

KLACHTENREGLEMENT LOKAAL BESTUUR ZEMST

INLEIDING

Zoals voorgeschreven in het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur organiseert het lokaal bestuur van Zemst een systeem van klachtenbehandeling op ambtelijk niveau voor de gemeente, het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn en autonoom gemeentebedrijf [agb@zemst](mailto:agb@zemst.be).

TOEPASSINGSGBIED

Artikel 1. Definities

Voor de toepassing van dit reglement gelden volgende definities:

- vraag: een eenvoudige vraag naar wie, wat ,waar, ...;
- voorstel: een suggestie om een situatie of dienstverlening te verbeteren;
- melding: een neutrale signalisatie van een situatie of mankement waarbij een tussenkomst van een team in het lokaal bestuur gewenst is;
- (beleids)kritiek: een uiting van ongenoegen over een beleidsmaterie of beslissing van een bestuursorgaan;
- klacht: een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de dienstverlening van het lokaal bestuur over gedragingen of handelingen van een team of medewerker van het lokaal bestuur.

Art. 2. Niet-ontvankelijkheid van een klacht

Worden beschouwd als niet-ontvankelijke klachten:

- informatievragen, voorstellen en meldingen, zoals beschreven in artikel 1. Deze zaken worden behandeld als inkomende briefwisseling en gemeld aan het bevoegde team of via het meldpunt op de gemeentelijke website: <https://www.zemst.be/melding>;
- (beleids)kritieken zoals beschreven in artikel 1, deze worden doorgegeven aan de bevoegde schepen voor verdere behandeling;
- klachten die betrekking hebben op het handelen van een lokale mandataris die voor de gemeente, het OCMW of het autonoom gemeentebedrijf [agb@zemst](mailto:agb@zemst.be) een positie bekleedt. Deze klachten worden doorgegeven aan de voorzitter van de gemeenteraad die ze behandelt volgens de bepalingen van de deontologische code van mandatarissen;
- klachten die anoniem werden ingestuurd;
- klachten die enkel mondeling worden ingediend;
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure;
- klachten waarvoor een formele beroepsmogelijkheid voorzien is;

- klachten waarvoor een specifieke procedure voorzien is in de wetgeving;
- klachten waarbij het lokaal bestuur geen betrokken partij is;
- klachten waar de klachtindiener geen belang in kan aantonen;
- klachten over feiten die zich al meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld, tenzij de gevolgen van deze feiten zich pas na meer dan een jaar manifesteren;
- klachten die betrekking hebben op feiten waarover al eerder een klacht werd ingediend en die al behandeld werd conform het reglement klachtenbehandeling zonder dat hiervoor nieuwe inhoudelijke elementen aangedragen worden.

PROCEDURE VAN KLACHTENBEHANDELING

Art. 3. Antwoordverbinten

Het lokaal bestuur van Zemst verbindt zich ertoe steeds te antwoorden aan de persoon die contact opneemt met het bestuur, ongeacht of het over een vraag, voorstel, melding, (beleids)kritiek of klacht gaat.

Art. 4. Indienen van een klacht

Klachten kunnen ingediend worden via volgende kanalen:

- online klachtenformulier op de gemeentelijke website:
<https://www.zemst.be/klachtformulier-indienen>;
- e-mail: klacht@zemst.be;
- brief: t.a.v. College van Burgemeester en Schepenen, De Griet 1, 1980 Zemst.

Indien een klacht rechtstreeks wordt ingediend bij een medewerker of mandataris, brengt de betreffende medewerker of mandataris onmiddellijk de kwaliteitscoördinator op de hoogte. Bij afwezigheid van de kwaliteitscoördinator treedt een medewerker van het team Beleidsondersteuning op als klachtencoördinator.

Art. 5. Registratie van een klacht

Na ontvangst registreert de klachtencoördinator de klacht in het klachtenregister met volgende gegevens:

- de datum van de klacht;
- via welk communicatiekanaal de klacht werd gemeld;
- een korte omschrijving van de klacht;
- de entiteit (gemeente, openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, autonoom gemeentebedrijf);
- het team waarop de klacht betrekking heeft;
- de datum van ontvangsmelding;
- de datum van afhandeling;
- het resultaat van de klachtenbehandeling: beoordeling van gegrondheid.

Art. 6. Beoordeling van ontvankelijkheid en ontvangstmelding

De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht ontvankelijk is en stuurt binnen 3 werkdagen een ontvangstmelding naar de klachtindiener met vermelding van de uitslag van het ontvankelijkheidsonderzoek en de motivering bij niet ontvankelijkheid.

Indiend de klacht niet ontvankeijk bevonden wordt, wordt deze afgesloten in het klachtenregister.

Indien de klacht wel ontvankelijk bevonen wordt, stuurt de klachtencoördinator deze door naar de klachtenbehandelaar.

Art. 7. de klachtenbehandelaar

De klachtenbehandelaar is:

- bij een klacht tegen een team of medewerker van een team: de teamcoördinator;
- bij een klacht tegen een teamcoördinator: de manager
- bij een klacht tegen een schooldirecteur: de algemeen directeur;
- bij een klacht tegen de algemeen of financieel directeur: een comité bestaande uit het college van burgemeester en schepenen en voorgezeten door de voorzitter van de gemeenteraad als klachtenbehandelaar.

Art. 8. Behandeling en beoordeling van een klacht

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht.

De klachtenbehandelaar bezorgt ten laatste 30 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontwerp van antwoord aan de klachtencoördinator.

Na goedkeuring door de klachtencoördinator, waarbij o.a. getoetst wordt aan objectiviteit en klantvriendelijkheid, bezorgt de klachtencoördinator het antwoord aan de klahtindiener, vult het klachtenregister aan en registreert de klacht als afgehandeld.

KLACHTENMANAGEMENT

Art. 9. Rapportering van klachten

De klachtencoördinator bezorgt het overzicht van de klachten en de behandeling ervan zesmaandelijks aan het managementteam. Het managementteam engageert zich om aan de hand van de reslutaten de organisatie bij te sturen waar nodig.

Jaarlijks worden door de klachtencoördinator een overzicht en een analyse gemaakt van de geregistreerde klachten. Deze analyse wordt opgenomen in de

voortgangsrapportering van het organisatiebeheerssysteem. De voortgangsrapportering wordt ter kennis gegeven aan het managementteam, de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

Art. 10. Eindverantwoordelijkheid

De algemeen directeur is de eindverantwoordelijke van het klachtenmanagement. Deze verantwoordelijkheid kan gedelegeerd worden.

SLOTBEPALINGEN

Art. 11. Bekendmaking

Dit reglement zal worden bekendgemaakt overeenkomstig de bepalingen van artikel 287 van het decreet over het lokaal bestuur. Het wordt ter beschikking gesteld via de website van het lokaal bestuur (www.zemst.be).

Art. 12. Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2025.

Op dezelfde datum worden volgende reglementen opgeheven:

- Klachtenreglement lokaal bestuur Zemst, goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn in de zitting d.d. 04-09-2018;
- Klachtenreglement lokaal bestuur Zemst, goedgekeurd door de gemeenteraad in de zitting d.d. 25-10-2018.

Namens de raad,

Gezien en goedgekeurd op de zitting van 24 oktober 2024



Jocelyn Bruggeman
Algemeen directeur



Serge Verhaeghe
Voorzitter