

## **Klachtenreglement Assenede**

### **Artikel 1: 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.

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.

Een handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

- een behandelingswijze van een personeelslid van de gemeente;
- een termijn;
- een beslissing van een personeelslid van de gemeente.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet correct handelen van een personeelslid van de gemeente of het OCMW of op het niet correct handelen van de burgemeester, een schepen of een raadslid van zowel gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn.

### **Artikel 2: Reglement niet van toepassing**

Dit reglement klachtenbehandeling is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's.

Dit reglement klachtenbehandeling is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

### **Artikel 3: Wie kan klacht indienen?**

Een personeelslid kan net als de burger een klacht indienen.

### **Artikel 4: Klachtencoördinator**

De communicatieambtenaar is klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform dit reglement klachtenbehandeling verloopt.

### **Artikel 5: Klachtenbehandelaar**

De klachtenbehandelaar is:

- de directe hiërarchische overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die de gedraging waarover wordt geklaagd zelf niet gesteld heeft. Gaat het om een klacht tegen een gedraging die gesteld werd door een personeelslid van de milieudienst dan is het de milieuambtenaar op voorwaarde dat die zelf de gedraging waarover geklaagd wordt niet gesteld heeft. Gaat het om een klacht tegen een gedraging die gesteld werd door een personeelslid van de dienst stedenbouw, dan is het de stedenbouwkundig ambtenaar op voorwaarde dat die zelf de gedraging waarover geklaagd wordt niet gesteld heeft.
- de gemeenteraad en/of de raad voor maatschappelijk welzijn indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de algemeen directeur, de financieel directeur, de burgemeester, een schepen of een raadslid.

- de algemeen directeur indien het een klacht betreft van het ene personeelslid van de gemeente ten opzichte van een ander personeelslid van de gemeente.

→ Indien een mondelinge of telefonische klacht direct kan opgelost worden door het personeelslid dat de klacht ontvangt, wordt hiervan afgeweken.

## **Artikel 6: Stappenplan**

Klachten worden als volgt behandeld:

### **1. Klacht ontvangen (personeelslid)**

Iemand (burger = externe klacht; personeelslid = interne klacht) heeft een klacht en uit die klacht bij een personeelslid. Het uiten van een klacht kan zowel mondeling aan elk personeelslid, telefonisch, per brief, via e-mail of via het meldloket op de gemeentelijke website. Personeelsleden die een mondelinge klacht ontvangen, dienen deze te noteren op een hiervoor geschikt standaardformulier.

Het personeelslid van de gemeente dat de klacht ontvangen heeft, bezorgt deze aan de klachtencoördinator. Afhankelijk van de manier waarop de klacht ontvangen werd, wordt volgende werkwijze gevolgd:

- mondeling en telefonisch: het personeelslid noteert de klacht op het standaardformulier en bezorgt het ingevulde formulier aan de klachtencoördinator;
- schriftelijk: de onthaalbediende registreert de brief in de lijst van inkomende post en bezorgt deze aan de klachtencoördinator maar nog niet aan de klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator bezorgt de klacht op haar beurt aan de klachtenbehandelaar;
- via e-mail: het personeelslid dat de klacht via e-mail ontvangt, bezorgt hem aan de onthaalbediende. Die registreert de klacht in de lijst van inkomende post en bezorgt hem aan de klachtencoördinator maar nog niet aan de klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator bezorgt de klacht op haar beurt aan de klachtenbehandelaar.
- via het meldloket op de gemeentelijke website: een medewerker van de communicatiedienst die de klacht ontvangt, bezorgt hem aan de onthaalbediende. Die registreert de klacht in de lijst van inkomende post en bezorgt hem aan de klachtencoördinator maar nog niet aan de klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator bezorgt de klacht op haar beurt aan de klachtenbehandelaar.

Indien een mondelinge of telefonische klacht direct kan opgelost worden, dan gebeurt dit door het personeelslid dat de klacht ontving en bevoegd is voor de materie waarover geklaagd wordt, tenzij het gaat om een klacht die specifiek gericht is naar het personeelslid of een handeling of gedraging die hij / zij gesteld heeft. In dit geval wordt de klacht behandeld door de hiërarchische overste. Ook in dit geval dient het volledig ingevuld klachtenformulier (inclusief oplossing) bezorgd te worden aan de klachtencoördinator zodat dit ook kan geregistreerd worden.

Elk personeelslid dat zelf een klacht heeft, kan deze bezorgen aan zijn of haar diensthoofd. Gaat het om een klacht over dat diensthoofd, dan kan de klacht rechtstreeks bezorgd worden aan de klachtencoördinator.

### **2. Klacht registreren (klachtencoördinator)**

De klachtencoördinator registreert de klacht in het register.

### **3. Ontvankelijkheidsonderzoek klacht (klachtencoördinator)**

De klachtencoördinator beslist in overleg met de klachtenbehandelaar of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- het geen klacht betreft (maar bv. wel een melding, beleidsklacht, suggestie, etc.);
- de klacht al eerder werd ingediend;
- de klager geen belang heeft bij de materie;
- de klacht anoniem is;
- de klacht handelt over beleid en regelgeving;
- het over een materie gaat waarvoor de lokale overheid niet verantwoordelijk is.

