



# Reglement Klachtenbehandeling Lokaal Bestuur Laarne

Gemeente Laarne – Dienst Communicatie

Pascal Haelterman – Klachtencoördinator

Dorpsstraat 2 – 9230 Laarne

**Tel:** 09/365 46 25 – **Fax:** 09/366 29 70 – **Mail:** [klachten@laarne.be](mailto:klachten@laarne.be)

## **DEFINITIES EN TOEPASSINGSGBIEDEN**

### Artikel 1

§ 1. Iedereen heeft recht om kosteloos een klacht in te dienen bij het lokaal bestuur (gemeente en OCMW) over een handeling die dat lokaal bestuur heeft verricht of over de werking van het lokaal bestuur.

Een handeling van een persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van het lokaal bestuur wordt beschouwd als een handeling van dat lokaal bestuur.

§ 2. Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij het lokaal bestuur klaagt over een door het lokaal bestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§ 3. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

- 1° een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- 2° het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- 3° het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie;
- 4° het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling.

§ 4. Een 'handeling' of 'prestatie' kan zowel betrekking hebben op:

- 1° een behandelingswijze van de ambtenaar;
- 2° een termijn;
- 3° een beslissing van de ambtenaar.

### Artikel 2

§ 1. De klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitities.

§ 2. De klachtenprocedure 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.

§ 3. Klachten hebben geen betrekking op het functioneren en handelen van politieke mandatarissen. Ter zake wordt verwezen naar de deontologische code van de mandatarissen en de deontologische raad.

§ 4. Een medewerker van het lokaal bestuur kan inzake het functioneren van een andere medewerker geen beroep doen op deze procedure. Ter zake gelden de regels zoals neergeschreven in de deontologische code voor het personeel. Een uitzondering hierop vormt de afhandeling van een persoonlijk dossier of vraag gericht aan de gemeente in zijn hoedanigheid als burger en niet als personeelslid.

### Artikel 3

Als klachtenbehandelaar treedt op

- 1° het diensthoofd (N+1), indien het een klacht betreft tegen een ambtenaar;
- 2° de algemeen directeur, indien het een klacht betreft tegen een diensthoofd;

### Artikel 4

De klachtencoördinator is een medewerker van de dienst Interne Zaken & Communicatie. De klachtencoördinator registreert en dispacht alle klachten en ziet erop toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

## **PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING**

### **Het indienen van een klacht**

#### Artikel 5

§ 1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

§ 2. Onder schriftelijk wordt verstaan: per brief, per e-mail, per webformulier (klachtenformulier) of per fax.

§ 3. Onder mondeling wordt verstaan: aan het loket bij de klachtencoördinator of telefonisch.

### **Het ontvangen van een klacht en registreren door de klachtencoördinator**

#### Artikel 6

§ 1. Aangezien elke gemeente een centraal klachtenregistratie- en behandelingsstelsel moet hebben, georganiseerd op ambtelijk niveau, betekent dit dat alle binnenkomende klachten (via welk kanaal dan ook) worden geregistreerd. De klachtencoördinator brengt elke klacht in het stelsel. Enkel de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregistratiesysteem.

§ 2. In het register worden volgende elementen opgenomen:

1° de identiteit van de klager;

2° de aard van de klacht;

3° de administratieve dienst of personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;

4° het kanaal hoe de klacht is binnengekomen;

5° de ontvankelijkheid van de klacht;

6° de datum waarop de klacht is binnengekomen;

7° de datum wanneer de brief met ontvangstmelding en het ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd;

8° de datum wanneer de klachtencoördinator het rapport heeft doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar;

9° de datum van ontvangst van het rapport en de motiverende brief van de klachtenbehandelaar aan de klachtencoördinator;

10° de gegrondheid van de klacht;

11° de datum wanneer de motiverende brief naar verzoeker is verstuurd;

12° de datum van de eventuele reactie van de verzoeker na behandeling van de klacht.

### **Het ontvankelijkheidsonderzoek door de klachtencoördinator**

#### Artikel 7

§ 1. Een schriftelijke klacht is ontvankelijk als:

1° de naam en het adres van de indiener van de klacht bekend zijn;

2° de datum van de klacht bekend is;

3° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze is gericht;

§ 2. De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht te behandelen als

1° niet is voldaan aan de voorwaarden uit art. 7, §1

2° de klacht betrekking heeft op feiten:

- a) waarover de indiener eerder een klacht had ingediend die conform de toepasselijke decretale regeling werd behandeld;
- b) die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- c) waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet worden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is.

§ 3. Als de klacht onontvankelijk wordt beschouwd, brengt de klachtencoördinator de indiener daarvan gemotiveerd op de hoogte binnen tien kalenderdagen nadat hij de klacht heeft ontvangen.

§ 4. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de ontvankelijke klacht schriftelijk binnen de tien kalenderdagen nadat hij de klacht heeft ontvangen, als hij binnen de termijn de klacht nog niet heeft afgehandeld.

### **Het opstarten en doorsturen van het rapport naar de klachtenbehandelaar**

#### Artikel 8

§ 1. Wanneer een klacht ontvankelijk is, wordt een klachtenrapport opgemaakt. Dat wordt zo snel mogelijk overgemaakt aan het diensthoofd (klachtenbehandelaar) van de betrokken dienst.

§ 2. Als de klacht betrekking heeft op een aangelegenheid waarbij verschillende diensten zijn betrokken, wijzen die diensten in gezamenlijk overleg een coördinerende dienst aan en een klachtenbehandelaar.

