

Reglement

20160620-000

Reglement klachtenbehandeling

Artikel 1

1. Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger, gebruiker van diensten of rechtspersoon klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of tekortkoming bij de hulp- en dienstverlening.

2. Een klacht kan betrekking hebben op een onderdeel van de stads- en OCMW-administratie, hulp- en dienstverlening van de lokale overheid of dienst:

- die een foutieve of strafbare handeling of prestatie verricht heeft;
- die heeft afgeweken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- die een handeling of prestatie niet heeft uitgevoerd.

3. Een 'handeling of prestatie' kan zowel betrekking hebben op:

- een behandelingswijze;
- een termijn;
- een beslissing;
- hulp- en dienstverlening

4. Anonieme klachten worden niet aanvaard. Op een uitdrukkelijke en gemotiveerde vraag kan de anonimiteit bij de behandeling van een klacht worden gegarandeerd.

Artikel 2

1. De klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petities. Hiervoor gelden andere procedures.

2. De klachtenprocedure is ook niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving en de werking, het huishoudelijk reglement, de beslissingen of de beleidsvoornemens en -verklaringen van de lokale politieke instellingen en/of hun vertegenwoordigers.

Artikel 3

De preventieambtenaar treedt op als klachtencoördinator. Bij afwezigheid van de klachtencoördinator treedt de daartoe aangestelde medewerker van de preventiedienst op als coördinator. De klachtencoördinator registreert de klacht, gaat na of de klacht ontvankelijk is en stuurt de klacht voor behandeling door naar de juiste klachtenbehandelaar. De coördinator ziet er ook op toe dat de behandeling van een klacht verloopt volgens de klachtenprocedure. Enkel de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregister.

Artikel 4

1. Als een burger een klacht uit over een medewerker of dienst, dan is de klachtenbehandelaar de hiërarchisch overste van de persoon of dienst aan wie de klacht is gericht (als die overste niet zelf betrokken is).

2. Een klacht van een ambtenaar tegen een andere ambtenaar wordt behandeld door de secretaris stad en OCMW.

Artikel 5

De klachtenbehandeling wordt als volgt georganiseerd:

Stap 1:

Elke burger, gebruiker of rechtspersoon kan een klacht indienen via het papieren of elektronisch klachtenformulier, via e-mail, via brief, telefonisch of mondeling aan elke medewerker of dienst.

Wanneer een burger een klacht rechtstreeks aan de medewerker/dienst uit en er kan direct een oplossing worden aangeboden, wordt deze oplossing direct aangeboden.

Elke medewerker of dienst is verplicht elke binnenkomende klacht waarvan hij, via welk kanaal ook, kennis heeft gekregen onverwijld ter registratie over te maken aan de klachtencoördinator. Ook wanneer direct een oplossing kan worden aangeboden aan de burger, stuurt de medewerker klacht en oplossing door naar de klachtencoördinator voor registratie.

Stap 2:

De klachtencoördinator brengt elke klacht in het centraal klachtenregistratie- en behandelingssysteem, verder het klachtenregister genaamd, in. Alleen de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregister.

In het klachtenregister worden volgende elementen opgenomen:

- de identiteit van de klager (naam, adres, telefoon of e-mail);
- de aard van de klacht;
- de dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- de wijze van indiening van de klacht;
- de ontvankelijkheid van de klacht;
- de reden van niet-ontvankelijkheid;
- de datum waarop de klacht is binnengekomen;
- de datum wanneer de brief met ontvangstbevestiging en ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd (termijn: 10 kalenderdagen na ontvangst);
- de datum wanneer de klachtencoördinator het rapport doorstuurt naar de klachtenbehandelaar;
- de datum wanneer de klachtencoördinator het rapport en de motiverende brief van de klachtenbehandelaar heeft ontvangen;
- de gegrondheid van de klacht;
- de datum wanneer de motiverende brief naar de verzoeker is verstuurd (termijn: 45 kalenderdagen na ontvangst);
- de datum van de eventuele reactie van de verzoeker na behandeling van zijn/haar klacht.

Stap 3:

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek. Algemeen kan een klacht gedefinieerd worden als de uiting van ontevredenheid van een burger of gebruiker over het (niet-)optreden van het stads- of OCMW-bestuur of een onderdeel van de stads- of OCMW-administratie. Bijkomend criterium is dat de ontevredenheid redelijkerwijze had kunnen voorkomen worden.

Indien de klacht ontvankelijk is, dan stuurt de klachtencoördinator binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht

ontvankelijk is, verder wordt behandeld en hij vermeldt de coördinaten van diegene die de klacht gaat behandelen.

Indien de klacht niet ontvankelijk is, dan stuurt de klachtencoördinator binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht niet ontvankelijk is en de redenen van niet-ontvankelijkheid.

