

Klachtenreglement

Artikel 1: Algemeen

Dit reglement organiseert voor het lokaal bestuur Sint-Genesius-Rode (gemeente en OCMW) een systeem voor de behandeling van klachten over handelingen van het bestuur. Elke gebruiker van onze dienstverlening die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige afhandeling ervan.

Er wordt constructief omgegaan met klachten. Dit betekent dat klachten gezien worden als kansen op verbetering en oplossingsgericht benaderd worden.

Artikel 2 : Definitie

Een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie door een dienst of een personeelslid van het lokaal bestuur.

De klacht kan betrekking hebben op:

- Het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie
- Het afwijken van een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- De behandelingswijze door een medewerker van het lokaal bestuur.

Vragen om informatie, meldingen en suggesties zijn geen klachten.

- Bij een vraag om informatie is men op zoek naar inlichtingen over wie, wat, wanneer, waarom, hoe.
- Een melding is het neutraal signaleren van mankementen zoals bijvoorbeeld een defect in het wegdek, sluikestort, defect verkeerslicht, ...
- Suggesties zijn voorstellen geformuleerd om een situatie of dienstverlening te verbeteren.

Artikel 3: Toepassingsgebied

Elke gebruiker van de dienstverlening van het lokaal bestuur kan een klacht indienen. Het kan gaan om een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf.

Behoren niet tot het toepassingsgebied:

- Beleidsklachten; Dit zijn uitingen over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of -verklaringen.
- Beroepen of bezwaren die volgens georganiseerde en geijkte procedures worden behandeld bijvoorbeeld inzake belastingen.
- Klachten die voorwerp zijn van een administratieve of gerechtelijke procedure.
- Anonieme klachten
- Klachten over een aangelegenheid waarbij de indiener geen persoonlijk belang heeft.

Klachtenreglement

- Klachten die gaan over feiten die zich meer dan 6 maanden geleden hebben voorgedaan, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas na meer dan 6 maanden manifesteren.
- Klachten van personeelsleden over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling.
- Klachten die betrekking hebben op het handelen van mandatarissen (burgemeester, schepenen, raadsleden,...). Deze kunnen worden doorgestuurd naar de algemeen directeur in het kader van diens rol binnen de deontologische commissie, opgericht in het kader van de deontologische code voor mandatarissen.

Artikel 4: Wijze van indienen

Een klacht kan op verschillende manieren ingediend worden: via het klachtenformulier op de website, e-mail of schriftelijk. Wanneer de klacht via telefoon of mondeling wordt geuit, wordt de indiener verzocht om zijn klacht via de website of schriftelijk te formuleren. Indien hij niet in staat is om dit zelf te doen, kan zijn klacht ingediend worden via het webformulier met de hulp van een medewerker.

Artikel 5: Klachtencoördinator – klachtenbehandelaar

§1 Alle klachten worden overgemaakt aan de klachtencoördinator, ook indien de ontvanger van de klacht onmiddellijk kan antwoorden.

§2 De klachtencoördinatie wordt toegewezen aan de stafdienst. De aanduiding van de klachtencoördinator gebeurt door het college. Als de klacht betrekking heeft op de stafdienst zal de algemeen directeur een andere klachtencoördinator aanduiden voor de behandeling van de klacht.

§3 De klachtencoördinator registreert de klachten en verwijst deze, als ze ontvankelijke zijn, voor behandeling door naar de klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator ziet er vervolgens op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

§4 Als klachtenbehandelaar treedt op:

- De hiërarchische overste van de persoon of dienst tegen wie de klacht gericht is. Indien de overste zelf betrokken is, treedt de algemeen directeur op als klachtenbehandelaar.
- Het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau indien het een klacht betreft tegen de algemeen directeur.

Artikel 6: Verloop

§1 De klachtencoördinator registreert de klacht in het klachtenregister ongeacht of ze wel of niet ontvankelijk is.

Klachtenreglement

§2 De klachtencoördinator oordeelt of de klacht ontvankelijk is, dit wil zeggen of de klacht enerzijds beantwoordt aan de definitie en anderzijds valt onder het toepassingsgebied van dit reglement zoals bepaald in artikelen 2 en 3.

§3 De klachtencoördinator stuurt onverwijld een ontvangstmelding naar de indiener van de klacht en deelt mee of de klacht ontvankelijk is of niet.

- Is de klacht ontvankelijk, dan voegt de klachtencoördinator de contactgegevens van de klachtenbehandelaar mee in de ontvangstmelding.
- Is de klacht niet ontvankelijk, dan voegt de klachtencoördinator de reden van niet-ontvankelijkheid toe.

§4 De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht. Hij/zij gaat zo nodig bij de medewerker uitleg vragen over de feiten waarover geklaagd wordt en neemt de conclusies van het gesprek op in een verslag.

§5 De klachtenbehandelaar bezorgt het verslag met motivering en een ontwerp van antwoordbrief aan de klachtencoördinator. Die gaat na of de klachtenbehandelaar een neutrale houding heeft aangenomen in het behandelen van de klacht. Na goedkeuring door de klachtencoördinator stuurt hij/zij aan de klager een antwoordbrief met de conclusies van het onderzoek en dit ten laatste 20 werkdagen na indiening van de klacht.

Wanneer in de loop van de procedure blijkt dat dit termijn niet kan gegarandeerd worden, wordt de indiener hiervan op de hoogte gebracht door de klachtencoördinator.

Artikel 7: Rapportering

§1 De klachtencoördinator bezorgt elke 6-maand een geanonimiseerd overzicht van de klachten aan het managementteam.

§2. De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks een geanonimiseerd verslag van de klachten aan de leden van de gemeenteraad en de OCMW- raad in het kader van organisatiebeheersing.

Artikel 8: Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking 1 juli 2025