

Klachtenreglement

Afdeling 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Toepassingsgebied

Dit reglement organiseert een systeem voor de behandeling van klachten met betrekking tot de dienstverlening van het lokaal bestuur Oudenaarde (stad én OCMW Oudenaarde).

Artikel 2. Definities

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid over een door het lokaal bestuur Oudenaarde al dan niet uitgevoerde handeling of prestatie.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling of prestatie.

Meldingen, vragen om informatie, suggesties, beroepen, bezwaren en petitie worden niet beschouwd als klachten. Voor beroepen, bezwaarschriften en verzoekschriften dienen de wettelijk omschreven procedures te worden gevolgd.

Klachten omtrent het beleid, d.i. het uiten van een ongenoegen over het gevoerde beleid, worden doorgestuurd naar de bevoegde schepen(en) die de afhandeling ervan op zich neemt.

Artikel 3. Indienen van de klacht

Ieder die beroep doet op de dienstverlening van het lokaal bestuur Oudenaarde kan een klacht indienen. Het kan gaan om een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf/onderneming.

De klacht moet onderschreven worden door een natuurlijke persoon of gemandateerde van een rechtspersoon, met opgave van naam, adres en contactgegevens.

Het indienen van een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk bij een medewerker of mandataris van het lokaal bestuur Oudenaarde via een bezoek, telefonisch, per brief, e-mail of het klachtenformulier op de website van de Stad en het OCMW en eventueel andere beschikbare kanalen.

Mondelinge klachten bij een medewerker of mandataris van het lokaal bestuur Oudenaarde kunnen slechts aanvaard worden indien door deze laatsten het klachtenformulier wordt ingevuld.

Elke klacht die door een medewerker of mandataris van het lokaal bestuur Oudenaarde wordt ontvangen, wordt binnen een termijn van 3 werkdagen via het klachtenformulier doorgegeven aan de klachtencoördinator.

Artikel 4. Ontvankelijkheidscriteria

Volgende klachten worden onontvankelijk verklaard en worden bijgevolg niet behandeld in het kader van dit reglement:

- anonieme klachten;
- klachten over een onderwerp waarbij de burger niet zelf of actueel betrokken is;

- klachten over materies die buiten de bevoegdheid van het lokaal bestuur Oudenaarde vallen (in voorkomend geval wordt de indiener van de klacht met de nodige informatie doorverwezen naar de correcte instantie);
- klachten over feiten die langer dan 1 jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas na meer dan 1 jaar manifesteren;
- klachten die betrekking hebben op beleidskeuzes, -voornemens en -verklaringen;
- klachten over feiten waarover een gerechtelijke procedure lopende is;
- klachten die betrekking hebben op de inhoud van regelgeving zelf;
- klachten over aangelegenheden waarvoor niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden uitgeput, in dat geval begint de termijn van 1 jaar, zoals hierboven vermeld, te lopen vanaf de afhandeling van het georganiseerd administratief beroep;
- klachten van medewerkers van het lokaal bestuur Oudenaarde over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekking en de rechtspositieregeling (in voorkomend geval wordt de klacht overgemaakt aan de dienst personeel);
- klachten over feiten waarvoor de indiener eerder een klacht had ingediend en die ook werd behandeld;
- klachten die kennelijk ongegrond zijn, meer bepaald wanneer (meteen) duidelijk is dat er geen fout kan zijn gemaakt door de betrokken dienst, er geen grond voor de klacht is en deze klacht redelijkerwijs ook geen kans van slagen heeft;
- klachten die kennelijk onredelijk zijn, bijvoorbeeld wanneer de feiten futiel zijn of wanneer de indiener het lokaal bestuur Oudenaarde herhaaldelijk bestookt met klachten en dit uiteindelijk niet meer in verhouding staat tot de werklast die dit veroorzaakt voor het lokaal bestuur Oudenaarde.

Afdeling 2. Rollen en verantwoordelijkheden

Artikel 5. Neutraliteit en onafhankelijkheid

Alle bij het klachtenonderzoek betrokken medewerkers worden geacht een neutrale rol op te nemen. Klachten kunnen niet onderzocht worden door medewerkers die rechtstreeks betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 6. Centrale klachtencoördinator

De klachtencoördinator neemt de algemene coördinatie van het klachtenbeheer en het klachtenmanagement op. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de procedure correct gevolgd wordt en stuurt waar nodig bij.

De klachtencoördinator staat in voor:

- het opmaken en bijsturen van de interne procedure;
- de registratie van alle ontvangen klachten;
- het overmaken van centraal binnengekomen klachten aan de bevoegde diensten, waarbij klachten die niet toegewezen kunnen worden aan een dienst door de klachtencoördinator zelf behandeld worden;
- de opvolging van alle klachten in behandeling en de naleving van de klachtenprocedure;
- de rapportering op regelmatige tijdstippen aan de bevoegde instanties over de klachtenafhandeling en naleving van het reglement binnen het lokaal bestuur Oudenaarde;
- het formuleren van antwoorden aan de klager;

- het formuleren van adviezen en punten ter verbetering op vlak van dienstverlening en deze terugkoppelen naar de algemeen directeur, het managementteam en de betrokken diensten/instanties.

