

REGLEMENT KLACHTENPROCEDURE STAD & OCMW

Art.1 - Doel

Dit reglement heeft als doelstelling de werkwijze te registreren van de behandeling en opvolging van klachten zodat deze op een klantgerichte manier worden beantwoord en kunnen leiden tot verbeteracties teneinde een structurele oplossing te bieden voor vaak voorkomende problemen.

Art. 2 - Toepassingsgebied

2.1 Dit reglement is van toepassing op elke dienst en elke medewerker van de stedelijke organisatie en het OCMW alsook op de vrijwilligers die werken voor Kind en Gezin en de artsen aangesteld door Kind en Gezin. Het is niet van toepassing op de medewerkers van het WZC Keienhof en van de assistentiewoningen Groenhof aangezien zij een eigen klachtenprocedure hebben.

2.2 Onder het toepassingsgebied van het systeem van klachtenbehandeling vallen alle klachten door de burger geuit.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- klager: de burger die zich met een klacht tot de stad of het OCMW richt;
- klacht: een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een burger (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie van een medewerker of dienst van de stad, het OCMW of Kind en Gezin. Vragen om informatie, verzoeken tot inzage, suggesties, beroepen, bezwaren en beleidsvragen vallen niet onder de toepassing van de klachtenprocedure;
- klachtencoördinator: de administratieve medewerkers van de dienst algemeen secretariaat fungeren als klachtencoördinator. De klachtencoördinator coördineert, doet de procedure naleven en volgt de afhandeling van de klachten op. Hij/zij is de eindverantwoordelijke. Naast het opnemen van de klacht, noteert de klachtencoördinator alle relevante gegevens (datum ontvangst, identificatie klager, omschrijving klacht, ontvankelijkheid, onderzoek, uitspraak, verzoenende maatregelen,...) van de klacht tijdens het doorlopen van de procedure.

2.3 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op klachten van medewerkers van de stedelijke organisatie of het OCMW over andere medewerkers of over het bestuur.

Art. 3 – Verloop klachtenprocedure

3.1 *Ontvangen van de klacht*

3.1.1 Een klacht kan mondeling, schriftelijk, via e-mail of via het elektronisch invulformulier worden ingediend. Ieder personeelslid kan een klacht ontvangen. Betreft het een mondelinge klacht, vraagt het personeelslid aan de burger de klacht schriftelijk te formuleren. Indien hij dit niet kan, wordt de klacht schriftelijk door het personeelslid opgemaakt en door de burger ondertekend.

3.1.2 De klacht wordt door het personeelslid of de betrokken dienst overgemaakt aan de klachtencoördinator. Klachten die via het elektronisch invulformulier worden ingediend, komen rechtstreeks toe bij de klachtencoördinator.

3.2 *Registreren van de klacht*

3.2.1 De klachten worden gecentraliseerd bij de klachtencoördinator.

3.2.2 De klachtencoördinator registreert volgende gegevens in het **klachtenformulier** :

- datum van ontvangst van de klacht
- persoonsgegevens klager (naam en voornaam, adres, tel en/of e-mail)

- kanaal van waaruit de klacht werd ingediend
- afdeling/dienst waarop de klacht betrekking heeft
- omschrijving van de klacht

3.3 Onderzoek ontvankelijkheid

Vooraleer een klacht inhoudelijk kan worden behandeld, oordeelt de klachtencoördinator of de klacht wel of niet ontvankelijk is.

3.3.1 Klacht niet ontvankelijk

De klacht is niet ontvankelijk indien het gaat om :

- anonieme klachten;
- klachten waarvan het onderwerp deel uitmaakt van een gerechtelijke/administratieve procedure waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien of van verzekeringsdossiers;
- klachten met betrekking tot materies waarover de stad en/of het OCMW geen bevoegdheid hebben;
- klachten die 'kennelijk' ongegrond zijn : wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst;
- algemene opmerkingen over de regelgeving, over het (al dan niet) gevoerde beleid en over beleidsvoornemens of verklaringen. De klacht moet gaan over een specifiek dossier/thema van de stad of het OCMW, waarbij de burger individueel en actueel betrokken is;
- vragen om informatie, meldingen, suggesties of petitie's;
- gebeurtenissen die zich meer dan een jaar geleden afspeelden.

Indien een klacht om één van de hierboven aangehaalde redenen niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt de klager van deze beslissing schriftelijk op de hoogte gebracht door de klachtencoördinator binnen de termijn van 14 dagen na ontvangst van de klacht. Het niet ontvankelijk verklaren van een klacht dient steeds gemotiveerd te worden (=aangeven van reden van niet ontvankelijkheid).

Indien de klacht onontvankelijk wordt verklaard omdat het een materie betreft waarover de OCMW/stad geen bevoegdheid heeft, wordt de klager doorverwezen naar de instantie die wel bevoegd is en worden de contactgegevens van de bevoegde instantie bezorgd. Is de klacht onontvankelijk omdat het over het beleid gaat, wordt ze bezorgd aan de betrokken beleidsvoerders. Betreft de onontvankelijkheid meldingen, vragen om informatie, suggesties of petitie's, worden deze overgemaakt aan de bevoegde dienst voor verdere opvolging.

