



Melding, klacht of inbreuk

Als inwoner kan je een melding of klacht indienen. Heb je een (werk)relatie met het lokaal bestuur, dan kan je ook beroep doen op de klokkenluidersregeling.

Verschil tussen klacht en melding

Een klacht en een melding zijn twee verschillende dingen.

Wanneer het lokaal bestuur een tekortkoming maakt, kan je hierover een melding doen. Een **melding** over het openbaar domein (bijvoorbeeld een losliggende stoeptegels) kan je maken [via het meldingsformulier](#) of telefonisch op 013 67 01 10. Wanneer de melding niet te maken heeft met het openbaar domein, kan dat ook via e-mail naar info@laakdal.be (met vermelding van 'melding' + waarover de melding gaat in de onderwerpregel).

Een **klacht** is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij het lokaal bestuur klaagt over een door het lokaal bestuur (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Je kan een klacht gericht aan het lokaal bestuur indienen via een brief of via [dit klachtenformulier](#). De volledige behandelingsprocedure vind je [hier](#).

Een klacht is **GEEN**

- vraag om informatie
- melding
- suggestie
- beleidsvraag
- bezwaar
- beroep
- petitie

Wat gebeurt er met mijn klacht?

Nadat je je klacht hebt ingediend, volgt onderstaande procedure:

1. Registratie van de klacht
2. Ontvankelijkheid van de klacht nagaan (binnen de 10 kalenderdagen sturen wij een schriftelijk antwoord dat je klacht werd geregistreerd. Hierin staat of je klacht al dan niet ontvankelijk is (+ motivatie). Als je klacht ontvankelijk is, wordt

- ze verder behandeld).
- 3. Klacht wordt inhoudelijk onderzocht en beoordeeld door de klachtenbehandelaar.
- 4. Je ontvangt binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht een uitspraak over de klacht.

Klokkenluidersregeling

Naast de meldings- en klachtenprocedure bestaat er ook een klokkenluidersregeling.

Alle lokale besturen moeten een klokkenluidersmeldpunt hebben voor medewerkers en andere personen die met het lokaal bestuur samenwerken. Dat is het gevolg van een [wijziging van het Vlaams decreet Bestuursdecreet](#) op basis van een Europese Richtlijn hieromtrent. Het is de bedoeling om de klokkenluider meer bescherming te bieden. De gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn keurden [het reglement tot het instellen van een klokkenluidersregeling](#) van het lokaal bestuur Laakdal op 28 februari 2023 goed.

Wat is een klokkenluider?

Klokkenluiders zijn personen die in het kader van een werkrelatie inbreuken vaststellen en die inbreuken melden. Dit kunnen personeelsleden zijn, maar ook andere personen die met het lokaal bestuur van Laakdal samenwerken zoals vrijwilligers, aannemers, leveranciers, sollicitanten... Ook anonieme meldingen worden beschermd onder het decreet en het klokkenluiderssysteem.

Welke inbreuk kan je melden?

Het Bestuursdecreet definieert het begrip 'inbreuk' als een handeling of nalatigheid die onrechtmatig is of het doel of de toepassing van de regelgeving ondermijnt. De procedures en systemen die we gebruiken om meldingen van inbreuken te ontvangen en op te volgen, bieden de nodige garanties wat betreft de vertrouwelijkheid, anonimiteit en kwaliteit van de behandeling. De nieuwe regeling voorziet bovendien een verbod op represailles.

Hoe verloopt de procedure ?

- Klokkenluiders kunnen meldingen schriftelijk (mail en brief), telefonisch of tijdens een fysieke ontmoeting bezorgen. De melder heeft hierbij recht op een verslag, met de mogelijkheid dat te controleren, te corrigeren en alvorens voor akkoord te ondertekenen.
- Binnen de 7 kalenderdagen dient de melder een ontvangstmelding te krijgen, binnen de 3 maanden de feedback over de gepaste maatregelen die uitgevoerd of gepland worden, en de redenen hiervoor.
- Het Bestuursdecreet en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG of GDPR) bepalen duidelijk welke gegevens over de melding mogen of moeten geregistreerd worden en geeft richtlijnen over de bewaring.

Intern meldpunt

- [Algemeen directeur Jerry Verspreet](#), is als hoofd van het personeel, overeenkomstig het Bestuursdecreet het intern meldpunt. Deze bevoegdheid werd eveneens gedelegeerd aan de directeur Interne zaken Wim Briers die dus ook dossiers kan behandelen.
- Enkel personeelsleden van het lokaal bestuur kunnen een melding maken bij het intern meldpunt.
- Kan de inbreuk doeltreffend intern worden behandeld? En is de klokkenluider van mening dat er geen risico op represailles bestaat? Dan wordt de melding bij voorkeur intern gemaakt.
- Het intern meldpunt is bereikbaar:
 - Via e-mail: klokkenluider@laakdal.be (enkel de algemeen directeur of de hiervoor door hem gedelegeerde personeelsleden hebben hiertoe toegang);
 - Telefonisch: 013 67 01 10;
 - Schriftelijk: Klokkenluider, Markt 19, 2430 Laakdal;
 - Tijdens een fysieke ontmoeting.

Extern meldpunt

- Externen die een (werk)relatie hebben met het lokaal bestuur, kunnen alleen een melding van inbreuk maken bij het extern meldpunt.
- Personeelsleden van het lokaal bestuur kunnen ook bij het extern meldpunt terecht als zij van mening zijn dat de inbreuk intern niet doeltreffend behandeld kan worden of dat er een risico op represailles bestaat.

- Het externemeldpunt Audit Vlaanderen is bereikbaar:
 - Via e-mail: melding.audit@vlaanderen.be
 - Telefonisch: 02 553 45 55
 - Schriftelijk: Audit Vlaanderen, Havenlaan 88 - bus 24, 1000 Brussel.

Juridisch kader

- De Europese Klokkenluidersrichtlijn en [het Vlaamse bestuursdecreet van 7/12/2018 wat betreft klokkenluiders](#) (die van toepassing is voor de Vlaamse overheid en de lokale besturen).

- [Het besluit van de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn van 28 februari 2023 houdende goedkeuring van het reglement tot het instellen van een klokkenluidersregeling.](#)

Contactinformatie

• Secretariaat

Gemeentehuis

Markt 19
2430 Laakdal

- T 013 67 01 10
- secretariaat@laakdal.be

Openingsuren

Vandaag open van 09:00 tot 12:00, van 14:00 tot 16:00, van 18:00 tot 20:00

Morgen open van 09:00 tot 12:00, van 14:00 tot 16:00

[Alle informatie](#)