

KLACHTENBEHANDELING - PROCESBESCHRIJVING

Stap 1 - Het ontvangen van een klacht

Een klacht kan via verschillende communicatiewegen toekomen: via brief, per mail, meldingskaart of per fax.

De ontvangst van de klacht kan door ieder personeelslid van de stad of door een lid van het schepencollege gebeuren.

Indien een klacht mondeling wordt geformuleerd, wordt aan de klager gevraagd de klacht schriftelijk te formuleren.

Stap 2 - Het registreren van een klacht

Ieder personeelslid dat een klacht ontvangt, laat de klacht onmiddellijk in het postregistratie en – opvolgingssysteem van de stad registreren.

Indien een lid van het college de klacht ontvangt, stuurt hij/zij deze door naar een medewerker van het secretariaat, die op zijn beurt de klacht registreert.

Het tijdstip van de registratie geldt als aanvangspunt voor de behandelingstermijn van 6 weken.

Hierbij worden alle relevante gegevens opgenomen: datum ontvangst - identificatie klager - omschrijving klacht.

Het personeelslid of het lid van het college dat de klacht ontvangt, stuurt deze vervolgens door naar de klachtencoördinator.

Stap 3 – Ontvankelijkheidonderzoek

Vooraleer een klacht wordt behandeld, oordeelt de klachtencoördinator of de klacht ontvankelijk is.

De klacht is onontvankelijk indien het gaat om:

- ✓ anonieme klachten
- ✓ vage klachten
- ✓ klachten die voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- ✓ klachten over het beleid
- ✓ meldingen
- ✓ bezwaren
- ✓ klachten over materie waarvoor de stad geen bevoegdheid heeft

De klachtencoördinator vraagt het advies van het MAT indien er discussie kan zijn omtrent de ontvankelijkheid van de klacht.

Stap 4 - Ontvangstmelding

De klachtencoördinator brengt de klager met een ontvangstmelding op de hoogte van zijn beslissing omtrent de ontvankelijkheid van de klacht.

Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt de reden van niet verdere afhandeling in het antwoord vermeld.

Indien de klacht ontvankelijk is, wordt de klager op de hoogte gebracht van de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.

De klachtencoördinator verstrekt tegelijkertijd informatie over de verdere klachtenprocedure, waarbij o.a. aangegeven wordt wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht en wat de termijn is.

Stap 5 – Het toewijzen van een klacht

De klachtencoördinator wijst de behandeling van de klacht toe aan een klachtenbehandelaar.

Stap 6 – Het onderzoeken van een klacht

De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gegrondheid en de achterliggende oorzaak van de klacht.

Indien de voorgestelde termijn niet behaald wordt, dient de klachtencoördinator aan de klager te melden waarom de klacht nog niet werd afgehandeld.

De klachtenbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid zijn onderzoek uit en mag geen instructies ontvangen over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld moet worden.

De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

Om tot een beoordeling in een dossier te komen, toetst de klachtenbehandelaar de werking of de handelingen van een stedelijke dienst aan de zogenaamde ombudsnormen.

- ✓ behoorlijkheidnormen
 - overeenstemming met het recht
 - afdoende motivering
 - gelijkheid en onpartijdigheid
 - rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen
 - redelijkheid en evenredigheid
- ✓ zorgvuldigheidnormen
 - correcte bejegening
 - actieve dienstverlening
 - deugdelijke correspondentie
 - vlotte bereikbaarheid
 - doeltreffende algemene informatieverstrekking
 - goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid
 - zorgvuldige interne klachtenbehandeling
 - redelijke behandeltermijn
 - efficiënte coördinatie
 - respect voor de persoonlijke levenssfeer

Volgende algemene principes van behoorlijk bestuur worden gehanteerd:

- ✓ de procedurele beginselen
 - de formele motiveringsplicht
 - de fair play (met inbegrip van het recht van verdediging, hoorplicht en onpartijdigheidplicht)
 - de formele zorgvuldigheidsplicht
- ✓ de inhoudelijke beginselen
 - het gelijkheidsbeginsel
 - het rechtszekerheidsbeginsel
 - de materiële motiveringsplicht
 - de materiële zorgvuldigheidsplicht
 - het redelijkheidbeginsel

Stap 7 – Antwoord aan de klager

Vervolgens stelt de klachtenbehandelaar (in samenspraak met de klachtencoördinator) een gemotiveerde brief voor de klager op.

De klachtencoördinator gaat de vormvereisten na en beoordeelt de neutrale houding van de klachtenbehandelaar in het behandelen van de klacht en het schrijven van de motiverende brief.

De klachtencoördinator gaat inhoudelijk niets na.

De klachtencoördinator verstuurt de brief met het antwoord, ondertekend door burgemeester en secretaris naar de betrokkene.

Stap 8 – Registeren van de afhandeling

De klachtencoördinator registreert de afhandeling van de klacht in het postregistratiesysteem.

In dat klachtenrapport vermeldt hij de beoordeling van de klacht en de ondernomen maatregelen of het voorstel van oplossing.

Stap 9 – Het opvolgen van een klacht

Zesmaandelijks maakt de klachtencoördinator een verslag van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering. Hij rapporteert aan het managementteam en aan het college van burgemeester en schepenen.

Elk jaar krijgt de gemeenteraad een jaarverslag met een overzicht van de behandelde klachten. Dit verslag maakt ook melding van de onontvankelijk verklaarde klachten en de motivering van de onontvankelijkheid.