

Procedure klachtenbehandeling

Wat is een klacht

Een klacht is een manifeste uiting (mondeling, schriftelijk of elektronisch), waarbij een ontevreden burger klaagt over een al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Omwille van het gevolg van het formuleren van een klacht, waarbij tenslotte een hele procedure op gang komt, lijkt het aangewezen binnen de maatschappij in de aanmeldingsprocedure van de klacht enig formalisme te hanteren, zodat de klacht een duidelijke schriftelijke neerslag verkrijgt.

Omwille hiervan is het aangewezen dat “telefonische” of “elektronische” klagers worden uitgenodigd om samen met de “klachtenbehandelaar” een schriftelijke neerslag van de klacht te maken en deze te dateren en te laten ondertekenen.

Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding of van een vraag om informatie. Het niet correct inspelen op een melding of vraag om informatie, kan wel aanleiding zijn tot het formuleren van een klacht.

Onder klacht wordt in de zin van deze regeling verstaan:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie van een medewerker;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze van een medewerker;
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie door een medewerker.

Een handeling of prestatie kan zowel betrekking hebben op:

- een behandelingswijze van de medewerker
- een termijn
- een beslissing van een medewerker

De klachtenprocedure geldt niet voor

- algemene klachten over regelgeving
- algemene klachten over het (al dan niet gevoerd) beleid
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen

Niet elke klacht krijgt een staartje

Sommige klachten moeten niet (per definitie) worden behandeld. Het gaat om anonieme klachten, klachten waarvan de feiten meer dan een jaar in het verleden liggen, klachten waarvoor de klager geen belang kan aantonen (wel eerst vragen belang aan te tonen), klachten waaraan feiten of handelingen ten grondslag liggen waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is (als deze niet werd aangewend), klachten die reeds conform artikel 5 van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (gewijzigd bij het decreet van 20.02.2004 en 17.06.2011) en klachten waarvoor een juridictioneel beroep aanhangig is.

Niet elke klacht handelt over een fout of tekortkoming

Klachten kunnen manifest ongegrond zijn of handelen over zaken die niet onder de bevoegdheid van een SHM vallen.

Non bis in idem

Sommige mensen willen over eenzelfde onderwerp of voorwerp meerdere keren een klacht indienen. De nieuwe klacht over hetzelfde onderwerp dient enkel opnieuw behandeld te worden als er nieuwe elementen inzitten. Zoniet, kan de klacht worden doorverwezen naar externe (beroeps)instanties.

Taal

Klachten dienen gesteld te zijn conform de taalwetgeving. Het Nederlands is de bestuurstaal.

Vanuit het principe van hoffelijkheid en beleefdheid moet een klachtenbehandelaar ook klachten behandelen die zijn gesteld in een courante taal (Frans, Engels) en die gemakkelijk verstaanbaar zijn zonder tussenkomst van een tolk of vertaaldienst. De communicatie gebeurt in deze gevallen evenwel steeds in het Nederlands.

Klachten niet behandelen

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. De weigering om de klacht te behandelen wordt gemotiveerd. Hiertoe is het gebruik van fax en e-mail toegestaan.

Indien de weigering betrekking heeft op een georganiseerde administratieve beroepsprocedure, dienen de correcte modaliteiten van deze beroepsprocedure te worden vermeld.

Indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger, vervalt de verplichting tot behandeling van de klacht.

2. Klachten behandelen

1) registratie

Welke gegevens moet uw klachtenregister omvatten:

- 1) datum van ontvangst van de klacht
- 2) ontvanger van de klacht
- 3) persoonsgegevens en hoedanigheid van de indiener van de klacht
- 4) drager van de klacht (fax, mail, brief,..)
- 5) via welke weg werd de klacht ontvangen (rechtsreeks, via kabinet, anders)
- 6) omschrijving of samenvatting van de klacht
- 7) verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- 8) resultaat van de klachtenbehandeling
- 9) ontvankelijkheid/onontvankelijk (reden)
- 10) gegrond/ongegrond
- 11) opgelost/niet opgelost
- 12) klachtenbehandelaar binnen de SHM
- 13) beoordeling van de klacht via de ombudsnormen(*)
- 14) datum waarop de klacht afgehandeld is

