



# KLACHTENPROCEDURE

## Brandweer zone Kempen

Goedgekeurd door de zoneraad op 12 december 2015;

Laatst gewijzigd door de zoneraad op 14 mei 2022.



# Klachtenprocedure

## 1.1 Toepassingsgebied

### Artikel 1

Deze procedure regelt het gestructureerd ontvangen, onderzoeken en afhandelen van klachten van burgers die beroep doen op de dienstverlening van Brandweer zone Kempen (hierna: de zone) of van medewerkers van de zone.

### Artikel 2

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger of medewerker bij de zone klaagt over een door de zone al dan niet verrichte handeling of prestatie.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's.

Wanneer een burger bij een medewerker van de zone een klacht formuleert en er wordt direct een oplossing of antwoord geboden, wordt dit niet als een klacht beschouwd, maar als een vraag.

Deze procedure is ook niet van toepassing op algemene klachten over de werking of over de beslissingen van de politieke instellingen, de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of beleidsverklaringen.

### Artikel 3

Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen.

### Artikel 4

Klachten worden steeds behandeld door de klachtenambtenaar. Deze zorgt ervoor dat de klacht grondig onderzocht wordt en dat de afspraken in deze procedure gevolgd worden.

Als de klachtenambtenaar rechtstreeks betrokken is bij de feiten waarover de klacht gaat, dan onthoudt de klachtenambtenaar zich van het gehele onderzoek. De zonecommandant zal voor dat geval een klachtenambtenaar aanduiden.

## 1.2 Ontvangstprocedure

### Artikel 5

Een klacht kan op volgende manieren ingediend worden:

- via briefwisseling, gericht aan het postadres van de zone, t.a.v. de klachtenambtenaar: Stelenseweg 92, 2440 Geel
- via mail aan: [klachtenambtenaar@brandweerzonekempen.be](mailto:klachtenambtenaar@brandweerzonekempen.be)
- via het e-formulier op [www.brandweerzonekempen.be](http://www.brandweerzonekempen.be)
- via een persoonlijk gesprek met de klachtenambtenaar (telefonisch of in persoon) (of zijn vervanger zoals voorzien in artikel 4, tweede lid van deze procedure) waarbij het digitale e-klachtenformulier onmiddellijk ingevuld wordt door de klager.



## Artikel 6

De klacht wordt na ontvangst geregistreerd door de klachtenambtenaar met de volgende gegevens:

- Volgnummer bestaand uit jaartal/nummer;
- Datum van ontvangst;
- Identiteit van de klager (naam, adres, telefoon, email);
- Manier waarop de klacht werd ingediend (zie artikel 5);
- Korte omschrijving van de klacht.

## Artikel 7

De klachtenambtenaar oordeelt of de klacht ontvankelijk is.

Redenen voor onontvankelijkheid kunnen zijn:

- Wanneer de klager anoniem blijft;
- Wanneer de klager geen belang kan aantonen;
- Wanneer de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, meer dan 1 jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- Wanneer al eerder klacht werd ingediend over hetzelfde feit;
- Wanneer over het onderwerp van de klacht reeds een gerechtelijke procedure loopt;
- Wanneer de wetgeving specifieke beroepsprocedures voorziet i.v.m. het onderwerp van de klacht;
- “Kennelijk” ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de hulpverleningszone;
- Wanneer de klacht niet onder het toepassingsgebied van dit reglement valt (zie artikel 2).

Deze lijst is niet limitatief. De klachtenambtenaar oordeelt op autonome wijze over eventuele andere gronden voor onontvankelijkheid.

## Artikel 8

Uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van de klacht, moet de klachtenambtenaar de klager laten weten dat de klacht goed werd ontvangen en dat de klacht (on)ontvankelijk is. Wanneer de klacht onontvankelijk is, moet duidelijk gemotiveerd worden waarom deze niet aanvaard wordt. Bij onontvankelijkheid wordt beschreven hoe de behandeling van de klacht verder zal verlopen.

In het registratiedocument van de klachten worden bijgevolg volgende gegevens toegevoegd:

- Datum van verzending van ontvangstmelding;
- Melding (on)ontvankelijkheid van de klacht (+ motivering van onontvankelijkheid).



## 1.3. Behandeling

### Artikel 9

De klachtenambtenaar onderzoekt de klacht. Hij respecteert hierbij het beroepsgeheim en garandeert strikte neutraliteit. Indien de klager specifiek hierom vraagt, zal de klachtenambtenaar tijdens de behandeling van de klacht zijn anonimiteit garanderen.

De klachtenbehandelaar informeert zich tijdens het onderzoek van de klacht waar nodig. De diensten behandelen informatievragen van de klachtenambtenaar naar aanleiding van een klacht prioritair. Op basis van het onderzoek neemt de klachtenambtenaar, in overleg met de zonecommandant, een beslissing of de klacht (deels) gegrond is of niet.

### Artikel 10

Gegronde klachten zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur (manifest) werden geschonden.

Ongegronde klachten zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat er correct en zorgvuldig werd gehandeld, al wordt dat door de klager betwist.

### Artikel 11

Een klacht wordt binnen vijfenveertig dagen na ontvangst afgehandeld. De klachtenambtenaar stelt de klager in kennis (schriftelijk of per e-mail) van de bevindingen van het onderzoek en motiveert ze.

### Artikel 12

Indien de klager zich niet kan vinden in de bevindingen, dan agendeert de klachtenambtenaar zijn bevindingen op het zonecollege. Het zonecollege neemt een definitieve beslissing over de klacht. De klachtenambtenaar woont deze besprekingen altijd bij.

### Artikel 13

Na de behandeling van de klacht worden bijkomende gegevens geregistreerd door de klachtenambtenaar:

- De (on)gegrondheid van de klacht + motivering;
- Datum van verzending van behandeling.

### Artikel 14

De klachtenambtenaar neemt het aantal klachten mee op in het jaarlijks activiteitenrapport van de zone, dat door de zoneraad dient goedgekeurd te worden, alsook in de driemaandelijks rapportages van de zonecommandant.

### Artikel 15

De klachtenprocedure is steeds raadpleegbaar op de website van de zone [www.brandweerzonekempen.be](http://www.brandweerzonekempen.be).

