

Klachtenreglement

Goedgekeurd op 28 september 2026

1. Inleiding

Volgens het Decreet over het Lokaal bestuur Art. 302 en Art. 303 moeten zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseren.

Dit systeem van klachtenbehandeling moet, zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, op ambtelijk niveau en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben, georganiseerd worden. Dit geldt dus voor de gemeentediensten, het OCMW en het AGB.

2. Toepassing

Artikel 1. Definities

Klachtencoördinator: de door de algemeen directeur aangewezen medewerker die belast is met de ontvangst, registratie, opvolging en coördinatie van klachten over de werking van het lokaal bestuur en die toeziet op de correcte toepassing van dit klachtenreglement.

Klachtindiener: Elke gebruiker (natuurlijk of rechtspersoon) van de dienstverlening van de gemeente en OCMW Boortmeerbeek

Klachtenbehandelaar: De hiërarchisch overste van het team of de medewerker waarover een klacht wordt ingediend en die zelf niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd.

Bestuur: De rechtspersoon, al naargelang waarop de klacht betrekking heeft, de gemeente of het OCMW.

Klacht vs melding:

Een **klacht** is een manifeste uiting waarbij een ontevreden natuurlijke of rechtspersoon klaagt over een door het bestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Een **melding** is een neutrale signalisatie van een situatie of mankement waarbij een tussenkomst van een dienst in het lokaal bestuur gewenst is (bv. defect aan wegdek, foutieve gegevens in publicatie,...).

Artikel 2. Wat is een klacht?

Onder “klacht” wordt verstaan het mondeling, schriftelijk of elektronisch uiten van een ongenoegen over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid of een dienst van de gemeente van Boortmeerbeek.

De ontevredenheid kan voortvloeien uit:

- Het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie
- Het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling

Klachten zijn kansen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Daarom streven we ernaar om:

- De klaagdrempel te verlagen
- Klachten zorgvuldig te registreren zodat er een goed beeld ontstaat van het aantal en het soort klachten.

Artikel 3. Toepassingsvoorwaarden

De klachtenprocedure is van toepassing op alle personeelsleden van de gemeente en het OCMW Boortmeerbeek. Voor de personeelsleden van de dienst Thuiszorg is er een specifieke procedure uitgewerkt en opgenomen in het kwaliteitshandboek van de dienst Thuiszorg.

De klacht moet gaan over een specifiek dossier van de gemeente waarbij de burger (natuurlijk of rechtspersoon) individueel betrokken is. Klachten kunnen ook van toepassing zijn op handelingen van derden wanneer het lokaal bestuur aanstellende overheid is (uitgevoerde werken door externe firma in opdracht van het bestuur).

Elke burger die een rechtstreeks en persoonlijk belang heeft bij de behandeling van de klacht, heeft het recht kosteloos een klacht in te dienen bij de gemeente. Een klacht kan geuit worden door de burger zelf of door iemand die voor hem optreedt een familielid, een kennis, een hulpverlener).

Wanneer de klacht gericht is tegen een medewerker treedt de hiërarchisch overste op als klachtenbehandelaar. Deze brengt de medewerker meteen op de hoogte van de klacht.

Wanneer de klacht gericht is tegen de algemeen directeur of financieel directeur wordt de voorzitter van de gemeenteraad klachtenbehandelaar.

Bij interne klachten treedt het Afdelingshoofd Organisatie, in de rol van diensthoofd Personeelsdienst, op als klachtenbehandelaar.

Lokale mandatarissen kunnen de gebruikers ondersteunen en begeleiden in hun relatie met diensten: zij kunnen de gebruikers helpen om, via de daartoe geëigende kanalen en procedures, een klacht in te dienen. Bij het ondersteunen en begeleiden van klachtindieners, respecteren de politieke mandatarissen zowel de onafhankelijkheid van het personeel en de diensten als de objectiviteit van de procedures en de termijnen die als normaal worden beschouwd voor soortgelijke dossiers.

Artikel 4. Wat is geen klacht?