- 15) datum van mededeling van de beslissing
- 16) ondernomen of te nemen maatregelen (indien van toepassing)

ombudsnormen:

- de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de SHM
- de burger vindt dat de prestatie of de beslissing van de SHM te lang uitblijft
- de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend
- de burger klaagt over de bereikbaarheid van de SHM
- de burger voelt zich onheus bejegend

Elke ontvankelijke klacht dient door de klachtenbehandelaar minstens aan deze normen getoetst te worden.

Voor meer info zie: http://www.vlaamseombudsdienst.be/behandeling_body.html#E

2) wie behandelt de klacht?

Een inkomende klacht kan nooit behandeld worden door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De klacht kan ook nooit behandeld worden door de persoon die de schriftelijke correspondentie die aanleiding heeft gegeven tot de klacht, heeft ondertekend.

Deze personen kunnen uiteraard wel bij het onderzoek worden betrokken.

3) de klachtenbehandeling

1) ontvangstmelding binnen 10 dagen (kan ook per fax of mail)

Bij deze ontvangstmelding kan meteen informatie worden gegeven over de verdere afhandeling. Hierin staat ook vermeld wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht. Daarnaast is het aangewezen de exacte datum van ontvangst van de klacht te vermelden.

In specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd beroep voorzien is dienen de modaliteiten hiertoe te worden meegedeeld.

2) termijn van afhandeling: 45 dagen: binnen deze termijn wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek en motiveert die daarbij de bevindingen. De klager dient te worden geïnformeerd dat hij of zij klacht kan indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst of een andere instantie.

3) klachtenbehandelaar: binnen de SHM moet een onafhankelijke klachtenbehandelaar worden aangesteld. Deze persoon heeft volgende taken:

- behouden van het overzicht over de klachtenbehandeling
- archiveren van de klachten
- detecteren van weerkerende klachten
- formuleren van suggesties voor pro-actief optreden
- stroomlijnen van de klachtenopvolging

De sociaal bediende wordt binnen Het Lindenhof aangeduid als onafhankelijke klachtenbehandelaar.

4) beleidsrapportering

Elk jaar moet voor 10 februari schriftelijk verslag uitgebracht worden aan de Vlaamse ombudsman.

In dat verslag dienen volgende zaken minstens te worden vermeld:

De gegevens van het klachtenregister, een toelichting bij dat klachtenregister, een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling binnen de SHM en eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht en daaraan gekoppelde voorstellen tot bijsturing van dienstverlening en/of procedures.

Het verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de SHM.

Gegevens SHM

Klachtenformulier

Datum ontvangst klacht:

Volgnummer klacht:

Naam van het personeelslid dat het klachtenformulier opmaakt en drager van de klacht:

De indiener van de klacht

Naam en hoedanigheid:

Adres en telefoonnummer, fax, e-mail

Heeft de indiener een vertrouwenspersoon aangeduid of elders adres gekozen?

Gegevens:

Hoe werd de klacht ontvangen? (rechtstreeks, kabinet, inspectie,....)

Voorwerp van de klacht:

Datum van verzending van de ontvangstmelding:

Resultaat van de klachtenbehandeling:

**Ontvankelijk of onontvankelijk?
Indien onontvankelijk: motivering:**

Gegronde of ongegronde?

Opgelost of niet opgelost?

Wie treedt op als klachtenbehandelaar binnen de SHM? :

Beoordeling van de klacht in overeenstemming met de ombudsnormen:

Schrappen wat niet van toepassing is:

- de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de SHM*
- de burger vindt dat de prestatie of de beslissing van de SHM te lang uitblijft*
- de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend*
- de burger klaagt over de bereikbaarheid van de SHM*
- de burger voelt zich onheus bejegend*

Datum waarop de klacht is afgehandeld:

Datum van de mededeling van de beslissing:

Ondernomen of te ondernemen maatregelen (indien van toepassing)