

# Klachtenreglement lokaal bestuur Haaltert

## Artikel 1: Definiëring

Een klacht is een **uiting van ontevredenheid** over de manier waarop een lokaal bestuur (of een van zijn diensten of medewerkers, mandatarissen of iemand die in opdracht werkt van het lokaal bestuur) al dan niet heeft gehandeld of gefunctioneerd. Dat kan via een online formulier op de website van het lokaal bestuur, een brief of via het te ondertekenen formulier aan het onthaal van het gemeentehuis en sociaal huis.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- Het niet uitvoeren, te laat uitvoeren of verkeerd uitvoeren ;
- Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- Het niet nakomen van afspraken;
- Het onvriendelijk of onbeleefd behandelen van gebruikers;
- Het niet respectvol of onpartijdig verlenen van een dienst;
- Een klacht kan ook voortkomen uit een melding die niet is opgevolgd of onbeantwoord bleef.

Een melding is een **signaal of rapportage** van een **probleem, situatie of gebrek** op het grondgebied van Haaltert, dat **actie vereist** van het lokaal bestuur. Het doel is iets signaleren, bekendmaken aan het lokaal bestuur of het waarschuwen.

## Artikel 2: Toepassingsgebied

Een klacht is onontvankelijk wanneer:

- De klacht niet past in de definitie, het is bijvoorbeeld een melding, suggestie, vraag, advies of bezwaar.
- De klacht anoniem is.
- De indiener eerder al een klacht over hetzelfde onderwerp heeft ingediend.
- Er een aparte procedure voorzien is in de wet.
- De oorsprong van de klacht dateert van meer dan 1 jaar voor de indiening.
- De klacht onderdeel is van een gerechtelijke procedure of strafonderzoek.
- De klacht onder een verzekeringsprocedure valt waarbij de organisatie geen schuld heeft.
- De indiener geen persoonlijk belang heeft bij de klacht.
- De klacht gaat over iets waarvoor het lokaal bestuur niet verantwoordelijk is.
- De klacht hoort bij een andere instantie (bijvoorbeeld een nutsmaatschappij of de Vlaamse overheid). In dat geval tracht het lokaal bestuur de klager naar beste vermogen door te verwijzen naar de bevoegde instantie.
- De klacht te vaag is of het is onduidelijk waar het precies over gaat.
- De klacht gaat over de inhoud van regels die door het lokaal bestuur zijn goedgekeurd.

## Artikel 3: Klachtencoördinator

De jurist van het lokaal bestuur Haaltert treedt op als klachtencoördinator. Hij duidt een vervanger aan bij afwezigheid.

- De klachtencoördinator stelt voor elke klacht een klachtenbehandelaar aan.
- De klachtencoördinator werkt onafhankelijk en bewaart de neutraliteit.
- De klachtencoördinator, vervanger en algemeen directeur hebben rechtstreeks toegang tot het klachtenregister.

## Artikel 4: Procedure klachtenafhandeling

### 4.1. Registratie klacht

Klachten worden bij het lokaal bestuur Haaltert op verschillende manier ontvangen: via het online klachtenformulier, via brief, of via het onthaal van het gemeentehuis en het Sociaal Huis.

Iedere ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator beoordeeld op ontvankelijkheid. De klachtencoördinator verstuurt binnen 10 dagen een reactie via e-mail of per brief over de ontvankelijkheid van de klacht. De klachten worden door de klachtencoördinator geregistreerd. Als een klacht ontvankelijk wordt verklaard, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van deze klacht.

### 4.2. Afhandeling klacht

Een klacht kan op verschillende manieren afgehandeld worden:

- **Gegrond:** klachten waarbij na onderzoek gebleken is dat de betrokken dienst de regelgeving niet heeft gevolgd of in één of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of dienstverleningsnormen heeft geschonden.
- **Gegrond, maar gecorrigeerd:** klachten die gegrond zijn, maar die tijdens het onderzoek al spontaan door de dienst gecorrigeerd werden.
- **Deels gegrond:** klachten waarbij bepaalde elementen van de klacht gegrond zijn.
- **Ongegrond:** klachten waarbij na onderzoek blijkt dat de dienst de wet- of regelgeving niet heeft geschonden, noch behoorlijkheids- of dienstverleningsnormen heeft overtreden, en/of waarbij de burger zelf in de fout ging.
- **Geen oordeel:** klachten die na onderzoek onvoldoende duidelijk blijken, bijvoorbeeld in woord-tegen-woord situaties.

Uiterlijk 45 dagen na het ontvangen van de klacht verzendt de klachtencoördinator een antwoord aan de klachtindiener met de afhandeling van de klacht. In uitzonderlijke gevallen, wanneer de klacht tijdens de afhandeling als complex wordt geacht, wordt de termijn opgetrokken naar uiterlijk 90 dagen na het ontvangen van de klacht. De klachtindiener wordt hiervan op de hoogte gesteld via e-mail of per brief.

## Artikel 4: Rapportering

De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks namens de algemeen directeur aan de gemeenteraad over de behandelde klachten als onderdeel van het rapport organisatiebeheersing.

## Artikel 5: Inwerkingtreding en bekendmaking

Dit reglement treedt in voege op 1 juli 2025 en wordt bekendgemaakt overeenkomstig artikel 286 van het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017 en latere wijzigingen.