

# Reglement

## Procedure klachtenbehandeling

### Artikel 1 Definiëring begrippen melding, suggestie, formele klacht

1. Er is een onderscheid tussen een melding, een suggestie en een formele klacht.
  - a. Een melding gaat over een tekortkoming in de werking van de gemeente zonder dat dit noodzakelijk betekent dat de indiener van de melding ontevreden is. Meldingen komen bij de bevoegde gemeentelijke dienst terecht en worden zo sneller opgelost. Meldingen kunnen ingegeven worden via [www.schilde.be/melding](http://www.schilde.be/melding). Het gaat hier bijvoorbeeld over losliggende stoeptegels, overhangende takken, ...
  - b. Een suggestie is een signaal dat belangrijke informatie geeft voor het optimaliseren van de dienstverlening. Suggesties kunnen helpen om het kwaliteitssysteem en de controle hierop te verbeteren. Suggesties kunnen via dezelfde manier ingegeven worden als meldingen via [www.schilde.be/melding](http://www.schilde.be/melding).
  - c. Een formele klacht gaat over situaties of onbehoorlijk gedrag dat volgens de indiener van de klacht had kunnen voorkomen worden.
2. Er kan een formele klacht ingediend worden over situaties of onbehoorlijk gedrag dat volgens de indiener van de klacht had kunnen worden voorkomen. Concreet betekent dit wanneer de indiener van de klacht vindt dat een medewerker van de gemeente:
  - a. hem niet correct te woord heeft gestaan of niet naar hem heeft geluisterd;
  - b. hem te lang heeft laten wachten op een antwoord op zijn vraag;
  - c. zich onbehoorlijk heeft gedragen tegenover hem of iemand anders;
  - d. hem van het kastje naar de muur stuurt;
  - e. normen heeft overschreden;
  - f. overeengekomen afspraken niet nakomt;
  - g. een fout heeft gemaakt bij het uitvoeren van de dienstverlening.
3. Er kan geen formele klacht ingediend worden over:
  - a. het gemeentelijke beleid en de uitvoering ervan;
  - b. gedragingen of situaties die zich meer dan zes maanden geleden hebben voorgedaan;
  - c. gedragingen of situaties waarover de indiener van de klacht al eerder een klacht heeft ingediend;
  - d. bezwaren over gemeentelijke aangelegenheden waarvoor een andere overheid bevoegd is;
  - e. gedragingen of situaties waarvoor een gerechtelijke instantie bevoegd is.

### Artikel 2. Procedure indienen formele klacht

1. Schriftelijk
  - a. via [www.schilde.be/melding](http://www.schilde.be/melding)

- b. e-mail aan het secretariaat van de gemeente (secretariaat@schilde.be)
  - c. per brief aan secretariaat, Brasschaatsebaan 30, 2970 Schilde
2. Mondeling
  - a. Telefonisch
  - b. persoonlijk bij de bevoegde dienst
  - c. de bevoegde dienst zal de klacht en de gegevens van de indiener van de klacht noteren en per mail bezorgen aan het secretariaat van de gemeente.
  - d. Uitzondering: indien de indiener van de klacht niet akkoord gaat met punt 2 c) zal er geen schriftelijke neerslag van de klacht zijn en krijgt de indiener van de klacht enkel een mondeling antwoord.
3. Het indienen van een klacht kan niet anoniem.

### **Artikel 3. Gedragscode indiener klacht, medewerkers gemeentebestuur Schilde en mandatarissen**

1. De indiener van de klacht mag van de gemeentelijke diensten het volgende verwachten:
  - a. een klantvriendelijke houding;
  - b. medewerkers die hem respectvol behandelen;
  - c. medewerkers die duidelijk zijn over wetgeving, procedures en timing;
  - d. een motivering over elke beslissing die werd genomen;
  - e. een gelijke behandeling, geen voorkeursbehandeling;
  - f. medewerkers die solidair handelen en het gemeenschappelijk belang vooropstellen.
2. De indiener van de klacht dient:
  - a. de medewerkers van de gemeentelijke diensten respectvol te behandelen;
  - b. zo duidelijk mogelijk te zijn in het toelichten van zijn vraag of klacht.
3. Buiten de werkuren kunnen mandatarissen en medewerkers van gemeentebestuur Schilde ook aangesproken worden. Dit kan persoonlijk, via sociale media of een ander communicatiekanaal. Zij zullen als antwoord steeds toelichten wat de mogelijkheden zijn met betrekking tot het indienen van een melding, suggestie of formele klacht.

