

# KLACHTENBEHEER

## LOKAAL BESTUUR PUURS-SINT-AMANDS

### JAARRAPPORT 2019

#### Inleiding

Dit is het eerste jaarrapport voor de fusiegemeente Puurs-Sint-Amands waarbij we de meldingen en klachten overzichtelijk in beeld brengen. Met dit jaarrapport krijg je een blik op onze werking en de dossiers die in 2019 bij ons werden aangekaart. Een nieuwe legislatuur in een nieuwe fusiegemeente en heel wat veranderingen: niet evident, maar wel boeiend.

We starten dit jaaroverzicht met cijfers en duiding van zowel meldingen als klachten, nadien gaan we dieper in op de klachten. Fouten maken mag, zeker wanneer je als lokaal bestuur volop in een nieuw traject zit, maar juist daar zit de uitdaging om uit fouten te leren en bij te sturen, maar steeds vanuit een professionele klantvriendelijke dienstverlening. Klachten zijn immers een inspiratiebron om verder mee aan de slag te gaan. Hoe we dat doen, kan je lezen in de het deel waar we spreken over de verbeterpunten.

Vanuit de dienst klachtenbeheer wil ik iedereen enthousiasmeren om aan de slag te gaan met die meldingen en klachten, maar wel steeds vanuit een professionele benadering waar je van klachten iets kan leren om de dienstverlening te verbeteren.

Ik wens u allen veel inspiratie bij het lezen van dit jaarrapport.



**puurs-sint-amands**

**Fran Wauters**

Algemeen Bestuur – Klachtenbeheer

tel 03 203 27 20

[klachten@puursam.be](mailto:klachten@puursam.be)

[www.puurs-sint-amands.be](http://www.puurs-sint-amands.be)

## Wat is de opdracht van de dienst klachtenbeheer?

Puurs-Sint-Amunds is het resultaat van een fusie van twee lokale besturen, die op hun beurt ook al een integratie gemeente-OCMW achter de rug hebben. Binnen de nieuwe organisatie waren dan ook een aantal collega's die tot dan nog niet vertrouwd waren met een systeem van klachtbehandeling.

Eerste opdracht van de dienst klachtenbeheer was een kennismaking met alle nieuwe teams. Aan de hand van het klachtenrapport 2018 werd aan alle teams uitleg gegeven over de werking van de dienst klachtenbeheer.

De dienst klachtenbeheer staat open voor alle meldingen, signalen en klachten van de burgers van Puurs-Sint-Amunds en ziet een melding of klacht als een opportuniteit tot verbetering van de werking van de dienstverlening zowel bij de gemeente als het OCMW.

### Hoe werkt de dienst klachtenbeheer?

De dienst klachtenbeheer coördineert en superviseert enerzijds het meldingenbeheer en staat anderzijds in voor de registratie en de afhandeling van de klachten. Klachtenbeheer omvat dus 2 deelopdrachten, die wegens hun eigen specificiteit, best afzonderlijk georganiseerd worden, maar wel onder een gemeenschappelijke paraplu.

De inhoudelijke behandeling van de meldingen en de beantwoording ervan gebeurt decentraal in de diensten zelf. Daarvoor zijn alle diensten aangesloten op het softwaresysteem in "echo". Elke dienst zet een interne organisatie op voor de behandeling van meldingen binnen zijn dienst. Het diensthoofd is hiervoor verantwoordelijk en heeft één of meerdere personeelsleden aangeduid voor de behandeling van de meldingen. Soms moet klachtenbeheer tussenkomen: bij bijsturing (voorbeeld: overschrijding van de termijnen) of indien een melding een klacht wordt. De dienst klachtenbeheer heeft dus een coördinerende rol, maar kan wel aan de "bel trekken" wanneer er bij de meldingen iets fout loopt.

In tegenstelling tot meldingen, worden klachten rechtstreeks door de dienst klachtenbeheer behandeld. Bij elke klacht beoordeelt de dienst klachtenbeheer eerst of de klacht ontvankelijk is. Dit wil zeggen dat de dienst klachtenbeheer eerst nakijkt of ze bevoegd is om de klacht te behandelen.

Volgens het reglement van 21 januari 2019 dat door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn werd goedgekeurd is de dienst klachtenbeheer niet bevoegd om klachten te behandelen als:

- De klacht in een specifieke beroepsprocedure zit;
- Er een gerechtelijke procedure is opgestart;
- De feiten ouder zijn dan 1 jaar;
- De identiteit en het adres van de klager niet bekend zijn De dienst klachtenbeheer kan wel, indien de klager dit wil, anonimiteit garanderen.

Als een klacht 'ontvankelijk' wordt beoordeeld, dan wordt deze niet behandeld en wordt het dossier meteen afgesloten. Je wordt hier steeds van op de hoogte gebracht. We geven je zoveel mogelijk uitleg of verwijzen je door naar een dienst of instelling waar je wel terecht kan met je probleem (bv. juridische problemen, consumentenproblemen, huisvestingsproblemen...).

Gaat het om een melding of een informatievraag dan zal de dienst klachtenbeheer je zo goed mogelijk helpen en doorverwijzen naar de betrokken dienst.

De bedoeling van de dienst klachtenbeheer is om te bemiddelen om zo tot een oplossing van het probleem te komen. Een klachtdossier begint met jouw relaas over een medewerker of dienst van de gemeente of OCMW van Puurs-Sint-Amands. De dienst klachtenbeheer vat het verhaal samen en vraagt uitleg aan het diensthoofd van de betrokken dienst. Op basis van het verhaal van de klager, de reactie van de betreffende dienst en eventueel andere informatie (gesprekken met andere betrokken partijen of getuigen, plaatsbezoeken, briefwisseling...) beoordeelt de dienst klachtenbeheer de klacht volgens bepaalde criteria.

Klachten krijgen ook een beoordeling in functie van de gegrondheid en worden getoetst aan criteria zoals wetgeving, de beginselen van behoorlijk bestuur of de dienstverleningsnomen.<sup>1</sup>

De dienstverleningsnomen die de dienst klachtenbeheer hanteert bij de beoordeling van de klachten, zijn de principes waar de gemeente ook voor staat: respect voor de rechtsstaat, gelijkheid en neutraliteit van de administratie, efficiëntie, effectiviteit, respect voor de persoonlijke levenssfeer en klantvriendelijkheid. Deze waarden zijn ook het uitgangspunt van onze deontologische code waar iedere werknemer van de gemeente en het OCMW borg voor staat

Op basis van deze beoordelingen (criteria en gegrondheid) worden verbeterpunten geformuleerd om het probleem op te lossen of om maatregelen te nemen zodat het probleem in de toekomst niet meer kan voorkomen.

Alle informatie over de klachten van het voorbije jaar wordt opgenomen in een jaarrapport. De dienst klachtenbeheer legt haar verslag over de klachten elk jaar voor aan de gemeenteraad. De gemeenteraadsleden krijgen dan een algemeen beeld van wat er allemaal fout liep dat jaar en hoe dat eventueel verholpen kon worden.

Op die manier weten ze waar ze de dienstverlening kunnen bijschaven, want daar gaat het om: een klantvriendelijke dienstverlening voor iedereen.

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 2 : beoordelingscriteria

## Jaaroverzicht meldingen in cijfers

### I. Wat is een melding?

Iedereen die voor de gemeente of OCMW werkt, is aanspreekbaar. Wanneer een burger een medewerker aanspreekt met een informatievraag waar hij/zij het antwoord niet op weet, of wanneer een medewerker aangesproken wordt over een melding, dan geeft de medewerker dit door aan zijn dienst. Het is de vrije keuze van de burger of hij dit zelf wenst te doen of dat de medewerker de melding doorgeeft aan de betrokken dienst.

