

**STAD MECHELEN**  
**Gemeenteraad – Uittreksel uit de notulen**  
**Vergadering van 27 september 2016 - Openbare zitting**

**Aanwezig:** Rita Van den Bossche, voorzitter  
Bart Somers, burgemeester  
Marc Hendrickx, Walter Schroons, Greet Geypen, Marina De Bie,  
Katleen Den Roover, Christiaan Backx, Stefaan Deleus, Koen Anciaux,  
schepenen  
Frank Nobels, Ali Salmi, Catherine François, Hans Keldermans,  
Caroline Gennez, Karel Geys, Hamid Riffi, Fabienne Blavier, Glenn  
Nason, Alexander Vandersmissen, Kristof Calvo, Tine Van den Brande,  
Farid Bennasser, Tom Kestens, Melikan Kucam, Martine De  
Raedemaeker, Johan De Vleeshouwer, Patrick Princen, Toon  
Diependaele, Klaartje Heiremans, Zineb El Boussaadani, Liesbet De  
Keersmaecker, Kerstin Hopf, Patricia Verbeeck, Freya Perdaens, Anne  
Delvoye, gemeenteraadsleden  
Erik Laga, stadssecretaris

---

**19. BESTUUR. Goedkeuring 'Reglement klachtenbehandeling' en 'Procedure klachtenbehandeling'.**

---

**Motivering**

**Voorgeschiedenis**

- De gemeenteraad van 25 juni 2013 keurt het reglement klachtenbehandeling goed.
- De gemeenteraad van 22 maart 2016 heft de functie van ombudsman op en stelt een klachtenbehandelaar aan met ingang van 1 april 2016.
- Het gezamenlijk managementteam bespreekt een nieuw reglement en procedure voor klachtenbehandeling in vergadering van 9 juni 2016.
- Het college van 15 juli 2016 punt 26 hecht principieel goedkeuring aan het reglement en de procedure klachtenbehandeling.
- Het klachtenreglement wordt toegelicht in de raadscommissie van 14 september 2016.

**Feiten en context**

Het klachtenreglement van 25 juni 2013 was geschreven vanuit het lijndenken, met een onafhankelijke ombudsdienst op de tweede lijn als sluitstuk van de klachtenbehandeling. Nu de ombudsdienst er niet meer is, is een nieuw klachtenreglement en bijhorende procedure uitgewerkt.

Het gezamenlijk M-team heeft het nieuwe reglement en procedure besproken en bijgewerkt vanuit volgende principes:

- Afstappen van strikte lijndenken:  
Het is nog altijd mogelijk, zelfs wenselijk om problemen op te lossen op de plaats waar ze ontstaan zijn, bij de dienst zelf dus. Dat geldt zeker voor kleinere, snel oplosbare problemen. Als dat niet lukt, kan de burger naar de klachtenbehandelaar stappen. De dienst kan doorverwijzen naar de klachtenbehandelaar als het om complexere klachten, gaat die nader onderzoek vereisen.  
De burger kan er ook voor kiezen om onmiddellijk de klachtenbehandelaar te contacteren.
- Centrale registratie  
De klachtenbehandelaar registreert de klachten in een centraal systeem dat hij beheert. In dat systeem worden enkel klachten geregistreerd, geen meldingen.  
Voor een dienst is dat onderscheid niet altijd duidelijk. Problemen die onmiddellijk ter plaatse opgelost worden, hoeven niet geregistreerd te worden. De dienst kan beter zijn energie en tijd steken in het helpen van de klant/burger dan in registratie.
- Snelle behandeling  
In vorig reglement werd een klacht behandeld binnen uiterlijk 30 kalenderdagen, wat de gangbare periode is bij de meeste gemeenten.  
Dat is te lang als de burger au sérieux dient genomen te worden. De burger moet een

antwoord krijgen op zijn klacht binnen 15 kalenderdagen. Dat betekent dat de diensten klachten prioritair moeten behandelen.

Als een klacht binnen die termijn niet behandeld kan worden, moet er een tussentijds antwoord gestuurd worden.

- Klachtenmanagement

De stad wil evolueren van klachtenbehandeling naar klachtenmanagement. Wanneer een klacht wijst op een structureel probleem, doet de betrokken dienst een voorstel om een verbetertraject op te zetten. De klachtenbehandelaar neemt die verbetervoorstellen op in zijn jaarlijks rapport.

