



## **De provincieraad van Limburg**

Gelet op de artikelen 190 en 191 van het provinciedecreet;

Overwegende dat krachtens deze artikelen de provincieraad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling moet organiseren en dat dit systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijke niveau en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben;

Overwegende dat het decreet aldus de interne eerstelijnsklachtenbehandeling verplicht stelt voor iedere provincie;

dat de provincieraad het trouwens opportuun acht, los van deze decretale verplichting, om een gesystematiseerde, transparante en voor de hele organisatie uniforme regeling vast te stellen voor de behandeling van klachten over handelingen van het provinciebestuur; dat een dergelijke klachtenregeling immers in de eerste plaats een meerwaarde biedt voor de klachtindiener, aan wie een objectieve, tijdige en behoorlijke behandeling van zijn klacht wordt gewaarborgd, volgens een duidelijke en bekendgemaakte procedure; dat daarnaast een dergelijke klachtenregeling voor de organisatie zelf het belangrijke voordeel biedt om, via de registratie van de toegekomen klachten, een globaal zicht te krijgen op de totaliteit en de aard van de toegekomen klachten; dat via het aldus ontstane globale klachtenbeeld en de rapportage hierover aan het management en het beleid de dienstverlening en klantvriendelijkheid van het bestuur, waar nodig, kunnen worden geoptimaliseerd;

Overwegende dat onze raad in uitvoering van de bovenvermelde artikelen 190 en 191 de navolgende regeling wenst vast te stellen voor de eerstelijnsbehandeling van klachten binnen het bestuur;

Gelet op artikel 42, §3 en artikel 43, 16° van het provinciedecreet;

### **BESLUIT**

#### **HOOFDSTUK 1. Algemene bepalingen**

##### **Artikel 1**

§1 Dit besluit organiseert voor het provinciebestuur van Limburg een systeem voor de behandeling van klachten over handelingen van het provinciebestuur.

§2 Dit besluit is van toepassing op:

- de provinciale diensten, zijnde de directies, diensten en instellingen van de provinciale administratie
- in voorkomend geval, de provinciale intern verzelfstandigde agentschappen in de zin van artikel 215 van het provinciedecreet, tenzij een afwijkende klachtenregeling wordt aangenomen overeenkomstig het oprichtingsbesluit van het agentschap of de beheersovereenkomst met het hoofd van het agentschap.

## **Artikel 2**

Voor de toepassing van dit besluit wordt verstaan onder:

- a) klacht: een manifeste uiting van ontevredenheid over de wijze waarop het provinciebestuur in een bepaalde aangelegenheid heeft gehandeld, door een al of niet verrichte prestatie of beslissing, een optreden of een bejegening
- b) klachtindiener: de burger, rechtspersoon, groep, vereniging of andere overheid, optredend in zijn hoedanigheid van klant van het provinciebestuur
- c) handelingen van het provinciebestuur: handelingen van de bestuursorganen van de provincie, van personeelsleden van het provinciebestuur in de uitoefening van hun ambt of van derden die in opdracht van het provinciebestuur taken uitvoeren.

## **Artikel 3**

Het provinciebestuur verzekert iedere klachtindiener van een objectieve, tijdige, behoorlijke en kosteloze behandeling van zijn klacht, overeenkomstig de bepalingen van dit reglement.

## **HOOFDSTUK 2. De klachtenbeheerder**

### **Artikel 4**

§1 Binnen het provinciebestuur wordt door de provinciegriffier een personeelslid aangeduid als klachtenbeheerder voor het registreren en opvolgen van klachten over handelingen van het provinciebestuur, evenals voor de globale rapportage hierover.

§2 Er wordt tevens een plaatsvervangend klachtenbeheerder aangeduid die de taken van klachtenbeheerder zal vervullen bij diens afwezigheid of wanneer de klachtenbeheerder zelf op enige wijze betrokken is bij de feiten waarover de klacht gaat.

### **Artikel 5**

De klachtenbeheerder staat in voor de neutrale opvolging van een klacht, maximaal onafhankelijk van de provinciale dienst, het intern verzelfstandigde agentschap of het personeelslid waarop de klacht betrekking heeft.

## **HOOFDSTUK 3. Behandeling van klachten**

### **Artikel 6**

§1 Een klacht kan schriftelijk, per elektronische post of via een daartoe bestemd klachtenformulier worden ingediend.

§2 Na ontvangst van de klacht, wordt deze door de klachtenbeheerder geregistreerd in een geautomatiseerd klachtenbestand op de datum van ontvangst van de klacht bij het provinciebestuur.

### **Artikel 7**

Voor een inhoudelijke behandeling van de klacht, moet voldaan zijn aan de volgende ontvankelijkheidsvereisten:

- a) m.b.t. het voorwerp van de klacht:
  1. de klacht moet betrekking hebben op handelingen van het provinciebestuur
  2. de klacht mag geen betrekking hebben op de opportuniteit van een beleidsbeslissing of -intentie van een bestuursorgaan of op de inhoud van een voorgenomen beslissing van het provinciebestuur
  3. de feiten waarop de klacht betrekking heeft moeten duidelijk zijn omschreven; ingeval van onduidelijkheid of vaagheid, wordt de klacht pas als ontvangen beschouwd, indien de klachtindiener de nodige verduidelijking heeft gegeven binnen een termijn van 5 werkdagen na het verzoek hiertoe van de klachtenbeheerder
  4. de klacht moet betrekking hebben op feiten die zich niet langer dan een jaar geleden hebben voorgedaan
  5. de klacht mag niet betrekking hebben op feiten waarover eerder al een klacht werd ingediend die werd behandeld volgens dit reglement
  6. de klacht mag niet kennelijk onredelijk zijn
  7. de klacht mag niet tot doel hebben de herziening, intrekking of opheffing van een beslissing van het provinciebestuur

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
- b) m.b.t. de klachtindiener:
1. de identiteit en het adres van de klachtindiener moeten bekend zijn
  2. de klachtindiener moet een rechtstreeks en persoonlijk belang hebben bij de behandeling van de klacht.

