

Dienst	Algemene zaken
Procedure	1. KLACHTENBEHANDELING

Algemeen	klachtenambtenaar	Lena De Smaele
	Versie	1
	Datum laatste bijwerking	
	Omschrijving	<p>Het gemeentedecreet bepaalt het volgende :</p> <p><i>Art. 197 : De gemeenteraad organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.</i></p> <p><i>Art. 198 §1 : 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.</i></p> <p>De klachtenbehandelingsprocedure van de gemeente Melle tracht aan deze decretale verplichting te voldoen door een snel en eenvoudig systeem in te voeren.</p> <p>Ondanks het feit dat niemand graag klachten ontvangt, is het belangrijk om iedereen binnen de gemeentelijke organisatie te overtuigen van het nut van een degelijk werkend klachtenbehandelingssysteem (enerzijds klanttevredenheid, anderzijds kwaliteitsverbeterende werking van de organisatie).</p> <p>Het motto dient dan ook te zijn : “Als je tevreden bent over onze organisatie, vertel het iedereen. Als je ontevreden bent over onze organisatie, vertel het ons.”</p>
Bijlage(n)	- Klachtenformulier	

Doelstellingen	<ul style="list-style-type: none"> • Klachten van de burgers i.v.m. een door de gemeente al dan niet verrichte handeling of prestatie op een snelle en eerlijke manier behandelen • Relatie tussen burger en gemeentebestuur verbeteren • Leren uit klachten. Tekortkomingen in ons functioneren kunnen erdoor aan het licht worden gebracht en gebruikt worden als een instrument voor kwaliteitsverbetering
-----------------------	--

Risico's	<ul style="list-style-type: none"> • Klager bekommt geen genoegdoening en krijgt onvoldoende en/of te weinig begrijpelijke duiding bij het niet inwilligen van zijn klacht • Overschrijden van de voorziene termijnen • Complexe dossiers waarop de klacht betrekking heeft • Meerdere diensten/personen die bij een klacht betrokken zijn (mogelijk gebrek aan coördinatie en/of overleg, gevaar voor paraplusysteem) • Ambtenaren en politici zien het nut van een klachtenbehandelings-systeem niet in • Niet of laattijdig doorgeven van klachten aan de klachtenambtenaar • Klachten betreffende handelingen of prestaties van organisaties of firma's die in opdracht van het gemeentebestuur werken en waarop het bestuur minder vat heeft • Burgers met meldingen, vragen om informatie, ... die verkeerdelijk beroep doen op de klachtenprocedure (duidelijke afbakening wat een klacht is en wat geen klacht is) • Burgers hebben klachten over aangelegenheden waarvoor de gemeente niet bevoegd is • Politieke inmenging
-----------------	--

Taken	Uitvoerende	Beschrijving	IC
Indienen Klacht	Burger	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Wat is een klacht ?</u> <p>Een klacht is <u>een manifeste uiting</u> (schriftelijk of elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij het gemeentebestuur Melle klaagt over een door het bestuur <u>al dan niet verrichte handeling of prestatie</u>.</p> <p>→ <u>Manifest</u> betekent dat de klacht op één van de volgende manieren ter kennis moet gebracht worden van het gemeentebestuur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • door middel van een brief • door middel van een e-mail (naar om het even welk e-mailadres behorende tot het domein van de gemeente Melle (...@melle.be). • door middel van de meldingskaart • door aangifte van een klacht aan één van de balies in het gemeentehuis te 9090 Melle, of bij een gemeentelijke ambtenaar of mandataris. Daar dient 	

(eventueel met begeleiding) een klachtenformulier ingevuld te worden.

→ Al dan niet : een klacht kan zowel slaan op :

- een foutief verrichten van een handeling of prestatie
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie

→ Handeling of prestatie : heel ruim op te vatten :

- beslissing met individuele draagwijdte van de gemeenteraad, het college van burgemeester en schepenen, de burgemeester, een mandataris, een gemeentelijke dienst of ambtenaar (concrete handelwijze of concrete toepassing van een bestaande regelgeving)
- behandelingswijze van een ambtenaar of mandataris
- niet naleving van een (redelijke) termijn
- zowel handelingen of prestaties van de gemeentelijke diensten, als van organisaties of firma's die in opdracht van het gemeentebestuur werken

▪ Wat is geen gemeentelijke klacht :

