

BIJLAGE V. KLACHTENREGLEMENT

Art. 1. § 1 - Een klacht is een manifeste uiting, waarbij een ontevreden burger, gebruiker van diensten of een rechtspersoon klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of tekortkoming bij de hulp- en dienstverlening. .

§ 2 - Een klacht kan betrekking hebben op een onderdeel van de stads- en OCMW-administratie, hulp- en dienstverlening van de lokale overheid of dienst:

- die een foutieve of strafbare handeling of prestatie verricht heeft;
- die heeft afgeweken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- die een handeling of prestatie niet heeft uitgevoerd.

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

- een behandelingswijze;
- een termijn;
- een beslissing;
- hulp- en dienstverlening

§ 4 -Anonieme klachten worden niet aanvaard. Op een uitdrukkelijke en gemotiveerde vraag kan de anonimiteit bij de behandeling van een klacht worden gegarandeerd.

§ 5 -De klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitiees. Hiervoor gelden andere procedures.

De klachtenprocedure is ook niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving en de werking, het huishoudelijk reglement, de beslissingen of de beleidsvoornemens en –verklaringen van de lokale politieke instellingen en/of hun vertegenwoordigers.

Art.3. Voor de behandeling van klachten is een klachtencoördinator (of een plaatsvervanger) aangesteld. De klachtencoördinator kan bereikt worden via een centraal klachtenmeldpunt via de website en via Klachten@genk.be.

De klachtencoördinator registreert de klacht, gaat na of deze ontvankelijk is en stuurt de klacht voor behandeling naar de juiste klachtenbehandelaar. De coördinator ziet er ook op toe dat de behandeling gebeurt volgens de klachtenprocedure. Enkel de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregister.

Art. 4. §1 - Als een burger een klacht uit over een medewerker of dienst, dan is de klachtenbehandelaar de hiërarchisch overste van de persoon of dienst aan wie de klacht is gericht (als die overste niet zelf betrokken is).

§ 2 - Een klacht van een ambtenaar tegen een andere ambtenaar wordt behandeld door de algemeen directeur.

Art.4. De klachtenbehandeling wordt als volgt georganiseerd:

Stap 1:

Iedereen, zowel een natuurlijk als rechtspersoon of vereniging zonder rechtspersoonlijkheid (mits onderschrijving door een bestuurslid) kan een klacht indienen, schriftelijk, elektronisch, via de website, via e-mail, via brief, telefonisch of mondeling bij elke medewerker of dienst.

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

Elke medewerker of dienst is verplicht elke binnenkomende klacht waarvan hij, via welk kanaal ook, kennis heeft gekregen onverwijld ter registratie over te maken aan de klachtencoördinator. Ook wanneer direct een oplossing kan worden aangeboden aan de burger, stuurt de medewerker klacht en oplossing door naar de klachtencoördinator voor registratie.

Stap 2:

De klachtencoördinator brengt elke klacht in het centraal klachtenregister. Alleen de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregister. Volgende gegevens worden in het klachtenregister geregistreerd:

- datum van ontvangst van de klacht;
- ontvanger van de klacht;
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht;
- de wijze waarop de klacht binnengekomen is (brief, fax, e-mail, sociale media);
- een bondige omschrijving of samenvatting van de klacht;
- de dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding aan klager;
- de datum wanneer de klachtencoördinator het rapport/de klacht doorstuurt naar de klachtenbehandelaar;
- de datum waarop de klachtencoördinator het rapport en de motiverende brief van de klachtenbehandelaar heeft ontvangen;
- het resultaat van de klacht:
 - ontvankelijk;
 - ongegrond;
 - gegrond
 - onontvankelijk;
 - de reden van eventuele onontvankelijkheid;
- de klachtenbehandelaar binnen de bestuursinstelling;
- datum van afhandeling en verzending van het antwoord (termijn: 45 kalenderdagen na ontvangst);
- de datum van de eventuele reactie van de verzoeker na behandeling van zijn klacht;
- de ondernomen of te nemen maatregelen (voor zover dat nodig is).

Stap 3:

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek. Algemeen kan een klacht gedefinieerd worden zoals omschreven in artikel 1. Bijkomend criterium is dat de ontevredenheid redelijkerwijze had kunnen voorkomen worden

Indien de klacht ontvankelijk is, stuurt de klachtencoördinator binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht ontvankelijk is, verder wordt behandeld.

Indien de klacht niet ontvankelijk is, dan stuurt de klachtencoördinator binnen de 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. Net zoals van het stadsbestuur, het OCMW en zijn personeel een klantvriendelijke behandeling mag worden verwacht, gaat de stad en het OCMW ervan uit dat de klacht op een fatsoenlijke wijze wordt geformuleerd.

