



Gemeenteraad

Uittreksel uit de notulen

GOEDGEKEURD

Zitting van 27 mei 2025

8 2025_GR_00218 Klachtenreglement gemeente - Goedkeuring

Aanwezig:

Mustafa Uzun, voorzitter gemeenteraad; Raf Terwingen, burgemeester; Serdar Karali, schepen; Corrie Bemelmans, schepen; Tanja Imbornone, schepen; Zehra Kolkiran, schepen; Dirk Dexters, schepen; Daan Deckers, schepen; Johan Wolk, schepen; Koen Albregts; Boujamaa Barmaki; Shirin Alimova; Marco Blascetta; Nicole Claesen; Herbert Coox; Alice Deckers; Kiko Dirkx; Freddy Gevaert; Yvan Habraken; Nathalie Hamers; Peter Kellens; Jos Lambrichts; Kevin Maas; Stefan Maesen; Elvire Martens; Mike Maussen; Inge Opsteijn; Patrick Palmers; Andy Pieters; Mario Quagliara; Katelijn Ramakers; Bernd Smeets; Stefan Thorez; Alex Vossen; Ronny Westhovens; Sabine Bervaes, algemeen directeur

Argumentatie

Gelet op het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017 zoals gewijzigd, in het bijzonder art. 302 en 303 inzake klachtenbehandeling;

Gelet op de beslissing van de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn van 29 januari 2019 inzake het goedkeuren van een klachtenreglement voor het gemeentebestuur en OCMW;

Overwegende dat de wijzigingen aan het klachtenreglement minimaal zijn zoals het toevoegen van het digitale klachtenformulier als middel, bijkomende principes inzake neutraliteit en geheimhouding, verduidelijking van de rol van de algemeen directeur als klachtenbehandelaar,;

Overwegende dat de gemeente en het OCMW klachten centraal willen registreren en coördineren;

Overwegende het klachtenreglement als bijlage.

Besluit

Artikel 1

De gemeenteraad keurt het klachtenreglement als bijlage goed en vervangt het bestaande reglement van 29 januari 2019.

Bijlagen

1. Klachtenreglement gemeente ocmw 2025.pdf

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,
Namens de Gemeenteraad

Klachtenreglement Gemeente/OCMW Maasmechelen 2025

Art 1. Wat is een klacht

§1. Een klacht is manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij het bestuur klaagt over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

§2. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

- een foutief verrichtte handeling of prestatie
- een afwijking van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie

§3. Een handeling of prestatie kan zowel betrekking hebben op:

- een behandelingswijze van de ambtenaar of dienst
- een termijn
- een beslissing van de ambtenaar

Art 2. Indienen van een klacht

§1. Klachten kunnen als volgt worden ingediend bij het diensthoofd secretariaat die handelt als klachtenbehandelaar in opdracht van de algemeen directeur:

- Persoonlijk / mondeling
- Telefonisch
- Brief
- Digitaal klachtenformulier
- E-mail: secretariaat@maasmechelen.be

§2. Voor wat betreft klachten die persoonlijk of telefonisch gemeld worden bij de organisatie wordt steeds een schriftelijke (brief, e-mail of klachtenformulier) bevestiging of verduidelijking gevraagd.

§3. Klachten kunnen niet anoniem worden ingediend.

§4. Een klacht bevat tenminste:

1. de naam en adres van de klager
2. de datum
3. een omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft
4. de gronden waarop de klacht berust

§5. Indien de klacht niet voldoet aan alle genoemde vereisten, neemt de klachtenbehandelaar contact op met de klager teneinde de nodige aanvullingen of verbeteringen te krijgen. De klager krijgt twee weken de tijd (tenzij anders afgesproken), na berichtgeving over de onvolkomenheid, om de noodzakelijke aanvullingen over te maken. Indien de bijkomende informatie niet wordt verstrekt, kan de klacht niet behandeld worden.

Art 3 . Ontvankelijkheid

§1. De klachtenbehandelaar kan de klacht onontvankelijk verklaren indien:

- de klager geen belang kan aantonen
- de klacht niet bestaat uit feitelijkheden en motieven
- geen betrekking heeft op een bevoegdheid van de Gemeente of het OCMW van Maasmechelen
- feiten waarvoor eerder een klacht werd ingediend en die ook eerder werd behandeld
- de klacht voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure
- er formele beroepsmogelijkheden voor deze klacht zijn voorzien

§3. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen (defecte straatlamp, losse stoeptegels,...), suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's.

§4. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

§5. Klachten van werknemers van de Gemeente en het OCMW van Maasmechelen over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling, vallen niet onder het toepassingsgebied van het klachtenreglement.

Art 4. Ontvangstbevestiging

De klager ontvangt binnen de 10 werkdagen een ontvangstmelding.

Art 5. Onderzoek klacht

§1. Alle klachten worden onderzocht op basis van opgegeven feiten en getoetst aan de normen betreffende wettelijkheid en behoorlijk bestuur.

§2. De algemeen directeur is klachtenbehandelaar desgevallend samen met het door haar aangewezen personeelslid. De behandelaars zijn verplicht het beroepsgeheim en de privacy van de klager te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

§3. De klacht kan niet behandeld worden door iemand waarop de klacht zelf betrekking heeft.

Art 6. Uitspraak

Nadat alle beschikbare informatie over de klacht is onderzocht wordt er binnen 30 werkdagen een beslissing genomen. Indien bijkomende informatie wordt opgevraagd overeenkomstig artikel 2 §5, begint de termijn van 30 werkdagen te lopen vanaf ontvangst van de bijkomende informatie. Indien de termijn niet gerespecteerd kan worden omwille van overmacht en/of de complexiteit van het onderzoek, kan de termijn verlengd worden met 15 werkdagen. De klager wordt hiervan op de hoogte gebracht binnen de initiële termijn van 30 werkdagen.

De klager ontvangt een gemotiveerd schrijven waarin de uitspraak wordt toegelicht. Wanneer het gaat over een ontvankelijke klacht, zal meteen de aangereikte oplossing ter kennis worden gebracht.

Art 7. Klachtenregister

De klachtenbehandelaar legt een klachtenregister met een overzicht van de ontvangen klachten aan.

Art. 8 Rapportering

§1. Bij de rapportering over de klacht wordt de identiteit van de klager niet meegedeeld, tenzij:

- de klager een rechtspersoon is;
- de klacht ingediend wordt door of namens een politieke fractie of politieke partij of op briefpapier van een partij of fractie;
- de klacht ingediend wordt door of namens een actiegroep of belangenvereniging;
- de klager zelf zijn identiteit al heeft openbaar gemaakt (bv in de pers).

§2. Jaarlijks wordt er een overzicht van de binnengekomen klachten gerapporteerd aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

Art 9. Algemene bepalingen

§1. Klachten zullen niet als een negatief signaal worden beschouwd. Het bestuur en het personeel van de Gemeente en het OCMW engageren zich de klanten een behoorlijke klachtenbehandeling te bieden en waar nodig de dienstverlening te optimaliseren.

Dit klachtenreglement geeft iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij de Gemeente en het OCMW van Maasmechelen. Dit reglement wordt goedgekeurd door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn en wordt bekendgemaakt conform artikel 285 van het Decreet lokaal bestuur en zal in werking treden de 5de dag na de bekendmaking ervan, conform artikel 286 van het Decreet lokaal bestuur.

algemeen directeur
Sabine Bervaes

voorzitter gemeenteraad
Mustafa Uzun