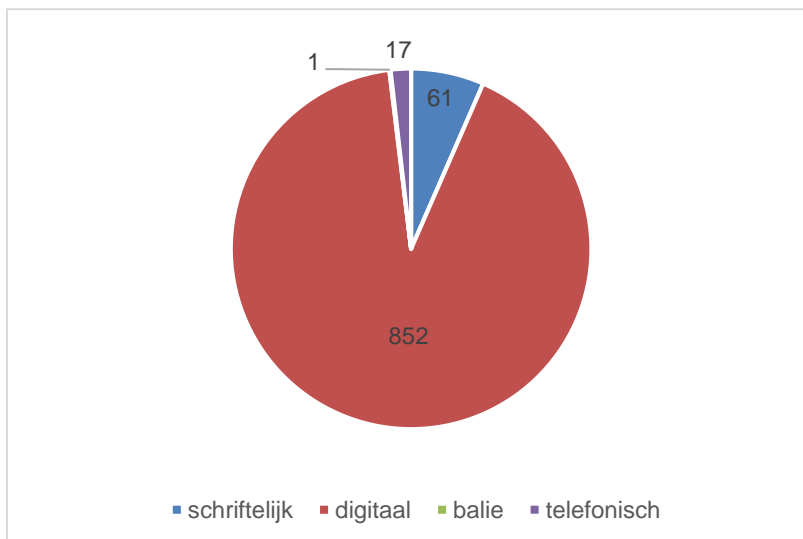
Wat is een melding?

Het signaleren van een gebrek, met de wens dat er wordt optreden, zonder dat de burger ontevreden is over het optreden van de gemeente of OCMW. Voorbeelden van meldingen zijn: defecte verlichting, put in de rijbaan, rioolkolk verstopt ... enz.

Het niet correct inspelen op een melding kan natuurlijk wel leiden tot een klacht van de burger.

### II. Statistieken meldingen 2019

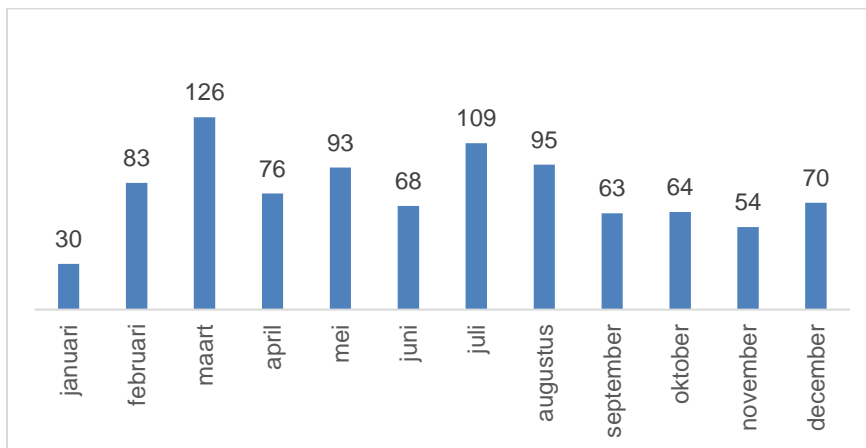
Tabel 1: hoe komen de meldingen binnen?



De gegevens uit de bovenstaande tabel illustreren zeer duidelijk dat het merendeel van de meldingen met name 852 van de 931 ofwel ruim 91% van alle meldingen via digitale weg (mail of webformulier) bij de gemeentelijke of OCMW diensten terecht komt.

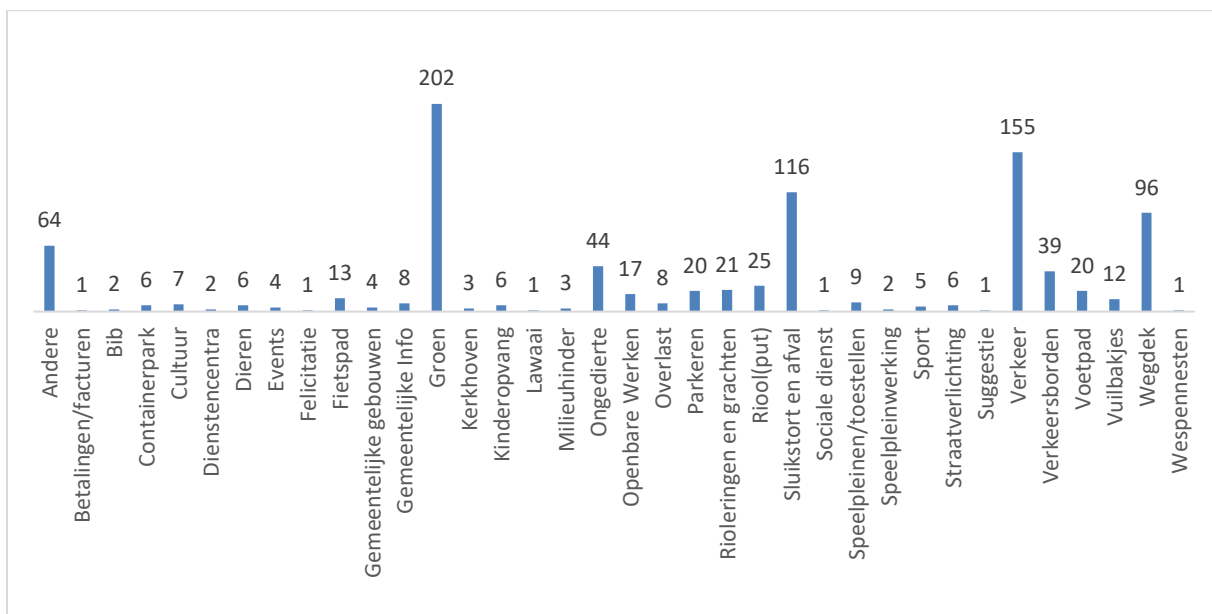
Het gebruik van de meldingskaarten blijft wel noodzakelijk: er werden 61 meldingskaarten ingevuld. Belangrijk is dat we alle kanalen om een melding door te geven, blijven gebruiken om zo iedereen de kans te geven om een melding door te geven.

**Tabel 2: aantal meldingen per maand**



In januari 2019 werd van start gegaan met nieuwe software, alleen de toepassing voor de meldingen werkte nog niet naar behoren. De meeste meldingen werden via mail opgevangen, maar daardoor ontbrak de mogelijkheid om ze allemaal te registreren, dit verklaart het eerder lage aantal meldingen voor de maand januari.

**Tabel 3: indeling volgens rubriek (onderwerp)**

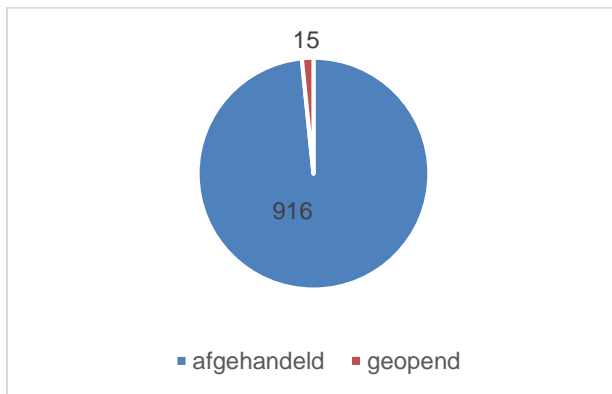


Van de 931 meldingen zijn in 2019 volgende rubrieken de koplopers :

- groen: 202 meldingen
- verkeer: 155 meldingen en parkeren: 20 meldingen
- sluikstort & afval: 116 meldingen
- wegdek: 96 meldingen

Wanneer we dit ruim kaderen, merken we dat 85% van alle meldingen worden opgenomen door de dienst van ruimte en leefomgeving: groenbeheer, technische dienst en uiteraard ook mobiliteit. Het aantal klachten over fiets- en voetpaden is relatief beperkt, wat mogelijks te verklaren valt door de vele investeringen op dit domein.