3.3.2 Klacht ontvankelijk

Wordt de klacht ontvankelijk bevonden, heeft de klachtencoördinator 1 maand de tijd om de klacht af te handelen. Kan de klacht binnen deze termijn van 1 maand niet afgehandeld worden, dient dit aan de klager te worden meegedeeld. Hierbij wordt melding gemaakt van de reden waarom de klacht niet tijdig kan afgehandeld worden en van het feit dat een nieuwe termijn van 1 maand begint te lopen vanaf het verzenden van de mededeling. De afhandeling van de klacht start met het inhoudelijk onderzoek.

3.4 Inhoudelijk onderzoek

De klachtencoördinator stelt een inhoudelijk onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht (=afoetsen van de klacht). Het onderzoek gebeurt op basis van ingewonnen informatie bij de betrokken dienst(en).

De klachtencoördinator dient het onderzoek objectief uit te voeren. Er mogen geen instructies gegeven worden over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld moet worden. De klachtencoördinator is verplicht een strikte neutraliteit in acht te nemen.

Wanneer het inhoudelijk onderzoek is beëindigd, dient de klachtencoördinator de resultaten van het inhoudelijk onderzoek te registreren in het klachtenformulier.

Indien de klacht betrekking heeft op een materie die tot de bevoegdheid van de dienst van de klachtencoördinator behoort, wordt het onderzoek gevoerd door een lid van het team beleid & organisatie.

3.5 Beoordeling van de klacht

Na de registratie van de resultaten van het inhoudelijk onderzoek dient de klachtencoördinator over te gaan tot een definitieve beoordeling van de klacht. De klachtencoördinator dient in het klachtenformulier te registreren of de klacht ongegrond, deels gegrond of gegrond wordt bevonden.

3.5.1 Klacht ongegrond :

Een klacht is ongegrond als uit het inhoudelijk onderzoek is gebleken dat er geen fout werd begaan, ook al wordt dat door de klager beweerd.

Indien een klacht ongegrond is, dient de klachtencoördinator zijn/haar beslissing te motiveren. Deze beslissing wordt aangetekend per brief, ondertekend door de burgemeester en de algemeen directeur, aan de klager meegedeeld. Een afschrift van dit schrijven wordt aan het betrokken diensthoofd/afdelingshoofd bezorgd.

3.5.2 Klacht deels gegrond :

Een klacht is deels gegrond als uit het inhoudelijk onderzoek is gebleken dat bepaalde elementen van de klacht gegrond zijn en andere niet.

Indien een klacht deels gegrond is bevonden, dient de klachtencoördinator zijn/haar beslissing te motiveren. Tevens dient nagegaan te worden of de oorzaak van de klacht kan weggenomen worden. Dit houdt in dat mogelijke oplossingen worden aangereikt en/of dat er verbeterprojecten (op korte en lange termijn) worden opgestart. Hij/zij stuurt zijn beslissing aangetekend per brief, ondertekend door de algemeen directeur en de burgemeester, aan de klager. Een afschrift van dit schrijven wordt aan het betrokken diensthoofd/afdelingshoofd bezorgd.

3.5.3 Klacht gegrond :

Een klacht is gegrond als uit het inhoudelijk onderzoek is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd, bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden (behoorlijkeheids- en zorgvuldigheidswaarden), tekortgeschoten werd wat de klantvriendelijkheid betreft of nagelaten werd bepaalde taken uit te voeren zonder gegronde redenen.

Indien een klacht gegrond is bevonden, dient de klachtencoördinator zijn/haar beslissing te motiveren. Tevens dient nagegaan te worden of de oorzaak van de klacht kan weggenomen worden. Dit houdt in dat mogelijke oplossingen worden aangereikt en/of dat er verbeterprojecten (op korte en lange termijn) worden opgestart. Hij/zij stuurt zijn beslissing aangetekend per brief, ondertekend door de burgemeester en de algemeen directeur, aan de klager. Een afschrift van dit schrijven wordt eveneens bezorgd aan het diensthoofd/afdelingshoofd.

Art. 4 - Registreren afhandeling klachten

De klachtencoördinator registreert de afhandeling van de klacht in het klachtenregister als volgt:

- klachtenformulier met beoordeling van de klacht (ongegrond/deels gegrond/gegrond)
- datum verzending brief met beslissing/oplossing aan de klager
- afhandelingstermijn gehaald of niet (reden van verlenging)

Art. 5 - Opvolging en rapportering klachten

De klachten worden bijgehouden in het klachtenbehandelingssysteem. Jaarlijks brengt de klachtencoördinator ter gelegenheid van de rapportering over de interne organisatie op verzoek van het team beleid & organisatie verslag uit aan het college van burgemeester en schepenen, de gemeenteraad, het vast bureau en de raad voor maatschappelijk welzijn. Bij de rapportering wordt erop toegezien dat privacygegevens niet openbaar worden gemaakt.

Het team beleid & organisatie maakt een analyse van de klachten met als uiteindelijk doel de dienstverlening én de relatie tussen burger en stadsbestuur te verbeteren.

Schematische voorstelling klachtenprocedure stad Tienen

