

Procedure klachtenbehandeling gemeente Laakdal

1. Inleiding

Het gemeentedecreet legt elke gemeente op een klachtenregistratie – en – behandelingsstelsel uit te werken. Het gemeentedecreet stelt het volgende:

- De gemeenteraad organiseert bij reglement een stelsel van klachtenbehandeling (art197)
- Het stelsel van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijk niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop klachten betrekking hebben (art198§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 (art198§2)

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

De gemeenten zijn ertoe gehouden om ten minste een stelsel 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 stelsel van klachtenbehandeling te organiseren op het ambtelijke niveau van de gemeente en uiteraard ook onafhankelijk van de diensten waarop klachten betrekking hebben.

2. Situering van het begrip klacht

2.1 Wat is een klacht

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de gemeentelijke overheid klaagt over een door de gemeentelijke overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Samengevat: Een klacht => een burger is niet correct behandeld door de gemeentelijke overheid.

- 'Niet correct' betekent hier zoals in de zin van de definitie uit het klachtendecreet:
 - Een ambtenaar heeft een foutieve handeling of prestatie verricht (perceptie burger --> klachtenprocedure wijst uit of klacht gegrond of ongegrond is);
 - Een ambtenaar heeft afgeweken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
 - Een ambtenaar heeft een afgesproken handeling of prestatie niet uitgevoerd;
- 'Handeling of prestatie': heel ruim op te vatten:
 - Behandelingswijze van de ambtenaar;
 - Een termijn
- Klachten zijn niet enkel beperkt tot het handelen van ambtenaren. Een klacht kan ook betrekking hebben op het niet correct handelen van de burgemeester, schepenen of raadslid.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- Algemene klachten over regelgeving,
- Algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid,
- Klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

2.2 Wat is geen klacht

Is GEEN klacht:

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

Dit betekent dat meldingen, vragen om informatie, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie niet volgens deze procedure van klachtenbehandeling worden behandeld.

- Een vraag om informatie: wanneer een burger een vraag stelt om informatie (wie, wat, waar, wanneer, waarom, welke en hoe) is elke ambtenaar verplicht op een snelle en correcte wijze een antwoord te geven of gericht door te verwijzen naar de juiste dienst.
- Een melding: wanneer een burger een melding heeft, signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld: een

eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam, enz.

Dit kan de burger nu al signaleren via:

- de meldingskaart op de gemeentelijke website,
- schriftelijk,
- telefonisch of
- via email

Het spreekt voor zich dat het niet correct inspelen op meldingen of vragen om informatie wel aanleiding kunnen geven tot het formuleren van een klacht door de burger. Bijvoorbeeld: wanneer ondanks herhaalde meldingen het defect aan het wegdek niet hersteld wordt, foutieve gegevens niet gecorrigeerd worden, enz.

- Voor klachten over milieuhinder (geluids-, geur-, stofhinder en verontreiniging van haven-en industriële activiteiten) kan de burger terecht bij de milieudienst.
- Een beleidsvraag is een vraag gesteld over een beleidskeuze van de meerderheidspartijen. Dergelijke vragen kunnen geenszins deel uitmaken van een klachtenprocedure. Vb. Een klacht over het al dan niet leggen van riolering in de straat.
- Een bezwaar: een bezwaar is een rechtshandeling van de belastingplichtige waardoor deze bij de instantie die de belasting vaststelde en uitvoerbaar verklaarde (de gewestelijke directeur van de belastingen, de bestendige deputatie, het college van burgemeester en schepenen) schriftelijk en gemotiveerd te kennen geeft dat hij niet akkoord gaat met de aanslag inzake de belastingen die in zijn hoofde werden gevestigd.

Een bezwaar is ook recht om tegenwerpingen te uiten tijdens een openbaar onderzoek bij aanvragen voor verkavelingen en stedenbouwkundige vergunningen.

- Beroep: een beroep is gericht tegen een bestuursbeslissing en heeft te maken met de wetmatigheid van die beslissing (wettigheid) en eventueel met het beleidsmatige ervan (opportuniteit).
Administratief beroep = het aanvechten van een bestuursbeslissing bij het bestuur dat de beslissing genomen heeft of tegen een ander bestuursorgaan dan hetgeen de beslissing heeft genomen.
Jurisdictioneel beroep = de beslechting van een geschil voor zover het een rechtshandeling betreft; in principe dus alleen wettigheidcontrole.
- Een petitie: een petitie is een aan de bevoegde macht gericht verzoekschrift waarin om het nemen of nalaten van een of andere maatregel wordt verzocht.

