

Klachtenbehandeling gemeente Zonnebeke

Artikel 1

§ 1. Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening bij het gemeentebestuur in verband met een handeling of prestatie die het bestuur al dan niet heeft verricht.

§ 2. Een klacht kan betrekking hebben op het handelen van zowel personeelsleden als van gemeentelijke politieke mandatarissen (burgemeester, schepenen, gemeenteraadsleden, voorzitter van de gemeenteraad).

§ 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 worden behandeld via het meldpunt op de gemeentelijke website (klik [hier](#)). 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...).

Artikel 2

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

Artikel 3

Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend (via mail, per brief, het klachtenformulier of met een meldingskaart uit het gemeentelijk informatieblad 'Info').

Artikel 4

De stafmedewerker is de klachtencoördinator. Bij zijn afwezigheid treedt de communicatieambtenaar op als klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de klachten en verwijst ze voor behandeling door naar het bevoegde diensthoofd (klachtenbehandelaar), afhankelijk van de aard van de klacht.

Artikel 5

§ 1. Wanneer een klacht bij een medewerk(st)er van een gemeentedienst 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.

§ 2. Wanneer politieke mandatarissen worden geconfronteerd met klachten van burgers dan moeten zij deze in eerste instantie doorverwijzen naar de bevoegde diensten van de administratie.

Politieke mandatarissen kunnen de burgers ondersteunen en begeleiden in hun relatie met de administratie: zij kunnen de burgers helpen om, via de daartoe geëigende kanalen en procedures, een aanvraag te richten tot de administratie. Bij het ondersteunen en

begeleiden van vraagstellers, respecteren de OCMW raadsleden de onafhankelijkheid van de ambtenaren en diensten, de objectiviteit van de procedures en de termijnen die als normaal worden beschouwd voor de afhandeling van soortgelijke dossiers.

Artikel 6

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

- De datum van de klacht
- De identificatiegegevens van de klager
- Via welk communicatiekanaal de klacht is gemeld
- Een korte omschrijving van de klacht
- De dienst en eventueel de persoon waarop de klacht betrekking heeft

Nadat de klacht is afgehandeld registreert hij:

- De datum van afhandeling van de klacht
- Het resultaat van de klachtenbehandeling

Artikel 7

§ 1. De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit.

De klacht is **niet ontvankelijk** als ze:

- Een vraag is tot dienstverlening of een eerste melding van een probleem
- Een uiting is van algemene ontevredenheid over het beleid: het moet gaan over een specifiek dossier van het gemeentebestuur waarbij de burger individueel en actueel bij betrokken is.
- Alleen mondeling werd ingediend
- De klacht niet voldoet aan de kenbaarheidvereiste: de klager moet eerst bij de betrokken dienst verhaal gezocht hebben, maar zonder bevredigend resultaat.
- Al eerder is ingediend en al ongegrond werd bevonden, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht.
- Anoniem is ingediend.
- Behoren tot een lopende procedure (zoals milieu, ruimtelijke ordening en stedenbouw, gerechtelijke procedure, ...)
- Gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid behoren van het gemeentebestuur behoren.
- Kennelijk ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst.

§ 2. Onontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure. De klachtencoördinator deelt aan de klager met een gemotiveerde brief mee waarom de klacht als niet-ontvankelijk wordt beschouwd.

Als de reden is dat de klacht gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid van het gemeentebestuur behoren, verwijst de brief de klager door naar de instantie die zijn klacht kan behandelen.

Artikel 8

De klachtenbehandelaar is:

- bij een klacht tegen een dienst of tegen een medewerker van een dienst: de gemeentesecretaris.
- bij een klacht tegen het diensthoofd: de gemeentesecretaris.
- bij interne klachten: de gemeentesecretaris.
- bij een klacht tegen de financieel beheerder met betrekking tot de taken die hij verricht onder de functionele leiding van de gemeentesecretaris: de gemeentesecretaris.

- bij een klacht tegen de gemeenteontvanger (financieel beheerder) met betrekking tot de taken die hij in volle onafhankelijkheid uitvoert: de bijzondere beoordelingscommissie.
- bij een klacht tegen de gemeentesecretaris: de bijzondere beoordelingscommissie.
- bij een klacht tegen een gemeentelijk politiek mandataris: de bijzondere beoordelingscommissie

Artikel 9

De bijzondere beoordelingscommissie wordt samengesteld door de gemeenteraad. De mandaten worden evenredig verdeeld over de fracties waaruit de gemeenteraad is samengesteld en dit volgens de berekeningswijze die geldt voor de samenstelling van de gemeenteraadcommissies zoals bepaald in het huishoudelijk reglement van de gemeenteraad.

De betrokken gemeentelijk politiek mandataris tegen wie klacht werd ingediend of in voorkomend geval de gemeentesecretaris of de financieel beheerder kunnen door de bijzondere beoordelingscommissie worden gehoord. Zij mogen evenwel niet aanwezig zijn bij de beraadslaging en de besluitvorming.

Artikel 10

Binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoordbrief of antwoordmail naar de klager die in elk geval de volgende elementen vermeldt:

- De bevestiging dat de klacht werd ontvangen
- Een korte omschrijving van de klacht
- Vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is en de motivering als ze niet ontvankelijk is
- De naam en contactgegevens van de klachtenbehandelaar
- Deze antwoordbrief of antwoordmail wordt tevens ter kennis gebracht van
 - o Het college
 - o Het managementteam

Artikel 11

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.

Artikel 12

De klachtenbehandelaar bezorgt een ontwerp van antwoordbrief aan de klachtencoördinator met daarin zijn / haar bevindingen. De klachtencoördinator stuurt deze antwoordbrief aan de klager.

Artikel 13

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

Artikel 14

De klachtenbehandelaar houdt bij de klachtenbehandeling maximaal rekening met de Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur.

Artikel 15

De klachtencoördinator bezorgt het overzicht van de klachten en de behandeling ervan voor elke vergadering aan het managementteam. Minstens 4 keer per jaar voegt hij een overzicht toe aan de dossiers van de gemeenteraad, ter kennisgeving van de raadsleden.

Artikel 16

Dit reglement treedt in werking op 13 oktober 2014.

Dit reglement werd door de gemeenteraad goedgekeurd op 13 oktober 2014 en werd het laatst gewijzigd op 14 maart 2016.