



Reglement klachtenbehandeling gemeente en OCMW Ichtegem

Vastgesteld bij gemeenteraad- en OCMW-raad beslissing van 2 maart 2023 en bekendgemaakt op de gemeentelijke website op 3 maart 2023

1. Doelstelling

Dit reglement heeft tot doel:

- klachten te behandelen op een klantgerichte en doeltreffende manier;
- het recht van elke burger te erkennen om op een kwaliteitsvolle manier een antwoord te krijgen op zijn omschreven ongenoegen en een doeltreffende oplossing na te streven;
- de basis te leggen voor een continue kwaliteitsverbetering;
- een middel te zijn om de inspraak van de burger te verstevigen.

Bij de afhandeling van klachten wordt gewaakt over:

- de laagdrempeligheid waarbij de burger de gemeente of het OCMW op een eenvoudige manier kan bereiken om zijn klachten te uiten over de hulp- en dienstverlening;
- de openheid van alle medewerkers naar klachten. Alle klachten worden vriendelijk beantwoord waarbij de vooropgestelde termijnen gerespecteerd worden;
- de positieve bespreekbaarheid van klachten. De medewerkers worden ondersteund om constructief te reageren op klachten;
- het beleidsmatig vertalen van klachten. Naast het individueel gevolg dat aan klachten wordt gegeven zijn er ook aanpassingen binnen de werking mogelijk.

Bij het zoeken naar een oplossing wordt er geluisterd naar:

- de visie van de klachtindiener, vanuit persoonlijke behoeften, verwachtingen, persoonlijke levenssfeer en eigen keuzes;
- de visie van de dienst of medewerker. Er wordt rekening gehouden met de grenzen van de dienst- en hulpverlening;
- wettelijke bepalingen van wet- en regelgeving, procedures, afspraken en huishoudelijke reglementen binnen de diensten;
- organisatorische beperkingen;
- financieel aspect;
- kwaliteit die ook moet behouden blijven voor anderen.



2. Wettelijk kader

- Decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, artikel 203 en 204.
- Decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur.
- Klachtendecreet van 1 juni 2001 voor diensten en instellingen van de Vlaamse regering.
- Omzendbrief van de Vlaamse Regering nr. 20 dd. 18/03/2005, "Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuurstellingen".

3. Definiëring

Een klacht is 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. Klachten hebben dus betrekking op een concrete handelwijze van een gemeentelijke of OCMW-dienst of ambtenaar in een bepaalde aangelegenheid of op de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

- Ontevredenheid: de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid worden bepaald door de burger. Het is daarbij niet belangrijk of die ontevredenheid al dan niet gegrond is in de ogen van het bestuur. Het perspectief van de burger is steeds het richtsnoer voor de verdere klachtenbehandeling.
- Manifeste uiting: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en dat die ontevredenheid of het misnoegen moet worden geuit. Dit vergt van de lokale overheid een open en bereidwillige ingesteldheid om een klacht als dusdanig te herkennen. Het ongenoegen kan zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch worden geuit.
- Al dan niet verrichte handeling of prestatie: een klacht kan slaan op het foutief verrichten van een handeling of prestatie, op het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze, maar ook op het niet uitvoeren van een handeling of prestatie. Naast de behandelingswijze valt ook de inhoud van een beslissing onder deze definitie. De klachtindiener moet niet noodzakelijk de afnemer zijn van de handeling of prestatie. Een klacht kan betrekking hebben op een bejegening, op een termijn of op een beslissing.
- Lokale overheid: Klachten over de handelingen en de werking van het gemeente- en OCMW-bestuur kunnen niet alleen geformuleerd worden wanneer het handelingen betreft van personen die zich in een rechtstreekse arbeidsverhouding met het lokaal bestuur bevinden. Klachten



kunnen ook betrekking hebben op personen die werken voor derden en die, in opdracht van het lokaal bestuur, onder de vorm van een contract, diensten voor het lokaal bestuur verrichten of bepaalde werkzaamheden uitvoeren (bijv. aannemers).

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie (Een melding is een signaal over een tekortkoming in het functioneren, of een eerste melding van een probleem.)
- algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen
- het niet correct handelen van de burgemeester, schepenen of raadsleden – in deze situaties is de deontologische code voor lokale mandatarissen van kracht die terug te vinden is op de website van het lokaal bestuur. [Gemeenteraad - Gemeente Ichtegem](#)
- klachten van personeel over de eigen tewerkstelling, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling
- klachten van personeel over de klanten/burgers. De klachtindiener is de burger, cliënt, resident en zijn familie, gebruiker, bezoeker, of zijn (in)formele vertegenwoordiger, ... die de klacht uit.

De interne informatieverstrekker is de verantwoordelijke medewerker van de dienst of het diensthoofd van de medewerker waarover een klacht wordt ingediend.

De klachtenbehandelaar is de dienst secretariaat van het lokaal bestuur, onder leiding van de algemeen directeur. Deze dienst beoordeelt de klacht en ziet erop toe dat de behandeling van de klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

4. Procedure

4.1. Ontvangst van de klacht

En klacht kan binnen komen bij elke medewerker die vanuit zijn functie in contact komt met burgers en in de mogelijkheid is om de klacht te noteren.

