

# Reglement klachtenmanagement

## **ARTIKEL 1 - DOELSTELLING**

Klachtenmanagement is het gestructureerd ontvangen, onderzoeken en afhandelen van klachten. Registratie, behandelen en opvolgen van klachten vormt de basis voor continue kwaliteitsverbetering. Door klachten systematisch en grondig te analyseren, komen de oorzaken van de klachten naar boven en kan de organisatie verbeteringen trachten door te voeren. De organisatie streeft ernaar klachten in de toekomst te vermijden om zo te groeien naar een betere service en kwaliteit van haar dienstverlening en naar een betere relatie met de burgers.

## **ARTIKEL 2 - DEFINITIES**

### 2.1. KLACHT

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid door een BURGER over een door het gemeente/ocmw al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- Het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- Het niet uitvoeren van een handeling of prestatie
- Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze.

Een handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

- Een behandelingswijze van een burger door een medewerker van het lokaal bestuur
- Een termijn
- Een beslissing van het lokaal bestuur of van een medewerker van het lokaal bestuur

Klachten kunnen geuit worden door gebruikers of andere betrokkenen bij de dienstverlening van het lokaal bestuur (EXTERNE klachten) of door de personeelsleden (INTERNE klachten).

Klachten kunnen betrekking hebben op een ernstig niet correct handelen van medewerkers maar eveneens op een ernstig of niet correct handelen van Burgemeester, Schepenen, Voorzitter BCSD of BCSD-leden.

Deze klachtenprocedure vindt GEEN toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen of petitie's.

- Wanneer een burger een vraag stelt om INFORMATIE (wie, wat, wanneer, waarom, welke, hoe) is elke medewerker van het lokaal bestuur verplicht op een snelle en correcte wijze een antwoord te geven of gericht door te verwijzen voor de juiste dienst of instelling. De burger krijgt steeds een antwoord en gericht informatie die voor de betrokkene nuttig is.



Het niet (correct) inspelen op een vraag om informatie kan wel aanleiding geven tot het formuleren van een klacht door de burger.

- Een MELDING : alles wat geen klacht is, is een melding (voorbeelden: een verkeerde spelling van een naam, foutieve gegevens in een publicatie of op een website...).
- Hiermee wordt niet bedoeld een melding van seksueel grensoverschrijdend gedrag. Hiervoor wordt deze klachtenprocedure wel gehanteerd. Grensoverschrijdend gedrag is gedrag, verbaal of niet-verbaal, bewust of onbewust, komende van het personeel of andere medewerkers, de eventuele medebewoners, derden of familieleden, dat **ervaren** wordt door de burgers als negatief, ongewenst of gedwongen, onafhankelijk van de situatie, en ongeacht de tijd en de plaats. Het is een gedrag dat indruist tegen de maatschappelijk aanvaarde normen.
- Een SUGGESTIE is een signaal van de burger dat belangrijke informatie bevat voor de verbetering van het kwaliteitssysteem of van de dienstverlening.

## 2.2. KLACHTENCOÖRDINATOR

De klachtencoördinator registreert de klachten en geeft de klacht een identificatienummer. De klachtencoördinator waakt erover dat de klachtenprocedure zoals bepaald in artikel 3 van dit reglement wordt nageleefd. De klachtencoördinator wordt vervuld door de algemeen directeur of een door hem aangestelde medewerker van de gemeente.

Indien er klachten zijn onder medewerkers treedt de algemeen directeur rechtstreeks op als klachtencoördinator en behandelaar. Indien het over seksueel grensoverschrijdend gedrag gaat, is er geen tussenkomst van de klachtencoördinator. Dergelijke klachten moeten anoniem behandeld worden. Bijgevolg gebeurt alles door de klachtenbehandelaar.

