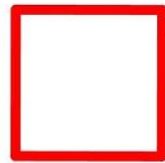
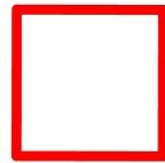
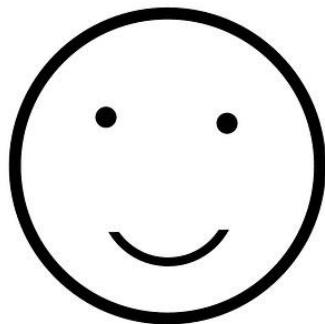
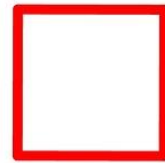
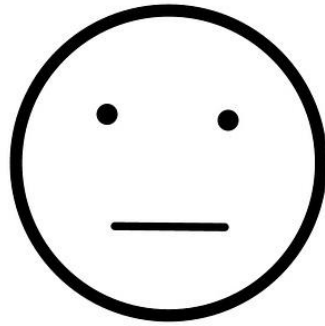


KLACHTENPROCEDURE STAD HALEN



COLOFON

Uitgave

stadsbestuur Halen, Markt 14, 3545 Halen

Ontwerp & realisatie

Tekst - stadsbestuur Halen

Ontwerp - dienst Communicatie stad Halen

Beelden - © <https://pixabay.com/>

Contactgegevens

Sportdienst

Sportlaan 4B, 3545 Halen

T +32 13 35 08 35

E sportdienst@halen.be

Copyright © [stad Halen], goedgekeurd door de gemeenteraad van de stad Halen, d.d. 05-09-2016

ARTIKEL 1 - TOEPASSINGSGBIED

Het hierna volgend reglement in zake klachtenbehandeling goed te keuren.

ARTIKEL 2

Het uitgangspunt is dat iedere burger, inwoner of niet-inwoner die beroep doet op de gemeentelijke dienstverlening, recht heeft op een onpartijdige, billijke afhandeling van zijn zaken - en dit binnen een redelijke termijn - door de administratieve en uitvoerende diensten van de stad Halen.

ARTIKEL 3

In eerste instantie tracht het bestuur een vlotte communicatie met en informatie aan de burger te garanderen. Voor zover het informatie van algemene aard betreft zijn het gemeentelijk informatieblad, de gemeentelijke website en digitale media hiervoor de geëigende kanalen.

Voor de behandeling van individuele dossiers, aanvragen enz. is het rechtstreeks contact van de burger met de bevoegde ambtenaar het ideale kanaal. Dit rechtstreeks contact kan mondeling, schriftelijk of via elektronische weg.

ARTIKEL 4

In dezelfde lijn als bedoeld in artikel 3 situeert zich de mogelijkheid voor de burger om meldingen, aanvragen voor informatie en suggesties te richten aan het bestuur. Het bestuur stelt hiervoor meldingsformulieren online en aan de onthaalbalie ter beschikking.

ARTIKEL 5

In tweede instantie wordt aan iedere burger de mogelijkheid geboden om klachten te formuleren en officieel in te dienen.

ARTIKEL 6 - 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 dienst;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet uitvoeren van een handeling of dienst.

Een handeling, prestatie of dienst kan betrekking hebben op:

- een behandelingswijze toegepast door een personeelslid van de gemeente;
- een termijn;
- een beslissing van een personeelslid van de gemeente;
- het uitvoeren van werken, het stellen van handelingen door het openbaar bestuur.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet correct handelen van een personeelslid van de gemeente of op het niet correct handelen van de burgemeester, een schepen of een raadslid.

ARTIKEL 7 - REGLEMENT NIET VAN TOEPASSING

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.

Het is evenmin van toepassing op beroepsprocedures, bezwaarschriften of petitie's.

ARTIKEL 8 - WIE KAN KLACHT INDIENEN?

Iedere burger, inwoner of niet-inwoner, kan in de artikel 6 omschreven klachten indienen.

ARTIKEL 9 - KLACHTENCOÖRDINATOR

De gemeenteraad stelt de algemeen directeur aan als klachtencoördinator. In geval van verhindering of afwezigheid van de algemeen directeur wordt deze vervangen door de plaatsvervangende algemeen directeur.

De klachtencoördinator registreert alle klachten, doet een ontvangstmelding bij de klachtindiener en ziet toe op de correcte behandeling en afhandeling van de klacht, conform de bepalingen van huidig reglement.