4.2. Elke klacht die een burger wenst te uiten, wordt genoteerd.

- Mondeling/telefonisch
- schriftelijk



- elektronisch: via email of via meldings- en klachtenformulier op website

4.3. De te noteren gegevens zijn:

- datum van afgifte
- naam van de klachtindiener
- adres
- telefoon
- email
- korte omschrijving van de klacht
- kanaal hoe klacht is binnengekomen (website, mondeling, telefonisch, via email, via brief)
- indien mondeling, telefonisch, email en brief: wie heeft de klacht ontvangen

4.4. Oplossing aanbieden

Wanneer een burger een klacht uit rechtstreeks aan de medewerker/dienst en er kan direct een oplossing worden aangeboden, dan wordt de begane fout meteen hersteld of de vergeten handeling of prestatie onmiddellijk uitgevoerd.

Opmerking: De klacht dient nog steeds bezorgd te worden aan de klachtenbehandelaar, die deze registreert samen met de geboden oplossing

4.5. Doorsturen klacht naar klachtenbehandelaar

Aangezien elke gemeente of OCMW een centraal klachtenregistratie- en -behandelingssysteem moet hebben, georganiseerd op ambtelijk niveau, betekent dit dat alle binnenkomende klachten (via welk kanaal ook) geregistreerd worden. Dit gebeurt enkel en alleen door de klachtenbehandelaar.

Elke medewerker die een klacht heeft ontvangen van een burger, stuurt de gegevens door naar de klachtenbehandelaar via meldingen@ichtegem.be, zelfs indien direct een oplossing werd geboden.

- bij mondelinge (ook telefonische) klacht: de medewerker noteert de klacht en stuurt alle informatie door naar de klachtenbehandelaar
- bij schriftelijke klacht: de onthaalbalie bezorgt de brief aan de klachtenbehandelaar (indien mogelijk digitaal)
- bij klacht via website: het systeem stuurt de klachten door naar de klachtenbehandelaar
- bij klacht via email: de email wordt doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar.



Opmerking: Het is niet de bedoeling om burgers met een klacht door te verwijzen naar de klachtenbehandelaar. Elke medewerker heeft de plicht de klacht te noteren en het is de medewerker zelf die de info doorgeeft aan de klachtenbehandelaar.

4.7. Registreren van de klacht

De inhoud van de klacht en datum ontvangst van de klacht worden **binnen 5 werkdagen** geregistreerd in het **klachtenregister** van het lokaal bestuur. De burger krijgt door de klachtenbehandelaar melding van:

- Goede ontvangst van de klacht
- Registratie van de klacht in het klachtenregister van het lokaal bestuur.
- Bij onduidelijkheden over de klacht wordt aan de burger verdere toelichting gevraagd om een duidelijk beeld te krijgen van de situatie.

De burger wordt op de hoogte gebracht betreft de verdere behandeling van de klacht

4.8. Ontvankelijkheidsonderzoek

De klachtenbehandelaar voert het ontvankelijkheidsonderzoek. In volgende gevallen is een klacht onontvankelijk:

- o het betreft geen klacht maar een melding
- o klacht over beleid en regelgeving
- o al eerder klacht ingediend
- o over een feit dat meer dan een jaar voor indiening van de klacht plaatsvond
- o nog niet alle beroepsprocedures aangewend
- o juridictioneel beroep aanhangig
- o kennelijk ongegrond
- o anoniem
- o niet gericht tegen het gemeentebestuur of OCMW
- o uitingen van ongenoegen die niet rechtstreeks in verband staan met het hulp- en dienstverleningsaanbod zoals:
 - persoonlijke negatieve gevoelens
 - eigen lichamelijke klachten die niet voortspuiten uit de hulp- en dienstverlening
 - opmerkingen die het gevolg zijn van een normaal gevolgde procedure inzake debiteurenbeheer bij de financiële dienst



Indien de klacht ontvankelijk is, licht de klachtenbehandelaar de interne informatieverstrekker in.

4.9. Inhoudelijk onderzoek

De **interne informatieverstrekker** wordt gecontacteerd door de klachtenbehandelaar om op de klacht **binnen de vijftien werkdagen** een **antwoord te formuleren** op basis van een inhoudelijk onderzoek.

De klachtenbehandelaar verwerkt deze argumentatie **binnen de 30 dagen** (na ontvangst van de klacht) in een brief naar de burger.

Via mail wordt de brief met argumentatie door de klachtenbehandelaar verstuurd naar de burger of indien van toepassing per post. De betreffende dienst ontvangt een kopie van de verstuurde brief.

Het klachtenregister wordt aangevuld met de argumentatie van betreffende dienst en datum verzending brief naar de burger.

4.10. afhandeling dossier

De klachtenbehandelaar vervolledigd het register van klachten, waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.

5. Rapportage

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeente en- OCMW-raad over de klachten ingediend tegen de gemeente en het OCMW.

6. Bescherming van de klachtindiener en van de klacht

De klachtenbehandeling valt onder toepassing van de wetgeving rond openbaarheid van bestuur en de wetgeving m.b.t. de bescherming van de persoonsgegevens.

De medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht, moeten de regelgeving m.b.t. privacy en discretie respecteren.



7. Inwerkingtreding en bekendmaking

Dit reglement treedt in werking op de vijfde dag na bekendmaking ervan en vervangt alle vorige reglementen en beslissingen

Het reglement wordt bekendgemaakt volgens de bepalingen opgenomen in het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, titel 5, hoofdstuk 1, afdeling 2 betreffende de bekendmaking en inwerkingtreding, met vermelding van de datum waarop ze zijn aangenomen en de datum waarop ze via de webtoepassing worden bekendgemaakt.

Bijlage 1: Procesflow klachtenbehandeling

