

Klachtenreglement lokaal bestuur Sint-Laureins

Artikel 1: voorwerp

Ter verhoging van de betrokkenheid van de burger stelt het lokaal bestuur Sint-Laureins een klachtenreglement vast, conform de verplichting uit het decreet lokaal bestuur (titel 6, hoofdstuk 1 klachtenbehandeling, art. 302 en 303).

Artikel 2: doelstelling

Het lokaal bestuur vindt het belangrijk om te luisteren naar de burger als gebruiker van de dienstverlening. Dit zowel om de individuele dienstverlening te verbeteren als de kwaliteit van het dienstverlening in het algemeen te verbeteren.

In dit reglement wordt een procedure uitgewerkt voor het indienen en behandelen van klachten.

Artikel 3: definitie van klacht

§1. Voor de toepassing van dit reglement wordt beschouwd als klacht:

Een manifeste (schriftelijke) uiting waarbij een ontevreden burger (natuurlijk of rechtspersoon) bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§2. Een klacht kan betrekking hebben op:

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

§3. De handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

- een (be)handelingswijze
- een termijn
- een beslissing van de ambtenaar

Artikel 4: andere definities

In dit reglement hanteren we onderstaande definities:

- **Vraag:** een (rechts)persoon uit een behoefte aan informatie.
- **Suggestie:** een (rechts)persoon uit een suggestie om iets te overwegen.
- **Melding:** een uiting van een (rechts)persoon over een situatie, gebrek of een tekortkoming zonder dat hij ontevreden is over de dienstverlening of het gevoerde beleid, waarbij de tussenkomst van een gemeentedienst of een dienst aangeboden door derden mogelijk is.
- **Lokale overheid/lokaal bestuur:** alle entiteiten van gemeente en OCMW Sint-Laureins.
- **Klachtenindieners:** een (rechts)persoon die een klacht heeft.
- **Klachtenontvanger:** is het eerste aanspreekpunt voor het aannemen en registreren van binnenkomende klachten. Een klachtindieners kan zich ook richten tot ieder personeelslid van het lokaal bestuur Sint-Laureins dat eveneens als klachtenontvanger kan optreden.



Sint-Laureins

buitengewoon natuurlijk

- **Klachtencoördinator:** deze medewerker van lokaal bestuur Sint-Laureins volgt de behandeling van de klacht op en gaat na of alle stappen van de procedure klachtenbehandeling volgens afspraak en tijdig worden doorlopen. De coördinator gaat na of de klacht binnen de toepassing van dit reglement valt, duidt per dossier een klachtenbehandelaar aan en verzekert de registratie en verzending van het antwoord.
- **Klachtenbehandelaar:** deze medewerker van het lokaal bestuur Sint-Laureins behandelt het klachtendossier inhoudelijk en werkt een voldragen antwoord uit en/of stelt een oplossing voor.

Artikel 5: toepassingsveld

§1. De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- vragen om informatie;
- meldingen;
- suggesties;
- petitie's;
- bezwaarschriften of beroepsschriften waarvoor andere wettelijke vastgelegde procedures van toepassing zijn;
- burgervoorstellen;
- algemene klachten over het (al dan niet gevoerde) beleid;
- klachten over beleidsvoornemens of –verklaringen;
- algemene klachten over regelgeving.

Anoniem ingediende klachten worden onontvankelijk verklaard.

§2. De gemeente is niet verplicht de klacht te behandelen als ze betrekking heeft op feiten

- die langer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van deze feiten zich later hebben gemanifesteerd;
- waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend;
- waarvoor een juridictioneel beroep aanhangig is;
- waarvoor reeds eerder een klacht is ingediend die volledig afgehandeld is.

Artikel 6: aanspreekpunt

§1. Elk personeelslid en elke politiek verantwoordelijke van het lokaal bestuur Sint-Laureins fungeren als aanspreekpunt voor de burger om zijn/haar klacht te formuleren en om de burger door te verwijzen naar de voorgaande schriftelijke en elektronische middelen of naar de klachtencoördinator. Indien nodig kan een medewerker helpen bij het indienen van de klacht

§2. De ontvangen klacht wordt onmiddellijk overgemaakt aan de klachtencoördinator.

