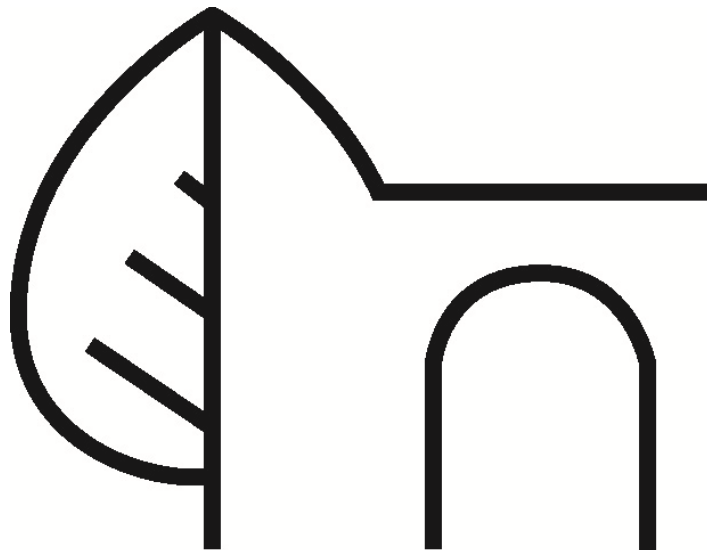


**Gemeentebestuur Tervuren**

**Reglement klachtenbehandeling**



**Tervuren**

**VERRASSEND VEELZIJDIG**

## **Inleiding**

### **Het gemeentedecreet stelt het volgende:**

- de gemeenteraad organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling (art. 197)
- het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijke niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben (art. 198 §1)
- elke gemeente kan een ombudsdienst inrichten die als volgt kan gerealiseerd worden:
  1. in eigen beheer
  2. in het kader van een interlokale vereniging (intergemeentelijke samenwerking)
  3. via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst (art. 198 §2)

### **In de Memorie van Toelichting van het decreet, is het volgende opgenomen:**

De gemeenten zijn ertoe gehouden om tenminste een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. Desgewenst kan de gemeente die uitbreiden met andere elementen die de participatie van de burger verhogen zoals de behandeling van voorstellen tot verbetering, bemiddeling, enz. Wat betreft de wijze waarop dit georganiseerd moet worden, wordt een grote autonomie gelaten aan de gemeenten. Het is alleszins wenselijk dat klachten ook jaarlijks besproken worden door de gemeenteraad in een rapport. Voorts dient de organisatie en de procedure van de klachtenbehandeling alleszins opgenomen te worden in een reglement om openbaarheid te verzekeren. Om de nodige onafhankelijkheid te verzekeren wordt de gemeente verplicht om het systeem van klachtenbehandeling te organiseren op het ambtelijke niveau van de gemeente en uiteraard ook onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

# 1 Hoe definiëren we een klacht ?

## 1.1 Wat is een klacht ?

Een 'klacht' is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger of rechtspersoon klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie. Met andere woorden: de betrokkene voelt zich niet correct behandeld door de lokale overheid.

Een klacht kan betrekking hebben op:

1. een ambtenaar die een foutieve handeling of prestatie verricht heeft  
(perceptie burger → klachtenprocedure wijst uit of klacht al dan niet gegrond is)
2. een ambtenaar die heeft afgeweken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
3. een ambtenaar die een handeling of prestatie niet heeft uitgevoerd

Een 'handeling of prestatie' kan betrekking hebben op:

1. de behandelingswijze van de ambtenaar
2. een termijn
3. een beslissing van de ambtenaar

Klachten zijn enkel beperkt tot het handelen van ambtenaren. Een klacht die betrekking heeft op het niet correct handelen van de burgemeester, schepenen of raadsleden wordt doorgestuurd naar de deontologische commissie, opgericht in het kader van de deontologische code voor mandatarissen.