## 2.3. KLACHTENBEHANDELAAR

Als klachtenbehandelaar treedt op:

- De hiërarchisch overste van degene tegen wiens handeling of prestatie de klacht gericht is tenzij hij/zij betrokken partij is in welk geval de klacht wordt behandeld door de algemeen directeur.
- Het College van burgemeester en Schepenen/Vast Bureau indien het een klacht betreft tegen een handeling of prestatie van de Algemeen directeur, de adjunct-algemeendirecteur of van de financieel directeur.
- De algemeen directeur indien het een klacht betreft tegen een handeling of prestatie onder medewerkers.

- De gemeenteraad/raad voor maatschappelijk welzijn indien het klacht betreft tegen een handeling of prestatie van de burgemeester, schepenen of van de voorzitter BCSD/BCSD-leden.

## **ARTIKEL 3 - PROCEDURE**

### **3.1. ONTVANGST VAN EEN KLACHT**

Klachten kunnen ingediend worden bij ELKE medewerker van het lokaal bestuur of bij een mandataris.

Alle medewerkers en mandatarissen nemen binnen hun verantwoordelijkheidsgebied een actieve houding aan om elke ontevredenheid op te sporen.

Een klacht kan schriftelijk, mondeling of telefonisch worden ingediend. Bij een mondeling of telefonische klacht moet de ontvanger ervan deze noteren op het klachtenformulier en overmaken aan de klachtencoördinator. Klachten van seksueel grensoverschrijdend gedrag worden rechtstreeks door de klachtenbehandelaar behandeld.

Volgende gegevens worden genoteerd bij de ontvangst van een klacht:

- Datum van melding van de klacht
- De ontvanger van de klacht
- De persoonsgegevens van de indiener van de klacht (behalve bij seksueel grensoverschrijdend gedrag waarbij de melding anoniem gebeurt)
- De drager van de klacht (hoe werd de klacht ingediend zie 3.1.)
- Een korte omschrijving van de klacht met vermelding van de administratieve dienst, personeelslid of mandataris waartegen de klacht wordt ingediend

De gegevens worden zorgvuldig genoteerd op het klachtenformulier:

De klachtencoördinator verstuurt een ontvangstmelding naar de indiener van de klacht. Bij seksueel grensoverschrijdend gedrag verloopt alle communicatie via de klachtenbehandelaar om de anonimiteit van de melder te kunnen garanderen.

[Ontvangstmelding.doc](#)

### **3.2. DOORSTUREN VAN DE KLACHT NAAR DE KLACHTENCOÖRDINATOR EN REGISTRATIE**

De ontvanger van de klacht bezorgt de gegevens aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de ontvangen klacht. Hij kent een identificatienummer toe aan de klacht.

Bij klachten m.b.t. seksueel grensoverschrijdend gedrag vraagt de klachtenbehandelaar het identificatienummer aan de klachtencoördinator. De klachtenbehandelaar is in deze gevallen verantwoordelijk voor het aanvullen van het register.

Dit gebeurt elektronisch op volgende locatie:

<https://www.moorslede.be/klachtenformulier>

Volgende gegevens en resultaat worden geregistreerd:

- Identificatienummer
- Datum ontvangst
- Datum registratie
- Identiteit lokaal bestuur
- Ontvankelijk/Niet ontvankelijk
- Klachtenbehandelaar
- Klager
- De verzendingsdatum van het eindverslag

### 3.3. INTERNE BEHANDELING VAN DE KLACHT

#### 3.3.1. ONDERZOEK NAAR DE ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT

Het onderzoek naar de ontvankelijkheid gebeurt door de bevoegde klachtenbehandelaar (zie 2.3. in dit reglement).

