

Goedgekeurd in de raad voor maatschappelijk welzijn op 27 april 2021

Bekendgemaakt op 28 april 2021

Inhoudstafel

Hoofdstuk I. Algemene bepalingen.....	1
Artikel 1. Visie en doel	1
Artikel 2. Definities	2
Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied	2
Artikel 4. Indienen van een klacht	3
Artikel 5. Registratie.....	3
Artikel 6. Ontvankelijkheidsonderzoek	3
Artikel 7. Behandelen en opvolgen van klachten	4
Artikel 8. Rapportage	4
Artikel 9. Ombudsdienst	4
Artikel 10. Informatieveiligheid	4
Artikel 11. Opheffingsbepalingen	5
Artikel 12. Inwerkingtreding	5

Reglement

Hoofdstuk I. Algemene bepalingen

Artikel 1. Visie en doel

Dit reglement organiseert een laagdrempelig systeem voor de behandeling van klachten over de werking van de diensten van de Stad/OCMW Gent.

Eenieder heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht over de dienstverlening van de Stad/OCMW Gent. De Stad/OCMW Gent verzekert iedere indiener van een klacht het recht op een objectieve, behoorlijke en kosteloze behandeling van de klacht overeenkomstig de bepalingen van dit reglement.

Artikel 2. Definities

In dit reglement hanteren we de onderstaande definities:

- **Vraag:** Een (rechts)persoon uit een behoefte aan informatie .
- **Suggestie:** Een (rechts)persoon uit een suggestie om iets te overwegen.
- **Melding:** Een uiting van een (rechts)persoon over een situatie, gebrek of tekortkoming zonder dat hij ontevreden is over de dienstverlening of het gevoerde beleid, waarbij de tussenkomst van een stadsdienst of een dienst aangeboden door derden mogelijk noodzakelijk is.
- **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.
- **2^e lijnsklacht:** Een (rechts)persoon die contact opneemt nadat hij eerder een melding of klacht heeft geformuleerd bij de administratie, en waarbij hij niet of niet binnen een redelijke termijn antwoord krijgt, of waarbij hij geen voldoening neemt met het gekregen antwoord.
- **Stad Gent:** alle entiteiten van de Stad en OCMW Gent.
- **Klachtindiener** een (rechts)persoon die een klacht heeft.
- **Klachtontvanger:** De operator Gentinfo is klachtontvanger en eerste aanspreekpunt voor het aannemen en registreren van binnenkomende klachten. Een klachtindiener kan zich ook richten tot ieder personeelslid van de Stad Gent dat eveneens als klachtontvanger kan optreden.
- **Contactpersoon klachten:** Deze medewerker van de Stad Gent 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;
- **Klachtenbehandelaar:** Deze medewerker van de Stad Gent behandelt het klachtendossier inhoudelijk en werkt een volgend antwoord uit en/of stelt een oplossing voor. De klachtenbehandelaar heeft een maximale onafhankelijkheid ten aanzien van het dossier/de klacht.

Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied

§ 1. Dit reglement is van toepassing op de Stad Gent met inbegrip van de extern verzelfstandigde entiteiten voor dewelke dit werd vastgelegd in de beheersovereenkomst met de Stad Gent.

§ 2. Volgende klachten vallen **buiten** het toepassingsgebied van dit reglement en zijn derhalve onontvankelijk:

- 1°. De klachten die geen betrekking hebben op de werking van de stadsdiensten, waaronder:
 - a) de klachten die betrekking hebben op het algemeen beleid;
 - b) de klachten over aangelegenheden waarvoor de Stad Gent niet bevoegd is;
 - 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, waaronder:

- a) de klachten waarvoor een eigen klachtenprocedure is vastgelegd in regelgeving;
- b) de klachten die betrekking hebben op shadedossiers waarbij de Stad betrokken partij is;
- c) de klachten van personeelsleden die betrekking hebben op hun tewerkstelling bij de Stad Gent.

3°. De klachten die betrekking hebben op feiten of voorvallen die het voorwerp zijn van een juridische betwisting, van een gerechtelijke of administratieve procedure.

4°. De klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen en feiten ouder dan zes maanden.

