



## Procedure: klachtenbehandeling

Aanleiding: **iemand** heeft een klacht en uit die klacht  
- ofwel:

- burgers – natuurlijk persoon
- rechtspersonen
- verenigingen

Mogelijke manieren om klacht te uiten:

- via brief gericht aan de klachtencoördinator, Gellenberg 16 – 3210 Lubbeek
- via e-mail - [klachten@lubbeek.be](mailto:klachten@lubbeek.be)
- via papieren of elektronisch klachtenformulier
- via telefoon
- mondeling aan elke medewerker (die over een klachtenformulier beschikt)

### **Stap 1: ontvangen van de klacht**

**Uitvoerende:** een medewerker

**Beschrijving:**

- mondeling: elke medewerker laat de burger, die een klacht mondeling uit, het klachtenformulier invullen. Als deze persoon niet in staat is zijn/haar klacht te noteren, krijgt hij/zij hiervoor de hulp van een medewerker.
- schriftelijk: via een klachtenformulier, brief of fax
- elektronisch: via e-mail of gemeentelijke website
- telefonisch: elke medewerker noteert de klacht op het klachtenformulier

**Noodzakelijke gegevens:**

- datum ontvangst klacht
- naam klager
- adres klager
- woonplaats klager
- telefoon klager
- e-mail klager
- manier waarop klacht is binnengekomen : website, mondeling, telefonisch, via e-mail, via brief
- ontvanger van de klacht
- korte omschrijving van de klacht

Indien mogelijkheid om direct oplossing aan te bieden:

## Stap 2: oplossing aanbieden

**Uitvoerende:** een medewerker

**Beschrijving:**

Wanneer een burger een klacht rechtstreeks aan de medewerker/dienst uit en er kan direct een oplossing worden aangeboden, wordt deze oplossing direct aangeboden.

De medewerker stuurt wel de klacht en de oplossing door naar de klachtencoördinator voor registratie.

## Stap 3: doorsturen klacht naar klachtencoördinator

**Uitvoerende:** een medewerker

**Beschrijving:**

Aangezien elke gemeente een centraal klachtenregistratie- en behandelingssysteem moet hebben, georganiseerd op ambtelijk niveau, betekent dit dat alle binnenkomende klachten geregistreerd worden in een apart klachtenregistratiebestand.

- mondelinge klacht: elke medewerker stuurt het klachtenformulier dadelijk door naar de klachtencoördinator.
- schriftelijke klacht: brief wordt ingeschreven en onmiddellijk bij binnenkomst wordt een kopie bezorgd aan de klachtencoördinator.
- via e-mail: doorsturen naar klachtencoördinator.
- via telefoon: ingevuld klachtenformulier dadelijk doorsturen naar de klachtencoördinator.
- medewerkers die niet in staat zijn de burger onmiddellijk te helpen, verwijzen deze door naar één van de andere mogelijkheden waar de klacht kan genoteerd worden.

**Termijn: onmiddellijk** na het ontvangen van de klacht.

## Stap 4: registreren van de klacht

**Uitvoerende:** klachtencoördinator

**Beschrijving:**

Elke klacht wordt geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

Alleen de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregistratiesysteem.

In het register worden volgende elementen opgenomen:

- datum waarop de klacht is binnengekomen
- datum waarop de klacht is binnengekomen bij de klachtencoördinator
- identiteit van de klager (naam, adres, tel, of e-mail)
- omschrijving van de klacht
- dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend
- wijze van indiening van de klacht
- ontvanger van de klacht
- ontvankelijkheid van de klacht
- reden van niet-ontvankelijkheid
- datum wanneer de brief met ontvangstbevestiging en ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd (termijn: 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator)
- datum wanneer de klachtencoördinator de klacht doorstuurt naar de klachtenbehandelaar
- klachtenbehandelaar
- datum wanneer de klachtencoördinator het onderzoek en gemotiveerd antwoord van de klachtenbehandelaar heeft ontvangen
- gegrondheid van de klacht
- datum wanneer de motiverende brief naar de verzoeker is verstuurd (termijn: 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator)
- datum van de eventuele reactie van de klager na behandeling van zijn/haar klacht

## Stap 5: ontvankelijkheidsonderzoek

**Uitvoerende:** klachtencoördinator

**Beschrijving:**

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek.