De volgende klachten worden als niet-ontvankelijk beschouwd:

- Het betreft een vraag om informatie, een melding, een suggestie, een beroep, een bezwaar of een petitie;
- De indiener heeft eerder al een klacht over exact hetzelfde onderwerp ingediend, die volledig is afgehandeld;
- De grondslag voor de klacht dateert van meer dan één jaar voor de indiening van de klacht;
- De indiener heeft nog geen gebruik gemaakt van een georganiseerd administratief beroep;
- De klacht is het voorwerp van een gerechtelijke procedure of een strafonderzoek;
- De klacht is het voorwerp van een verzekeringsprocedure;
- De klacht is kennelijk ongegrond. Dit is wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst of persoon.
- De indiener van de klacht kan geen belang aantonen. Het moet gaan om specifiek dossier waarbij de klager individueel en actief betrokken is ;
- Anonieme klachten;
- Algemene klachten over de regelgeving, huishoudelijk reglement, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of –verklaringen;
- Klachten over zaken waarvoor het stads- of OCMW-bestuur niet bevoegd is.

Dit antwoord kan telefonisch, via mail of brief gebeuren. Dit is afhankelijk van de wijze van melden of de inhoud van de melding.

Indien een klacht bedoeld is voor een andere instantie (nutsmaatschappij, Vlaanderen, Kind & Gezin, ...) dan stuurt de klachtencoördinator de klager een brief met vermelding van de instantie waar de klacht kan worden neergelegd. De stad stuurt de klachten niet zelf door.

Stap 4:

Als de klacht ontvankelijk is, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de klachtenbehandelaar. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie aangedragen door de betrokken dienst en informatie van de klager. De klachtenbehandelaar zal deze informatie verzamelen. De klachtenbehandelaar voert dit onderzoek binnen een redelijke behandeltermijn, zijnde 21 kalenderdagen na datum van de ontvangstmelding.

Tijdens het onderzoek speelt de klachtenbehandelaar een bemiddelende rol en wordt gestreefd naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, wordt de procedure afgesloten. Compenserende maatregelen met een financiële weerslag worden steeds voorgelegd aan het College van Burgemeester en Schepenen of het Vast Bureau.

Als afsluiting van het onderzoek stelt de klachtenbehandelaar een motiverende brief naar de klager op met volgende mogelijke beoordelingen:

- **gegronde klacht:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of ombudsnormen (manifest) werden geschonden.

- **deels gegronde klacht:** bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet.
- **gegronde en gecorrigeerde klacht:** de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd.
- **ongegronde klacht:** er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist. Er is hier geen sprake van één van de beoordelingscriteria en/of waarbij de burger zelf (manifest) in de fout is gegaan.
- **terechte opmerking:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de betrokken dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te bestempelen. Toch is de klacht/opmerking nuttig om de dienstverlening te verbeteren.
- **geen oordeel:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek:
 1. onvoldoende duidelijkheid blijft;
 2. enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden;
 3. de fout te klein is om ze in aanmerking te nemen. Hoewel deze klachten als dusdanig niet beoordeeld worden, kunnen zij wel belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst.
- **stopzetting procedure door burger:** door of in samenspraak met de burger wordt de klachtenprocedure stopgezet. Hoewel dit als dusdanig niet beoordeeld wordt, kan dit toch belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst.

De klachtenbehandelaar maakt het verslag van zijn onderzoek, zijn beoordeling en de motiverende brief over aan de klachtencoördinator die nagaat of deze voldoen qua vormvereisten en neutraliteit. Inhoudelijk zal de klachtencoördinator niets wijzigen. Na goedkeuring van de klachtencoördinator wordt de brief door de klachtencoördinator opgestuurd naar de klager.

Stap 5:

De klachtencoördinator brengt het verslag van de klachtenbehandelaar in het klachtenregister in. Op dat ogenblik wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

De maximale termijn vanaf het ontvangen van de klacht tot het afhandelen ervan bedraagt 45 kalenderdagen. Indien deze termijn niet kan worden gerespecteerd omwille van overmacht en/of bijkomende onderzoeken, dan wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht door de klachtencoördinator. De klager krijgt van de klachtencoördinator een tussentijds verslag van de stand van zaken.

Artikel 6

Het stads- en OCMW-bestuur zal het bestaan van het klachtenmeldpunt en de klachtenprocedure permanent en herhaaldelijk bekendmaken via de verschillende beschikbare kanalen.

Artikel 7

Er kan een periodieke rapportering (halfjaarlijks) gebeuren opdat het College van Burgemeester en Schepenen en het Vast bureau weten welke klachten er zijn binnengekomen en behandeld. Hierbij worden alle privacygegevens weggelaten. Het is de inhoud van de klacht die belangrijk is. Het verslag maakt ook melding van de onontvankelijk verklaarde klachten en de motivering van de onontvankelijkheid.

Artikel 8

Jaarlijks wordt aan de gemeente- en OCMW-raad een overzicht van klachten en de uitspraken voorgelegd. Hierbij worden alle privacygegevens weggelaten. Het is de inhoud van de klacht die belangrijk is. Het verslag maakt ook melding van de onontvankelijk verklaarde klachten en de motivering van de onontvankelijkheid.

Artikel 9

Dit besluit treedt in werking op 1 september 2016.