



REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING gemeente en OCMW **WACHTEBEKE**

Goedgekeurd door de Gemeente- en OCMW-raad in de zittingen van 21/11/2019.

Artikel 1. Toepassing reglement

Dit reglement is van toepassing op zowel het gemeente- als het OCMW-bestuur, met dien verstande dat "burgemeester" wordt gelezen als "voorzitter van het vast bureau", "schepenen" wordt gelezen als "lid van het vast bureau", "schepenen" wordt gelezen als "leden van het vast bureau", "gemeenteraad" wordt gelezen als "raad voor maatschappelijk welzijn", "college van burgemeester en schepenen" wordt gelezen als "voorzitter en leden van het vast bureau" en "voorzitter van de gemeenteraad" wordt gelezen als "voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn".

Artikel 2. Doel van klachtenbehandeling

T.a.v. de klager

Elke Wachtebeekse burger, Wachtebeekse organisatie of elke gebruiker van de hulp- en dienstverlening van gemeente en OCMW Wachtebeke die een klacht uit, heeft recht op een **klantvriendelijke en grondige behandeling** van zijn of haar klacht.

T.a.v. gemeente en OCMW Wachtebeke

Gemeente en OCMW Wachtebeke willen zich profileren als een toegankelijke, klantvriendelijke en kwaliteitsvolle overheid en organisatie. De registratie en het onderzoek van klachten bieden kansen om de kwaliteit van onze dienst- en hulpverlening continu te **verbeteren**. Klachten zijn kansen.

Artikel 3. Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste **uiting van ontevredenheid** over de dienst- en hulpverlening van gemeente en OCMW Wachtebeke (zowel van personeel en ambtenaren als van mandatarissen). Deze ontevredenheid vloeit voort uit het foutief of niet verrichten van een handeling, prestatie of activiteit, het niet nakomen van afspraken of het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze.

Een 'handeling, prestatie of activiteit' kan zowel betrekking hebben op:

- een handelswijze van de ambtenaar of politici;
- een termijn;
- een beslissing van de ambtenaar;

Een medewerker van het lokaal bestuur kan net zoals een burger een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

Onderlinge klachten van personeelsleden volgen de procedure voorzien in het arbeidsreglement.

Zijn **geen klachten**: vragen om informatie, meldingen (aangiften van feitelijke vaststellingen), suggesties (voorstellen tot verbetering van de werking), bezwaren en beroepen (waar andere vastgelegde procedures van toepassing zijn), petities en burgervoorstellen.

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Artikel 4. Hoe dien je een klacht in?

Een klacht kan op verschillende manieren ingediend worden:

- **mondeling**: persoonlijk of per telefoon
- **schriftelijk**: per brief of door het deponeren van het meldingsformulier 'klachten' in de klachtenbus aan de balie van het gemeentehuis, de balie van het WZC De Mey, de brievenbus van het Sociaal Huis of in de brievenbus aan de buitenschoolse kinderopvang 'Het Meykevertje'.
- **elektronisch**: via mail naar onze klachtencoördinator communicatie@wachtebeke.be (communicatieambtenaar gemeente Wachtebeke), via het meldingsformulier op onze website www.wachtebeke.be of via onze sociale media kanalen.

Alle personeelsleden en mandatarissen van gemeente en OCMW Wachtebeke kunnen een klacht in ontvangst nemen en deze overmaken aan de klachtencoördinator.

De meldingsformulieren 'klachten' zijn ter beschikking bij de klachtencoördinator, aan de balie van het gemeentehuis en de balie van WZC De Mey en in de inkomhal van het Sociaal Huis. Ze worden ook overhandigd bij opname in het woonzorgcentrum.

Artikel 5. Ontvankelijkheidsvoorwaarden

De klacht is **niet ontvankelijk indien**:

- gemeente en OCMW Wachtebeke geen betrokken partij zijn
- het een anonieme klacht betreft

- de indiener geen belang kan aantonen
- de klacht kennelijk ongegrond is
- de klacht kennelijk onredelijk is
- het een vraag tot dienstverlening betreft
- de klacht betrekking heeft op feiten waarvoor eerder al een klacht werd ingediend die conform de toepasselijke decretale regeling werd behandeld
- de klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die meer dan een jaar voordien hebben plaatsgevonden
- het een klacht betreft die het voorwerp is van een gerechtelijke procedure of van een verzekeringsprocedure
- het een klacht betreft waarvoor formele beroepsmogelijkheden voorzien zijn
- het een klacht betreft waarvoor een specifieke procedure is voorzien in de wetgeving (bv. ongewenst seksueel gedrag)

Bij niet-ontvankelijkheid wordt de klager hiervan schriftelijk verwittigd binnen de 14 dagen na ontvangst van de klacht.

