

## Procesbeschrijving klachtenbehandelingssysteem

### Trigger of aanleiding: iemand heeft een klacht en uit die klacht

#### Wie?

- burgers

#### Mogelijke manieren om klacht te uiten?

- Via website
- Via email
- Via brief
- Telefonisch
- Mondeling aan elke medewerker

#### Definitie klacht:

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.

- *Manifest*: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en hij dit uit.
- *Uiting*: de ontevredenheid moet worden veruitwendigd door de burger. Dit kan op vele wijzen: mondeling, schriftelijk of elektronisch.
- *Ontevreden burger*: de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de burger zelf (perceptie).
- *Lokale overheid*: zowel klachten over handelingen of prestaties van medewerkers als van lokale politici.
- *Al dan niet*: een klacht kan zowel slaan op:
  - Een foutief verrichten van een handeling of prestatie.
  - Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze.
  - Het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.
- *Handeling of prestatie*: heel ruim opvatten:
  - Behandelingswijze door een ambtenaar of politicus.
  - Een termijn.
  - Een beslissing van de ambtenaar.

### Stap 1: Ontvangen van de klacht

- Mondeling: elke administratief medewerker moet een mondelinge klacht noteren.
- Schriftelijk: via formulier op de website, brief of fax.
- Elektronisch: via e-mail.
- Telefonisch.

Invullen sjabloon (postregistratie) - noodzakelijke gegevens:

- Datum
- Naam
- Adres
- Telefoon
- E-mail adres
- Korte omschrijving van de klacht
- Kanaal hoe de klacht is binnengekomen (website, mondeling, telefonisch, via email, via brief). Bij mondeling, telefonisch, email en brief: naam medewerker die klacht heeft ontvangen.
- Indien mogelijk, voorstellen van een oplossing.

### Stap 2: Oplossing aanbieden

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

### Stap 3: Doorsturen klacht naar klachtenbehandelaar

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

### Externe klachten (burgers)

- Elke administratief medewerker die een klacht heeft ontvangen of genoteerd van een burger, stuurt deze door naar de klachtenbehandelaar – invullen sjabloon.
  - Bij mondelinge klacht: noteert elke administratief medewerker de klacht en stuurt deze door naar de klachtenbehandelaar.
  - Bij schriftelijke klacht: secretariaat schrijft deze brief in postregistratie en geeft deze mee met klachtenbehandelaar.
  - Bij klacht via email: email doorsturen naar klachtenbehandelaar.
  - Bij klacht via telefoon: klacht noteren en doorsturen naar klachtenbehandelaar.
  
- Elk technisch of zorgkundige medewerker die een klacht hoort van een burger deelt deze mee aan het diensthoofd. Het is de verantwoordelijkheid van het diensthoofd die regelmatig aan het technisch personeel vraagt of zij op de hoogte zijn van één of andere klacht. Voor deze klachten geldt de procedure zoals beschreven in het kwaliteitshandboek van het woon- en zorgcentrum Sint-Remigius.

Ook wanneer direct een oplossing kan worden aangeboden, stuurt de medewerker klacht + oplossing door naar de klachtenbehandelaar voor registratie.

### Interne klachten (medewerkers)

Niet van toepassing

### **Stap 4: Registreren van de klacht**

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

In het register worden volgende elementen opgenomen:

- De identiteit van de klager (naam, adres, telefoon of email).
- De aard van de klacht
- De administratieve dienst of personeelslid waarover de klacht gaat.
- Het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen.
- De ontvankelijkheid van de klacht (zie stap 5).
- De reden van niet ontvankelijkheid (zie stap 5).
- De datum waarop de klacht binnengekomen is.
- De datum wanneer de brief met ontvangstbevestiging + ontvankelijkheidsonderzoek verstuurd is (termijn: 10 dagen na ontvangst) – (zie stap 6).
- De gegrondheid van de klacht (zie stap 8).
- De datum wanneer de motiverende brief naar de verzoeker is verstuurd (termijn: 45 dagen na ontvangst) – (zie stap 11).
- De datum van de eventuele reactie van de verzoeker na behandeling van zijn/haar klacht.

### **Stap 5: Ontvankelijkheidsonderzoek voeren**

De klachtenbehandelaar voert het ontvankelijkheidsonderzoek.