- Bevoegdheid klachtenbehandelaar

De klachtenbehandelaar is bevoegd voor klachten over alle diensten die rechtstreeks onder de gemeenteraad of onder de raad voor maatschappelijk welzijn vallen. Andere organisaties (vzw's, AGB's, EVA's...) kunnen een protocol afsluiten indien ze wensen dat klachten behandeld worden door de klachtenbehandelaar van de Groep Mechelen.

- Ondertekening antwoord

Een antwoord op een klacht wordt ondertekend door het bevoegde departementshoofd en de bevoegde schepenen of burgemeester.

- Rapportering

De klachtenbehandelaar bezorgt het managementteam en het college van burgemeester en schepenen halfjaarlijks een verslag over de gegronde klachten en opvallende tendensen. Jaarlijks maakt hij een uitgebreid rapport met daarin een item over de verbetervoorstellen.

### Juridische grond

Artikel 197 en 198 van het gemeentedecreet:

- Artikel 197: De gemeenteraad organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.
- Artikel 198 § 1: Het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijke niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

### Besluit:

#### Artikel 1

De gemeenteraad hecht goedkeuring aan het 'Reglement klachtenbehandeling' en de bijhorende procedure.

(bijlage)

Namens de gemeenteraad:

De stadssecretaris  
(get.) Erik Laga

De voorzitter  
(get.) Rita Van den Bossche

Voor eensluidend uittreksel:  
NAMENS DE GEMEENTERAAD:

Bij verordening:

Erik Laga  
stadssecretaris



Mechelen, 29 september 2016

Rita Van den Bossche  
voorzitter

## Reglement klachtenbehandeling

### Art. 1

De groep Mechelen organiseert op ambtelijk niveau een procedure voor klachtenbehandeling. De procedure is opgenomen als bijlage bij dit reglement.

### Art. 2

Voor de toepassing van dit reglement gelden volgende definities:

**Informatievraag:** eenvoudige vraag naar wie, wat, waar, wanneer, ...

**Suggestie:** de burger doet een voorstel om een situatie of dienstverlening te verbeteren.

**Melding:** de burger signaleert op een neutrale manier een situatie of mankement en wil dat de stad er verder gevolg aan geeft.

**Kritiek op het beleid:** de burger uit zijn ongenoegen over beleidsmaterie.

Dit kan gebeuren via een door het Gemeentedecreet georganiseerde manier, namelijk via het indienen van een 'voorstel' (zie art. 200bis e.v.) of van een 'verzoekschrift' (zie art. 201 e.v.).

Indien dit op een andere manier gebeurt (bv. via webformulier), spreken we van een

**beleidsklacht.**

**Klacht:** een manifeste uiting van ontevredenheid waarbij de burger klaagt over een al dan niet verrichte prestatie of handeling van een dienst bij de groep Mechelen.

### Art. 3

**Informatievragen** worden onmiddellijk beantwoord of doorgestuurd naar de betreffende dienst, die ze onmiddellijk beantwoordt. Informatievragen worden niet geregistreerd.

### Art. 4

Er wordt aan de burger gevraagd om de **suggestie** schriftelijk in te dienen (per brief of email). Aan mondelinge suggesties wordt geen gevolg gegeven. Een schriftelijke suggestie wordt behandeld als inkomende briefwisseling.

### Art. 5

**Meldingen** worden behandeld door de bevoegde dienst. Diensten geven meldingen aan elkaar door of vullen het webformulier in, zodat de melding bij de juiste dienst terechtkomt.

### Art. 6

**Beleidsklachten** worden doorgestuurd naar het kabinet of kabinetten die de afhandeling er van op zich nemen.

### Art. 7

Elke burger heeft het recht om kosteloos een **klacht** in te dienen over een al dan niet verrichte prestatie of handeling van een dienst of entiteit binnen de groep Mechelen. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.

Art. 8 Een klacht kan niet onderzocht worden door een persoon die rechtstreeks betrokken is bij de feiten waarover de klacht gaat.

