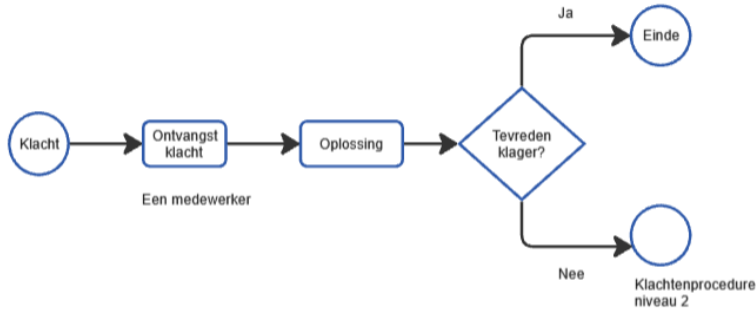


**Klachtenbehandelingssysteem lokaal bestuur Staden**

**Klachtenprocedure niveau 1**



**Klachtenprocedure niveau 2**



## Procesbeschrijving klachtenbehandeling

**Trigger of aanleiding: iemand heeft een klacht en uit die klacht**

**Wie?**

- Inwoners of externe personen

**Mogelijke manieren om klacht te uiten?**

- Via website: klachtenformulier
- Via email
- Via brief
- Telefonisch
- Mondeling aan elke medewerker

**Definitie klacht:**

Een manifeste uiting waarbij een ontevreden inwoner of extern persoon 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 persoon ontevreden is en hij dit uit.
- **Uiting:** de ontevredenheid moet worden veruitwendigd door de persoon. Dit kan op vele wijzen: mondeling, schriftelijk of elektronisch.
- **Ontevreden inwoner of externe persoon:** de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de persoon 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:
  - een foutief verrichten van een handeling of prestatie,
  - het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze,
  - het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.
- **Handeling of prestatie:** heel ruim opvatten:
  - behandelingswijze door een ambtenaar of politicus,
  - een termijn,
  - een beslissing van de ambtenaar.

Processtap	Wie	Hoe verloopt dit?
<b>Ontvangen van de klacht</b>	Medewerker	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mondeling: elke medewerker moet een mondelinge klacht noteren.</li> <li>• Schriftelijk: via formulier op de website of brief.</li> <li>• Elektronisch: via e-mail.</li> <li>• Telefonisch.</li> </ul>
<b>Oplossing aanbieden</b>	Medewerker	<p>Om klachten op een transparante en gestructureerde manier te behandelen, werken we met een klachten-procedure in verschillende niveaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Klacht 1<sup>ste</sup> niveau:</b> een inwoner of een extern persoon uit zijn/haar ontevredenheid rechtstreeks aan een medewerker/dienst waarop de klacht betrekking heeft. De medewerker/dienst kan onmiddellijk een oplossing aanbieden waarvan de klager oordeelt dat de klacht daardoor is afgehandeld.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Klacht 2<sup>de</sup> niveau:</b> Wanneer het niet lukt om de klacht rechtstreeks met de medewerker/dienst te bespreken, men niet tevreden is van de oplossing of er geen directe oplossing mogelijk is, kan er een officiële klacht ingediend worden. Deze klacht komt terecht bij de coördinator klachtenbehandeling. De klacht wordt onderzocht door de klachtenbehandelaar en indien nodig besproken met de betrokken partij(en). De klacht wordt schriftelijk beantwoord door de coördinator klachtenbehandeling.</li> <li>• <b>Klacht 3<sup>de</sup> niveau:</b> Wanneer een inwoner of extern persoon niet tevreden is met de afhandeling van de klacht of de klacht van die aard is dat deze niet meer met het lokaal bestuur kan worden besproken, dient deze gericht te worden aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per brief: Vlaamse Ombudsdienst Leuvenseweg 86 1000 Brussel</li> <li>- Telefonisch: 1700</li> <li>- Via website: <a href="http://www.vlaamseombudsdienst.be">www.vlaamseombudsdienst.be</a></li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Doorsturen klacht naar coördinator klachtenbehandeling</b></p>	<p>Medewerker</p>	<p>Aangezien elk lokaal bestuur een centraal klachtenregistratie- en behandelingssysteem moet hebben, georganiseerd op ambtelijk niveau, betekent dit dat alle binnenkomende klachten op het 2de niveau geregistreerd worden.</p> <p>Externe klachten (inwoners en externe personen)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elk administratief medewerker die een klacht heeft ontvangen of genoteerd van een persoon, stuurt deze door naar de coördinator klachtenbehandeling. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij mondelinge klacht: noteert elke administratief medewerker de klacht en stuurt deze door naar de coördinator klachtenbehandeling.</li> <li>- Bij schriftelijke klacht: secretariaat schrijft deze brief in postregistratie en geeft deze door aan de coördinator klachtenbehandeling.</li> <li>- Bij klacht via email: email doorsturen naar coördinator klachtenbehandeling.</li> <li>- Bij klacht via telefoon: klacht noteren en doorsturen naar coördinator klachtenbehandeling.</li> </ul> </li> <li>• Elk technisch medewerker die een klacht hoort van een persoon deelt deze mee aan de ploegbaas.</li> </ul> <p>Interne klachten (medewerkers) Niet van toepassing</p>