Twee opties:

1. de klacht is ontvankelijk
2. de klacht is niet-ontvankelijk

1. de klacht is ontvankelijk

De klachtencoördinator stuurt, binnen de **10 kalenderdagen** na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator, schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht ontvankelijk is, verder wordt behandeld en hij/zij vermeldt de coördinaten van diegene die de klacht gaat behandelen.

2. de klacht is niet ontvankelijk

De klachtencoördinator stuurt, binnen de **10 kalenderdagen** na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator, schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht niet ontvankelijk is en de reden van niet-ontvankelijkheid.

De volgende klachten worden als niet-ontvankelijk beschouwd:

- het betreft een aanvraag om informatie, een melding, een suggestie, een beroep, een bezwaar of een petitie
- de indiener heeft eerder al een klacht over exact hetzelfde onderwerp ingediend, die volledig is afgehandeld
- de grondslag voor de klacht dateert van meer dan één jaar voor de indiening van de klacht
- de indiener heeft niet alle beroepsprocedures aangewend
- er is een jurisdictioneel beroep aanhangig
- de klacht is kennelijk ongegrond
- de indiener van de klacht kan geen belang aantonen
- anonieme klachten
- algemene klachten over de regelgeving, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of –verklaringen
- klachten over zaken waarvoor het lokaal bestuur niet bevoegd is
- klacht ingediend door personeelslid van het bestuur i.v.m. werksituatie, arbeidsbetrekkingen en rechtspositieregeling

**Termijn:** binnen de **10 kalenderdagen** na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator.

## Stap 6: versturen van de brief of e-mail naar de klager

**Uitvoerende:** klachtencoördinator

**Beschrijving:**

Binnen de **10 kalenderdagen** na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator stuurt de klachtencoördinator schriftelijk een antwoord naar de klager.

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

Wanneer de klager zijn/haar klacht uit via e-mail wordt een e-mail teruggestuurd. Uit de klager zijn klacht langs een ander kanaal dan wordt het antwoord via brief teruggestuurd.

**Termijn:** binnen de **10 kalenderdagen** na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator.

## Stap 7: opstarten en doorsturen rapport naar klachtenbehandelaar

**Uitvoerende:** klachtencoördinator

### Beschrijving:

Van elke ontvankelijke klacht wordt een rapport opgesteld met volgende vermeldingen

- contactgegevens klager (naam, adres, telefoon en/of mail)
- datum indiening klacht
- omschrijving klacht
- de wijze van indiening van de klacht
- datum verzending ontvangstmelding
- coördinaten klachtenbehandelaar

De klachtencoördinator duidt een klachtenbehandelaar aan en bezorgt dit rapport aan de verantwoordelijke klachtenbehandelaar voor verder onderzoek.

Als klachtenbehandelaar treedt op:

- De hiërarchisch overste van de persoon of de dienst tegen wie de klacht gericht is. Indien de klacht gaat over verschillende diensten binnen één afdeling, wordt de klacht toegewezen aan het afdelingshoofd.
- Indien de klacht gericht is tegen de hiërarchisch overste zal de algemeen directeur als klachtenbehandelaar optreden.
- Indien de klacht gaat over verschillende diensten en over verschillende afdelingen, wordt de klacht toegewezen aan de algemeen directeur.
- Indien het een klacht over de afhandeling van een klacht betreft, wordt deze toegewezen aan de secretaris.
- Indien de klacht gericht is tegen de algemeen directeur zullen de door de gemeenteraad aangeduide erkende plaatsvervanger(s) optreden als klachtenbehandelaar.
- Indien de klacht gericht is tegen de financieel directeur zullen de door de gemeenteraad aangeduide erkende plaatsvervanger(s) optreden als klachtenbehandelaar.