Artikel 6. De behandeling van klachten

De klachtencoördinator staat in voor de **registratie** van klachten, het bijhouden van de klachtenregisters, het **onderzoek naar de ontvankelijkheid** van de klacht en de administratieve afhandeling ervan. Als klachtencoördinator treedt op: de communicatieambtenaar van gemeente Wachtebeke of bij diens afwezigheid de stafmedewerker.

De klachtenbehandelaar staat in voor het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht en het formuleren van een antwoord. Als klachtenbehandelaars treden op:

- In eerste instantie de persoon, de dienst, het team of afdeling of de leidinggevende waarover de klacht handelt.
- In tweede instantie:
 - De hiërarchisch overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht
 - de burgemeester voor klachten over de algemeen directeur en de financieel directeur
 - de algemeen directeur indien het een klacht betreft tegen een gedraging van burgemeester, een schepen of raadslid
 - de algemeen WZC-directeur voor klachten over het WZC De Mey
 - de verantwoordelijke ouderenzorg voor klachten over de assistentie-woningen
 - het diensthoofd van de sociale dienst voor klachten over de sociale dienst en het LOI
 - de algemeen directeur en een lid van het gemeenschappelijk managementteam indien het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van een ander ambtenaar, die beiden werkzaam zijn bij het lokaal bestuur van Wachtebeke.

- de algemeen directeur voor alle andere klachten

Alle ingediende klachten worden overgemaakt aan de klachtencoördinator, die ze inschrijft in de klachtenregisters en de ontvankelijkheid onderzoekt. Binnen de 14 werkdagen na het indienen van de klacht, ontvangt de klager een **ontvangstmelding** en de mededeling of de klacht al dan niet ontvankelijk werd verklaard.

Ontvankelijke klachten worden onderzocht door de klachtenbehandelaar, die een antwoord voor de klager formuleert en dit doorgeeft aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator gaat na of het antwoord aan de nodige vormvereisten voldoet.

Binnen de 45 kalenderdagen na het indienen van de klacht ontvangt de klager van de klachtencoördinator een **antwoord** en, indien mogelijk, een oplossing. Er wordt aangegeven welke maatregelen worden genomen om het probleem in de toekomst te vermijden.

Artikel 7. Procedure

Klachten worden behandeld volgens de procedure opgenomen in bijlage 1.

Artikel 8. Privacy

De indiening van een klacht geldt als toestemming voor het lokaal bestuur om de gegevens in het kader van de klachtenbehandeling te verwerken, meer bepaald om de naam van de indiener en het voorwerp van de klacht bekend te maken bij het personeelslid of de dienst tegen wie de klacht gericht is of bij andere betrokken instanties, behalve wanneer de indiener zich daartegen verzet.

Artikel 9. Rapportage

Jaarlijks maakt de klachtencoördinator een verslag op van de behandelde klachten en de algemeen directeur rapporteert dit aan de gemeente- en OCMW-raad.

Artikel 10. Inwerkingtreding

Dit reglement vervangt alle eerdere reglementen over klachtenbehandeling. Deze regeling treedt in werking vanaf 22 november 2019.

Bijlage 1 –Procedure voor het afhandelen van een klacht

Aanleiding: iemand heeft een klacht en uit die klacht

Beschrijving:

ofwel:

- burgers (externe klachten);
- personeelsleden (interne klachten).

mogelijke manieren om klacht te uiten:

- mondeling
- telefonisch
- via website: klachtenformulier
- via e-mail
- via brief
- via klachtenformulier
- via sociale media

Stap 1: ontvangen van de klacht

Uitvoerende

een medewerker of mandataris

Beschrijving

- mondeling: elke administratief medewerker of mandataris moet wanneer een burger een klacht mondeling uit, deze noteren
- schriftelijk: via formulier (op gemeentelijke website), e-mail, brief of sociale media
- telefonisch

Noodzakelijke gegevens

- datum
- naam
- adres
- telefoon
- e-mail
- korte omschrijving van de klacht
- kanaal hoe klacht is binnengekomen (mondeling, telefonisch, website, sociale media, e-mail, brief, klachtenformulier) → bij mondeling, telefonisch, e-mail en brief: naam medewerker die klacht heeft ontvangen.

