

KLACHTENREGLEMENT LOKAAL BESTUUR HEUVELLAND

Goedgekeurd door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van Heuvelland op 20 december 2021.

I. Algemene bepalingen en toepassingsgebied

Artikel 1 - Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten die betrekking hebben op een al dan niet verrichte handeling of prestatie van een dienst van het lokaal bestuur Heuvelland.

Een handeling van een persoon, werkzaam in opdracht van en onder de verantwoordelijkheid van een dienst, wordt beschouwd als een handeling van deze dienst.

Dit reglement is niet van toepassing op de behandeling van klachten die betrekking hebben op de werking en de handelingen van de gemeenteraad, de raad voor maatschappelijk welzijn, het college van burgemeester en schepenen, het vast bureau, het bijzonder comité voor de sociale dienst, of de leden van deze organen.

Artikel 2 - Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder de term:

1° *melding*: een mondeling, schriftelijk, of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentelijke of OCMW-dienst gewenst is.

2° *klacht*: een duidelijke uiting van ontevredenheid (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een natuurlijke persoon (individueel of in groep), een rechtspersoon, of een andere overheid in de hoedanigheid van burger of bestuurder klaagt bij het lokaal bestuur over een door dit bestuur (al dan niet) verrichte handeling of prestatie; een klacht heeft betrekking op een concrete handelswijze in een bepaalde aangelegenheid, of een concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

Algemene klachten over de regelgeving van het lokaal bestuur Heuvelland, over het (al dan niet) gevoerde beleid, over beleidsvoornemens en verklaringen, worden niet als een klacht in de zin van dit reglement beschouwd.

Meldingen van feiten die het bestuur redelijkerwijze niet kon voorkomen, informatievragen, wensen, verzuchtingen, suggesties, adviezen, vragen of dergelijke worden niet als een klacht in de zin van dit reglement beschouwd. Meldingen, informatievragen en suggesties worden behandeld volgens de eigen inzichten van de betrokken dienst.

3° *klachtencoördinator*: het personeelslid van de dienst communicatie, of zijn/haar vervanger, aangeduid door de algemeen directeur, die de klacht registreert, opvolgt en jaarlijks rapporteert over de klachten aan het managementteam, het college van burgemeester en schepenen, het vast bureau, de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn;

4° *klachtenbehandelaar*: het personeelslid dat de klacht inhoudelijk behandelt;

5° *managementteam*: het managementteam, ingesteld overeenkomstig artikel 179 van het Decreet Lokaal Bestuur;

6° *dienst*: elke organisatorische eenheid zoals bepaald binnen het organogram van de administratie, ongeacht de benaming ervan.

Artikel 3 - Iedereen heeft recht op een kosteloze, tijdige, behoorlijke en onpartijdige behandeling van zijn klacht.

II. Wijze van indienen en registratie van een klacht

Artikel 4 - Een klacht kan bij het bestuur ingediend worden via een standaardformulier, waarvan het model bepaald wordt door het college van burgemeester en schepenen en het vast bureau.

Het indienen van dit standaardformulier kan:

1° hetzij schriftelijk bij gewone brief gericht aan Lokaal bestuur Heuvelland, Bergstraat 24, 8956 te Heuvelland (Kemmel);

2° hetzij schriftelijk door afgifte aan het onthaal van het gemeentehuis, Bergstraat 24, 8956 te Heuvelland (Kemmel);

3° hetzij elektronisch via de website van Gemeente Heuvelland.

Indien een klacht door de burger mondeling wordt geformuleerd, wordt aan de burger gevraagd het standaardformulier in te dienen. Verklaart hij dit niet te kunnen, dan wordt het standaardformulier ingevuld door de klachtencoördinator, en, indien mogelijk, door de burger ondertekend. De indiener krijgt een afschrift van het standaardformulier.

Artikel 5 - Alle klachten die overeenkomstig artikel 4 van dit reglement zijn ingediend, worden onmiddellijk opgenomen in een centraal register, opgemaakt en bijgehouden door de klachtencoördinator.

III. Klachtenbehandeling

Artikel 6 - Elke klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld en uiterlijk binnen de 45 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag van de registratie van de klacht. De algemeen directeur, het managementteam, de klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar nemen bij de behandeling van de klachten een strikte neutraliteit en onpartijdigheid in acht, die maximaal onafhankelijk is van de dienst waarop de klacht betrekking heeft. Zij kunnen geen instructies krijgen over de wijze waarop zij de klacht inhoudelijk behandelen.

Artikel 7 - Mogelijke resultaten van de klachtenbehandeling zijn:

1° onontvankelijk;

2° ontvankelijk, doch ongegrond;

3° ontvankelijk, gegrond en opgelost;

4° ontvankelijk, gegrond, maar onopgelost (waaronder niet op te lossen via de klachtenbehandeling).