**Termijn:** na de ontvankelijk verklaring van de klacht (**10 kalenderdagen** na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator).

## Stap 8: inhoudelijk onderzoek klacht

**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 klager klaagt
- onderzoek van het antwoord van betrokken dienst/medewerker
- indien nodig neemt de behandelaar contact op met de klager voor bijkomende info/vragen/reactie
- eventueel overleg organiseren tussen betrokken partijen
- eventueel formeel onderzoek instellen: metingen, plaatsbezoek, ...

Een samenvatting van de gevoerde onderzoeken en gesprekken wordt opgenomen in het rapport.

**Termijn:** binnen de **20 kalenderdagen** na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator.

## Stap 9: klacht beoordelen

**Uitvoerende:** klachtenbehandelaar

### Beschrijving:

De klachtenbehandelaar stelt een gemotiveerde brief op naar de klager met volgende mogelijke beoordelingen:

**Gegronde klacht:** de klager heeft gelijk – het personeelslid/dienst heeft gehandeld in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. Hierbij oplossing formuleren zoals opgelost/deels opgelost/onopgelost.

**Deels gegronde klacht:** bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond en andere niet. Hierbij oplossing formuleren zoals opgelost/deels opgelost/onopgelost.

**Gegronde en gecorrigeerde klacht:** de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd.

**Ongegronde klacht:** de klager heeft ongelijk – het personeelslid/dienst heeft geen fout gemaakt.

**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:

- onvoldoende duidelijkheid blijft
- enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter gehandeld had kunnen worden
- de fout te klein is om ze in aanmerking te nemen. Hoewel deze klachten als dusdanig niet beoordeeld worden, kunnen ze wel belangrijke informatie bevatten.

**Termijn:** binnen de **20 kalenderdagen** na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator.

## Stap 10: eindrapport – gemotiveerde antwoordbrief doorsturen naar hiërarchische overste

**Uitvoerende:** klachtenbehandelaar

### Beschrijving:

De klachtenbehandelaar stuurt een kopie van het rapport en gemotiveerde brief door naar zijn/haar hiërarchische overste. Zo blijft het diensthoofd, in de gevallen dat hij/zij zelf niet als klachtenbehandelaar moet optreden, altijd op de hoogte van de behandelde klachten binnen zijn/haar dienst.

**Termijn:** binnen de **30 kalenderdagen** na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator.

## Stap 11: eindrapport en gemotiveerde brief terugsturen naar klachtencoördinator

**Uitvoerende:** klachtenbehandelaar

### Beschrijving:

De klachtenbehandelaar stuurt het rapport en de gemotiveerde brief naar de klachtencoördinator.

**Termijn:** binnen de **30 kalenderdagen** na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator.

## Stap 12: nagaan vormvereisten

**Uitvoerende:** klachtencoördinator

### Beschrijving:

De klachtencoördinator bewaakt:

- 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.

Dit betekent dus dat de klachtencoördinator dit **niet inhoudelijk nakijkt**.

### **Stap 13: opsturen gemotiveerde brief**

**Uitvoerende:** klachtencoördinator

**Beschrijving:**

Wanneer de klachtencoördinator zijn/haar goedkeuring geeft, wordt de motiverende brief door de klachtencoördinator opgestuurd naar de klager.

**Termijn:** de maximumtermijn voor het behandelen van een klacht bedraagt **30 kalenderdagen** vanaf de ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator. Indien deze termijn niet gerespecteerd kan worden door onvoorziene omstandigheden of bijkomend onderzoek, zal de klachtencoördinator de klager hiervan in kennis stellen en een tussentijds verslag overmaken aan de klager.

### **Stap 14: afhandelen dossier**

**Uitvoerende:** klachtencoördinator

**Beschrijving:**

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