Reglement klachtenprocedure

Art. 1. Elke gebruiker van onze dienstverleningen die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht.

Art. 2. Om de burger toe te laten een klacht in te dienen, richt het gemeentebestuur een centraal klachtenmeldpunt in. Dit meldpunt situeert zich op de informatie- en communicatiedienst. Naast het opnemen van de klacht, noteert het meldpunt alle relevante gegevens (ontvankelijkheid, resultaat onderzoek, uitspraak, verzoenende maatregelen,…) van de klacht tijdens het doorlopen van de procedure. Het meldpunt coördineert het doorlopen van de in dit reglement beschreven procedure.

Art. 3. Een klacht kan op verschillende manieren op dit meldpunt worden ingediend: schriftelijk, via een e-formulier op de website en via het e-mailadres klachten@scherpenheuvel-zichem.be.

Art. 4. Vooraleer een klacht kan worden behandeld, moet door de gemeentesecretaris worden geoordeeld of deze ontvankelijk is.

Algemeen kan een klacht gedefinieerd worden als de uiting van ontevredenheid van een burger over het (niet-)optreden van het gemeentebestuur. Bijkomend criterium is dat de ontevredenheid redelijkerwijze had kunnen voorkomen worden.

Volgende zaken zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:
• Een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem: deze zaken moeten rechtsreeks aan de bevoegde dienst gemeld worden.
• Een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifiek dossier van het gemeentebestuur waarbij de burger individueel en actueel betrokken is.
• Een klacht die niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager moet eerst tot zijn eigen ontevredenheid geprobeerd hebben bij de betrokken dienst verhaal te halen.
• Gebeurtenissen die zich al meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld.
• Klachten waarbij de klager anoniem blijft.
• Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure.
• Klachten die het voorwerp zijn van een verzekeringsprocedure.
• Klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien.
• Klachten waarbij het gemeentebestuur geen betrokken partij is.
• ‘Kennelijk’ ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst.

Art. 5. Binnen de 15 werkdagen na het indienen van een klacht, moet het meldpunt de klager laten weten of de klacht ontvankelijk is. Wanneer de klacht niet ontvankelijk is, moet duidelijk vermeld worden waarom de klacht niet aanvaard wordt.

Art. 6. Als de klacht ontvankelijk is, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de gemeentesecretaris. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie aangedragen door de betrokken dienst en informatie van de klager. De gemeentesecretaris zal deze informatie verzamelen.

Art. 7. Tijdens het onderzoek speelt de secretaris een bemiddelende rol en wordt gestreefd naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, wordt de procedure afgesloten.

Art. 8. Compenserende maatregelen met een financiële weerslag worden voorgelegd aan het college.

Art. 9. Het klachtenmeldpunt verwittigt de klager van de uitspraak over de klacht.

Art. 10. Om een klacht af te sluiten, kan ze in het meldpunt op volgende manier worden gecatalogeerd:
Ontvankelijk:
- Gegrond: het gemeentebestuur heeft een fout gemaakt.
- Gegrond en gecorrigeerd: klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het gemeentebestuur gecorrigeerd.
- Gegrond en niet gecorrigeerd
- Deels gegrond/deels niet: zowel gemeentebestuur als klager waren deels in fout.
- Ongegrond: gemeentebestuur heeft geen fout gemaakt.

Niet ontvankelijk

Art. 11. Het gemeentebestuur zal het bestaan van het meldpunt en de klachtenprocedure permanent en herhaaldelijk bekendmaken via de verschillende beschikbare kanalen.