

## **Klachtenprocedure Lokaal Bestuur Kontich**

### **Artikel 1. - Doel**

Het doel van deze procedure is de meldingen, klachten en beleidssignalen geformuleerd t.a.v. ons lokaal bestuur op een gestructureerde en klantvriendelijke manier te verwerken. Dit gebeurt zoals voorzien in het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 302: “Zowel de gemeenteraad (GR) als de raad voor maatschappelijk welzijn (RMW) organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.”.

Bij dit proces moeten we een klacht zien als gratis advies. Tekortkomingen in ons functioneren kunnen erdoor aan het licht komen en gebruikt worden als instrument voor kwaliteitsverbetering.

### **Art. 2. - Definities**

Bij boodschappen van de burger onderscheiden we 3 soorten: een melding, een klacht en een beleidssignaal. Vermits hiertussen wezenlijke verschillen bestaan, is het nodig deze begrippen correct te omschrijven.

Deze procedure beschrijft verder enkel de behandeling van effectieve klachten.

#### Melding:

Wanneer een burger iets meldt, signaleert hij een bepaalde tekortkoming, bijvoorbeeld een eerste vraag naar dienstverlening, meestal een gevraagde tussenkomst in een materiële zaak (bv. herstelling wegdek, defecte straatverlichting, sluikstorten...)

Meldingen worden niet behandeld volgens de klachtenprocedure maar onmiddellijk doorgegeven aan de betrokken dienst, die ze verder afhandelt.

#### Klacht:

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger klaagt over een door het lokaal bestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie waarbij de burger individueel en actueel betrokken is.

- een klacht kan betrekking hebben op het uitblijven van een reactie op een melding binnen een redelijke termijn.
- een klacht kan ook rechtstreeks betrekking hebben op de slechte werking van de diensten van het lokaal bestuur (bv. foutieve informatieverstrekking, een niet gevolgde procedure, klantvriendelijkheid, inefficiëntie...).

Een criterium kan zijn dat het moet gaan om een feit dat redelijkerwijze voorkomen had kunnen worden.

### Beleidssignaal:

Elke suggestie of voorstel of vorm van ongenoegen over het gevoerde beleid of het uitblijven van beleid (bv. invoering van abonnementsgelden, belastingen en retributies, bewonersparkeren, meer groen in het openbaar domein...)

Beleidssignalen worden niet behandeld volgens de klachtenprocedure maar onmiddellijk doorgegeven aan de betrokken schepen die een antwoord formuleert binnen een termijn van 14 werkdagen.

### **Art. 3. - De actoren**

#### Wie kan een klacht indienen:

Elke gebruiker van de diensten van het lokaal bestuur kan een klacht indienen. Het kan gaan om een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf.

Een verzoeker kan een standaard klachtenformulier op de website vinden of bij een onthaalbalie van het lokaal bestuur.

#### Wie kan een klacht ontvangen:

De klachtenbehandelaar noteert de inkomende klachten. Bij afwezigheid gebeurt dit aan de centrale onthaalbalie van het gemeentehuis.

De buitendiensten van het lokaal bestuur kunnen klachten zelfstandig noteren via het standaard klachtenformulier.

Medewerkers die een klacht ontvangen, maken deze over aan de klachtenbehandelaar binnen de 24 uur.

#### Wie behandelt een klacht:

De centrale figuur in het proces is de klachtenbehandelaar. Hij staat in voor de registratie, coördinatie en opvolging.

Voor de eenvormigheid is het aan te bevelen dat hij de klachten aanneemt.

De registratie van de klachten in het centrale systeem gebeurt steeds door de klachtenbehandelaar.

Indien de klacht over de klachtenbehandelaar zelf gaat – of zijn dienst, behandelt de algemeen directeur de klacht verder.

### **Art. 4. - Indienen van een klacht**

#### Mondeling:

Een verzoeker kan een klacht steeds mondeling formuleren. Vermits elke klacht moet geregistreerd worden, dienen ook mondelinge klachten een schriftelijke neerslag te krijgen. Dit kan via het standaard klachtenformulier. Indien de verzoeker in de onmogelijkheid is zelf een klacht schriftelijk te formuleren, dient de medewerker die

de klacht aanneemt het betreffende formulier in te vullen. De verzoeker ondertekent dit formulier en krijgt een afschrift van zijn klacht.