ARTIKEL 10 - STAPPENPLAN

Klachten worden als volgt behandeld:

10.1. KLACHT ONTVANGEN (PERSONEELSLID)

Iemand (burger = externe klacht; personeelslid = interne klacht) heeft een klacht en uit die klacht bij een personeelslid van het stadsbestuur. Het uiten van een klacht kan zowel mondeling aan elk personeelslid van het stadsbestuur, telefonisch, per brief of via e-mail. Personeelsleden van het stadsbestuur die een mondelinge of telefonische klacht ontvangen, dienen deze te noteren op een hiervoor geschikt standaardformulier. De persoon die de klacht uit wordt uitgenodigd om persoonlijk dit standaardformulier te (komen) ondertekenen.

Het personeelslid van het stadsbestuur dat de klacht ontvangen heeft, bezorgt deze aan de klachtencoördinator om voor te leggen aan het MAT (= managementteam) of de beoordelingscommissie van de gemeenteraad. Afhankelijk van de manier waarop de klacht ontvangen werd, wordt volgende werkwijze gevolgd:

- mondeling: het personeelslid van het stadsbestuur noteert de klacht op het standaardformulier en bezorgt het ingevulde formulier aan de klachtencoördinator;
- schriftelijk: de onthaalbediende scant de brief in de lijst van inkomende post en bezorgt deze aan de klachtencoördinator;
- via e-mail: het personeelslid dat de klacht via e-mail ontvangt, stuurt deze door naar de klachtencoördinator.

Elk personeelslid van het stadsbestuur 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.

10.2. KLACHT REGISTREREN (KLACHTENCOÖRDINATOR)

De klachtencoördinator registreert de klacht in het register.

10.3. ONTVANKELIJKHEIDSONDERZOEK KLACHT (KLACHTENCOÖRDINATOR)

Het MAT/ beoordelingscommissie onderzoekt of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- het geen klacht betreft (maar vb. wel een melding, beleidsklacht, suggestie, etc.);
- de klacht al eerder werd ingediend en behandeld;
- 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;
- meer dan 6 maanden geleden is gebeurd.

Is een klacht niet ontvankelijk dan stuurt de klachtencoördinator binnen de 15 dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord naar de klager met de boodschap dat de klacht werd ontvangen maar niet ontvankelijk is (reden vermelden).

Is een klacht wel ontvankelijk, dan stuurt de klachtencoördinator binnen de 15 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.

Indien er een klacht wordt ingediend tegen een gedraging van een lid van het MAT, zal deze persoon niet aanwezig zijn op de beoordeling van de klacht.

Indien er een klacht wordt ingediend tegen een gedraging van de algemeen directeur, de financieel directeur, de burgemeester, een schepen of een raadslid dan zal deze binnen een redelijke termijn behandeld worden door de beoordelingscommissie. Deze commissie zal oordelen over de ontvankelijkheid van de klacht en deze verder afhandelen.

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.

10.4. 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 het stadsbestuur 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 klachtencoördinator het rapport doorstuurt naar klachtenbehandelaar.

Na registratie en ontvangstmelding van de klacht stuurt de klachtencoördinator het rapport via e-mail door naar de betreffende klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar is:

- de directe hiërarchische overste, het diensthoofd, van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die de gedraging waarover wordt geklaagd zelf niet gesteld heeft.
- de beoordelingscommissie van de gemeenteraad 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.

10.5. INHOUDELIJK ONDERZOEK KLACHT INGEVAL VAN EEN PERSONEELSLID (KLACHTENBEHANDELAAR)

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

De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht, maakt een samenvatting en legt dit voor aan de klachtencoördinator om verder te behandelen op het MAT.

10.6. BEANTWOORDEN KLACHT (KLACHTENBEHANDELAAR)

Op basis van de beoordeling van de klacht maakt het MAT in samenspraak met 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.

10.7. AANVULLEN KLACHTENREGISTER (KLACHTENCOÖRDINATOR)

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

ARTIKEL 11 - KLACHTENRAPPORT

Het klachtenrapport bevat volgende gegevens:

In te vullen door de klachtencoördinator

- volgnummer;
- identiteit klager (naam, adres, telefoon, mail);
- datum ontvangst klacht;
- naam personeelslid van het stadsbestuur 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, mail, brief);
- al dan niet ontvankelijkheid van de klacht (+ reden);
- datum versturen ontvangstmelding;
- gegevens klachtenbehandelaar
- datum waarop het MAT 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 12 - KLACHTENREGISTER

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

ARTIKEL 13 - IN WERKING

Deze regeling treedt in werking vanaf 1 november 2016.

ARTIKEL 14 - UITVOERING BESLUIT

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



Een vloeiend verhaal

stad HALEN
Markt 14 . 3545 Halen

