



KLACHTENREGLEMENT GEMEENTE EN OCMW VAN KALMTHOUT

Kerkeneind 13 2920 Kalmthout – provincie Antwerpen - België

Artikel 1

§1 Een klacht is het mondeling, schriftelijk of elektronisch manifest uiten van een ongenoegen met betrekking tot een handeling, prestatie of gedraging of met betrekking tot het onthouden van een handeling, prestatie of gedraging door een personeelslid in de uitoefening van zijn functie of door een dienst van de gemeente of het OCMW.

§2 Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten of niet uitvoeren van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze.

§3 Een handeling, prestatie of gedraging kan betrekking hebben op:

- een behandelingswijze van een ambtenaar;
- een termijn;
- een beslissing van een ambtenaar.

Artikel 2

Elke burger of rechtspersoon die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht.

Artikel 3

Worden beschouwd als niet-ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem: deze zaken moeten rechtstreeks aan de bevoegde dienst gemeld worden, zodat in eerste instantie op dat niveau een oplossing kan worden gevonden;
- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's;
- verzoeken tot inzage in bestuursdocumenten in de zin van het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur;
- klachten m.b.t. feiten of handelingen waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid is voorzien, zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend, of waarvoor een juridische procedure aanhangig is;
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke of administratieve procedure;
- klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die meer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van de feiten pas recenter optreden;
- klachten waarbij de klager anoniem blijft;
- klachten over aangelegenheden waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft;
- klachten die al eerder werden ingediend en ongegrond werden bevonden;
- klachten over aangelegenheden waarvoor de gemeente of het OCMW niet bevoegd is;
- klachten die betrekking hebben op puur politieke of beleidsmatige onderwerpen;
- klachten t.a.v. politici of van een personeelslid t.a.v. een ander personeelslid van de gemeente; klachten t.a.v. politici, de (adjunct-) algemeen directeur of de (adjunct-) financieel directeur worden opgenomen in de deontologische code en zullen door deze code behandeld worden.

Artikel 4

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend: schriftelijk, mondeling (mits ondertekening van het klachtenformulier) en via het e-mailadres klachten@kalmthout.be.

Artikel 5

§1 Het afdelingshoofd interne organisatie is belast met de taak van klachtencoördinator. Deze ambtenaar vormt het centrale meldpunt en is verantwoordelijk voor:

- het registreren van klachten;
- het beoordelen van de ontvankelijkheid van klachten;
- het toewijzen van de behandeling van ontvankelijke klachten aan een klachtenbehandelaar;
- het waken over een correct verloop van de procedure;
- het waken over de kwaliteit van de output.

Bij afwezigheid van het afdelingshoofd interne organisatie treedt het diensthoofd personeelsbeheer- en beleid op.

§2 Elke medewerker van de gemeente of het OCMW die een klacht heeft ontvangen, bezorgt deze onverwijld aan de klachtencoördinator. Wanneer een klacht ontvangen wordt door een raadslid, stuurt hij de klacht door naar de (adjunct-)algemeen directeur.

§3 De personen betrokken bij de behandeling van klachten dienen een strikte neutraliteit in acht te nemen en het beroepsgeheim te respecteren.

Artikel 6

De klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator of een door de klachtencoördinator aan te duiden medewerker, zodat alle relevante gegevens worden opgenomen (datum ontvangst, identificatie klager, ontvangstkanaal, omschrijving klacht, verzendingsdatum ontvangstmelding, (on)ontvankelijkheid, classificatie, naam klachtenbehandelaar, datum mededeling beslissing, genomen of te nemen maatregelen). De klachtencoördinator kan de klager ontvangen om hem te horen, maar enkel wanneer de klager dit zelf vraagt.

Artikel 7

Vooraleer een klacht kan worden behandeld, oordeelt de klachtencoördinator of deze ontvankelijk is.

Artikel 8

§1 Binnen 10 kalenderdagen, te rekenen vanaf de ontvangst van een klacht, verzendt de klachtencoördinator een schriftelijke ontvangstmelding naar de burger/klager met daarin de mededeling of de klacht ontvankelijk is of niet.

§2 Indien de klacht ontvankelijk is, brengt de klachtencoördinator de indiener van de klacht op de hoogte van de te volgen procedure.