**Tabel 4: indeling volgens afhandeling**



In 2019 werden 916 van de 931 meldingen afgehandeld, er staan nog 15 meldingen (kleine 2%) open die in de loop van 2020 zullen uitgevoerd worden. Er wordt dus, na een moeilijke start, in sterke mate werk gemaakt van de afhandeling van de meldingen.

### III. Analyse van de meldingen

De analyse van de meldingen geeft op basis van de “rubrieken” aan dat de meldingen bijna uitsluitend behoren tot het werkterrein van de sector ruimte en leefomgeving, meer dan 85% van alle meldingen.

Met de fusie werd ook een nieuw toepassing ontwikkeld voor de registratie en het beheer van de meldingen in echo. We zijn 2019 moeilijk gestart omdat het systeem voor de registratie van de meldingen nog niet behoorlijk werkte. Dat vertaalt zich ook in het lage aantal registraties van meldingen in januari. Werd er dan geen gehoor geven aan die meldingen? Toch wel, maar vaak telefonisch of ter plaatse op het moment van de herstelling of onderhoud.

Het zorgvuldig registreren en opvolgen maakt dat de meldingen vandaag echt wel hun nut hebben. Niet alleen voor de inwoners die een melding indienen, maar ook voor de diensten zelf zodat zij zicht hebben op de kleine ‘mankementen’ en de bijhorende werkplanning. Bepaalde meldingen worden soms wel klachten o.a. wanneer de redelijke termijn wordt overschreden. Een nieuw systeem en nieuwe teams, dat werd zoeken en dat gaf aanleiding op langere afhandeltermijnen van de meldingen gedurende het eerste half jaar. Het was pas in de 2de helft van 2019 dat er volop werk werd gemaakt van de afhandeling van de meldingen.

Diensten die behoren tot de sectoren van vrije tijd of dienstverlening zien vaak een melding als infovraag waardoor de registratie als melding niet gebeurt. Of als ze een melding via hun persoonlijke mail krijgen, wordt die melding wel beantwoord, maar blijft de registratie achterwege waardoor die meldingen ook niet in de statistieken voorkomen.

Het bewaken van het belang van een goede registratie van meldingen is noodzakelijk. Dat sensibilisatie bij de medewerkers loont, getuigt van een klantgerichte aanpak. Het registreren van meldingen draagt immers bij tot een goede dienstverlening. Door op een klantgerichte manier meldingen te behandelen, voorkom je immers klachten.

# Jaaroverzicht klachten in cijfers

## I. Intake van klachten

Iedereen die voor de gemeente of het OCMW werkt, is aanspreekbaar. Als een burger een medewerker aanspreekt over een klacht, dan geeft de medewerker dit door aan de dienst klachtenbeheer.

### Wat is een klacht?

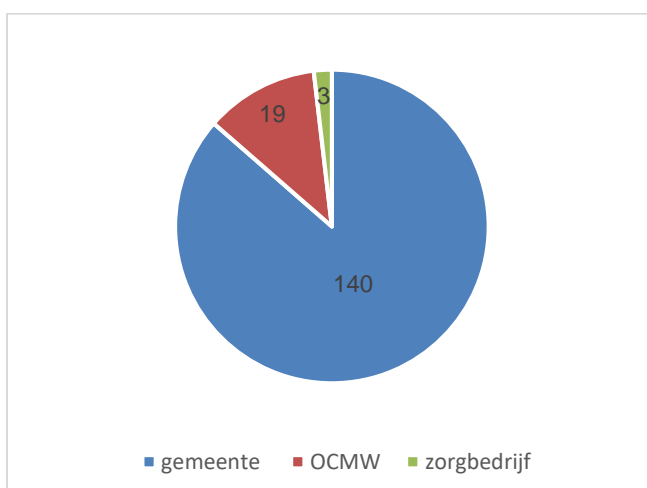
*“Een klacht is een manifeste uiting waarbij een burger klaagt over een door de overheid al dan niet verrichte prestatie of handeling. De toon is hier niet neutraal, de burger uit een ongenoegen over de werking van de dienstverlening. Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op een foutieve of onwettige handelwijze van personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van initiatief, enzovoort.”*

De bedoeling van de dienst klachtenbeheer is om te bemiddelen om zo tot een oplossing van het probleem te komen. Een klachtdossier begint met jouw relaas over een medewerker of dienst van de gemeente of OCMW van Puurs-Sint-Amands. De dienst klachtenbeheer vat het verhaal samen en vraagt uitleg aan het diensthoofd van de betrokken dienst. Op basis van het verhaal van de klager, de reactie van de betreffende dienst en eventueel andere informatie (gesprekken met andere betrokken partijen of getuigen, plaatsbezoeken, briefwisseling...) beoordeelt de dienst klachtenbeheer de klacht volgens bepaalde criteria. Klachten krijgen ook een beoordeling in functie van de gegrondheid en worden getoetst aan criteria zoals wetgeving, de beginselen van behoorlijk bestuur of de dienstverleningsnormen.

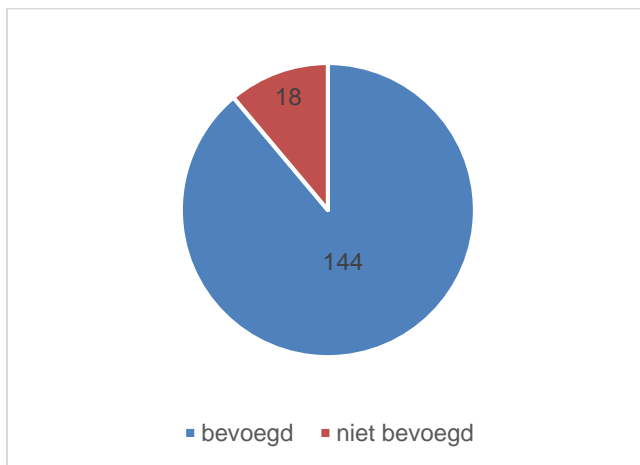
## II. Statistieken klachten

De klachtdossiers betreffen de contacten waarvoor een dossier werd aangemaakt, ook waar een onmiddellijke dienstverlening of doorverwijzing noodzakelijk bleek om de klacht te kunnen behandelen. Voor 2019 noteren we 162 klachtdossiers waarvan 140 voor de gemeente, 19 dossiers met betrekking tot het OCMW en 3 dossiers voor het zorgbedrijf.

Tabel 1: overzicht klachtdossiers



**Tabel 2: indeling volgens bevoegdheid**

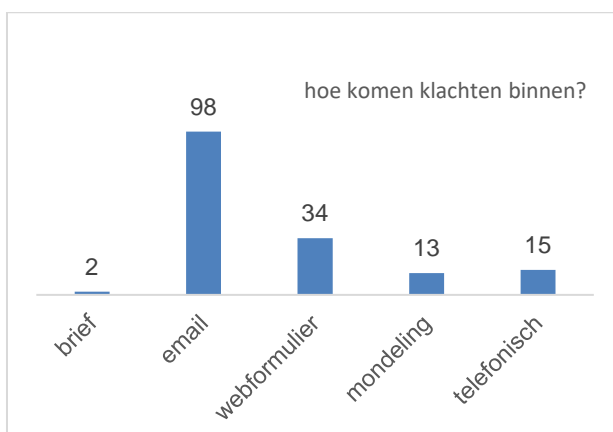


Voor 2019 noteren we 162 dossiers, waarvan 144 effectieve klachtdossiers. In totaal werden 18 dossiers geregistreerd als “doorverwijzing” en vandaar de koppeling met “niet bevoegd”.

Bij niet-bevoegde klachtdossiers is er in eerste instantie wel een gemeentelijke dienst betrokken maar dient de afhandeling ervan te gebeuren op een ander bestuursniveau of door een andere instantie zoals bv. sociale huisvestingsmaatschappij. Daarom dat dit soort klachten, telkens in samenspraak met de verzoeker, wordt doorverwezen om de klacht verder ten gronde te kunnen behandelen.

