

## Reglement Klachtenbehandeling Kortenberg

### Inleiding

Elke gemeente is volgens het gemeentedecreet (15 juli 2005) verplicht om een systeem te hebben voor de behandeling van klachten. De leden van het gemeentebestuur en de ambtenaren streven steeds naar de best mogelijke dienstverlening, klantvriendelijkheid, een vlotte afhandeling van aanvragen en dossiers. Maar toch kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is en een klacht heeft. Iedereen heeft het recht op behandeling van een ingediende klacht en dit volgens de regels uiteengezet in dit reglement over de klachtenbehandeling in Kortenberg. Hierin staat beschreven wat er precies onder een klacht wordt verstaan, wie de klacht zal behandelen en welke procedure daarbij gevolgd wordt.

### Wat is een klacht?

Een klacht is '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.'

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de volgende klachten:

Een **eerstelijnsklacht** is een klacht die intern door de betrokken dienst wordt behandeld. Indien een eerstelijnsklacht ook het beleid of beleidspunten betreft, overlegt de betrokken dienst voor de behandeling ook met het schepencollege.

Een **tweedelijnsklacht** is een klacht die een onvoldoende behandeling heeft gekregen in eerste lijn. Deze klachtenbehandeling wordt in eigen beheer georganiseerd. Dergelijke klachten worden door de klachtencoördinator aan de zijlijn van de organisatie behandeld.

Een **derdelijnsklacht** is

- a) een beleidsklacht (Burgerinitiatief: art. 200 bis gemeentedecreet) die behandeld wordt door de gemeenteraad
- b) een verzoekschrift op grond van het gemeentedecreet (art. 201-204 gemeentedecreet) dat wordt behandeld door het orgaan aan wie het verzoekschrift werd gericht (de burgemeester, het college van burgemeester en schepenen of de gemeenteraad)
- c) een verzoekschrift op grond van de Grondwet (art. 28 G.W.) dat wordt behandeld door gemeenteraad en college.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie. Het gaat ook niet over algemene klachten over de regelgeving, het (al dan niet) gevoerde beleid of over beleidsvoornemens of -verklaringen.

### Ontvangst van de klacht

Een klacht moet **schriftelijk** (per brief, door middel van een e-mail, via het elektronisch meldingsformulier op de gemeentelijke website, per fax of op een meldingskaart) en **in het Nederlands** worden ingediend. Een burger die een klacht mondeling meldt aan het loket wordt uitgenodigd om een meldingskaart in te vullen. Indien een burger telefonisch een klacht neerlegt, wordt hij uitgenodigd om de klacht via de website of per brief of e-mail te melden. Een klacht die via de gemeentelijke ombudslijn wordt doorgegeven, wordt schriftelijk geregistreerd door de klachtencoördinator.

### Welke klachten behandelen wij?

- Wij behandelen de klachten van burgers die betrekking hebben op de ambtelijke organisatie en de dienstverlening van de gemeentelijke diensten, de zogenaamde **eerstelijnsklachten** (art. 197 van het gemeentedecreet).
- Wij behandelen de klachten van burgers die een onvoldoende behandeling hebben gekregen bij de behandeling van een eerstelijnsklacht, de zogenaamde **tweedelijnsklachten**.

### Welke klachten behandelen wij niet?

- Klachten die betrekking hebben op derden, partners of leveranciers van de gemeentelijke diensten (bijv. nutsmaatschappijen, politie, OCMW, ...) worden naar hen doorgestuurd. De indiener van de klacht wordt ingelicht over het feit dat zijn klacht werd doorgestuurd.

- Wij behandelen geen klachten die betrekking hebben op burgerlijke geschillen en die tussen partijen onderling dan wel via de burgerlijke rechtbank dienen te worden beslecht. De indiener van de klacht wordt hierover ingelicht.
- Beleidsklachten worden aan het beleid overgemaakt. De indiener van de klacht wordt hierover ingelicht.
- Derdelijnsklachten zoals hierboven gedefinieerd worden overeenkomstig de wettelijke bepalingen behandeld.