## 1.2 Wat is een klacht zeker niet ?

Een klacht is geen:

- vraag om informatie
- melding
- suggestie
- beroep
- bezwaar
- petitie

Meldingen, vragen om informatie, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie worden niet volgens deze procedure van klachtenbehandeling behandeld. Hiervoor gelden andere procedures.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op

- algemene klachten over de regelgeving
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid
- klachten over beleidsvoornemens of -verklaringen

### **1.3 Doel van het klachtenmanagement**

Klachten leveren interessante informatie. Het ontvangen van klachten is niet plezierig, toch brengen het behandelen en bijhouden van klachten een belangrijke meerwaarde. Aan de ene kant biedt het klachtenmanagement de mogelijkheid de burger toch nog tevreden te stellen, waardoor de relatie tussen burger en bestuur verbetert. Aan de andere kant biedt het de mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren.

## **2 Procedure: klachtenbehandeling in Tervuren**

### **2.1 Aanleiding: iemand heeft een klacht en uit die klacht**

#### **Beschrijving**

ofwel:

- burgers
- rechtspersonen

#### **Mogelijke manieren om klacht te uiten:**

- via papieren of elektronisch klachtenformulier
- via e-mail
- via brief
- telefonisch
- mondeling aan elke medewerker (die over een klachtenformulier beschikt)

**Definitie klacht = een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger of rechtspersoon klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.**

- manifest: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en hij dit uit.
- uiting: de ontevredenheid moet worden veruitwendigd door de burger. Dit kan op vele wijzen: mondeling, schriftelijk of elektronisch.
- ontevreden burger of rechtspersoon: de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de burger of medewerker zelf (perceptie).
- lokale overheid: klachten over handelingen of prestaties van medewerkers van de gemeente Tervuren, van de gemeentelijke vzw Toerisme Tervuren of het AGB Bexit.
- al dan niet: een klacht kan zowel slaan op:
  1. een foutief verrichten van een handeling of prestatie
  2. het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze

3. het niet uitvoeren van een handeling of prestatie
- handeling of prestatie: heel ruim op te vatten:
  1. behandelingswijze van een ambtenaar
  2. een termijn
  3. een beslissing van de ambtenaar

## **2.2 Stap 1: ontvangen van de klacht**

**Uitvoerende:** een medewerker

### **Beschrijving**

- mondeling: elke medewerker laat de burger, die een klacht mondeling uit, het klachtenformulier invullen. Als deze persoon niet in staat is zijn klacht te noteren, krijgt hij hiervoor de hulp van een medewerker.
- schriftelijk: via klachtenformulier, brief of fax
- elektronisch: via email of gemeentelijke website
- telefonisch

### **Noodzakelijke gegevens:**

- datum
- naam
- adres
- telefoon
- emailadres
- korte omschrijving van de klacht
- manier waarop klacht is binnengekomen: website, mondeling, telefonisch, via email, via brief
  - bij mondeling, telefonisch, e-mail en brief: wie heeft klacht ontvangen ?

## **Indien mogelijk om direct oplossing aan te bieden:**

### **2.3 Stap 2: oplossing aanbieden**

**Uitvoerende:** een medewerker

### **Beschrijving:**

Wanneer een burger een klacht rechtstreeks aan de medewerker/dienst uit en er kan direct een oplossing worden aangeboden, wordt deze oplossing direct aangeboden.

(fout wordt hersteld of uitvoeren van een handeling of prestatie)

### **2.4 Stap 3: doorsturen klacht naar klachtencoördinator**

**Uitvoerende:** een medewerker

### **Beschrijving:**

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

- mondelinge klacht: elke medewerker stuurt het klachtenformulier door naar de klachtencoördinator.
- schriftelijke klacht: brief wordt ingeschreven en doorgegeven aan de klachtencoördinator.
- via e-mail: doorsturen naar klachtencoördinator.
- via telefoon: oproep doorsturen naar klachtencoördinator die de klacht noteert.
- medewerkers die niet in staat zijn de burger onmiddellijk te helpen verwijzen deze door naar één van de andere mogelijkheden waar de klacht kan genoteerd worden.

Ook wanneer direct een oplossing kan worden aangeboden aan de burger, stuurt de medewerker klacht en oplossing door naar de klachtencoördinator voor registratie.

## **2.5 Stap 4: registreren van de klacht**

**Uitvoerende:** klachtencoördinator

### **Beschrijving**

Elke niet automatisch geregistreerde klacht wordt ingebracht in het systeem.

Alleen de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregistratiesysteem.

