

Bijlage 1: procesbeschrijving klachtenbehandeling lokaal bestuur Sint-Laureins

1. Regelgeving

- Decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur.
- Het bestuursdecreet van 7 december 2018 titel 2, hoofdstuk 5 'klachten, meldingen en voorstellen' art. 74 t.e.m. 87.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste (schriftelijke) uiting waarbij een ontevreden (rechts)persoon 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 dienst of ambtenaar van het lokaal bestuur Sint-Laureins 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 klachten behandeling.
- 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 lokaal 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;
- petitie's;
- bezwaarschriften of beroepsschriften waarvoor andere wettelijke vastgelegde procedures van toepassing zijn;
- burgervoorstellen;
- algemene klachten over het (al dan niet gevoerde) beleid;
- klachten over beleidsvoornemens of –verklaringen;
- algemene klachten over regelgeving.

De **klachtindiener**: een (rechts)persoon die een klacht heeft.

Klachtenbehandelaar: deze medewerker van het lokaal bestuur Sint-Laureins behandelt het klachtendossier inhoudelijk en werkt een voldragen antwoord uit en/of stelt een oplossing voor.

Klachtencoördinator: deze medewerker van lokaal bestuur Sint-Laureins volgt de behandeling van de klacht op en gaat na of alle stappen van de procedure klachtenbehandeling volgens afspraak en tijdig worden doorlopen. De coördinator gaat na of de klacht binnen de toepassing van dit reglement valt, duidt per dossier een klachtenbehandelaar aan en verzekert de registratie en verzending van het antwoord.

Bijzondere beoordelingscommissie: De bijzondere beoordelingscommissie wordt samengesteld door de gemeenteraad/raad voor maatschappelijk welzijn. De mandaten worden evenredig verdeeld over de fracties waaruit de gemeenteraad/raad voor maatschappelijk welzijn is samengesteld. De bijzondere beoordelingscommissie bestaat uit 1 afgevaardigde per fractie en maximum 1 onafhankelijk raadslid. De klachtencoördinator neemt het secretariaat waar.

3. Procedure

3.1 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.

- Schriftelijk
- elektronisch: via e-mail of via het klachtenformulier op website

Te noteren gegevens:

- datum van afgifte
- naam van de klachtindiener
- adres
- telefoon
- e-mail
- korte omschrijving van de klacht

- kanaal hoe klacht is binnengekomen (website, mondeling, telefonisch, via e-mail, via brief)
- indien mondeling, telefonisch, e-mail en brief: wie heeft de klacht ontvangen

Indien de klachtenindieners wenst dat de klacht anoniem wordt behandeld dan moet de indiener dit vermelden tijdens het indienen van de klacht of aanduiden op het klachtenformulier op de website.

3.2 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.

3.3 Doorsturen klacht naar klachtencoördinator

Uitvoerende: medewerker die de klacht ontving.

Beschrijving

Aangezien elk lokaal bestuur 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 klachtencoördinator, zelfs indien direct een oplossing werd geboden.

- bij mondelinge (ook telefonische) klacht: de medewerker plaatst de klacht op mail en stuurt alle informatie door naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator laat de e-mail met de info van de mondelinge klacht via e-post registreren ter attentie van de algemeen directeur, de klachtenbehandelaar en de klachtencoördinator zelf.
- bij klacht via website: het systeem stuurt de klachten door naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator laat het webformulier via e-post registreren ter attentie van de algemeen directeur, de klachtenbehandelaar en de klachtencoördinator zelf.
- bij klacht via e-mail of brief: de e-mail of brief wordt geregistreerd via e-post gericht aan de algemeen directeur en de klachtencoördinator. De klachtencoördinator duidt een klachtenbehandelaar aan.

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

3.4 Bijkomende informatie van klachtindieners

Indien nodig, zal de klachtencoördinator rechtstreeks contact opnemen met de klachtindieners om bijkomende informatie te vragen.

3.5 Registreren van de klacht

Uitvoerende: klachtencoördinator.

Beschrijving

Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenregister.

In het klachtenregister worden volgende elementen opgenomen:

- de identiteit van de klacht indiener: naam, adres, telefoon, e-mail;
- de aard van de klacht;

- de dienst, personeelslid of de externe organisatie waartegen de klacht wordt ingediend;
- het kanaal hoe de klacht is binnengekomen en de medewerker die klacht ontvangen heeft;
- de ontvankelijkheid van de klacht;
- de reden van niet ontvankelijkheid;
- de datum waarop de klacht is binnengekomen.

3.6 Ontvankelijkheidsonderzoek

Uitvoerende: klachtencoördinator.