Art. 9 De klachtenbehandelaar is bevoegd voor klachten over dienstverlening van diensten/entiteiten die onder de bevoegdheid van de gemeenteraad of van de raad voor maatschappelijk welzijn<sup>1</sup> vallen. Op basis van een afzonderlijk protocol kan hij ook

---

<sup>1</sup> Van zodra de Raad voor Maatschappelijk Welzijn hiertoe beslist

bevoegdheid krijgen over werkingen van extern verzelfstandigde of andere diensten/entiteiten.

#### Art. 10

De klachtenbehandelaar registreert de klacht, onderzoekt de ontvankelijkheid, stuurt een ontvangstmelding naar de klachtindiener en stuurt de klacht voor meer informatie door naar het diensthoofd van de betrokken dienst (of diensten).

#### Art. 11

Klachten moeten kunnen worden beantwoord binnen **de 2 weken** na ontvangst van de klacht. Klachten dienen daarom bij de diensten prioriteit te krijgen.

#### Art. 12

Het diensthoofd van de betrokken dienst(en) onderzoekt de klacht en bezorgt zijn bevindingen aan de klachtenbehandelaar binnen de week na ontvangst van de klacht.

#### Art. 13

De klachtenbehandelaar stelt een gemotiveerd antwoord op en zorgt voor het versturen van het antwoord onder handtekening van enerzijds een ambtelijk verantwoordelijke en anderzijds een politiek verantwoordelijke. Met het versturen van dat antwoord naar de klachtindiener is de klacht afgehandeld.

Lukt het niet om binnen de termijn van 2 weken de klacht te beantwoorden, dan stuurt de klachtenbehandelaar een tussentijds antwoord naar de klachtindiener.

#### Art. 14

Klachten zijn niet ontvankelijk

- als ze anoniem worden ingediend, tenzij het om zware feiten gaat die van die aard zijn dat ze een nader onderzoek vereisen;
- als ze gaan over dienstverlening van een entiteit waarvoor de klachtenbehandelaar niet bevoegd is;
- als ze over feiten gaan die zich meer dan een jaar geleden hebben voorgedaan, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas na meer dan een jaar manifesteren;
- als er over het probleem een gerechtelijke procedure loopt;
- als er een georganiseerde beroepsmogelijkheid bestaat, administratief of juridisch;
- als ze betrekking hebben op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de groep Mechelen.

#### Art. 15

De klachtenbehandelaar neemt de algemene coördinatie van het klachtenbeheer en het klachtenmanagement op zich. Hij ziet erop toe dat de procedure wordt gevolgd. Waar nodig stuurt hij bij in overleg met de secretaris.

#### Art. 16

In het kader van het klachtenmanagement rapporteert de klachtenbehandelaar halfjaarlijks beknopt aan het managementteam en aan het college van burgemeester en schepenen. Jaarlijks legt hij een uitgebreid rapport voor waarin aandacht wordt gegeven aan o.a. verbeteracties of verbetertrajecten die diensten n.a.v. klachten hebben uitgewerkt.

---

# PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

## 1. Definities

De burger kan om verschillende redenen contact opnemen met de diensten van de groep Mechelen. We maken een onderscheid tussen volgende categorieën:

- **Informatievraag:** eenvoudige vraag naar wie, wat, waar, wanneer, ...
- **Suggestie:** de burger doet een voorstel om een situatie of dienstverlening te verbeteren.
- **Melding:** de burger signaleert op een neutrale manier een situatie of mankement en wil dat de stad er verder gevolg aan geeft.
- **Kritiek op het beleid:** de burger uit zijn ongenoegen over beleidsmaterie. Dit kan gebeuren via een door het Gemeentedecreet georganiseerde manier, namelijk via het indienen van een 'voorstel' (zie art. 200bis e.v.) of van een 'verzoekschrift' (zie art. 201 e.v.). Indien dit op een andere manier gebeurt (bv. via webformulier), spreken we van een **beleidsklacht**.
- **Klacht:** een manifeste uiting van ontevredenheid waarbij de burger klaagt over een al dan niet verrichte prestatie of handeling van een dienst bij de groep Mechelen.