De website [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) biedt een overzicht van de ombudsdiensten die operationeel zijn in België. Deze website maakt duidelijk dat er verschillende ombudsdiensten bestaan, zowel voor de openbare als de private sector. Deze diensten bemiddelen bij klachten en formuleren ook aanbevelingen om herhaling van fouten en gebreken te voorkomen.

**Tabel 3: hoe komen de klachten binnen?**



De dienst klachtenbeheer is gelegen in het gemeentehuis. Bij een eenmansdienst kunnen er geen doorlopende openingsuren gegarandeerd worden, daarom wordt er meestal gewerkt met afspraken.

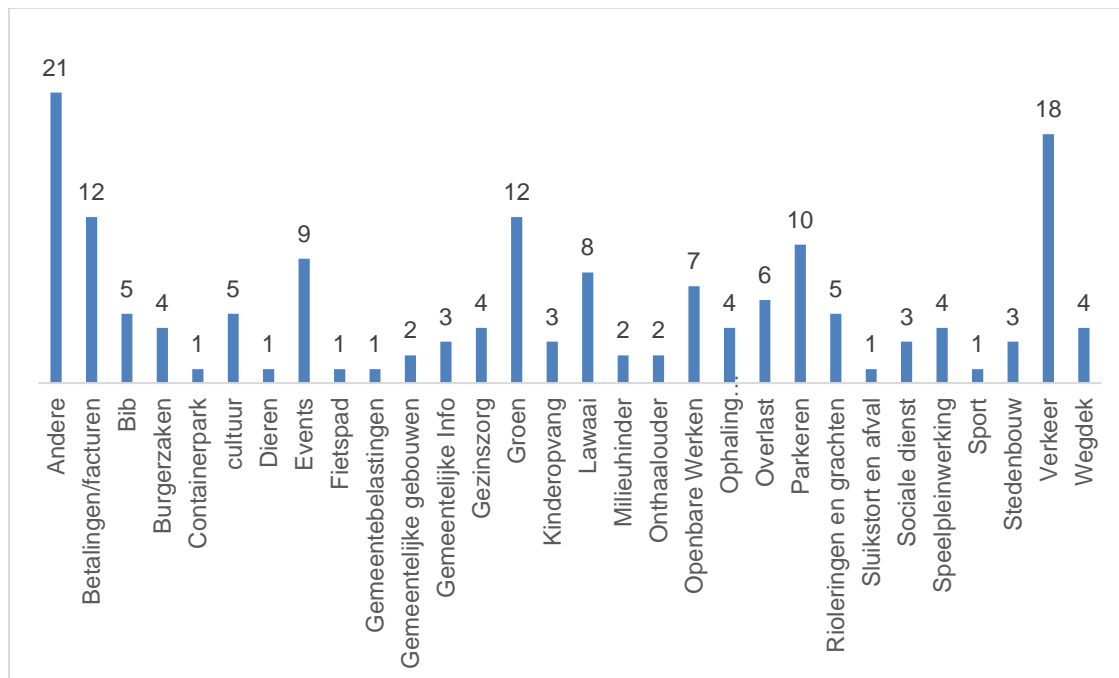


De burger bepaalt de wijze waarop hij de dienst klachtenbeheer wenst te contacteren: een persoonlijk bezoek (mondeling), telefonisch, per e-mail, door het invullen van een klachtenformulier of per brief.

In 2019 zijn er 162 klachtdossiers. Het aantal telefonische klachten (15) en het aantal bezoekers (13) die bij een eerste contactname met de dienst klachtenbeheer langskomen, ligt lager dan het aantal digitale/schriftelijke klachten (134). Maar het is wel zo dat op basis van een bepaalde klacht meestal een telefonisch gesprek volgt of een persoonlijke afspraak op de dienst klachtenbeheer. Die persoonlijke gesprekken laten toe om dieper op de klacht in te gaan en om meer nuancering en duiding te geven aan die klacht.

De aard van de contacten, met name de onmiddellijke dienstverlening, intern en extern en de inhoud van de klachtdossiers zelf, bepaalt hierbij in grote mate de wijze waarop de burger de dienst klachtenbeheer contacteert.

**Tabel 4: waarover wordt geklaagd?**



In 2019 krijgen we een klachtbeeld dat aangeeft waar mensen soms letterlijk van wakker liggen:

- 28 klachten over mobiliteit, meer bepaald ‘verkeer’ en ‘parkeren’.
- 14 klachten ‘hinder en samenlevingsproblemen’, meer bepaald ‘overlast’ en ‘lawaai’
- 12 klachten ‘groen’
- 12 dossiers betalingen/facturen

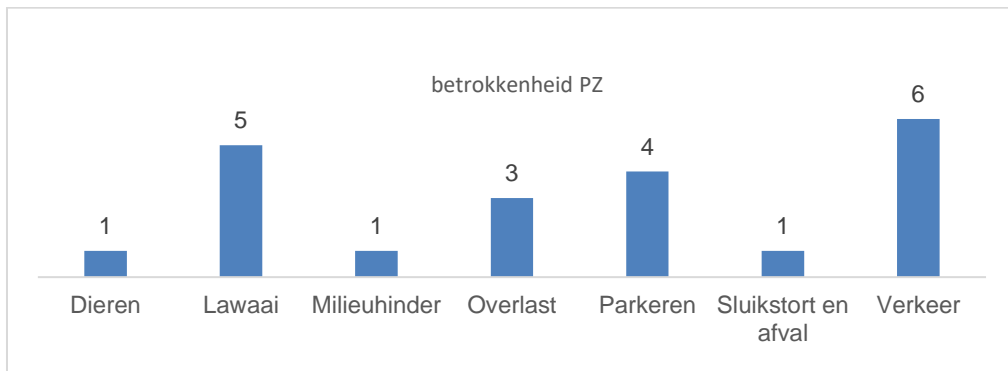
In 2019 zijn er ook 21 klachtdossiers opstellen die te maken hebben met de rubriek “ander” en meestal hebben deze te maken met bereikbaarheid, toegankelijkheid of privacy.

De dossiers rond betalingen en facturen waren meestal ongegrond.

Op beide aspecten gaan we dieper in bij de analyse van de klachten.

Hoe meer een bepaalde dienst in contact komt met het publiek, hoe gemakkelijker of hoe vatbaarder men is voor klachten en commentaren. De aard van deze onderwerpen, meer bepaald ‘overlast’, is bijna van nature uit gelinkt aan politionele tussenkomsten.

**Tabel 5: betrokkenheid politiediensten**



In 21 klachtdossiers blijkt dat politiediensten betrokken zijn, meestal gaat het om de wijkwerking of de dienst verkeer. In de meeste van deze dossiers gaat het om een bepaalde vorm van (lawaai)overlast. Of wanneer er sprake is van inbreuken op de wet- of regelgeving.

### III. Beoordeling en gegrondheid

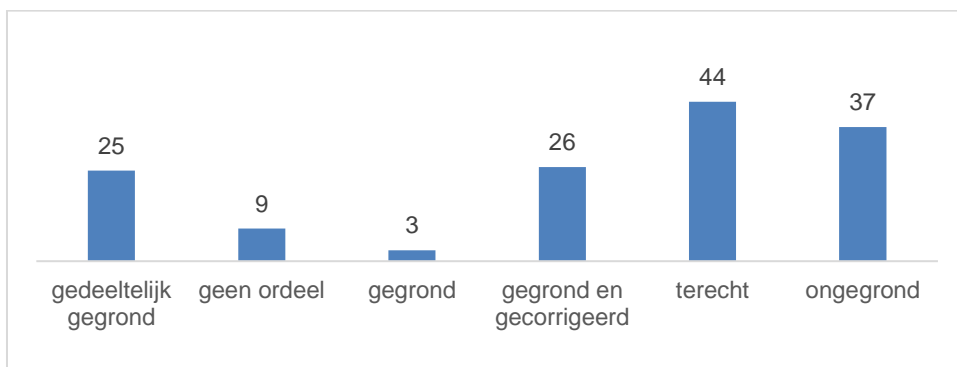
De klachten worden ingedeeld volgens de beoordelingscriteria en volgens de gegrondheid: hiermee geven we aan dat die criteria belangrijke instrumenten zijn waarmee we de klachten in kaart kunnen brengen en kunnen analyseren.

