

Klachtenreglement

Artikel 1 – Doelstelling

Het bestuur en het personeel van de gemeente Machelen engageren zich tot een kwaliteitsvolle en klantvriendelijke dienstverlening aan hun klanten.

Artikel 2 – Definitie klacht

§ 1 Een klacht is een manifest uiten van ongenoegen of ontevredenheid door een gebruiker van onze dienstverlening in verband met een handeling of prestatie die al dan niet is verricht.

§ 2. Een klacht kan betrekking hebben op het handelen van zowel personeelsleden als van een dienst.

§ 3. Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie

§ 4. Meldingen, vragen om informatie, beroepen, bezwaren, suggesties en petitie worden niet beschouwd als klachten. Meldingen kunnen telefonisch of via de gemeentelijke website worden gedaan. Voor beroepen en bezwaarschriften dienen de wettelijk omschreven procedures te worden gevolgd.

§ 5. Dit reglement is niet van toepassing op klachten waarvoor een specifieke procedure is voorzien in de wetgeving (onder meer pesten op het werk, ongewenst seksueel gedrag, ...).

§ 6. De klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, over het gevoerde beleid, beleidsvoornemens of –verklaringen. De klacht moet gaan over een specifiek dossier van de gemeente waarbij de gebruiker individueel en actueel betrokken is.

Artikel 3 – Wie kan een klacht indienen?

Elke gebruiker van onze dienstverlening kan een klacht indienen. Het kan gaan om een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf. Ook een personeelslid van gemeente kan, als gebruiker van de dienstverlening, een klacht uiten op basis van dit reglement.

Artikel 4 – Hoe een klacht indienen?

Lokaal bestuur Machelen beschikt over een centrale klachtenbehandeling. De centrale klachtenbehandeling situeert zich binnen de dienst Communicatie. Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend:

- per brief, met het daartoe bestemde klachtenformulier
- via de website
- via het e-mail adres klachten@machelen.be

of persoonlijk bij de klachtencoördinator.

Artikel 5 – Klachtencoördinator

De communicatieverantwoordelijke is de klachtencoördinator. Bij zijn/haar afwezigheid treedt het diensthoofd secretariaat op als klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de klachten en verwijst ze voor behandeling door naar een klachtenbehandelaar, afhankelijk van de aard van de klacht.

Artikel 6 – Klachtenregistratie

§ 1. Klachtenregistratie gebeurt door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator probeert in eerste instantie een oplossing te bieden voor de klager.

§ 2. Wanneer een klacht ontvangen wordt door een lid van de gemeenteraad, of het college van burgemeester en schepenen, stuurt deze de klacht door naar de klachtencoördinator.

Artikel 7 – Klachtendatabank

De klachtencoördinator registreert elke klacht meteen na ontvangst ervan (ongeacht of de klacht wel of niet ontvankelijk is) in een bestand met de volgende gegevens:

- de datum van ontvangst van de klacht
- de identificatiegegevens van de klachtindiener: naam en adres, telefoonnummer, mailadres
- een korte omschrijving van de klacht
- de dienst of medewerker waarop de klacht betrekking heeft
- de datum van ontvankelijkheid en reden van niet-ontvankelijkheid

Nadat de klacht is afgehandeld registreert de klachtencoördinator:

- de datum van afhandeling van de klacht
- het resultaat van de klachtenbehandeling

Artikel 8 - Klachtenverificatie

§ 1. De klachtencoördinator gaat na of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

Een klacht is ontvankelijk tenzij deze:

- anoniem is ingediend
- alleen mondeling is ingediend

- gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid behoren van gemeente Machelen
- al eerder is ingediend en al ongegrond werd bevonden, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht
- betrekking heeft op feiten waarvoor alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is gemaakt
- een vraag om informatie, een melding, een suggestie, een beroep, een bezwaar of een petitie is
- algemene klachten over regelgeving, over het gevoerde beleid, beleidsvoornemens of –verklaringen betreft. De klacht moet gaan over een specifiek dossier van de gemeente waarbij de burger individueel en actueel betrokken is
- een klacht is waarbij gemeente geen betrokken partij is.

§ 2. Ontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling.

De klachtencoördinator deelt aan de klachtindiener in de vorm van een gemotiveerde brief of mail mee waarom de klacht als niet-ontvankelijk wordt beschouwd. Indien de niet-ontvankelijkheid voortvloeit uit de onbevoegdheid van het bestuur, verwijst de brief de klachtindiener voor zover mogelijk door naar de instantie die zijn klacht kan behandelen.

