

Tweede algemene stafdienst

Reglement betreffende de klachtenbehandeling

- Artikel 1 Er wordt op het ambtelijk niveau van de provincie een procedure voor klachtenbehandeling georganiseerd.
- Artikel 2 Voor de toepassing van dit reglement wordt als klacht beschouwd elke melding door een natuurlijk persoon of rechtspersoon over:
- 1° de werking van de provincie, haar diensten en instellingen en haar verzelfstandigde agentschappen;
 - 2° een door aangestelden van de provincie, haar diensten en instellingen of van haar verzelfstandigde agentschappen gestelde handeling, genomen beslissing of een onthouding om een handeling te stellen of een beslissing te nemen daar waar zulks verplicht of gevraagd was.
- Artikel 3 Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend, per brief gericht aan de deputatie, of per e-mail, op een meldpunt op de website van de provincie.
- Artikel 4 Klachten moeten niet verplicht worden behandeld indien zij betrekking hebben op feiten:
- 1° waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend die volledig is afgehandeld;
 - 2° die zich meer dan een jaar voor de klacht hebben voorgedaan, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas recenter manifesteren;
 - 3° waarvoor een georganiseerd administratief beroep is voorzien of waarvoor een jurisdictionele procedure aanhangig is.
- Artikel 5 Anoniem ingediende klachten vallen niet onder de toepassing van dit reglement.
- Artikel 6 De deputatie wijst onder de ambtenaren die minstens de rang A10 hebben een klachtencoördinator aan.
- Artikel 7 De klachtencoördinator ziet er op toe dat aan de indiener van de klacht binnen de vijf werkdagen een ontvangstmelding wordt toegestuurd, waarin de procedure wordt toegelicht die bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd.

./...

Artikel 8 Indien de klacht ernstige feiten betreft, of feiten die dringende maatregelen vergen, worden de bevoegde gedeputeerde en de provinciegriffier daarvan dadelijk in kennis gesteld.

Artikel 9 De klachtencoördinator wijst de ambtenaar aan die de klacht zal behandelen.
Deze klachtenbehandelaar is in principe de leidend ambtenaar van de dienst, de instelling of het extern verzelfstandigd agentschap waar de aangestelde is tewerkgesteld wiens handelen of niet handelen wordt aangeklaagd of die verantwoordelijk is voor de aangeklaagde feiten of toestand.

Is de klacht gericht tegen een ambtenaar van rang A5 of hoger, dan wordt de klacht behandeld door de provinciegriffier.

Artikel 10 De klachtenbehandelaar bezorgt aan de klachtencoördinator een verslag aan de deputatie, samen met een antwoord aan de klager, binnen de 20 werkdagen na de ontvangst van de klacht.

Indien het niet mogelijk is om binnen die termijn het onderzoek af te ronden deelt de klachtenbehandelaar de klachtencoördinator dit mede, met opgave van de redenen. De klager wordt hiervan op de hoogte gebracht.

Indien het onderzoek uitwijst dat het gevolg dat in voorkomend geval aan de klacht moet worden gegeven geen beslissing vergt van de deputatie en geen financiële gevolgen heeft, volstaat het dat de klachtenbehandelaar een ontwerp van antwoord aan de klager voorlegt, waarin het aan de klacht verleende gevolg wordt vermeld.

Artikel 11 De klachtencoördinator kan een aanvullend onderzoek gelasten of dit zelf instellen. Desgevallend wordt daarbij toepassing gemaakt van het tweede lid van artikel 10.

Artikel 12 Wanneer een onderzoek volledig is afgerond, wordt het verslag, samen met het antwoord aan de klager, door de klachtencoördinator aan de deputatie voorgelegd.

Ingeval toepassing wordt gemaakt van artikel 10, derde lid, wordt de brief die het voorstel van antwoord bevat door de klachtencoördinator ter ondertekening voorgelegd overeenkomstig de regeling die in uitvoering van art. 178 §4 van het Provinciedecreet in het huishoudelijk reglement van de deputatie is opgenomen.

Artikel 13 Alle klachten, evenals het gevolg dat er wordt aan gegeven, worden in een centraal databestand geregistreerd.

Artikel 14 De klachtencoördinator legt bij het begin van elk kwartaal aan de deputatie een lijst voor met de klachten die in het voorbije kwartaal zijn ingediend, evenals van de nog niet afgehandelde klachten.

./...

Artikel 15 De deputatie legt jaarlijks, in de maand maart, aan de provincieraad een rapport voor over de klachtenbehandeling van het voorbije jaar, samen met de verbetervoorstellen die desgevallend uit de klachtenbehandeling zijn voortgevloeid.