De klachten worden beoordeeld op basis van een van de volgende criteria: wet en regelgeving, algemene beginselen van behoorlijk bestuur, dienstverleningsnormen en billijkheid. Maar bijkomend wordt op het einde van het onderzoek aan elke klacht ook een oordeel gegeven.

Dit oordeel geeft een indicatie over de ernst van de fout. Belangrijk is dat aan de klachten die een bepaalde mate van gegrondheid kregen, verbeterpunten worden gekoppeld waardoor men ook de dienstverlening kan verbeteren.

De criteria die voor de beoordeling en gegrondheid gebruikt worden, zijn dezelfde die door de ombudsdiensten worden gebruikt. Als je de kwaliteit van de dienstverlening wil verbeteren, heb je die criteria nodig om van daaruit verbeterpunten te formuleren. De manier waarop we vandaag in Puurs-Sint-Amands met klachten omgaan verschilt weinig met hoe dat de voorbije jaren gebeurde. Om tot een oplossing te komen, wordt er vandaag wel meer proactief samen met de diensten gewerkt.

**Tabel 6: gegrondheid**



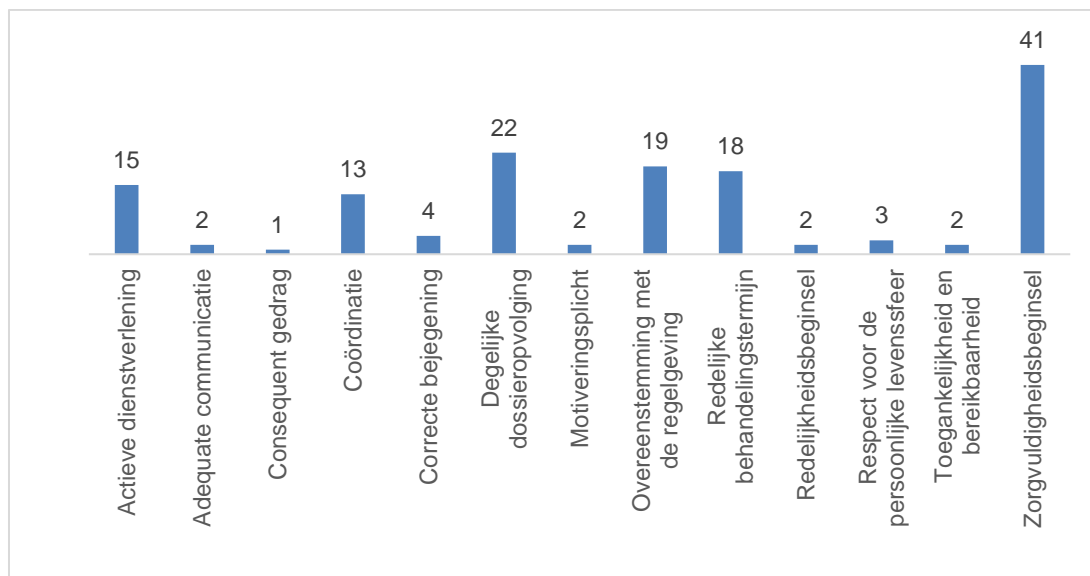
Voor 2019 noteerden we 37 dossiers (26%) als ‘ongegrond’ d.w.z. de klager werd in zijn ongelijk gesteld. Slechts 9 dossiers (6%) kregen geen oordeel omdat het niet echt duidelijk was of omdat bepaalde gegevens niet voldoende werden weerlegd.

De beoordeling “terecht” sluit hierop aan omdat we bepaalde klachten niet zomaar “geen oordeel” willen geven. Dit heeft te maken met het feit dat in het klachtdossier een aantal waardevolle elementen zitten die een meerwaarde hebben om de dienstverlening vooruit te helpen. Concreet gaat het om 44 klachtdossiers die voor deze categorie in aanmerking komen. Veel van terecht klachten hebben ook een meerwaarde voor de verbeterpunten die door de diensten zelf als aandachtspunt worden aangegeven.

Van de 144 effectieve klachten zijn er 25 dossiers die een ‘gedeeltelijke gegrondheid’ meekregen. We hebben 3 “gegronde” en 26 klachten die de beoordeling “gegrond en gecorrigeerd” hebben gekregen. In totaal gaat het om 54 dossiers (38%) die een graad van gegrondheid kregen.

Inhoudelijk vraagt dit zeker nog een nuancering. We gaan hier uitgebreider op in bij de bespreking van de verbeterpunten. Hier zal per afdeling concreter aandacht gegeven worden aan de klachten die omwille van hun bepaalde graad van gegrondheid aanleiding geven tot een verbeterpunt voor één dienst en/of verschillende diensten.

**Tabel 7: klachtcriteria**



De indeling volgens klachtcriteria kunnen we herleiden tot 3 grote groepen:

- Overeenstemming met de regelgeving: 24 dossiers
- Beginselen van behoorlijk bestuur: 61 dossiers
- Dienstverleningsnormen (of ombudsnormen): 59 dossiers

Voor het werkjaar 2019 zijn er 41 dossiers waarbij het gaat over het zorgvuldigheidsprincipe en in 18 dossiers gaat het over het overschrijden van de redelijke termijn.

Een ander criterium waarbij we bij de verbeterpunten aandacht aan zullen besteden zijn de klachten die betrekking hebben op goede dossieropvolging en actieve dienstverlening.

Tenslotte de 3<sup>de</sup> groep van klachtcriteria waarbij het gaat over “overeenstemming met de rechtsregels” die bevat 24 klachtdossiers. Hier spreken we vooral over de klachtdossiers rond de toetsing aan de wetgeving (verkeer/milieu/stedenbouw ...).

#### IV. Analyse van de klachten

Van de 162 dossiers die de basis vormen voor dit jaarverslag zijn er 144 effectieve klachtdossiers die verspreid zijn over de verschillende diensten van het lokaal bestuur.

De rubrieken “mobiliteit” en “hinder- en samenleving” blijven de koplopers in de klachtdossiers en kennen we eenzelfde klachtbeeld als de voorbije jaren. De tendens dat de diensten die veel publiekscontacten hebben en die met klachtgevoelige materies bezig zijn, ook de meeste klachten krijgen, blijft aanwezig.

Gaat dit om toenemende onverdraagzaamheid? Zeker niet, want je verwacht als burger dat de overheid vinger aan de pols houdt over de gemaakte afspraken en die afdwingt als het de spuwgaten uitloopt. Anderzijds moet je als overheid de knelpunten die je krijgt via meldingen, klachten of sociale media, ... effectief bespreken ook al is een oplossing niet meteen mogelijk.

We hebben 21 klachten gehad met de rubriek “andere” waarbij ruim de helft terug te leiden is tot de dienstverlening (toegankelijkheid, bereikbaarheid) of tot de interne afstemming van de werking van diensten. Het duidelijke “wie doet wat” binnen de organisatie was op macroniveau wel goed uitgetekend, maar op de werkvloer liep dat anders.

Bepaalde medewerkers kregen nieuwe taken, er waren taakverschuivingen tussen diensten, enz. Het is o.a. bij meldingen of klachten dat dit boven water kwam. Maar juist daar lag ook de oplossing: het was meteen een mogelijkheid om de procedure uit te werken en een knipperlicht voor het op punt stellen van de taakverdeling binnen de eigen dienst of om taakafspraken te maken tussen 2 of meerdere diensten.

