

Reglement klachtenbehandeling gemeente en OCMW Waasmunster

goedgekeurd door de raad in zitting van 27 april 2023

1. Inleiding

- Dit reglement regelt voor gemeente en OCMW Waasmunster, hierna 'het lokaal bestuur' genoemd, het systeem van klachtenbehandeling zoals voorzien in de artikels 302 en 303 van het decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017.
- De klachtenbehandeling heeft als belangrijkste doelstellingen:
 - te bewaken dat de engagementen van het lokaal bestuur naar de burgers m.b.t. dienstverlening gegarandeerd worden;
 - dat de principes van behoorlijk bestuur correct nageleefd worden;
 - bij te dragen aan een zo kwalitatief en performant mogelijke dienstverlening voor de burger.

2. Definities

- Een melding is het signaleren van een probleem, met de vraag aan het lokaal bestuur om op te treden.
- Een suggestie betreft het voorstellen van een oplossing of een verbetering waaraan al dan niet gevolg kan worden gegeven.
- Bij een klacht ben je als burger ontevreden over een door het lokaal bestuur verrichte prestatie, handeling of het verzuimen ervan. Er is dus een mislukt contact geweest met (een dienst van) het lokaal bestuur.
- Bij de registratie en behandeling van klachten, maken we een onderscheid tussen eerstelijns- en tweedelijnsklachten:
 - Iedere klacht wordt, net als meldingen en suggesties, verondersteld eerst bij de betrokken dienst zelf aangekaart te zijn: dit is een eerstelijnsklacht.
 - Wanneer een burger niet tevreden is over de afhandeling van een eerstelijnsklacht of niet akkoord gaat met een verkregen antwoord, dan pas kan een tweedelijnsklacht ingediend worden.

3. Melding, suggestie en eerstelijnsklacht

3.1. Verzoeker

Iedereen kan schriftelijk, mondeling of digitaal een melding, suggestie of eerstelijnsklacht indienen. Je kan dit doen via volgende kanalen:

- via het online meldingsformulier op de website:
<https://www.waasmunster.be/meldiets>
- telefonisch op het algemeen nummer: 052 89 20 00
- per mail naar informatie@waasmunster.be
- per post ter attentie van het lokaal bestuur Waasmunster, Abdij van Roosenberglaan 8 te 9250 Waasmunster.

3.2. Inhoud

De melding, suggestie of klacht bevat een duidelijke omschrijving van het probleem en desgevallend de locatie waar desbetreffend over gaat. Een melding of suggestie kan ook anoniem worden doorgegeven.

3.3. Ontvankelijkheid

Als een melding, suggestie of klacht kwetsend of beledigend is kan beslist worden om deze niet te behandelen.

Anonieme klachten worden niet behandeld.

3.4. Behandeling

De melding, suggestie of eerstelijnsklacht wordt behandeld de betrokken dienst.

De melder ontvangt binnen de zeven dagen een ontvangstmelding via e-mail of per brief, (tenzij het een anonieme melding betreft).

Uiterlijk binnen één maand na de ontvangstmelding ontvangt de melder of verzoeker een tussentijds of definitief antwoord. In dit antwoord wordt meegedeeld welk gevolg gegeven is of gegeven zal worden. Ingeval er geen gevolg gegeven wordt, staat dit in het antwoord gemotiveerd.

4. Klachten

4.1. Behandelaar

Wanneer een burger niet tevreden is over de afhandeling van een eerstelijnsklacht of niet akkoord gaat met een verkregen antwoord, dan kan een tweedelijnsklacht ingediend worden.

De algemeen directeur (of een door hem aangestelde medewerker) staat in voor de behandeling van de tweedelijnsklachten. Hij onderzoekt de tweedelijnsklachten en treedt hierbij desgevallend bemiddelend op.

De algemeen directeur stuurt ontvangen eerstelijnsklachten door aan de betrokken dienst ter behandeling.

4.2. Verzoeker

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen in verband met de handelingen en de werking van het lokale bestuur en personen die werken onder de verantwoordelijkheid van het lokale bestuur.

Een tweedelijnsklacht kan worden ingediend via volgende kanalen:

- per mail naar klachten@waasmunster.be
- telefonisch
- per post ter attentie van de algemeen directeur, Abdij van Roosenberglaan 8 te 9250 Waasmunster.

4.3. Inhoud

De klacht bevat een duidelijke omschrijving waarom de verzoeker niet tevreden is met de door de betrokken dienst voorgestelde oplossing of met welke elementen van de afhandeling van de eerstelijnsklacht men niet akkoord kan gaan.

4.4. Ontvankelijkheid en bevoegdheid

De algemeen directeur kan beslissen een klacht niet te behandelen:

- wanneer de identiteit van de klager onbekend is;
- wanneer de klacht betrekking heeft op feiten en gedragingen die zich voordeden meer dan één jaar vóór de klacht. Indien de negatieve gevolgen van deze feiten of gedragingen zich evenwel pas manifesteren nadat één jaar verstreken is, kan de klacht wel in behandeling worden genomen;
- wanneer de klacht kwetsend of beledigend is of wanneer de verzoeker een kwetsende of beledigende houding aanneemt tijdens de behandeling van de klacht.

De algemeen directeur is niet bevoegd klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op:

- algemeen geldende voorschriften en reglementeringen, behoudens klachten die verband houden met een correcte naleving en uitvoering van deze voorschriften en reglementeringen door de administratie van het lokaal bestuur;
- het algemeen beleid van het lokale bestuur;
- aangelegenheden waarvoor de klager zich tot de toezichthoudende overheid of tot een geëigend orgaan had moeten wenden;
- aangelegenheden waarover een procedure loopt bij een administratief rechtscollege;
- aangelegenheden waarvoor de klager het initiatief nam tot een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld;
- handelingen en aangelegenheden die buiten de bevoegdheidssfeer vallen van het lokaal bestuur van Waasmunster. Indien dit het geval is dan wordt de verzoeker zo gericht mogelijk doorverwezen naar de correcte instantie.

4.5. Behandeling

Als een klacht in behandeling wordt genomen, wordt de klacht geregistreerd en ontvangt verzoeker binnen de 14 dagen een ontvangstmelding. Als een klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen, zal de verzoeker daarvan in kennis worden gesteld. Deze beslissing wordt gemotiveerd.

Als een klacht in behandeling wordt genomen, start een onderzoek naar de klacht. De betrokken ambtenaar of dienst worden hiervan op de hoogte gesteld en hebben het recht mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen en inzage te nemen in het dossier dat door algemeen directeur wordt aangelegd.

Een klacht wordt binnen de 3 maanden na registratie behandeld. Na behandeling van de klacht stelt de algemeen directeur de klager in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en formuleert een conclusie. Ook indien de klacht naar het oordeel van de algemeen directeur ongegrond is, deelt hij dit mee aan de klager. De beoordeling wordt steeds gemotiveerd.

4.6. Rapportage

De bevindingen van het onderzoek naar de klacht worden door de algemeen directeur ter kennisgeving voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen en/of het vast bureau.

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad over de behandelde tweedelijnsklachten.