

REGLEMENT INZAKE KLACHTENBEHANDELING

(Vastgesteld bij gemeenteraadsbesluit van 19 december 2016)

WETTELIJK KADER

Volgens het gemeentedecreet dient de gemeenteraad in een reglement een systeem van klachtenbehandeling vast te stellen (artikel 43, § 2, 16° en artikel 197).

ALGEMEEN

De klachtenbehandeling vormt een onderdeel van een ruimer beleid waarin een goede dienstverlening en een correcte werking van het gemeentebestuur centraal staan.

Klachten dienen beschouwd te worden als een positief signaal vanwege de klager (verder: de verzoeker), als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente. Zo kunnen eventuele tekortkomingen in ons functioneren aan het licht komen.

Klachten zijn met andere woorden een waardevol instrument van feedback vanwege de verzoekers en vormen de basis voor kwaliteitsverbetering. Op basis daarvan moeten we de nodige, relevante initiatieven nemen voor een nog meer klantgerichte werking.

Het gemeentebestuur zal tenslotte ook de klachtenprocedure bekendmaken via verschillende beschikbare kanalen, zowel voor de burgers als voor de eigen medewerkers.

DEFINITIES EN TOEPASSINGSGEBIEDEN

Artikel 1 - verzoeker

Iedereen heeft het recht kosteloos een klacht in te dienen bij de gemeente over de handelingen en werking van de gemeente en haar personeelsleden. Het kan zowel gaan om een inwoner, een bezoeker, een vereniging of een bedrijf.

Artikel 2 - een klacht

§ 1 Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden verzoeker bij de gemeente klaagt over een door de gemeente verrichte of verzuimde handeling of prestatie.
Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend met het daartoe voorziene standaardformulier.

§ 2 Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutieve verrichten van een handeling of prestatie,
- het onvriendelijke of onbeleefde verrichten van een handeling,
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze,
- het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie.

Een handeling van een personeelslid, wordt beschouwd als een handeling van het gemeentebestuur.

§ 3 De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- algemene klachten over de regelgeving,
- algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid,
- klachten die betrekking hebben op het handelen van gemeentelijke politieke mandatarissen (burgemeester, schepenen, gemeenteraadsleden),
- klachten waarvoor een specifieke procedure is voorzien in de wetgeving,
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen; beleidsklachten worden overgemaakt aan het college van burgemeester en schepenen,
- informatievragen zijn geen klachten en moeten op een snelle en correcte wijze worden ingelicht of doorverwezen,
- meldingen (het signaleren van een bepaalde tekortkoming, bv. een eerste melding van een defect aan het wegdek of voetpad, etc.) moeten rechtstreeks aan de bevoegde dienst gemeld worden.

De verzoeker kan geen klachtenprocedure opstarten voor feiten of handelingen waarvoor een beroepsmogelijkheid bestaat en zolang hij hiervan geen gebruik heeft gemaakt.

Artikel 3 - klachtencoördinator

- § 1 De klachtencoördinator is het centrale aanspreekpunt voor de gemeente. Hij staat in voor de analyse, rapportering en opvolging van het klachtenmanagement naar het beleid van de gemeente.
- § 2 Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid kunnen fungeren als aanspreekpunt voor de verzoeker om zijn klacht te formuleren. De nodige afspraken worden gemaakt zodat de (schriftelijke) klacht steeds snel bij de klachtencoördinator terechtkomt.
- § 3 In de gemeente wordt mevrouw Nathalie STIENNON (vertaalster) de klachtencoördinator. Bij haar afwezigheid treedt mevrouw Anne SLOWACK (bestuurssecretaris-staf) op als vervangster.
- § 4 De klachtencoördinator neemt ook volgende taken op zich:
- het behouden van het overzicht over de klachtenopvolging,
 - het archiveren van de klachten,
 - het distilleren van terugkerende klachten en tendensen,
 - het formuleren van generieke suggesties voor de verbetering van de dienstverlening naar aanleiding van de meest gehoorde klachten,
 - het stroomlijnen van de klachtenopvolging.