5°. De klachten die kennelijk onredelijk zijn in de zin dat de klachtindieners recht op behandeling van een klacht misbruikt of aanwendt op een wijze dewelke van een normaal zorgvuldig en omzichtig persoon mag verwacht worden (bvb. om feiten die futiel van aard zijn, het herhaaldelijk blijven bestoken van stadsdiensten,... (niet-exhaustieve lijst).

§ 3. De klachten die buiten de toepassing van dit reglement vallen, worden geregistreerd, maar niet verder behandeld. Zij krijgen de beoordelingsstatus "onontvankelijk".

De Stad Gent streeft naar een cultuur van continue verbetering. Alle klachten (ook anonieme) die worden ontvangen, vormen hierbij belangrijke input.

Artikel 4. Indienen van een klacht

§ 1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij een klachtontvanger.

Artikel 5. Registratie

§ 1. Na ontvangst worden klachten door de klachtontvanger geregistreerd in een centrale databank en voor verdere behandeling toegewezen aan de juiste stadsdienst.

§ 2. Na de registratie van een schriftelijke klacht ontvangt de klachtindieners een ontvangstmelding.

Artikel 6. Ontvankelijkheidsonderzoek

§ 1. Na registratie onderzoekt de contactpersoon klachten de ontvankelijkheid van de klacht op basis van de regels zoals opgenomen in artikel 3, §2 van dit reglement.

§ 2. Als na onderzoek blijkt dat de klacht onontvankelijk is, wordt de burger uiterlijk binnen een termijn van 21 kalenderdagen na indiening van de klacht, hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

Na deze schriftelijke melding wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

- § 3. Indien een klacht als onontvankelijk wordt beschouwd, zal de klachtindiener, in de mate van het mogelijke, geïnformeerd worden over eventuele andere stappen of zal deze doorverwezen worden naar de juiste procedure of bevoegde instantie.

Artikel 7. Behandelen en opvolgen van klachten

- § 1. Eenmaal de klacht ontvankelijk blijkt, vangt het inhoudelijk onderzoek aan. Hierbij onderzoekt de klachtenbehandelaar de klacht inhoudelijk op basis van alle beschikbare informatie.

De klachtenbehandelaar beschikt hierbij eveneens over de mogelijkheid om bijkomende informatie in te winnen dewelke nuttig kan zijn voor het onderzoek naar de klacht.

- § 2. Indien de klacht gegrond of deels gegrond is, zal de Stad de nodige inspanningen leveren om tot een oplossing te komen.

- § 3. De klachtindiener ontvangt de beslissing en, in voorkomend geval, een voorstel van oplossing binnen een termijn van 21 kalenderdagen na indiening van de klacht.

In uitzonderlijke omstandigheden en in periodes van schoolvakanties en collectieve sluitingen kan hier van afgeweken worden.

Artikel 8. Rapportage

- § 1. Jaarlijks wordt door de algemeen directeur een rapport voorgelegd aan respectievelijk de gemeenteraad/ raad voor maatschappelijk welzijn met betrekking tot de klachten ingediend tegen de Stad Gent.

- § 2. Het rapport bevat zowel stadsbrede informatie als informatie per departement op basis van thema's.

Artikel 9. Ombudsdienst

- § 1. Indien de klachtindiener geen voldoening neemt met het gekregen antwoord op zijn klacht of de klacht niet binnen een redelijke termijn beantwoord wordt, kan de klachtindiener zich richten tot de Ombudsdienst van de stad Gent.

- § 2. Indien een klachtindiener na behandeling van een klacht nogmaals contact opneemt met een dienst van de Stad Gent voor identiek dezelfde klacht zal deze klacht door de dienst overgemaakt worden aan de Ombudsdienst van de Stad Gent.

Artikel 10. Informatieveiligheid

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 Gent.

Voor meer informatie hieromtrent zie de website www.stad.gent/privacy.

Artikel 11. Opheffingsbepalingen

Het 'Reglement met betrekking tot de behandeling van de klachten over de werking van de stadsdiensten van de stad Gent', zoals goedgekeurd door de gemeenteraad van 26 november 2007, wordt opgeheven.

Het 'Reglement met betrekking tot de behandeling van de klachten over de werking van de diensten van het OCMW Gent', zoals goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn van 9 juni 2009, wordt opgeheven.

Artikel 12. Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2021.