Beschrijving

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek. Er zijn 2 mogelijke opties:

- de klacht is ontvankelijk;
- de klacht is niet ontvankelijk.

In volgende gevallen is een klacht niet ontvankelijk:

- het betreft geen klacht
- melding
- klacht over beleid en regelgeving
- al eerder dezelfde klacht ingediend
- over een feit dat meer dan een jaar voor indiening van de klacht plaatsvond
- nog niet alle beroepsprocedures aangewend
- jurisdictioneel beroep aanhangig
- kennelijk ongegrond
- geen belang
- anoniem
- niet gericht tegen het lokaal bestuur Sint-Laureins
- 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

Indien de klacht ontvankelijk is, licht de klachtencoördinator de klachtenbehandelaar in.

3.7 Ontvangstbevestiging versturen

Uitvoerende: klachtencoördinator.

Beschrijving

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

- de klacht werd ontvangen;
- de klacht al dan niet ontvankelijk is (+ motivatie);
- Bij een ontvankelijke klacht worden ook de gegevens van de klachtenbehandelaar vermeld.

Opmerking: wanneer de klachtindiener de klacht via e-mail of het webformulier uit, wordt het antwoord via e-mail teruggestuurd. Wanneer de klachtindiener een ander kanaal gebruikt, wordt het antwoord via brief teruggestuurd.

3.8 Inhoudelijk onderzoek

Uitvoerende: de klachtenbehandelaar.

Beschrijving

De klachtenbehandelaar voert een inhoudelijk onderzoek.

Procedure

Aan de hand van een sjabloon die hij van de klachtencoördinator ontvangt, geeft de klachtenbehandelaar in een klachtenrapport een antwoord op volgende vragen:

- Wat is er precies gebeurd? Wat is de aanleiding voor de klacht? De klachtenbehandelaar vraagt hiervoor uitleg aan de betrokken dienst/externe organisatie over de feiten waarover de burger klaagt. De klachtencoördinator 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?

3.9 Terugsturen informatie naar klachtencoördinator

Uitvoerende: de klachtenbehandelaar.

Beschrijving

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

3.10 Beoordeling klacht

Uitvoerende: klachtencoördinator samen met de algemeen directeur. Indien nodig wordt er toelichting gevraagd bij de betrokken dienst.

Beschrijving

De klachtencoördinator en de algemeen directeur gaan na:

- de vormvereisten van het verslag;
- de neutrale houding van de klachtenbehandelaar.

Vervolgens geeft de klachtencoördinator en de algemeen directeur een beoordeling van de klacht:

- gegrond: één 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 (bijlage 1) 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 klachtencoördinator en de algemeen directeur beoordelen de klacht zelfstandig en onafhankelijk.

Indien de klacht wordt ingediend tegen de algemeen directeur of een mandataris dan wordt de bijzondere beoordelingscommissie samen geroepen. De klachtencoördinator zal samen met de bijzondere beoordelingscommissie de klacht beoordelen.

3.11 Opsturen definitief antwoord

Uitvoerende: klachtencoördinator.

Beschrijving

De klachtencoördinator geeft een definitief antwoord aan de klachtindiener binnen de 30 dagen na ontvangst van de klacht. Tevens bezorgt hij een kopie ervan aan klachtenbehandelaar.

3.12 Afhandeling dossier

Uitvoerende: klachtencoördinator.

Beschrijving

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

Bijlage 1: ombudsnormen

Ombudsnorm 1: vereenstemming 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.

Ombudsnorm 2: afdoende motivering

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

Ombudsnorm 3: gelijkheid en onpartijdigheid

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

Ombudsnorm 4: 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.

Ombudsnorm 5: 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.

Zorgvuldigheidsnormen

Ombudsnorm 6: correcte bejegening

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

Ombudsnorm 7: 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.

Ombudsnorm 8: 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.

Ombudsnorm 9: 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.

Ombudsnorm 10: 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.

Ombudsnorm 11: goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

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

Ombudsnorm 12: zorgvuldige eerstelijnsklachtenbehandeling

De interne behandeling van klachten is belangrijk voor het vertrouwen van de burgers in de overheid. Als een specifieke eerstelijnsklachtenbehandeling bestaat, dan moeten burgers daarover tijdig en zorgvuldig geïnformeerd worden. Als burgers een klacht uiten, dan moeten ze 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.

Ombudsnorm 13: redelijke behandeltermijn

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

Ombudsnorm 14: efficiënte coördinatie

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

Ombudsnorm 15: respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

Billijkheid

Daarnaast maakt de ombudsman af en toe gebruik van het concept billijkheid. Wanneer de bestaande regels tot een uitzonderlijk penibele situatie leiden, zal de ombudsman om een billijke oplossing vragen.