In het register worden volgende elementen opgenomen:

- de identiteit van de klager (naam, adres, telefoon of e-mail)
- de aard van de klacht
- de dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend
- de wijze van indiening van de klacht
- de ontvankelijkheid van de klacht
- de reden van niet-ontvankelijkheid
- de datum waarop de klacht is binnengekomen
- de datum wanneer de brief met ontvangstbevestiging en ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd (termijn: 10 kalenderdagen na ontvangst)
- de datum wanneer de klachtencoördinator het rapport doorstuurt naar de klachtenbehandelaar
- de datum wanneer de klachtencoördinator het rapport en de motiverende brief van de klachtenbehandelaar heeft ontvangen
- de gegrondheid van de klacht
- de datum wanneer de motiverende brief naar de verzoeker is verstuurd (termijn: 45 kalenderdagen na ontvangst)
- de datum van de eventuele reactie van de verzoeker na behandeling van zijn/haar klacht

## 2.6 Stap 5: ontvankelijkheidsonderzoek

**Uitvoerende:** klachtencoördinator

### Beschrijving

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek.

Twee mogelijke opties:

1. klacht is 'ontvankelijk'
2. klacht is 'niet ontvankelijk'

#### 1. klacht is ontvankelijk:

De klachtencoördinator stuurt binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht ontvankelijk is, verder wordt behandeld en hij vermeldt de coördinaten van diegene die de klacht gaat behandelen.

→ verdere behandeling klacht

#### 2. klacht is niet ontvankelijk:

De klachtencoördinator stuurt binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht niet ontvankelijk is en de redenen van niet-ontvankelijkheid.

De volgende klachten worden als niet-ontvankelijk beschouwd:

- Het betreft een vraag om informatie, een melding, een suggestie, een beroep, een bezwaar of een petitie;
- De indiener heeft eerder al een klacht over exact hetzelfde onderwerp ingediend, die volledig is afgehandeld;
- De grondslag voor de klacht dateert van meer dan één jaar voor de indiening van de klacht;
- De indiener heeft nog geen gebruik gemaakt van een georganiseerd administratief beroep;
- Er is een jurisdictionele procedure aanhangig;
- De klacht is kennelijk ongegrond;
- De indiener van de klacht kan geen belang aantonen;
- Anonieme klachten;
- Algemene klachten over de regelgeving, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of -verklaringen
- Klachten over zaken waarvoor het gemeentebestuur niet bevoegd is.

→ geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure

## 2.7 Stap 6: versturen brief naar de verzoeker

**Uitvoerende:** klachtencoördinator

### Beschrijving

Binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator schriftelijk een antwoord naar de klager:

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



## **2.8 Stap 7: opstarten en doorsturen rapport naar klachtenbehandelaar**

**Uitvoerende:** klachtencoördinator

### **Beschrijving**

Rapport wordt opgestart enkel bij ontvankelijke klacht:

1<sup>e</sup> luik wordt ingevuld door de klachtencoördinator

- contactgegevens verzoeker (naam, adres, telefoon, email)
- datum indiening klacht
- korte omschrijving klacht
- wijze van indiening
- datum versturen ontvangstbrief
- coördinaten klachtenbehandelaar

De klachtencoördinator stuurt het rapport via email door naar de klachtenbehandelaar in kwestie.

Als klachtenbehandelaar treedt op:

1. de hiërarchisch overste van de dienst of medewerker waarover een klacht wordt ingediend en die zelf niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd.
2. de deontologische commissie van de gemeenteraad indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de gemeentesecretaris of van de financieel beheerder.

## **2.9 Stap 8: inhoudelijk onderzoek voeren**

**Uitvoerende:** klachtenbehandelaar

### **Beschrijving**

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht:

- de klachtenbehandelaar gaat bij de betrokken dienst/medewerker om uitleg vragen over de feiten waarover de burger klaagt.
- de klachtenbehandelaar vat de uitleg van de desbetreffende dienst of medewerker samen en vraagt de klager om reactie:
  - het principe van hoor en wederhoor
  - een ernstig feitenonderzoek
  - een redelijke behandeltermijn (21 dagen)
- een samenvatting van deze gesprekken wordt opgenomen in het rapport