### **Ontvankelijkheid/Niet-ontvankelijkheid van een klacht**

Een klacht is niet ontvankelijk als

- de feiten waarop ze betrekking heeft meer dan één jaar geleden zijn.
- de klacht reeds behandeld werd waarbij de feiten en het tijdstip waarop ze betrekking heeft dezelfde zijn als bij de eerdere klacht
- de klacht anoniem is – minstens naam en adres (of e-mailadres) moeten bekend zijn
- de klacht niet schriftelijk werd ingediend
- de klacht niet in het Nederlands werd gesteld
- de klacht het voorwerp is van een gerechtelijke procedure, van zodra de klachtencoördinator hiervan op de hoogte is
- de klacht het voorwerp is van een verzekeringsprocedure, van zodra de klachtencoördinator hiervan op de hoogte is

### **Registratie van de klacht**

Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenoverzicht.

Dit gebeurt

- 1) centraal indien de klacht centraal is aangekomen (bijv. via info@kortenberg.be, meldingen@kortenberg.be, meldingskaarten, gemeentelijke ombudslijn, ...) door de klachtencoördinator
- 2) decentraal door de betrokken diensten wanneer de klachten rechtstreeks daar aankomen (bijv. via een dienst-e-mailadres of per brief rechtstreeks aan de betrokken dienst, ...). Indien het een tweedelijnsklacht betreft, wordt de klachtencoördinator hiervan op de hoogte gebracht zodat de klacht door hem kan worden geregistreerd en vervolgens behandeld.

Worden geregistreerd bij ontvangst:

- Naam van de melder
- Adres van de melder (fysiek adres, telefoonnummer, e-mailadres)
- De klacht
- Datum van ontvangst
- De dienst waarop de klacht betrekking heeft en naar dewelke de klacht ter behandeling wordt doorgestuurd
- In voorkomend geval, de reden van niet-ontvankelijkheid van de klacht

### **Ontvangstmelding**

- Als de klacht centraal aankomt en niet onmiddellijk kan worden beantwoord door de klachtenbehandelaar, ontvangt de melder een ontvangstmelding, en dit zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen de tien werkdagen na ontvangst.
- In de ontvangstmelding wordt vermeld welke dienst de klacht zal behandelen. Indien de klacht niet ontvankelijk is, dan wordt dit ook vermeld en volgt er geen behandeling.
- De klachtenbehandelaar ontvangt een kopie van de ontvangstmelding.
- Indien de klacht decentraal aankomt in de organisatie, wordt een ontvangstmelding verstuurd door de klachtenbehandelaar, en dit zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen de tien werkdagen na ontvangst. Als de klacht onmiddellijk kan worden behandeld en er dus meteen een oplossing aan de klagende burger kan worden aangereikt, vervangt het antwoord met de aangeboden oplossing de ontvangstmelding.

- In het geval van een tweedelijnsklacht die decentraal aankomt, wordt deze doorgestuurd naar de klachtencoördinator, die evalueert of de klacht ontvankelijk is en een ontvangstmelding verstuurt.
- In het geval van een tweedelijnsklacht wordt een afschrift van de ontvangstmelding ter informatie overgemaakt aan het schepencollege.

### **Wie behandelt de klacht?**

#### **Klachtencoördinator**

De ambtenaar hiervoor aangeduid in het organigram treedt op als klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de klacht in de gevallen hierboven beschreven, gaat na of de klacht ontvankelijk is en stuurt de klacht voor behandeling door naar de juiste klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator bewaakt de behandelingstermijn van de centraal geregistreerde klachten. Een klacht die omwille van een rechtstreeks en persoonlijk belang niet door de klachtencoördinator kan worden behandeld, wordt behandeld door de gemeentesecretaris.

