

Klachtenprocedure

Ontevredenheid over producten en dienstverlening komt wel vaker voor. Mensenwerk is immers niet altijd perfect en ook de verwachtingen van de burgers stemmen niet altijd overeen met de verleende dienstverlening. Dit geeft natuurlijk aanleiding tot klachten. Klachten zijn echter een waardevolle bron van informatie die kan worden gebruikt om de dienstverlening en de organisatie te verbeteren. Door klachten te aanvaarden en te behandelen krijgen we een zicht op zwakke punten van de dienstverlening. Het doel van een klachtenbehandelingsstelsel is niet om de mensen te viseren, maar wel om de dienstverlening en interne werking van de organisatie te verbeteren en dit samen met de bewoners.

Definitie

Voor een klachtenprocedure kan uitgeschreven worden, moet er eerst gedefinieerd worden wat een klacht is. Het gemeentedecreet geeft hier geen sluitende definitie over. Het decreet bepaalt enkel dat iedere gemeente verplicht is een systeem van klachtenbehandeling te organiseren (Artikel 197) en dat dit door de gemeenteraad moet goedgekeurd worden (artikel 43 paragraaf 2,16). Artikel 198, paragraaf 1 voegt daar nog aan toe dat de klachtenbehandeling op ambtelijk niveau en maximaal onafhankelijk van de dienst waarop de klacht betrekking heeft, moet georganiseerd worden.

Aangezien er dus geen eenduidige definitie van een klacht bestaat, wordt daarom de definitie die in het Klachtendecreet (omzendbrief van 18 maart 2005) is opgenomen, gevolgd:

‘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 handwijze van een bestuursinstelling in een bepaalde aangelegenheid of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

Om helemaal duidelijk te zijn:

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.

Uiting: de ontevredenheid moet worden geuit.

Manifest: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en dat hij die ontevredenheid uit. Dit veronderstelt dat de gemeente Anzegem een open en bereidwillige instelling moet zijn om klachten te herkennen en te erkennen.

Al dan niet: een klacht kan zowel slaan op een foutief verrichten van een handeling of prestatie, op het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze, maar ook op het uitvoeren van een handeling of prestatie.

Handeling of prestatie: een klacht kan zowel betrekking hebben op een behandelingswijze, een termijn of een beslissing.

Door deze definitie van een klacht te gebruiken, kunnen een vraag om informatie, melding, suggestie, beroep, bezwaar of petitie niet opgenomen worden in de klachtenprocedure.

Een klacht kan dus ook geen betrekking hebben op de regelgeving, het gevoerde beleid, beleidsvoornemens en -verklaringen. Deze klachten worden echter wel geregistreerd en aan de betrokken diensten doorgegeven.

Dit klachtensysteem staat niet alleen open voor burgers, maar ook voor medewerkers van de gemeentelijke diensten.

Klachtenprocedure

1/ ontvangen van de klacht

decentraal:

Er wordt voor een decentrale aanpak voor het ontvangen van de klachten gekozen. Dat wil zeggen dat een klacht op elke dienst en bij elke medewerker van de gemeente kan geuit worden. Dit kan telefonisch, schriftelijk, per e-mail, fax en mondeling. De meldingskaart die in Aktiv en op de webstek staat, kan hier ook voor gebruikt worden. In het mapje 'meldingskaarten' onder 'publiek' kan ook iedere medewerker beschikken over een invulformulier. Dit kan zowel voor meldingen als klachten worden gebruikt.

Gegevens die zeker nodig zijn:

- datum
- naam
- adres
- telefoon
- e-post
- omschrijving van de feiten
- wie noteerde de klacht?

Indien de klacht onmiddellijk kan opgelost worden, dan moeten de diensten dit doen. Dit belet echter niet dat de klacht toch nog in het klachtensysteem moet geregistreerd worden.

2/ registratie van de klacht

centraal:

De klacht wordt centraal geregistreerd. Dat wil zeggen dat de ontvanger van de klacht de klacht moet doorgeven aan de klachtencoördinator. Bij de gemeente Anzegem is dit de communicatieambtenaar (bij zijn afwezigheid wordt hij vervangen door de gemeentesecretaris). De klachtencoördinator registreert de klacht in het klachtenregister. Het is ook alleen de klachtencoördinator die aan het register kan.

In het klachtenregister worden volgende elementen opgenomen:

- identiteit klager
- aard van de klacht
- administratieve dienst of personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend
- kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen
- ontvankelijkheid van de klacht
- reden van niet ontvankelijkheid
- datum wanneer de klacht is binnengekomen
- datum wanneer de brief met ontvangstbevestiging en het ontvankelijkheidonderzoek is verstuurd (binnen de 7 werkdagen na ontvangst)
- naar wie de klacht werd doorgestuurd
- de gegrondheid van de klacht

- datum waarop de motiverende brief naar de verzoeker is verstuurd (40 kalenderdagen na ontvangst)
- eventuele reactie van de indiener

Daarna geeft de klachtencoördinator de klacht door aan de gemeentesecretaris en het diensthoofd van de betrokken dienst.