#### Artikel 9

De indiening van de klacht geldt als een toestemming voor de klachtenbehandelaar om de gegevens in het kader van de klachtenbehandeling te verwerken, meer bepaald om de naam van de indiener en het voorwerp van de klacht bekend te maken bij het personeelslid of dienst tegen wie de klacht gericht is of bij andere betrokken diensten, behalve als de indiener zich daartegen verzet.

### **De klachtenbehandelaar beoordeelt de klacht**

#### Artikel 10

§ 1. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht.

§ 2. De klacht wordt behandeld door de klachtenbehandelaar die in strikte neutraliteit in acht neemt. In geen geval wordt de klacht behandeld door een persoon die is of was betrokken bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

§ 3. Het is de klachtenbehandelaar verboden feiten bekend te maken waarvan de bekendmaking de indiener of de betrokken dienst kan schaden.

## Artikel 11

§ 1. De klachtenbehandelaar beoordeelt of het aangewezen is om bemiddeling te organiseren tussen de indiener en de personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, waarbij de klachtenbehandelaar als bemiddelaar optreedt.

§ 2. Binnen de termijn die het lokaal bestuur daarvoor heeft bepaald, veertien dagen, dient de indiener te antwoorden of hij al dan niet van de aangeboden bemiddelingsmogelijkheid gebruikmaakt. Als de indiener niet binnen deze termijn antwoordt, wordt ervan uitgegaan dat hij afziet van bemiddeling.

## Artikel 12

§ 1. De klachtenbehandelaar vult het rapport in met de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies of initiatieven die men daaraan verbindt.

§ 2. De klachtenbehandelaar schrijft een motiverende brief met volgende mogelijke beoordelingen:

1° gegronde klacht, dit zijn klachten waarbij na het onderzoek is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden;

2° deels gegronde klacht, dit zijn klachten waarbij bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, maar andere niet;

3° ongegronde klacht, dit zijn klachten waarbij correct en zorgvuldig werd gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist. Er is hier geen sprake van een van de beoordelingscriteria en/of waarbij de burger zelf in de fout is gegaan;

4° terechte opmerking, dit zijn klachten waarbij na het onderzoek is gebleken dat de betrokken in een of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te bestempelen. Toch is de klacht of opmerking nuttig om de dienstverlening te verbeteren;

5° geen oordeel, dit zijn klachten waarbij of die na het onderzoek:

- a) onvoldoende duidelijk blijven;
- b) enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden;
- c) de fout te klein is om hem in aanmerking te nemen;

6° stopzetting door de burger. Hoewel dit als dusdanig niet beoordeeld wordt, kan dit toch belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst:

- a) bij gegrond of deels ongegronde klachten, een oplossing formuleren;
- b) opgelost;
- c) deels opgelost;
- d) onopgelost.

§ 2. Als de bemiddeling resulteert in een gezamenlijke conclusie die tot gevolg heeft dat aan de klacht is tegemoetgekomen, is die kennisgeving niet nodig.

### **Het versturen van de motiverende brief door de klachtencoördinator**

### Artikel 13

§ 1. De klachtenbehandelaar stuurt het rapport en de motiverende brief naar de klachtencoördinator binnen een termijn van eenentwintig dagen na de opstart van het rapport.

§ 2. De klachtencoördinator handelt de klacht op af binnen de vijfenveertig kalenderdagen nadat men de klacht heeft ontvangen en stuurt de motiverende brief naar de klager.

§ 3. Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig verlengd worden tot maximaal negentig kalenderdagen. In dat geval worden de partijen schriftelijk geïnformeerd over de verlenging van de termijn en de motivering daarvoor, voor termijn, vermeld in de tweede paragraaf, versterken is.

### **De Vlaamse Ombudsdienst**

#### Artikel 14

§ 1. Als nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere tweedelijnsvoorziening, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

§ 2. De indiener kan, conform het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst:

1° tegen de beslissing van het lokaal bestuur om de klacht niet te behandelen op grond van artikel 7;

2° als het lokaal bestuur de klacht niet heeft behandeld binnen de termijn, vermeld in artikel 13;

3° als de indiener oordeelt dat het antwoord van het lokaal bestuur, vermeld in artikel 13, onvoldoende tegemoetkomt aan zijn klacht.

§ 3. Het tweede lid geldt niet voor klachten die betrekking hebben op beroepsethiek, als er een beroepsorde of een beroepsinstituut werd opgericht dat werd aangewezen om deze klachten te behandelen.

### **Het afhandelen van het dossier en rapportage door de klachtencoördinator**

#### Artikel 15

§ 1. De klachtencoördinator brengt het rapport in het systeem zodat de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.

§ 2. De rapportering aan de politieke mandatarissen geeft geen volledige tekstweergave van alle klachten weer, maar een bundeling per dienst en binnen elke dienst van welk soort ontvankelijke klachten en een beknopte weergave van de uitspraak.

§ 3. Het rapport maakt ook melding van de onontvankelijke klachten met een korte motivering van onontvankelijkheid.

#### Artikel 16

§ 1. Over klachten met betrekking tot de gemeente geeft de klachtencoördinator driemaandelijks een overzicht aan het college van burgemeester en schepenen van de klachten met hun status. Over klachten met betrekking tot het OCMW wordt driemaandelijks gerapporteerd aan het vast bureau.

§ 2. Jaarlijks wordt een schriftelijk verslag opgemaakt over de binnengekomen klachten en over het resultaat van het onderzoek naar deze klachten. Dit wordt gerapporteerd aan de gemeente- en OCMW-raad.

Gezien en goedgekeurd door de Gemeenteraad  
van Laarne in zitting van heden

LAARNE, de 23 mei 2019.....

IN OPDRACHT:

De Algemeen directeur,

De Voorzitter

E. LEROY

M.-R. LOCQUET