### **Artikel 8**

§1 Binnen 5 werkdagen vanaf de ontvangst van de klacht wordt aan de klachtindiener meegedeeld dat zijn klacht wordt behandeld overeenkomstig dit reglement of, in voorkomend geval, waarom zijn klacht onontvankelijk is.

§2 Indien de klacht betrekking heeft op handelingen van een andere instantie dan het provinciebestuur, wordt in de brief waarin de klacht als onontvankelijk wordt verworpen aan de klachtindiener meegedeeld bij welke instantie hij zijn klacht kan indienen.

### **Artikel 9**

§1 De onontvankelijk bevonden klacht wordt beoordeeld door de leidinggevende ambtenaar van de betrokken dienst of van het betrokken personeelslid, of, indien de klacht slaat op een handeling van deze leidinggevende ambtenaar zelf, door de provinciegriffier of een door hem aangeduid personeelslid.

§2 De klachtenbehandelaar formuleert zo spoedig mogelijk en in principe binnen een termijn van 20 werkdagen vanaf de ontvangst van de klacht een ontwerpantwoord op de klacht dat, in de mate van het mogelijke, de klachtindiener tegemoetkomt.

Indien de klacht gegrond is, wordt een oplossing voorgesteld.

### **Artikel 10**

§1 De klachtenbeheerder bewaakt de naleving van deze termijn en toetst het geformuleerde ontwerpantwoord aan de doelstelling van een behoorlijk, zorgvuldig en klantvriendelijk optreden van het provinciebestuur.

§3 Binnen een termijn van 25 werkdagen vanaf de ontvangst van de klacht, wordt een gemotiveerd antwoord op de geformuleerde klacht bezorgd aan de klachtindiener.

### **Artikel 11**

De verplichting tot behandeling of verdere behandeling van de klacht vervalt op eender welk ogenblik wanneer de klachtindiener een antwoord krijgt waarmee hij tevreden is.

## **HOOFDSTUK 4. Registratie en rapportage**

### **Artikel 12**

§1 Het geautomatiseerd klachtenbestand waarin de klachten overeenkomstig artikel 6 worden geregistreerd bevat voor iedere klacht minstens de volgende informatie:

- het voorwerp van de klacht
- de identiteit en het adres van de klachtindiener
- de datum van ontvangst van de klacht
- de provinciale dienst, het intern verzelfstandigd agentschap of het personeelslid waarop de klacht betrekking heeft
- in voorkomend geval, de reden van onontvankelijkheid van de klacht
- de naam van de klachtenbehandelaar
- in voorkomend geval, de datum van het antwoord op de klacht
- het gevolg dat aan de klacht werd gegeven of het resultaat van de klachtenbehandeling
- in voorkomend geval, de reactie van de klachtindiener op de manier waarop zijn klacht werd behandeld.

§2 De klachtenbeheerder staat in voor het beheer van het geautomatiseerd bestand.

### **Artikel 13**

§1 De klachtenbeheerder stelt jaarlijks een verslag op over de toepassing van dit reglement.

§2 Dit verslag bevat minstens de volgende gegevens:

- een overzicht van de ontvangen en overeenkomstig dit reglement behandelde klachten, aan de hand van de gegevens uit het geautomatiseerd klachtenbestand
- een toelichting bij deze gegevens, met een analyse van de aard en omvang van de klachten en van het gevolg dat hieraan werd gegeven
- eventuele conclusies en daaraan gekoppelde voorstellen tot het optimaliseren van de dienstverlening of het bijsturen van interne processen.

§3 Het verslag wordt jaarlijks, vóór 1 maart, voorgelegd aan het managementteam onder voorzitterschap van de provinciegriffier.

§4 In voorkomend geval aangevuld met de suggesties of aanbevelingen van het managementteam, wordt het verslag daarna ter bespreking voorgelegd aan de deputatie van de provincie Limburg.

## **HOOFDSTUK 5. Openbaarheid**

### **Artikel 14**

§1 Het provinciebestuur voert een actief openbaarheidsbeleid m.b.t. het systeem voor de behandeling van klachten over handelingen van het provinciebestuur.

§2 Via de gepaste communicatiekanalen, o.m. in het provinciaal wegwijsdocument en op de website van de provincie Limburg, wordt aan het publiek minstens informatie gegeven over:

- de klachtmogelijkheid overeenkomstig dit reglement
- de wijze waarop de klachten worden behandeld overeenkomstig dit reglement
- de contactgegevens van de klachtenbeheerder.

§3 Iedere klachtindiener kan te allen tijde de gegevens opvragen die m.b.t. zijn klacht werden opgenomen in het geautomatiseerd klachtenbestand.

## **HOOFDSTUK 6. Slotbepalingen**

### **Artikel 15**

Indien er m.b.t. een bepaalde beslissing van het provinciebestuur een specifieke bezwaar- of beroepsprocedure wordt geregeld of er een bezwaarmogelijkheid is geregeld in het kader van specifieke besluitvormingsprocedures, hebben deze specifieke bepalingen steeds voorrang op de bepalingen van dit reglement.

### **Artikel 16**

Dit reglement treedt in werking op 1 september 2007.

Hasselt d.d. 2007-06-20

De provinciegriffier,

De voorzitter,

Marc Martens

Jos Claessens