



**UITTREKSEL UIT HET REGISTER VAN DE BERAADSLAGINGEN
VAN DE GEMEENTERAADSZITTING VAN dinsdag 29 mei 2007**

| | |
|---------------------------------|--|
| Aanwezig: | Frank Keunen - schepen-voorzitter Etienne Steegmans - burgemeester Pierre Leuraers, Hugo Leroux, Patrick Hermans, Eddy Heleven - schepenen; Maria Roux - schepen-voorzitter OCMW Leon Bikkembergs, Lucien Wolfs, André Cleeren, Marleen Willems, Maria Houben, Danny Bulen, Brigitte Bodson, Gerard Smets, Jan Bynens, Lize Habex, Linda Heleven, Eric L'Hoyes, Stijn Machiels, Suzy Wolfs, Miet Nelissen, Els Vanloffelt, Bjorn Philtjens, Freddy Blokken - gemeenteraadsleden; Omer Jouck - gemeentesecretaris |
| Afwezig/verontschuldigd: | |

002. VASTSTELLING KLACHTENBEHANDELINGSSYSTEEM

Gelet op het gemeentedecreet van 15-07-2005, inzonderheid artikel 197 en 198;

Gelet op het decreet van 1-06-2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen;

Gelet op de omzendbrief VR nr. 20 van 18-03-2005- Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 01-06-2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen.

Gelet op de besprekingen van het voorstel van het reglement van klachtenbehandeling door de fractievoorzitters op 08-03-2007 en 19-04-2007;

Gelet op de besprekingen van het voorstel van reglement van klachtenbehandeling door het managementteam in vergadering van 21-03-2007 en 25-04-2007;

Gelet op het eenparig akkoord;

BESLUIT:

Artikel 1

§1. Onder 'klacht' in de zin van deze regeling wordt verstaan: 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.

§2. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

1. een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
2. het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
3. het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

§3. Een 'handeling of prestatie' kan zowel betrekking hebben op:

1. een behandelingswijze van de ambtenaar of politici;
2. een termijn;
3. een beslissing van de ambtenaar.

§4. Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren als op het niet correct handelen van burgemeester, schepenen of raadslid.

Artikel 2

§1. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitiees.

§2. 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 3

Een medewerker van de gemeentelijke diensten kan net zoals een burger een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

Artikel 4

Als klachtenbehandelaar treedt op:

1. de hiërarchisch overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging waarover wordt geklaagd betrokken is geweest.
2. de beoordelingscommissie van de gemeenteraad indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de gemeentesecretaris.
3. de deontologische commissie indien het een klacht betreft tegen een gedraging van burgemeester, een schepen of raadslid.
4. de gemeentesecretaris indien het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van een ander ambtenaar, die beiden werkzaam zijn bij de gemeente Diepenbeek.
5. de gemeentesecretaris indien het een klacht betreft t.o.v. de klachtencoördinator of één van de personeelsleden die onder de leiding van de klachtencoördinator staan.

Artikel 5

De klachtencoördinator, evenals de vervanger bij afwezigheid, zijn medewerkers van het secretariaat. De klachtencoördinator registreert en dispatcht alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

Artikel 6

Klachten worden behandeld volgens de procesbeschrijving opgenomen in bijlage 1.

Indien de vastgestelde termijnen voor de behandeling van een klacht wegens omstandigheden (verlof, ziekte, ...) niet kunnen gerespecteerd worden, wordt contact genomen met de indiener van de klacht en/of de betrokken ambtenaar ten einde hen te informeren over de toestand van de behandeling der klacht en de eventuele aangepaste planning ter afhandeling. Dit contact wordt genoteerd in het rapport.

Artikel 7

§1. Driemaandelijks wordt van de behandelde klachten een verslag gemaakt en aan het college van burgemeester en schepenen gerapporteerd.

§2. Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad gerapporteerd.

Artikel 8

Voor iedere terechte klacht die resulteert in een verbetering van de efficiëntie van de gemeentelijke dienstverlening, wordt een suggestiecheque van 5,00 EUR uitgekeerd.