(Louter mondeling geformuleerde klachten worden dus niet aanvaard.)

Een telefonische klacht wordt behandeld zoals een mondelinge klacht.

#### Schriftelijk:

Onder schriftelijk wordt verstaan: brief per post, een overhandigd schrijven, e-mail of melding via de website.

#### Ontvangstmelding:

De klachtenbehandelaar bezorgt de verzoeker binnen de 48 uur een melding van goede ontvangst. Tevens meldt hij dat de verzoeker binnen de 15 werkdagen bericht krijgt over de ontvankelijkheid van de klacht.

### **Art. 5. - Ontvankelijkheid**

De klachtenbehandelaar onderzoekt of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

#### De klacht is onontvankelijk indien:

- ze anoniem is ingediend. In de mate van het mogelijke vragen wij alsnog aan de verzoeker zich kenbaar te maken. Indien de verzoeker zich dan nog niet identificeert, wordt de klacht niet verder onderzocht.
- ze enkel mondeling is ingediend.
- ze niet bestemd is voor het lokaal bestuur, maar voor een ander bestuursniveau. In dit geval bezorgen we de klacht aan het desbetreffende bestuur en verwittigen we de verzoeker van de doorverwijzing.
- er reeds een zelfde klacht behandeld werd.
- er betreffende het onderwerp van de klacht reeds geëigende procedures bestaan.
- er een gerechtelijke procedure loopt over het onderwerp van de klacht.
- het feit waarover de klacht handelt, langer dan 1 jaar geleden gebeurde.
- het lokaal bestuur niet langer bevoegd is, gezien er inzake de klacht geëigende beroepsprocedures gelden (Raad van State, Bestendige Deputatie...). We informeren de verzoeker over deze beroepsprocedures.
- het een melding en/of beleidssignaal is.

Indien een klacht onontvankelijk verklaard wordt, deelt de klachtenbehandelaar dit mee aan de verzoeker met een gemotiveerd schrijven en dit binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de klacht.

#### De klacht is ontvankelijk indien:

- er voldaan is aan de definitie van een klacht.

Indien een klacht ontvankelijk verklaard wordt, deelt de klachtenbehandelaar dit mee aan de verzoeker en dit binnen een termijn van 15 werkdagen na ontvangst van de

klacht. Tevens doet hij opgave van de verdere procedure en de vooropgestelde timing.

### **Art. 6. - De registratie**

De klachtenbehandelaar centraliseert en registreert de klachten in het klachtenregister.

De registratie omvat:

- de identificatiegegevens van de verzoeker
- de wijze waarop de verzoeker kiest verder gecontacteerd te worden over zijn verzoek
- datum van ontvangst
- omschrijving van de klacht
- de betrokken dienst/persoon
- de termijn waarbinnen de klacht moet worden afgehandeld
- het te geven gevolg
- datum van verzending van het gevolg

### **Art. 7. - Het onderzoek**

De klachtenbehandelaar neemt op basis van het verzoek contact op met de betrokken mandataris, medewerker of dienst om uitleg te vragen over de feiten waarover de klacht handelt.

Indien de klacht over een medewerker gaat, wordt de hiërarchische overste alsook de betreffende teammanager op de hoogte gesteld van het lopende onderzoek.

Indien de klacht over een gemeenteraadslid, lid van de RMW of lid van de raad van bestuur van het autonoom gemeentebedrijf (RvB AGB) gaat, wordt de voorzitter van de betreffende raad hiervan in kennis gesteld.

Indien de klacht over een schepen, lid van het vast bureau (VAB) of lid van het directiecomité van het autonoom gemeentebedrijf (DC AGB) gaat, wordt de burgemeester hiervan in kennis gesteld.

Indien de klacht over een lid van het bijzonder comité voor de sociale dienst (BCSD) gaat, wordt de voorzitter van het BCSD hiervan in kennis gesteld.