3. Procedure klachtenbehandeling

3.1 Indienen van klacht

De gebruiker van de lokale openbare dienst kan een klacht indienen via een formulier op de website of via e-mail, per brief, telefonisch of mondeling. Telefonische of mondelinge klachten worden genoteerd op een klachtenformulier dat minimaal volgende gegevens bevat:

- Datum
- Voornaam, naam, contactgegevens van de klager
- Naam en dienst van de opvanger, dat is diegene die de klager te woord staat
- Omschrijving van de klacht
- Eventueel het gevolg dat meteen aan de klacht gegeven is

3.2 Opvangen van klacht

De communicatieambtenaar fungeert als klachtencoördinator. Het opvangen van de klacht gebeurt door de communicatieambtenaar voor de klachten die:

- Elektronisch via de website binnenkomen,
- Per briefwisseling binnenkomen,
- Per mail, naar het mailadres info@laakdal.be binnenkomen.

Het opvangen van de klacht gebeurt door de werknemer zelf voor de klachten die:

- De werknemer via telefoon ontvangt,
- De werknemer mondeling ontvangt,
- De werknemer via zijn/haar eigen mailadres ontvangt.

De werknemer die de klacht ontvangt, noteert de klacht op het klachtenformulier en stuurt het klachtenformulier door naar de communicatieambtenaar.

Indien er enige twijfel bestaat of het gaat om een klacht of een melding, dan wordt de klacht/melding sowieso geregistreerd, zodat de communicatieambtenaar dit kan beoordelen.

3.3 Registratie van klacht

Alle klachten worden geregistreerd in een centraal klachtenregistratiesysteem waartoe de communicatieambtenaar en de leden van het managementteam onbeperkte toegang hebben.

In het centraal klachtenregistratiesysteem worden volgende elementen opgenomen:

- De identiteit van de klager (naam, adres, telefoon of e-mail),
- De aard van de klacht,
- De administratieve dienst of personeelslid waarover de klacht wordt ingediend,
- De ontvankelijkheid van de klacht,
- De reden van niet ontvankelijkheid,
- De datum van de klacht die is binnengekomen,

- De datum wanneer de brief met ontvangstbevestiging en ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd (termijn: 10 kalenderdagen na ontvangst),
- De datum wanneer de communicatieambtenaar het rapport doorstuurt naar de klachtenbehandelaar,
- De datum wanneer de communicatieambtenaar het rapport en de gemotiveerde brief van de klachtenbehandelaar heeft ontvangen,
- De gegrondheid van de klacht,
- De datum wanneer de gemotiveerde 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.

Als de klacht niet onmiddellijk en niet zonder onderzoek kan behandeld worden, dan stuurt de communicatieambtenaar een ontvangstbevestiging waarin hij de procedure en de termijn vermeldt waarbij een print-out van het klachtenregistratiesysteem is bijgevoegd.

3.4 Ontvankelijkheid van klacht nagaan

De communicatieambtenaar voert het ontvankelijkheidsonderzoek. De communicatieambtenaar gaat na of de klacht binnen het toepassingsgebied valt. Binnen de 10 kalenderdagen na de ontvangst van de klacht, krijgt de klager schriftelijk

- meteen een oplossing voor zijn probleem als dat mogelijk is of
- een melding of de klacht al dan niet ontvankelijk is verklaard en waarom en wie de klacht gaat behandelen.

3.4.1 Klacht is ontvankelijk:

De communicatieambtenaar stuurt 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 diegene die de klacht gaat behandelen.

3.4.2 Klacht is niet ontvankelijk:

De communicatieambtenaar stuurt 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 redenen van niet ontvankelijkheid:

- Wanneer het geen klacht betreft
 - Melding
 - Beleidsklacht

- informatieaanvraag
- Al eerder diezelfde klacht ingediend door dezelfde persoon
- Klacht heeft betrekking op iets dat reeds meer dan een jaar geleden is
- Jurisdictioneel beroep aanhangig
- Kennelijk ongegrond
- Anoniem klacht ingediend
- Klacht over beleid, regelgeving of inhouden van beslissingen
- Geen gemeentelijke overheid

→ geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure

3.5 Versturen brief naar de verzoeker

Binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht stuurt de communicatieambtenaar schriftelijk een antwoord naar de klager dat:

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

3.6 Opstarten en doorsturen rapport naar klachtenbehandelaar

Volgende gegevens worden in het centraal klachtenregistratiesysteem ingevuld door de ontvanger van de klacht:

- Contactgegevens verzoeker (naam, adres, telefoon, email)
- Datum indiening klacht
- Korte omschrijving klacht
- Kanaal hoe klacht is binnengekomen
- Eventueel het gevolg dat meteen aan de klacht gegeven is

Communicatieambtenaar vult het klachtenregistratiesysteem aan met volgende gegevens:

- Ontvankelijk/Niet Ontvankelijk
- Datum versturen ontvangstbrief
- Coördinaten klachtenbehandelaar

De communicatieambtenaar stuurt rapport door naar de klachtenbehandelaar in kwestie.

Als klachtenbehandelaar treedt op:

- de hiërarchisch overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging waarover wordt geklaagd betrokken is geweest.

- CBS indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de gemeentesecretaris.
- Het CBS indien het een klacht betreft tegen een gedraging van burgemeester, een schep en of raadslid.
- de gemeentesecretaris indien het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van een andere ambtenaar, die beiden werkzaam zijn bij het gemeentebestuur van Laakdal.

3.7 Inhoudelijk onderzoek voeren

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 kan de klager om een eventuele reactie vragen:
 - Het principe van hoor en wederhoor
 - Een ernstig feitenonderzoek
 - Een redelijke behandeltermijn (45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht)
- Een samenvatting van deze gesprekken wordt opgenomen in het rapport

Indien blijkt dat door het onderzoek de termijn van 45 kalenderdagen zal overschreden worden, zal de klachtenbehandelaar de communicatieambtenaar verwittigen zodat deze kan melden aan de klager dat de termijn zal verlengd worden.

3.8 Klacht beoordelen

- de klachtenbehandelaar vult het rapport verder aan met motieven (in feite en in rechte motiveringsplicht + welke rechtsnormen, ombudsnormen (zie bijlage) of algemene beginselen van behoorlijk bestuur er geschonden zijn)
- de klachtenbehandelaar maakt een ontwerp van gemotiveerde 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 door de gemeentelijke overheid correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist.
 - **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 die na onderzoek onvoldoende duidelijk blijven, klachten waarbij na onderzoek enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd of gehandeld had kunnen worden, of klachten waarbij 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 gegronde of deels gegronde klachten → oplossing formuleren aan de hand van het gevoerde onderzoek uit punt 3.7:
 - opgelost: klachtenbehandelaar is er in geslaagd een oplossing te vinden en de klager tevreden te stellen
 - deels opgelost: klachtenbehandelaar is er niet in geslaagd het probleem volledig op te lossen, doch klager is tevreden met huidige situatie
 - onopgelost: klachtenbehandelaar is er niet in geslaagd tot een oplossing te komen.

3.9 Kopie van het rapport en een gemotiveerde brief doorsturen naar de secretaris en naar communicatieambtenaar

De klachtenbehandelaar stuurt een kopie van het rapport en gemotiveerde brief door naar de secretaris. Zo blijft deze steeds op de hoogte van de behandelde klachten binnen de gemeente.

De klachtenbehandelaar stuurt het rapport en gemotiveerde brief door naar de communicatieambtenaar.

Termijn: binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

3.10 Nagaan van de vormvereisten

De communicatieambtenaar gaat de volgende zaken na:

- De vormvereisten van het rapport en de gemotiveerde brief
- De neutrale houding van de klachtenbehandelaar in het behandelen van de klacht en het schrijven van het rapport en de gemotiveerde brief

Dit betekent dus dat de communicatieambtenaar inhoudelijk niets nagaat.

3.11 Goedkeuring door CBS

De communicatieambtenaar agendeert het hele dossier met betrekking tot de klacht op het schepencollege.

3.12 Opsturen gemotiveerde brief

Wanneer het schepencollege het fiat geeft, wordt de gemotiveerde brief door de communicatieambtenaar opgestuurd naar de verzoeker.

3.13 Afhandelen dossier

Het rapport wordt in het klachtenregistratiesysteem gebracht door de communicatieambtenaar, de communicatieambtenaar zorgt voor feedback naar zowel de klager als de klachtenbehandelaar en de klacht wordt als afgehandeld beschouwd.