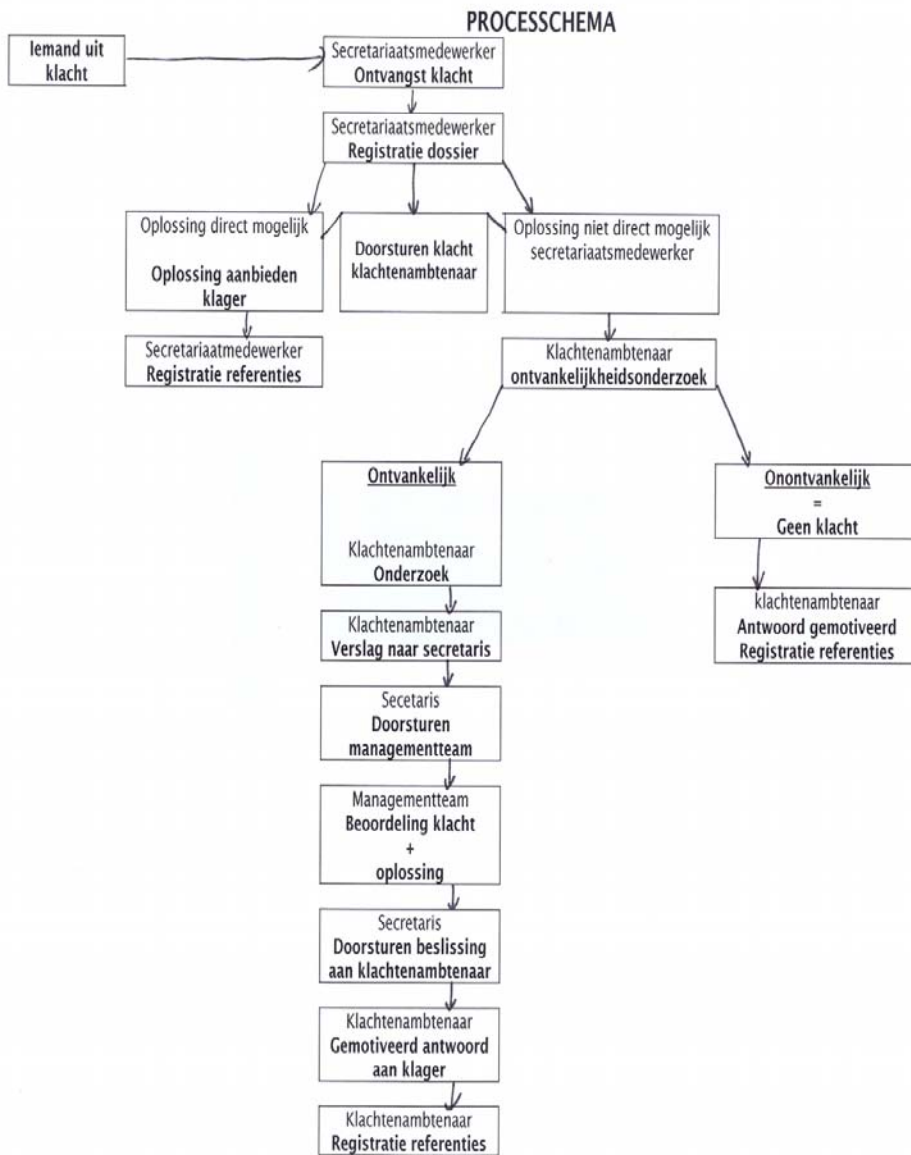




berlare

Procedure klachtenbehandeling

1. Processchema



2. Ontvangst van een klacht (intern of extern)

brief:

secretariaat: inschrijven in het speciaal klachtenregister (naam, adres, telefoon, e-mail, datum ontvangst, korte beschrijving klacht, naam noterend ambtenaar).

e-mail:

afdrukken → secretariaat: inschrijven in het speciaal klachtenregister (naam, adres, telefoon, e-mail, datum ontvangst, korte beschrijving klacht, naam noterend ambtenaar).

mondeling:

noteren gegevens (naam, adres, telefoon, e-mail, datum ontvangst, korte beschrijving klacht, naam noterend ambtenaar) → secretariaat: inschrijven in het speciaal klachtenregister.

3. Doorsturen klacht naar klachtenambtenaar

4. Indien klacht gaat over lokaal mandataris

Klacht doorsturen aan gemeentesecretaris. Hij maakt vervolgens de klacht over aan de deontologische raad voor behandeling, conform de deontologische code voor lokale mandatarissen.