- Vragen om informatie : wanneer een burger een vraag stelt om informatie te bekomen, is elke ambtenaar verplicht op een snelle en correcte wijze een antwoord te geven of gericht door te verwijzen naar de juiste dienst.
- Meldingen : wanneer een burger iets meldt, signaleert hij/zij een bepaalde tekortkoming. Bijvoorbeeld een eerste melding van een defect aan het wegdek, foutieve gegevens in een publicatie, enz. Meldingen worden niet behandeld volgens de klachtenprocedure, maar wel volgens een eigen procedure.
- Aangelegenheden waarvoor een specifieke beroeps- of bezwaarprocedure bestaat. In dat geval dient deze specifieke procedure gevolgd te worden
- Algemene klachten over de regelgeving, over het (al dan niet) gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of verklaringen. In het gemeentedecreet zijn hiervoor specifieke instrumenten voorzien. Ook bij de burgemeester, schepenen of raadsleden kunnen steeds opmerkingen, voorstellen, ... over het beleid medegedeeld worden.
- Interne klachten. Met deze klachten kunnen personeelsleden terecht bij de hiërarchische lijn
- Klachten over intercommunales of samenwerkingsverbanden waarin de gemeente

		<p>participeert. Deze klachten worden doorgezonden naar de respectievelijke organisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klachten over de lokale politie (bij de politie zelf) - Anonieme klachten <p>Het spreekt vanzelf dat het niet correct inspelen op meldingen of vragen om informatie, wel aanleiding kan geven tot het formuleren van een klacht. Bijvoorbeeld : wanneer ondanks herhaalde meldingen het defect aan het wegdek niet hersteld wordt, foutieve gegevens niet gecorrigeerd worden, enz.</p> <p>▪ <u>Werkwijze ?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Schriftelijk ontvangen klachten worden, via de interne postbedeling, onmiddellijk overgemaakt aan de klachtenambtenaar. - Klachten ontvangen via e-mail worden (zowel door ambtenaren als door mandatarissen) onmiddellijk doorgestuurd naar de klachtenambtenaar. - Klachten kunnen ook rechtstreeks verstuurd worden naar de klachtenambtenaar via lena.de.smaele@melle.be. - Klachten vermeld op de meldingskaart uit het gemeentelijk infoblad Melina, worden onmiddellijk overgemaakt aan de klachtenambtenaar. - Indien de burger zich aanmeldt bij een ambtenaar of mandataris, vult hij/zij, samen met de burger, het klachtenformulier in en bezorgt dit onmiddellijk aan de klachtenambtenaar. <p>Bij mondelinge of telefonische klachten moet altijd voorgesteld worden om de klacht schriftelijk of elektronisch te formuleren (hierbij kan men desgewenst het klachtenformulier helpen invullen)</p> <p>Indien mogelijk, wordt uiteraard onmiddellijk een oplossing geboden aan de klager. Ook in dat geval wordt de klacht doorgegeven aan de klachtenambtenaar.</p>	
Registratie klacht	Klachten-ambtenaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De klachtenambtenaar registreert de klacht in het elektronisch bijgehouden klachtenregister : <ul style="list-style-type: none"> - Datum ontvangst klacht (= datum van binnenkomen op het bestuur) - Naam, voornaam, adres en eventuele andere gegevens van de klager - Kanaal hoe de klacht is binnengekomen (brief, persoonlijke aangifte bij ambtenaar of politicus, e-mail of via de website,) - Omschrijving van de klacht ▪ Meldingen (welke volgens de hogervermelde definitie geen klachten zijn) worden door de klachtenambtenaar onmiddellijk doorgestuurd naar de betrokken dienst om daar verder behandeld te worden. Meldingen worden niet geregistreerd. 	

