

Reglement klachtenbehandeling gemeente en OCMW Meise

Artikel 1: Visie

Onze gemeenschappelijke visie aangaande klachten is dat er constructief wordt omgegaan met klachten. Dit betekent dat klachten gezien worden als kansen op verbetering en oplossingsgericht benaderd dienen te worden.

Elke gebruiker van de dienstverlening van de gemeentelijke en/of OCMW-diensten die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht. De personen, betrokken bij de behandeling van klachten, dienen een strikte neutraliteit in acht te nemen en de regels van het beroepsgeheim te respecteren.

Artikel 2: Definities:

§1. Een "klacht" wordt gedefinieerd als de uiting van ontevredenheid van een burger of gebruiker over het (niet-) optreden van de gemeentelijke/ OCMW-diensten.

Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeente/ het OCMW, wordt beschouwd als een handeling van de gemeente/ het OCMW.

§2. Onder "melding" wordt verstaan een mondeling, schriftelijk of elektronisch bericht van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentelijke/ OCMW-dienst gewenst is.

§3. Onder "klachtindiener" wordt verstaan het individu, de rechtspersoon, groep, vereniging of andere overheid, optredend in zijn hoedanigheid als klant van het bestuur.

Artikel 3: Toepassingsgebied systeem klachtenbehandeling:

§1. Onder het toepassingsgebied van het systeem van klachtenbehandeling vallen alle klachten, zoals hiervoor geformuleerd.

§2. Behoren niet tot het toepassingsgebied: vragen om informatie, verzoeken tot inzage, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren, beleidsvragen, klachten van personeelsleden over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling.

Artikel 4: Wijze van indienen:

Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij de gemeente of het OCMW.

Dit kan schriftelijk via het online klachtenformulier, per brief of per e-mail (klachten@meise.be). Het klachtenformulier is beschikbaar op de website.

Klachten kunnen ook mondeling overgebracht worden via de baliemedewerkers van het OCMW of de gemeente. Indien een klacht mondeling wordt geuit, wordt gevraagd de klacht schriftelijk te formuleren.

Artikel 5: Centraal klachtenmeldpunt:

Het OCMW en de gemeente richten een centraal klachtenmeldpunt in onder de coördinatie van de klachtencoördinator.

De burger kan een klacht doorgeven op dit centraal klachtenmeldpunt.

Klachten worden genoteerd in het centraal klachtenregister en worden dan via de klachtenprocedure behandeld.

De bestuurssecretaris wordt belast met de taak van klachtencoördinator. De klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator, tenzij de klacht betrekking heeft op de bestuurssecretaris zelf.

Hierbij dienen alle relevante gegevens te worden opgenomen (datum ontvangst klacht, identificatie klachtindieners, omschrijving klacht, ontvankelijkheid, beoordeling klacht, ondernomen of te nemen maatregelen).

Elk personeelslid die een klacht heeft ontvangen, bezorgt deze onmiddellijk aan de klachtencoördinator. Elke medewerker van de gemeente of het OCMW die zelf een klacht heeft over het (niet-)optreden van gemeentelijke of OCMW-diensten, kan deze eveneens bezorgen aan de klachtencoördinator.

Artikel 6: Ontvankelijkheid klacht:

Vooraleer een klacht wordt behandeld, oordeelt de klachtencoördinator of deze ontvankelijk is. Bij onontvankelijkheid van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoord aan de klachtindieners met vermelding van de reden van niet verdere afhandeling.

Indien de klacht onvoldoende duidelijk en concreet omschreven werd en daardoor onontvankelijk, wordt aan de klager gemeld dat hij zijn klacht opnieuw kan indienen mits duidelijker omschrijving.

Indien de klacht ernstige feiten betreft of feiten die dringende maatregelen vergen, wordt de algemeen directeur daarvan dadelijk in kennis gesteld.

Opdat de klacht inhoudelijk wordt behandeld, moet voldaan zijn aan volgende ontvankelijkheidsvereisten:

§1. Met betrekking tot het voorwerp van de klacht:

De klacht moet betrekking hebben op handelingen, niet-handelen of gedragingen van een personeelslid of een dienst van het gemeentebestuur.

De feiten waarop de klacht betrekking heeft moeten duidelijk zijn omschreven.