- Vragen (= op zoek naar inlichtingen). *vb. Kan een identiteitskaart ook door iemand anders worden opgehaald?*
- Meldingen (= op de hoogte brengen van een tekortkoming maar geen uiting van ongenoegen). *vb. Verlichting is stuk op de parking van het gemeentehuis of een voetpad is in slechte staat.*
- Suggesties (= voorstel tot verbetering van dienstverlening) zijn geen klachten.
- Zaken die voortvloeien uit de arbeidswet.
- Klachten waarvoor de wetgeving voorziet in specifieke beroepsprocedures. *Vb. Algemeen directeur die loopbaan weigert, tuchtprocedure medewerker, contractuele medewerker die beroep aantekent bij arbeidsrechtbank, overheidsopdracht: één van de partijen stapt naar de Raad van State, cliënt die niet akkoord gaat met weigering leefloon kan beroep aantekenen.*
- Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure of een strafonderzoek.
- Anonieme klachten.
- Feiten die ouder zijn dan 6 maanden.
- Uitingen van algemene ontevredenheid over het beleid, zonder specificatie over welk individueel feit geklaagd wordt. De klacht moet gaan over een specifiek dossier van het lokaal bestuur waarbij de gebruiker individueel en actueel betrokken is.
- Een klacht die reeds eerder werd ingediend, die conform dit reglement werd behandeld en waarbij geen nieuwe elementen kunnen worden aangetoond.
- Een klacht over een feit waar het bestuur geen betrokken partij is.
- Een kennelijk ongegronde klacht, waarbij onmiddellijk duidelijk is dat aan het bestuur geen fout of nalatigheid kan ten laste gelegd worden.
- Beleidsklachten: klachten over het algemeen beleid (eventuele beleidsbeslissingen, beleidsvoornemens, beleidsverklaringen, ...) worden doorverwezen naar de gemeenteraad of raad voor maatschappelijk welzijn.
- Klachten die betrekking hebben op het handelen van gemeentelijke politieke mandatarissen (burgemeester, schepenen, gemeenteraadsleden, leden van het vast bureau en leden van de raad voor maatschappelijk welzijn): dergelijke klachten worden overgemaakt aan het bestuursorgaan waarin de betrokken mandataris zetelt

Klachtenprocedure

Artikel 5. Indienen van een klacht

Klachten kunnen ingediend worden:

- Via het **digitaal** meldingsformulier op de gemeentelijke website
- Via **e-mail** naar klachten@boortmeerbeek.be
- Per **brief**, gericht aan het lokaal bestuur Boortmeerbeek, t.a.v. Klachtencoördinator, Pastorijstraat 2, 3190 Boortmeerbeek

- **Persoonlijk** bij de klachtencoördinator. Deze zal de klacht via het meldingsformulier registreren.
- Iedere medewerker in het bestuur is een **meldpunt**. De klachtindiener kan een klacht vaak makkelijker **mondeling** uiten, maar wordt steeds door een medewerker geregistreerd via het webformulier.

Mandatarissen die een klacht ontvangen verwijzen naar het klachtenformulier op de website. De verdere behandeling van de klacht verloopt ambtelijk.

Klachten die mondeling, telefonisch, via e-mail of per post worden ontvangen zullen ook via het meldingsformulier ingegeven en behandeld worden.

Alle klachten worden via het webformulier gebundeld in de mailbox klachten@boortmeerbeek.be. Deze is uitsluitend toegankelijk voor de klachtencoördinator en zijn/haar back-up.

Artikel 6. Welke minimale gegevens

De klacht omvat verplicht volgende gegevens:

- Datum;
- Naam van de klachtindiener;
- Adres van de klachtindiener;
- Telefoon en/of e-mailadres van de klachtindiener;
- Omschrijving van de klacht;

Artikel 7. Registratie van de klacht

De klachtencoördinator registreert elke klacht in een centraal klachtenregister waartoe enkel hij toegang heeft. In het klachtenregister worden volgende elementen opgenomen:

- Identiteit van de klachtindiener (naam, adres, telefoon en/of email);
- Ontvangstdatum;
- Ontvanger van de klacht/kanaal;
- Omschrijving van de klacht (samenvatting);
- Betrokken dienst;
- Verzendingsdatum ontvangstmelding;
- Ontvankelijkheid van de klacht;
- Reden niet-ontvankelijkheid;
- Datum waarop de klachtencoördinator de klacht doorstuurt naar de klachtenbehandelaar;
- Klachtenbehandelaar;
- Classificatie van de klachtenbehandeling (gegrond, ongegrond, deels gegrond/deels ongegrond, geen oordeel);

