

GEMEENTELIJK REGLEMENT KLACHTEN EN MELDINGEN

Artikel 1: algemene principes

- Elke burger, vereniging of onderneming die een informatievraag, melding, beleidssignaal of klacht uit betreffende de dienstverlening van het lokaal bestuur Brasschaat, heeft recht op een grondige behandeling hiervan.
- De informatievraag, melding, beleidssignaal kan op verschillende manieren ingediend worden:
 - Via de website www.brasschaat.be
 - Via de Brasschaat-app
 - Mondeling aan het onthaal in het gemeentehuis
 - Met een e-mailbericht aan een medewerker van het lokaal bestuur
 - Telefonisch op het algemeen nummer 03 650 29 30
 - Met een brief
- De behandeling is gratis.
- Om een informatievraag, beleidssignaal of klacht te kunnen beantwoorden, hebben we de identiteit van de indiener nodig. Zonder deze informatie reageren wij niet en vindt er geen registratie plaats. Een anonieme melding daarentegen nemen we wel in behandeling.
- Wanneer de informatievraag, melding, beleidssignaal of klacht geen betrekking heeft op de gemeentelijke bevoegdheden, verwijzen we de melder of indiener gericht door naar de bevoegde instantie.
- Bepaalde klachten worden niet behandeld conform dit reglement, maar volgens de voorschriften van de betrokken regelgeving. Het betreft o.a. milieuklachten en -hinder van vergunning plichtige exploitaties, bezwaren, beslissingen van het Bijzonder Comité Sociale Dienst en beroepen inzake vergunningen en petities. Deze klachten worden binnen de wettelijke termijnen schriftelijk overgemaakt aan het college van burgemeester en schepenen, Verhoevenlei 11 in 2930 Brasschaat of per mail naar info@brasschaat.be. Ook meldingen en klachten over de politieke instellingen van het lokaal bestuur en de beleidskeuzes of-beslissingen die deze organen nemen met inbegrip van de besluiten en reglementen van de gemeenteraad worden niet behandeld in het kader van dit reglement.
- De gemeente/het OCMW maakt dit reglement bekend via de gebruikelijke communicatiekanalen.

Artikel 2: Procedure voor informatievragen en meldingen

Artikel 2.1. Definities

Informatievraag: is een melding die enkel een antwoord op een vraag verlangt. De bevoegde dienst behandelt de vraag. Vragen tot inzage of kopie van bestuursdocumenten worden geregeld door het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

Melding: de melding signaleert een gebrek aan het openbaar domein (wegen, groen, ...) of over hinder door lawaai, verkeer, milieu ... en verlangt een actie of handeling van een bepaalde dienst.

Artikel 2.2. Ontvangst en registratie

- Elk personeelslid dat kennisneemt van een informatievraag of melding moet deze (laten) registreren.
- De vragen en meldingen krijgen in het centraal systeem een uniek dossiernummer.

Artikel 2.3. Behandeling

- De melder ontvangt binnen de 4 kalenderdagen een reactie via e-mail of per brief waarmee de ontvangst wordt bevestigd, tenzij de melder aangeeft dat hij/zij niet verder op de hoogte gehouden wil worden van de verdere afhandeling van zijn/haar melding.
- Indien de melding onmiddellijk oplosbaar is, bezorgt de behandelende dienst de melder binnen de 15 kalenderdagen na de registratie van de melding de gevraagde informatie of een gemotiveerd antwoord. Daarin vermeldt de behandelende dienst het gevolg dat aan de melding werd gegeven toe.

- Indien de melding niet onmiddellijk oplosbaar is, bezorgt de behandelende dienst de melder, in afwachting van de verdere acties, binnen de 15 kalenderdagen na registratie van de melding een tussentijds antwoord, waarin de procedure en timing wordt toegelicht die bij de behandeling van de melding zal worden gevolgd. Het definitief antwoord wordt gegeven als de melding opgelost is.
- Als er geen gevolg kan gegeven worden aan een melding, wordt een gemotiveerde stopzetting van de behandeling meegedeeld aan de melder. Indien nodig, wordt dit door het college van burgemeester en schepenen of vast bureau bekrachtigd.

Artikel 3: Procedure voor de behandeling van klachten

Artikel 3.1. Definities

Klacht: is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening. De burger is niet tevreden over een verrichte prestatie, handeling of het vermoeden van verzuimen ervan door een medewerker. Voor de toepassing van dit reglement wordt ervan uitgegaan dat er voorafgaand een mislukt contact is geweest met een medewerker van het bestuur en hiervoor wordt bemiddeling gevraagd.

Artikel 3.2. Beginselen klachtbehandeling

- De algemeen directeur is verantwoordelijk voor het klachtenproces, en duidt een klachtenbehandelaar aan. De klachtenbehandelaar kan zich laten bijstaan door deskundigen.
- Wie zich met een klacht tot de klachtenbehandelaar wendt, moet vooraf eerst contact gezocht hebben met de gemeentelijke dienst om voldoening te bekomen over het probleem.
- De indieners hebben recht op een onafhankelijk en onpartijdig onderzoek van hun klacht(en). De klachtenbehandelaar houdt zich aan het beroepsgeheim en verleent de indiener een discrete behandeling van zijn klacht. De indiener heeft recht op een behandeling binnen een redelijke termijn. Tevens heeft de indiener recht op een duidelijke en gemotiveerde eindbeslissing van de klachtenbehandelaar.
- De klachtenbehandelaar stelt het afdelingshoofd van de betrokken dienst in kennis van de klacht die hij wil onderzoeken. Indien de klacht over het afdelingshoofd zelf gaat of zijn leidinggevende(n), behandelt de eerstvolgende hiërarchische verantwoordelijke de klacht. De klachtenbehandelaar is binnen zijn bevoegdheid volledig onafhankelijk en ontvangt van geen enkele instantie of politiek mandataris instructies of bevelen. Gaat de klacht over de algemeen directeur, dan behandelt de voorzitter van het college de klacht, met ondersteuning van de beleidsmanager Organisatieontwikkeling.

