



Jabbeke

geeft je ruimte

# REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING LOKAAL BESTUUR JABBEKE



Jabbeke

geeft je ruimte

Reglement klachtenbehandeling lokaal bestuur Jabbeke

## Artikel 1: Toepassingsgebied

Dit reglement organiseert een systeem voor de behandeling van klachten. Dit reglement is van toepassing op eerstelijnsklachten met betrekking tot de dienstverlening van het lokaal bestuur Jabbeke.

Het lokaal bestuur Jabbeke omvat zowel de gemeente en het OCMW Jabbeke.

## Artikel 2: Begripsomschrijving klacht

Een klacht is een duidelijke uiting van een ontevredenheid (ongenoegen) over een door het lokaal bestuur Jabbeke al dan niet verrichte 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
- De gebrekkige kwalitatieve uitvoering van een handeling of prestatie
- Het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling of prestatie

## Artikel 3: Behandeling van andere verzoeken

Volgende verzoeken worden niet als (eerstelijns)klacht beschouwd:

- a) **Meldingen** worden niet beschouwd als klachten en worden doorgestuurd door het lokaal bestuur naar het meldpunt voor meldingen.  
Er is sprake van een melding indien een burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van het lokaal bestuur signaleert. Bijvoorbeeld een defect aan het wegdek, foutieve gegevens in een publicatie of op de website, ...
- b) **Beleidsklachten of beleidssuggesties** (die zich beperken tot een specifieke beleidskeuze) worden doorgestuurd door het lokaal bestuur naar het college van burgemeester en schepenen die de afhandeling ervan op zich nemen.  
In geval van een suggestie doet de burger een voorstel tot verbetering van de werking.  
Onder beleidsklachten worden algemene klachten over de regelgeving verstaan, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of -verklaringen.
- c) **Vragen om informatie** worden beantwoord door de bevoegde dienst.  
In geval van een vraag om informatie is de burger op zoek naar inlichtingen over wie, wat, wanneer, waarom, hoe.
- d) **Administratieve beroepen, (fiscale) bezwaarschriften en verzoekschriften** worden niet beschouwd als klachten en dienen de wettelijk omschreven procedures te volgen.  
Deze worden niet doorgestuurd door het lokaal bestuur.
- e) **Tweedelijnsklachten** worden door het lokaal bestuur doorgestuurd naar de onafhankelijke ombudsdienst. Er is sprake van een tweedelijnsklacht indien de burger contact had met de dienst(en) van het lokaal bestuur, maar vaststelt dat zijn vraag, melding of eerstelijnsklacht niet (afdoende) opgelost geraakt. Dit is een soort van hoger beroep voor de indiener.
- f) **Petities** worden niet beschouwd als klachten en worden behandeld volgens de procedure van het petitierecht zoals opgenomen in het huishoudelijk reglement van de gemeenteraad en OCMW-raad.

## Artikel 4: Indienen van de klacht

Enieder die beroep doet op de dienstverlening van lokaal bestuur Jabbeke kan een klacht

indienen. Elke persoon die een klacht uit, heeft recht op een klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn of haar klacht.

De klacht moet onderschreven worden door een natuurlijke persoon of gemandateerde van een rechtspersoon, met opgave van naam, adres en contactgegevens en verduidelijking van het persoonlijk belang bij de klacht.

Het indienen van een klacht kan via volgende kanalen:

- Per mail via [gemeentehuis@jabbeke.be](mailto:gemeentehuis@jabbeke.be) (bij voorkeur)
- Per brief aan Dorpsstraat 3, 8490 Jabbeke
- Telefonisch op 050 81 02 11
- Mondeling aan het onthaal van het gemeentehuis Jabbeke - Dorpsstraat 3, 8490 Jabbeke (een medewerker noteert vervolgens de klacht en de persoonsgegevens)

### **Artikel 5: Opvang van ontevreden klanten door personeel van het lokaal bestuur**

Een medewerker van het lokaal bestuur Jabbeke die geconfronteerd wordt met een persoon die een klacht wenst in te dienen:

- a) Probeert te analyseren of het daadwerkelijk gaat om een klacht (en niet om een ander verzoek zoals hierboven omschreven)
- b) Past de LEO-techniek toe:
  - a. *Luisteren*: geeft volle aandacht aan de persoon. Stelt vragen, herhaalt wat begrepen werd.
  - b. *Erkennen*: geeft de indiener van de klacht altijd gelijk op het gebied van emoties (ook al is de medewerker het niet eens met de inhoud). De indiener van de klacht heeft immers last van het probleem. Pas daarna wordt gewerkt aan een oplossing.
  - c. *Oplossen*: biedt een oplossing aan en communiceert die op een duidelijke en verstaanbare manier.
- c) Probeert een verdere escalatie van de klacht te voorkomen: als de medewerker zelf een oplossing kan bieden, dan doet hij/ zij dat direct. Hiervan registreert de medewerker een korte schriftelijke neerslag. Indien de medewerker de klacht niet zelf kan behandelen, stuurt hij/zij deze door naar de klachtencoördinator na de registratie van de klacht.
- d) Geeft duidelijke informatie aan de indiener over de verdere behandeling van zijn/haar klacht;
- e) Overloopt alle gegevens met de indiener om te zien of ze duidelijk zijn en of de klacht correct omschreven is.
- f) Rondt het gesprek op een vriendelijke manier af (ook al is de indiener onvriendelijk of onbeleefd).

