

departement Algemene stafdiensten
dienst Strategie & Organisatiebeheersing

Reglement betreffende de behandeling van klachten, meldingen en verbetersuggesties binnen de Provincie Oost-Vlaanderen

Provincieraad 13 december 2023

HOOFDSTUK 1 – ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 - Doel

Dit reglement organiseert een systeem voor de behandeling van klachten, meldingen en verbetersuggesties over de werking van de diensten van de Provincie Oost-Vlaanderen.

De Provincie Oost-Vlaanderen verzekert aan iedere indiener van een klacht, een melding of een verbetersuggestie een objectieve, tijdige, behoorlijke en kosteloze behandeling van de klacht, de melding of de verbetersuggestie.

Artikel 2 - Definities

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- klacht: een duidelijke uiting van ontevredenheid van een (rechts)persoon over een niet correcte uitvoering van de dienstverlening en/of een onbehoorlijke reactie of antwoord van een medewerker tijdens de uitvoering van deze dienstverlening;
- melding: een uiting van een (rechts)persoon over een situatie, gebrek of tekortkoming zonder dat hij ontevreden is over de dienstverlening;
- verbetersuggestie: een uiting van een (rechts)persoon om de dienstverlening te verbeteren;
- indiener: een (rechts)persoon die een klacht, een melding of een verbetersuggestie heeft;
- klachtencoördinator: een personeelslid van de Provincie Oost-Vlaanderen - aangewezen door de provinciegriffier - belast met de behandeling van de klachten;
- dossierbehandelaar: een personeelslid van de Provincie Oost-Vlaanderen - aangewezen door de klachtencoördinator of de coördinator klantencentrum - die een melding, een klacht of een verbetersuggestie inhoudelijk onderzoekt.

./...

HOOFDSTUK 2 - KLACHTEN

Artikel 3 - Toepassingsgebied

Een klacht heeft betrekking op:

- de werking van de Provincie Oost-Vlaanderen, haar diensten en instellingen;
- een door personeelsleden van de Provincie, haar diensten en instellingen gestelde handeling, genomen beslissing of een onthouding om een handeling te stellen of een beslissing te nemen, terwijl dit verplicht of gevraagd was.

Dit reglement is niet van toepassing op:

- klachten die betrekking hebben op de werking, handelingen, beslissingen of onthoudingen van
 - de provincieraad, de provincieraadsleden, de deputatie en de gedeputeerden;
 - de autonome provinciebedrijven en de provinciaal extern verzelfstandigde agentschappen in privaatrechtelijke vorm;
 - de instellingen, verenigingen, ondernemingen of andere rechtspersonen waarin de Provincie vertegenwoordigd is of waarvan zij lid is;
- algemene klachten over
 - de regelgeving van de Provincie;
 - het al dan niet gevoerde beleid;
 - beleidsvoornemens;
 - verklaringen.

Een klacht moet niet verplicht worden behandeld:

- indien de indiener geen belang kan aantonen;
- indien de klacht betrekking heeft op feiten:
 - waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend die volledig is afgehandeld;
 - die zich meer dan een jaar voor de klacht hebben voorgedaan, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas recenter manifesteren;
 - waarvoor een administratief of juridisch beroep is voorzien;
- als de klacht kennelijk onredelijk is.

Artikel 4 - Indienen

Een klacht wordt enkel schriftelijk ingediend via volgende kanalen:

- Klachtencoördinator, p.a. Gouvernmentstraat 1 9000 Gent;
- digitaal via de website van de Provincie Oost-Vlaanderen.

De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd in een centraal bestand.

Na registratie ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging.

Artikel 5 - Ontvankelijkheid van de klacht

De schriftelijke klacht is ontvankelijk als

- de naam en het (post)adres van de indiener van de klacht bekend zijn;
- de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is;
- de klacht valt onder het toepassingsgebied beschreven in artikel 3 van dit reglement.

./...

Artikel 6 - Behandelen

- Na registratie onderzoekt de klachtencoördinator de ontvankelijkheid van de klacht op basis van artikel 5 van dit reglement.

De klachtencoördinator kan aanvullende gegevens opvragen indien de klacht onvoldoende duidelijk is omschreven.

Geeft de indiener geen gevolg aan dit verzoek binnen de 10 kalenderdagen, dan is de klacht onontvankelijk.

De indiener ontvangt, binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht, een melding of zijn klacht ontvankelijk of onontvankelijk is, tenzij de klacht binnen die termijn reeds is afgehandeld.

- Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, wijst de klachtencoördinator een dossierbehandelaar aan die de klacht inhoudelijk zal onderzoeken.

De dossierbehandelaar formuleert, na onderzoek, een ontwerp van antwoord en bezorgt dit aan de klachtencoördinator.

- De klachtencoördinator bezorgt de indiener een beslissing over zijn klacht binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

Artikel 7 – Rapportering

De klachtencoördinator rapporteert op kwartaalbasis over de klachtenbehandeling aan de deputatie.

De provinciegriffier rapporteert jaarlijks – in het kader van het organisatiebeheersingssysteem – over de klachtenbehandeling aan de provincieraad.

HOOFDSTUK 3 – MELDINGEN EN VERBETERSUGGESTIES

Artikel 8 – Toepassingsgebied

Een melding of een verbetersuggestie heeft betrekking op de dienstverlening van de Provincie Oost-Vlaanderen.

Artikel 9 - Indienen

Een melding of een verbetersuggestie wordt schriftelijk ingediend via volgende kanalen:

- Provincie Oost-Vlaanderen p.a. Gouvernmentstraat 1 9000 Gent;
- digitaal via de website van de Provincie Oost-Vlaanderen.

De indiener ontvangt een ontvangstbevestiging.

De melding of verbetersuggestie wordt intern doorgegeven aan de dossierbehandelaar voor verdere afhandeling.

./...

HOOFDSTUK 4 - INWERKINGTREDING

Artikel 10

Het reglement van 19 juni 2019 m.b.t. de behandeling van meldingen en klachten over de dagelijkse werking van de Provincie en de behandeling van suggesties met het oog op verbetering van die werking wordt opgeheven met ingang van 1 januari 2024.

Bij wijze van overgangsmaatregel worden de klachten, meldingen en verbeteringsuggesties, die ingediend zijn voor de inwerkingtreding van huidig reglement, verder behandeld volgens het Reglement van 19 juni 2019.

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2024.