

Artikel 8 – Termijn

Het ogenblik waarop de gemeente de klacht ontvangt, geldt als het ogenblik waarop de klacht moet worden geregistreerd en dus als aanvangspunt voor de termijn van tien werkdagen waarbinnen moet worden geoordeeld over de ontvankelijkheid van de klacht en voor de termijn van twintig werkdagen waarbinnen de klacht moet worden afgehandeld, of voor de termijn van veertig werkdagen bij gemotiveerde verlenging van de afhandelingstermijn van de klacht.

De termijn begint te lopen de dag na de registratie van de klacht door de klachtencoördinator.

Artikel 9 – Beleidsrapportering

§1. De klachtencoördinator speelt een centrale rol in de beleidsrapportering en wordt belast met:

- beheer van het klachtenregister;
- behoud van overzicht over klachtenopvolging;
- archivering van de klachten;
- distilleren van wekerende klachten en tendensen;

§2. Van de behandelde en nog openstaande klachten wordt zesmaandelijks een verslag opgesteld dat besproken wordt in het managementteam en overgemaakt aan het college van burgemeester en schepenen.

§3. Aan de hand van het klachtenregister wordt door de klachtencoördinator zesmaandelijks een verslag opgemaakt dat aan de gemeenteraad wordt gerapporteerd.