Artikel 8 - Een klacht is onontvankelijk in de volgende gevallen:

1° wanneer het geen klacht betreft in de zin van dit reglement;

2° wanneer de klacht geen betrekking heeft op een dienst in de zin van artikel 2 van dit reglement;

3° indien de klacht betrekking heeft op feiten:

a) waarover reeds vroeger een klacht door de indiener werd ingediend, die al werd behandeld conform dit klachtenreglement;

b) die langer dan 6 maanden voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;

c) die onvoldoende duidelijk zijn omschreven;

4° indien het belang van de klager duidelijk onvoldoende is;

5° indien de klacht anoniem is ingediend, zonder vermelding van de identiteit en het adres van de klager.

Artikel 9 - De klachtencoördinator beoordeelt, eventueel zonder dat daartoe een nader onderzoek nodig is, of na de nodige inlichtingen daarover te hebben ingewonnen, of de klacht duidelijk onontvankelijk is of niet.

Indien de klacht duidelijk onontvankelijk is, deelt de klachtencoördinator binnen de 10 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag van de registratie van de klacht, de onontvankelijkheid en de redenen daarvoor mee aan de klager.

Indien de klacht duidelijk onontvankelijk is omdat hij niet gericht is tegen een dienst, wordt aan de klager meegedeeld voor welke dienst hij vermoedelijk bedoeld is, indien dit duidelijk te achterhalen is.

Indien de klacht duidelijk onontvankelijk is omdat de feiten onvoldoende duidelijk zijn omschreven of omdat het belang van de klager als duidelijk onvoldoende wordt geacht, wordt aan de klager meegedeeld dat hij de nodige verduidelijking kan geven.

Artikel 10 - In alle overige gevallen wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen de 10 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag van de registratie van de klacht, door de klachtencoördinator (schriftelijk of via elektronische weg) kennis gegeven van de ontvangst van de klacht aan de klager, met de mededeling dat die klacht geregistreerd is, dat zal nagegaan worden of de klacht ontvankelijk is, en zo ja, dat hij zal onderzocht worden. De termijn voor de klachtenbehandeling wordt meegedeeld.

Artikel 11 - Indien de klacht niet duidelijk onontvankelijk is, en na de kennisgeving van ontvangst van de klacht aan de klager, verstuurt de klachtencoördinator de klacht onmiddellijk door naar de coördinator van de dienst waarop de klacht betrekking heeft, of, indien de dienst geen coördinator heeft, naar het afdelingshoofd van de betreffende dienst, en naar de algemeen directeur.

Artikel 12 - De coördinator respectievelijk het afdelingshoofd formuleert na onderzoek waarbij alle informatie kan worden ingewonnen, een gemotiveerd voorstel van antwoord over de ontvankelijkheid en, indien ontvankelijk, over de gegrondheid van de klacht. Indien de klacht gegrond is, wordt zo mogelijk een oplossing voorgesteld.

Artikel 13 - Het ontwerp van antwoord wordt, binnen een termijn van 14 kalenderdagen, tegelijkertijd bezorgd aan de algemeen directeur en aan de klachtencoördinator.

De algemeen directeur oordeelt binnen de 14 kalenderdagen of het voorstel van antwoord van de coördinator respectievelijk het afdelingshoofd kan bijgetreden worden, of herzien of aangevuld dient te worden, en deelt dit onverwijld mee aan de klachtencoördinator en aan de coördinator respectievelijk het afdelingshoofd.

De brief met het antwoord wordt ondertekend door de algemeen directeur en de burgemeester.

De volledige behandeling van een klacht mag in totaal maar 45 kalenderdagen duren.

Artikel 14 - In afwijking van artikel 11 wordt een klacht die betrekking heeft op de financieel directeur of de algemeen directeur door de klachtencoördinator doorgestuurd aan het college van burgemeester en schepenen. Het college van burgemeester en schepenen formuleert een antwoord en bezorgt dit aan de klachtencoördinator.

Artikel 15 - Na ontvangst van het antwoord deelt de klachtencoördinator aan de indiener van de klacht onmiddellijk mee wat het resultaat van de klacht is en welk gevolg aan de klacht werd gegeven.

Artikel 16 - Zodra het bestuur, lopende de procedure, aan de klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van dit reglement.

IV. Rapportering

Artikel 17 - Het managementteam superviseert de klachtenbehandeling, en kan daartoe alle nodige of nuttige maatregelen treffen.

De klachtencoördinator staat in voor een jaarlijkse rapportering aan het managementteam, het college van burgemeester en schepenen, het vast bureau, de gemeenteraad of de raad voor maatschappelijk welzijn, met het oog op een eventuele bijsturing van het beheer van de diensten.

V. Slotbepalingen

Artikel 18 - Dit reglement wordt via de personeelsnieuwsbrief meegedeeld aan de personeelsleden van het lokaal bestuur Heuvelland, via de nieuwsbrief aan de inwoners van Heuvelland, en gepubliceerd op de website van het lokaal bestuur Heuvelland.

Artikel 19 - Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2022.