Indien de klacht over de voorzitter van het BCSD gaat, dan wordt de persoon die de voorzitter normaal vervangt als die afwezig is hiervan in kennis gesteld.

Indien de klacht over de burgemeester gaat, wordt de 1<sup>ste</sup> schepen hiervan in kennis gesteld.

Indien de klacht over de burgemeester én de 1<sup>ste</sup> schepen gaat, wordt de 2<sup>de</sup> schepen hiervan in kennis gesteld (enz.).

Indien de klacht over de voorzitter van de gemeenteraad (GR), RMW of RvB AGB gaat, wordt de burgemeester hiervan in kennis gesteld.

In de mate van het mogelijke gebeurt dit onderzoek op schriftelijke basis. Indien de betrokken medewerker of mandataris dit niet zelf kan opstellen, gebeurt dit door de klachtenbehandelaar die dit ter controle voorlegt aan de betrokken medewerker of mandataris. De medewerker of mandataris bezorgt zijn uitleg – toelichting over de klacht binnen een termijn van 1 week na de vraag tot toelichting.

De klachtenbehandelaar maakt een overzicht of samenvatting van de verklaringen in een rapport. Dit rapport wordt eventueel aangevuld met mogelijke motieven (motiveringsplicht) en welke rechtsnormen of algemene beginselen van behoorlijk bestuur en/of waarden en normen uit het waardenkader van het bestuur geschonden worden.

De klachtenbehandelaar legt dit verslag voor aan het college van burgemeester en schepenen (CBS), VAB of DC AGB dat uiteindelijk de klacht beoordeelt.

Zij kunnen hierbij kiezen uit de mogelijkheden:

- Gegronde klacht: na onderzoek blijkt dat de regelgeving niet werd gevolgd of bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur geschonden werden.
- Deels gegronde klacht: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegronnd, andere niet.
- Gecorrigeerde klacht: de klacht is gegronnd, maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd.
- Ongegronde klacht: er werd correct en zorgvuldig gehandeld. Er is geen sprake van een manifeste fout van de dienst of de medewerker.
- Geen oordeel: na onderzoek blijkt dat er onvoldoende duidelijkheid is en/of er enige twijfel bestaat of er al dan niet beter bestuurd had kunnen worden.
- Stopzetting van de procedure door de verzoeker: In samenspraak met de verzoeker wordt de procedure stopgezet (door het aanbieden van een oplossing of bijvoorbeeld doordat een van beide partijen tot meer inzicht komt).

Het onderzoek kan 20 werkdagen in beslag nemen, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht ontvankelijk verklaard werd. Deze termijn wordt eventueel verlengd indien een van de betrokken personen voor langere tijd afwezig is.

### **Art. 8. - Afhandeling van de klacht**

De klachtenbehandelaar stelt de verzoeker in kennis van het oordeel van het CBS, VAB of DC AGB binnen een termijn van 10 werkdagen na de zitting van het CBS, VAB of DC AGB.

De klachtenbehandelaar vervolledigt het klachtenregister met de datum van de afhandeling en het resultaat van de klachtenafhandeling.

### **Art. 9. - Beroep**

Indien de verzoeker na onze definitieve behandeling ten gronde niet tevreden is met het verkregen antwoord van ons lokaal bestuur, kan hij steeds in beroep gaan bij de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst.

De beroepsregeling moet in het antwoord ten gronde vermeld worden.

### **Art. 10. - Jaarlijks verslag**

De klachtenbehandelaar stelt jaarlijks een verslag op met een overzicht van de klachten en uitspraken en bezorgt dit aan het managementteam en het CBS, VAB en DC AGB om de werking bij te sturen of verbetertrajecten op te kunnen maken. Het verslag wordt ook voorgelegd aan de raadscommissie ondersteuning.

### **Art. 11. - Verbetertraject**

Om de werking bij te sturen of verbetertrajecten te kunnen opzetten, formuleert de klachtenbehandelaar in overleg met het betreffende diensthoofd een voorstel tot verbetering aan het managementteam en het CBS, VAB en DC AGB.