Het managementteam heeft begin 2020 een programma van projecten opgestart om deze problematiek organisatiebreed en planmatig aan te pakken. Teneinde meer afstemming, uniformiteit en coördinatie te bewerkstelligen, zijn er 3 projecten opgestart begin 2020.

Er werd vooreerst een afsprakennota goedgekeurd tussen het College en het managementteam waarin de krijtlijnen en afspraken van onderlinge samenwerking en verwachtingen werden geëld.

Ten tweede werd een centraal aangestuurd programma van projecten opgestart om de opdracht, de taakverdeling, de coördinatiemechanismen en procedures binnen de diverse teams te optimaliseren. Dit programma van projecten verloopt in nauwe samenhang met de projecten Competentiemanagement, Feedback en evaluatie en Leiderschap.

Ten derde worden de diensten ook aangezet om hun onderlinge werkafspraken en verwachtingen te verduidelijken.

Daarnaast zijn er dit jaar ook veel klachten zijn waarbij de zorgvuldigheid, de actieve dienstverlening of de goede dossieropvolging een rol speelt. Denk daarom mee met de burger. Geef zelf de informatie die voor hem/haar belangrijk is en waar men zelf niet om zal vragen, omdat de burger niet van het bestaan op de hoogte is. Dat is ook cruciaal in klachtdossiers wanneer je spreekt over ‘goede dossieropvolging’ en ‘actieve dienstverlening’. Het is aan de medewerker van het lokaal bestuur om proactief te denken en de burger te wijzen op datgene wat hij/zij nodig heeft om het dossier goed te kunnen afronden.

Je moet als dienst uit eigen beweging informatie geven die belangrijk is, zeker als die informatie niet direct toegankelijk is. Laat melders/klagers van overlast in hun buurt, ook tussentijds, iets horen. Te vaak heeft deze nu – al dan niet terecht – het gevoel dat hij/zij er niet toe doet. Het criterium “redelijke termijn” is in 2019 een heikel punt in heel wat dossiers van afdeling ruimte.

Bij klachten wordt ook gekeken naar de gegrondheid van een klacht : van de 144 effectieve klachten zijn er 54 dossiers (38%) die een graad van gegrondheid kregen. De gegrondheid is ook belangrijk om na te gaan waar het fout liep in de dienstverlening en van daaruit starten we de opmaak van de verbeterpunten.

Ondanks het feit dat bepaalde diensten misschien maar 1 of zelfs maar enkele klachten hebben, kunnen die klachten toch belangrijk genoeg zijn om als aandachtspunt of als verbeterpunt voor die dienst op te nemen.

Er zijn in het verleden immers al studies geweest die hebben aangetoond dat achter 1 melding of 1 klacht meer schuilt. Mensen doen vaak soms niet de moeite om hun ontevredenheid of frustratie te bezorgen bij het lokale bestuur. Het is daarom cruciaal dat loketmedewerkers die signalen herkennen en zelf aankaarten in de vorm van een suggestie, melding of klacht. Om deze klantgerichte competentie te versterken werd in eind 2019 een opleiding klantgericht handelen voor al onze loketmedewerkers georganiseerd.

## Verbeterpunten meldingen & klachten 2019

Cijfers hebben een dubbele functie: ze brengen niet alleen de meldingen en klachten getrouw in beeld, maar ze tonen ook hoe de behandeling van meldingen en klachten evolueert.

Op basis hiervan hebben we verbeterpunten geformuleerd met het doel om de dienstverlening te verbeteren en aan te passen aan de behoeften van vandaag.

Naast de signaalfunctie en het oplossen van individuele klachten heeft de klachtbeheerder ook een "helikopterview": zo kunnen er verbanden gelegd worden of kan er een onderlinge samenhang ontdekt worden die de dienstverlening ten goede komen.

In samenspraak met de betrokken diensten hebben we een aantal verbeterpunten geformuleerd op basis van de analyse van de meldingen en klachten die werden behandeld tussen 1 januari en 31 december 2019.

### Afdeling ruimte - leefomgeving

De burens komen in opstand: ze verzetten zich tegen windmolens, tegen speelpleinen, tegen alles eigenlijk ... Kunnen we tegenwoordig niks meer hebben of zien we iets over het hoofd? Eigenlijk wil iedereen zorg dragen voor datgene wat gemeenschappelijk is. Schone lucht is van iedereen, maar ook akoestische ruimte is een gemeengoed. Als we dichter bij elkaar gaan wonen, zullen we ook vaardigheden moeten ontwikkelen om te leren rekening te houden met elkaar.

Die verschuiving zien we ook in het patroon van meldingen en klachten, wanneer we dieper ingaan op de melding of klacht, komen vaak ook andere zaken aan de oppervlakte en merken we dat mensen heel vatbaar zijn voor vervuiling, omgevingsgeluid, ...

Dit heeft niet met verdraagzaamheid te maken, maar dit heeft vooral te maken met de complexere zaken die achter zo'n melding of klacht schuilgaan. De melder krijgt dit niet in zijn eentje opgelost, maar ook als lokaal bestuur botsen we soms op beperkingen om oplossingen aan te reiken.

## Geluidshinder

Soms botst het: de ene wil feesten, de andere wil goed slapen ... en dat wringt. Soms is een oplossing genoeg aan een gesprek met alle betrokkenen. Vanuit de gemeente ben je dan de grensbewaker en help je naar dat evenwicht zoeken. Dat lukt meestal door duidelijke afspraken te maken over wat kan en niet kan o.a. door de spelregels vast te leggen in een fuifbeleid.

Het komt er op aan die afspraken regelmatig terug op te frissen tijdens een buurtoverleg of met de nieuwe leidingploeg door te nemen. Dat gaat niet alleen over het inzetten van stewards buiten, een briefje in de bus met contactgegevens, de juiste plaatsing van geluidsboxen, het respecteren van het max. toegelaten dB en het einduur, ... Anderzijds is het ook aan de melder om effectief politie te bellen bij geluidsoverlast.

### *Uit het klachtdossier:*

*“ Het geluid is onwaarschijnlijk hard en de muziek boenkt vreselijk. Volgens de politie hebben reeds 30-40 mensen gebeld, maar kunnen ze niets doen omdat er tot 3u een vergunning afgeleverd werd. Dit is niet de eerste fuif die er georganiseerd wordt, maar wel de eerste keer dat het zo onaanvaardbaar luid en laat is. Dit toont van weinig respect voor de buurtbewoners.”*

Maar meestal is het niet de muziek zoals in het voorbeeld hierboven, maar het geluid van pratende mensen op het terras of de luidruchtige vertrekkende late gasten op de parking dat de buurtbewoners stoort. Dat hebben we gemerkt aan klachten bij bepaalde events: Kalfort kermis, activiteiten op de site van JH Kabal en Chiro Ruisbroek, de winterbar, ...

Stemgeluid meten is heel moeilijk omdat geluid sterk fluctueert. Bovendien sterven hoge frequenties sneller uit dan lage frequenties. Bij een oproep van geluidsoverlast moet de politie een vaststelling doen op basis van eigen gehoor. Is dat subjectief? Ja en neen. Een inschatting hangt af van persoon tot persoon. Maar het blijft ook moeilijk om te oordelen: wanneer overdrijft iemand of wanneer is een klacht reëel? Zonder dat we hier geen duidelijke normering, handhaving of professionele metingen kunnen uitvoeren, blijven we aangewezen op bemiddeling. In gesprek gaan blijft de boodschap en dat is een taak die een gemeentebestuur ter harte moet nemen, maar als bestuur moeten we ook werk maken van degelijke handhaving. Als gemeente moet je waken over de cohesie in de leefgemeenschap en beseffen dat de huidige omgeving waarin we wonen en slapen veel rijker aan geluid is dan vroeger. Binnen het takenpakket 'overlastbeheer' wordt er samen met de betrokken schepen en diensten een buurtoverleg opgestart of worden de gemaakte afspraken opnieuw aangehaald.

