

KLACHTENREGLEMENT

Inleiding

Het gemeentedecreet schrijft voor dat elke gemeente een systeem van klachtenbehandeling moet hebben:

Artikel 197. (01/01/2007- ...)

De gemeenteraad organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.

Artikel 198. (09/05/2009- ...)

§ 1. Het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijke niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

§ 2. Elke gemeente kan op een van de volgende wijzen een ombudsdienst oprichten:

1° in eigen beheer;

2° in samenwerking met het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn dat de gemeente bedient;

3° in het kader van een intergemeentelijk samenwerkingsverband, zoals bepaald in het decreet van 6 juli 2001 houdende de intergemeentelijke samenwerking »;

4° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst opgericht bij decreet van 7 juli 1998.

Artikel 1. Visie en doel

Elke gebruiker van de dienstverlening van de gemeente Steenokkerzeel die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht

Klachten zijn kansen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Daarom streven we ernaar om:

- de klaagdrempel te verlagen
- klachten zorgvuldig te registreren zodat er een goed beeld ontstaat van het aantal en het soort klachten

Artikel 2. Definitie klacht

Onder "klacht" wordt verstaan het mondeling, schriftelijk of elektronisch uiten van een ongenoegen over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid of een dienst van de gemeente van Steenokkerzeel.

De ontevredenheid kan voortvloeien uit:

- wijze waarop u door de dienst/ambtenaren wordt behandeld
- gebrek aan juiste informatie
- het verrichten van een foutieve handeling of prestaties (niet naleven termijn, ontbreken van motivatie, ...)

- het niet uitvoeren van een handeling of een prestatie
- het niet (tijdig) nakomen van afspraken
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke handelswijze
- onzorgvuldig optreden

Artikel 3. Toepassingsgebied.

§ 1 De klachtenprocedure is van toepassing op alle personeelsleden van de gemeente Steenokkerzeel.

De klacht moet gaan over een specifiek dossier van de gemeente waarbij de burger (natuurlijk persoon of rechtspersoon) individueel betrokken is.

Elke burger die een rechtstreeks en persoonlijk belang heeft bij de behandeling van de klacht, heeft het recht kosteloos een klacht in te dienen bij de gemeente. Een klacht kan geuit worden door de burger zelf of door iemand die voor hem optreedt (een familielid, een kennis, een hulpverlener).

§ 2 De klachtenprocedure is niet van toepassing:

- op meldingen, suggesties, vragen om informatie, bezwaren en petitie's
- op klachten over mandatarissen. Hiervoor wordt verwezen naar de deontologische code van de mandatarissen.
- op klachten van werknemers over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling.
- op feiten waarover al eerder door dezelfde persoon een klacht is ingediend en die volgens dit reglement werd behandeld, tenzij nieuwe feiten aan het licht komen
- op algemene klachten of over de regelgeving (wetgeving, regelgeving), klachten over het (al dan niet gevoerde) beleid, klachten over beleidsvoornemens of -verklaringen, ...

Artikel 4. Verantwoordelijken

De gemeente duidt verantwoordelijken aan voor de klachtenbehandeling om het doorlopen van de in dit reglement beschreven procedure te coördineren.

1) Klachtencoördinator

§ 1 De secretaris treedt op als klachtencoördinator.

Als de secretaris of financieel beheerder zelf betrokken is bij de klacht, treedt het comité, bestaande uit het college van burgemeester en schepenen en de voorzitter van de gemeenteraad, op als klachtencoördinator.

§ 2 De klachtencoördinator:

- registreert de klacht
- onderzoekt of de klacht ontvankelijk is
- stuurt de klacht voor behandeling door naar de juiste klachtenbehandelaar

- ziet erop toe dat de behandeling van een klacht verloopt volgens de klachtenprocedure zoals beschreven in bijlage I

2) Klachtenbehandelaar

Een ontvankelijke klacht wordt door de klachtencoördinator overgemaakt aan de klachtenbehandelaar die de klacht werkelijk onderzoekt. De klachtenbehandelaar is:

1° Het afdelingshoofd van het personeelslid of de afdeling tegen wie de klacht gericht is. Indien het afdelingshoofd zelf betrokken is, treedt de gemeentesecretaris op als klachtenbehandelaar.

