

PROCESBESCHRIJVING KLACHTENBEHANDELING gemeente en OCMW Maldegem

(Goedgekeurd in de gemeenteraad van 28 juni 2018 en de OCMW-raad van 30 augustus 2018.)

Inhoud

1. Doelstelling	2
2. Wettelijk kader.....	2
3. Definiëring.....	3
4. Procedure.....	4
4.1 Ontvangst van de klacht.....	4
4.2 Oplossing aanbieden	4
4.3 Doorsturen klacht naar klachtenbehandelaar.....	4
4.4 Bijkomende informatie van klachtindiener	5
4.5 Registreren van de klacht.....	5
4.6 Ontvankelijkheidsonderzoek.....	5
4.7 Ontvangstbevestiging versturen	6
4.8 Inhoudelijk onderzoek.....	6
4.9 Terugsturen informatie naar klachtenbehandelaar	7
4.10 Beoordeling klacht	7
4.11 Opsturen definitief antwoord.....	8
4.12 Afhandeling dossier	8
5. Rapportage	8
6. Bescherming van de klachtindiener en van de klacht.....	8
Bijlage 1: ombudsnormen	9
Bijlage 2: procesflow	11

1. Doelstelling

Deze procedure heeft tot doel:

- klachten te behandelen op een klantgerichte en doeltreffende manier;
- het recht van elke burger te erkennen om op een kwaliteitsvolle manier een antwoord te krijgen op zijn omschreven ongenoegen en een doeltreffende oplossing na te streven;
- de basis te leggen voor een continue kwaliteitsverbetering;
- een middel te zijn om de inspraak van de burger te verstevigen.

Bij de afhandeling van klachten wordt gewaakt over:

- de laagdrempeligheid waarbij de burger de gemeente of het OCMW op een eenvoudige manier kan bereiken om zijn klachten te uiten over de hulp- en dienstverlening;
- de openheid van alle medewerkers naar klachten. Alle klachten worden vriendelijk beantwoord waarbij de vooropgestelde termijnen gerespecteerd worden;
- de positieve bespreekbaarheid van klachten. De medewerkers worden ondersteund om constructief te reageren op klachten;
- het beleidsmatig vertalen van klachten. Naast het individueel gevolg dat aan klachten wordt gegeven zijn er ook aanpassingen binnen de werking mogelijk.

Bij het zoeken naar een oplossing wordt er geluisterd naar:

- de visie van de klachtindiener, vanuit persoonlijke behoeften, verwachtingen, persoonlijke levenssfeer en eigen keuzes;
- de visie van de dienst of medewerker.

Er wordt rekening gehouden met de grenzen van de dienst- en hulpverlening:

- wettelijke bepalingen van wet- en regelgeving, procedures, afspraken en huishoudelijke reglementen binnen de diensten;
- organisatorische beperkingen;
- financieel aspect;
- kwaliteit die ook moet behouden blijven voor anderen.

2. Wettelijk kader

- Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikel 197 en 198.
- Decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, artikel 203 en 204.
- Decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur.
- Klachtendecreet van 1 juni 2001 voor diensten en instellingen van de Vlaamse regering.
- Omzendbrief van de Vlaamse Regering nr. 20 dd. 18/03/2005, "Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen".
- Decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen.

3. Definiëring

Een **klacht** is 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.

Klachten hebben dus betrekking op een concrete handelwijze van een gemeentelijke of OCMW-dienst of ambtenaar in een bepaalde aangelegenheid of op de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

- Ontevredenheid: de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid worden bepaald door de burger. Het is daarbij niet belangrijk of die ontevredenheid al dan niet gegrond is in de ogen van het bestuur. Het perspectief van de burger is steeds het richtsnoer voor de verdere klachtenbehandeling.
- Manifeste uiting: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en dat die ontevredenheid of het misnoegen moet worden geuit. Dit vergt van de lokale overheid een open en bereidwillige ingesteldheid om een klacht als dusdanig te herkennen. Het ongenoegen kan zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch worden geuit.
- Al dan niet verrichte handeling of prestatie: een klacht kan slaan op het foutief verrichten van een handeling of prestatie, op het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze, maar ook op het niet uitvoeren van een handeling of prestatie. Naast de behandelingswijze valt ook de inhoud van een beslissing onder deze definitie. De klachtindiener moet niet noodzakelijk de afnemer zijn van de handeling of prestatie. Een klacht kan betrekking hebben op een bejegening, op een termijn of op een beslissing.
- Lokale overheid: Klachten over de handelingen en de werking van het gemeente- en OCMW-bestuur kunnen niet alleen geformuleerd worden wanneer het handelingen betreft van personen die zich in een rechtstreekse arbeidsverhouding met het lokaal bestuur bevinden. Klachten kunnen ook betrekking hebben op personen die werken voor derden en die, in opdracht van het lokaal bestuur, onder de vorm van een contract, diensten voor het lokaal bestuur verrichten of bepaalde werkzaamheden uitvoeren (bijv. aannemers).