## Mobiliteit

Net zoals de voorbije jaren is bijna 20% van alle meldingen voor rekening van de dienst mobiliteit. Meestal gaat het over te snel en te druk autoverkeer, al dan niet vermeend sluijverkeer, parkeermogelijkheden, weginrichting en hinderlijke innames van openbaar domein.

Voor heel wat meldingen is de medewerking van de politiediensten noodzakelijk. Zij zijn immers de enigen die overtredingen kunnen vaststellen of nagaan of de afgeleverde vergunning correct wordt nageleefd.

Wanneer we kijken naar de klachten dan gaat het vaak over verkeer en vooral het aspect van de onaangepaste snelheid. Zelfs wanneer het een zone 30 betreft, neemt de meerderheid van de bestuurders die niet serieus. Dat bleek nog maar eens uit de cijfers van PZ Klein-Brabant : er wordt voortdurend hard/harder gereden, met name in de daluren.

*Uit het klachtdossier:*

*“Het zal u hopelijk zijn opgevallen dat we beiden met een bezorgde maar positieve ingesteldheid zijn komen aankloppen. We wonen in een twee afzonderlijke buurten waar het doorgaand verkeer impact heeft op veiligheid en snelheid. Het gedrag van de bestuurders die door de woonzone rijden blijft onveranderd, inclusief het zwaar bijzonder transport van tractor met aanhang. Het is niet tijdens de drukke momenten dat de snelheid onverantwoord is maar ook tijdens de rustige momenten en weekends niet uitgezonderd. Het blijft bij momenten een racebaan en zal niet veranderen zonder ernstige controles door te voeren en hardrijders te sanctioneren. Ik ben mij ervan bewust dat niet iedereen weet waar de zone dertig begint en eindigt, zelfs sommige buurtbewoners, maar iedereen is geacht de wegcode te kennen;”*

Dan zijn er de meldingen rond het vrachtverkeer: het verbod voor vrachtverkeer >7.5T en >3,5T wordt vaak genegeerd. Dit levert gevaarlijke situaties op in smallere straten, zeker voor de fietsers en voetgangers die zich bedreigd voelen door grote tractoren of vrachtvervoer dat de pas afsnijdt om N16/N17/A12 in te korten.

Onaangepaste snelheid en vrachtverkeer veroorzaakt veel overlast, ook geluidsoverlast, en verstoort het de bewoners zowel overdag als 's nachts, zeker ter hoogte van verkeersremmers. De verkeersremmers blokkeren de doorgang tijdens de spits en nodigen uit tot agressief rijden omdat men geen voorrang wil verlenen/hoffelijk wil zijn.

In meer drukke straten hebben bewoners herhaaldelijk auto's op de stoep gehad omdat de bestuurders geen geduld meer hebben. Het kan niet de bedoeling zijn dat als je een huis moet verlaten eerst goed moeten kijken om aan de voordeur niet aangereden te worden.

Schoolomgevingen worden 's morgens en 's avonds geblokkeerd door ouders die hun kind(eren) voor de schoolpoort willen afzetten of ophalen. De meeste schoolomgevingen zijn ook niet voorzien voor deze hoeveelheid verkeer en, vanwege de geparkeerde auto's en het zware en/of sluipverkeer, loopt het verkeer vast of voelen zwakke weggebruikers zich bedreigd door al dat verkeer.

Een ander groot heikel punt bij mobiliteit is het parkeren.

Er is volgens de meldingen in de drukke centrumstraten een gebrek aan parkeerruimte voor de bewoners van deze straten en met heel wat bijkomende bouwprojecten gaat het nog nijpender worden. Anderzijds is het wel de bedoeling dat de winkelstraten voldoende parkeercapaciteit hebben voor de klanten van deze handelszaken en dat een centrum geen bewonersparking wordt.

Hier is de link met leefomgeving wel cruciaal: wat is de impact op het verkeer met al die nieuwbouw. Vaak is er al een chronisch probleem met de verkeersdoorstroming dus als er een extra volume aan auto's bijkomt dan wordt het probleem nog groter en dan spreken we nog niet over de veiligheid van de zwakke weggebruikers. Architecten of bouwpromotoren nemen dit niet mee in hun plannen.

Tenslotte hebben we in 2019 ook nog meldingen gekregen bij de introductie van de Flexbus.

Bij het begin van de lancering werkte de app niet naar behoren, inbellen en reserveren was niet evident en dan misten we nog de communicatie rond het 'derdebetalers'systeem. Meldingen en klachten hebben ertoe bijgedragen dat hier vrij snel beterschap kwam en dat de communicatie op punt werd gesteld.

De moeilijkheid bij de meldingen en klachten rond mobiliteit zit vooral in het feit dat iedere melder of klager beweert de expertise in huis te hebben.

Via de werking van de multidisciplinaire samengestelde verkeerscel worden meldingen op een gestructureerde wijze opgevolgd, maar je kan onmogelijk voor iedereen goed doen en bepaalde knelpunten inzake verkeer kun je onmogelijk direct opgelost krijgen omdat de impact van mobiliteit vaak het lokale niveau overstijgt of zware budgettaire implicaties heeft.

Samenwerking én vooral ook overleg met de verkeersdienst en de wijkwerking van PZ-Klein-Brabant en de eigen gemeentelijke technische dienst, blijven cruciaal om de afstemming tussen planning en uitvoering te bewaken. Mobiliteit is een thema dat niet alleen over alle diensten van de afdeling ruimte heen gaat, maar zelfs ook over het eigen grondgebied heen. Voor sluisverkeer en bovenlokale thema's zoals het uitwerken van mobipunten is samenwerking met buurgemeenten cruciaal. Lokaal en bovenlokaal overleg zijn voor mobiliteit belangrijk in het zoeken naar structurele oplossingen.

## Groenbeheer

De meeste meldingen (202) en klachten (in de top 2) gaan in 2019 over het onderhoud van het openbaar domein en een verzorgd groenbeheer. Het pesticidendecreet zorgt sinds een paar jaren voor een milieuvriendelijkere onkruidbeheersing, maar vraagt veel meer tijd en inspanningen. Hier is dan vooral een kwestie van communicatie en de manier waarop we vandaag kijken naar het beheer en onderhoud van het openbaar (groen)domein.

Bijkomend is ook het openbaar groen sterk toegenomen met projecten zoals het Park Fort Liezele, het sportpark, Tuinen van Puurs, nieuwe groene woonwijken zoals Tashorik, Stenenmolenlaan, Ganzenweide, Kuipersveld, Leipark, het vergroenen van straten na wegenwerken zoals Heidestraat, Kloosterbunder, Rozenlaan, Dr. F. De Wachterlaan en Gebroeders Aertslaan, ..... dit lukt niet meer alleen met de eigen medewerkers. Het is dan ook niet verwonderlijk dat heel wat meldingen vooral gingen over de timing en planning van de werken. In dit kader wordt vanaf 2020 de werkkraft van de groendienst versterkt door beroep te doen op externe ondersteuning.

Zwerfvuil en sluisstort zijn ook een jaarlijks terugkerend item, meldingen en klachten over overvolle vuilnisbakjes, sluisstort en vuil in de straat zijn niet abnormaal en behoren bij de bekommernis van ieder van ons. Maar hier doet de gemeente ook een oproep aan haar inwoners: hou de stoep en de straatgoten mee rein en huisvuil hoort niet thuis in openbare vuilbakjes.