## 2. De input

### **Mondeling aan loket of telefoon:**

- **Informatievraag:** de medewerker beantwoordt de vraag onmiddellijk. Als de medewerker het antwoord niet weet, verbindt hij door met (of verwijst naar) de juiste dienst.
- **Suggestie:** de medewerker vraagt aan de burger om de suggestie schriftelijk in te dienen (per brief of email). Aan mondelinge suggesties wordt geen gevolg gegeven.
- **Melding:** de medewerker wijst de melder erop dat die het webformulier voor meldingen kan invullen, of vult zelf het webformulier in met de gegevens van de melder, naargelang de situatie. Het webformulier wordt automatisch naar de bevoegde dienst gestuurd. Die dienst is verantwoordelijk voor verder gevolg. Een melding die bij een foute dienst terecht komt, wordt door die dienst onmiddellijk doorgestuurd naar de juiste dienst.
- **Beleidsklachten:** de medewerker wijst de melder erop dat die het webformulier voor klachten kan invullen, of vult zelf het webformulier in met de gegevens van de melder, naargelang de situatie. Het webformulier wordt automatisch naar het bevoegde kabinet gestuurd. Dit kabinet is verantwoordelijk voor verder gevolg. Een beleidsklacht die bij een fout kabinet terecht komt, wordt door dit kabinet onmiddellijk doorgestuurd naar het juiste kabinet.
- **Klacht:** indien de klacht wordt geuit op de dienst waar de klacht over gaat, kan de medewerker er voor kiezen om de klacht op dienstniveau zelf te behandelen. Indien dit niet wenselijk is, kan hij de klachtindiener doorverwijzen naar de klachtenbehandelaar. Dit doorverwijzen gebeurt door ofwel de klachtindiener het webformulier voor klachten te laten invullen of het webformulier voor de klachtindiener in te vullen, naargelang de situatie. Indien de klacht wordt geuit op een andere dienst dan diegene waar de klacht over gaat, verwijst de medewerker de klachtindiener naar de klachtenbehandelaar op de wijze zoals hierboven beschreven. Het webformulier gaat automatisch naar de klachtenbehandelaar. Die registreert en

dispacht naar het diensthoofd van de betrokken dienst voor meer informatie. De klachtenbehandelaar staat in voor het antwoord aan de klachtindiener.

#### **Schriftelijk:**

- **Brief:** volgt dezelfde weg als inkomende post. Informatievragen, suggesties en meldingen gaan naar de betrokken dienst die ze behandelt. Klachten gaan naar de klachtenbehandelaar, die ze inbrengt in het registratiesysteem en doorstuurt naar het betreffende diensthoofd of kabinet (bij beleidsklachten).
- **E-mail:** informatievragen en suggesties die bij de juiste dienst aankomen, worden beantwoord door die dienst, en anders doorgestuurd naar de juiste dienst. Meldingen worden door de dienst die ze krijgt in het webformulier ingevuld of doorgestuurd naar de bevoegde dienst. Klachten worden door de dienst die ze krijgt in het webformulier ingevuld of doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar die ze registreert.
- **Webformulier:** De burger kan rechtstreeks een webformulier invullen met vragen, meldingen, klachten en bijhorende suggesties.

### **3. De registratie**

- Informatievragen worden onmiddellijk beantwoord en niet geregistreerd.
- Suggesties worden behandeld als inkomende briefwisseling en bijgevolg geregistreerd in het postverwerkingssysteem.
- Meldingen en klachten worden in het centraal registratiesysteem gezet.

### **4. Behandeling niet-klachten**

**Informatievragen** worden rechtstreeks door de dienst behandeld.

**Suggesties** worden behandeld zoals inkomende briefwisseling (brief of email gaat naar de betreffende dienst om te behandelen).

**Meldingen** worden door de bevoegde dienst uitgevoerd binnen 30 kalenderdagen. Als dat niet lukt, stuurt de dienst een bericht naar de melder over de verdere procedure (met vermoedelijke uitvoeringstermijn). Dringende meldingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd.

### **5. Behandeling klachten**

- 5.1. De klachtenbehandelaar kijkt na of de klacht ontvankelijk is. Indien niet, stuurt hij onmiddellijk, uiterlijk binnen de week, aan de klachtindiener (als hij over diens contactgegevens beschikt) een antwoord met motivering en eventueel info over doorverwijzing naar de juiste instantie.