2° Het comité, bestaande uit het college van burgemeester en schepenen en de voorzitter van de gemeenteraad, indien het een klacht betreft tegen de gemeentesecretaris of financieel beheerder.

Artikel 5. Klachtenregister

§ 1 De klachtencoördinator legt een klachtenregister aan dat volgende gegevens vermeldt:

- Persoonsgegevens van de klachtindiener
- Datum van ontvangst van de klacht
- De wijze van indienen van de klacht (klachtenformulier, brief, fax, telefoon, e-mail)
- De medewerker of de dienst waartegen de klacht wordt ingediend
- Een samenvatting van de klacht
- De verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- Ontvankelijkheid van de klacht
- Reden van niet-ontvankelijkheid van de klacht
- Datum waarop de klachtencoördinator de klacht doorstuurt naar de klachtenbehandelaar
- Datum waarop de klachtencoördinator het resultaat van het onderzoek door de klachtenbehandelaar ontvangt
- Classificatie van de klachtenbehandeling (gegrond, ongegrond, deels gegrond/deels ongegrond, geen oordeel)
- Klachtenbehandelaar binnen de gemeente
- Datum van mededeling van de beslissing aan de klager
- Ondernomen of te nemen maatregelen

§ 2 Enkel de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregister.

Artikel 6. Procedure

De klachten worden behandeld volgens de procedure beschreven in bijlage I van dit reglement.

Artikel 7. Bekendmaking

De gemeente maakt de klachtenprocedure op een transparante manier en permanent bekend bij de bevolking via de beschikbare kanalen.

Artikel 8. Rapportering

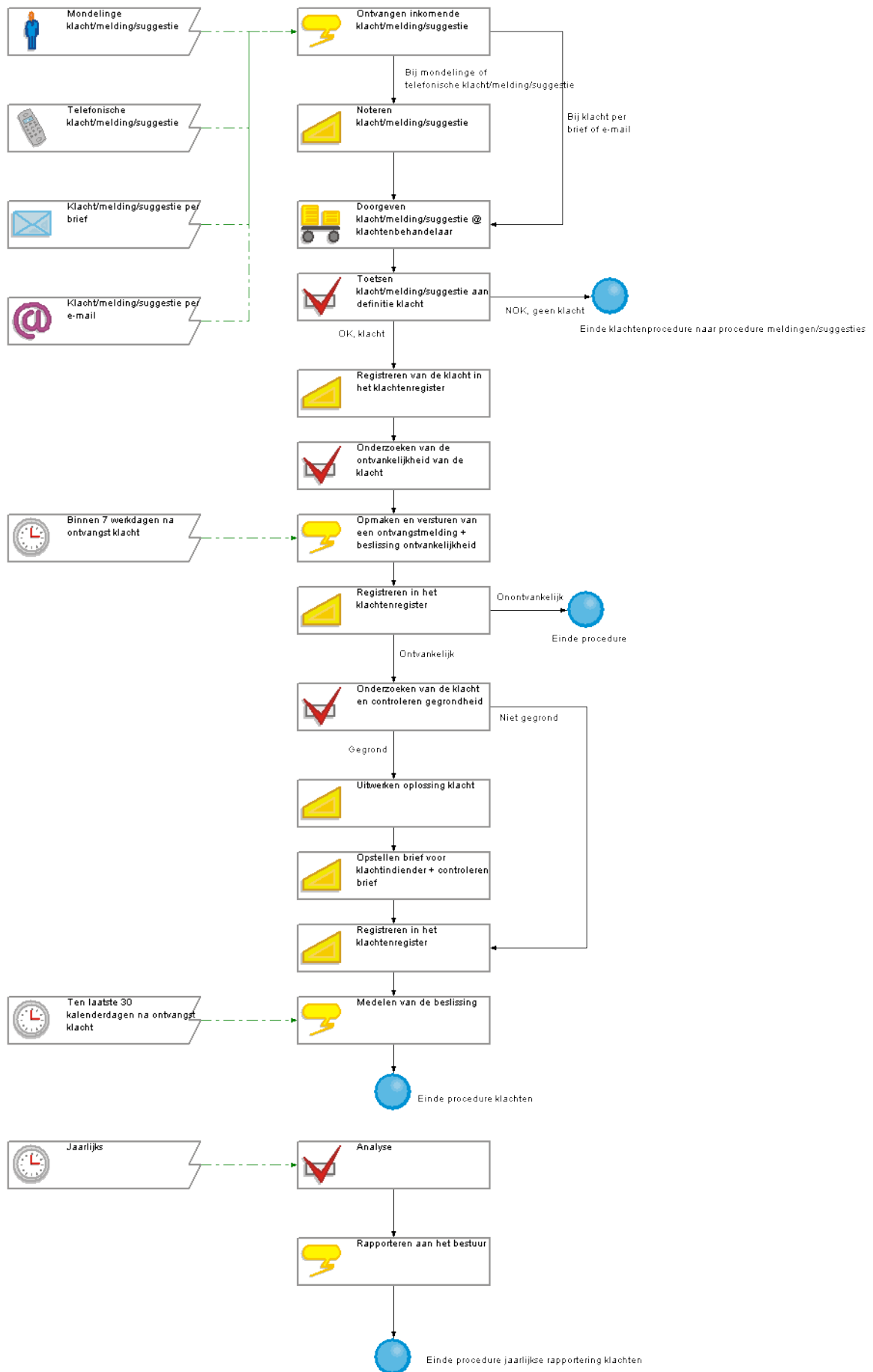
Jaarlijks bezorgt de klachtencoördinator een overzicht van de ingediende klachten aan de gemeenteraad.