## **2.10 Stap 9: klacht beoordelen**

**Uitvoerende:** klachtenbehandelaar

### **Beschrijving**

- De klachtenbehandelaar vult het rapport verder aan met motieven (in feite en in rechte: motiveringsplicht + welke rechtsnormen, ombudsnormen of algemene beginselen van behoorlijk bestuur er geschonden zijn)
- De klachtenbehandelaar stelt een motiverende brief naar de klager op met volgende mogelijke 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 en/of ombudsnormen (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.
  - **ongegronde klacht:** er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist. Er is hier geen sprake van één van de beoordelingscriteria en/of waarbij de burger zelf (manifest) in de fout is gegaan.
  - **terechte opmerking:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de betrokken dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te bestempelen. Toch is de klacht/opmerking nuttig om de dienstverlening te verbeteren.
  - **geen oordeel:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek:
    1. onvoldoende duidelijkheid blijft;
    2. enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden
    3. de fout te klein is om ze in aanmerking te nemen. Hoewel deze klachten als dusdanig niet beoordeeld worden, kunnen zij wel belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst.
  - **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.
- bij gegronde of deels gegronde klachten → oplossing formuleren:
  - opgelost
  - deels opgelost
  - onopgelost

## 2.11 Stap 10: kopie van het rapport + motiverende brief doorsturen naar de hiërarchisch overste

**Uitvoerende:** klachtenbehandelaar

### Beschrijving

De klachtenbehandelaar stuurt een kopie van het rapport en motiverende brief door naar zijn of haar hiërarchisch overste. Zo blijft het diensthoofd,

in de gevallen dat hij of zij zelf niet als klachtenbehandelaar moet optreden, altijd op de hoogte van de behandelde klachten binnen zijn of haar dienst.

### **2.12 Stap 11: rapport + motiverende brief terugsturen naar klachtencoördinator**

**Uitvoerende:** klachtenbehandelaar

#### **Beschrijving**

De klachtenbehandelaar stuurt het rapport en de motiverende brief naar de klachtencoördinator.

**Termijn:** binnen de 21 dagen na ontvangst opstart rapport

### **2.13 Stap 12: nagaan vormvereisten**

**Uitvoerende:** klachtencoördinator

#### **Beschrijving**

De klachtencoördinator gaat na:

- 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

Dit betekent dus dat de klachtencoördinator inhoudelijk niets nagaat.

### **2.14 Stap 13: opsturen motiverende brief**

**Uitvoerende:** klachtencoördinator

#### **Beschrijving**

Wanneer de klachtencoördinator het fiat geeft, wordt de motiverende brief opgestuurd naar de verzoeker.