Twee mogelijke opties:

- Klacht is 'ontvankelijk'.
- Klacht is 'niet ontvankelijk'.

#### Klacht is ontvankelijk:

De klachtenbehandelaar stuurt binnen een termijn van 10 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht ontvankelijk is, verder wordt behandeld en de coördinaten van de klachtenbehandelaar.

#### Klacht is niet ontvankelijk:

De klachtenbehandelaar stuurt binnen een termijn van 10 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht niet ontvankelijk is en de redenen van niet ontvankelijkheid:

- Wanneer het geen klacht betreft:
  - Melding
  - Beleidsklacht
  - Geen klacht, noch melding, noch beleidsklacht

- Al eerder een klacht ingediend.
  - Meer dan een jaar voor indiening.
  - Nog niet alle beroepsprocedures aangewend.
  - Jurisdictioneel beroep aanhangig.
  - Kennelijk ongegrond.
  - Geen belang.
  - Anonieme klachten worden niet behandeld.
  - Klacht over beleid en regelgeving.
  - Geen lokale overheid.
- Geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure.

### **Stap 6: Versturen brief of email naar de verzoeker**

Binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtenbehandelaar schriftelijk een antwoord naar de klager dat:

- De klacht werd ontvangen.
- De klacht al dan niet ontvankelijk is (+ motivatie).
- De coördinaten van de klachtenbehandelaar.

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

### **Stap 7: Opstarten rapport**

Rapport wordt opgestart enkele bij ontvankelijke klacht. Het eerste luik van het rapport omvat de volgende gegevens:

- Contactgegevens verzoeker (naam, adres, telefoon, email).
- Datum indiening klacht.
- Korte omschrijving klacht.
- Kanaal waarlangs klacht is binnengekomen.
- Ontvankelijkheid.
- Datum versturen ontvangstbrief.

### **Stap 8: Inhoudelijk onderzoek voeren**

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

- Bij onduidelijkheid neemt de klachtenbehandelaar contact op met de klager om meer uitleg te krijgen.
- De klachtenbehandelaar gaat bij de betrokken dienst/medewerker en diensthoofd om uitleg vragen over de feiten waarover de burger klaagt.
- De klachtenbehandelaar vat de uitleg van de desbetreffende dienst of medewerker samen:
  - Een ernstig feitenonderzoek.
  - Een redelijke behandelingstermijn (21 dagen).
- Een samenvatting van deze gesprekken worden opgenomen in het rapport.

### **Stap 9: Klacht beoordelen**

- De klachtenbehandelaar vult het rapport verder aan met motieven (in feite en in rechte: motiveringsplicht + welke rechtsnormen, ombudsnormen of algemene beginselen van behoorlijk bestuur er geschonden zijn).
- De klachtenbehandelaar schrijft een motiverende brief naar de klager met de volgende mogelijke beoordelingen:
  - *Gegronde klacht*: dit zijn klachten 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 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 verzoeker betwist. Er is hier geen sprake van één van de beoordelingscriteria en/of waarbij de burger zelf (manifest) in de fout is gegaan.
  - *Terechte opmerking*: dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de betrokken dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te bestempelen. Toch is de klacht/opmerking nuttig om de dienstverlening te verbeteren.
  - *Geen oordeel*: dit zijn 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. Hoewel deze klachten als dusdanig niet beoordeeld worden, kunnen zij wel belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst.
  - *Stopzetting procedure door burger*: door of in samenspraak met de burger wordt de klachtenprocedure stopgezet. Hoewel dit als dusdanig niet beoordeeld wordt, kan dit toch belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst.
- Bij gegronde of deels gegronde klachten moet er een oplossing geformuleerd worden:
- Opgelost
  - Deels opgelost
  - Onopgelost

#### **Stap 10: Kopie van rapport + motiverende brief doorsturen naar het diensthoofd van de betrokken dienst/medewerker**

De klachtenbehandelaar stuurt een kopie van het rapport en motiverende brief door naar het diensthoofd van de dienst/medewerker waarop de klacht betrekking heeft. Zo blijft het diensthoofd altijd op de hoogte van de behandelde klachten over zijn of haar dienst.

#### **Stap 11: Opsturen motiverende brief**

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

#### **Stap 12: Afhandelen dossier**

Het rapport wordt in het systeem gebracht + de klacht wordt als afgehandeld beschouwd.