Dit overzicht bevat een korte synthese van de klacht, de classificatie van de klacht, de getroffen beslissing, de maatregelen genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten, alsook of de klacht werd afgesloten in het klachtenregister. Alle privacygegevens worden weggelaten.

Artikel 9. Inwerkingtreding.

Dit reglement treedt in werking op 01 januari 2017.

KLACHTENPROCEDURE



Stap 1. Indienen van een klacht

Elke burger (natuurlijk persoon of rechtspersoon) kan een klacht indienen. Een klacht moet ingediend worden in het Nederlands.

Het kan schriftelijk via:

- Klachtenformulier
- e-mail
- brief
- fax

Indien een klacht mondeling wordt ingediend, dient deze nadien steeds schriftelijk bevestigd te worden.

Stap 2: Ontvangen van de klacht

Wie?

Klachtencoördinator.

Elke medewerker of dienst is verplicht elke, via welk kanaal dan ook binnenkomende klacht, over te maken aan de klachtencoördinator voor registratie.

Hoe?

Elektronisch (e-mail), persoonlijk of schriftelijk (brief of fax).

Stap 3: Oplossing aanbieden

Deze stap is enkel mogelijk als er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden.

Wie?

Elke medewerker.

Wat?

Wanneer een burger een klacht uit rechtstreeks aan de medewerkers/dienst + er kan direct een oplossing worden aangeboden, wordt deze oplossing onmiddellijk aangeboden (fout wordt hersteld of uitvoeren van een handeling of prestatie).

Ook wanneer onmiddellijk een oplossing kan aangeboden worden, bezorgt de medewerker de gegevens van de klager, de klacht en de oplossing aan de klachtencoördinator voor registratie.

Stap 4: Registratie van de klacht.

Wie?

De klachtencoördinator registreert elke klacht in een centraal systeem waartoe enkel hij/zij toegang heeft.

Wat?

In het klachtenregister worden volgende elementen geregistreerd:

- Persoonsgegevens van de klachtindiener
- Datum van ontvangst van de klacht
- De wijze van indienen van de klacht (klachtenformulier, brief, fax, telefoon, e-mail)
- De medewerker of de dienst waartegen de klacht wordt ingediend
- Een samenvatting van de klacht
- De verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- Ontvankelijkheid van de klacht
- Reden van niet-ontvankelijkheid van de klacht
- Datum waarop de klachtencoördinator de klacht doorstuurt naar de klachtenbehandelaar
- Datum waarop de klachtencoördinator het resultaat van het onderzoek door de klachtenbehandelaar ontvangt
- Classificatie van de klachtenbehandeling (gegrond, ongegrond, deels gegrond/deels ongegrond, geen oordeel)
- Klachtenbehandelaar binnen de gemeente
- Datum van mededeling van de beslissing aan de klager
- Ondernomen of te nemen maatregelen

Stap 5: Ontvankelijkheidsonderzoek

Wie?

