

Goedgekeurd bij besluit van de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn op 23 juni 2026.

Reglement klachtenbehandeling

Dit reglement bepaalt het systeem van klachtenbehandeling voor het lokaal bestuur Rotselaar. Daarmee komt het lokaal bestuur tegemoet aan het recht van elke gebruiker van de dienstverlening om een klacht te uiten en aan de grondige behandeling van die klacht.

De term 'lokaal bestuur' verwijst in dit reglement naar zowel de gemeente Rotselaar als het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn Rotselaar.

Algemene bepalingen

Artikel 1: Wat is een klacht?

§1. Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid over een al dan niet verrichte handeling of prestatie door het lokaal bestuur Rotselaar.

Een klacht kan betrekking hebben op het:

- foutief verrichten van een handeling of prestatie
- niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie
- afwijken van de vastgestelde of gebruikelijke werkwijze
- onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling of prestatie

§2. Meldingen, informatievragen, suggesties, petitie's, beroepen, bezwaarschriften en verzoekschriften worden niet beschouwd als klachten. Meldingen worden behandeld via de gemeentelijke website. Beroepen, bezwaarschriften en verzoekschriften volgen de wettelijk omschreven procedures.

Artikel 2: Wie kan een klacht indienen?

§1. Elke gebruiker van de dienstverlening van het lokaal bestuur Rotselaar heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen.

Artikel 3: Hoe dien je een klacht in?

§1. Een klacht indienen kan:

- via het klachtenformulier op de gemeentelijke website
- via e-mail
- via brief
- mondeling, waarbij de ontvanger van de klacht een schriftelijk verslag opmaakt

Artikel 4: Wanneer is een klacht ontvankelijk?

§1. Een klacht bevat minstens de naam van de indiener en een omschrijving van de feiten waartegen ze gericht is. De naam en het adres van de indiener dienen bij het lokaal bestuur bekend te zijn.

§2. De klachtenbehandeling is niet van toepassing als:

- De klacht zonder de naam van de indiener wordt ingediend en/of het adres van de indiener niet bekend is.
- De indiener geen persoonlijk belang kan aantonen.
- Lokaal bestuur Rotselaar niet de bevoegde instantie is voor de inhoud van de klacht.

- De klacht over regelgeving, beleidskeuzes, beleidsvoornemens of beleidsverklaringen gaat.
- De klacht gaat over gebeurtenissen die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden.
- De klacht van dezelfde indiener al eerder werd behandeld.
- De klacht gaat over feiten waarvoor niet alle georganiseerde beroepsmogelijkheden werden aangewend.
- De klacht het voorwerp is van een lopende gerechtelijke procedure.
- De klacht kennelijk ongegrond is: als het duidelijk is dat er geen fout kan zijn gemaakt door de betrokken dienst.
- De klacht kennelijk onredelijk is: bijvoorbeeld als de feiten futiel zijn of als de indiener de gemeente herhaaldelijk bestookt met klachten en de afhandeling ervan uiteindelijk niet meer in verhouding staat tot de werklast die dat met zich meebrengt.

Behandeling van de klacht

Artikel 5: Neutraliteit en onafhankelijkheid

§1. Alle medewerkers die betrokken zijn bij het klachtenonderzoek handelen vanuit een strikt neutrale rol. Medewerkers die rechtstreeks betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, kunnen geen rol opnemen in de behandeling van die klacht.

Artikel 6: Klachtencoördinator

§1. De klachtencoördinator registreert alle klachten, verwijst ze door naar een klachtenbehandelaar (zie artikel 7) en ziet erop toe dat de behandeling van de klacht volgens de klachtenprocedure verloopt. De communicatie met de indiener van een klacht verloopt steeds via de klachtencoördinator.

§2. Als de klachtencoördinator persoonlijk betrokken is bij de feiten, neemt de algemeen directeur de rol van klachtencoördinator op zich.

Artikel 7: Klachtenbehandelaar

§1. De klachtenbehandelaar voert het inhoudelijke onderzoek en legt een inhoudelijke beoordeling van de klacht voor aan de klachtencoördinator. De klachtenbehandelaar is zelf niet rechtstreeks persoonlijk betrokken bij de feiten.

§2. De rol van klachtenbehandelaar wordt per dienst opgenomen door het diensthoofd. Als het diensthoofd persoonlijk betrokken is bij de feiten, neemt de klachtencoördinator de rol op zich.

§3. Als de algemeen directeur of de financieel directeur betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, neemt het college van burgemeester en schepenen de rol van klachtenbehandelaar op zich.

