

REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING GEMEENTE RIEMST - 09/11/2009

Hoofdstuk 1 – Doel

Het klachtenmanagement impliceert een leerproces waarbij op de eerste plaats de zwakke plekken van de dienstverlening of de organisatie aan de oppervlakte komen. Deze leiden tot voorstellen van verbeteringsacties van de dienstverlening binnen de organisatie. De relatie met de burger verbetert door effectief de klacht te behandelen.

Hoofdstuk 2 – Definitie

artikel 1: - klacht

§1 Een klacht is een manifeste uiting – zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch – waarbij de burger zijn ontevredenheid uit bij het gemeentebestuur over een, naar zijn inzicht, niet of niet goed verrichte handeling of prestatie.

§2 Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie waardoor de burger schade/nadeel ondervindt
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie waardoor de burger schade/nadeel ondervindt
- het afwijken van een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze waardoor de burger schade/nadeel ondervindt
- een tekortkoming waardoor de burger schade/nadeel ondervindt
- een onheuse behandeling

§3 Een handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

- een behandelingswijze van een ambtenaar
- een termijn
- een beslissing door een ambtenaar
- een uitvoeringswijze (bijv. bij door ons uitgevoerde werken)

artikel 2:

§1 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op anonieme klachten, meldingen, vragen om informatie, suggesties, bezwaren, beroepen en petitie's en op de melding van defecte straatverlichting en verstopte rioolputjes.

§2 Deze klachtenprocedure is evenmin van toepassing op:

- de regelgeving
- het al dan niet gevoerde beleid
- beleidsverklaringen of –voornemens
- de werking van de Wijkpolitie
- zaken die door verzekeringsmaatschappijen worden afgehandeld
- zaken die tot de bevoegdheid behoren van een andere overheid
- de handelingen door derden die geen enkele binding hebben met het gemeentebestuur.
- interne klachten binnen de gemeentelijke organisatie

In voorkomend geval worden deze doorgestuurd naar een van de respectieve betrokken verantwoordelijken.

Hoofdstuk 3 – Procedure

Stap 1 – Ontvangen van een klacht

Hoe?

- mondeling (persoonlijk): de klachtencoördinator vult namens de burger het klachtenformulier in
 - schriftelijk: via klachtenformulier, brief of fax;
 - elektronisch: via e-mail
 - telefonisch: de klachtencoördinator vult namens de burger het klachtenformulier in
- Noodzakelijke gegevens: cfr. rubrieken van registratiesysteem zoals beschreven in de overeenkomstige

dienstnota.

Stap 2 – Geval van eerstelijnsbehandeling

Bedoeling: indien de klachtencoördinator bij een klacht dadelijk een oplossing kan aanreiken, wordt de klacht rechtstreeks behandeld en volstaat de registratie in het systeem.

Stap 3 – Geval tweedelijnsklachtenbehandeling

Bedoeling: indien de klachtencoördinator constateert dat een klacht niet in aanmerking kan komen voor een onmiddellijke oplossing of rechtstreekse behandeling start de procedure.

Stap 4 – Registratie van de klacht

Beschrijving:

- elke klacht – ook die waaraan een onmiddellijke oplossing werd geboden – wordt ingebracht in het geautomatiseerd systeem;
- alleen de klachtencoördinator en zijn vervanger hebben toegang tot het klachtenregistratiesysteem
- de onderverdeling in rubrieken van het klachtenregister is vervat in een gelijknamige dienstnota.

Stap 5 – Beoordelingscriteria bij het behandelen van de klachten

Deze criteria vormen het toetsingskader voor de beoordeling van klachten:

- a. overeenstemming met de rechtsregels
- b. gelijkheid
- c. redelijkheid en evenredigheid
- d. onpartijdigheid
- e. rechtszekerheid
- f. vertrouwen
- g. hoorplicht
- h. redelijke termijn
- i. zorgvuldigheid
- j. efficiënte coördinatie
- k. afdoende motivering
- l. actieve informatieverstrekking
- m. passieve informatieverstrekking
- n. hoffelijkheid
- o. afdoende toegankelijkheid