#### **Klachtenbehandelaar**

Heeft een burger een eerstelijnsklacht over een medewerker of de werking van een gemeentelijke dienst, dan wordt die klacht binnen het gemeentebestuur Kortenbergh behandeld door de hiërarchisch overste van deze medewerker of dienst, dit uiteraard als die overste zelf niet betrokken is.

### **Hoe wordt de klacht behandeld?**

- Een centraal geregistreerde klacht wordt door de klachtencoördinator opgenomen met het diensthoofd van de betrokken dienst (de klachtenbehandelaar) zodat deze de situatie kan onderzoeken om hierover feedback te geven. Indien een eerstelijnsklacht ook het beleid of beleidspunten betreft, overlegt de betrokken dienst voor de behandeling ook met het schepencollege.
- In geval van een decentraal geregistreerde klacht neemt het diensthoofd van de betrokken dienst (de klachtenbehandelaar) zelf het initiatief hiertoe.
- De klachtenbehandelaar zal de feiten onderzoeken en beoordelen en indien nodig partijen horen. Binnen de 21 werkdagen na ontvangst van de klacht moet de klacht door hem behandeld zijn.
- De klachtencoördinator bewaakt de behandelingstermijn van de centraal geregistreerde klachten.
- De klachtenbehandelaar (of, in geval van een tweedelijnsklacht, de klachtencoördinator) formuleert vervolgens een antwoord aan de klager. Is de klacht niet of slechts gedeeltelijk gegrond, dan wordt dit aan de klager medegedeeld. Is de klacht (deels) gegrond, dan wordt er uiteraard ook een oplossing geformuleerd.
- Compenserende maatregelen met een financiële weerslag worden vóór het versturen van het antwoord voorgelegd aan het college.
- Kopie van het antwoord wordt ter beschikking gesteld van de klachtencoördinator in het geval van een centraal geregistreerde klacht.
- Een brief of e-mail met een antwoord op een klacht die rechtstreeks verstuurd wordt door de klachtenbehandelaar wordt door hem ondertekend in zijn hoedanigheid van diensthoofd. In de hierboven beschreven gevallen waarin een brief of e-mail met een antwoord op de klacht wordt ondertekend door de klachtencoördinator gebeurt dit in diens hoedanigheid van klachtencoördinator.
- In het geval van een tweedelijnsklacht waarvoor de oplossing de bevoegdheid van de administratie te boven gaat, overlegt de klachtencoördinator met het beleid en zal het beleid een oplossing en opvolging formuleren.
- De behandeling van de klacht wordt geregistreerd en de klacht wordt als afgehandeld beschouwd. Met betrekking tot de behandeling van de klacht worden geregistreerd:
  - Datum van de verzending van de ontvangstmelding
  - Datum van de verzending van het antwoord aan de burger

- Het resultaat van de klachtenbehandeling (dit is het antwoord aan de burger)
- In voorkomend geval, de reactie van de klager op de manier waarop zijn klacht werd behandeld, en verdere hieruit voortvloeiende correspondentie
- De volledige afhandeling van een klacht mag in totaal maximaal 45 werkdagen duren, tenzij het niet mogelijk is het dossier binnen die termijn af te ronden. In dat geval wordt de klagende burger daarvan op de hoogte gebracht.

### **Taalgebruik**

- De klacht wordt behandeld in het Nederlands.

### **Rapportage**

- Rapportage van de centraal geregistreerde klachten naar de diensthoofden (enkel over de klachten van die dienst) door de klachtencoördinator gebeurt twee keer per jaar (aard van de klachten, aantal)
- Rapportage van de centraal geregistreerde klachten naar het college van burgemeester en schepenen door de klachtencoördinator gebeurt twee keer per jaar als officieel agendapunt (aard van de klachten per dienst, aantal) met terugtrekking van de persoonsgegevens.

### **Evaluatie**

Het reglement en de werking van de klachtenbehandeling zal jaarlijks worden geëvalueerd en aangepast indien nodig.

### **Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 7 september 2010.