Artikel 8: Persoonsgegevens indiener van de klacht

§1. Door de klacht in te dienen, geeft de indiener toestemming om de naam van de indiener en het voorwerp van de klacht bekend te maken bij de personen die vanuit de klachtenbehandeling of vanuit het voorwerp van de klacht betrokken zijn bij de feiten. Dat is noodzakelijk om de klacht grondig te kunnen behandelen en tot een alomvattende inhoudelijke beoordeling te komen.

De naam van de indiener en het voorwerp van de klacht worden niet gedeeld als de indiener zich daar expliciet tegen verzet. Daarbij is de indiener er zich bewust van dat dat een degelijk inhoudelijk onderzoek van de klacht bemoeilijkt.

Artikel 9: Procedure

§1. De klachtencoördinator registreert de ingediende klacht, ongeacht of de klacht ontvankelijk is.

§2. De klachtencoördinator bepaalt, op basis van de informatie in de ontvangen klacht, tot welke categorie de klacht behoort:

- ontvankelijk
- niet-ontvankelijk
- melding

Een klacht is 'ontvankelijk' als ze voldoet aan de beschrijving uit artikel 1, §1. In dat geval brengt de klachtencoördinator de klachtenbehandelaar op de hoogte om een grondig onderzoek op te starten. De klachtenbehandelaar koppelt over het onderzoek terug aan de klachtencoördinator. Het onderzoek toont aan of de klacht al dan niet gegrond is. De mogelijke uitkomsten van het onderzoek zijn:

- Gegrond: het onderzoek toont aan dat de klacht van de indiener terecht was. De ontvanger doet een voorstel tot oplossing, conclusie of initiatief aan de indiener.
- Ongegrond, maar terechte opmerking: het onderzoek toont aan dat er correct en zorgvuldig gehandeld werd, maar dat er wel een kans is om de dienstverlening in de toekomst te verbeteren.
- Ongegrond: het onderzoek toont aan dat er correct en zorgvuldig gehandeld werd, al wordt dat door de indiener betwist.

Een klacht is 'niet-ontvankelijk' als ze inhoudelijk behoort tot de situaties beschreven in artikel 4, §2. Als de klacht niet-ontvankelijk is, brengt de klachtencoördinator de indiener daarover op de hoogte. In de gevallen waarbij een klacht 'niet-ontvankelijk' is, omdat het lokaal bestuur niet bevoegd is, verwijst de klachtencoördinator de indiener door naar de juiste instantie.

Een klacht is een 'melding' als ze inhoudelijk behoort tot de situaties beschreven in artikel 1, §2:

- In het geval van een melding, een informatievraag, een suggestie of een petitie, bezorgt de klachtencoördinator de informatie aan de bevoegde dienst van het lokaal bestuur. De indiener wordt daarover op de hoogte gebracht.
- Voor beroepen, bezwaarschriften of verzoekschriften wijst de klachtencoördinator de indiener erop dat het voorwerp van de klacht onderdeel is van een wettelijk omschreven procedure.

§3. De beoordeling van de klacht door de klachtencoördinator is definitief.

§4. De klachtencoördinator kan oordelen dat het aangewezen is om bemiddeling te organiseren tussen de indiener en de personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij treedt het lokaal bestuur als bemiddelaar op.

De indiener dient binnen de 10 kalenderdagen te antwoorden of die al dan niet gebruik maakt van de aangeboden bemiddelingsmogelijkheid. Als de indiener niet binnen die termijn antwoordt, wordt ervan uitgegaan dat die afziet van bemiddeling.

§5. De klachtencoördinator bezorgt de indiener na het onderzoek een antwoord, met de bevindingen van het onderzoek, een oordeel daarover en eventueel een voorstel tot oplossing, conclusie of initiatief.

§6. De klachtencoördinator brengt de indiener binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte of de klacht ontvankelijk, niet-ontvankelijk of een melding is. Tenzij de klacht binnen die termijn al werd afgehandeld.



In het geval van een niet-ontvankelijke klacht of melding, motiveert de klachtencoördinator binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht waarom de klacht niet verder behandeld wordt.

In het geval van een ontvankelijke klacht, behandelt de klachtencoördinator de klacht binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Als het niet mogelijk is om de klacht binnen die termijn af te handelen, wordt de indiener daarvan op de hoogte gebracht samen met een motivering. De termijn kan dan eenmalig verlengd worden tot maximaal 90 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

§7. De ingediende klachten worden geanalyseerd en binnen het systeem van organisatiebeheersing benut, zodat ze dienen als kansen om de dienstverlening en werking van het lokaal bestuur te versterken in de toekomst.