Is een klacht niet ontvankelijk dan stuurt de klachtencoördinator binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord naar de klager met de boodschap dat de klacht werd ontvangen maar niet ontvankelijk is (redenen vermelden).

Is een klacht wel ontvankelijk, dan stuurt de klachtencoördinator binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord naar de klager dat de klacht werd ontvangen, dat hij ontvankelijk is en verder wordt behandeld. In deze brief wordt ook vermeld wie de klacht verder zal behandelen en zijn / haar coördinaten.

Wanneer de klacht werd ingediend via e-mail, dan wordt het antwoord ook per mail verstuurd. Wanneer de klacht binnenkwam via een ander kanaal, dan wordt het antwoord via brief verstuurd.

#### 4. Overdracht klacht van klachtencoördinator naar klachtenbehandelaar

De klachtencoördinator start een rapport op omtrent de klacht. Hierin worden volgende zaken vermeld:

- identiteit klager (naam, adres, telefoon, e-mail);
- datum ontvangst klacht;
- naam personeelslid van de gemeente dat de klacht ontvangen heeft
- korte omschrijving van de klacht;
- de dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (mondeling, telefonisch, e-mail, brief);
- al dan niet ontvankelijkheid van de klacht (+ redenen);
- datum versturen ontvangstmelding;
- gegevens klachtenbehandelaar;
- datum waarop klachtencoördinator het rapport doorstuurt naar klachtenbehandelaar.

De klachtencoördinator stuurt het rapport via e-mail door naar de betreffende klachtenbehandelaar.

#### 5. Inhoudelijk onderzoek klacht (klachtenbehandelaar)

De klachtenbehandelaar vraagt bij het betrokken personeelslid van de gemeente om meer informatie omtrent de klacht.

Indien de klacht niet helemaal duidelijk is, neemt de klachtenbehandelaar telefonisch contact op met de klager om meer informatie te verzamelen.

De klachtenbehandelaar maakt een samenvatting van bovenstaand onderzoek en beoordeelt op basis hiervan de klacht.

#### 6. Beantwoorden klacht (klachtenbehandelaar)

Op basis van de beoordeling van de klacht maakt de klachtenbehandelaar een brief op waarin degelijk gemotiveerd wordt of de klacht al dan niet gegrond is en welke oplossing geboden wordt. Deze brief wordt binnen een termijn van 30 dagen verstuurd naar de klager.

In de antwoordbrief aan de klager wordt de volgende regel standaard opgenomen: Indien u hieromtrent nog vragen of opmerkingen heeft, kan u altijd contact opnemen met de klachtenbehandelaar + contactgegevens.

#### 7. Feedback aan klachtencoördinator (klachtenbehandelaar)

De klachtenbehandelaar vult het rapport aan en bezorgt dit via e-mail aan de klachtencoördinator. Ook een kopie van de brief aan de klager wordt aan de klachtencoördinator bezorgd. Dit gebeurt binnen de 30 dagen na ontvangst van de klacht.

#### 8. Aanvullen klachtenregister (klachtencoördinator)

Op basis van het klachtenrapport vult de klachtencoördinator het klachtenregister aan.

### **Artikel 7: Klachtenrapport**

Het klachtenrapport bevat volgende gegevens:

#### *In te vullen door de klachtencoördinator*

- volgnummer;
- identiteit klager (naam, adres, telefoon, e-mail);
- datum ontvangst klacht;
- naam personeelslid van de gemeente dat de klacht ontvangen heeft
- korte omschrijving van de klacht;
- de dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (mondeling, telefonisch, e-mail, brief);
- al dan niet ontvankelijkheid van de klacht (+ reden);
- datum versturen ontvangstmelding;
- gegevens klachtenbehandelaar
- datum waarop de klachtencoördinator het rapport doorstuurt naar de klachtenbehandelaar;

#### *In te vullen door de klachtenbehandelaar*

- uitleg van het personeelslid van de gemeente omtrent de klacht;
- weerwoord van de klager;
- de beoordeling van de klacht;
- de datum waarop de motiverende brief naar de klager is verstuurd;

#### *In te vullen door de klachtencoördinator*

- de datum van de eventuele reactie van de klager na behandeling van zijn / haar klacht.

Het klachtenrapport wordt na de afhandeling van de klacht digitaal en op papier bewaard door de klachtencoördinator.

### **Artikel 8: Klachtenregister**

Het klachtenregister wordt digitaal bijgehouden door de klachtencoördinator en dient als overzichtslijst van de binnengekomen klachten en hun behandeling.

Het klachtenregister bevat volgende zaken:

- volgnummer;
- identiteit klager (naam, adres, telefoon, e-mail);
- datum ontvangst klacht;
- omschrijving klacht;
- de dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- datum ontvangstmelding;
- datum antwoordbrief.

**Artikel 9: Kennisgeving aan gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn**

Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn gerapporteerd. Dit ter kennisgeving van de raadsleden van beide organen.

**Artikel 10: In werking**

Deze regeling treedt in werking na goedkeuring in de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van 25.02.2021.

**Artikel 11: Uitvoering besluit**

Het college van burgemeester en schepenen wordt gelast met de uitvoering van dit besluit.

Goedgekeurd in de gemeenteraad van 25.02.2021.

Frederik Willems  
Algemeen directeur

Lieven Rummens  
Voorzitter gemeenteraad