

Reglement klachtenbehandeling

Artikel 1. Definities

§1. Onder "klacht" wordt verstaan het schriftelijk of elektronisch uiten van een ongenoegen over een product, dienstverlening, handeling of gedraging door een personeelslid, een dienst of een bestuursorgaan.

Een "klacht" kan o.a. betrekking hebben op:

- het verrichten van een handeling of prestatie
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie
- het afwijken van een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze of regelgeving
- een behandelingswijze door een ambtenaar of het bestuur
- een termijn
- een beslissing

§2. Onder "melding" wordt verstaan een mondelinge, schriftelijke of elektronische mededeling in verband met een toestand waarbij een tussenkomst van een stadsdienst gewenst is.

§3. Onder "felicitering" en "dankbetuigingen" worden verstaan uitingen van tevredenheid of dankbaarheid over een initiatief, realisatie, dienstverlening, product, handeling of gedraging door een personeelslid, een dienst of een bestuursorgaan.

Artikel 2. Toepassingsgebied

§1. Onder het toepassingsgebied van het systeem van klachtenbehandeling vallen alle klachten geuit door de burger, organisatie of bedrijf en alle niet behandelde meldingen waarvoor door de indiener een herinnering wordt gestuurd.

§2. Behoren niet tot het toepassingsgebied

- vragen om informatie, meldingen, suggesties
- bezwaren in het kader van een openbaar onderzoek
- klachten waarvoor een wettelijke beroepsmogelijkheid bestaat o.a. inzake belastingen
- klachten waarvoor een gerechtelijke procedure lopende is
- klachten van werknemers van de stad Halle over de eigen werksituatie en de rechtspositieregeling
- petitie's
- klachten over beleidsvoornemens
- klachten over de inhoud van de door de stad goedgekeurde regelgeving

- anonieme klachten
- klachten die betrekking hebben op een dienst, product of handeling die niet werd afgeleverd door de stad of het OCMW, maar door een andere organisatie/instantie
- klachten tegen individuele leden van de gemeenteraad/OCMW-raad.

Artikel 3. Coördinatie en afhandeling klachten.

§1. De klachten kunnen via diverse kanalen de stad of het OCMW bereiken.

§2. Alle klachten worden onmiddellijk bezorgd aan de beleidsmedewerker van de sector dienstverlening die optreedt als klachtencoördinator. Deze registreert de klachten in het klachtenregister. De klachtencoördinator is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Als de klacht betrekking heeft op de eigen sector zal de algemeen directeur een andere klachtencoördinator aanduiden voor de behandeling van deze specifieke klacht.

§3. De klachtencoördinator stuurt onverwijld een ontvangstmelding naar de indiener van de klacht en deelt indien mogelijk mee of de klacht ontvankelijk is of niet, zoals bedoeld in artikel 3 §4.

§4. De klachtencoördinator oordeelt of de klacht ontvankelijk is, dit wil zeggen of de klacht valt onder het toepassingsgebied van dit reglement zoals bepaald in artikel 2. Indien de klacht niet ontvankelijk is deelt hij/zij dat onverwijld mee aan de indiener van de klacht.

§5. Indien de klacht ontvankelijk is stelt de klachtencoördinator een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Hij/zij legt de klacht voor aan de betrokken cluster of medewerker die een ontwerp van antwoord bezorgt binnen de afgesproken termijn.

§6. De klachtencoördinator evalueert en onderzoekt het antwoord van de betrokken cluster of medewerker. De klachtencoördinator kan hierbij alle partijen horen of consulteren die noodzakelijk zijn voor het onderzoek. Op basis hiervan formuleert hij/zij een antwoord aan de indiener. Indien voor het beantwoorden van de klacht een beslissing van een bestuursorgaan nodig is zal de klachtencoördinator het dossier voorleggen aan het bevoegde bestuursorgaan.

§7. Het antwoord wordt steeds afgestemd met de algemeen directeur. Het antwoord wordt steeds ondertekend door de klachtencoördinator. Het antwoord vermeldt de mogelijkheid een beroep te doen op de Vlaamse ombudsdienst.

Artikel 3bis. Er wordt voorzien in een tweedelijnsklachtenbehandeling door de ombudsman van de Vlaamse Ombudsdienst.

In geval een klachtindiener ontevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld door de klachtencoördinator of over het resultaat kan hij/zij een beroep doen op de Vlaamse ombudsman.

De tussenkomsten van de ombudsman zijn gratis voor de indiener. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen.

De ombudsman kan beslissen een klacht niet te behandelen wanneer de identiteit van de klager hem onbekend is of wanneer de klacht betrekking heeft op de algemeen geldende voorschriften en reglementeringen op zich of het algemeen beleid van het stadsbestuur.

Als de klacht nog niet gekend is bij de stad, geeft de ombudsman de stad eerst de kans om de klacht op te lossen.

Artikel 4. Coördinatie en afhandeling felicitaties en dankbetuigingen.

§1. De felicitaties en dankbetuigingen kunnen via diverse kanalen de stad bereiken bijvoorbeeld per brief, mail of social media.

§2. Alle felicitaties en dankbetuigingen worden onmiddellijk bezorgd aan de klachtencoördinator. Deze registreert de felicitaties en dankbetuigingen in het klachtenregister. De klachtencoördinator is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

Artikel 5. Rapportering

§1. Per kwartaal wordt aan het college van burgemeester en schepenen gerapporteerd over de behandelde klachten, felicitaties en dankbetuigingen.

§2. Jaarlijks wordt aan de gemeenteraad gerapporteerd over de klachten en felicitaties in het kader van de rapportering over de organisatiebeheersing.

Artikel 6. Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 november 2024.