

# Reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de stadsdiensten van de Stad Gent

Goedgekeurd in de gemeenteraad van 26 november 2007

Bekendgemaakt op 29 november 2007

## Artikel 1

In dit reglement zijn hierna volgende definities van toepassing:

- 1°. Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bepaald feit of voorval met betrekking tot de werking van de stadsdiensten.
- 2°. Een klager is een burger(s) of organisatie(s) (zoals een vereniging of vzw) die een klacht heeft (hebben).
- 3°. Onder de stad wordt verstaan het College van Burgemeester en Schepenen van Gent en de administratie.
- 4°. De klachtenontvanger is ieder personeelslid van een stadsdienst die een klacht in ontvangst neemt en ze doorgeeft door aan de contactpersoon klachten van de bevoegde dienst.
- 5°. De contactpersoon klachten volgt de behandeling van de klacht op en gaat na of alle stappen van de procedure klachtenbehandeling volgens afspraak en tijdig worden doorlopen. De contactpersoon klachten gaat na of de klacht binnen de toepassing van het reglement valt, duidt per dossier een onafhankelijke klachtenbehandelaar aan en verzekert de registratie en verzending van het antwoord.
- 6°. De klachtenbehandelaar behandelt het klachtendossier inhoudelijk en werkt een voldragen antwoord uit en/of stelt een oplossing voor. De klachtenbehandelaar heeft een maximale onafhankelijkheid ten aanzien van het dossier.

## Artikel 2

De operator Gentinfo die in het kader van de toepassing van huidig reglement rechtstreeks onder toezicht en de verantwoordelijkheid staat van de stadssecretaris, is klachtenontvanger en eerste aanspreekpunt voor het aannemen en registreren van binnenkomende klachten. Een klager kan zich ook richten tot ieder personeelslid van de Stad Gent dat eveneens als klachtenontvanger kan optreden.

## Artikel 3

De klachtenontvanger ontvangt de klacht en stuurt deze door naar de bevoegde contactpersoon klachten.

Gentinfo of de contactpersoon klachten, wanneer de klacht niet via Gentinfo wordt ingediend, bezorgt de klager onverwijld een ontvangstmelding met vermelding van de gegevens van de dienst die de klacht verder zal behandelen.

## Artikel 4

Wanneer de klacht onder de toepassing van dit reglement valt, wordt deze overgemaakt aan de klachtenbehandelaar. Hij/zij onderzoekt de inhoud van de klacht. De klachtenbehandelaar stelt vast dat een klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond is en doet een voorstel tot antwoord en/of oplossing aan de contactpersoon klachten.

De contactpersoon klachten formuleert het antwoord en verzendt dit na akkoord van het diensthoofd en binnen een termijn van zes weken na het verzenden van de ontvangstmelding. Indien deze termijn om gegronde redenen niet kan worden gehaald, wordt de klager hiervan tijdig en schriftelijk op de hoogte gebracht. De redenen waarom de termijn niet kan worden nageleefd, alsook het tijdstip waarop een antwoord mag verwacht worden, worden in dat geval meegedeeld.

## **Artikel 5**

§ 1. Volgende klachten vallen buiten de toepassing van dit reglement:

- 1°. De klachten die geen betrekking hebben op de werking van de stadsdiensten, zoals:
  - a) de klachten die betrekking hebben op puur politieke of beleidsmatige onderwerpen;
  - b) de klachten over aangelegenheden waarvoor de stadsdiensten niet bevoegd zijn;
  - c) de klachten die betrekking hebben op betwistingen tussen natuurlijke en/of rechtspersonen onderling.
- 2°. De klachten die onderhevig zijn aan een andere behandelingsprocedure binnen de stad, zoals:
  - a) de klachten in verband met schadedossiers waarbij de Stad betrokken partij kan zijn en die voor afhandeling werden overgemaakt aan de verzekeraar van de stad;
  - b) de klachten van personeelsleden van de Stad die betrekking hebben op hun tewerkstelling bij de Stad Gent en die worden afgehandeld via een interne klachtenprocedure;
  - c) de klachten die betrekking hebben op het Departement Politie en die worden afgehandeld in het klachtenbehandelingssysteem van de politie.
- 3°. De klachten die betrekking hebben op feiten of voorvallen die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure, een administratieve procedure of een tuchtprocedure .
- 4°. De klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen ouder dan zes maanden.

§ 2. De klachten die buiten de toepassing van dit reglement vallen, worden geregistreerd, maar niet verder behandeld. De Stad brengt de klager binnen de twee weken na het verzenden van de ontvangstmelding van de klacht schriftelijk op de hoogte. De contactpersoon klachten verwijst de klager door indien mogelijk.

## **Artikel 6**

Indien de klacht gegrond of deels gegrond is, zal de Stad alle mogelijke inspanningen leveren om een oplossing te zoeken.

De Stad kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet bereiken van een voor de klager aanvaardbare oplossing.

## **Artikel 7**

Indien de klager meent dat geen afdoende gevolg is gegeven aan zijn klacht dan kan deze zich richten tot de Dienst Ombudsvrouw van de Stad Gent. Dit wordt in ieder antwoord aan de burger meegedeeld.

## **Artikel 8**

Twee maal per jaar legt de dienst bevoegd voor de opvolging van dit klachten-behandelingssysteem het Programma Strategische Planning en Kwaliteitszorg een rapport voor aan de stadssecretaris, houdende een overzicht van het aantal klachten, de aard van de klachten, het eraan gegeven gevolg en de verbetervoorstellen die daaraan gekoppeld kunnen worden.

De stadssecretaris maakt dit rapport onverwijld over aan de gemeenteraad.

#### **Artikel 9**

Dit reglement treedt in werking op 1 december 2007.