### **Artikel 4. Procedure verloop klachtenbehandeling**

1. De secretaris bepaalt of de klacht wel of niet wordt behandeld volgens de procedure klachtenbehandeling.
  - a. Indien de klacht voldoet aan de voorwaarden wordt een onderzoek opgestart.
  - b. Indien ze niet voldoet, bepaalt de secretaris wat er met deze melding gebeurt.
2. De klacht dient objectief, onafhankelijk en onpartijdig behandeld te worden. De secretaris bepaalt wie de klacht onderzoekt. Het onderzoek kan in geen geval in handen worden gegeven van de medewerker over wie de klacht handelt.
3. De klachtencoördinator registreert de klacht.
4. Kennisgeving van ontvangst, verloop en antwoordprocedure
  - a. De indiener van de klacht krijgt sowieso binnen de vijf werkdagen een eerste antwoord van de gemeente.
  - b. Indien het een klacht betreft die na beperkt onderzoek kan worden behandeld, en waarvoor geen advies of goedkeuring nodig is van derden, krijgt de indiener van de klacht binnen de vijf werkdagen een finaal antwoord.

- c. Indien het een klacht betreft die een uitgebreider onderzoek nodig heeft, krijgt de indiener van de klacht een ontvangstmelding van de klacht binnen de vijf werkdagen en uitleg waarom de klacht niet meteen kan worden behandeld. Daarnaast krijgt de indiener van de klacht de vermoedelijke termijn die nodig is voor het verdere onderzoek. De maximumtermijn voor een definitief antwoord is 45 werkdagen. Enkel onder bijzondere omstandigheden kan die termijn worden verlengd.
- d. Bij een antwoord waarvoor advies of goedkeuring nodig is, legt de bevoegde dienst het ontwerp van antwoord voor aan de secretaris, de burgemeester of aan het college van burgemeester en schepenen.
- e. De persoon die de klacht behandelt, bezorgt tegelijk een kopie van het antwoord aan de klachtencoördinator. Kan de klacht niet binnen deze termijn worden beantwoord, dan stuurt de behandelende dienst de motivering en de vermoedelijke termijn die nodig is voor het definitieve antwoord aan de indiener van de klacht. De klachtencoördinator krijgt ook hiervan een kopie.
- f. Alle antwoorden op de formele klacht kunnen mondeling toegelicht worden op vraag van de indiener van de klacht.

## **Artikel 5. Beroepsprocedure**

1. Indien de indiener van de klacht niet tevreden is met de oplossing die hem wordt voorgesteld, dan kan hij hogerop: Agentschap Binnenlands Bestuur locatie Antwerpen (gebouw: VAC Anna Bijns), Lange Kievitstraat 111-113 bus 10, 2018 Antwerpen. Telefonisch: 03 224 97 97. Via e-mail: binnenland.antwerpen@vlaanderen.be.
2. Deze gegevens staan ook vermeld in het definitieve antwoord.

## **Artikel 6. Klachtenregister**

1. Alle formele klachten worden door de klachtencoördinator bijgehouden in het klachtenregister.
2. Het klachtenregister wordt jaarlijks aan de gemeenteraad meegedeeld. Het klachtenregister bevat naast de data van alle correspondentie ook een korte samenvatting van de klacht, de betrokken dienst en de opvolging binnen de organisatie (oplossing en toekomstige maatregelen). Het bevat geen identiteitsgegevens, noch van de indiener van de klacht, noch van de medewerker(s) van het gemeentebestuur.

**Gemeenteraadsbeslissing 19 februari 2018**

\* \* \*