Onmiddellijke oplossing ?	Klachten-ambtenaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indien de klacht onmiddellijk werd opgelost door diegene die de klacht ontving, vult de klachtenambtenaar het klachtenregister verder aan (cfr. "Eindafhandeling klachtendossier.")
Klacht ontvankelijk ?	Klachten-ambtenaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indien de klacht nog niet werd opgelost, onderzoekt de klachtenambtenaar de ontvankelijkheid van de klacht. ▪ De klacht is niet ontvankelijk wanneer <ul style="list-style-type: none"> - het geen klacht betreft (cfr. "Wat is een klacht – Wat is geen klacht.") - al eerder een identieke klacht werd ingediend door dezelfde persoon - de gebeurtenis waarover de klacht handelt, al ouder is dan 3 maanden - een juridictioneel beroep lopend is (voor zover bekend) - de klacht kennelijk onredelijk is ▪ Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenambtenaar zelf, wordt het dossier verder behandeld door de gemeentesecretaris.
Verzenden brief : niet ontvankelijk	Klachten-ambtenaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indien de klacht niet ontvankelijk is, stuurt de klachtenbehandelaar, binnen een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht niet ontvankelijk is en de reden(en) van niet ontvankelijkheid. ▪ Het klachtenregister wordt verder aangevuld (cfr. "Eindafhandeling klachtendossier.")
Verzenden ontvangstbewijs	Klachten-ambtenaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indien de klacht ontvankelijk is, stuurt de klachtenambtenaar, binnen een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht ontvankelijk is, verder wordt behandeld en de coördinaten van de klachtenambtenaar. <p>Het klachtenregister wordt aangevuld met de datum van verzending van het ontvangstbewijs.</p>
Mededeling klacht aan intern betrokkene(n)	Klachten-ambtenaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De klachtenambtenaar geeft kennis van de ontvangen klacht aan het betrokken diensthoofd/mandataris/personeelslid. <p>De datum van deze mededeling wordt in het klachtenregister vermeld</p>
Uitwerken voorstel	Klachten-behandelaar (betrokken diensthoofd/mandataris/personeelslid) en klachten-ambtenaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Het diensthoofd, de mandataris en/of het personeelslid die bij de zaak betrokken zijn, voeren, samen met de klachten-ambtenaar, een inhoudelijk onderzoek en beoordelen de klacht. ▪ Een gezamenlijk voorstel wordt uitgewerkt. ▪ Het college van burgemeester en schepenen neemt kennis van het voorstel

Versturen brief gegrond/deels gegrond/ongegron d + motivering	Klachten- behandelaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Binnen een termijn van 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht, schrijft de klachtenbehandelaar een gemotiveerde brief naar de klager met volgende mogelijke beoordelingen : <ul style="list-style-type: none"> - Gegronde klacht : dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of ombudsnormen werden geschonden. Indien mogelijk wordt een oplossing voor de klacht voorgesteld. - Deels gegronde klacht : bepaalde elementen uit de klacht zijn gegronde, andere niet. Voor de gegronde elementen wordt, indien mogelijk, een oplossing voor de klacht voorgesteld. - Ongegronde klacht : er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de klager betwist. ▪ Een afschrift van de brief wordt bezorgd aan de klachtenambtenaar (controle gemaakte afspraken, redelijkheid, gelijkheidsbeginsel) ▪ Wanneer een klacht te ingewikkeld is om geformuleerd te worden in een eenduidig advies, kan het nuttig zijn de klager uit te nodigen op een gesprek. Dit wordt vermeld in het vak opmerkingen van het klachtenregister. ▪ Wanneer een klacht ingewikkeld is of om een andere gemotiveerde reden (vb. advies moet gevraagd worden aan andere overheden) kan het gebeuren dat de voorziene termijn van 45 kalenderdagen niet gerespecteerd kan worden. In dat geval wordt een gemotiveerde brief naar de klager gestuurd met een beschrijving van de stand van zaken. Dit wordt vermeld in het vak opmerkingen van het klachtenregister. 	IC
Eindafhandeling klachtendossier	Klachten- ambtenaar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De klachtenambtenaar vult het elektronisch klachtenregister aan : <ul style="list-style-type: none"> - Datum verzending brief “gegrond/deels gegronde/ongegronde/niet ontvankelijk” of datum van onmiddellijke oplossing. - Korte omschrijving en motivering van de brief (gegrond, deels gegronde, ongegronde, eventueel geboden oplossing, niet ontvankelijk) of van de eventuele onmiddellijke oplossing. - Vermelding dat het klachtendossier afgehandeld is. 	
Jaarlijkse rapportage		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aan de hand van het klachtenregister bezorgt de klachtenambtenaar eenmaal per jaar een overzichtsrapport m.b.t. de ontvangen klachten aan de gemeenteraad, het college van burgemeester en schepenen, het managementteam en alle diensthoofden, teneinde eventuele verbeteringsvoorstellen te kunnen 	IC

		uitwerken.	
--	--	------------	--

