

## REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

Artikel 1: §1 Onder 'klacht' in de zin van deze regeling wordt verstaan: een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie;

§2 Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

1. een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
2. het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
3. het niet uitvoeren van een handeling of prestatie;

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

1. een behandelingswijze van de ambtenaar of politici;
2. een termijn;
3. een beslissing van de ambtenaar;

§4 Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren als op het niet correct handelen van burgemeester, schepenen of raadslid.

Artikel 2: §1 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's;

§2. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Artikel 3: Een medewerker van de gemeentelijke diensten kan net zoals een burger een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

Artikel 4: Als klachtenbehandelaar treedt op:

1. de hiërarchisch overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging waarover wordt geklaagd betrokken is geweest;
2. de bijzondere gemeenteraadscommissie indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de gemeentesecretaris en de financieel beheerder;
3. de deontologische commissie indien het een klacht betreft tegen een gedraging van burgemeester, een schepenen of raadslid;
4. de gemeentesecretaris indien het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van een ander ambtenaar, die beiden werkzaam zijn bij de gemeente Kaprijke.

Artikel 5: De klachtencoördinator registreert en dispatcht alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

Artikel 6: Klachten worden behandeld volgens de procesbeschrijving opgenomen in bijlage 1.

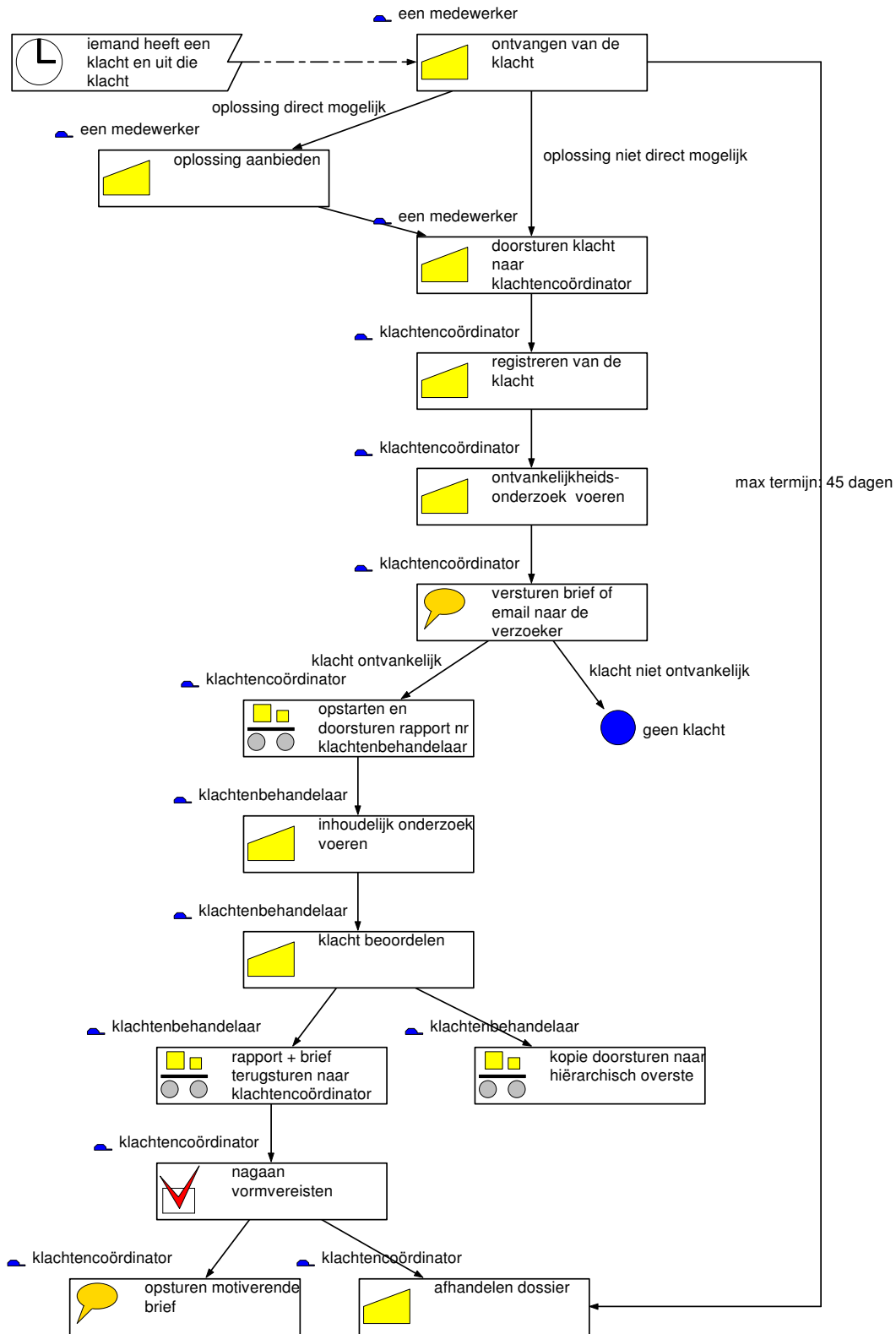
Artikel 7: §1 Driemaandelijks wordt van de behandelde klachten een verslag gemaakt en aan het college van burgemeester en schepenen gerapporteerd;