3/ ontvankelijkheidonderzoek

De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht ontvankelijk is.

Redenen waarom een klacht niet ontvankelijk kan zijn:

- Klachten waarbij de identiteit of het adres van de klachtenindiener ontbreken (tijdens de behandeling van een klacht kan de indiener wel op anonimiteit rekenen).
- De klacht bevat geen duidelijke omschrijving van de feiten, handelingen of prestaties waartegen hij gericht is. De klachtencoördinator is bij onduidelijkheid of onvolledigheid evenwel verplicht om bijkomende info bij de klachtindiener te vragen.
- Algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid, klachten over beleidsvoornemens of -verklaringen.
- Vragen om informatie, verzoeken tot inzage, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's.
- De klachtenindiener kan onvoldoende persoonlijk of rechtstreeks belang aantonen of is geen gevolmachtigd vertegenwoordiger.
- De klacht werd al behandeld via de in dit reglement beschreven klachtenbehandeling én de klacht is van eenzelfde klachtenindiener afkomstig.
- De klacht handelt over feiten die zich langer dan een jaar geleden voordeden tenzij de gevolgen van deze feiten zich pas recenter manifesteerden.
- Het betreft een klacht waarbij de gemeente Anzegem geen betrokken partij is.
- De klacht is het onderwerp van een gerechtelijke procedure of heeft betrekking op feiten waarvoor niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend.

4/ Ontvangstmelding

Na het ontvankelijkheidonderzoek stuurt de klachtencoördinator binnen de 7 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstmelding naar de indiener. Daarin wordt er het volgende gemeld:

- De klacht is goed ontvangen.
- Hij werd ontvankelijk verklaard en zal binnen de 40 kalenderdagen behandeld en beantwoord worden.
of
Hij werd niet ontvankelijk verklaard (en waarom).

5/ Het behandelen van de klacht

De klachtencoördinator bereidt het klachtendossier voor. Hij verzamelt daarvoor informatie bij de betrokken dienst/het betrokken personeelslid (principe woord en wederwoord) of bij het personeelslid of de dienst die gespecialiseerd is in de materie waarover de klacht handelt.

Vervolgens rapporteert de klachtencoördinator bij de klachtencommissie. Die commissie bestaat uit:

- gemeentesecretaris
- het diensthoofd van de betrokken dienst
- diensthoofd Algemene Zaken
- klachtencoördinator

6/ Beoordeling van de klacht

Bij het beoordelen van de klacht hanteert de klachtencommissie de ombudsnormen.

Deze zijn:

- overeenstemming met het recht
- afdoende motivering
- gelijkheid of onpartijdigheid
- rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen
- redelijkheid en evenredigheid
- correcte bejegening
- actieve dienstverlening
- deugdelijke correspondentie
- vlotte bereikbaarheid
- doeltreffende algemene informatieverstrekking
- goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
- zorgvuldige interne klachtenbehandeling
- redelijke behandeltermijn en efficiënte coördinatie
- respect voor de persoonlijke levenssfeer

De klachtencommissie spreekt zich aan de hand van het klachtendossier uit over wat er met de klacht moet gebeuren en geeft een van de volgende beoordelingen:

- **gegronde klacht:** dit zijn klachten waarbij na onderzoek is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur (manifest) werden geschonden.
- **deels gegronde klacht:** bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet.
- **gegronde en gecorrigeerde klacht:** de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd (directe oplossing).
- **ongegronde klacht:** er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist.
- **Terechte opmerking:** de fout is te klein 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
- **geen oordeel:** klachten waarbij na onderzoek:
 - blijkt dat ze onvoldoende duidelijk blijven
 - enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden
- **stopzetting procedure door burger:** door of in samenspraak 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.

Er wordt grondig geargumenteed waarom voor een bepaalde beoordeling werd gekozen. Als de klacht gegrond of deels gegrond is, wordt er eveneens een oplossing geformuleerd en worden de bevoegde diensten, instanties of personen die deze klacht kunnen aanpakken, gecontacteerd.

7/ opstellen van een gemotiveerde brief

De klachtencoördinator verzendt ter afronding van de behandeling een brief naar de klachtenindieners. Daarin brengt hij de klachtenindieners op de hoogte van de uitspraak van de klachtencommissie. Dat gebeurt uiterlijk 40 kalenderdagen na de registratie van de klacht. Van die brief wordt ook een kopie aan de leden van de klachtencommissie bezorgd.

8/ afhandelen van het dossier

Nadat het klachtendossier volledig werd afgesloten, verwerkt de klachtencoördinator de nog ontbrekende gegevens in het centrale klachtensysteem.

9/ opvolging

Twee keer per jaar maakt de klachtencoördinator een verslag van de behandelde klachten en voorstellen van verbetering. Dit wordt gerapporteerd aan het managementteam en aan het college van burgemeester en schepenen. De gemeenteraad krijgt jaarlijks ook een rapport over de behandelde klachten en de suggesties voor verbetering en dit via het jaarverslag.