



Reglement klachtenbehandeling gemeente Laarne

Gemeente Laarne – dienst Communicatie
Pascal Haelterman - Klachtencoördinator
Dorpsstraat 2 – 9230 Laarne
Tel : 09/365 46 25 – **Fax** : 09/366 29 70 – **Mail** : klachten@laarne.be

Definities en toepassingsgebieden

Artikel 1 :

§1. Onder '**klacht**' in de zin van deze regeling wordt verstaan : 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.

§2. Een klacht kan zowel betrekking hebben 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

§3. Een 'handeling' of 'prestatie' kan zowel betrekking hebben op :

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

§4. Klachten hebben geen betrekking op het functioneren en handelen van burgemeester, schepen of raadslid. Terzake wordt verwezen naar de deontologische code en de deontologische raad.

Artikel 2 :

§1. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitities.

§2. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Artikel 3 :

Een medewerker van de gemeentelijke diensten kan inzake het functioneren van een andere medewerker geen beroep doen op deze procedure. Terzake gelden de regels zoals neergeschreven in de deontologische code voor het personeel. Uitzondering hierop vormt de afhandeling van een persoonlijk dossier of vraag gericht aan de gemeente in zijn hoedanigheid als burger en niet als personeelslid.

Artikel 4 :

Als **klachtenbehandelaar** treedt op :

1. de klachtencoördinator indien het een klacht betreft tegen een ambtenaar
2. de deontologische raad indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de burgemeester, een schepen of raadslid
3. de gemeentesecretaris indien het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van een andere ambtenaar.

Artikel 5 :

De **klachtencoördinator** is een medewerker van het secretariaat. De klachtencoördinator registreert en dispacht alle klachten en ziet erop toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

Procedure klachtenbehandeling

Artikel 6 : Klachten worden als volgt behandeld :

Stap 1 : aanleiding: iemand heeft een klacht en uit die klacht

Beschrijving :

- burgers (externe klachten)
- personeelsleden (interne klachten)

Mogelijke manieren om klacht te uiten :

- via website: klachtenformulier
- via e-mail
- via brief of fax
- aan loket (klachtencoördinator)
- Telefonisch : dient wel schriftelijk te worden bevestigd

Stap 2 : ontvangen van een klacht

Uitvoerende : de klachtencoördinator

Beschrijving :

- schriftelijk : via klachtenformulier website, brief , fax of infoblad
- elektronisch: via e-mail
- mondeling: bij de klachtencoördinator, invullen klachtenformulier
- telefonisch: enkel melding (geen registratie) ☒ dient schriftelijk te worden bevestigd)

Noodzakelijke gegevens :

- datum
- naam
- adres
- korte omschrijving klacht
- Indien beschikbaar emailadres en telefoonnummer

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. Tenzij de mondelinge klachten, die ofwel aan loket ofwel telefonisch binnen en schriftelijk bevestigd moeten worden.

Stap 3 : registreren van de klacht

Uitvoerende : de klachtencoördinator

Beschrijving : De klachtencoördinator brengt elke klacht in het systeem. Enkel de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregistratiesysteem.

In het register worden volgende elementen opgenomen :

- identiteit van de klager (naam, adres, ev. telefoon en e-mail)
- de aard van de klacht
- de administratieve dienst of personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend
- kanaal hoe de klacht is binnengekomen
- de ontvankelijkheid van de klacht
- de datum binnenkomen klacht
- datum wanneer brief met ontvangstmelding + ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd (termijn max.10 dagen na ontvangst)
- datum wanneer de klachtencoördinator het rapport doorstuurt naar de klachtenambtenaar(diensthoofd)
- datum ontvangst rapport en motiverende brief van de klachtenambtenaar aan de klachtencoördinator

- de gegrondheid van de klacht
- datum wanneer de motiverende brief naar de verzoeker is verstuurd (termijn max. 45 dagen na ontvangst)
- datum van de eventuele reactie van de verzoeker na behandeling van zijn/haar klacht

Stap 4 : ontvankelijkheidsonderzoek voeren

Uitvoerende: de klachtencoördinator

Beschrijving: 2 opties : 1. klacht is 'ontvankelijk'
2. klacht is 'niet ontvankelijk'

1. Klacht is ontvankelijk:

De klachtencoördinator stuurt binnen een termijn van 10 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht ontvankelijk is, het rapportnummer en de coördinaten van de klachtencoördinator.