Art.4 - klachtenbehandelaar

- § 1 De klachtenbehandelaar staat in voor het behandelen van de klacht.

De klachtenbehandelaar is:

- bij een klacht tegen een dienst of tegen een medewerker van een dienst: de klachtencoördinator, in overleg met de gemeentesecretaris,
- bij een klacht tegen het diensthoofd: de gemeentesecretaris,
- bij een klacht tegen de financieel beheerder: de gemeentesecretaris,
- bij een klacht tegen de gemeentesecretaris: het college van burgemeester en schepenen.

Artikel 5 - klachtenprocedure

a. Ontvangst van een klacht

Alles dient zo eenvoudig mogelijk gemaakt te worden om een klacht te uiten. Er wordt een standaardklachtenformulier op de website voorzien.

Elk personeelslid van de gemeente dient een klacht te kunnen ontvangen. Het personeelslid dat de klacht ontvangt, dient deze onmiddellijk door te geven aan de klachtencoördinator. Indien een lokale mandataris een klacht ontvangt, dient deze zo snel mogelijk doorgegeven te worden aan de klachtencoördinator.

Er wordt een ontvangstmelding van de klacht verstuurd, door de klachtencoördinator, naar de verzoeker binnen de 10 kalenderdagen. Het ogenblik waarop de gemeente een klacht ontvangt, geldt als het ogenblik waarop de administratie een klacht moet registreren en als aanvangspunt voor de termijn van 45 kalenderdagen waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld.

b. Ontvankelijkheid van een klacht

De klachtencoördinator oordeelt of de klacht van de verzoeker daadwerkelijk neerkomt op een klacht. Indien mogelijk doet hij dat onmiddellijk, indien nodig na een nader onderzoek.

Vervolgens onderzoekt de klachtencoördinator de ontvankelijkheid van de klacht.

De gemeente behandelt uitsluitend een klacht als die aan de volgende voorwaarden voldoet:

- de identiteit en het adres van de verzoeker zijn bekend,
- de klacht bevat een omschrijving van de feiten waartegen ze gericht is.

c. Wanneer wordt een klacht niet behandeld?

De gemeente is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten:

- waarover eerder een klacht door dezelfde verzoeker is ingediend, die reeds behandeld werd,
- die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden,
- waarover alle georganiseerde administratieve beroepsprocedures niet werden uitgeput of waarover een juridische beroep aanhangig is.

Een anonieme klacht wordt niet behandeld.

De gemeente behandelt geen klacht wanneer de verzoeker geen belang kan aantonen.

Als de klacht niet in behandeling genomen is, wordt de verzoeker daarvan onverwijld schriftelijk in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

Onontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling. De klachtencoördinator deelt aan de verzoeker met een gemotiveerde brief mee waarom de klacht als niet-ontvankelijk wordt beschouwd.

d. Registratie van een klacht

De registratie van de klacht gebeurt door de klachtencoördinator. Bij afwezigheid (verlof, ziekte) van de klachtencoördinator zorgt de vervanger-klachtencoördinator voor de registratie van de klacht.

Het ogenblik waarop de gemeente de klacht ontvangt, geldt als het ogenblik dat de gemeente de klacht dient te registreren.

De gemeente dient alle klachten op te nemen in een elektronisch register. Daartoe hebben we volgende gegevens nodig:

- de ontvangstdatum van de klacht,
- de ontvanger van de klacht,
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht,
- een omschrijving of samenvatting van de klacht,
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding,
- het resultaat van de klachtenbehandeling:
 - onontvankelijk,
 - ontvankelijk:
 - ongegrond,
 - opgelost,
 - niet opgelost,
- de reden van eventuele onontvankelijkheid,
- de klachtenbehandelaar,
- de datum waarop de klacht is afgehandeld (de doorlooptijd van een klacht),
- de datum waarop de beslissing werd meegedeeld,
- eventuele te nemen of ondernomen maatregelen.

Ook onontvankelijke klachten worden geregistreerd met het oog op een zo rijk mogelijke beleidsrapportering.

e. Behandeling van een klacht

De volledige afhandeling van een klacht gebeurt binnen de 45 kalenderdagen na de ontvangst ervan.

