

Klachtenprocedure L.B. Geel

Het Lokaal Bestuur Geel hecht veel belang aan een kwalitatieve en betrouwbare dienstverlening. Klachten vormen daarbij een waardevolle bron van informatie. Ze maken het mogelijk om signalen uit de samenleving op te vangen, de eigen werking kritisch te evalueren en gericht bij te sturen waar nodig.

Het bestuur waardeert het wanneer inwoners de moeite nemen om te melden wat niet goed liep. Elke klacht wordt beschouwd als een kans om te leren, te verbeteren en de dienstverlening verder te versterken. Dit klachtenreglement beschrijft op een heldere manier hoe klachten worden behandeld en wat burgers mogen verwachten van de klachtenprocedure.

1 Definities

Artikel 1. Lokaal bestuur

De diensten van de stad, het OCMW, de autonome gemeentebedrijven, het onderwijs, het kunstonderwijs, de extern verzelfstandigde agentschappen van het lokaal bestuur Geel, de erkende zorgvoorzieningen die als gevolg van het kwaliteitsdecreet over een eigen klachtenbehandeling beschikken opgenomen in het kwaliteitshandboek

Artikel 2. Bestuursorganen

De raden of de uitvoerende organen van de Stad, het OCMW en de autonome gemeentebedrijven en het bijzonder comité van de sociale dienst.

Artikel 3. Melding

Een melding is een bericht van een burger of een rechtspersoon over een bepaalde tekortkoming in de dienstverlening van het lokaal bestuur.

Artikel 4. Klacht

§1. Een klacht is een duidelijke en onderbouwde uiting van ontevredenheid van een burger of een rechtspersoon over een handeling of het uitblijven van een handeling van de diensten van het lokaal bestuur.

§2. Als klacht beschouwen we ook een herhaalde melding, waarop de melder na twee meldingen nog geen antwoord heeft ontvangen. De derde melding over dezelfde situatie wordt dan als klacht ingeschreven.

Artikel 5. Beleidsklacht

Een beleidsklacht is een duidelijke en onderbouwde uiting van ontevredenheid van een burger of een rechtspersoon over een handeling of het uitblijven van een handeling van één van de bestuursorganen.

2 Toepassingsgebied

Artikel 6. Toepassingsgebied

§1. De klachtenbehandeling is van toepassing op klachten over de dienstverlening van het lokaal bestuur.

§2. De klachtenbehandeling is van toepassing op beleidsklachten over de bestuursorganen.

§3. De klachtenbehandeling **is niet** van toepassing op meldingen. Deze worden door de diensten zelf behandeld in een meldingenbeheersysteem.

Artikel 7. Anonimiteit

Het lokaal bestuur behandelt geen anonieme meldingen of klachten. Deze worden niet behandeld.

3 Rollen en taken

Artikel 8. De klachtencoördinator

De klachten worden behandeld door een centrale. Deze staat in voor:

- De registratie en kwalificatie van de klacht;
- Het inhoudelijk onderzoek van de klacht, op basis van input verstrekt door de betrokken dienst(en), en het formuleren/eindredacteren van het antwoord aan de klager;
- De periodieke rapportage over de klachtenbehandeling aan de algemeen directeur en de raden (in het kader van organisatiebeheersing);
- Het formuleren van algemene en specifieke aanbevelingen voor de verbetering van de dienstverlening.

De klachtencoördinator is bereikbaar via organisatieontwikkeling@geel.be.

4 Procedure

Artikel 9. Indienen

Meldingen en klachten kunnen ingediend worden via een webformulier op de website van het lokaal bestuur, via e-mail, via brief of persoonlijk/telefonisch bij elke medewerker van een contactcenter.

Artikel 10. Registreren

De klachtencoördinator registreert de melding in het zaaksysteem en de melder krijgt **binnen vijf dagen** na indiening van de klacht een ontvangstbevestiging.

Op uitdrukkelijk verzoek van de melder of klager verzekert de klachtencoördinator de vertrouwelijke behandeling van de klacht, waarbij de persoonsgegevens niet gedeeld worden bij het inhoudelijk onderzoek.

Artikel 11. Inhoudelijk onderzoek

De klachtencoördinator behandelt het inhoudelijk onderzoek van de klacht met input van de betrokken dienst(en). Ten laatste na **60 dagen** na ontvangst van de klacht, ontvangt de melder een gemotiveerd antwoord. De uitkomst valt onder één van volgende drie categorieën:

a) **Niet ontvankelijk**

Een klacht is niet ontvankelijk (en wordt dus niet behandeld) wanneer:

- De aanleiding voor de klacht dateert van meer dan één jaar geleden, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas na meer dan één jaar manifesteren;
- De klager niet zelf of actueel betrokken is bij de materie;
- De klacht handelt over een materie die buiten de bevoegdheid van het lokaal bestuur valt;
- De klacht handelingen betreft waartegen de klager een burgerlijke rechtsvordering of een strafrechtelijke procedure instelde;
- De klacht handelingen betreft waarvoor de klager zich tot de voogdijoverheid of tot een administratief rechtscollege kon richten;
- Het een klacht van een medewerker van het lokaal bestuur betreft, die de eigen werksituatie, arbeidsbetrekking en/of rechtspositieregeling in twijfel trekt;
- De klachten kennelijk onredelijk zijn; bv. wanneer de feiten futiel zijn of wanneer de burger de stad herhaaldelijk bestookt met klachten en dit uiteindelijk niet meer in verhouding staat tot de werklust van de stad;
- Het een klacht betreft waarvan er van hetzelfde individu en met hetzelfde onderwerp een andere klacht lopende is of recent is afgewerkt en waar geen nieuwe informatie wordt toegevoegd aan het dossier.

De klachtencoördinator licht de klager in over de reden van niet-ontvankelijkheid en verwijst indien mogelijk door naar de correcte instantie of werkwijze.

b) Gegrond

Een klacht is gegrond wanneer uit het inhoudelijk onderzoek blijkt dat het bestuur of een medewerker een fout heeft gemaakt of in gebreke is gebleven. De klachtencoördinator licht de klager in wat de ondernomen/te ondernemen stappen zijn om de situatie uit te klaren en/of recht te zetten.

c) Niet gegrond

Een klacht is niet gegrond wanneer uit het inhoudelijk onderzoek is gebleken dat er geen of onvoldoende elementen zijn om een fout te kunnen vaststellen. De klachtencoördinator licht de klager in over het verloop van het onderzoek en de bevindingen die hieruit voortkwamen.

Noot: Een klacht kan ook gedeeltelijk gegrond zijn wanneer het bv. een meervoudige klacht betrof, of wanneer de inhoudelijk genomen beslissing correct was maar de communicatie errond fout verlopen is.

5 Juridische grond

Decreet Lokaal Bestuur (DLB) van 22 december 2017, art. 302, art. 303§1, 304§1 en §2, betreffende de behandeling en organisatie van (beleids)klachten binnen het lokaal bestuur.

De verwerking van persoonsgegevens in het kader van de toepassing van dit reglement verloopt steeds in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en het privacybeleid van de Stad Geel. Voor meer informatie hieromtrent, zie de website www.geel.be/privacyverklaring.

6 Inwerkingtreding – opheffing

Artikel 12. Inwerkingtreding

Dit reglement gaat van kracht op 3 april 2026.

Artikel 13. Opheffing

Eerdere klachtenreglementen van het lokaal bestuur Geel worden opgeheven op het moment dat dit klachtenreglement van kracht gaat.