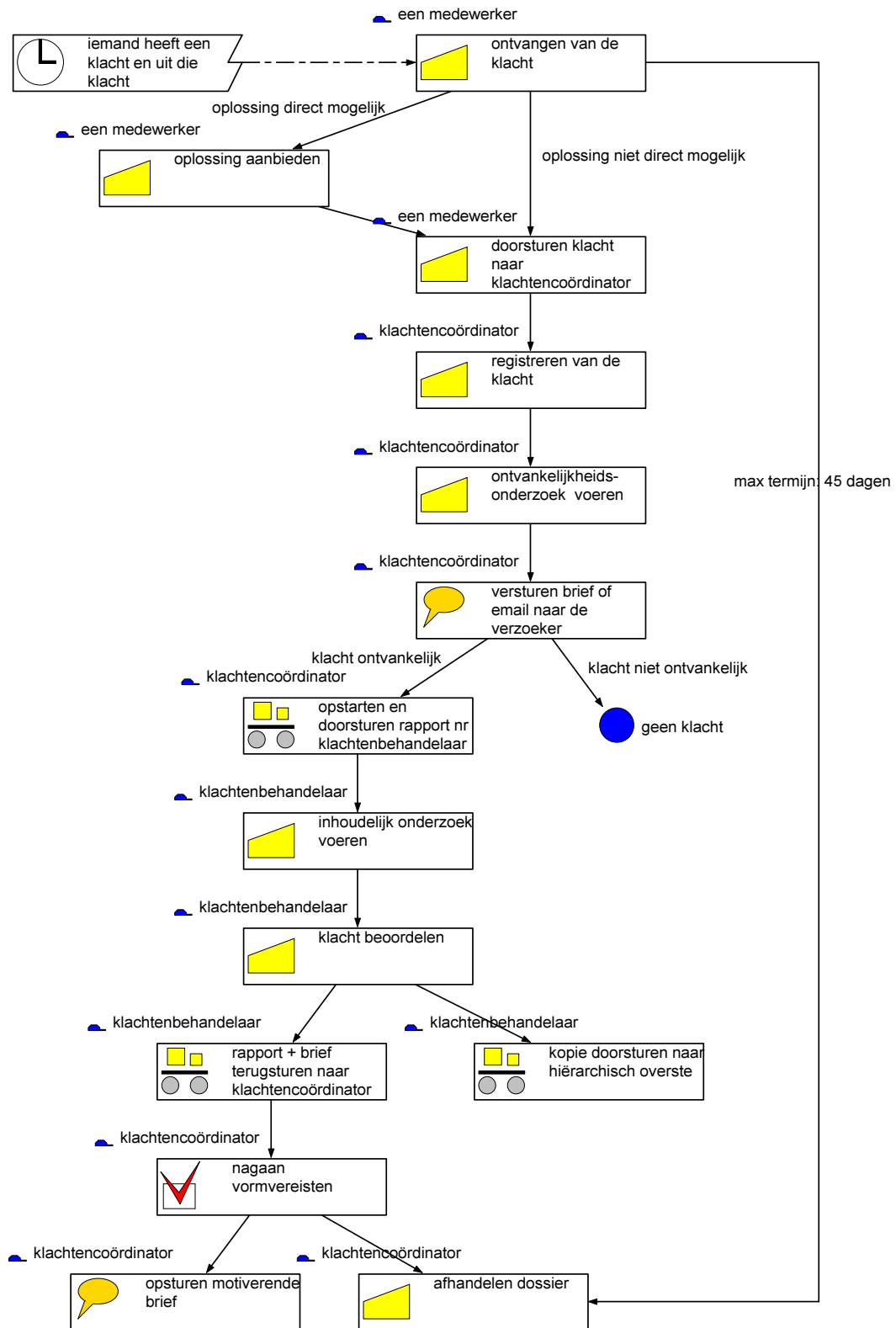
### **2.15 Stap 14: afhandelen dossier**

**Uitvoerende:** klachtencoördinator

#### **Beschrijving**

Het rapport wordt in het systeem gebracht en de klacht wordt als afgehandeld beschouwd.

### 3 Processchema



## **4 Het opvolgen van klachten**

### **4.1 Doel klachtenmanagement**

Het uiteindelijke doel om klachten bij te houden en te behandelen:

- te leren uit klachten: dienstverlening verbeteren
- de relatie tussen burger en bestuur verbeteren

### **4.2 Rapportage**

Het managementteam moet de kwaliteit van de dienstverlening bewaken. Onder andere daarom rapporteert de klachtencoördinator driemaandelijks aan het managementteam, dat eventueel de nodige maatregelen neemt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Voor bepaalde klachten zal bij een formulering van besluit of oplossing een standpunt van het college nodig zijn. Het is de verantwoordelijkheid van de klachtenbehandelaar om wanneer dit nodig is advies te vragen of de klacht voor te leggen aan het college.

Er kan een periodieke rapportering (driemaandelijks) gebeuren opdat het college weet welke klachten er zijn binnengekomen en behandeld. Hierbij worden alle privacygegevens weggelaten. Het is de inhoud van de klacht die belangrijk is.

Via de rapportering aan het college kunnen verbetervoorstellen voor de dienstverlening geformuleerd worden.

### **4.3 Jaarlijks evaluatiemoment**

- De klachten worden bijgehouden in het register (klacht + rapport + motiverende brief + eventuele reactie van de klager).
- Jaarlijks evaluatiemoment: rapportering aan de gemeenteraad met weglating van alle privacygegevens. De klachtencoördinator rapporteert voor 31 maart over de klachten van het afgelopen kalenderjaar. In het rapport geeft de klachtencoördinator minstens een overzicht van de hoeveelheid en de aard van de klachten, van de gemiddelde behandelingstermijn en van de geboden oplossingen en verbeteringen in de organisatie. De eerste rapportage aan de gemeenteraad vindt plaats voor 31 maart 2009.