### **Artikel 6: Registratie en ontvangstmelding**

Alle klachten die binnenkomen worden geregistreerd en overgemaakt aan de klachtencoördinator.

Volgende gegevens dienen bij het registreren van de klacht genoteerd te worden:

- De identiteitsgegevens (naam, adres, telefoonnummer, emailadres, ...) van de indiener van de klacht
- De datum van indiening van de klacht
- Een korte omschrijving van de klacht – met vermelding van de administratieve dienst, het personeelslid of de mandataris waartegen de klacht wordt ingediend
- De ontvanger van de klacht bij mondelinge of telefonische klachten
- Op welk wijze de klacht werd ingediend

Bij de registratie van klachten wordt automatisch een ontvangstmelding overgemaakt aan de indiener van de klacht. Dit wordt steeds gecontroleerd door de klachtencoördinator. Indien er geen automatische ontvangstmelding werd overgemaakt aan de indiener, stuurt de klachtencoördinator alsnog een ontvangstmelding.

## **Artikel 7: Klachtencoördinator**

De algemeen directeur duidt een klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator en diens vervanger bij afwezigheid is een personeelslid van het lokaal bestuur.

De klachtencoördinator zorgt voor het klachtenbeheer en voor een goede wisselwerking met de algemeen directeur en de medewerkers binnen de organisatie zodat het klachtenmanagement binnen de organisatie vanuit een klantgerichte visie wordt gerealiseerd.

De klachtencoördinator ziet erop toe dat de procedure correct gevolgd wordt en waar nodig stuurt hij/zij bij. De klachtencoördinator staat in voor:

- a) De correcte registratie van klachten.
- b) Het onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht.
- c) Het overmaken van klachten aan de juiste klachtenbehandelaar in functie van een inhoudelijk- en gegrondheidsonderzoek.
- d) De opvolging van alle klachten in behandeling.
- e) De rapportering op regelmatige tijdstippen aan de bevoegde instanties over de klachtenafhandeling en naleving van het reglement binnen het lokaal bestuur.
- f) De afhandeling van alle klachten.
- g) Het evalueren en verbeteren van het klachtensysteem in samenspraak met het managementteam.

## **Artikel 8: Klachtenbehandelaar**

De klachtenbehandelaar is de persoon die de klacht inhoudelijk onderzoekt en behandelt en die een gemotiveerd antwoord of oplossing formuleert.

Het algemeen principe is dat de klacht behandeld wordt door de meerdere overeenkomstig het organisatiemodel/ organogram (orgaan of persoon) van diegene tegen wiens handelen of gedrag de klacht gericht is, tenzij hij/ zij zelf betrokken partij is.

Wanneer de (hiërarchische) meerdere zelf betrokken partij is, wordt de klacht behandeld door de persoon of het orgaan die hoger in de hiërarchie staat.

De klachten worden behandeld door:

- a) De **clusterverantwoordelijke** wanneer het om een klacht gaat tegen een dienst of een medewerker van zijn/ haar cluster.
- b) De **algemeen directeur** wanneer het om een klacht gaat waarbij de clusterverantwoordelijke betrokken partij is.
- c) Het **college van burgemeester en schepenen** voor aangelegenheden die vallen onder de rechtspersoon gemeente of het **vast bureau** voor aangelegenheden die vallen onder de rechtspersoon OCMW wanneer het om een klacht gaat waarbij de algemeen directeur of de financieel directeur betrokken partij is. Of wanneer het om een klacht gaat waarbij de burgemeester/ de voorzitter van het vast bureau, de schepenen/ de leden van het vast bureau, de voorzitter van het BCSD of de voorzitter van de gemeenteraad/ OCMW-raad betrokken partij zijn, met uitzondering van de betrokken mandataris.

- d) Het **college van burgemeester en schepenen** voor aangelegenheden die vallen onder de rechtspersoon gemeente of het **vast bureau** voor aangelegenheden die vallen onder de rechtspersoon OCMW samen met de **voorzitter van de gemeenteraad/ OCMW-raad** wanneer het om een klacht gaat waarbij een gemeenteraadslid/ OCMW-raadslid of een lid van het BCSD betrokken partij zijn.
- e) De **algemeen directeur** in geval van twijfel voor zover hij/ zij zelf geen betrokken partij is.