De klachtencoördinator.

Wat?

Onderzoek of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

In de volgende gevallen zal de klacht als niet ontvankelijk worden beoordeeld:

Met betrekking tot de klacht

- 1) Wanneer het geen klacht betreft maar een melding, een vraag om informatie, een suggestie, een beroep, een bezwaar of een petitie
- 2) Wanneer het klachten betreft over regelgeving, over het gevoerde beleid, beleidsvoornemens of –verklaringen. De klacht moet betrekking hebben op handelingen of gedragingen van de diensten van de gemeente.
- 3) Wanneer het klachten betreft waarvoor de wetgeving voorziet in specifieke beroepsprocedures (personeelsselectieprocedures,...)

- 4) Klachten omtrent aangelegenheden waarvoor al een gerechtelijke of administratieve procedure lopende is
- 5) Klachten die gebaseerd zijn op feiten die dateren van meer dan één jaar voor de indiening van de klacht
- 6) Klachten die kennelijk ongegrond zijn; uit de klacht wordt meteen duidelijk dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken medewerker of dienst. De beoordeling van dergelijke klacht behoort tot de soevereine bevoegdheid van de secretaris
- 7) Klachten die reeds eerder het voorwerp hebben uitgemaakt van een klachtenbehandeling, zoals hier beschreven, tenzij men nieuwe elementen kan aantonen
- 8) Wanneer het klachten betreft over zaken waarvoor de gemeente niet bevoegd is

Met betrekking tot de klachtindiener:

- 1) Anonieme klachten
- 2) Klachten waarbij de klager geen rechtstreeks en persoonlijk belang kan aantonen

Stap 6: versturen van e-mail of brief naar klager (ontvangstmelding en ontvankelijkheidsonderzoek)

Wie?

Klachtencoördinator.

Wat?

Indien de klacht niet ontvankelijk is:

Binnen een termijn van 7 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator schriftelijk een antwoord naar de klager dat de klacht:

- ontvangen werd
- niet ontvankelijk is
- en vermeldt de redenen van niet-ontvankelijkheid

Indien de klacht ontvankelijk is:

Binnen een termijn van 7 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator schriftelijk een antwoord naar de klager dat de klacht:

- ontvangen werd
- ontvankelijk is
- verder wordt behandeld
- en vermeldt de coördinaten van de klachtenbehandelaar

Hoe?

Wanneer een burger een klacht uit via e-mail, wordt de ontvangstmelding via e-mail terug gestuurd. Wanneer een burger een klacht uit via een ander kanaal, wordt de ontvangstmelding via brief terug gestuurd

Stap 7: opstart en doorsturen rapport naar klachtenbehandelaar

Wie?

Klachtencoördinator.

Wat?

Van elke ontvankelijke klacht wordt een rapport opgestart dat volgende elementen bevat:

- contactgegevens verzoeker (naam, adres, telefoon, e-mail)
- datum indiening klacht
- korte omschrijving klacht
- kanaal hoe klacht is binnen gekomen
- ontvankelijk
- datum versturen ontvangstbrief
- coördinaten klachtenbehandelaar

De klachtencoördinator bezorgt dit rapport binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht aan de klachtenbehandelaar.

Stap 8: inhoudelijk onderzoek van de klacht

Wie?

Klachtenbehandelaar.

Wat?

Gaat (eventueel in samenspraak met de secretaris) na of de klacht gegrond is en is dus verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht.

Hoe?

- bij de betrokken medewerker of dienst uitleg vragen over de feiten waarover de indiener klaagt
- onderzoek van het antwoord van de dienst
- indien nodig contact opnemen met de klager voor verdere uitleg, vragen, ...
- eventueel samenbrengen van de betrokken partijen (klager, dienst of medewerker, eventueel derden)
- formeel onderzoek (laten) uitvoeren (metingen, plaatsbezoek,...)

Stap 9: klacht beoordelen

Wie?

Klachtenbehandelaar.

Wat?