5. Directe oplossing aanbieden

Indien mogelijk, wordt een directe oplossing aangeboden (herstellen fout of uitvoeren van correctiehandeling). De klachtenambtenaar deelt dit onmiddellijk mee aan de klager. De referenties worden vermeld in een speciaal register op het secretariaat.

6. Nagaan ontvankelijkheid klacht

6.1 onontvankelijk

- onontvankelijkheidsverklaring gebeurt door aangeduide ambtenaar (voorlopig de gemeentesecretaris, nadien de communicatieambtenaar), behoudens als het over het functioneren gaat van de betrokken ambtenaar. In dat geval geeft de secretaris de verklaring of – indien het over het functioneren van de secretaris gaat – het managementteam;
- een klacht wordt onontvankelijk verklaard:
 - als het over geen klacht gaat (zie definitie);
 - als reeds eerder een zelfde klacht werd behandeld;
 - als beroep aanhangig is;
 - alle beroepsprocedures nog niet zijn uitgeput;
 - als hij kennelijk ongegrond is;
 - als het over een anonieme klacht gaat;
 - als het geen belang heeft;
 - als de klacht gaat over beleid en regelgeving.
- een melding van de onontvankelijkheid wordt geregistreerd in het speciaal klachtenregister;
- binnen de tien werkdagen krijgt de klager een gemotiveerd antwoord met de gegevens van de klachtenambtenaar;
- de referenties van de melding komen in het speciaal register.

6.2 ontvankelijk

- ontvankelijkheidsverklaring gebeurt door aangeduide ambtenaar (voorlopig de gemeentesecretaris, nadien door de communicatieambtenaar), behoudens als het over het functioneren gaat van de betrokken ambtenaar. In dat geval geeft de secretaris de verklaring of – indien het over het functioneren van de secretaris gaat – het managementteam;
- melding ontvankelijkheid komt in het speciaal klachtenregister;
- binnen de tien werkdagen krijgt de klager een antwoord dat de klacht in behandeling is. Het antwoord vermeldt tevens de datum waarop het managementteam de klacht behandelt (maximaal 30 werkdagen na antwoord ontvankelijkheid aan klager, behalve wanneer een raadsbesluit nodig is);
- de referenties van de melding komen in het speciaal register.

7. Onderzoek klacht

- de aangeduide gemeentelijke ambtenaar voert onderzoek (vooropgestelde termijn veertien werkdagen behalve wanneer een raadsbeslissing noodzakelijk is).
Hij gaat bij betrokken diensthoofd na:
 - welke de gebruikelijke procedure en/of termijn is;
 - wat is mislopen;
 - welke verbetering nodig is;
 - of er eventueel een verantwoording is.
- indien nodig, vraagt de bevoegde ambtenaar de betrokken beleidsbeslissing op (college van burgemeester en schepenen of gemeenteraad);
- de aangeduide gemeentelijke ambtenaar stelt een verslag op. Dit verslag bevat in elk geval de verantwoording van de dienst, de wettelijkheids- of reglementaire grond en principes van behoorlijk bestuur die van toepassing zijn);
- het verslag wordt overgemaakt aan secretaris die het op dagorde plaatst van managementteam.

8. Behandeling klacht

- het managementteam beslist gemotiveerd bij gewone meerderheid (uitsluiting van betrokken diensthoofd):
 - tot de gegrondheid van de klacht;
 - tot een deels gegronde klacht;
 - tot een gegronde en gecorrigeerde klacht;
 - tot een ongegronde klacht;
 - tot het uitbrengen van geen oordeel omdat:
 1. er onduidelijkheid blijft na het onderzoek;
 2. enige twijfel bestaat over het feit of beter kan worden bestuurd;
 3. de fout te klein is om in aanmerking te nemen;
 4. werd vastgesteld dat de burger de klachtprocedure stopzet;
- het managementteam formuleert oplossing bij gegronde en deels gegronde klachten.

9. Opvolging klacht

- het verslag van het managementteam vermeldt een gemotiveerde beslissing (register managementteam);
- de gemeentelijk aangeduide ambtenaar krijgt het verslag van het managementteam en zendt de gemotiveerde beslissing naar de klager binnen de tien werkdagen na de vergadering van het managementteam. Tevens wordt medegedeeld dat reactie kan worden gegeven.
- de referentie van de beslissing wordt genoteerd in het klachtenregister.

10. Lerende organisatie

- het verslag van het managementteam wordt maandelijks voorgebracht op CBS;
- het managementteam evalueert om de zes maand de procedures en interne afspraken en stuurt bij waar nodig;
- de gemeentelijk aangeduide ambtenaar rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad (weglating privacy gegevens).

* * *