Volgende klachten worden als niet-ontvankelijk beschouwd:

- Het betreft een vraag 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 nog geen gebruik gemaakt van een georganiseerd administratief beroep;
- de klacht is het voorwerp van een gerechtelijke procedure of een strafonderzoek;
- de klacht is het voorwerp van een verzekeringsprocedure;
- de klacht is kennelijk ongegrond. Dit is wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst of persoon.
- de indiener van de klacht kan geen belang aantonen. Het moet gaan om specifiek dossier waarbij de klager individueel en actief betrokken is ;
- anonieme klachten;
- algemene klachten over de regelgeving, huishoudelijk reglement, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of –verklaringen;
- klachten over zaken waarvoor het stads- of OCMW-bestuur niet bevoegd is.

Dit antwoord kan telefonisch, via mail of brief gebeuren. Dit is afhankelijk van de wijze van melden of de inhoud van de melding.

Indien een klacht bedoeld is voor een andere instantie (nutsmaatschappij, Vlaanderen, Kind & Gezin, ...) dan stuurt de klachtencoördinator de klager een brief met vermelding van de instantie waar de klacht kan worden neergelegd. De stad stuurt de klachten niet zelf door.

Stap 4:

De klacht wordt onderzocht door de klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim en de privacy van de klager te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie aangedragen door de betrokken dienst en informatie van de klager. De klachtenbehandelaar zal deze informatie verzamelen. De klachtenbehandelaar voert dit onderzoek binnen een redelijke termijn, namelijk 25 kalenderdagen na datum van ontvangstmelding.

Tijdens het onderzoek speelt de klachtenbehandelaar, desgevallend met ondersteuning van de klachtencoördinator een bemiddelende rol en wordt gestreefd naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, wordt de procedure afgesloten.

Als afsluiting van het onderzoek stelt de klachtenbehandelaar een motiverende brief naar de klager op met volgende mogelijke beoordelingen:

- **gegronde klacht:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of ombudsnormen (manifest) werden geschonden.
- **deels gegronde klacht:** bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet.
- **gegronde en gecorrigeerde klacht:** de klacht is gegrond, 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 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 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:
 1. onvoldoende duidelijkheid blijft;
 2. enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden;
 3. de fout te klein is om ze 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.

De klachtenbehandelaar maakt het verslag van zijn onderzoek, zijn beoordeling en de motiverende brief over aan de klachtencoördinator die nagaat of deze voldoen qua vormvereisten en neutraliteit. Inhoudelijk zal de klachtencoördinator niets wijzigen. Na goedkeuring van de klachtencoördinator wordt de brief door de klachtencoördinator opgestuurd naar de klager.

Indien het ontwerp van antwoord van de klachtencoördinator afwijkt van de visie van de betrokken dienst, wordt het antwoord aan de klager(s) eerst voorgelegd aan de algemeen directeur.

De klacht kan niet behandeld worden door iemand, waarop de klacht zelf betrekking heeft.

Stap 5:

De klachtencoördinator brengt het verslag van de klachtenbehandelaar in het klachtenregister is. Op dat ogenblik wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

De maximale termijn vanaf het ontvangen van de klacht tot het afhandelen ervan bedraagt 45 kalenderdagen. Indien deze termijn niet kan worden gerespecteerd omwille van overmacht en/of bijkomende onderzoeken, dan wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht door de klachtencoördinator. De klager krijgt van de klachtencoördinator een tussentijds verslag van de stand van zaken.

Art. 5: Het bestaan van het klachtenmeldpunt en de klachtenprocedure wordt permanent en via verschillende beschikbare kanalen permanent en herhaaldelijk bekendgemaakt.

Art.6. Jaarlijks wordt een verslag door de klachtencoördinator uitgebracht bij het managementteam, het college van burgemeester en schepenen/het vast bureau/ het directiecomité AGB en de respectievelijke raden (artikel 303 §3) over de klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten, evenals desgevallend de gesuggereerde verbeteracties.

Er kan een periodieke rapportering (halfjaarlijks) gebeuren zodat het college van burgemeester en schepenen, het vast bureau en het directiecomité van het AGB weten welke klachten zijn binnengekomen en behandeld. Bij beide verslagen worden alle privacygegevens weggelaten. Het is de inhoud van de klacht die telt. Het verslag maakt ook melding van de niet-ontvankelijk verklaarde klachten en de motivatie van de niet-ontvankelijkheid.

Art.12. Het bestuur en het personeel engageren zich de burgers een behoorlijke klachtenbehandeling te verlenen om zo de dienstverlening te verbeteren.

Klachten worden niet als negatief signaal beschouwd.