De klacht wordt behandeld door de klachtencoördinator voor zover deze niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Er kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld dient te worden. Praktisch overleg met de dossierbehandelaar of de mogelijks betrokken ambtenaar is aangewezen, voordat de klachtencoördinator de verzoeker van antwoord dient.

De verplichting om een klacht te behandelen vervalt als aan de klacht is tegemoetgekomen tot tevredenheid van de verzoeker. Om nodeloze formalisering te voorkomen, wordt gestreefd naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de verzoeker enkel een rechtzetting of tegemoetkoming wil verkrijgen. Als de verzoeker daarover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht en kan de procedure worden stopgezet.

Indien de klacht betrekking heeft op ernstige feiten of feiten die dringende maatregelen vergen, worden het college van burgemeester en schepenen en de gemeentesecretaris daarvan dadelijk in kennis gesteld.

Om een klacht af te sluiten, kan ze op volgende manieren worden gecatalogeerd:

- ontvankelijk en gegrond: de gedraging van het gemeentebestuur is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De verzoeker heeft gelijk,
- ontvankelijk, gegrond en gecorrigeerd: de verzoeker heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het gemeentebestuur gecorrigeerd,
- ontvankelijk, deels gegrond, deels ongegrond: zowel gemeentebestuur als verzoeker waren deels in fout,
- ontvankelijk, ongegrond: het gemeentebestuur heeft geen fout begaan,
- onontvankelijk: de klacht was niet ontvankelijk.

f. Communicatie met de verzoeker

De gemeente bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 dagen na ontvangst van de klacht. Doorgaans is het nuttig om samen met de ontvangstbevestiging ook informatie over de verdere klachtprocedure te verstrekken. Zo kan bijvoorbeeld worden vermeld wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.

De gemeente stelt, na maximum 45 kalenderdagen, de verzoeker schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij haar bevindingen. Het gebruik van moderne communicatietechnieken zoals e-mail is daarbij toegestaan.

Als een klacht betrekking heeft op een handelswijze van een bepaalde persoon of dienst, is het raadzaam dat een afschrift van de bevindingen aan de aangeklaagde persoon of dienst wordt bezorgd.

In de specifieke gevallen waarin een georganiseerd administratief beroep mogelijk is, moet die mogelijkheid ook duidelijk worden aangegeven. Er moet duidelijk op gewezen worden dat dit beroep moet worden uitgeput voor de verzoeker een klachtenprocedure kan inzetten. De verzoeker kan wel klagen over de behandelingswijze van het beroep.

g. Beleidsrapportering

Elk jaar wordt er schriftelijk verslag uitgebracht aan de gemeenteraad. In dat verslag neemt de gemeente in elk geval het volgende op:

- de gegevens van het klachtenregister,
- een toelichting bij dat klachtenregister,
- een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling,
- beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling in de gemeente,
- eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht,
- eventuele aan het klachtenoverzicht gekoppelde voorstellen tot bijsturing van de dienstverlening of procedures.

Dit verslag mag geen namen van verzoekers bevatten die een klacht indienden.

Artikel 6 - taalwetgeving

Conform de taalwetgeving dient de klachtenbehandelaar de klachten in het Nederlands te behandelen, behalve bij Franstalige klachten. Deze laatste dienen in het Frans te worden behandeld.

Artikel 7 - onverenigbaarheden

Als de klachtencoördinator betrokken partij is bij een klacht, of zich in een situatie van onverenigbaarheid bevindt, dan zal de klacht behandeld worden door de vervanger-klachtencoördinator of indien nodig door de gemeentesecretaris.

Artikel 8 - bekendmaking

Dit reglement zal bekendgemaakt worden overeenkomstig de bepalingen van artikel 186 van het gemeentedecreet. Het wordt ter beschikking gesteld via de website van de gemeente Wezembeek-Oppem.

Artikel 9 - inwerkingtreding

Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 januari 2017 en wordt geëvalueerd na één jaar, door de klachtencoördinator.