[Interne behandeling klacht.doc](#)

Het onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht vermeldt volgende:

- Het identificatienummer
- De datum van doorzending van de klacht naar de klachtenbehandelaar
- De identificatie van de klachtenbehandelaar binnen het bestuur
- De classificatie: klacht / melding / suggestie / vraag om informatie
- Het domein waarop de klacht, melding, suggestie of vraag om informatie op betrekking heeft
- Het resultaat van de klachtenbehandeling: ontvankelijk / niet ontvankelijk

#### **Een klacht is ONTVANKELIJK als:**

- Het een KLACHT betreft en geen melding, vraag om informatie of suggestie (zie 2.1. in dit reglement)
- Het geen beleidsvoornemens of beleidsverklaringen betreft
- Ze nog niet eerder werd ingediend door dezelfde persoon over dezelfde gebeurtenis
- Ze een onderwerp behandelt dat dateert van minder van 1 jaar voor de indiening

- Alle beroepsprocedures zijn aangewend en afgehandeld
- Er een belang aanwezig is van de indiener bij het onderwerp van de klacht
- Ze niet anoniem wordt geformuleerd, uitgezonderd bij klachten m.b.t. seksueel grensoverschrijdend gedrag.

### 3.3.2. ONDERZOEK VAN DE KLACHT

Wanneer de klachtenbehandelaar oordeelt dat een klacht ONTVANKELIJK is, wordt aan de indiener ervan én aan de persoon waarover de klacht handelt binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk / per mail meegedeeld dat de klacht werd ontvangen en ONTVANKELIJK is en verder wordt behandeld met vermelding van de coördinaten van de klachtenbehandelaar;

[Ontvankelijke klacht.doc](#)

Volgende stappen worden gezet om een eindverslag op te maken:

- Onderzoek door de klachtenbehandelaar bij de betrokken dienst of medewerker(s)
- Een beschrijving van het standpunt ingenomen door de klachtenbehandelaar
- De datum van de schriftelijke mededeling van het resultaat van het onderzoek aan de klachtindiener
- De datum van een eventuele reactie van de klachtindiener op deze schriftelijke mededeling
- Gemotiveerde eindconclusie met ondernomen of te ondernemen maatregelen
- De datum waarop de klacht afgehandeld is
- Handtekening van de klachtenbehandelaar

Indien het gaat om een klacht m.b.t. seksueel grensoverschrijdend gedrag wordt een onderzoek verricht en wordt in team nagegaan of de klacht gegrond of ongegrond is. De klacht zal resulteren in één van volgende mogelijkheden:

- Mogelijk misdrijf
- SGG dat niet als misdrijf kan omschreven worden
- Ongegronde melding

Wat er in bovenstaande situaties precies moet gebeuren, staat uitgebreid vermeld in de uitgewerkte procedure per dienst.

In geval de klachtenbehandelaar oordeelt dat een klacht NIET ONTVANKELIJK is, wordt aan de indiener ervan binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk / per mail meegedeeld dat de klacht werd ontvangen maar NIET ONTVANKELIJK is, met vermelding van de redenen van niet-ontvankelijkheid.

[Niet-ontvankelijke klacht.doc](#)

### 3.3.3. AFHANDELING KLACHT - EINDVERSLAG

De indiener van de klacht en de persoon waarover de klacht handelt worden binnen de 50 kalenderdagen na indiening van de klacht schriftelijk (aangetekend) in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht met de motivatie van de bevindingen. De klachtenbehandelaar maakt deze brief op.

[Eindverslag.doc](#)

### **ARTIKEL 4 - RAPPORTERING**

Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en wordt aan de gemeenteraad/raad voor maatschappelijk welzijn gerapporteerd nopens het klachtenmanagement.

Dit verslag vermeldt:

- Het aantal klachten op jaarbasis
- Het aantal ontvankelijke en het aantal niet ontvankelijke klachten
- De ondernomen of te ondernemen maatregelen met het oogmerk klachten in de toekomst te vermijden en zo te groeien naar een betere service en kwaliteit van de dienstverlening en naar een betere relatie met de burger.

### **ARTIKEL 5 - INWERKINGTREDING**

Dit reglement klachtenmanagement treedt in werking op datum van 01.05.2022