



# 12. KLACHTENPROCEDURE KLACHTENDECREET

Datum procedure	16 oktober 2017
Opgemaakt door	Hanne Mistiaen Karlien Declercq

Kopie bezorgd aan	
Bijlagen	Nihil

Gezien en goedgekeurd door het directiecomité	Datum	16 januari 2018
---	-------	-----------------

Gezien en goedgekeurd door de raad van bestuur	Datum	23 januari 2018
--	-------	-----------------

Inwerkingtreding procedure	Datum	1 februari 2018
----------------------------	-------	-----------------

Verantwoordelijke procedure	Coördinator tweezijdig
-----------------------------	------------------------

## 1. UITGANGSPUNT:

In het Belgisch Staatsblad van 17 juli 2001 verscheen het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen (het "Klachtendecreet"). Door het Klachtendecreet heeft iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling. Dit decreet trad in werking op 1 januari 2002.

Artikel 4 van het Klachtendecreet bepaalt dat elke bestuursinstelling zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling dient daartoe een klachtenvoorziening op te stellen.

De omzendbrief van 1 februari 2002 betreffende het klachtendecreet bevat een aantal algemene instructies waarnaar elke bestuursinstelling zich moet richten.

Ter uitvoering van het Klachtendecreet en de omzendbrief dd. 1 februari 2002 werd een interne klachtenprocedure uitgewerkt.

## 2. DEFINITIES:

**Klacht:** een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Een klacht is enkel ontvankelijk als

- de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
- de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

Meldingen van feiten, informatievragen en suggesties, algemene klachten over de regelgeving en over het beleid, worden niet als een klacht in de zin van deze procedure beschouwd.

**Klachtenbehandelaar:** de coördinator Tweezijdig of bij afwezigheid van de coördinator Tweezijdig, zijn vervanger, of bij afwezigheid van de vervanger, de directeur.

Conform artikel 8 van het Klachtendecreet is de klachtenbehandelaar niet bij de feiten betrokken waarop de klacht betrekking heeft. Deze persoon is gebonden aan het beroepsgeheim en dient een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan deze persoon kunnen ook geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt. (M.O.: klachten over de klachtenbehandelaar of de directeur mogen niet door henzelf behandeld worden.)

**Vervanger:** medewerker Tweezijdig

### **3. DOELSTELLINGEN**

Elke persoon die van mening is dat hij/zij door een handelwijze van een bepaalde dienst/persoon onheus is bejegend, moet zich op een eenvoudige wijze met een klacht tot De Mandel kunnen wenden.

Elke ontvankelijke klacht binnen 10 dagen na ontvangst schriftelijk bevestigen.

Elke ontvankelijke klacht behandelen binnen 45 dagen na ontvangst van de klacht.

### **4. INTERNE KLACHTENPROCEDURE**

#### **4.1 Wijze van indienen en registratie van klachten**

Elke klacht wordt opgenomen in een klachtenregister. De klager kan zowel mondeling als schriftelijk klachten indienen bij De Mandel. De klachtenbehandelaar zal wel steeds vragen om de klacht ook schriftelijk te bevestigen.

Volgende gegevens worden aangeduid in het klachtenregister:

- De datum van ontvangst van de klacht
- De ontvanger van de klacht
- De persoonsgegevens van de indiener van de klacht
- De drager van de klacht (brief, fax, e-mail, telefoon)
- Via wie werd de klacht ontvangen (rechtstreeks van de burger, via kabinet, via andere wegen)
- Een omschrijving of samenvatting van de klacht
- De verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- Het resultaat van de klachtenbehandeling:
  - Ontvankelijk
    - Ongegrond
    - Opgelost
    - Niet opgelost
  - Onontvankelijk
- Reden van eventuele onontvankelijkheid
- De datum waarop de klacht afgehandeld is

Vanuit een positieve benadering en met het oog op een zo rijk mogelijke rapportering, worden alle grieven, suggesties en opmerkingen vanwege de klager geregistreerd, ook als onmiddellijk of naderhand blijkt dat zij buiten het toepassingsgebied van het klachtendecreet vallen. Ook onontvankelijke klachten dienen dus te worden geregistreerd.

