

Bijlage 7 Klachtenprocedure gemeente Essen

Artikel 1 Definities

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over:

- Een al dan niet verrichte handeling van een medewerker van Gemeente Essen, het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn Essen, Autonoom Gemeentebedrijf Essen en de vzw Kobie.
- De werking van de diensten of gedragingen van het personeel van Gemeente Essen, het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn Essen, Autonoom Gemeentebedrijf Essen en de vzw Kobie.

De klacht kan niet meteen opgelost worden en vereist verder onderzoek. De betrokkene verwacht hierbij een antwoord en/of oplossing.

De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de tijdige behandeling van de klachten en voert een onafhankelijk onderzoek. Hiervoor vraagt de coördinator advies op bij de betrokken dienst(en). De algemeen directeur van Gemeente Essen vult deze rol in. Dit zorgt ervoor dat de behandeling maximaal onafhankelijk is van de diensten waarop de klacht betrekking heeft.

De melder is iedere natuurlijke of rechtspersoon die een klacht uit.

Artikel 2 Visie en doel

Dit reglement organiseert een systeem voor de behandeling van klachten voor de handelingen van de Gemeente Essen, Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn Essen, Autonoom Gemeentebedrijf Essen en de vzw Kobie.

Elke gebruiker van de dienstverlening van bovenstaande instanties die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht. Daarbij werkt de gemeente maximaal oplossingsgericht, met transparante argumenten.

Het opvolgen van de klachten heeft als doel de relatie tussen burger en bestuur te verbeteren en de dienstverlening waar mogelijk te optimaliseren. Het past binnen het kwaliteitsbeleid van de organisatie: een klacht biedt de mogelijkheid aan het bestuur om haar beleid bij te sturen. Daarom streeft de gemeente Essen ernaar om:

- De drempel voor klachten te verlagen.
- Klachten zorgvuldig te registreren zodat er een goed beeld ontstaat van het aantal en het soort klachten.
- Tijdig mensen een gepast antwoord te sturen op de klacht.

Artikel 3 Ontvankelijkheidsvoorwaarden

Concreet moet een klacht aan een aantal voorwaarden voldoen om ontvankelijk te zijn:

- De klacht wordt geformuleerd door een burger van wie naam en adres of e-mailadres gekend zijn. Anonieme klachten worden dus in principe niet behandeld.

De klachtencoördinator kan hier, mits motivatie, van afwijken. Als de klacht wordt ingediend per email of fax, wordt de klacht pas ontvankelijk als de klachtindieners zijn naam en adres bekendmaakt binnen de 10 werkdagen, na het verzoek hiertoe per e-mail of fax door de klachtencoördinator.

- De klacht moet handelen over de gemeentelijke dienstverlening.
- Een klacht kan slechts éénmalig geformuleerd worden.

De klacht is niet ontvankelijk als:

- De klacht niet voldoet aan de definitie maar bijvoorbeeld een melding, wens, suggestie, advies, verzoekschrift, petitie, bezwaar, vraag of dergelijke inhoudt.
- De klacht te algemeen is of wanneer niet duidelijk is waarop de klacht betrekking heeft.
- De klacht anoniem is ingediend.
- De klacht niet geadresseerd is aan Gemeente Essen, Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn Essen, Autonoom Gemeentebedrijf Essen of de vzw Kobie.
- De klacht politiek van aard is of handelt over beleidsvoornemens.
- De klacht betrekking heeft tot de burgemeester, schepenen, raadsleden of de voorzitter van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. Zij vallen onder de deontologische code

voor mandatarissen. In dit geval zal de klachtencoördinator de klacht doorsturen naar de voorzitter van de gemeenteraad.

- De klacht betrekking heeft op de werking van andere (overheids)organisaties dan Gemeente Essen, het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn Essen, Autonom Gemeentebedrijf Essen of de vzw Kobie.
- De Gemeente Essen, Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn Essen, Autonom Gemeentebedrijf Essen en de vzw Kobie niet bevoegd zijn in de betreffende materie.
- De klacht in het kader van een andere regelgeving dient behandeld te worden zoals bijvoorbeeld milieuklachten.
- De feiten waarop de klacht betrekking heeft langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden.
- De klacht betrekking heeft op feiten waarvoor nog niet alle georganiseerde administratieve beroepsprocedures zijn uitgeput of aangewend of waarvoor een jurisdictioneel beroep aanhangig is.
- De klacht afkomstig is van eigen werknemers in de werksituatie, tenzij zij in hun hoedanigheid als privaat persoon/burger optreden.

Artikel 4 Het indienen van een klacht

Een klacht moet schriftelijk ingediend worden, via:

- Het online formulier op de website van Gemeente Essen (www.essen.be/klachten).
- E-mail (info@essen.be).
- Op papier.

Klachten die rechtstreeks gemeld worden aan diensten, medewerkers of politiek verkozenen, worden door hen naar de schriftelijke klachtenprocedure doorverwezen. Zij sturen de klacht ook rechtstreeks naar de klachtencoördinator.

Ook onontvankelijke klachten worden geregistreerd.

Artikel 5 Het behandelen van een klacht

Het behandelen van klachten gebeurt op ambtelijk niveau door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator voert een ontvankelijkheidsonderzoek, registreert de klacht in het systeem en handelt deze verder af. De klachtencoördinator zal advies inwinnen bij de betrokken diensten, de relevante wetgeving onderzoeken en op basis daarvan een antwoord formuleren. De klachtencoördinator is verplicht het beroepsgeheim te hanteren en gaat discreet en neutraal te werk. Hij hanteert het principe van hoor en wederhoor en voert een ernstig feitenonderzoek. Klachten over de algemeen directeur worden afgehandeld door de burgemeester.

Als de klacht ontvankelijk is, opent de klachtencoördinator een dossier. Daarbij worden deze zaken geregistreerd:

- De persoonsgegevens van de melder.
- De beknopte inhoud van de klacht.
- De bevoegde dienst en de datum.

Er wordt uiterlijk binnen 4 kalenderdagen na het indienen van een klacht een ontvangstbevestiging gestuurd naar de melder.

De klachtencoördinator staat in voor het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht en het formuleren van een antwoord. Binnen uiterlijk 7 kalenderdagen krijgt de melder een bericht waarin vermeld wordt of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

De melder ontvangt een schriftelijk antwoord binnen 30 kalenderdagen nadat de klacht ontvankelijk werd verklaard. Indien het onmogelijk is om binnen die termijn het onderzoek af te ronden, deelt de klachtencoördinator dit mee aan de melder, met opgave van de redenen.

Na elke 30 kalenderdagen waarin de klacht niet afgerond werd, stuurt de klachtencoördinator een stand van zaken naar de melder.

De klacht wordt in het centrale systeem als afgesloten beschouwd als de melder binnen de 30 kalenderdagen na het antwoord geen nieuwe elementen heeft aangebracht.

Artikel6 Rapportage van een klacht

De registratie van klachten laat toe om de behandeling van klachten op te volgen. De klachtencoördinator rapporteert de stand van zaken van de nieuwe en nog openstaande klachten aan het CBS en het directieteam. Jaarlijks maakt de klachtencoördinator aan de hand van het register een verslag op van de behandelde klachten. Dat rapport wordt elk jaar voorgelegd aan de desbetreffende raad van de instanties genoemd in Artikel 2.

Artikel7 Bescherming van de melder en de klacht

Dit reglement valt onder de toepassing van de wetgeving betreffende openbaarheid van bestuur en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).