§2 Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad gerapporteerd.

Artikel 8: Deze regeling treedt in werking vanaf 1 oktober 2007.

Artikel 9: Deze 'regeling klachtenbehandeling gemeente Kaprijke' wordt geëvalueerd na één jaar werking.

# Bijlage 1: processchema afhandelen van een klacht - gemeente Kaprijke



## Bijlage 2: procesbeschrijving: inhoud van het afhandelen van een klacht

### 🕒 Trigger of aanleiding: iemand heeft een klacht en uit die klacht

#### Beschrijving:

ofwel:

- • burgers (externe klachten);
- • personeelsleden (interne klachten);

mogelijke manieren om klacht te uiten:

- • via website: klachtenformulier;
- • via e-mail;
- • via brief;
- • telefonisch;
- • mondeling aan elke medewerker;

**Definitie klacht = een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger of medewerker bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie:**

- ➔ ➔ manifest: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en hij dit uit;
  - ➔ ➔ uiting: de ontevredenheid moet worden veruitwendigd door de burger. Dit kan op vele wijzen: mondeling, schriftelijk of elektronisch;
  - ➔ ➔ ontevreden burger of medewerker: de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de burger of medewerker zelf (perceptie);
  - ➔ ➔ lokale overheid: zowel klachten over handelingen of prestaties van medewerkers als van lokale politici;
  - ➔ ➔ al dan niet: een klacht kan zowel slaan op:
    - 1/ een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
    - 2/ het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
    - 3/ het niet uitvoeren van een handeling of prestatie;
- ➔ ➔ handeling of prestatie: heel ruim op te vatten:
- 1/ behandelingswijze van een ambtenaar of politici;
  - 2/ een termijn;
  - 3/ een beslissing van de ambtenaar.

## 📌 Stap 1: ontvangen van de klacht

### Uitvoerende

- een medewerker

### Beschrijving

- • mondeling: elke administratief medewerker moet wanneer een burger een klacht mondeling uit, deze noteren;
- • schriftelijk: via formulier op gemeentelijke website, brief of fax;
- • elektronisch: via email;
- • telefonisch;

-> noodzakelijke gegevens:

- • datum;
- • naam;
- • adres;
- • telefoon;
- • email;
- • korte omschrijving van de klacht;
- • kanaal hoe klacht is binnengekomen (website, mondeling, telefonisch, via email, via brief) -> bij mondeling, telefonisch, email en brief: naam medewerker die klacht heeft ontvangen.