Artikel 3.3. Ontvangst en registratie

- De klacht wordt door de behandelaar in het centraal systeem geregistreerd en krijgt een uniek dossiernummer.
- De ontvangstmelding aan de indiener van de klacht wordt gegeven binnen 4 kalenderdagen.

Artikel 3.4. Bepalen ontvankelijkheid

De klachtenbehandelaar zal eerst en binnen de 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht de ontvankelijkheid ervan nagaan. De klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer deze niet beantwoordt aan volgende voorwaarden:

- anoniem ingediend
- alleen mondeling ingediend. M.u.v. klachten in het kader van het Lokaal Opvang Initiatief, deze kunnen wel mondeling worden ingediend bij de verantwoordelijke van de opvangstructuur (maatschappelijk werker).
- zaken bevat die niet tot de bevoegdheid van het gemeentebestuur of het OCMW behoren
- de gemeente of het OCMW geen betrokken partij is
- al eerder ingediend en ongegrond bevonden, tenzij er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht
- betrekking op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend of die al het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure

- de feiten hebben meer dan 6 maand geleden plaatsgevonden
- afkomstig van een personeelslid in de werksituatie, tenzij de betrokkene louter als burger optreedt
- de indiener heeft geen persoonlijk belang bij de klacht
- de klacht reeds beantwoord werd en waarbij klager niet akkoord gaat met het antwoord
- ze niet eerder bij de betrokken dienst werd ingediend
- de indiener van de klacht oneerbiedig taalgebruik hanteert tegenover de medewerkers van het lokaal bestuur

Bij niet-akkoord kan de klager zich richten tot de Vlaamse Ombudsdienst.

Artikel 3.5. Behandeling

- Is de klacht ontvankelijk dan zal de klachtenbehandelaar de gegrondheid van de klacht onderzoeken. Bij dit onderzoek zal de klachtenbehandelaar de nodige informatie verzamelen bij de betrokken dienst en bij de indiener van de klacht. De klachtenbehandelaar of diens aangestelde kan ook ter plaatse de nodige vaststellingen doen en de betrokkenen horen. Hij kan een dwingende termijn opleggen aan de betrokkenen voor het beantwoorden van zijn vragen.
- De klachtenbehandelaar zal binnen de 30 kalenderdagen nadat de klacht ontvankelijk is verklaard de klacht definitief gemotiveerd kwalificeren als ongegrond, gegrond of deels gegrond.
 - Ongegrond: de gemeente/het OCMW heeft geen fout begaan.
 - Deels gegrond: zowel de gemeente of het OCMW als de indiener van de klacht hebben een fout begaan.
 - Gegrond: de gedragingen van de gemeente of het OCMW zijn in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De indiener van de klacht krijgt gelijk.

Bij de kwalificatie gegrond en deels gegrond zal de klachtenbehandelaar, zo van toepassing, via bemiddeling de standpunten van beide partijen trachten te verzoenen om tot een oplossing te komen. Over eventuele herstelverbintenissen ten aanzien van de indiener wordt beslist door het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau. De beslissing van het college van burgemeester en schepenen het vast bureau is definitief.

- De klachtenbehandelaar deelt de gemotiveerde beslissing mee aan de indiener van de klacht en de betrokken dienst. De beoordeling is definitief.
- De klachtenbehandelaar rapporteert aan het Managementteam en kan aanbevelingen doen om herhaling van de feiten die aanleiding gaven tot de klacht te voorkomen.

Artikel 4: Procedure voor beleidssignalen

Artikel 4.1. Definitie

Beleidssignaal: is een uiting van ongenoegen over het gevoerde beleid (het schiet tekort, blijft uit of is niet actueel). Hierbij kunnen voorstellen worden geformuleerd.

Artikel 4.2. Ontvangst en registratie

- De beleidssignalen worden door de medewerkers in een centraal systeem geregistreerd.
- De indiener ontvangt binnen de 7 kalenderdagen een ontvangstmelding via e-mail of brief waarin het behandelingsproces wordt toegelicht.

Artikel 4.3. Behandeling

- De betrokken beleidsmanager oordeelt of het voorstel grondig onderzoek vergt of niet.
- Elk kwartaal wordt een stand van zaken opgemaakt. Indieners waarvan het voorstel is onderzocht of voorstellen die zijn afgewezen, ontvangen een gemotiveerd antwoord.

Artikel 5: Rapportering

Jaarlijks bezorgt de algemeen directeur het college van burgemeester en schepenen/vast bureau een samenvattend rapport over de behandeling van de klachten. Het college van burgemeester en

schepenen/vast bureau legt jaarlijks aan de gemeenteraad/raad voor maatschappelijk welzijn een samenvattend rapport voor.

Artikel 6: Slotbepaling

Dit reglement vervangt het klachtenreglement dat van kracht werd op 26 oktober 2020.