

Reglement klachtenbehandeling Waarschoot

Artikel 1

Onder 'klacht' in de zin van deze regelgeving 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".

Een klacht kan betrekking hebben op:

- een foute handeling
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

Een handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

- een behandelingswijze van de ambtenaar of politici
- een termijn die niet werd gerespecteerd
- een beslissing van de ambtenaar

Artikel 2

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's.

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, het (al dan niet) gevoerde beleid of 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:

- de hiërarchisch overste van de persoon of dienst tegen wie de klacht is gericht (als die overste niet zelf betrokken is);
- een commissie van de gemeenteraad als het een klacht betreft tegen de gemeentesecretaris;
- de (deontologische) commissie als het een klacht betreft tegen een gedraging van de burgemeester, een schep en of een raadslid;
- de gemeentesecretaris als het een klacht betreft van een ambtenaar tegen een andere ambtenaar, beiden werkzaam bij het gemeentebestuur van Waarschoot.

Artikel 5

De klachtencoördinator, evenals de vervanger bij afwezigheid, zijn gemeentepersoneelsleden aangeduid door de gemeentesecretaris. De klachtencoördinator registreert alle klachten, gaat in samenspraak met de gemeentesecretaris na of ze ontvankelijk zijn en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt. Vervolgens stuurt de coördinator de klacht door naar degene die de klacht zal behandelen.

Artikel 6

Klachten worden behandeld volgens de procesbeschrijving opgenomen in bijlage.

Artikel 7

Driemaandelijks wordt van de behandelde klachten een verslag opgemaakt en aan het college van burgemeester en schepenen gerapporteerd. Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad gerapporteerd.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking vanaf 1 september 2008.

Artikel 9

Deze regeling wordt geëvalueerd na 1 jaar werking.

Bijlage – klachtenprocedure

Actie	Wie	Hoe en bij wie	Bemerkingen
Iemand heeft een klacht en uit die klacht	<ul style="list-style-type: none"> • burgers • personeelsleden 	<ul style="list-style-type: none"> • mondeling • telefonisch • brief • e-mail (klacht@waarschoot.be) • klachtenformulier op website <p>Elke medewerker kan de klacht ontvangen</p>	<p>Klacht = 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Manifest</u>: het moet duidelijk zijn dat de klager ontevreden is en hij dit uit • <u>Uiting</u>: de ontevredenheid moet geuit worden door de klager: mondeling, schriftelijk of elektronisch • <u>Ontvreden burger</u> of <u>medewerker</u>: de ontevredenheid en mate van ontevredenheid wordt bepaald door klager zelf (perceptie) • <u>Lokale overheid</u>: zowel klachten over handelingen of prestaties van medewerkers als van lokale politici. • <u>Een klacht kan slaan op</u>: <ul style="list-style-type: none"> - een foute handeling - het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze - het niet uitvoeren van een handeling of prestatie. • Een <u>handeling of prestatie</u> kan betrekking hebben op: <ul style="list-style-type: none"> - een behandelingswijze van de ambtenaar of politici - een termijn die niet werd gerespecteerd - een beslissing van de ambtenaar

Ontvangst klacht	Administratief personeel		<p>Klager reageert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mondeling: klacht noteren op standaardformulier • schriftelijk: via klachtenformulier, via brief of fax • elektronisch: via e-mail of via formulier op website <p>Noodzakelijke gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • datum • naam • adres • telefoon • e-mail • korte omschrijving van de klacht • kanaal hoe klacht is binnengekomen (website, mondeling, telefonisch, via email, via brief) • -> bij mondeling, telefonisch, e-mail en brief: wie heeft klacht ontvangen
Klacht doorsturen naar klachtencoördinator	Door administratief medewerker		<ul style="list-style-type: none"> • 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 door aan klachtencoördinator • bij klacht via e-mail: e-mail doorsturen naar klachtencoördinator • bij klacht via telefoon: klacht noteren + doorgeven aan klachtencoördinator <p>Ook wanneer direct een oplossing kan worden aangeboden aan de burger, stuurt de medewerker klacht + oplossing door naar de klachtencoördinator voor registratie.</p>

<p>Registratie klacht</p>	<p>klachtencoördinator</p>	<p>centraal klachtenregistratie- en -behandelingssysteem</p>	<p>De klachtencoördinator registreert alle klachten en maakt per klacht een dossier op met volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identiteit klager (naam, adres, tel., e-mail) • aard van de klacht • administratieve dienst of persoon waartegen klacht wordt ingediend • kanaal hoe klacht binnengekomen is • ontvankelijkheid klacht • reden niet-ontvankelijkheid • datum wanneer klacht is binnengekomen • datum wanneer brief met ontvangstbevestiging + ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd (max. 10 dagen na ontvangst) • de coördinaten van de klachtenbehandelaar • datum wanneer klachtencoördinator het rapport doorstuurt naar klachtenbehandelaar • datum wanneer de klachtencoördinator het rapport en motiverende brief van de klachtenbehandelaar heeft ontvangen • gegrondheid van de klacht • datum wanneer motiverende brief naar verzoeker is verstuurd (binnen 45 dagen na ontvangst klacht) • datum van eventuele reactie verzoeker na behandeling zijn/haar klacht
---------------------------	----------------------------	--	--