Artikel 9

Deze regeling treedt in werking vanaf 1 juni 2007.

Artikel 10

Deze 'regeling klachtenbehandeling gemeente Diepenbeek' wordt geëvalueerd na 1 jaar werking
Namens de gemeenteraad

get. Jock Omer
gemeentesecretaris

get. Keunen Frank
schepen-voorzitter

Jock Omer
gemeentesecretaris

Voor eensluidend afschrift

Keunen Frank
schepen-voorzitter



Bijlage 1- processchema en beschrijving afhandelen van een klacht – gemeente Diepenbeek

| Actie | Wie | Waar en hoe | Bemerkingen |
|---|--|---|---|
| Iemand heeft een klacht en uit die klacht | <ul style="list-style-type: none"> • Burgers (externe klacht) • Personeelsleden (interne klacht) | <ul style="list-style-type: none"> • I-loket (klachtenformulier) • Email(klacht@diepenbeek.be) • brief • telefonisch • mondeling | <p>Klacht= manifeste uiting waarbij een ontevreden burger of medewerker bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Manifest</u>: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en hij dit uit. • <u>Uiting</u>: de ontevredenheid moet worden veruitwendigd door de burger. Dit kan op vele wijzen: mondeling, schriftelijk, elektronisch. • <u>Ontevreden burger of medewerker</u>: de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de burger of medewerker zelf. (perceptie). • <u>Lokale overheid</u>: zowel klachten over handelingen of prestaties van medewerkers als van lokale politici • Al dan niet: een klacht kan zowel slaan op: <ul style="list-style-type: none"> - 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 op te vatten: <ul style="list-style-type: none"> - Behandelingswijze van een ambtenaar of politici - Een termijn - Een beslissing van de ambtenaar |
| Ontvangst en registratie van de klacht | Klachtencoördinator | In dossierbeheersysteem Ariadne | <p>De klachtencoördinator ontvangt alle klachten – zowel mondelinge, schriftelijke (brief of fax), elektronische (e-mail of I-loket) en telefonische en registreert deze in het systeem 'Ariadne'.</p> <p>De klacht moet volgende noodzakelijke gegevens bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • datum – naam – adres – telefoon – e-mail • Korte omschrijving van de klacht • Kanaal hoe klacht is binnengekomen (I-loket, mondeling, telefonisch, e-mail, brief). <p>Op het ogenblik van de registratie wordt een dossier opgestart waarin volgende elementen worden opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identiteit van de klager (naam-adres-telefoon of e-mail) • 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 • De datum wanneer de brief met ontvangstbevestiging + ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd (termijn: 10 dagen na ontvangst). |

| | | | |
|---|---------------------|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • De datum wanneer de klachtencoördinator het rapport doorstuurt naar de klachtenbehandelaar • De datum wanneer de klachtencoördinator het rapport en de motiverende brief van de klachtenbehandelaar heeft ontvangen; • De gegrondheid van de klacht • De datum wanneer de motiverende brief naar de verzoeker is verstuurd (termijn is 45 dagen na ontvangst) • De datum van de eventuele reactie van de verzoeker na behandeling van zijn/haar klacht. |
| Onderzoek ontvankelijkheid | Klachtencoördinator | | <p>De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek.</p> <p>Twee mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De klacht is ontvankelijk: de klachtencoördinator stuurt binnen een termijn van 10 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht ontvankelijk is en verder wordt behandeld. Dit antwoord bevat eveneens de coördinaten van diegene die de klacht gaat behandelen. • De klacht is niet ontvankelijk: de klachtencoördinator 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: <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer het geen klacht betreft (melding, beleidsklacht, geen klacht noch melding of beleidsklacht) - Al eerder klacht ingediend - Meer dan 60 dagen voor indiening (vanaf het feit) - Nog niet alle beroepsprocedures aangewend - Jurisdictioneel beroep aanhangig - Kennelijk ongegrond - Geen belang - Anoniem - Klacht over beleid en regelgeving - Geen lokale overheid <p>Geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure.</p> |
| Versturen brief/e-mail naar verzoeker (ontvankelijk of niet-ontvankelijk) | Klachtencoördinator | | <p>Binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator schriftelijk een antwoord dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De klacht werd ontvangen • De klacht al dan ontvankelijk is (+ motivatie) • De coördinaten van de klachtenbehandelaar. <p>Wanneer de burger een klacht uit via e-mail of het I-loket, wordt het antwoord via e-mail teruggestuurd. Wanneer de burger via een ander kanaal zijn klacht uit, wordt het antwoord via brief teruggestuurd.</p> |