Indien mogelijk om direct oplossing aan te bieden:

## 📌 Stap 2: oplossing aanbieden

### Uitvoerende

- een medewerker

### Beschrijving

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

(fout wordt hersteld of uitvoeren van een handeling of prestatie)

## 📌 Stap 3: doorsturen klacht naar klachtencoördinator

### Uitvoerende

- een medewerker

## Beschrijving

Aangezien elke gemeente een *centraal* klachtenregistratie- en -behandelingssysteem moet hebben, georganiseerd op ambtelijk niveau, betekent dit dat alle binnenkomende klachten (via welk kanaal ook) geregistreerd worden.

### 1. externe klachten (burgers):

- • elke administratief medewerker die een klacht heeft ontvangen of genoteerd van een burger, stuurt deze door naar de klachtencoördinator:
  - - bij mondelinge klacht: noteert elke administratief medewerker de klacht en stuurt deze door naar de klachtencoördinator;
  - - bij schriftelijke klacht: balie schrijft brief in + geeft deze mee met klachtencoördinator;
  - - bij klacht via email: email registreren en doorsturen naar klachtencoördinator;
  - - bij klacht via telefoon: klacht noteren + doorsturen naar klachtencoördinator;
- • elk technisch medewerker die een klacht hoort van een burger deelt deze mee aan het diensthoofd of vult het formulier in. Het is de verantwoordelijkheid van het diensthoofd om stelselmatig aan de werkmannen te vragen of zij op de hoogte zijn van een of andere klacht.

### 2. interne klachten (medewerkers):

- • elke medewerker die zelf een klacht heeft, kan deze doorsturen naar zijn of haar diensthoofd. Wanneer het om een klacht gaat over het diensthoofd zelf, kan deze klacht worden doorgestuurd naar de hiërarchische chef of de klachtencoördinator.

Ook wanneer direct een oplossing kan worden aangeboden, stuurt de medewerker klacht + oplossing door naar de klachtencoördinator voor registratie.

## Stap 4: registreren van de klacht

### Uitvoerende

- klachtencoördinator

### Beschrijving

De klachtencoördinator brengt elke klacht in het systeem. Enkel de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregistratiesysteem.

In het register worden volgende elementen opgenomen:

- • de identiteit van de klager (naam, adres, telefoon of email);
- • de aard van de klacht;
- • de administratieve dienst of personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- • het kanaal hoe de klacht is binnengekomen;
- • de ontvankelijkheid van de klacht;
- • de reden van niet ontvankelijkheid;
- • de datum van de klacht die is binnengekomen;
- • de datum wanneer de brief met ontvangstbevestiging + ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd (termijn: tien dagen 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 dagen na ontvangst);
- • de datum van de eventuele reactie van de verzoeker na behandeling van zijn/ haar klacht.

## 🚩 Stap 5: ontvankelijkheidsonderzoek voeren

### Uitvoerende

- klachtencoördinator

### Beschrijving

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek.

Twee mogelijke opties: 1. klacht is 'ontvankelijk';  
2. klacht is 'niet ontvankelijk'.

#### 1. klacht is ontvankelijk:

De klachtencoördinator stuurt binnen een termijn van tien dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht ontvankelijk is, verder wordt behandeld en de coördinaten van diegene die de klacht gaat behandelen.

-> verdere behandeling klacht.

#### 2. klacht is niet ontvankelijk:

De klachtencoördinator stuurt binnen een termijn van tien 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:

- • al eerder klacht ingediend;
- • meer dan een jaar verstreken sedert de feiten;
- • nog niet alle beroepsprocedures aangewend;
- • jurisdictioneel beroep aanhangig;
- • kennelijk ongegrond;
- • geen belang;
- • anoniem;
- • klacht over beleid en regelgeving;
- • geen lokale overheid.

-> geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure.

## Stap 6: versturen brief of email naar de verzoeker

### Uitvoerende

- klachtencoördinator

### Beschrijving

Binnen de tien dagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator schriftelijk een antwoord naar de klager dat:

- de klacht werd ontvangen;
- de klacht al dan niet ontvankelijk is (+ motivatie);
- de coördinaten van de klachtenbehandelaar.

Wanneer de burger een klacht uit via email, wordt het antwoord via email teruggestuurd. Wanneer de burger via een ander kanaal zijn klacht uit, wordt het antwoord via brief teruggestuurd.