§ 3. Ontvankelijke klachten vereisen verdere behandeling.

Ontvankelijke klachten worden inhoudelijk onderzocht en afgehandeld zoals in de artikelen hierna uiteengezet.

Artikel 9 – Klachtenbehandelaar

§ 1. Een ontvankelijke klacht wordt door de klachtencoördinator overgemaakt aan de klachtenbehandelaar die de klacht werkelijk onderzoekt.

§ 2. De klachtenbehandelaar is:

- bij een klacht tegen een dienst of tegen een medewerker (van een dienst): het diensthoofd (of bij afwezigheid een vervanger of het diensthoofd HRM)
- bij een klacht tegen een diensthoofd of teamcoach: de algemeen directeur
- bij een klacht tegen de financieel directeur met betrekking tot taken die zij/hij verricht onder de functionele leiding van de algemeen directeur: de algemeen directeur
- bij een klacht tegen de algemeen directeur: de gemeenteraad ofwel de raad voor maatschappelijk welzijn.

Artikel 10 – Klachtenontvangst

§ 1. Binnen (uiterlijk) 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht, stuurt de klachtencoördinator een antwoord naar de klager met daarin in elk geval volgende elementen:

- ontvangstbevestiging van de klacht

- korte omschrijving van de klacht
- vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is. De onontvankelijkheid wordt gemotiveerd
- de naam en contactgegevens van de klachtenbehandelaar.

Artikel 11 – Klachtenonderzoek

§ 1. Van elke ontvankelijke klacht wordt een rapport opgestart dat volgende elementen bevat:

- contactgegevens verzoeker (naam, adres, telefoon, e-mail)
- datum indiening klacht
- korte omschrijving klacht
- kanaal hoe klacht is binnengekomen
- ontvankelijk
- coördinaten klachtenbehandelaar.

§ 2. De klachtencoördinator bezorgt dit rapport binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht aan de klachtenbehandelaar.

§ 3. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijk onderzoek, het beoordelen van de gegrondheid van de klacht en het, in geval de klacht (deels) gegrond is, aanreiken van een oplossing. De klachtenbehandelaar informeert zich bij de betrokken dienst of medewerker over de feiten waarover geklaagd wordt en neemt de conclusies van het gesprek op in een verslag.

Het onderzoek resulteert in één van volgende beoordelingen:

- gegronde klacht: de regelgeving werd niet gevolgd of bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden. De klager krijgt dus gelijk. Er wordt hier een oplossing geboden
- deels gegronde klacht: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet. Er wordt ook hier een oplossing aangeboden
- gegronde en gecorrigeerde klacht: de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek gecorrigeerd
- ongegronde klacht: gemeente heeft correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist
- geen oordeel: dit zijn klachten waarbij, na onderzoek:
 - onvoldoende duidelijkheid blijft
 - enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden
 - de fout te klein is om ze in aanmerking te nemen
 - stopzetting procedure door burger: door of in samenspraak met de burger wordt de klachtenprocedure stopgezet.

§ 4. De klachtenbehandelaar bezorgt binnen de 30 kalenderdagen per email het verslag met motivering en een ontwerp van antwoordbrief aan de klachtencoördinator.

Artikel 12 – Klachtenafhandeling

De klachtencoördinator waakt erover dat de klacht maximaal onafhankelijk is van de dienst(en) waarop deze betrekking heeft en gaat na of de klachtenbehandelaar een neutrale houding heeft aangenomen tijdens het onderzoek.

De klachtencoördinator stuurt aan de klager een antwoordbrief met de conclusies van het onderzoek.

Artikel 13 – Klachtenafsluiting

De klacht wordt als afgesloten beschouwd wanneer de klager het antwoord heeft ontvangen en wanneer de klachtencoördinator het klachtenregister volledig heeft ingevuld.

Artikel 14 – Klachtengedragregels

De klachtenbehandelaar houdt bij de klachtenbehandeling maximaal rekening met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

Artikel 15 – Klachtenrapportering

De klachtencoördinator bezorgt het overzicht van de klachten en een korte toelichting omtrent de behandeling ervan trimestrieel ter kennisgeving aan het managementteam en aan het college van burgemeester en schepenen respectievelijk het vast bureau.

Artikel 16 – Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2019. Het reglement komt in de plaats van het eerdere door gemeenteraad goedgekeurde klachtenreglement.