

## Klachtenbehandeling - reglement

DE RAAD,

in openbare zitting vergaderd

Gelet op artikel 43 §2 16° van het gemeentedecreet dat stipuleert dat het tot de uitsluitende bevoegdheid van de gemeenteraad behoort om een systeem van klachtenbehandeling vast te stellen;

Gelet op artikel 197 en 198 §1 van het gemeentedecreet dat stipuleert dat de gemeenteraad een systeem van klachtenbehandeling dient te organiseren op het ambtelijke niveau van de gemeente dat maximaal onafhankelijk is van de diensten waarop de klachten betrekking hebben;

Overwegende dat klachten positief dienen benaderd te worden als een kans om de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren/optimaliseren;

Overwegende dat het bijgevolg noodzakelijk is om het begrip 'klacht' en de wijze waarop deze zal behandeld worden te omschrijven;

BESLUIT:

Onderhavig reglement inzake de behandeling van klachten wordt goedgekeurd :

### Art. 1: toepassingsgebied

Dit reglement regelt de klachtenbehandeling in de gemeente Deerlijk.

### Art. 2: wie kan klacht indienen?

Elke gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening die een klacht uit, inbegrepen een medewerker van de gemeentelijke diensten, kan kosteloos een klacht uiten conform dit klachtenreglement.

### Art. 3: definitie klacht

§1. Onder 'klacht' in de zin van deze regeling wordt verstaan: een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§2. Een klacht kan zowel 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 zowel betrekking hebben op:

- een behandelingswijze van de ambtenaar
- een termijn
- een beslissing van de ambtenaar

§4. Klachten hebben betrekking op het niet correct handelen van ambtenaren.

### Art. 4: Ontvankelijkheid

Is als klacht niet ontvankelijk:

- Klachten waarbij de identiteit of het adres van de klachtenindieners ontbreken.
- De klacht bevat geen duidelijke omschrijving van de feiten, handelingen of prestaties waartegen hij gericht is.
- Algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid, klachten over beleidsvoornemens of -verklaringen.
- Vragen om informatie, verzoeken tot inzage, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's.
- De klachtenindieners kan geen persoonlijk of rechtstreeks belang aantonen.
- De klacht werd al behandeld via de in dit reglement beschreven klachtenbehandeling én de klacht is van eenzelfde klachtenindieners afkomstig.
- De klacht handelt over feiten die zich langer dan een jaar geleden voordeden tenzij de gevolgen van deze feiten zich pas recenter manifesteerden.
- Het betreft een klacht waarbij de gemeente Deerlijk geen betrokken partij is.
- De klacht is het onderwerp van een gerechtelijke procedure of heeft betrekking op feiten waarvoor niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend.

#### Art. 5: klachtencommissie

§1. De klachten worden behandeld door een klachtencommissie, die bestaat uit:

- Gemeentesecretaris
- Hoofd cluster en in voorkomend geval het diensthoofd van degene tegen wie de klacht is gericht
- Beleidsmedewerker (expert IKZ)
- Klachtencoördinator

§2. Voor zover de leden van de klachtencommissie zelf betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, maken zij geen deel uit van de klachtencommissie bij de behandeling van de klacht.

§3. Bij een klacht tegen een gedraging van de gemeentesecretaris of de financieel beheerder, zal de klachtencommissie een ontvankelijk verklaarde klacht doorverwijzen aan het college van burgemeester en schepenen.

§4. De leden van de klachtencommissie respecteren het beroepsgeheim en nemen strikte neutraliteit in acht.

#### Art. 6: oprichten klachtenmeldpunt

§1. Om de burger toe te laten een klacht in te dienen, richt het gemeentebestuur een centraal klachtenmeldpunt in. Dit meldpunt situeert zich bij de informatiedienst die optreedt als klachtencoördinator.

§2. Alle klachten worden onmiddellijk aan de klachtencoördinator bezorgd. De klachtencoördinator registreert de klacht, bereidt voor de klachtencommissie het dossier voor, coördineert het doorlopen van de klachtenprocedure, en ziet erop toe dat de klacht behandeld wordt conform de klachtenprocedure.

§3. Als de klachtencoördinator afwezig is, wordt hij in zijn functie vervangen door een medewerker van de dienst secretariaat.

#### Art. 7: Wijze van klachtenbehandeling

§1. Een klacht kan schriftelijk ingediend worden via:

- Brief
- Fax
- E-mail
- Website
- Invulformulier ter beschikking aan de balie

§2. Een klacht kan mondeling ingediend worden via:

- Telefoon
- De balie
- Het werkterrein

§3. Wanneer een klacht mondeling wordt ingediend, maakt de ambtenaar die hem ontvangt hiervan een schriftelijke neerslag, indien mogelijk in het bijzijn van de klachtindiener. Die gegevens bezorgt de ambtenaar vervolgens aan de klachtencoördinator.

§4. De klachtencoördinator verstuurt uiterlijk binnen 3 werkdagen na het indienen van de klacht een ontvangstmelding naar de klachtenindiener.

§5. De klachtencommissie beslist over de ontvankelijkheid van een klacht.

§6. Het volledige onderzoek van een klacht mag in totaal maximum 30 kalenderdagen bedragen te rekenen vanaf de dag van registratie.

§7. Indien mogelijk wordt een klacht onmiddellijk opgelost. In voorkomend geval wordt de oplossing van de klacht samen met de indiening van de klacht naar de klachtencoördinator doorgestuurd.

#### Art. 8: Uitzonderingen op termijnen voor klachtenbehandeling

Als de vooropgestelde termijnen voor de klachtenbehandeling onmogelijk te handhaven zijn vanwege de complexiteit van de klacht of wegens overmacht, brengt de klachtencoördinator de klachtenindiener daarvan op de hoogte per gemotiveerde brief. Daarin wordt de nieuwe termijn waarbinnen de klacht wordt behandeld, vermeld.

#### Art. 9: Rapportering

§1. Trimestrieel wordt van de behandelde klachten een verslag gemaakt en aan het college van burgemeester en schepenen gerapporteerd.

§2. Jaarlijks wordt van de behandelde klachten een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad gerapporteerd via het jaarverslag.

§3. Met het oog op de eventuele bijsturing van de dienstverlening distilleert de klachtencoördinator in het bijzonder weerkerende klachten en tendensen uit het totaalpakket van binnenkomende klachten. Hij formuleert generieke suggesties voor de verbetering van de dienstverlening.

#### Art. 10: inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking vanaf 1 december 2008.