gevolg: verdere behandeling klacht

2. Klacht is niet ontvankelijk

De klachtencoördinator stuurt binnen een termijn van 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:

- melding
- beleidsklacht
- geen klacht, noch melding of beleidsklacht
- al eerder klacht ingediend
- meer dan drie maanden voor indiening
- nog niet alle beroepsprocedures aangewend
- juridictioneel beroep aanhangig
- kennelijk ongegrond
- geen belang
- anoniem
- klacht over beleid en regelgeving
- geen lokale overheid
- betreft een enquête

gevolg: geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure

Stap 5 : versturen brief of e-mail naar de verzoeker

Uitvoerende: de klachtencoördinator

Beschrijving: binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator schriftelijk een antwoord naar de klager dat:

- de klacht werd ontvangen
- de klacht al dan niet ontvankelijk is(+ motivatie)
- de coördinaten van de klachtencoördinator
- rapportnummer
- er wordt steeds per brief geantwoord.

Stap 6 : opstarten en doorsturen rapport naar klachtenbehandelaar (diensthoofd)

Uitvoerende: de klachtencoördinator

Beschrijving: rapport wordt opgestart enkel bij ontvankelijke klacht:

1e luik wordt ingevuld door de klantencoördinator

- contactgegevens verzoeker (naam, adres, ev. telefoon of e-mail)
- datum indiening klacht
- korte omschrijving klacht
- kanaal hoe klacht is binnen gekomen
- ontvankelijk
- datum versturen ontvangstbrief
- coördinaten klachtencoördinator
- rapportnummer

De klachtencoördinator stuurt rapport via e-mail door naar de klachtenbehandelaar (diensthoofd) in kwestie

Stap 7 : inhoudelijk onderzoek voeren

Uitvoerende: de 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 behandelingstermijn (max. 21 dagen)
- een samenvatting van deze gesprekken worden opgenomen in het rapport

Stap 8 : klacht beoordelen

Uitvoerende: de klachtenbehandelaar

Beschrijving:

- de klachtenbehandelaar vult het rapport verder aan met motieven (in feite en in rechte – motiveringsplicht + welke rechtsnormen er geschonden zijn)

- de klachtenbehandelaar schrijft een motiveerde brief naar de klager 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 werden geschonden.

deels gegronde klacht : bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet.

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 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 of die , na onderzoek:

1. onvoldoende duidelijk blijven
2. enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden
3. de fout te klein is 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.

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 gegrond of deels gegronde klachten , een oplossing formuleren
 - opgelost
 - deels opgelost
 - onopgelost

Stap 9: rapport + motiverende brief terugsturen naar klachtencoördinator

Uitvoerende: de klachtenbehandelaar

Beschrijving:

- wanneer rapport en de motiverende brief het fiat heeft van de klachtenbehandelaar, stuurt de klachtenbehandelaar dit rapport en motiverende brief naar de klachtencoördinator.
- termijn: binnen de 21 dagen na ontvangst opstart rapport

Stap 10 : nagaan vormvereisten

Uitvoerende: de 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.

Stap 11 : opsturen motiverende brief

Uitvoerende: de klachtencoördinator

Beschrijving :

- wanneer de klachtencoördinator het fiat geeft, wordt de motiverende brief opgestuurd.
- deze wordt ondertekend door burgemeester, secretaris en klachtencoördinator
- de klachtenbehandelaar wordt in het briefhoofd geplaatst met zijn coördinaten.

Stap 12 : afhandelen dossier

Uitvoerende : de klachtencoördinator

Beschrijving : - het rapport wordt in het systeem gebracht + de klacht wordt als afgehandeld beschouwd.

- De rapportering aan college van burgemeester en schepenen en gemeenteraad geeft geen volledige tekstweergave van alle klachten weer, maar een bundeling per dienst en binnen elke dienst van welk soort ontvankelijke klachten + een beknopte weergave van de uitspraak. Het

rapport maakt ook melding van de onontvankelijke klachten met een korte motivering van ontvankelijkheid.

Rapportage

Artikel 7 :

§1. Driemaandelijks wordt van de behandelde klachten een verslag opgemaakt en aan het college van burgemeester en schepenen en managementteam gerapporteerd.

§2. Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad gerapporteerd.

Artikel 8 :

Deze regeling klachtenmanagement gemeente Laarne wordt geëvalueerd na 1 jaar werking en zal indien nodig worden bijgestuurd.