

GEMEENTELIJK REGLEMENT KLACHTEN MELDINGEN

Gestemd in de gemeenteraadszitting van 24 juni 2019.

Het reglement is van kracht 14 juli 2019.

Artikel 1: Algemene principes

- Elke burger, vereniging of onderneming die een informatievraag, melding, beleidssignaal of klacht uit betreffende de dienstverlening van het lokaal bestuur Stabroek, heeft recht op een grondige behandeling hiervan.
- De informatievraag, melding, beleidssignaal of klacht kan op een verschillende manieren ingediend worden:
 - Mondeling aan het loket van een gemeentedienst.
 - Telefonisch bij een gemeentedienst.
 - Via het digitaal loket op www.stabroek.be.
 - Via een gedrukte/geprinte meldingskaart.
 - Met een brief.
 - Met een e-mailbericht aan een medewerker van het lokaal bestuur.
- De behandeling is gratis.
- Als de identiteit van de melder of indiener niet gekend is, vraagt de medewerker -indien dit mogelijk is - om de identiteit bekend te maken. Blijft de identiteit anoniem, dan wordt er niet verder op gereageerd en vindt er geen registratie plaats. Een melding kan daarentegen wel in behandeling worden genomen.
- Wanneer de informatievraag, melding, beleidssignaal of klacht geen betrekking heeft op de gemeentelijke bevoegdheden, wordt de melder of indiener gericht doorverwezen naar de bevoegde instantie.
- Bepaalde klachten worden niet behandeld conform dit reglement, maar volgens de voorschriften van de betrokken regelgeving. Het betreft milieuklachten en -hinder van vergunning plichtige exploitaties, bezwaren en beroepen inzake vergunningen en petitie's. Deze klachten worden binnen de wettelijke termijnen schriftelijk overgemaakt aan het college van burgemeester en schepenen, Dorpsstraat 99 te 2940 of per mail naar gemeente@stabroek.be. Ook meldingen en klachten over de politieke instellingen van het lokaal bestuur en de beleidskeuzes of-beslissingen die deze organen nemen met inbegrip van de besluiten en reglementen van de gemeenteraad worden niet behandeld in het kader van dit reglement.
- De gemeente/het OCMW maakt dit reglement bekend via de gebruikelijke communicatiekanalen.

Artikel 2: Procedure informatievragen en meldingen

Artikel 2.1. Definities

Informatievraag: is een melding die enkel een antwoord op een vraag verlangt. De vraag wordt behandeld door de bevoegde dienst. Als de vraag dienst overschrijdend of verbonden is aan het beleid

zal de informatiedienst deze vraag behandelen. Vragen tot inzage of kopie van bestuurs documenten worden geregeld door het bestuurs decreet.

Melding: de melding signaleert een technisch/organisatorisch probleem op het openbaar domein en verlangt een actie of handeling van een bepaalde dienst.

Artikel 2.2. Ontvangst en registratie

- Elk personeelslid dat kennisneemt van een informatievraag of melding moet deze (laten) registreren.
- De vragen en meldingen krijgen in het centraal systeem een uniek casenummer. De behandelende dienst wordt in dit systeem aangeduid.

Artikel 2.3. Behandeling

- De melder ontvangt binnen de 7 dagen een reactie via e-mail of per brief waarmee de ontvangst wordt bevestigd, tenzij de melder aangeeft dat hij/zij niet verder op de hoogte gehouden wil worden van de verdere afhandeling van zijn/haar melding.
- Indien de melding onmiddellijk oplosbaar is dan bezorgt de behandelende dienst de melder binnen de 15 dagen na de registratie van de melding de gevraagde informatie of een gemotiveerd antwoord, waarin het gevolg dat aan de melding werd gegeven wordt toegelicht.
- Indien de melding niet onmiddellijk oplosbaar is, bezorgt de behandelende dienst de melder in afwachting van de verdere acties binnen de 15 kalenderdagen na registratie van de melding een tussentijds antwoord, waarin de procedure en timing wordt toegelicht die bij de behandeling van de melding zal worden gevolgd. Het definitief antwoord wordt gegeven als de melding opgelost is.
- Als er geen gevolg kan gegeven worden aan een melding, wordt een gemotiveerde stopzetting van de behandeling meegedeeld aan de melder. Dit wordt door het college van burgemeester en schepenen of vast bureau bekrachtigd indien dit nodig is.

Artikel 3: Procedure voor de behandeling van klachten

Artikel 3.1. Definities

Klacht: is een manifeste uiting van ontevredenheid over de dienstverlening. De burger is niet tevreden over een verrichte prestatie, handeling of het verzuimen ervan door een medewerker. Voor de toepassing van dit reglement wordt ervan uitgegaan dat er een mislukt contact is geweest met een medewerker van het bestuur en hiervoor wordt bemiddeling gevraagd.

Artikel 3.2. Beginselen klachtbehandeling

- De algemeen directeur treedt op als klachtenbehandelaar en onderzoekt de klachten.
- Wie zich met een klacht tot de klachtenbehandelaar wendt, moet bij voorkeur vooraf eerst contact gezocht hebben met de gemeentelijke dienst om voldoening te bekomen over het probleem.
- De indieners hebben recht op een onafhankelijk en onpartijdig onderzoek van hun klacht(en). De klachtenbehandelaar houdt zich aan het beroepsgeheim en verleent de indiener een discrete behandeling van zijn klacht. De indiener heeft recht op een behandeling binnen een redelijke termijn. Tevens heeft de indiener recht op een duidelijke en gemotiveerde eindbeslissing van de klachtenbehandelaar.
- De klachtenbehandelaar kan zich laten bijstaan door deskundigen. De klachtenbehandelaar kan zich laten vervangen door een medewerker, door hem aangewezen.

