

Reglement betreffende klachtenbehandeling

Artikel 1

Dit reglement organiseert voor het provinciebestuur van Vlaams-Brabant een systeem voor de behandeling van klachten. Het is van toepassing op de provinciale administratie.

Artikel 2

Voor de toepassing van dit reglement gelden volgende definities:

- a. klacht: een manifeste uiting van ontevredenheid over de wijze waarop de provinciale administratie in een bepaalde aangelegenheid heeft gehandeld of zich heeft gedragen, door een al dan niet verrichte handeling of prestatie of door een bejegening. Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de provincie, wordt beschouwd als een handeling van de provincie.
- b. klachtindiener: de burger, de rechtspersoon, groep, vereniging of andere overheid, optredend in zijn hoedanigheid als klant van het provinciebestuur.

Artikel 3

Iedereen heeft het recht om kosteloos een schriftelijke klacht (brief, fax, e-mail of persoonlijk overhandigd) in te dienen bij de provincie.

Artikel 4

De provincie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten. De deputatie werkt een systeem van klachtenbehandeling uit.

Artikel 5

De provincie bevestigt per kerende post de ontvangst van de klacht.

Artikel 6

De klacht wordt behandeld door een klachtenbehandelaar die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en de strikte neutraliteit in acht te nemen.

Artikel 7

Opdat de klacht inhoudelijk wordt behandeld, moet voldaan zijn aan volgende ontvankelijkheidsvereisten:

§ 1 - Met betrekking tot het voorwerp van de klacht:

1. De klacht moet betrekking hebben op handelingen of gedragingen van het provinciebestuur.
2. De feiten waarop de klacht betrekking heeft moeten duidelijk zijn omschreven. In geval van onduidelijkheid of vaagheid, wordt de klacht pas ontvankelijk indien de klachtindiener de nodige verduidelijking heeft gegeven binnen 10 kalenderdagen na het verzoek hiertoe door de klachtenbehandelaar.
3. De klacht mag geen betrekking hebben op de wettigheid of opportuniteit van een beleidsbeslissing of - intentie.
4. De klacht mag niet kennelijk onredelijk zijn.
5. De klacht mag geen betrekking hebben op feiten die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
6. De klacht mag geen betrekking hebben op feiten waarover al eerder door dezelfde persoon een klacht is ingediend tenzij nieuwe feiten aan het licht komen.
7. De klacht mag niet tot doel hebben de herziening, intrekking of opheffing van een beslissing van het provinciebestuur, voor zover er tegen deze beslissing een georganiseerd administratief beroep mogelijk is of was of zover er al een klacht werd ingediend bij de toezichthoudende overheid (de Vlaamse regering) tegen deze beslissing.
8. De klacht mag niet slaan op feiten of beslissingen waarover een gerechtelijke procedure of een procedure voor de Raad van State loopt of werd gevoerd.

§ 2 - Met betrekking tot de klachtindiener:

1. De klachtindiener moet zijn naam en adres bekendmaken.
2. De klachtindiener moet een rechtstreeks en persoonlijk belang hebben bij de behandeling van de klacht.

Artikel 8

De provincie handelt de klacht af binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Indien het niet mogelijk is om binnen die termijn de klacht af te handelen, wordt de klachtindiener daarvan op de hoogte gebracht.

Artikel 9

De provincie informeert de klager schriftelijk over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert haar bevindingen. Als er elders nog een klacht of beroep kan worden ingediend, dan wordt dit vermeld.

Artikel 10

De klachtenbehandelaar brengt jaarlijks een schriftelijk verslag bij de provincieraad over de ingekomen klachten en bevindingen van de behandeling van deze klachten.

Artikel 11

Dit reglement treedt in werking op 1 oktober 2007.

Contact

Dienst organisatie en planning, tel. 016-26 71 54, klachten@vlaamsbrabant.be