#### **4.2 Klachtenbehandeling**

Indien er ontevredenheid bestaat over de werking van De Mandel of de kwaliteit van de dienstverlening kan iedereen een klacht neerleggen. Deze klacht zal behandeld worden volgens de bepalingen van het klachtendecreet van 1 juni 2001 (in werking 1 januari 2002).

Indien de bestuursinstelling, De Mandel, weigert een klacht te behandelen, dan kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst.

Maximaal tien kalenderdagen na ontvangst van de klacht moet de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst krijgen. Hierbij kan een verslag gegeven worden van de eerste initiatieven of er kan meer info gevraagd worden om het dossier te vervolledigen.

Het dossier wordt behandeld door een neutrale klachtenbehandelaar. De naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de klachtenbehandelaar staat steeds bovenaan links vermeld in de briefwisseling. In de loop van het onderzoek kan de klager de contactpersoon altijd contacteren om naar een stand van zaken te vragen.

#### 4.2.1 On(on)tvankelijkheid van een klacht

De betrokken klachtenbehandelaar oordeelt zo mogelijk onmiddellijk of desgevallend na een nader onderzoek, of de mondelinge of schriftelijke vraag van de klager daadwerkelijk neerkomt op een klacht, zoals hierboven gedefinieerd, dan wel of het gaat om een melding of een vraag om informatie.

Een klacht is onontvankelijk in de volgende gevallen:

- Wanneer het geen klacht betreft in de zin van het Klachtendecreet.
- Indien de klacht betrekking heeft op feiten waarover reeds vroeger een klacht door de indiener werd ingediend, die al werd behandeld conform het Klachtendecreet.
- Indien de klacht betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
- Indien de klacht betrekking heeft op feiten waarover (nog) niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is.
- Indien de klacht betrekking heeft op feiten die onvoldoende duidelijk zijn omschreven.
- Indien het belang van de klager kennelijk onvoldoende is.
- Indien de klacht anoniem is ingediend, namelijk zonder de vermelding van de identiteit en het adres van de klager.

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd.

#### 4.2.2 Afhandeling van een klacht

De klachtenbehandelaar handelt de klacht zo spoedig mogelijk af en uiterlijk binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Het ogenblik waarop De Mandel in het bezit gesteld wordt van een klacht, geldt als het ogenblik waarop een klacht geregistreerd moet worden en dus als aanvangspunt voor de termijn van 45 kalenderdagen, waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld.

De Mandel stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij haar bevindingen. De klacht wordt steeds behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

Om nodeloze formalisering te voorkomen, zal zoveel mogelijk gestreefd worden naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de klager enkel een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wenst te bekomen, die door een relatief kleine inspanning verleend kan worden. Zodra De Mandel tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

De klager zal gewezen worden op de mogelijkheid om tegen het resultaat van de klachtbehandeling beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Volgende standaardformulering zal aangewend worden in de briefwisseling:

*“Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop u in dit dossier werd behandeld, kunt u hiertegen schriftelijk of mondeling klacht indienen. U kunt hierover informatie verkrijgen bij de Vlaamse Infolijn via het gratis nummer 1700 of via [www.vlaanderen.be/contact](http://www.vlaanderen.be/contact).”*

#### **4.4 Beleidsrapportering**

Overeenkomstig artikel 12 van het Klachtendecreet zal De Mandel jaarlijks voor 10 februari een schriftelijk verslag uitbrengen bij de Vlaamse ombudsman over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten. Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling. In dat verslag worden in elk geval opgenomen:

- De gegevens van het klachtenregister;
- Een toelichting bij dat klachtenregister,
- Een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling,
- Beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling,
- Eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht en daaraan gekoppelde voorstellen tot bijsturing van dienstverlening en/of procedures.