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitities (Een melding is een signaal over een tekortkoming in het functioneren, of een eerste melding van een probleem.)
- algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen
- het niet correct handelen van de burgemeester, schepenen of raadsleden
- klachten van personeel over de eigen tewerkstelling, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling
- klachten van personeel over de klanten/burgers

De **klachtindiener** is de burger, cliënt, resident en zijn familie, gebruiker, bezoeker, of zijn (in)formele vertegenwoordiger, ... die de klacht uit.

De **interne informatieverstrekker** is de hiërarchische overste van de dienst of medewerker waarover een klacht wordt ingediend. Meestal is dit het diensthoofd.

De **klachtenbehandelaar** is de kwaliteitscoördinator van het lokaal bestuur. Deze persoon beoordeelt de klacht en ziet erop toe dat de behandeling van de klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

4. Procedure

4.1 Ontvangst van de klacht

Uitvoerende: elke medewerker die vanuit zijn functie in contact komt met burgers en in de mogelijkheid is om de klacht te noteren.

Beschrijving

Elke klacht die een burger wenst te uiten, wordt genoteerd.

- Mondeling/telefonisch
- schriftelijk
- elektronisch: via email of via meldings- en klachtenformulier op website

Te noteren gegevens:

- datum van afgifte
- naam van de klachtindiener
- adres
- telefoon
- email
- korte omschrijving van de klacht
- kanaal hoe klacht is binnengekomen (website, mondeling, telefonisch, via email, via brief)
- indien mondeling, telefonisch, email en brief: wie heeft de klacht ontvangen

4.2 Oplossing aanbieden

Wanneer een burger een klacht uit rechtstreeks aan de medewerker/dienst en er kan direct een oplossing worden aangeboden, dan wordt de begane fout meteen hersteld of de vergeten handeling of prestatie onmiddellijk uitgevoerd.

Opmerking: Bij gevaar kan de klachtenambtenaar een onmiddellijke opdracht geven aan de uitvoerende dienst.

4.3 Doorsturen klacht naar klachtenbehandelaar

Uitvoerende: medewerker die de klacht ontving

Beschrijving

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

Elke medewerker die een klacht heeft ontvangen van een burger, stuurt de gegevens door naar de klachtenbehandelaar, zelfs indien direct een oplossing werd geboden.

- bij mondelinge (ook telefonische) klacht: de medewerker noteert de klacht en stuurt alle informatie door naar de klachtenbehandelaar
- bij schriftelijke klacht: de onthaalbalie bezorgt de brief aan de klachtenbehandelaar (indien mogelijk digitaal)
- bij klacht via website: het systeem stuurt de klachten door naar de klachtenbehandelaar
- bij klacht via email: de email wordt doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar

Opmerking: Het is niet de bedoeling om burgers met een klacht door te verwijzen naar de klachtenbehandelaar. Elke medewerker heeft de plicht de klacht te noteren en het is de medewerker zelf die de info doorgeeft aan de klachtenbehandelaar.

4.4 Bijkomende informatie van klachtindiener

Indien nodig, zal de klachtenbehandelaar rechtstreeks contact opnemen met de klachtindiener om bijkomende informatie te vragen.

4.5 Registreren van de klacht

Uitvoerende: klachtenbehandelaar

Beschrijving

Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenbeheerssysteem.

4.6 Ontvankelijkheidsonderzoek

Uitvoerende: klachtenbehandelaar

Beschrijving

De klachtenbehandelaar voert het ontvankelijkheidsonderzoek.

In volgende gevallen is een klacht onontvankelijk:

- het betreft geen klacht
- melding
- klacht over beleid en regelgeving
- al eerder klacht ingediend

- over een feit dat meer dan een jaar voor indiening van de klacht plaatsvond
- nog niet alle beroepsprocedures aangewend
- juridictioneel beroep aanhangig
- kennelijk ongegrond
- geen belang
- anoniem
- niet gericht tegen het gemeentebestuur of OCMW
- uitingen van ongenoegen die niet rechtstreeks in verband staan met het hulp- en dienstverleningsaanbod zoals:
 - persoonlijke negatieve gevoelens
 - eigen lichamelijke klachten die niet voortspuiten uit de hulp- en dienstverlening
 - opmerkingen die het gevolg zijn van een normaal gevolgde procedure inzake debiteurenbeheer bij de financiële dienst
- klachten over seksueel grensoverschrijdend gedrag. Hiervoor is een aparte procedure van toepassing.

Indien de klacht ontvankelijk is, licht de klachtenbehandelaar de interne informatieverstrekker in.

4.7 Ontvangstbevestiging versturen

Uitvoerende: klachtenbehandelaar

Beschrijving

Binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtenbehandelaar schriftelijk een antwoord naar de klachtindiener dat:

- de klacht werd ontvangen
- de klacht al dan niet ontvankelijk is (+ motivatie)

Dit is niet van toepassing bij mondelinge en telefonische klachten omdat de klacht hierbij per definitie goed ontvangen is.