Stap 6 –Ontvankelijkheidsonderzoek

Beschrijving:

twee mogelijke opties: 'ontvankelijk' en 'niet ontvankelijk'; de klachtencoördinator oordeelt.

a. ontvankelijk

binnen de vijf werkdagen krijgt de persoon die de klacht heeft geuit een bericht dat de klacht werd ontvangen, ontvankelijk is en verder wordt behandeld.

b. niet ontvankelijk indien de klacht:

- kennelijk onredelijk is
- anoniem is
- deel uitmaakt van de beschrijving onder artikel 2
- betrekking heeft op feiten die al werden behandeld conform de klachtenprocedure
- betrekking heeft op feiten die langer dan zes maanden voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
- geen belang voor de indiener kan aantonen
- betrekking heeft op feiten waarvoor alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden uitgeput of waarover een juridische beroep aanhangig is
- het onderwerp is van een nog lopende gerechtelijke procedure

Indien een klacht onontvankelijk wordt bevonden, stuurt de klachtencoördinator binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een antwoord met vermelding van de reden van niet verdere afhandeling.

Stap 7 – Overleg met de hiërarchisch verantwoordelijke

Beschrijving:

De klachtencoördinator overlegt met

a. de hiërarchische overste van de persoon, dienst of afdeling tegen wie een klacht is ingediend en die zelf niet betrokken is geweest bij de handeling waarover wordt geklaagd; respectievelijk gaat het om het diensthoofd, het afdelingshoofd of de gemeentesecretaris; als het om een melding gaat verloopt de onderhandeling volgens de zelfde volgorde met degene waarop de materie van de melding betrekking heeft.

b. de burgemeester, indien het om een klacht gaat tegen de gemeentesecretaris of financieel beheerder - de klachtencoördinator verbindt zich ertoe de discretieplicht te respecteren en de strikte neutraliteit in acht te nemen

- de klachtencoördinator stelt in samenwerking met de onderhandelingspartner een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht; dat gebeurt op basis van de informatie van de klager of melder en van de persoon, dienst of afdeling waarop de klacht betrekking heeft; de klachtencoördinator motiveert de bevindingen van het onderzoek; bedoelde motivering bevat één van volgende beoordelingen:

a. gegronde klacht:

de regelgeving werd niet gevolgd of bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden

b. deels gegronde klacht:

slechts bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond

c. gegronde en gecorrigeerde klacht:

de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd (Hoofdstuk 3 – Stap 2)

d. ongegronde klacht:

hoewel dat door de klager wordt betwist, werd er correct en zorgvuldig gehandeld volgens de regelgeving en de beginselen van behoorlijk bestuur

e. terechte opmerking

de betrokken persoon, dienst of afdeling heeft in één of ander opzicht onzorgvuldig gehandeld, maar de feiten zijn onvoldoende ernstig om ze als gegrond te bestempelen

f. geen oordeel:

de klacht is onvoldoende duidelijk; er blijft twijfel bestaan of er al dan niet beter bestuurd had kunnen worden, of de fout is te gering om in aanmerking te nemen

g. stopzetting procedure door de burger

door of na samenspraak met de indiener van de klacht wordt de klachtenprocedure stopgezet.

Stap 8 – Antwoord op klacht

Zodra het ontwerpantwoord is opgesteld, wordt het overgemaakt aan het managementteam (MT), waarna het – na eventueel aan te brengen correcties - wordt geagendeerd op het cbs. Na definitieve goedkeuring door het cbs stuurt de klachtencoördinator het gemotiveerde antwoord naar de persoon die de klacht heeft geuit/ingediend + een afschrift aan:

- alle leden van het managementteam

- alle leden van het college van burgemeester en schepenen

- de gemeentesecretaris

Dit proces is voltooid binnen 30 werkdagen volgend op de ontvangst van de klacht.

Stap 9 – Quid indien de indiener van de klacht niet akkoord gaat met het geformuleerde antwoord?