| | | | |
|--|---------------------|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Klacht ontvankelijk afgehandeld • Klacht ontvankelijk opstarten en klacht doorsturen naar klachtenbehandelaar | Klachtencoördinator | | <p>Rapport wordt opgesteld enkel bij ontvankelijke klacht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eerste luik wordt ingevuld door klachtencoördinator: <ul style="list-style-type: none"> - Contactgegevens verzoeker (naam-adres-telefoon-email) - Datum indiening klacht - Korte omschrijving klacht - Kanaal hoe klacht is binnengekomen - Ontvankelijk - Datum versturen ontvangstbrief - Coördinaten klachtenbehandelaar <p>De klachtencoördinator stuurt dit rapport via Ariadne door aan de klachtenbehandelaar in kwestie. (klachtenbehandelaar: de hiërarchisch overste van de dienst of medewerker waarover een klacht wordt ingediend).</p> |
| <p>Inhoudelijk onderzoek + beoordeling klacht door klachtenbehandelaar</p> | Klachtenbehandelaar | | <p><u>Inhoudelijk onderzoek</u></p> <p>De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De klachtenbehandelaar gaat na 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: <ul style="list-style-type: none"> - Het principe van hoor en wederhoor; - Een ernstig feitenonderzoek - Een redelijke behandeltermijn (21 dagen) • Een samenvatting van deze gesprekken worden opgenomen in het rapport. <p><u>Beoordeling</u></p> <p>De klachtenbehandelaar</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 volgende mogelijke beoordelingen: <ul style="list-style-type: none"> - gegronde klacht: dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of ombudsnormen (manifest) werden geschonden. - deels gegronde klacht: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegronde, andere niet. - gegronde en gecorrigeerde klacht: de klacht is gegronde, 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 |

| | | | |
|---|---------------------|---------|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - 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 voldoende 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. <ul style="list-style-type: none"> • bij gegronde of deels gegronde klachten -> oplossing formuleren: <ul style="list-style-type: none"> - opgelost - deels opgelost - onopgelost |
| Rapport + brief overmaken aan klachtcoördinator | Klachtenbehandelaar | | De klachtenbehandelaar stuurt het rapport en de motiverende brief door naar de klachtcoördinator. Termijn: binnen de 21 dagen na ontvangst opstart rapport. |
| Nagaan/controlereformvereisten | Klachtcoördinator | | De klachtcoördinator gaat na: <ul style="list-style-type: none"> • de vormvereisten van het rapport en de motiverende brief • de neutrale houding van de klachtenbehandelaar in het behandelen van de klacht en het schrijven van het rapport en de motiverende brief. De klachtcoördinator gaat inhoudelijk dus niets na. |
| Opsturen motiverende brief | Klachtcoördinator | | Wanneer de klachtcoördinator het fiat geeft wordt de motiverende brief opgestuurd naar de verzoeker. |
| Afhandelen dossier | Klachtcoördinator | Ariadne | Het dossier wordt door de klachtcoördinator als afgehandeld beschouwd. |
| Beroepsmogelijkheid voor klachtindieners | | | Momenteel nog niets voorzien – raad zal geval per geval beslissen totdat er regeling is voorzien. |

Bijlage:
1. processchema afhandelen van een klacht.

