

## **Reglement klachtenbehandeling**

### Art. 1

De groep Mechelen organiseert op ambtelijk niveau een procedure voor klachtenbehandeling. De procedure is opgenomen als bijlage bij dit reglement.

### Art. 2

Voor de toepassing van dit reglement gelden volgende definities:

**Informatievraag:** eenvoudige vraag naar wie, wat, waar, wanneer, ...

**Suggestie:** de burger doet een voorstel om een situatie of dienstverlening te verbeteren.

**Melding:** de burger signaleert op een neutrale manier een situatie of mankement en wil dat de stad er verder gevolg aan geeft.

**Kritiek op het beleid:** de burger uit zijn ongenoegen over beleidsmaterie.

Dit kan gebeuren via een door het Gemeentedecreet georganiseerde manier, namelijk via het indienen van een 'voorstel' (zie art. 200bis e.v.) of van een 'verzoekschrift' (zie art. 201 e.v.).

Indien dit op een andere manier gebeurt (bv. via webformulier), spreken we van een **beleidsklacht**.

**Klacht:** een manifeste uiting van ontevredenheid waarbij de burger klaagt over een al dan niet verrichte prestatie of handeling van een dienst bij de groep Mechelen.

### Art. 3

**Informatievragen** worden onmiddellijk beantwoord of doorgestuurd naar de betreffende dienst, die ze onmiddellijk beantwoordt. Informatievragen worden niet geregistreerd.

### Art. 4

Er wordt aan de burger gevraagd om de **suggestie** schriftelijk in te dienen (per brief of email). Aan mondelinge suggesties wordt geen gevolg gegeven. Een schriftelijke suggestie wordt behandeld als inkomende briefwisseling.

### Art. 5

**Meldingen** worden behandeld door de bevoegde dienst. Diensten geven meldingen aan elkaar door of vullen het webformulier in, zodat de melding bij de juiste dienst terechtkomt.

### Art. 6

**Beleidsklachten** worden doorgestuurd naar het kabinet of kabinetten die de afhandeling er van op zich nemen.

### Art. 7

Elke burger heeft het recht om kosteloos een **klacht** in te dienen over een al dan niet verrichte prestatie of handeling van een dienst of entiteit binnen de groep Mechelen. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.

Art. 8 Een klacht kan niet onderzocht worden door een persoon die rechtstreeks betrokken is bij de feiten waarover de klacht gaat.

Art. 9 De klachtenbehandelaar is bevoegd voor klachten over dienstverlening van diensten/entiteiten die onder de bevoegdheid van de gemeenteraad of van de raad voor maatschappelijk welzijn vallen. Op basis van een afzonderlijk protocol kan hij ook bevoegdheid krijgen over werkingen van extern verzelfstandigde of andere diensten/entiteiten.

Art. 10

De klachtenbehandelaar registreert de klacht, onderzoekt de ontvankelijkheid, stuurt een ontvangstmelding naar de klachtindiener en stuurt de klacht voor meer informatie door naar het diensthoofd van de betrokken dienst (of diensten).

Art. 11

Klachten moeten kunnen worden beantwoord binnen **de 2 weken** na ontvangst van de klacht. Klachten dienen daarom bij de diensten prioriteit te krijgen.

Art. 12

Het diensthoofd van de betrokken dienst(en) onderzoekt de klacht en bezorgt zijn bevindingen aan de klachtenbehandelaar binnen de week na ontvangst van de klacht.

Art. 13

De klachtenbehandelaar stelt een gemotiveerd antwoord op en zorgt voor het versturen van het antwoord onder handtekening van enerzijds een ambtelijk verantwoordelijke en anderzijds een politiek verantwoordelijke. Met het versturen van dat antwoord naar de klachtindiener is de klacht afgehandeld.

Lukt het niet om binnen de termijn van 2 weken de klacht te beantwoorden, dan stuurt de klachtenbehandelaar een tussentijds antwoord naar de klachtindiener.

Art. 14

Klachten zijn niet ontvankelijk

- als ze anoniem worden ingediend, tenzij het om zware feiten gaat die van die aard zijn dat ze een nader onderzoek vereisen;
- als ze gaan over dienstverlening van een entiteit waarvoor de klachtenbehandelaar niet bevoegd is;
- als ze over feiten gaan die zich meer dan een jaar geleden hebben voorgedaan, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas na meer dan een jaar manifesteren;
- als er over het probleem een gerechtelijke procedure loopt;
- als er een georganiseerde beroepsmogelijkheid bestaat, administratief of juridisch;
- als ze betrekking hebben op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de groep Mechelen.

Art. 15

De klachtenbehandelaar neemt de algemene coördinatie van het klachtenbeheer en het klachtenmanagement op zich. Hij ziet erop toe dat de procedure wordt gevolgd. Waar nodig stuurt hij bij in overleg met de secretaris.

Art. 16

In het kader van het klachtenmanagement rapporteert de klachtenbehandelaar halfjaarlijks beknopt aan het managementteam en aan het college van burgemeester en schepenen. Jaarlijks legt hij een uitgebreid rapport voor waarin aandacht wordt gegeven aan o.a. verbeteracties of verbetertrajecten die diensten n.a.v. klachten hebben uitgewerkt.

---