<b>Registreren van de klacht</b>	Coördinator klachtenbehandeling	De coördinator klachtenbehandeling brengt elke klacht in het systeem. Enkel de coördinator klachtenbehandeling heeft toegang tot het klachtenregistratiesysteem.
<b>Ontvankelijkheidsonderzoek voeren</b>	Klachtenbehandelaar	<p>De coördinator klachtenbehandeling stuurt de klacht door naar de klachtenbehandelaar.</p> <p>Dit is de coördinator van de desbetreffende sector waarover de klacht gaat.</p> <p>Indien de klacht betrekking heeft op de betrokken sectorcoördinator, wordt de algemeen directeur aangesteld als klachtenbehandelaar.</p> <p>Indien de klacht betrekking heeft over de algemeen directeur en/of financieel directeur, wordt het college van burgemeester en schepenen aangesteld als klachtenbehandelaar.</p> <p>Indien het een klacht betreft over de burgemeester, schepenen of raadslid, wordt de deontologische commissie aangesteld als klachtenbehandelaar.</p> <p>De klachtenbehandelaar voert het ontvankelijkheidsonderzoek.</p> <p>Er zijn twee mogelijke opties:</p> <p><b>Klacht is ontvankelijk:</b> De klachtenbehandelaar oordeelt dat de klacht ontvankelijk is.</p> <p><b>Klacht is niet ontvankelijk:</b> De klachtenbehandelaar oordeelt dat de klacht niet ontvankelijk is. De redenen van niet ontvankelijkheid kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer het geen klacht betreft:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- melding,</li> <li>- beleidsklacht,</li> <li>- geen klacht, noch melding, noch beleidsklacht.</li> </ul> </li> <li>• Al eerder dezelfde klacht ingediend, die reeds behandeld werd.</li> <li>• Nog niet alle beroepsprocedures aangewend.</li> <li>• Jurisdictioneel beroep aanhangig.</li> <li>• Geen belang, een algemeenheid of boutade.</li> <li>• Anonieme klachten worden niet behandeld.</li> <li>• Klacht over beleid en regelgeving.</li> <li>• Geen lokale overheid.</li> </ul> <p>Geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure.</p>

<b>Versturen brief of email naar de verzoeker</b>	Coördinator klachtenbehandeling	<p>Binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht stuurt de coördinator klachtenbehandeling schriftelijk een antwoord naar de klager dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De klacht werd ontvangen.</li> <li>• De klacht al dan niet ontvankelijk is (+ motivatie).</li> <li>• De contactgegevens coördinator klachtenbehandeling en de klachtenbehandelaar.</li> </ul> <p>Wanneer de persoon een klacht uit via email, wordt het antwoord via email teruggestuurd. Wanneer de persoon via een ander kanaal zijn klacht uit, wordt het antwoord via brief teruggestuurd.</p>
<b>Inhoudelijk onderzoek voeren</b>	Klachtenbehandelaar	<p>De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De klachtenbehandelaar gaat bij de betrokken dienst/medewerker en teamcoördinator om uitleg vragen over de feiten waarover de persoon klaagt.</li> <li>• De klachtenbehandelaar vat de uitleg van de desbetreffende dienst of medewerker samen en vraagt de klager om reactie:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het principe van hoor en wederhoor.</li> <li>- Een ernstig feitenonderzoek.</li> <li>- Een redelijke behandelingstermijn.</li> </ul> </li> <li>• Een samenvatting van deze gesprekken worden opgenomen in het rapport.</li> </ul>
<b>Klacht beoordelen</b>	Klachtenbehandelaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• De klachtenbehandelaar schrijft een motiverende brief naar de klager met de volgende mogelijke beoordelingen na overleg met de coördinator klachtenbehandeling:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gegronde klacht: dit zijn klachten waarbij na onderzoek is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in één of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of ombudsnormen (manifest) werden geschonden.</li> <li>- Deels gegronde klacht: Bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet.</li> <li>- Gegronde en gecorrigeerde klacht: de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek gecorrigeerd.</li> <li>- 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 persoon zelf (manifest) in de fout is gegaan.</li> <li>- 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</li> </ul> </li> </ul>

		<p>klacht/opmerking nuttig om de dienstverlening te verbeteren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geen oordeel: dit zijn klachten waarbij, na onderzoek:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1/ onvoldoende duidelijk blijven,</li> <li>2/ enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden,</li> <li>3/ de fout te klein is om hem in aanmerking te nemen.</li> </ol>             Hoewel deze klachten als dusdanig niet beoordeeld worden, kunnen zij wel belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst.           </li> <li>- Stopzetting procedure door de verzoeker: door of in samenspraak met de verzoeker wordt de klachtenprocedure stopgezet. Hoewel dit als dusdanig niet beoordeeld wordt, kan dit toch belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij gegronde of deels gegronde klachten moet er een oplossing geformuleerd worden:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- opgelost,</li> <li>- deels opgelost,</li> <li>- onopgelost.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Opsturen motiverende brief</b>	Coördinator klachten-behandeling	De coördinator klachtenbehandeling stuurt een motiverende brief naar de klager en een kopie naar de klachtenbehandelaar. De klacht dient binnen de termijn van 45 kalenderdagen, éénmaal verlengbaar met 45 kalenderdagen bij complexe klachten, behandeld te worden van ontvangst van de klacht tot het versturen van de motiverende brief.
<b>Afhandelen dossier</b>	Coördinator klachten-behandeling	Het rapport wordt in het systeem gebracht door de coördinator klachtenbehandeling + de klacht wordt als afgehandeld beschouwd. Wanneer de klager niet binnen de 30 kalenderdagen reageert op de antwoordbrief, wordt aangenomen dat hij/zij tevreden is met de aangeboden oplossing.