

## Procedure klachtenbehandeling

<b>Wat is een klacht?</b>	<b>Stap 1: iemand uit een klacht</b>
	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ manifest: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en hij dit uit.</li><li>→ Uiting: de ontevredenheid moet worden veruitwendigd door de burger. Dit kan op vele wijzen: mondeling, schriftelijk of elektronisch.</li><li>→ Ontevreden burger: de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de burger zelf</li><li>→ Lokale overheid: zowel klachten over handelingen of prestaties van medewerkers als van lokale politici</li><li>→ Al dan niet: een klacht kan zowel slaan op:<ul style="list-style-type: none"><li>1/ een foutief verrichten van een handeling of prestatie</li><li>2/ het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze</li><li>3/ het niet uitvoeren van een handeling of prestatie</li></ul></li><li>→ handeling of prestatie: heel ruim op te vatten:<ul style="list-style-type: none"><li>1/ behandelingswijze</li><li>2/ een termijn</li><li>3/ een beslissing</li></ul></li></ul>
<b>Manieren om de klacht te uiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- via e-mail</li><li>- via brief</li><li>- telefonisch</li><li>- mondeling aan elke medewerker</li></ul>
	<b>Stap 2: ontvangen van de klacht</b>
<b>Wie?</b>	In principe kan, naast de klachtencoördinator, elke medewerker een klacht ontvangen
<b>Hoe?</b>	Mondeling, schriftelijk (brief of fax), elektronisch (via e-mail of website) of telefonisch
<b>Welke gegevens nodig?</b>	<p>Volgende gegevens moeten steeds genoteerd worden door de werknemer die de klacht ontvangt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- datum</li><li>- naam</li><li>- adres</li><li>- telefoon</li><li>- e-mail</li><li>- korte omschrijving van de klacht</li><li>- kanaal hoe klacht is binnengekomen (website, mondeling, telefonisch, via e-mail, via brief)</li><li>- wie heeft klacht ontvangen</li></ul>

### Stap 3: oplossing aanbieden

**Deze stap is enkel mogelijk als er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden!**

<b>Door wie?</b>	Een medewerker
<b>Wat?</b>	Wanneer een burger een klacht uit rechtstreeks aan de medewerker/dienst + er kan direct een oplossing worden aangeboden, wordt deze oplossing direct aangeboden (fout wordt hersteld of uitvoeren van een handeling of prestatie)

### Stap 4: doorsturen klacht naar klachtencoördinator

<b>Door wie?</b>	Diensthofd (of een medewerker als diensthofd niet aanwezig is)
<b>Wat?</b>	Alle klachten, ook diegene die onmiddellijk konden worden opgelost, worden doorgestuurd naar de klachtencoördinator. Deze registreert alle klachten.

### Stap 5: registreren van de klacht

<b>Door wie?</b>	Klachtencoördinator
<b>Wat?</b>	De klachtencoördinator registreert de klacht in het klachtenregistratiesysteem waartoe enkel hij/zij toegang heeft.

### Stap 6: ontvankelijkheidsonderzoek voeren

<b>Door wie?</b>	klachtencoördinator
<b>Wat?</b>	<p>De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht ontvankelijk is of niet</p> <p>Wanneer is een klacht niet ontvankelijk (en zal de klacht dan ook niet behandeld worden?):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- wanneer het geen klacht betreft</li><li>- al eerder klacht ingediend</li><li>- meer dan een jaar voor indiening</li><li>- nog niet alle beroepsprocedures aangewend</li><li>- juridictioneel beroep aanhangig</li><li>- kennelijk ongegrond</li><li>- geen belang</li><li>- anoniem</li><li>- klacht over beleid en regelgeving</li><li>- geen lokale overheid</li></ul>

### Stap 7: versturen brief of e-mail naar klager

<b>Door wie?</b>	klachtencoördinator
<b>Wat?</b>	<p><b>Binnen een termijn van 10 dagen</b> na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator schriftelijk een antwoord dat</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de klacht werd ontvangen,</li><li>- de klacht wel of niet ontvankelijk is (+ motivatie)</li><li>- er wordt eveneens vermeld tegen welke datum de klager een antwoord op zijn klacht mag verwachten (ten laatste 45 dagen na ontvangen klacht). Hierbij vermeldt de klachtencoördinator zijn coördinaten.</li></ul>

Wanneer de klager zijn klacht uit via mail wordt een e-mail teruggestuurd. Uit de klager zijn klacht langs een ander kanaal dan wordt het antwoord via brief teruggestuurd.

### **Stap 8: opstarten en doorsturen rapport naar klachtenbehandelaar**

**Door wie?**

klachtencoördinator

**Wat?**

Rapport wordt opgestart **enkel bij ontvankelijke klacht** en bevat volgende gegevens:

- contactgegevens verzoeker (naam, adres, telefoon, e-mail)
- datum indiening klacht
- korte omschrijving klacht
- kanaal hoe klacht is binnengekomen
- ontvankelijk
- datum versturen ontvangstbrief
- coördinaten klachtenbehandelaar

### **Stap 9: inhoudelijk onderzoek voeren**

**Door wie?**

klachtenbehandelaar

**Wat?**

De klachtenbehandelaar gaat na of de klacht gegrond is. Hij is dus verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht:

- de klachtenbehandelaar gaat bij de betrokken dienst/medewerker/politicus om uitleg vragen over de feiten waarover de burger klaagt
- indien nodig neemt de klachtenbehandelaar contact op met de klager voor verdere uitleg, vragen, ...
- een samenvatting wordt opgenomen in het rapport

### **Stap 10: klacht beoordelen**

**Door wie?**

klachtenbehandelaar

**Wat?**

de klachtenbehandelaar beoordeelt klacht. Verschillende uitkomsten zijn mogelijk:

- gegronde klacht
  - deels gegronde klacht
- => bij deze klachten moet een oplossing geformuleerd worden
- gegronde maar reeds tijdens het onderzoek gecorrigeerde klacht
  - ongegronde klacht
  - geen oordeel (klachten waarbij, 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)
  - stopzetting procedure door burger (door of in samenspraak met de burger wordt de klachtenprocedure stopgezet)

**Stap 11: rapport aanvullen + motiverende brief opstellen => terugsturen naar klachtencoördinator (+ eventueel diensthoofd)**

<b>Door wie?</b>	klachtenbehandelaar
<b>Wat?</b>	De klachtenbehandelaar vult rapport aan op basis van zijn bevindingen en maakt motiverende brief op voor klager. Deze stuurt hij door naar klachtencoördinator (en naar diensthoofd indien deze de klacht niet zelf heeft behandeld)
<b>Termijn?</b>	Binnen <b>30 dagen</b> na ontvangen klacht door klachtencoördinator

**Stap 12: opsturen motiverende brief**

<b>Door wie?</b>	klachtencoördinator
<b>Wat?</b>	De klachtencoördinator gaat na of de klachtenbehandelaar neutraal was in het behandelen van de klacht en het schrijven van het rapport. Indien hij akkoord is wordt de motiverende brief opgestuurd naar de klager. Besluit de klachtencoördinator dat de klachtenbehandelaar niet neutraal was dan heeft de klachtenbehandelaar 1 week om de zaak op nieuw te onderzoeken

**Stap 13: afhandelen dossier**

<b>Door wie?</b>	klachtencoördinator
<b>Wat?</b>	Het rapport wordt in het systeem gebracht + de klacht wordt als afgehandeld beschouwd.
<b>Termijn?</b>	Binnen de <b>45 dagen</b> wordt het rapport in het systeem ingebracht en is de klacht afgehandeld.

---