Artikel 7. Klachtenbehandelaar

De rol van klachtenbehandelaar wordt opgenomen door het diensthoofd mits geen rechtstreekse betrokkenheid bij de feiten. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijk onderzoek en het inhoudelijk beoordelen van de klacht.

Er kan altijd advies worden gevraagd aan de klachtencoördinator en indien deze het opportuun vindt, kan deze een klacht naar zich toe trekken voor volledige afhandeling.

Artikel 8. Interne procedure

Indien de visie van de klachtencoördinator op de afhandeling van de klacht afwijkt van de visie van de klachtenbehandelaar, wordt dit voor advies aan de algemeen directeur voorgelegd.

Klachten over de houding of het gedrag van personeelsleden zullen door de klachtencoördinator, in overleg en onder toezicht van de algemeen directeur, worden behandeld, in samenspraak met de betrokken leidinggevende.

Klachten over de klachtencoördinator zullen door de algemeen directeur worden behandeld.

Klachten over de algemeen directeur en financieel directeur worden door het college van burgemeester en schepenen behandeld.

Artikel 9. Registratie

Iedere klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden altijd opgenomen:

- datum van ontvangst van de klacht;
- naam, adres en contactgegevens van de indiener;
- de drager (brief, e-mail, online formulier, telefonisch, mondeling);
- een bondige omschrijving van de klacht;
- verzendingsdatum van de ontvangstmelding aan de klager;
- datum van afhandeling en verzending van het antwoord;
- beoordeling van de klacht: ontvankelijkheid – gegrondheid.

De klachtencoördinator kan op eigen goeddunken bijkomende gegevens registreren.

Artikel 10. Ontvangstbevestiging en ontvankelijkheidsonderzoek

De indiener wordt binnen de 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld van de ontvangst van de klacht en termijnen waarbinnen de klacht behandeld zal worden.

De indiener wordt binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld van het ontvankelijkheidsonderzoek. Het resultaat is gemotiveerd en definitief. Indien onontvankelijk wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Indien de dienst meteen – m.n. uiterlijk de werkdag volgend op de ontvangst van de klacht – een concrete oplossing en/of inhoudelijk antwoord kan aanleveren, wordt dit beschouwd als directe dienstverlening en is een aparte ontvangstmelding niet verplicht. De klacht wordt dan als afgehandeld beschouwd.

Artikel 11. Inhoudelijk onderzoek

Ontvankelijke klachten worden onderzocht door de klachtenbehandelaar van de betrokken dienst. Het inhoudelijk onderzoek vangt aan de dag volgend op de in kennis stelling van de indiener van de ontvankelijkheid van de klacht.

De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim en de privacy van de klager te respecteren.

De klachtenbehandelaar bezorgt het resultaat van het onderzoek met alle nodige informatie en een advies tot antwoord aan de klachtencoördinator. Dit gebeurt binnen de 15 kalenderdagen na de start van het inhoudelijk onderzoek. Het resultaat van het onderzoek met alle nodige informatie en een advies tot antwoord omvat minstens:

- Uitkomst van het onderzoek (gegrond/deels gegrond/ongegrond/terechte opmerking enz.);
- Motivatie (reden waarom de klacht aldus wordt beschouwd);
- In geval van een (deels)gegronde klacht: voorstel tot oplossing/initiatief.

De klachtencoördinator gaat de vormvereisten van het onderzoek en het voorstel van antwoord na, stelt vervolgens de klager en de betrokken dienst schriftelijk in kennis van zijn/haar bevindingen van het onderzoek en motiveert deze. Dit antwoord dient verstuurd te worden binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

De uitkomst van het inhoudelijk onderzoek kan zijn: gegronde klacht, deels gegronde klacht of ongegronde klacht.

Een gegronde klacht is een klacht waarbij, na onderzoek, is gebleken

- dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden;
- dat de betrokken dienst niet onbehoorlijk of onzorgvuldig heeft gehandeld, maar waardoor duidelijk wordt dat de situatie en/of dienstverlening kan verbeterd worden.

Een deels gegronde klacht is een klacht waarbij bepaalde elementen uit de klacht gegrond zijn en andere niet.

Een klacht is ongegrond wanneer na onderzoek blijkt dat er correct en zorgvuldig werd gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist. Deze beoordeling is definitief.

Over klachten waarbij, na onderzoek, onvoldoende duidelijkheid blijft, er geen objectief toetsingskader blijkt te zijn en/of een feitelijke discussie blijft bestaan, wordt geen oordeel geveld.

Artikel 12. Afhandeling

Het antwoord met de bevindingen van het inhoudelijk onderzoek wordt geregistreerd. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd.

Afdeling 3. Rapportering

Artikel 13. Rapportering

Samen met het rapport organisatiebeheersing brengt de algemeen directeur verslag uit op de gemeente en de OCMW-raad over de klachten, evenals desgevallend de verbeteracties.