



Scherpenheuvel-  
Zichem

# Reglement voor klachtenbehandeling

## Uitgangspunt

Een gebruiker van onze dienstverlening die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht. Lokaal bestuur Scherpenheuvel-Zichem beschouwt klachten als een belangrijke bron van informatie om de dienstverlening te verbeteren. Klachten zijn bovendien een instrument om de interne werking te optimaliseren.

## Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op alle entiteiten van het lokaal bestuur Scherpenheuvel-Zichem.

## Definitie

Een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid van een burger over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie door een dienst of een personeelslid van het lokaal bestuur.

De klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het onvriendelijk, ongepast of onbeleefd gedrag
- het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie.

Bijkomend criterium is dat de ontevredenheid redelijkerwijs had kunnen voorkomen worden.

Anonieme klachten worden niet aanvaard. Op uitdrukkelijke en gemotiveerde vraag kan de anonimiteit bij de behandeling van de klacht worden gegarandeerd.

## Indiening klacht

Elke persoon die zijn belang kan aantonen, heeft het recht kosteloos een klacht in te dienen. Hij mag een andere persoon volmacht geven om hem te vertegenwoordigen.

Een klacht kan schriftelijk ingediend worden bij het centrale klachtenmeldpunt van het lokaal bestuur op verschillende manieren: klachtenformulier op de website, e-mail ([klachten@scherpenheuvel-zichem.be](mailto:klachten@scherpenheuvel-zichem.be)), klachtenformulier onthaalbalie, brief.

Als de burger een klacht mondeling (telefonisch of ter plaatse) formuleert, wordt gevraagd om het klachtenformulier in te vullen. Verklaart hij of zij dit niet te kunnen, dan helpt de onthaalmedewerker om het klachtenformulier in te vullen laat dit indien mogelijk ondertekenen door de burger.

## **Klachtencoördinator en klachtenbehandelaar**

Het centrale klachtenmeldpunt situeert zich bij de dienst kwaliteit en beleid. De deskundige kwaliteit en beleid is klachtencoördinator. Bij afwezigheid treedt een collega deskundige kwaliteit en beleid op als vervanger.

De klachtencoördinator registreert de klacht, gaat na of deze ontvankelijk is en stuurt de klacht voor behandeling door naar de juiste klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht gebeurt volgens de klachtenprocedure.

- Als de klacht betrekking heeft op een dienst of afdeling, dan treedt een afdelingshoofd op als klachtenbehandelaar. De klacht wordt nooit behandeld door het afdelingshoofd van de betrokken dienst of afdeling.
- Wanneer de klacht betrekking heeft op een ondersteunende cluster of gericht is tegen een personeelslid, dan treedt de algemeen directeur op als klachtenbehandelaar.
- Wanneer de klacht gericht is tegen de algemeen directeur of financieel directeur, dan treedt het college van burgemeester en schepenen op als klachtenbehandelaar.

Een klacht wordt nooit behandeld door een persoon die betrokken is geweest bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar zijn verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

## **Verloop procedure**

### **Stap 1: Registratie**

De klachtencoördinator neemt elke klacht op in een klachtenregister. Alleen de klachtencoördinator en de algemeen directeur hebben toegang tot dit register. De klachtencoördinator registreert volgende gegevens:

- datum van ontvangst van de klacht
- de wijze waarop de klacht is binnengekomen
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht (naam en adres)
- een bondige omschrijving of samenvatting van de klacht
- de dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend
- de ontvankelijkheid van de klacht
- de eventuele reden van onontvankelijkheid
- de verzenddatum van de ontvangstmelding aan de indiener van de klacht
- de klachtenbehandelaar
- de beoordeling van de klacht
- de ondernomen of te nemen maatregelen, als dit nodig is
- de datum van afhandeling en verzending van het antwoord aan de indiener van de klacht.

### **Stap 2: Onderzoek ontvankelijkheid**

De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.

- Bij ontvankelijkheid: De klachtencoördinator bezorgt binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst van de klacht een antwoord dat de klacht werd ontvangen en wordt onderzocht door de klachtenbehandelaar. Als de klacht binnen deze termijn behandeld is, moet er geen aparte ontvangstbevestiging gestuurd worden.
- Bij onontvankelijkheid: De klachtencoördinator stuurt binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst van de klacht een antwoord met vermelding van de reden van niet verdere afhandeling van de klacht.