In voorkomend geval wijst de klachtencoördinator de indiener van de klacht in het gemotiveerde antwoord altijd op de mogelijkheid om beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Volgende standaardformulering wordt hiervoor aangewend: *"Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop u door ons bestuur in dit dossier werd behandeld, kunt u hiertegen schriftelijk of mondeling klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst - Leuvenseweg 8, 1000 Brussel - tel. 0800-240 50 - klachten@vlaamseombudsdienst.be*

Hoofdstuk 4 – Klachtencoördinator (wie, profiel, taken)

artikel 1: – de taak van klachtencoördinator wordt uitgeoefend door de communicatieambtenaar; indien niet beschikbaar neemt de communicatiedeskundige deze taak over.

artikel 2: – het profiel van de klachtencoördinator beantwoordt aan volgende functiecriteriën:

A. Kennis

- vertrouwd zijn met de werking van de gemeentelijke diensten.
- kennis van informatie en communicatie technologie (ICT).

B. Vaardigheden

- goede schriftelijke en mondelinge communicatieve en sociale vaardigheden bezitten: vlot voorkomen, begrijpelijke, coherente stijl in spreken en schrijven, tactvol en diplomatisch onderhandelen.
- stressbestendig zijn.
- actieve luisterbereidheid en openstaan voor andere meningen.
- anderen kunnen overtuigen.
- zelfstandig en resultaatgericht kunnen werken.
- burger- en klantgerichte ingesteldheid, incasservermogen.
- enthousiaste uitstraling m.b.t. de job, de opdracht en de gemeente.
- in staat zijn binnen het vakgebied objectief advies te formuleren.
- zich houden aan de toepasselijke wetgevingen.

C. Houding

- betrouwbaarheid
- zin voor orde en netheid.
- inventief en creatief zijn.
- verantwoordelijkheid nemen.
- tact, diplomatie, discretie en respect voor beroepsgeheim.
- onbevooroordeeld/onpartijdig
- verbeteringsgericht
- kunnen samenwerken en overleggen met anderen.

Hij krijgt de uitdrukkelijke bevoegdheid om als enige te onderhandelen met de hiërarchisch bevoegden waarop de materie(s) van de klacht(en) betrekking heeft/hebben.

artikel 3: – de klachtencoördinator voert volgende taken uit:

- oordeelt of het om een klacht of om een melding gaat
- registratie van de klachten in het systeem
- ontvankelijkheidsonderzoek
- versturen van ontvangstbevestiging
- onderhandelen met de hiërarchisch bevoegden waarop de materie(s) van de klacht(en) betrekking heeft/hebben.
- versturen van gemotiveerd antwoord
- halfjaarlijkse rapportering aan managementteam en aan het college van burgemeester en schepenen - jaarlijkse rapportering aan de gemeenteraad.

Hoofdstuk 5 – Rol managementteam

Het managementteam verbindt zich ertoe:

- de ontwerpantwoorden te valideren of aanpassingen te suggereren
- het in gang zetten en opvolgen van de verbeteracties
- het halfjaarlijkse rapport te evalueren

Hoofdstuk 6 – Rol college van burgemeester en schepenen

Het college van burgemeester en schepenen verbindt zich ertoe:

- het antwoord op een klacht of op een melding definitief goed of niet goed te keuren
- het halfjaarlijkse rapport te evalueren

- zowel de ontvangstmelding als het definitieve antwoord te handtekenen (burgemeester en gemeentesecretaris) wegens deel uitmakend van de officiële correspondentie van het gemeentebestuur
- voldoende middelen ter beschikking te stellen van de klachtencoördinator

Hoofdstuk 7 – Externe communicatie

Er wordt een eenvormig klachtenformulier opgemaakt dat o.a. op de gemeentelijke website beschikbaar is.

Dit reglement in extenso alsook een beknopte redactionele versie over de inhoud ervan verschijnt eveneens op de website; deze redactionele versie komt eveneens eenmalig in het gemeentelijk informatieblad.

Hoewel niet vervat in dit reglement wordt de huidige ombuds- en meldingskaart, zoals telkens afgedrukt in 37zeventig maar ook los voorhanden aan de onthaalbalie, vervangen door een nieuw, aangepast model met als benaming 'meldingskaart'.

