



REGLEMENT: GOEDKEURING SYSTEEM VAN KLACHTENBEHANDELING.

Vastgesteld bij gemeenteraadsbesluit op 22/12/2009

De gemeenteraad keurt het reglement klachtenbehandeling van de gemeente Londerzeel, met volgende inhoud, goed.

Artikel 1 Doelstelling van het klachtenmanagementsysteem

Klachten mogen niet in de vergeethoek geraken maar moeten behandeld worden. Klachten dienen positief benaderd te worden. Ze geven ons de kans 'te leren' en onze dienstverlening te verbeteren.

Artikel 2 Definities en toepassingsgebied

§ 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- Klager: de burger die zich met een klacht tot de gemeentelijke diensten richt
- Klacht: Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.
- Klachten hebben betrekking op:
 - Een concrete handelswijze van de gemeente in een bepaalde aangelegenheid;
 - De concrete toepassing van een bestaande regelgeving.
- Klachtenbeheerder: de klachtenbeheerder is de persoon die op basis van zijn kennis en expertise beoordeelt wie de klacht behandelt. Hij/zij wijst op basis van het dossier de materie toe aan één klachtenbehandelaar. De klachtenbeheerder coördineert, doet de procedure naleven en volgt de afhandeling van de klachten op. Iedere afdeling beschikt over een klachtenbeheerder.
- Klachtenbehandelaar: de klachtenbehandelaar is het personeelslid dat bevoegd is om de toegewezen klacht te onderzoeken en af te handelen. Hij/zij dient deze afhandeling op een kwaliteitsvolle en klantvriendelijke wijze uit te voeren. Voor de gehanteerde werkwijze baseert hij/zij zich op de desbetreffende procedure(s).

§2. Toepassingsgebied

De klachtenprocedure is niet van toepassing:

- Op beleidsklachten. Hieronder wordt verstaan: algemene klachten over regelgeving, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens, of –verklaringen.
- Op klachten die betrekking hebben op handelingen gesteld door gemeenteraadsleden en/of leden van het college van burgemeester en schepenen
- Op algemene klachten over regelgeving
- Op beroepen en bezwaren, die volgens eigen, geijkte procedures worden behandeld.
- Op suggesties. In geval van een suggestie, doet de burger een voorstel tot verbetering van de werking.
- Op meldingen: In geval van een melding, signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld: een eerste melding

van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam.

- Op vragen: In geval van een vraag om informatie is de burger op zoek naar inlichtingen over wie, wat, wanneer, waarom, welk en hoe

Titel I. De relatie met de klagers

HOOFDSTUK 1 - ALGEMENE PRINCIPES

Artikel 3

De klager heeft recht op een objectief, onafhankelijk en onpartijdig onderzoek van de klacht.

Artikel 4

De klager heeft recht op een discrete behandeling van zijn klacht.

De klachtenbeheerder en -behandelaar houden zich aan het beroepsgeheim.

In jaarverslagen en andere publicaties wordt nooit melding gemaakt van de identiteit van de klager.

Artikel 5

De klager heeft recht op een klantvriendelijke en respectvolle behandeling.

De gemeente Londerzeel streeft er naar om de klacht binnen de 21 kalenderdagen af te handelen. De klachtenbeheerder ziet hierop toe.

Artikel 6

De klager heeft recht op een duidelijke motivering van de beslissing van de gemeente als een klacht niet in behandeling genomen kan worden. De gemeente verwijst de klager zo gericht mogelijk door naar een instantie, die de klager wel kan bijstaan.

Artikel 7

De klager heeft recht op een duidelijke motivering van de beslissing van de gemeente over de gegrondheid van de klacht.

HOOFDSTUK 2 – WIJZE WAAROP EEN KLACHT KAN WORDEN INGEDIEND

Artikel 8

De wijze waarop een klacht kan ingediend worden en zal behandeld worden, wordt bepaald in het proces voor verwerken van inkomende klachten (zie bijlage).

Titel II – De relatie met de gemeentelijke diensten

Artikel 9

Als een klacht ontvankelijk wordt bevonden, neemt de klachtenbehandelaar contact op met de betrokken gemeentelijke dienst.

Artikel 10

Na de definitieve beoordeling van een klacht brengt de klachtenbehandelaar de betrokken dienst op de hoogte van die beoordeling of kwalificatie. Hij motiveert zijn definitieve beoordeling.

Titel III – De relatie met de verkozenen

Artikel 11

Jaarlijks brengt het afdelingshoofd interne en burgerzaken verslag uit aan het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad. Bij de rapportering wordt gelet dat privacygegevens niet openbaar worden gemaakt.

Artikel 12

Indien het een klacht over algemeen beleid of over een raadsbeslissing betreft, neemt het personeelslid deze klacht in ontvangst en stuurt deze door het college van burgemeester en schepenen.

Artikel 13

Het gemeenteraadslid, schepenen of burgemeester die een burger doorverwijst naar de gemeentelijke diensten, wordt op vraag op de hoogte gehouden van de ondernomen stappen en de eindbeoordeling van de klacht.

De klachtenbehandelaar correspondeert verder rechtstreeks met de burger met het oog op een klantvriendelijke dossierbehandeling.

Titel IV – Slotbepaling

Artikel 14

Dit reglement treedt in werking op 01/01/2010.