## **Artikel 9: Neutraliteit en onafhankelijkheid**

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

De medewerkers geven hun actieve medewerking aan het onderzoek door de klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar.

## **Artikel 10: Ontvankelijkheid**

De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht binnen de 14 kalenderdagen.

In beginsel wordt een klacht geacht steeds ontvankelijk te zijn.

De klachtencoördinator verklaart een klacht onontvankelijk in volgende gevallen:

- a) De klacht valt niet onder de definitie van een eerstelijnsklacht zoals vermeld in artikel 2.
- b) De klacht handelt over materies die buiten de bevoegdheid van de gemeente of het OCMW vallen.
- c) De klacht heeft betrekking op algemeen geldende voorschriften en reglementeringen.
- d) De klacht is anoniem.
- e) De klacht heeft betrekking op het al dan niet gevoerde beleid van de gemeente of het OCMW.
- f) De klacht handelt over een onderwerp waarbij de burger niet zelf betrokken of belanghebbende is.
- g) De klacht handelt over feiten die langer dan één jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas na meer dan één jaar manifesteren.
- h) De klacht handelt over feiten waarover een gerechtelijke procedure lopende is.
- i) Het gaat om klachten van personeel van het lokaal bestuur over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling.
- j) De klacht handelt over een beslissing van het Bijzonder Comité van de Sociale Dienst van Jabbeke inzake individuele dienstverlening.
- k) De klacht handelt over feiten waarvoor de indiener eerder een klacht had ingediend en werd behandeld, maar waarmee de indiener zich niet kan verzoenen.

Binnen de 14 kalenderdagen na het ontvangen van de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld of de klacht al dan niet ontvankelijk is. De klachtencoördinator motiveert zijn/haar beslissing aan de indiener op een heldere en begrijpelijke manier.

Indien de klacht als ontvankelijk wordt aanzien, deelt de klachtencoördinator aan de indiener mee dat de klacht werd overgemaakt aan de klachtenbehandelaar, samen met de contactgegevens van de klachtenbehandelaar. De indiener van de klacht wordt eveneens

geïnformeerd over de verdere stappen van de klachtenprocedure.

Zo nodig, neemt de klachtencoördinator telefonisch contact op met de indiener van de klacht om de beslissing te duiden vooraleer deze digitaal of schriftelijk over te maken.

Zo mogelijk, verwijst de klachtencoördinator de indiener door naar de juiste procedure, of de bevoegde instantie.

De klachtencoördinator verwijst naar de mogelijkheid tot tweedelijnsklachtenbehandeling door de onafhankelijke ombudsdienst, indien de indiener van de klacht niet akkoord is met de beoordeling over de ontvankelijkheid.

## **Artikel 11: Onderzoek van de klacht**

Wanneer de klacht ontvankelijk wordt verklaard door de klachtencoördinator, wijst hij/zij de behandeling van de klacht toe aan de juiste klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht.

De klachtenbehandelaar gaat bij de betrokken dienst/ medewerker om uitleg vragen over het/ de feit(en) waarover wordt geklaagd.

Zo mogelijk, neemt de klachtenbehandelaar (telefonisch) contact op met de indiener van de klacht.

Samen met de klachtencoördinator oordeelt de klachtenbehandelaar of het aangewezen is om in open dialoog te gaan met de indiener om de klacht juist(er) te kunnen inschatten en begrijpen. De indiener van de klacht kan hiervoor uitgenodigd worden voor een gesprek. Indien de indiener van de klacht niet reageert op dit voorstel wordt de klacht verder digitaal afgehandeld.

Het onderzoek dient zo snel mogelijk na de ontvangst van de klacht afgerond te worden, en uiterlijk binnen de 60 kalenderdagen.

Een éénmalige verlenging van de afhandelingstermijn met eenzelfde periode (60 kalenderdagen) is mogelijk indien verder onderzoek vereist is. De indiener van de klacht wordt hiervan schriftelijk of via e-mail in kennis gesteld, met duiding van de reden van de verlenging.

De uitkomst van het inhoudelijk onderzoek kan zijn:

- a) **Gegronde klacht:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd, dat de dienstverlening niet zorgvuldig en niet correct gebeurde of in een ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden.
- b) **Deels gegronde klacht:** bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet.
- c) **Ongegronde klacht:** er werd correct en zorgvuldig gehandeld of de dienstverlening gebeurde zorgvuldig, al wordt dat door de indiener betwist. Het gaat hierbij om zaken die als onvoldoende ernstig zijn om als gegrond aanzien te worden.
- d) **Doorverwijzing:** wanneer na onderzoek blijkt dat de inhoud van de klacht geen betrekking heeft op een materie binnen het lokaal bestuur Jabbeke, maar wel bestemd is of kan zijn voor een andere instantie.
- e) **Stopzetting procedure door de indiener van de klacht:** de klachtenprocedure wordt op initiatief van of in samenspraak met de indiener van de klacht stopgezet.