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- het een vraag om informatie, melding, suggestie, beroep, bezwaar of petitie betreft
- de indiener van de klacht al eerder een klacht over hetzelfde onderwerp heeft ingediend, die volledig is afgehandeld
- de klacht betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
- de klacht het voorwerp is van een gerechtelijke procedure of een strafonderzoek
- de klacht het voorwerp is van een verzekeringsprocedure
- de klacht kennelijk ongegrond is, het meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst of het betrokken personeelslid
- de indiener van de klacht geen belang kan aantonen, niet individueel en actief betrokken is bij de feiten
- de klacht anoniem is ingediend, naam en adres niet meegedeeld zijn
- het een algemene klacht betreft over de regelgeving, het al dan niet gevoerde beleid, beleidsvoornemens of -verklaringen
- het gaat om zaken waarvoor het lokaal bestuur niet bevoegd is
- de klacht niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste, de indiener van de klacht heeft het probleem niet eerst gesignaleerd aan de betrokken dienst of het betrokken personeelslid
- het een klacht betreft van een personeelslid van het lokaal bestuur over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling.

De klachtencoördinator kan dit antwoord versturen op de wijze waarop de klacht is ingediend. De klachtencoördinator heeft de bevoegdheid om dit antwoord zelf te ondertekenen.

Indien de klacht bedoeld is voor een andere instantie (nutsmaatschappij, politie ...), dan informeert de klachtencoördinator de indiener van de klacht bij welke instantie de klacht kan worden neergelegd. De klachtencoördinator stuurt de klacht niet zelf door naar die instantie.

### **Stap 3: Behandeling**

De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht op een neutrale en objectieve manier. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie aangedragen door de betrokken dienst of het betrokken personeelslid en informatie van de indiener van de klacht. Tijdens het onderzoek heeft de klachtenbehandelaar een bemiddelende rol. De klachtenbehandelaar bezorgt het verslag met het resultaat van zijn onderzoek aan de klachtencoördinator binnen 35 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

De klachtencoördinator gaat na of het verslag voldoet qua vormvereisten en neutraliteit. Inhoudelijk wijzigt de klachtencoördinator niets. Na goedkeuring verstuurt de klachtencoördinator het antwoord aan de indiener van de klacht binnen een termijn van 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Deze brief, met als bijlage het verslag van de klachtenbehandelaar, wordt ondertekend door de algemeen directeur. Als de klacht niet volledig kon behandeld worden en verder onderzoek vereist is, informeert de klachtencoördinator de indiener schriftelijk binnen dezelfde termijn.

Als het verslag met het resultaat van het onderzoek van de klachtenbehandelaar afwijkt van de visie van de klachtencoördinator, overlegt de klachtencoördinator hierover met de klachtenbehandelaar en de algemeen directeur.

De klachtencoördinator bezorgt de klachtenbehandelaar een kopie van het antwoord aan de indiener.

#### **Stap 4: Afsluiting**

Om een klacht af te sluiten, kan de klachtencoördinator deze in het klachtenregister op volgende manieren catalogeren:

- **gegronde klacht:** dit is een klacht waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in één 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 tijdens procedure gecorrigeerde klacht:** de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd
- **ongegronde klacht:** er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de indiener van de klacht betwist
- **geen oordeel mogelijk:** na onderzoek blijft er onvoldoende duidelijkheid of de fout is onvoldoende ernstig om ze in aanmerking te nemen.

#### **Rapportering**

De klachtencoördinator heeft een centrale rol in de rapportering en is verantwoordelijk voor het:

- beheren van het klachtenregister
- stroomlijnen van de klachtenopvolging
- archiveren van de klachten
- distilleren van wederkerende klachten en tendensen
- formuleren van generieke suggesties voor verbetering van de dienstverlening en/of interne werking.

De klachtencoördinator stelt halfjaarlijks een anoniem verslag op dat besproken wordt in het managementteam en overgemaakt wordt aan het college van burgemeester en schepenen/vast bureau.

De klachtencoördinator maakt jaarlijks een anoniem verslag op voor de gemeenteraad/raad voor maatschappelijk welzijn. Dit verslag wordt opgenomen in het jaarlijks rapport over het organisatiebeheersingssysteem.