

Klachtenprocedure gemeente & OCMW Anzegem

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

'Een klacht is een uiting van duidelijke ontevredenheid over een concrete handeling of prestatie van de lokale overheid'.

Dit kan gaan over de manier waarop iemand behandeld is, de manier waarop een dienstverlening is uitgevoerd (of niet uitgevoerd), de manier waarop een reglement werd toegepast (of niet toegepast).

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.

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

Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren als op het niet correct handelen van burgemeester, schepenen of raadsleden.

Zijn geen klachten:

Meldingen

In geval van een melding signaleert de burger een bepaald probleem. Bijvoorbeeld: een defect aan het wegdek, foutieve gegevens in een publicatie, een sluikstort, ...

Suggesties

In geval van een suggestie, doet de burger een voorstel tot verbetering van de werking.

Vragen naar informatie

In geval van een vraag naar informatie, dient elke ambtenaar de burger op een snelle en correcte wijze in te lichten en/of door te verwijzen.

Beleidsklachten

Hieronder worden verstaan: algemene klachten over regelgeving, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of beleidsverklaringen. Deze klachten worden echter wel geregistreerd en aan de betrokken diensten doorgegeven.

Beroepen en bezwaren

Zij worden volgens eigen, geijkte procedures behandeld.

Petities

Deze worden aan het college van burgemeester en schepenen/vast bureau overhandigd.

In geval van twijfel dient het begrip 'klacht' zo ruim mogelijk geïnterpreteerd te worden

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, via een webformulier en mondeling.

Gegevens die zeker nodig zijn:

- datum waarop de klacht werd ingediend
- naam
- contactgegevens (minstens adres, indien mogelijk ook telefoon en e-mailadres)
- omschrijving van de feiten (wie, wat, waar, wanneer,)
- 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 of als de klacht tegen de communicatieambtenaar gericht is, wordt hij vervangen door de algemeen directeur). De klachtencoördinator registreert de klacht in het klachtenregister.

In het klachtenregister worden volgende elementen opgenomen:

- identiteit klager
- aard van de klacht
- 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 algemeen directeur en het clusterhoofd 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 ontvankelijkheidsonderzoek 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:

- algemeen directeur
- clusterhoofd Personeel & Organisatie
- clusterhoofd van degene tegen wie de klacht gericht is
- klachtencoördinator

De leden van de klachtencommissie respecteren hierbij het beroepsgeheim en nemen strikte neutraliteit in acht.

Als de leden van de klachtencommissie zelf betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, maken zij geen deel uit van de klachtencommissie bij de behandeling van de klacht.

De klachtencommissie moet altijd uit drie personen bestaan. Indien dit minimum niet behaald wordt (omdat de klacht bv. tegen twee leden van de klachtencommissie gericht is), dan duidt de algemeen directeur de plaatsvervangers aan.

Bij een klacht tegen een gedraging van de algemeen directeur of de financieel directeur, zal de klachtencommissie een ontvankelijk verklaarde klacht doorverwijzen naar het college van burgemeester en schepenen.

Bij een klacht tegen een gedraging van de burgemeester, een schepen of een raadslid, zal de klachtencommissie een ontvankelijk verklaarde klacht doorverwijzen naar de gemeenteraad.

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

De ontvangen klachten en de uitspraak van de klachtencommissie worden ter kennisgeving op het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau gebracht.

Eén keer per jaar rapporteert de algemeen directeur aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente, en aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het OCMW.

Met het oog op de eventuele bijsturing van de dienstverlening distilleert de klachtencoördinator in het bijzonder weerkerende klachten en tendensen uit het totaalpakket van binnenkomende klachten. Hij formuleert generieke suggesties voor de verbetering van de dienstverlening en dit wordt eveneens aan het college van burgemeester en schepenen en aan de gemeente- en OCMW-raad gerapporteerd.