Artikel 7: klachtencoördinator

§1. Een medewerker van de dienst Personeel & Organisatie van het lokaal bestuur treedt op als klachtencoördinator.

§2. Elke klacht wordt door de klachtencoördinator opgenomen in een register.

§3. De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.



Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht met mededeling van de motivering.

Zo mogelijk onmiddellijk of desgevallend na een nader onderzoek, wordt geoordeeld of de vraag van de burger daadwerkelijk neerkomt op een klacht, dan wel of het gaat om een melding of een vraag om informatie.

In de specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd administratief beroep voorzien is, wordt expliciet vermeld dat dit beroep eerst moet worden uitgeput, vooraleer een klachtenprocedure kan worden ingezet.

§4. Na registratie wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk (brief, e-mail) bevestigd aan de klager binnen een termijn van tien werkdagen (na ontvangst).

In elk geval wordt vermeld wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.

§5. De klachtencoördinator maakt de klacht over aan de klachtenbehandelaar.

Artikel 8: klachtenbehandelaar

§1. Als klachtenbehandelaar kunnen optreden :

1. de klachtencoördinator of;
2. het diensthoofd of bij afwezigheid hiervan de hiërarchische overste van diegene tegen wiens gedraging de klacht is gericht of;
3. de algemeen directeur indien de klacht een gedraging van een diensthoofd betreft;
4. de bijzondere beoordelingscommissie indien het een klacht tegen de algemeen directeur of mandataris betreft.

§2. Een klacht wordt nooit behandeld door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

§3. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht inhoudelijk, beoordeelt de klacht en formuleert een voorstel tot oplossing. De klachtenbehandelaar maakt hiervan een kort rapport.

§4. Na onderzoek en behandeling van de klacht pleegt de klachtenbehandelaar hierover overleg met de klachtencoördinator, die de bevindingen van het onderzoek en/of de beslissing schriftelijk (brief, e-mail) meedeelt aan de klager.

§5. De verplichting tot behandeling van een klacht vervalt, indien aan de klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger.

Artikel 9: bijzondere beoordelingscommissie

§1. De bijzondere beoordelingscommissie wordt samengesteld door de gemeenteraad/raad voor maatschappelijk welzijn. De mandaten worden verdeeld over de fracties waaruit de gemeenteraad/raad voor maatschappelijk welzijn is samengesteld.

§2. De bijzondere beoordelingscommissie bestaat uit 1 afgevaardigde per fractie en maximum 1 onafhankelijk raadslid. De klachtencoördinator neemt het secretariaat waar.



Sint-Laureins

buitengewoon natuurlijk

§3. De betrokken mandataris van het lokaal bestuur tegen wie de klacht werd ingediend of in voorkomend geval de algemeen directeur kan door de bijzondere beoordelingscommissie worden gehoord. Hij/zij mag evenwel niet aanwezig zijn bij de beraadslaging en de besluitvorming.

Artikel 10: behandelingstermijn

Het ogenblik waarop de gemeente de klacht ontvangt, geldt als het ogenblik waarop de klacht geregistreerd moet worden en dus als aanvangspunt voor de termijn van 30 kalenderdagen, waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld. De termijn begint te lopen de dag na de registratie van de klacht. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd wanneer de klachtindiener een antwoord heeft ontvangen en klachtenregister volledig is ingevuld.

Artikel 11: procesverloop

Klachten worden behandeld volgens de procesbeschrijving opgenomen in bijlage 1: procesbeschrijving.

Artikel 12: informatieveiligheid

De klachtenbehandeling valt onder toepassing van de wetgeving m.b.t. de bescherming van de persoonsgegevens. Alle betrokkenen bij de behandeling van een klacht, moeten de regelgeving m.b.t. privacy en discretie respecteren.

Artikel 13: rapportering

§1. Ontvankelijke klachten worden ter kennis gegeven aan het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau en aan het managementteam.

§2. Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt dat aan de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn wordt gerapporteerd.

Artikel 14: inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 18 maart 2022.