Het onderzoek resulteert in één van de volgende beoordelingen:

- klacht is gegrond: de regelgeving werd niet gevolgd of bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden. De klager heeft dus gelijk
- klacht is deels gegrond: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet. Er wordt ook hier een oplossing aangeboden.
- Klacht is ongegrond: het gemeentebestuur heeft correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist.
- Geen oordeel: dit zijn klachten waarbij, na onderzoek:
 - ° onvoldoende duidelijkheid blijft
 - ° enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden
 - ° de fout te klein is om ze in aanmerking te nemen
- Stopzetting procedure door burger: door of in samenspraak met de burger wordt de klachtenprocedure stopgezet.

Hoe?

De klachtenbehandelaar speelt een bemiddelende rol en streeft 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.

Stap 10: eindrapport + gemotiveerde brief

Wie?

Klachtenbehandelaar.

Wat?

De klachtenbehandelaar vervolledigt het rapport met de bevindingen uit het onderzoek en zijn/haar beoordeling. Daarnaast stelt de klachtenbehandelaar een gemotiveerde brief op gericht aan de klager.

Termijn?

Het onderzoek, het eindrapport en de motivatiebrief maakt hij/zij binnen de 21 kalenderdagen na ontvangst van de klacht over aan de klachtencoördinator die verder de procedure afrondt binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

Indien de klacht te vaag of te onduidelijk is vraagt de klachtenbehandelaar, via de klachtencoördinator, verduidelijking aan de klager. De klager verstrekt binnen de 14 kalenderdagen de gevraagde bijkomende informatie. Indien deze verzaakt de bijkomende informatie te verstrekken, wordt de klacht niet behandeld. De klager wordt hierover bericht door de klachtencoördinator. Het opvragen van bijkomende informatie schort de termijn van 21 kalenderdagen voor het gegrondheidsonderzoek op. De termijn wordt dan 35 kalenderdagen.

Stap 11: opsturen motiverende brief

Wie?

Klachtencoördinator.

Wat?

De coördinator gaat na of het rapport en de motivatiebrief voldoen aan de vormvereisten en neutraliteitsvereisten. Inhoudelijk zal de klachtencoördinator niets wijzigen. Indien hij/zij akkoord is, wordt de brief opgestuurd naar de klager. Hierin wordt telkens de beroepsmogelijkheid meegegeven. Besluit de klachtencoördinator dat de klachtenbehandelaar niet neutraal was dan heeft de klachtenbehandelaar 1 week om de zaak opnieuw te onderzoeken. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht.

Termijn?

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


Stap 12: administratieve afhandeling

Wie?

Klachtencoördinator.

Wat?

Het rapport en beoordeling wordt in het klachtenregistratiesysteem gebracht. Op dat moment wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

| | |
|--|--|
|  <p>Steenokkerzeel STEENGOED!</p> | <h1>KLACHTENFORMULIER</h1> |
| Datum | |
| Naam en voornaam | |
| Adres | |
| Telefoon | |
| e-mail | |
| Omschrijving klacht | |
| Handtekening indiener klacht | <p>Naam + handtekening ontvanger klacht</p> <p>Gemeentebestuur Steenokkerzeel Orchideeënlaan 17 1820 Steenokkerzeel</p> |

Wat is een klacht ?

Je kan dit formulier opsturen naar bovenstaand adres of afgeven aan het onthaal van de gemeente. Daar krijg je dan een kopie van het klachtenformulier mee, nadat het is ondertekend en afgestempeld voor ontvangst.

Klachten worden ernstig genomen. De gemeente probeert op iedere klacht passend te reageren naar degene die de klacht indient. Uiteraard is het ook de bedoeling hiermee verder

te gaan. Een klacht kan een goede aanleiding zijn om de dienstverlening te verbeteren, een procedure te vereenvoudigen indien dat mogelijk is, ...

De privacy wordt maximaal beschermd. We vragen wel om je naam te vermelden, zo kunnen we je op de hoogte houden van het verloop van je klacht. Anonieme klachten worden niet behandeld.

Waarom een klachtenprocedure?

De gemeente kiest voor klantvriendelijkheid en een optimale afhandeling van aanvragen en dossiers... Kortom, een degelijke dienstverlening voor alle burgers.

Is er toch een kink in de kabel gekomen? Ben je niet tevreden? Dan kan je een klacht indienen. We gaan ervan uit dat klachten opbouwend bedoeld zijn. De gemeente ziet ze als signalen die kunnen helpen om de dienstverlening van de gemeente aan haar burgers te verbeteren.