- Datum waarop de klachtencoördinator het resultaat van het onderzoek door de klachtenbehandelaar ontvangt;
- Resultaat klachtenbehandeling;
- Datum mededeling beslissing;
- Eventuele reactie klachtindiener na behandeling klacht;
- (vermoedelijk) ongegronde klachten worden ook in het register genoteerd;

Artikel 8. Ontvankelijkheidsonderzoek

De klachtencoördinator gaat na of de klacht ontvankelijk is en stuurt binnen de 10 dagen na de verzending van de ontvangstbevestiging een melding naar de klachtindiener met de uitslag van het ontvankelijkheidsonderzoek en de motivering bij niet-ontvankelijkheid.

De criteria voor ontvankelijkheid zijn opgelijst onder Artikel 4 van dit reglement.

Indien de klacht niet ontvankelijk bevonden wordt, wordt deze afgesloten in het klachtenregister.

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

Binnen de 15 dagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klachtindiener een ontvangstbevestiging en het resultaat van het ontvankelijkheidsonderzoek.

Artikel 9. Inhoudelijk onderzoek en beoordeling klacht

De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht op een neutrale en objectieve manier.

Dit kan door:

- Bij de betrokken medewerker of dienst uitleg te vragen over de feiten waarover de indiener klaagt;
- Onderzoek van het antwoord van de dienst;
- Indien nodig contact opnemen met de klachtindiener voor verdere uitleg, vragen,...;
- Eventueel samenbrengen van betrokken partijen;
- Formeel onderzoek (laten) uitvoeren;

De klachtenbehandelaar beoordeelt de klacht. Dit onderzoek resulteert in één van volgende beoordelingen:

Gegrond: de regelgeving werd niet gevolgd of bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden. De klachtindiener heeft dus gelijk.

Deels gegrond: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet.

Geground en gecorrigeerd: de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek gecorrigeerd.

Ongegrond: er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de klachtindiener betwist.

Geen oordeel: dit zijn klachten waarbij, na onderzoek:

- Onvoldoende duidelijkheid blijft
- Enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden
- De fout te klein is om ze in aanmerking te nemen.

Stopzetting procedure door burger: door of in samenspraak met de burger wordt de klachtenprocedure stopgezet.

Artikel 10. Eindrapport en gemotiveerde brief

De klachtenbehandelaar stelt een rapport op met de bevindingen uit het inhoudelijk onderzoek en zijn/haar beoordeling van de klacht. Daarnaast stelt de klachtenbehandelaar een gemotiveerde brief op gericht aan de klachtindiener. Het eindrapport en de gemotiveerde brief worden binnen de 25 werkdagen aan de klachtencoördinator bezorgd.

Artikel 11. Afsluiting procedure

De klachtencoördinator gaat na of het rapport en de gemotiveerde brief voldoen aan de neutraliteitsvereisten. Inhoudelijk zal hier niets aan gewijzigd worden. Indien akkoord, wordt de brief opgestuurd naar de klachtindiener.

De maximale termijn vanaf het ontvangen van de klacht tot de afhandeling ervan bedraagt 45 werkdagen. Indien deze termijn niet kan gerespecteerd worden omwille van overmacht en/of bijkomende onderzoeken, wordt de klachtindiener hiervan op de hoogte gebracht door de klachtencoördinator. Deze periode kan in dit geval verlengd worden met 30 werkdagen.

De klachtencoördinator vult het klachtenregister verder aan met de gegevens uit het rapport en op dat moment wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

De klacht en het bijhorende dossier (rapport, beoordeling en brief) worden ter kennisname geagendeerd op de agenda van het betreffende orgaan.

Conform het Decreet over het Lokaal Bestuur voorziet het lokaal bestuur in een tweedelijnsklachtenbehandeling. Wanneer een klager niet tevreden is met de behandeling van zijn klacht door het lokaal bestuur, kan hij zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst, waarmee het lokaal bestuur samenwerkt voor de onafhankelijke behandeling van klachten.

Artikel 12. Rapportage

De klachtencoördinator brengt jaarlijks een rapport over de behandelde klachten ter kennis op een besloten zitting van de gemeenteraad/raad voor maatschappelijk welzijn/raad van bestuur van het AGB. Het rapport handelt over de klachten van het jaar voordien.