4.8 Inhoudelijk onderzoek

Uitvoerende: interne informatieverstrekker

Beschrijving

De interne informatieverstrekker voert een inhoudelijk onderzoek.

Procedure:

Aan de hand van een sjabloon die hij van de klachtenbehandelaar ontvangt, geeft de interne informatieverstrekker een antwoord op volgende vragen:

- Wat is er precies gebeurd? Wat is de aanleiding voor de klacht? De interne informatieverstrekker vraagt hiervoor uitleg aan de betrokken dienst/externe

organisatie over de feiten waarover de burger klaagt. De interne informatieverstrekker moet de feiten zo objectief mogelijk bekijken.

- Wat is een mogelijke oplossing voor het probleem?
- Welke maatregelen kunnen genomen worden om dit in de toekomst te vermijden?
- Wat moet geantwoord worden aan de klachtindiener?

4.9 Terugsturen informatie naar klachtenbehandelaar

Uitvoerende: interne informatieverstrekker

Beschrijving

De interne informatieverstrekker stuurt alle informatie m.b.t. de klacht door naar de klachtenbehandelaar binnen de 21 dagen na ontvangst van de klacht.

4.10 Beoordeling klacht

Uitvoerende: klachtenbehandelaar

Beschrijving

De klachtenbehandelaar gaat na:

- de vormvereisten van het verslag
- de neutrale houding van de interne informatieverstrekker

Vervolgens geeft de klachtenbehandelaar een beoordeling van de klacht:

- **gegrond:** Eén of meerdere ombudsnormen (zie bijlage 1) werden niet nagekomen.
- **gedeeltelijk gegrond:** De klacht omvat verschillende even belangrijke grieven, die echter niet alle gegrond zijn. Of er bestaat een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de klachtindiener en het lokaal bestuur. Of de materiële beginselen werden nagekomen (vb. een klachtindiener heeft geen recht op een toelage waar hij om vraagt), maar blijkt dat de procedure niet gerespecteerd werd.
- **ongegrond:** De ombudsnormen werden nagekomen.
- **geen oordeel:** De klacht kan niet onmiddellijk als gegrond of ongegrond worden beschouwd. Of er kan snel een oplossing geboden worden zonder dat verantwoordelijkheden nader dienen onderzocht te worden. Of het is onmogelijk zich uit te spreken over de gegrondheid van een klacht.
- **terechte opmerking:** Er is weliswaar geen sprake van een ernstige schending van een ombudsnorm, maar de klacht moet toch worden beschouwd als een nuttig en waardevol signaal.

De klachtenbehandelaar beoordeelt de klacht zelfstandig en onafhankelijk.

4.11 Opsturen definitief antwoord

Uitvoerende: klachtenbehandelaar

Beschrijving

De klachtenbehandelaar geeft een definitief antwoord aan de klachtindiener binnen de 45 dagen na ontvangst van de klacht. Tevens bezorgt hij een kopie ervan aan de interne informatieverstrekker.

4.12 Afhandeling dossier

Uitvoerende: klachtenbehandelaar

Beschrijving

De klachtenbehandelaar vervolledigt het klachtenrapport en de klacht wordt zo als afgehandeld beschouwd.

5. Rapportage

Per kwartaal bezorgt de klachtenbehandelaar een overzicht van de recente klachten aan het schepencollege resp. vast bureau. Dit rapport bevat:

- de omschrijving van de klachten
- de doorlooptijd
- het aantal ontvankelijke vs. onontvankelijke klachten
- het klachtkanaal
- de beoordeling en het type van ontvankelijke klachten
- het onontvankelijkheidstype
- de verbeteringen
- info over het halen van deadlines

Verder maakt de klachtenbehandelaar een jaarverslag op en rapporteert dit aan de raden. Naast bovenstaande gegevens worden in het jaarverslag ook eventuele tendensen opgenomen.

6. Bescherming van de klachtindiener en van de klacht

De klachtenbehandeling valt onder toepassing van de wetgeving rond openbaarheid van bestuur en de wetgeving m.b.t. de bescherming van de persoonsgegevens.

De medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht, moeten de regelgeving m.b.t. privacy en discretie respecteren.

Bijlage 1: ombudsnormen

De ombudsnormen zijn:

overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid over de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

correcte bejegening

Een medewerker van een overheidsdienst stelt zich in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

Zorgvuldige eerstelijnsklachtenbehandeling

De interne behandeling van klachten is belangrijk voor het vertrouwen van de burgers in de overheid. Als een specifieke eerstelijnsklachtenbehandeling bestaat, dan moet een burger hierover tijdig en zorgvuldig geïnformeerd worden. Als een burger een klacht uit, dan moet hij in contact gebracht worden met de eerstelijnsklachtendienst. Een goede klachtenbehandeling vereist een onafhankelijk onderzoek vanuit het principe hoor en wederhoor, een ernstig feitenonderzoek met een controleerbare procedure, een redelijke behandeltermijn en een mededeling van het resultaat met een gemotiveerde beoordeling.

redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

Bijlage 2: procesflow