Indien mogelijk om direct oplossing aan te bieden:

Stap 2: oplossing aanbieden

Wanneer een burger een klacht rechtstreeks aan een medewerker/dienst waarop de klacht betrekking heeft uit + er kan direct een oplossing worden aangeboden, wordt deze oplossing direct aangeboden. (fout wordt hersteld of uitvoeren van een handeling of prestatie)

Stap 3: doorsturen klacht naar klachtencoördinator

Uitvoerende

een medewerker of mandataris

Beschrijving

Aangezien elke gemeente een *centraal* klachtenregistratie- en -behandelingssysteem moet hebben, georganiseerd op ambtelijk niveau, betekent dit dat binnenkomende klachten (via welk kanaal ook) geregistreerd worden.

Elke medewerker die een klacht heeft ontvangen of genoteerd, stuurt deze door naar de klachtencoördinator.

Stap 4: registreren van de klacht

Uitvoerende

klachtencoördinator

Beschrijving

De klachtencoördinator brengt elke klacht in het systeem. Enkel de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregistratiesysteem.

In het register worden volgende elementen opgenomen:

- de identiteit van de klager (naam, adres, telefoon of e-mail)
- de aard van de klacht
- de administratieve dienst of personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend
- het kanaal hoe de klacht is binnengekomen
- de ontvankelijkheid van de klacht
- de reden van niet ontvankelijkheid
- de datum van de klacht die is binnengekomen

Stap 5: ontvankelijkheidsonderzoek voeren

Uitvoerende

klachtencoördinator

1. klacht is ontvankelijk:

De klachtencoördinator stuurt binnen een termijn van 14 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een ontvangstbevestiging met de melding dat deze verder wordt behandeld.

De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar de klachtenbehandelaar voor het inhoudelijk onderzoek en naar diens diensthoofd.

2. klacht is niet ontvankelijk:

De klachtencoördinator stuurt binnen een termijn van 14 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht niet ontvankelijk is en de redenen van niet ontvankelijkheid:

- al eerder klacht ingediend
- meer dan een jaar verstreken sedert de feiten
- nog niet alle beroepsprocedures aangewend
- jurisdictioneel beroep aanhangig
- kennelijk ongegrond
- geen belang
- anoniem
- geen postadres
- klacht over beleid en regelgeving
- geen lokale overheid.

→ geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure.

In de mate van het mogelijke verwijst de klachtencoördinator, bij niet-ontvankelijkheid van de klacht, de burger door naar de juiste instantie of dienst.

Wanneer de burger een klacht uit via e-mail, wordt het antwoord via e-mail teruggestuurd. Wanneer de burger via een ander kanaal zijn klacht uit, wordt het antwoord via brief teruggestuurd.

Maximale termijn van stap 1 t/m 5: 14 dagen.

Stap 6: inhoudelijk onderzoek voeren

Uitvoerende

klachtenbehandelaar

Beschrijving

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht:

- de klachtenbehandelaar gaat bij de betrokken dienst/medewerker om uitleg vragen over de feiten waarover de burger klaagt
- de klachtenbehandelaar vat de uitleg van de desbetreffende dienst of medewerker samen en vraagt de klager om reactie:
 - het principe van hoor en wederhoor
 - een ernstig feitenonderzoek
 - een redelijke behandeltermijn (21 kalenderdagen).
- een samenvatting van deze gesprekken wordt opgenomen in het antwoord.

Stap 7: antwoord + motiverende brief terugsturen naar klachtencoördinator

Uitvoerende

klachtenbehandelaar

Beschrijving

Wanneer het antwoord- en de motiverende brief het fiat heeft van de klachtenbehandelaar, stuurt de klachtenbehandelaar dit rapport en motiverende brief naar de klachtencoördinator.

Maximale termijn van stap 6 en 7: 21 dagen.

Stap 8: nagaan vormvereisten

Uitvoerende

klachtencoördinator

Beschrijving

De klachtencoördinator gaat na:

- de vormvereisten van het rapport en de motiverende brief (o.m. anonimisering van de behandeling).
- de neutrale houding van de klachtenbehandelaar in het behandelen van de klacht en het schrijven van het rapport en de motiverende brief.

Dit betekent dus dat de klachtencoördinator inhoudelijk niets nagaat.

Stap 9: opsturen motiverende brief

Uitvoerende

klachtencoördinator

Beschrijving

Wanneer de klachtencoördinator het fiat geeft, wordt de motiverende brief opgestuurd naar de verzoeker.

Stap 10: afhandelen dossier**Uitvoerende**

klachtencoördinator

Beschrijving

Het antwoord wordt in het systeem gebracht + de klacht wordt als afgehandeld beschouwd als er geen reactie van de klager volgt.

Termijn van stappen 1 tot en met 13: maximum 45 kalenderdagen