Gronden voor niet-ontvankelijkheid zijn:

- als ze anoniem worden ingediend, tenzij het om zware feiten gaat die van die aard zijn dat ze een nader onderzoek vereisen;
- als ze gaan over dienstverlening van een entiteit waarvoor de klachtenbehandelaar niet bevoegd is;
- als ze over feiten gaan die zich meer dan een jaar geleden hebben voorgedaan, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas na meer dan een jaar manifesteren;
- als er over het probleem een gerechtelijke procedure loopt;
- als er een georganiseerde beroepsmogelijkheid bestaat, administratief of juridisch;

- als ze betrekking hebben op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de groep Mechelen.

5.2. Als de klacht ontvankelijk is, stuurt de klachtenbehandelaar binnen de week een ontvangstmelding naar de klachtindiener en stuurt de klacht voor meer informatie door naar het diensthoofd van de betrokken dienst (of diensten).

Beleidsklachten stuurt hij door naar een kabinet. Hij brengt de klachtindiener hiervan op de hoogte. Het kabinet is verantwoordelijk voor verder gevolg.

5.3. Een klacht wordt **binnen de 15 kalenderdagen** beantwoord. Klachten dienen daarom bij de diensten prioriteit te krijgen. Het diensthoofd van de betrokken dienst onderzoekt de klacht en bezorgt **binnen de week** zijn bevindingen aan de klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar stelt een gemotiveerd antwoord op en zorgt voor het versturen van het antwoord onder handtekening van enerzijds het departementshoofd en anderzijds de vakschepen. Met het versturen van dat antwoord naar de klachtindiener is de klacht afgehandeld.

De klachtenbehandelaar kan op eigen initiatief de klachtindiener contacteren.

De klachtindiener heeft de mogelijkheid om de klachtenbehandelaar persoonlijk te spreken. Dit kan op afspraak.

Lukt het niet om de klacht binnen 15 dagen af te handelen, dan stuurt de klachtenbehandelaar een tussentijds antwoord naar de klachtindiener.

- 5.4. Een klacht kan niet onderzocht worden door een persoon die rechtstreeks betrokken is bij de feiten waarover de klacht gaat.  
Zo nodig, wordt de klacht onderzocht door de persoon die één hiërarchisch niveau hoger staat (bv. diensthoofd → afdelingshoofd → departementshoofd).
- 5.5. Een klacht over de dienstverlening door de klachtenbehandelaar wordt behandeld door de secretaris of zijn gemandateerde.

## **6. De klachtenbehandelaar**

- 6.1. De klachtenbehandelaar neemt de algemene coördinatie van het klachtenbeheer en het klachtenmanagement op zich en ziet erop toe dat de procedure wordt gevolgd. Indien nodig organiseert hij overleg met de diensten, geeft advies en ondersteuning. Waar nodig stuurt hij bij in overleg met de secretaris.
- 6.2. De klachtenbehandelaar is bevoegd voor klachten over dienstverlening van diensten/entiteiten die onder de bevoegdheid van de gemeenteraad of van de raad voor maatschappelijk welzijn<sup>1</sup> vallen. Op basis van een afzonderlijk protocol kan hij ook bevoegdheid krijgen over werkingen van extern verzelfstandigde of andere diensten/entiteiten.

---

<sup>1</sup> Van zodra de Raad voor Maatschappelijk Welzijn hiertoe beslist

## **7. Rapportering**

- 7.1. De klachtenbehandelaar rapporteert halfjaarlijks aan het managementteam en aan het college van burgemeester en schepenen. Dit is een beknopt rapport over gegronde klachten en eventueel opmerkelijke tendensen.
- 7.2. Jaarlijks legt hij een meer uitgebreid jaarrapport voor aan het managementteam en aan het college van burgemeester en schepenen. Daarin wordt o.a. opgenomen:
- totaal aantal klachten;
  - kwalificatie van de klachten;
  - aantal klachten per dienst;
  - aantal klachten per thema;
  - doorlooptijd van de klachten;
  - beknopte weergave van de klachten.

