

# REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

## Algemene bepalingen

### Artikel 1: toepassingsgebied

Dit reglement organiseert voor het gemeentebestuur van Herk-de-Stad een systeem voor de behandeling van klachten over handelingen van het gemeentebestuur.

Het reglement is van toepassing op:

- de gemeentelijke diensten, zijnde de departementen, diensten en instellingen van de gemeentelijke administratie
- de gemeentebedrijven
- de gemeentelijke verzelfstandigde agentschappen in de zin van de artikels 221 tot en met 247 van het Gemeentedecreet.

### Artikel 2: ontvankelijkheid

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over uitgevoerde handelingen of werking van de diensten of gedragingen van het personeel waarbij betrokkene nadeel of schade heeft ondervonden en/of een persoonlijk belang heeft.

Hierbij moet de klacht aan een aantal voorwaarden voldoen om ontvankelijk te worden beschouwd:

- de klacht mag niet anoniem zijn: minimum naam en adres of e-mailadres moeten opgegeven worden
- de klacht mag niet afkomstig zijn van internen aan de werksituatie, tenzij zij louter als burger optreden
- de klacht is niet ontvankelijk indien er een gerechtelijke of andere procedure lopende is
- de klacht mag geen betrekking hebben op een bevoegdheid die aan een hogere overheid is toegewezen
- de klacht mag niet handelen over de gevoerde politiek of beleidsvoornemens
- de klacht moet betrekking hebben op feiten die niet langer dan zes maanden geleden hebben plaatsgevonden.

Indien de opmerking niet aan de bovenstaande voorwaarden voldoet, wordt ze niet als klacht maar als melding beschouwd. Voor meldingen is geen vaste of officiële procedure opgesteld. Ze worden behandeld volgens eigen inzichten van de betrokken diensten.

## Klachtenbehandelaars

### Artikel 3: centrale klachtenbehandelaar

De gemeente Herk-de-Stad heeft één centrale klachtenbehandelaar.

De centrale klachtenbehandelaar wordt aangeduid binnen de dienst informatie van het gemeentebestuur van Herk-de-Stad. Bij afwezigheid treedt de secretaris op als vervanger.

De centrale klachtenbehandelaar zal naast het registreren van de klachten:

- het verloop van de klachtenprocedure coördineren en opvolgen en een antwoord op de klacht formuleren
- de globale rapportering aan bevoegde instanties verzorgen

### Artikel 4: hiërarchie

De klachten worden inhoudelijk door het diensthoofd van de dienst waarop de klacht

betrekking heeft, afgehandeld in samenwerking met en na goedkeuring door de centrale klachtenbehandelaar. Indien de centrale klachtenbehandelaar het opportuun vindt, kan hij een klacht naar zich toe trekken voor volledige afhandeling.

Er bestaat geen rechtstreekse hiërarchische lijn tussen de centrale klachtenbehandelaar en de diensthoofden. Indien er tijdens de procedure van afhandeling tussen de centrale klachtenbehandelaar en de diensthoofden een meningsverschil zou ontstaan of er een verschillende visie in aanpak zou zijn, wordt dit opgelost door tussenkomst van de gemeentesecretaris.

## **De klachtenprocedure**

### Artikel 5: kanalen

Klachten kunnen via verschillende wegen binnenstromen:

- schriftelijk: per brief of per fax
- elektronische weg: per e-mail
- mondeling: door persoonlijke aanmelding aan het loket mits het invullen en ondertekenen van een klachtenformulier

### Artikel 6: registratie

De klacht komt centraal bij de klachtenbehandelaar toe. In eerste instantie wordt elke klacht dan geregistreerd en krijgt ze een unieke code om opzoekingswerk en rapportering mogelijk te maken.

### Artikel 7: melding van de registratie

Binnen de vijf dagen moet de melder die klacht heeft gemaakt een ontvangstmelding ontvangen, hetzij via post, hetzij via e-mail.

### Artikel 8: doorsturing van de klacht

De klacht wordt doorgestuurd naar het diensthoofd van de dienst waarover de klacht handelt.

### Artikel 9: ontvankelijkheidsonderzoek

Het diensthoofd onderzoekt samen met de centrale klachtenbehandelaar de ontvankelijkheid van de klacht binnen een termijn van tien dagen. De melder wordt hierover geïnformeerd door de centrale klachtenbehandelaar indien blijkt dat de klacht ongegrond is. Indien de klacht enige grond van bestaan heeft, wordt een onderzoek gestart dat binnen de drie weken dient te worden afgerond.

Een klacht is ontvankelijk als zij beantwoordt aan de definitie en de gestelde ontvankelijkheidsvoorwaarden (zie artikel 2).

### Artikel 10: onderzoeken klacht en formuleren plan van aanpak

De centrale klachtenbehandelaar stelt een plan van aanpak op waarin de verschillende te nemen stappen worden omschreven om tot een oplossing te komen. Hij maakt een schatting van de doorlooptijd.

### Artikel 11: uitvoeren of aanpassen plan van aanpak

Het diensthoofd en de centrale klachtenbehandelaar lossen de klacht op aan de hand van het plan van aanpak. Ingeval van onvoorziene problemen kunnen het plan van aanpak en de timing worden aangepast. Indien aangewezen, kan er teruggekoppeld worden naar de melder van de klacht. Hierbij worden alle belangrijke afspraken en documenten geregistreerd in een systeem van klachtenbehandeling.

### Artikel 12: informeren melder over antwoord of oplossing

De melder van de klacht krijgt binnen de drie weken een antwoord en eventueel een voorstel

tot oplossing, hetzij via post, hetzij via mail. Deze informatie wordt ook geregistreerd binnen het systeem.

#### Artikel 13: afsluiten klacht

Indien de melder van de klacht geen opmerkingen meer formuleert, kan de klacht worden afgesloten. Dit wordt ook geregistreerd in het systeem.

### **Rapportering**

#### Artikel 14: rapporten

De centrale klachtenbehandelaar kan algemene en specifieke statistieken opvragen en rapporten trekken. In september van elk jaar brengt de klachtenbehandelaar een rapport met overzicht van de behandelde klachten en de afhandeling ervan. Dit rapport wordt voorgelegd aan het Managementteam dat desgewenst verbetervoorstellen kan formuleren. Het rapport wordt nadien samen met de eventuele verbetervoorstellen van het managementteam voorgelegd aan het College van Burgemeester en Schepenen. Een cijfermatige weergave van het rapport wordt ook voorzien in het gemeentelijke jaarverslag.

## Stroomschema Klachtenbehandeling Gemeente Herk-de-Stad

