

# Reglement klachtenbehandeling gemeente en OCMW van Voeren

## 1. Doel van de procedure

Meldingen en klachten die geformuleerd worden ten aanzien van de gemeentelijke diensten en/of het bestuur op een gestructureerde en klantvriendelijke manier te verwerken. Deze signalen worden beschouwd als een positief signaal vanwege de burger, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening.

Dit alles gebeurt volgens een systeem van eerstelijnsklachtenbehandeling zoals voorzien in het gemeentedecreet<sup>1</sup>. De behandeling van de klachten wordt georganiseerd op ambtelijk niveau van de gemeente in samenwerking met het OCMW.

De coördinatie van het proces is in handen van de beleidscoördinator.

## 2. Definities

### *melding*

een eerste vraag naar dienstverlening, meestal een gevraagde tussenkomst in een materiële zaak bv. Een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam...

### *klacht*

een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie

## 3. Rol van de verschillende actoren

De centrale spilfiguur in het proces is de beleidscoördinator. Zij coördineert, stuurt aan en volgt op.

Meldingen betreffen meestal zaken die door de technische dienst afgehandeld moeten worden. Het is dan ook logisch dat de registratie en verdere afhandeling bij de technische dienst gebeurt.

Indien er meldingen binnenkomen die niet van een technische aard zijn, worden ze overgemaakt aan de betreffende dienst. De betrokken dienst staat volledig zelf in voor de opvolging en afhandeling van de melding.

Klachten worden geregistreerd en opgevolgd door de beleidscoördinator. Zij overlegt met de betrokken dienst over de gegrondheid van de klacht, de te ondernemen actie(s) en het antwoord aan de klager. Dit overleg gebeurt bij voorkeur in een mondeling gesprek met het betrokken diensthoofd.

Elk initiatief wordt genomen door de beleidscoördinator. De communicatie met de klager gebeurt ook enkel vanuit de dienst Algemeen Beleid. De beleidscoördinator stelt het antwoord op, maar vermeldt als contactpersoon in de brief het diensthoofd van de betreffende dienst.

---

<sup>1</sup> Artikel 197 decreet van 15 juli 2005, B.S. 31.08.2005.

#### **4. Wijze van indienen van de klacht**

Klachten die alleen mondeling geformuleerd zijn, worden niet aanvaard. Een schriftelijke neerslag van de klacht is steeds noodzakelijk.

Het schriftelijk melden van een klacht kan door middel van een brief, fax of e-mail. Indien de klager niet de mogelijkheid heeft om de klacht zelf neer te schrijven, dient de ambtenaar het betreffende standaardformulier in te vullen om de klacht te noteren. Dit formulier moet steeds door de klager voor akkoord ondertekend worden.

Indien mogelijk, gebeurt de communicatie door de beleidscoördinator steeds per brief. Indien dit niet kan omwille van het gebrek aan contactgegevens (bv. klacht via e-mail), gebeurt de communicatie op de wijze van indiening (bv. e-mail beantwoorden met een e-mail).

De beleidscoördinator noteert de inkomende klachten. Bij afwezigheid gebeurt dit bij de centrale postregistratie.

De registratie van de klachten in het centrale klachtensysteem, gebeurt steeds door de beleidscoördinator.

#### **5. Onontvankelijkheid van klachten**

Een klacht is onontvankelijk indien:

- de klacht niet bestemd is voor de gemeente of het OCMW maar voor een ander bestuursniveau. In dat geval bezorgt de beleidscoördinator de klacht aan de desbetreffende instantie en verwittigt de klager van de doorverwijzing
- de gemeente of het OCMW niet langer bevoegd is aangezien er inzake de klacht geëigende beroepsprocedures gelden (Raad van State, Bestendige Deputatie,...). De klager moet over deze beroepsprocedures geïnformeerd worden
- er een gerechtelijke procedure over het onderwerp van de klacht loopt
- de klacht anoniem geformuleerd is, d.w.z. de identiteit van de klager is niet gekend
- de termijn waarbinnen de klacht kan ingediend worden, nl. 1 jaar na de feiten, is verstreken.

#### **6. Wijze van registratie**

Klachten worden geregistreerd door de beleidscoördinator in een klachtenbeheerssysteem. Meldingen worden geregistreerd door het diensthoofd of de administratieve medewerkster in een meldingssysteem. De beleidscoördinator wordt regelmatig op de hoogte gehouden met de meldingen.

#### **7. Procesverloop klachtenbehandeling**

##### *7.1 Registratie van de klacht*

Alle klachten worden door de beleidscoördinator geregistreerd.

De registratie omvat:

- identificatiegegevens van de klager

- datum van ontvangst
- omschrijving van de klacht
- betrokken dienst
- verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- resultaat van de klachtenbehandeling
- reden van eventuele onontvankelijkheid
- datum waarop de klacht afgehandeld is
- datum van mededeling van de beslissing
- ondernomen of te nemen maatregelen

### *7.2 Bepaling ontvankelijkheid van de klacht*

De beleidscoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Zij informeert de klager over de ontvankelijkheid of niet-ontvankelijkheid van de klacht.

### *7.3 Behandeling van de klacht*

De beleidscoördinator behandelt de klacht. Dit kan op verschillende manieren gebeuren.

- gesprek met de betrokken dienst
- onderzoek van het antwoord van de betrokken dienst
- gesprek met de klager
- samenbrengen van de betrokken partijen
- formeel onderzoek (laten) uitvoeren bv. plaatsbezoek, metingen.

### *7.4 Advies bepalen*

De beleidscoördinator maakt een kort verslag op van de bevindingen van het onderzoek van de klacht en formuleert een advies inzake de te ondernemen actie.

### *7.5 Afhandeling klacht*

De beleidscoördinator informeert de klager over de afhandeling van de klacht en de eventuele acties die hieruit zullen voortvloeien.

### *7.6 Afsluiten dossier*

Om een klacht af te sluiten, kan ze op volgende manier worden gecatalogeerd:

- gegrond: het gemeente- of OCMW-bestuur heeft een fout gemaakt
- gegrond en gecorrigeerd: klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het gemeente- of OCMW-bestuur gecorrigeerd
- gegrond en niet gecorrigeerd
- deels gegrond/deels niet: zowel gemeente- of OCMW-bestuur als klager waren deels in fout
- ongegrond: gemeente- of OCMW-bestuur heeft geen fout gemaakt.

## **8. Beleidsrapportering**

De beleidscoördinator rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad en aan de OCMW-raad. In dit verslag wordt er een toelichting gegeven bij het klachtenregister, een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling en eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht en daaraan gekoppelde voorstellen tot bijsturing van dienstverlening en/of procedures.