## **8. Klachtenmanagement**

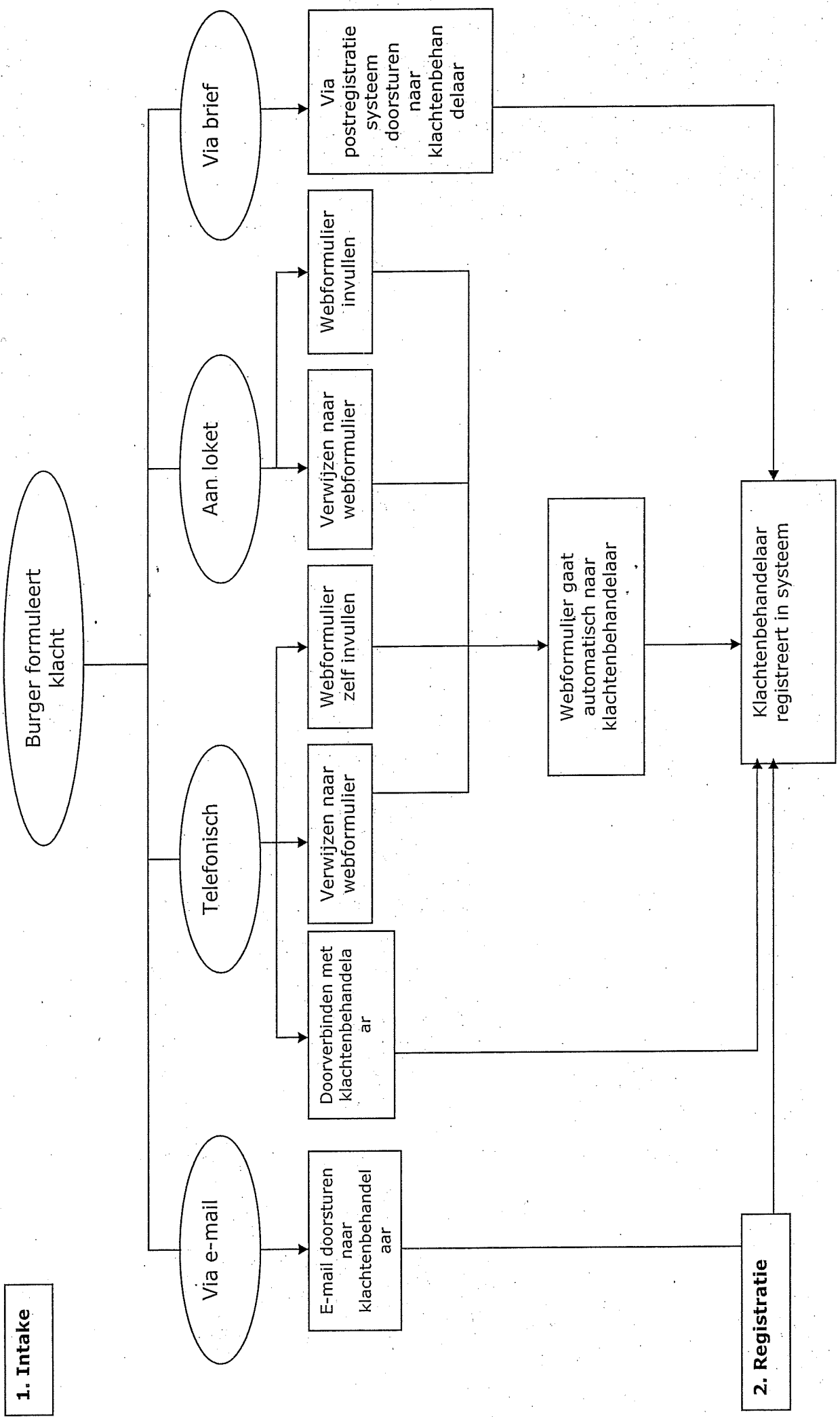
Indien de klachtenbehandelaar op basis van terugkerende klachten structurele problemen detecteert, gaat hij samen met de diensthoofden of met de secretaris na hoe die opgelost zouden kunnen worden.

Zo nodig, start het diensthoofd een verbeteractie op.

In het jaarrapport wordt een apart hoofdstuk gewijd aan het opvolgen van de verbeteracties n.a.v. klachten en de samenwerking tussen de klachtenbehandelaar en de diensten.



**1. Intake**



**3. Behandeling**

Klachtenbehandelaar gaat ontvankelijkheid na