## **Artikel 12: Verslaggeving en afhandeling klachtenbehandeling**

De klachtencoördinator en klachtenbehandelaar maken voor elke klacht een gezamenlijk verslag op.

Volgende zaken worden door de klachtencoördinator opgenomen in het verslag:

- De identiteitsgegevens (naam, adres, telefoonnummer, emailadres, ...) van de indiener van de klacht
- De datum van indiening van de klacht
- Op welke wijze de klacht werd ingediend
- De gegevens van de klachtenbehandelaar
- De datum van de ontvangstmelding
- Een korte omschrijving van de klacht – met vermelding van de administratieve dienst, het personeelslid of de mandataris waartegen de klacht wordt ingediend
- De vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk werd verklaard en de motivatie waarom
- De datum waarop de beslissing over de ontvankelijkheid aan de indiener werd meegedeeld

Volgende zaken worden door de klachtenbehandelaar opgenomen in het verslag:

- Een overzicht van de ondernomen stappen om de klacht te onderzoeken
- De conclusie(s) van de gesprekken/ de uitleg van de betrokken dienst/ medewerker en de indiener van de klacht
- De vermelding van eventuele rechtsnormen, ombudsnormen of algemene beginselen van behoorlijk bestuur die geschonden zijn
- De uitkomst/ gegrondheid van het inhoudelijk onderzoek
- De geboden oplossing of compromis in geval van een (deels) gegronde klacht

Na de opmaak van het verslag wordt aan de indiener van de klacht een brief gezonden door de klachtenbehandelaar met de samenvatting van de doorlopen procedure en het eindresultaat ervan. De beroepsprocedure tegen de beslissing en de mogelijkheid tot tweedelijnsklachtenbehandeling dienen vermeld te worden in de brief aan de indiener van de klacht. Deze brief dient binnen 60 dagen na ontvangst van de klacht overgemaakt te worden aan de klachtindiener. De antwoordbrief wordt op dezelfde wijze overgemaakt zoals de klacht ontvangen werd (per mail of per brief). Voor telefonische en mondelinge klachten wordt de antwoordbrief bij voorkeur per mail overgemaakt.

De datum waarop de antwoordbrief naar de verzoeker werd verstuurd, wordt aangevuld in het verslag. De datum van een eventuele reactie van de verzoeker op de antwoordbrief wordt ook toegevoegd aan het verslag.

Zo nodig, neemt de klachtenbehandelaar telefonisch contact op met de indiener van de klacht om de beslissing te duiden vooraleer deze digitaal of schriftelijk over te maken, dit is een persoonlijke inschatting.

De klachtenbehandelaar en de klachtencoördinator kunnen naar aanleiding van een klacht verbeteracties voorstellen. Dergelijke verbeterpunten voor het lokaal bestuur kunnen opgenomen worden in het verslag. Desgevallend, verwijst de klachtenbehandelaar naar de voorgestelde verbetermaatregelen of acties naar aanleiding van de klacht.

Nadat de antwoordbrief werd overgemaakt aan de indiener van de klacht en het verslag geregistreerd werd, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

## **Artikel 13: Beroep**

Personen die niet tevreden zijn om het ontvangen antwoord, de behandeling van de klacht of het ontbreken van een antwoord binnen de vooropgestelde termijn, kunnen een klacht indienen bij het Agentschap Binnenlands Bestuur.

#### **Artikel 14: Rapportering en evaluatie**

Jaarlijks rapporteert de algemeen directeur aan de gemeenteraad en de OCMW-raad over de ontvangen klachten. Hierbij wordt een overzicht van de klachten en het aantal ontvangen klachten ter kennis voorgelegd. Het rapport maakt ook melding van de uitspraken, de onontvankelijk verklaarde klachten en de motivatie van de onontvankelijkheid. Eventuele verbetervoorstellen voor het lokaal bestuur kunnen eveneens opgenomen worden in het rapport.

Klachten zijn een belangrijke bron van informatie om hulp- en dienstverlening te verbeteren. Het bestuur en de medewerkers van het lokaal bestuur Jabbeke engageren zich daarom om de burgers een behoorlijke klachtenbehandeling te bieden en waar nodig en mogelijk de hulp- en dienstverlening te optimaliseren.

De klachtenbehandelingsprocedure wordt geëvalueerd door het managementteam met het oog op aanpassingen en verbeteringen.