

Klachtenreglement

Inhoudsopgave

1.	Wat is een klacht?	2
1.1	Waar moet een klacht over gaan?	2
1.2	Waar mag een klacht niet over gaan?.....	2
1.3	Wanneer mag de klachtenprocedure niet worden opgestart?.....	2
2.	Wie kan een klacht indienen?	3
3.	Hoe een klacht uiten?.....	3
3.1	Welke gegevens zijn nodig?.....	3
3.2	Eerste- en tweedelijns klachtenbehandeling	3
4.	Klachtencoördinator.....	4
5.	Klachtenregister	4
6.	Verloop klachtenbehandeling	4
7.	Rapportage	4

1. Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Niet alle uitingen van ontevredenheid worden als klacht gezien. Meldingen, vragen om informatie, suggesties, verzetten tegen collegebeslissingen, bezwaren, beroepen en petitie of verzoekschriften worden niet als klacht erkend. Deze problemen zal het lokaal bestuur ook proberen op te lossen, maar ze worden niet behandeld zoals een klacht.

1.1 Waar moet een klacht over gaan?

Een klacht heeft betrekking op:

- Een concrete handelswijze van de gemeente of het OCMW of bij een bepaalde gelegenheid
- De concrete toepassing van een bepaalde regelgeving door de gemeente of het OCMW

Een klacht kan ook gaan over personen die werken voor een externe firma, die via een contract diensten voor de gemeente of het OCMW verricht, in opdracht van de gemeente of het OCMW.

1.2 Waar mag een klacht niet over gaan?

Een klacht mag géén betrekking hebben op de politiek. Hiervoor doet de burger een beroep op de verzoekschriftenprocedure van het Gemeente- of OCMW-decreet of op grond van de Grondwet zelf.

Een klacht mag dus niet gaan over:

- De regelgeving in het algemeen
- Het al dan niet gevoerde beleid
- Beleidsvoornemens of verklaringen

Dit klachtenreglement is niet van toepassing op de lokale politie en andere overheden.

De personeelsleden verwijzen de burger met een klacht over het algemeen beleid of over een raadsbeslissing door naar het college van burgemeester en schepenen.

1.3 Wanneer mag de klachtenprocedure niet worden opgestart?

In sommige gevallen kan de klacht niet in behandeling worden genomen. Er mag géén klachtenprocedure worden opgestart als:

- De klacht over een andere klacht gaat, die al in behandeling is genomen
- Het gaat om lopende juridische dossiers / de klacht in behandeling is bij de rechtbank
- De klacht over feiten van meer dan één jaar oud
- De klacht kennelijk ongegrond is
- De burger geen belang kan aantonen
- Er een bezwaarschriftenprocedure of beroepsmogelijkheid is voor de klacht en de burger daar geen gebruik van wil maken.

In bovenvermelde gevallen besluit de gemeente of het OCMW om de klachtenprocedure niet op te starten.

De gemeente of het OCMW informeert de burger hier wel altijd over en zal aan de burger deze beslissing ook toelichten.

2. Wie kan een klacht indienen?

Iedere burger (= natuurlijke persoon of rechtspersoon) kan een klacht indienen tegen de gemeente of het OCMW en dit zonder kosten.

3. Hoe een klacht uiten?

Klachten kunnen ingediend worden op volgende manieren:

- Via e-mail: info@bekkevoort.be
- Per brief: Gemeente Bekkevoort, Eugene Coolsstraat 17, 3460 Bekkevoort
- Via het online klachtenformulier op www.bekkevoort.be

Als een burger mondeling een klacht indient aan het onthaal, dan zal de onthaalbediende altijd vragen om de klacht schriftelijk te formuleren. De onthaalbediende kan de burger, indien gewenst, helpen met het invullen van het klachtenformulier, dat de burger vervolgens ondertekent. De onthaalbediende zorgt ervoor dat de klacht bij de klachtencoördinator terechtkomt en bezorgt de burger een kopie van het ingevulde klachtenformulier.

Als een burger een klacht indient bij een politieke mandataris, zal de politieke mandataris de burger doorverwijzen naar de bevoegde diensten van de administratie via één van bovenvermelde kanalen.

3.1 Welke gegevens zijn nodig?

Voor de registratie en correcte afhandeling van de klacht, vraagt de gemeente of het OCMW aan de burger om de volgende gegevens door te geven bij het indienen van de klacht:

- Naam en voornaam
- Adres
- Telefoonnummer en ook liefst een e-mailadres
- De omschrijving of samenvatting van de klacht

Bij het ontbreken van één of meer van deze gegevens kan de klacht niet in behandeling worden genomen.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

De klachtencoördinator behandelt de klacht objectief, onafhankelijk en onpartijdig. De burger heeft recht op een discrete behandeling van zijn klacht. De klachtencoördinator houdt zich aan het beroepsgeheim.

De ingevulde persoonsgegevens worden enkel gebruikt voor de afhandeling van de klacht.

3.2 Eerste- en tweedelijns klachtenbehandeling

Een burger die een klacht wil indienen bij de gemeente of het OCMW van Bekkevoort, kan daarvoor terecht bij:

- De gemeente of het OCMW van Bekkevoort (eerste lijn)
- Als de gemeente of het OCMW van Bekkevoort niet (voldoende) tegemoetkomt aan de klacht of als de klacht niet binnen de aangegeven termijn in behandeling is genomen, dan kan de burger klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst (tweede lijn).

4. Klachtencoördinator

De klachtencoördinatie gebeurt door de algemeen directeur, die de opvolging kan delegeren.

De klachtencoördinator registreert alle bij de gemeente en het OCMW binnengekomen klachten en neemt ze in behandeling volgens de klachtenprocedure. Na dit onderzoek krijgt de burger van de klachtencoördinator een reactie, via e-mail of brief. Ook als na onderzoek is gebleken dat de klacht ongegrond is, krijgt de burger een reactie. De burger krijgt dus altijd een antwoord.

5. Klachtenregister

Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd in een klachtenregister.

6. Verloop klachtenbehandeling

Vanaf het moment dat de klacht is ingediend, worden de volgende stappen ondernomen:

- De klachtencoördinator registreert de binnengekomen klacht in het klachtenregister.
- De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht aanvaard kan worden.
Binnen 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht laat de klachtencoördinator aan de burger weten of de klacht al dan niet aanvaard wordt. Indien mogelijk ontvangt de burger al een oplossing voor zijn klacht.
- Is de klacht aanvaard, dan wordt de klachtenprocedure opgestart. Er volgt een inhoudelijk onderzoek. Daarbij bekijkt de klachtencoördinator zowel naar de omschrijving van de klacht als naar de reactie van de betrokken dienst, medewerker of organisatie.
- Vervolgens wordt de klacht beoordeeld. Is de klacht gegrond, dan stelt de klachtencoördinator een oplossing voor. Is de klacht ongegrond, dan komt de burger dit ook te weten
- De klachtencoördinator informeert de burger dus altijd over de afhandeling van de klacht en de eventuele oplossingen die voorgesteld worden. Dit gebeurt binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van uw klacht.
- De burger heeft vervolgens 30 kalenderdagen de tijd om op die beslissing te reageren.

Een schematische weergave van het verloop van de klachtenbehandeling vindt u op pagina 5.

7. Rapportage

De klachtencoördinator maakt jaarlijks een verslag van de ontvankelijk verklaarde klachten. Klachten over de gemeente worden gerapporteerd (kennisname) aan het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad. Klachten over het OCMW worden gerapporteerd (kennisname) aan het vast bureau en de OCMW-raad.

Bij de rapportering worden geen privacygegevens openbaar gemaakt.