De klacht mag geen betrekking hebben op de wettigheid of opportuniteit van een beleidsbeslissing of beleidsintentie.

De klacht mag niet kennelijk onredelijk zijn.

De klacht mag geen betrekking hebben op feiten die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.

De klacht mag geen betrekking hebben op feiten waarover al eerder door dezelfde persoon een klacht is ingediend die ontvankelijk werd verklaard, tenzij nieuwe feiten aan het licht komen.

De klacht mag niet tot doel hebben de herziening, intrekking of opheffing van een beslissing van het gemeentebestuur, voor zover er tegen deze beslissing een administratief beroep mogelijk is of was of voor zover er al een klacht werd ingediend bij de toezichthoudende overheid tegen deze beslissing.

De klacht mag niet slaan op feiten of beslissingen waarover een gerechtelijke procedure of een procedure voor de Raad van State loopt of werd gevoerd.

§2. Met betrekking tot de klachtindiener:

De klachtindiener moet zijn identiteit, nl. naam en adres bekendmaken.

Worden m.a.w. beschouwd als niet ontvankelijk in de klachtenprocedure: anonieme klachten, vage klachten, klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure, klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die zich meer dan één jaar geleden voordeden.

Artikel 7: Klachtenbehandelaar:

Acht de klachtencoördinator de klacht ontvankelijk, dan wijst hij binnen de 5 werkdagen de behandeling ervan toe aan een klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar is in principe de hiërarchisch overste van de dienst of van het personeelslid tegen wiens gedraging, handeling, niet-handelen, de klacht gericht is en die zelf niet betrokken is bij de gedraging waarover geklaagd wordt.

De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie, aangebracht door de betrokken dienst en informatie van de klachtindiener. De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie en bezorgt, binnen de tien werkdagen na de dag van ontvangst van de klacht een rapport en een voorstel van antwoord aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator kan een aanvullend onderzoek laten instellen. In dit geval kan de termijn verlengd worden met maximum vijf werkdagen.

Is de klacht gericht tegen een ambtenaar van niveau A, dan wordt de klacht behandeld door de algemeen directeur.

Heeft de klacht betrekking op de algemeen directeur zelf, wordt de klacht behandeld door een bijzondere gemeenteraadscommissie, samengesteld overeenkomstig artikel 37 van het decreet lokaal bestuur.

Artikel 8: Ontvangstmelding:

De klachtencoördinator stuurt de indiener van de klacht binnen de 14 werkdagen een ontvangstmelding, waarin de procedure wordt toegelicht die bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd.

Een beslissing over de gegrondheid van de klacht wordt in principe getroffen binnen de 30 werkdagen. Bedraagt de tijd, nodig voor het beantwoorden van de klacht meer dan 30 werkdagen, dan wordt dit door de klachtencoördinator gemeld aan de klachtindiener.

Artikel 9: Vast bureau/ College van Burgemeester en Schepenen:

Wanneer een onderzoek volledig is afgerond, wordt het verslag, samen met het voorstel van antwoord aan de klachtindiener, door de klachtencoördinator aan het vast bureau en/of het college van burgemeester en schepenen voorgelegd.

De indiener van de klacht ontvangt binnen de vijf werkdagen na kennisneming door het vast bureau / het college van burgemeester en schepenen een brief met mededeling van het gevolg dat aan de klacht is gegeven. Bij gegronde of deels gegronde klachten moet in de brief een oplossing of compromis geformuleerd worden.

Artikel 10: Registratie afwerken

Om een klacht af te sluiten, kan ze in het registratiesysteem op volgende manieren worden gecatalogeerd:

- Gegrond: de gedraging van de gemeente/ het OCMW is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klachtindiener heeft gelijk.
- Deels gegrond, deels ongegrond: zowel gemeente/ het OCMW als klachtindiener waren deels in fout.
- Ongegrond: de gemeentelijke/ OCMW-diensten hebben geen fouten begaan.
- Onontvankelijk: de klacht was niet ontvankelijk.

Artikel 11: Rapportering:

Alle klachten, evenals het gevolg dat er werd aan gegeven, worden in een centraal databestand geregistreerd. Jaarlijks wordt door de klachtencoördinator, zoals opgenomen in het organisatiebeheersingssysteem, een rapport met betrekking tot de behandelde klachten aan de gemeente- en OCMW-raad voorgelegd.