<p>Onderzoek naar ontvankelijkheid</p>	<p>klachtcoördinator</p>	<p>De klachtcoördinator en de gemeentesecretaris voeren het ontvankelijkheidsonderzoek. 2 opties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Klacht is ontvankelijk</u>: klachtcoördinator stuurt binnen een termijn van 10 dagen na ontvangst van de klacht een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht ontvankelijk is en verder wordt behandeld. Dit antwoord bevat eveneens de coördinaten van diegene die de klacht gaat behandelen. <p>⇒ verdere behandeling</p> <ul style="list-style-type: none"> • De klacht is niet ontvankelijk: klachtcoördinator stuurt binnen een termijn van 10 dagen na ontvangst van de klacht een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht niet ontvankelijk is en de redenen van niet ontvankelijkheid: <ul style="list-style-type: none"> - geen klacht (melding, beleidsklacht, ...) - reeds eerder klacht ingediend - juridisch beroep aanhangig - geen belang - anonieme klacht - klacht over beleid en regelgeving <p>⇒ geen verdere behandeling</p>
<p>Versturen naar (ontvankelijk of niet-ontvankelijk) brief/e-mail verzoeker</p>	<p>Klachtcoördinator</p>	<p>Binnen de 10 dagen na ontvangst stuurt de klachtcoördinator schriftelijk een antwoord dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • klacht werd ontvangen • de klacht al dan niet ontvankelijk is (+ motivatie) • de coördinaten van de klachtenbehandelaar <p>Wanneer de klager een klacht uit via e-mail of elektronisch formulier, wordt het antwoord via e-mail teruggestuurd. Wanneer de burger via een ander kanaal zijn klacht uit, wordt het antwoord via brief teruggestuurd.</p>

<p>Klacht klachtenbehandelaar</p>	<p>Klachtencoördinator</p>		<p>Rapport wordt enkel bij ontvankelijke klacht opgesteld: Eerste luik wordt ingevuld door klachtencoördinator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identiteit klager (naam, adres, tel., e-mail) • datum indiening klacht • aard van de klacht • korte omschrijving klacht • kanaal hoe klacht binnengekomen is • ontvankelijkheid klacht • datum versturen ontvangstbrief
<p>Inhoudelijk onderzoek + beoordeling klacht door klachtenbehandelaar</p>	<p>Klachtenbehandelaar</p>		<p><u>Inhoudelijk onderzoek:</u> De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • klachtenbehandelaar gaat bij de betrokken dienst/persoon om uitleg vragen over de feiten • de klachtenbehandelaar vat de uitleg van de dienst/persoon samen en vraagt klager om reactie: <ul style="list-style-type: none"> - principe van hoor en wederhoor - ernstig feitenonderzoek - redelijke behandeltermijn (21 dagen) • een samenvatting van de gesprekken wordt opgenomen in het rapport <p><u>Beoordeling:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • de klachtenbehandelaar vult het rapport verder aan met motieven • de klachtenbehandelaar schrijft een motiverende brief naar de klager met de volgende mogelijke beoordelingen: <ul style="list-style-type: none"> - <u>gegronde klacht</u>: de gedraging van het gemeentebestuur is in strijd met de beginselen

			<p>van behoorlijk bestuur. De klager heeft gelijk.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>deels gegrond, deels ongegrond</u>: zowel stadsbestuur als klager waren deels in fout. - <u>gegronde en gecorrigeerde klacht</u>: de klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het stadsbestuur gecorrigeerd. - <u>ongegronde klacht</u>: het stadsbestuur heeft geen fout begaan. - <u>Geen oordeel</u>: klachten waarbij: 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. - <u>stopzetting procedure door burger</u>: door of in samspraak 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.
<p>Rapport + brief overmaken aan klachtencoördinator</p>	<p>Klachtenbehandelaar</p>		<p>De klachtenbehandelaar stuurt het rapport en de motiverende brief door naar de klachtencoördinator. Termijn: binnen de 21 dagen na ontvangst opstart rapport</p>

Nagaan vormvereisten	Klachtencoördinator		<p>De klachtencoördinator gaat na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>De klachtencoördinator gaat inhoudelijk dus niets na.</p>
Opsturen motiverende brief	Klachtencoördinator		<p>Wanneer de klachtencoördinator het fiat geeft, wordt de motiverende brief opgestuurd naar de verzoeker.</p>
Afhandelen dossier	Klachtencoördinator		<p>Het rapport wordt in het systeem gebracht + de klacht wordt als afgehandeld beschouwd</p>
Beroepsmogelijkheden voor indiener			<p>Momenteel nog niets voorzien.</p>