§3 Wanneer de klacht niet ontvankelijk is, moet duidelijk vermeld worden waarom de klacht niet ontvankelijk is. Indien de niet-ontvankelijkheid voortvloeit uit de onbevoegdheid van het gemeentebestuur of OCMW-bestuur, verwijst het antwoord de klager, indien mogelijk, door naar de instantie die zijn klacht kan behandelen.

§4 In geval van een schriftelijke klacht wordt de datum van de inkomststempel beschouwd als datum van ontvangst van de klacht. In geval van een mondelinge klacht wordt de datum van ondertekening van het klachtenformulier als bedoeld in artikel 4 van dit klachtenreglement beschouwd als datum van ontvangst van de klacht. In geval van een

elektronische klacht wordt de datum waarop het elektronisch bericht werd ontvangen op het e-mailadres klachten@kalmthout.be beschouwd als datum van ontvangst van de klacht.

Artikel 9

Acht de klachtencoördinator de klacht ontvankelijk, dan wijst hij de behandeling van de klacht toe aan een klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar is:

- bij een klacht tegen een dienst of tegen een medewerker van een dienst: het diensthoofd (of zijn vervanger);
- bij een klacht tegen een diensthoofd of wanneer het diensthoofd zelf rechtstreeks betrokken is bij het voorwerp van de klacht: de (adjunct-)algemeen directeur;
- bij interne klachten: de (adjunct-)algemeen directeur;
- bij een klacht tegen de (adjunct-)financieel directeur met betrekking tot de taken die hij verricht onder functionele leiding van de (adjunct-)algemeen directeur: de (adjunct-)algemeen directeur;
- bij een klacht tegen de (adjunct-)financieel directeur met betrekking tot de taken die hij in volle afhankelijkheid uitvoert: de (adjunct-)financieel directeur;
- bij een klacht tegen de adjunct-algemeendirecteur: de algemeen directeur;
- bij een klacht tegen de algemeen directeur: de adjunct-algemeendirecteur.

Artikel 10

De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie, aangebracht door het betrokken personeelslid of de betrokken dienst en informatie van de klager. De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie en stelt een oplossing en de te nemen maatregelen voor binnen een termijn van 20 kalenderdagen na toewijzing van de klacht door de klachtencoördinator.

Artikel 11

§1 De klachtencoördinator gaat na of de klacht grondig werd onderzocht en of het (voorstel van) antwoord aan de indiener van de klacht klantvriendelijk en begrijpelijk is.

§2 De klachtencoördinator brengt de indiener van de klacht binnen 30 kalenderdagen na het versturen van de ontvangstbevestiging van de klacht op de hoogte van de stand van zaken en/of uitspraak over de klacht. Dit door middel van een brief, die voor wat betreft de gemeente wordt ondertekend door de algemeen directeur en de burgemeester en voor wat betreft het OCMW door de adjunct-algemeendirecteur en de voorzitter van het bijzonder comité voor de sociale dienst.

Artikel 12

§1 Na twee maanden gaat de klachtencoördinator na of alle voorstellen en maatregelen werden uitgevoerd. Als alle maatregelen werden uitgevoerd, wordt de klacht definitief afgesloten in het klachtenregister. Als er bijsturing nodig is, neemt de klachtencoördinator contact op met de klachtenbehandelaar.

§2 Om een ontvankelijke klacht af te sluiten, kan ze in het register op volgende manieren worden opgenomen:

- gegrond: de gedraging van de gemeente of OCMW is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur, de klager heeft gelijk;
- gegrond en gecorrigeerd: de klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van de gemeente of OCMW gecorrigeerd;
- deels gegrond, deels ongegrond: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet;
- ongegrond: de gemeente of OCMW heeft correct en zorgvuldig gehandeld.

Artikel 13

Jaarlijks wordt een rapport met betrekking tot de behandelde klachten aan het schepencollege voorgelegd. Dit rapport omvat een overzicht van de klachten, de uitspraken en motivering van niet-ontvankelijkheid en eventuele verbeteringsvoorstellen. Er worden geen persoonsgegevens opgenomen.

Artikel 14

De gemeente en OCMW zullen het bestaan van de klachtenprocedure permanent via de website en herhaaldelijk via de andere beschikbare kanalen bekendmaken.

Artikel 15

Dit reglement heft met ingang van ... de bepalingen van het reglement klachtenbehandeling op dat op ... werd goedgekeurd door ...

Artikel 16

Dit reglement treedt in werking vanaf ...

waarop de raadsleden in kennis worden gesteld van de agenda van de bestuurs- en beheersorganen van de vereniging.