- De klachtenbehandelaar stelt het diensthoofd van de betrokken dienst in kennis van de klacht die hij wil onderzoeken. In de kennisgeving wordt de identiteit van de indiener van de klacht weggelaten om een onafhankelijk en onpartijdig onderzoek te garanderen. De klachtenbehandelaar is binnen zijn bevoegdheid volledig onafhankelijk en ontvangt van geen enkele instantie of politiek mandataris instructies of bevelen.

Artikel 3.3. Ontvangst en registratie

- De klacht wordt door de behandelaar in het centraal systeem geregistreerd en krijgt een uniek casenummer.
- De ontvangstmelding aan de indiener van de klacht wordt gegeven binnen 7 dagen. Hierin wordt ook melding gemaakt van de identiteit en bereikbaarheid van de klachtenbehandelaar.

Artikel 3.4. Bepalen ontvankelijkheid

De klachtenbehandelaar zal eerst en binnen de 7 dagen na ontvangst van de klacht de ontvankelijkheid ervan nagaan. De klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer deze niet beantwoordt aan volgende voorwaarden:

- De klacht maakt voorwerp uit van een administratieve of gerechtelijke procedure. Indien over de feiten tijdens het onderzoek van de klachtenbehandelaar een administratief of gerechtelijk beroep wordt ingesteld, zal het onderzoek van de klacht opgeschort worden.
- De klacht heeft betrekking op arbeidsbetrekkingen, werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van het gemeentebestuur Stabroek.
- De klacht heeft betrekking op feiten die zich meer dan eenjaar geleden hebben voorgedaan. Wanneer er over de feiten een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in de termijn van één jaar de duur van de afgelopen procedure niet meegerekend.
- De klacht werd reeds eerder behandeld

Artikel 3.5. Behandeling

- Is de klacht ontvankelijk dan zal de klachtenbehandelaar de gegrondheid van de klacht onderzoeken. Bij dit onderzoek zal de klachtenbehandelaar de nodige informatie verzamelen bij de betrokken dienst en bij de indiener van de klacht. De klachtenbehandelaar of diens aangestelde kan ook ter plaatse de nodige vaststellingen doen en de betrokkenen horen. Hij kan een dwingende termijn opleggen aan de betrokkenen voor het beantwoorden van zijn vragen.
- De klachtenbehandelaar zal binnen de 30 dagen nadat de klacht ontvankelijk is verklaard de klacht definitief kwalificeren als ongegrond, gegrond of deels gegrond.
 - Ongegrond: de gemeente/het OCMW heeft geenfout begaan.
 - Deels gegrond: zowel de gemeente of het OCMW als de indiener van de klacht hebben een fout begaan.
 - Gegrond: de gedragingen van de gemeente of het OCMW zijn in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De indiener van de klacht krijgt gelijk.

Bij de kwalificatie gegrond en deels gegrond zal de klachtenbehandelaar, zo van toepassing, via bemiddeling de standpunten van beide partijen trachten te verzoenen om tot een oplossing te komen. Over eventuele herstelverbintenissen ten aanzien van de indiener wordt beslist door het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau. De beslissing van het college van burgemeester en schepenen het vast bureau is definitief.

- De klachtenbehandelaar deelt het besluit aan de indiener van de klacht en de betrokken dienst gemotiveerd mee. De beoordeling is definitief.
- De klachtenbehandelaar rapporteert aan het MAT en kan aanbevelingen doen om herhaling van De feiten die aanleiding gaven tot de klacht te voorkomen.

Artikel 4: Procedure voor beleidssignalen

Artikel 4.1. Definitie

Beleidssignaal: is een uiting van ongenoegen over het gevoerde beleid (het schiet tekort, blijft uit of is niet actueel). Hierbij kunnen voorstellen worden geformuleerd.

Artikel 4.2. Ontvangst en registratie

- De beleidssignalen worden door de medewerkers in het centraal systeem geregistreerd voor de algemeen directeur.
- De indiener ontvangt binnen de 7 dagen een ontvangstmelding via e-mail of brief waarin het behandelingsproces wordt toegelicht.

Artikel 4.3. Behandeling

- De algemeen directeur start de behandeling door de betrokken directeur een advies te vragen over het beleidssignaal. Dit advies kan voorgelegd worden aan het MAT.
- Het college van burgemeester en schepenen/vast bureau neemt kennis van het beleidssignaal en de adviezen.
- De melder krijgt binnen redelijke termijn een definitief en gemotiveerd antwoord zo niet wordt een tussentijds antwoord gegeven waarin de timing wordt toegelicht die de behandeling verder verlangt.

Artikel 5: Rapportering

- Jaarlijks bezorgt de algemeen directeur het college van burgemeester en schepenen/vast bureau een samenvattend rapport over de behandeling van de klachten. Het college van burgemeester en schepenen/vast bureau legt jaarlijks aan de gemeenteraad/raad voor maatschappelijk welzijn een samenvattend rapport voor.

Artikel 6: Slotbepaling

Dit reglement vervangt het reglement met betrekking tot de gemeentelijke klachtenbehandeling dat door de gemeenteraad werd vastgesteld op in de zitting van 27 augustus 2007.