## Stap 7: opstarten en doorsturen rapport naar klachtenbehandelaar

### Uitvoerende

- klachtencoördinator

### Beschrijving

Rapport wordt opgestart enkel bij ontvankelijke klacht.

1<sup>ste</sup> luik wordt ingevuld door de klachtencoördinator:

- contactgegevens verzoeker (naam, adres, telefoon, email);
- datum indiening klacht;
- korte omschrijving klacht;
- kanaal hoe klacht is binnengekomen;
- ontvankelijk;
- datum versturen ontvangstbrief;
- coördinaten klachtenbehandelaar.

De klachtencoördinator stuurt rapport via email door naar de klachtenbehandelaar in kwestie.

!! De klachtenbehandelaar = de hiërarchisch overste van de dienst of medewerker waarover een klacht wordt ingediend.

## Stap 8: inhoudelijk onderzoek voeren

### Uitvoerende

- klachtenbehandelaar

## Beschrijving

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht:

- de klachtenbehandelaar gaat bij de betrokken dienst/medewerker om uitleg vragen over de feiten waarover de burger klaagt;
- de klachtenbehandelaar vat de uitleg van de desbetreffende dienst of medewerker samen en vraagt de klager om reactie:
  - het principe van hoor en wederhoor;
  - een ernstig feitenonderzoek;
  - een redelijke behandeltermijn (21 dagen);
- een samenvatting van deze gesprekken wordt opgenomen in het rapport.

## 📌 Stap 9: klacht beoordelen

### Uitvoerende

- klachtenbehandelaar

### Beschrijving

- de klachtenbehandelaar vult het rapport verder aan met motieven (in feite en in rechte (motiveringsplicht + welke rechtsnormen, ombudsnormen of algemene beginselen van behoorlijk bestuur er geschonden zijn));
- de klachtenbehandelaar schrijft een motiverende brief naar de klager 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 duidelijk blijven; 2/ enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden; 3/ de fout te klein is om hem 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;

- • bij gegronde of deels gegronde klachten -> oplossing formuleren:
  - • opgelost;
  - • deels opgelost;
  - • onopgelost.

#### **Stap 10: kopie van het rapport + motiverende brief doorsturen naar de hiërarchisch overste**

##### **Uitvoerende**

- klachtenbehandelaar

##### **Beschrijving**

De klachtenbehandelaar stuurt een kopie van het rapport en motiverende brief door naar zijn of haar hiërarchisch overste. Zo blijft het diensthoofd, in de gevallen dat hij of zij zelf niet als klachtenbehandelaar moet optreden, altijd op de hoogte van de behandelde klachten binnen zijn of haar dienst.

#### **Stap 11: rapport + motiverende brief terugsturen nr klachtencoördinator**

##### **Uitvoerende**

- klachtenbehandelaar

##### **Beschrijving**

- • wanneer het rapport en de motiverende brief het fiat heeft van de klachtenbehandelaar, stuurt de klachtenbehandelaar dit rapport en motiverende brief naar de klachtencoördinator;
- • termijn: binnen de 21 dagen na ontvangst opstart rapport.

#### **Stap 12: nagaan vormvereisten**

##### **Uitvoerende**

- klachtencoördinator

##### **Beschrijving**

De klachtencoördinator gaat na:

- • de vormvereisten van het rapport en de motiverende brief;
- • de neutrale houding van de klachtenbehandelaar in het behandelen van de klacht en het schrijven van het rapport en de motiverende brief.

Dit betekent dus dat de klachtencoördinator inhoudelijk niets nagaat.



### **Stap 13: opsturen motiverende brief**

#### **Uitvoerende**

- klachtencoördinator

#### **Beschrijving**

Wanneer de klachtencoördinator het fiat geeft, wordt de motiverende brief opgestuurd naar de verzoeker

### **Stap 14: afhandelen dossier**

#### **Uitvoerende**

- klachtencoördinator

#### **Beschrijving**

Het rapport wordt in het systeem gebracht + de klacht wordt als afgehandeld beschouwd.