

# Algemeen reglement inzake klachtenbehandeling

## Artikel 1 – algemeen

§1. Dit reglement organiseert voor de gemeente Opwijk en het OCMW Opwijk een systeem voor de behandeling van klachten over handelingen van het bestuur. Elke gebruiker van onze dienstverlening die een klacht uit, heeft recht op een grondige afhandeling ervan.

§2. Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§3. Een klacht kan betrekking hebben op:

- 1° Het foutief verrichten van een handeling of prestatie.
- 2° Het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling.
- 3° Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze.
- 4° Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie.

§4. Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het lokaal bestuur, wordt beschouwd als een handeling van het lokaal bestuur.

§5. Meldingen, vragen om informatie, beroepen, bezwaren, suggesties en petitie worden niet beschouwd als klachten en vallen daardoor niet onder de klachtenprocedure.

§6. Als melding wordt aanzien: het door de burger signaleren van een bepaalde tekortkoming (in het functioneren van de overheid, aan de infrastructuur, aan het wegennet...). Bijvoorbeeld: een eerste melding van een defect aan het wegdek, defect aan de openbare verlichting, foutieve gegevens in een publicatie of op een website, de verkeerde spelling van een naam, enzovoort. Dit kan de burger signaleren via de digitale meldingskaart op de website of via e-mail ([klachten@opwijk.be](mailto:klachten@opwijk.be)), schriftelijk via brief of fax, telefonisch of persoonlijk aan het loket.

§7. Elke gebruiker van de dienstverlening van de gemeente Opwijk en het OCMW van Opwijk kan een klacht indienen.

## Artikel 2 – toepassing

§1. Het indienen van een klacht kan schriftelijk gericht aan het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau (Ringlaan 20), via een e-formulier op de website, via het e-mailadres [klachten@opwijk.be](mailto:klachten@opwijk.be) of mondeling aan één van de loketten (registratie via formulier).

§2. Wanneer een klacht bij een medewerk(st)er van een dienst terechtkomt, stuurt hij/zij de klacht door naar de klachtencoördinator voor registratie, ook wanneer de medewerk(st)er in kwestie de klager onmiddellijk een oplossing kan bieden.

§3. De communicatieambtenaar wordt aangesteld als klachtencoördinator. Bij zijn/haar afwezigheid treedt de afdelingsverantwoordelijke interne zaken/coördinator informatiebeheer op als klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de klachten en verwijst ze, als ze ontvankelijk zijn, voor behandeling door naar een klachtenbehandelaar, afhankelijk van de aard van de klacht. De klachtencoördinator ziet er vervolgens op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

§4. Als klachtenbehandelaar treedt op:

1° De hiërarchische overste van de persoon of dienst tegen wie de klacht gericht is. Indien de overste zelf betrokken is, treedt de algemeen directeur op als klachtenbehandelaar.

2° De bijzondere ad hoc op te richten raadscommissie indien het een klacht betreft tegen de algemeen directeur of de financieel directeur.

§5. De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

§6. Nadat de klachtencoördinator de klacht heeft ontvangen, registreert hij ze (ongeacht of ze wel of niet ontvankelijk is) in een bestand met minstens de volgende gegevens:

1° De datum van de klacht

2° De identificatiegegevens van de klager: naam en adres, telefoonnummer, (e- mailadres)

3° Via welk communicatiekanaal de klacht is gemeld

4° Een korte omschrijving van de klacht

5° De dienst en eventueel de persoon waarop de klacht betrekking heeft

6° De klachtenbehandelaar

§7. De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit. De klacht is niet ontvankelijk als deze:

1° anoniem is ingediend.

2° alleen mondeling is ingediend.

3° het voorwerp is van een gerechtelijke procedure.

4° gaat over zaken waarbij het lokaal bestuur geen betrokken partij is.

5° gaat over zaken waarbij de klager geen belang kan aantonen.

6° al eerder werd ingediend en ongegrond werden bevonden, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht.

7° betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.

8° zoals vermeld in artikel 1, buiten het toepassingsgebied van dit reglement vallen.

9° niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager dient het probleem eerst te signaleren aan de betrokken dienst of medewerker, zodat het probleem eventueel spontaan gecorrigeerd kan worden.

§8. Onontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure. De klachtencoördinator deelt aan de klager in een gemotiveerde communicatie mee waarom de klacht als onontvankelijk wordt beschouwd.

§9. Als de klager ontevreden is over de wijze of het resultaat van de klachtenbehandeling, kan hij een beroep doen op de Vlaamse Ombudsman. De gemeente sluit daartoe een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

### **Artikel 3 – afhandeling**

§1. Binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoordbrief of antwoordmail naar de klager. Dit antwoord bevat in elk geval de volgende elementen:

1° de bevestiging dat de klacht werd ontvangen of ingeval het een melding betreft, het aan de betrokken dienst werd overgemaakt.

2° de vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is, met bijhorende motivering als ze niet ontvankelijk is.

3° een korte omschrijving van de opgestarte klachtenprocedure, met vermelding van de contactgegevens van de klachtenbehandelaar.

4° de vermelding dat bij ontvankelijkheid van de klacht deze verder zal behandeld worden binnen een termijn van 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Binnen deze termijn zal de indiener dan ook een antwoord krijgen op zijn klacht.

Deze antwoordbrief of antwoordmail wordt tevens bezorgd aan de algemeen directeur en ter kennis gebracht van het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau, naargelang de verantwoordelijkheid voor de materie waarop de klacht betrekking heeft.

§2. Na een positief ontvankelijkheidsonderzoek verwijst de klachtencoördinator de klacht door naar de klachtenbehandelaar. Als klachtenbehandelaar wordt aangeduid:

1° bij een klacht tegen een dienst of tegen een medewerker van een dienst: het diensthoofd of de hiërarchische overste

2° bij een klacht tegen een diensthoofd: het afdelingshoofd

3° bij een klacht tegen het afdelingshoofd: de algemeen directeur

4° bij een klacht tegen de financieel directeur met betrekking tot de taken die hij verricht onder de functionele leiding van de bevoegde algemeen directeur: de algemeen directeur

5° bij een klacht tegen de financieel directeur met betrekking tot de taken die hij in volle onafhankelijkheid uitvoert: de bijzondere ad hoc op te richten bevoegde commissie

6° bij een klacht tegen de algemeen directeur: de bijzondere ad hoc op te richten commissie

7° bij een klacht tegen een politiek mandataris: de gemeenteraad of OCMW- raad.

§3. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht. Hij/zij gaat zo nodig bij de medewerker uitleg vragen over de feiten waarover geklaagd wordt en neemt de conclusies van het gesprek op in een verslag.

§4. De klachtenbehandelaar bezorgt het verslag met motivering en een ontwerp van antwoordbrief aan de klachtencoördinator. Die gaat na of de klachtenbehandelaar een neutrale houding heeft aangenomen in het behandelen van de klacht. Na goedkeuring door de klachtencoördinator stuurt deze aan de klager een antwoordbrief met de conclusies van het onderzoek en dit ten laatste 45 kalenderdagen na indiening van de klacht.

§5. Het opvragen van bijkomende informatie naar aanleiding van het toevoegen van nieuwe elementen na de ontvangst van de antwoordbrief vermeld in artikel 3 §4 schort de termijn van 45 kalenderdagen op voor het gegrondheidsonderzoek. De termijn wordt dan 90 kalenderdagen.

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

§7. De klachtenbehandelaar houdt bij de klachtenbehandeling maximaal rekening met de van kracht zijnde wettelijke en reglementaire verplichtingen en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

#### **Artikel 4 – rapportering**

§1. De klachtencoördinator bezorgt elk kwartaal een overzicht van de klachten en de behandeling ervan aan het managementteam en het schepencollege/vast bureau.

§2. De klachtencoördinator bezorgt jaarlijks en in februari een rapport (met weglaten van de privacygegevens) over de behandelde klachten ter kennisneming aan de leden van de gemeenteraad en de OCMW- raad.