Voor 2019 kregen we wel een toevloed aan meldingen over het maaibeheer. De dienst groenbeheer gaf aan dat er vanaf 15 mei enkel een veiligheidssnede gemaaid werd, wat mag vanaf 15 april in kader van het bermdecreet en die breedte is bepaald tot op 1,25m. Het maaien gebeurt langs de meeste fietspaden zodat iedereen veilig kan fietsen: van en naar werk, school, ... ook om niet gehinderd te worden door bramen, netels, fluitekruid dat over de fietspaden hangt. Maar los van wat wettelijk kan of mag, gaan beide diensten (milieu en groen) aan de slag met het oplijsten waarbij duidelijk per locatie wordt aangegeven waar wel/niet/wanneer mag gemaaid worden en zo ja, hoe breed.

## Openbare werken

Werken aan de weg, fietspad, voetpad, riolering, ... zonder hinder lukt dat niet. De gemeente heeft dan meestal de taak van coördinator, maar alles van minuut tot minuut opvolgen en perfect in goede banen leiden, is niet realistisch. Wat wel moet, is voldoende communiceren. Klantvriendelijkheid moet centraal staan, ook de bij aannemers van openbare werken, maar vooral een degelijke en tijdige communicatie.

*Uit een klachtdossier : "Als wagens van de oprit moeten, dienen ze de dag op voorhand aan te bellen. De dag zelf is te laat. Ook al weten ze dat niet iedereen thuis is, ze kunnen dan minstens aan de burens vragen om de andere burens in kennis te stellen."*



Een ander knelpunt in 2019 lag bij het feit dat door de fusie en door de voorbereiding voor de overname van onze riolering door Pidpa HidroRio een aantal geplande dossiers vertraging hebben opgelopen. Het subsidiedossier van project Veurtstraat (met o.a. Hogedreef) door VMM moest nog opgestart worden. Dat is dan ook de reden waarom er terecht heel wat vragen kwamen van de bewoners in de Veurtstraat.

#### Ophalen van huisvuil en PMD en recyclagepark

Wanneer de ophaaldiensten tijdens de drukke momenten in de schoolomgeving komen, geeft dat reacties en terecht. Afspraak met de ophalers van huisvuil, PMD en papier werd opnieuw aangehaald om hier rekening te houden, in het bijzonder met de kleuter- en lagere schoolomgevingen.

Naast de afvalophaling springt ook de werking van het recyclagepark in het oog, zeker wanneer dit niet gelijk loopt. Door de fusie hebben we inderdaad 2 recyclageparken met een verschillend beheer (gemeentelijk in Puurs, intercommunaal in Sint-Amands). Het is de bedoeling de werking hiervan zo snel mogelijk op elkaar af te stemmen.

Knelpunt blijft ook wanneer door een feestdag er meerdere sluitingsdagen zijn en iedereen dan op de eerstvolgende werkdag tegen het openingsuur komt ...dat is menselijk, maar hier komt het erop aan om te sensibiliseren.

Technische storingen of fouten met de weegbrug komen zelden voor, maar als dit aanleiding geeft tot een melding wordt dit rechtgezet omdat dit heel gemakkelijk te controleren is. Op die manier wordt er onmiddellijk actie ondernomen.

Uit een klachtdossier:

*“ U heeft waarschijnlijk een weging uitgevoerd waarbij er een 2<sup>e</sup> voertuig een beetje op de weegbrug stond. Ik corrigeer dit naar een saldo van -11,05 euro voor het hout en puin. Dit kan u vereffenen bij een volgend bezoek.”*

Er werden bij de milieudienst 39 rechtstreekse milieuklachten geregistreerd naast 22 via derden (politie en andere overheden), dit los van de bezwaren tijdens openbare onderzoeken en los van kleine meldingen (vooral inzake afval zoals huisvuilzakken, overvolle glasbollen of vuilbakjes, sluikstorten, maar ook over bijv. loslopende honden). Klachten en ambtshalve vaststellingen leidden tot het openen van 83 nieuwe hinderdossiers (excl. politiedossiers), waaronder 47 m.b.t. Vlarem.

Er werd door de milieudienst 53 x een toezichthandeling wegens klachten of hinder gesteld (plaatsbezoek, raadgeving, aanmaning, proces-verbaal en/of staalname), waarvan 21 x op klacht. Er werd door de lokale toezichthouders 2 x proces-verbaal opgesteld in het kader van een VLAREM-overtreding (2 aanvankelijke PV's). Voor systematisch proactief toezicht was er geen tijd over. Eind 2019 konden 42 dossiers gesloten worden, en restten er nog 433 dossiers in behandeling (waarvan 249 m.b.t. Vlarem).

Het belang van een goede handhaving blijft belangrijk in de aanpak van meldingen en klachten. Zeker wanneer we spreken over de diensten milieu en ruimtelijke ordening.

Hoe we die handhaving verder uitwerken, met het oog op communicatie en coördinatie tussen verschillende diensten, ook met politie, blijft ook vandaag nog actueel. Cruciaal is immers dat mensen overlast (lawaai, rookhinder, sluikstort, ...) zo snel mogelijk signaleren zodat kort op de bal kan worden gespeeld en de vaststellingen op het moment van de feiten kunnen gebeuren.

## Afdeling dienstverlening

Dienstverlening omvat vele aspecten, maar onder deze afdeling belichten we vooral de administratieve dienstverlening die vanuit een professionele benadering vooral inzet op digitaliseren. Door in te zetten op digitalisering komt er meer tijd vrij voor de burger die nood heeft aan extra ondersteuning om van onze dienstverlening gebruik te kunnen maken.

De frontoffice voorziet in opvang, dispatching en aflevering van een aantal eenvoudige producten, de midoffice behandelt de meer complexe producten terwijl de backoffice projecten uitwerkt en expertisekennis m.b.t. producten en diensten uitbouwt. Het in praktijk brengen van ons nieuw dienstverleningsconcept is een hele oefening en vraagt constante bijsturing.

Er was al een evolutie bezig naar een klantgerichte en toegankelijke organisatie, maar de fusie heeft een aantal stappen versneld, groeipijnen kwamen hier naar voren wat blijkt uit de meldingen en klachten.

De gemeentelijke dienstverlening is volop in beweging. We zetten maximaal in op digitalisering maar blijven daarnaast de fysieke en telefonische dienstverlening behouden. Zo blijft onze dienstverlening voor iedereen toegankelijk en heeft de burger de keuze langs welke weg hij met de gemeentelijke dienstverlening wenst in contact te komen of zijn product wenst te bekomen.

Ook bij de invoering van nieuwe initiatieven of werkwijzen zijn er altijd kinderziektes, die op zich aanleiding geven tot meldingen en klachten, niet alleen van de inwoners, maar ook van onze eigen diensten. Hieraan durven werken, aanpassingen en verbeteringen doen, getuigt van een professionele benadering.

## Toegankelijkheid en bereikbaarheid

De medewerkers worden in principe geïnformeerd voorafgaand aan de externe communicatie. De effectiviteit van deze vele interne communicatie-acties vraagt de nodige aandacht om alle medewerkers mee te krijgen. Zo zagen we dat de invoering van de nieuwe telefooncentrale in de praktijk opvolging en bijsturing vereiste. Mogelijke oorzaken zijn wellicht de vele reorganisaties die we op korte tijd gekend hebben, dat vergt veel energie van alle medewerkers, maar vooral de moed om hier toch mee aan de slag te gaan.

### Telefonie

Op 21 maart werd gestart met een nieuw systeem om professionele telefonische dienstverlening te garanderen. Bij de nieuwe telefooncentrale horen nieuwe dienstnummers bij voor gemeente en OCMW, alleen waren deze dienstnummers pas op 20 maart gekend en is het dan ook niet evident dat iedere medewerker meteen mee was. Bovendien geeft slechts één centraal nummer voor bepaalde diensten echt wel problemen wanneer ze na 16u moeten bereikbaar zijn zoals de kinderopvang of de werking van de vrije tijd. Het nummer van de vrijetijdsbalie bijkomend communiceren, was noodzakelijk.

Uit een melding rond telefonie:

*“Vandaag hebben we geprobeerd om naar CC de Binder te bellen. Dit is ons niet gelukt, aangezien volgende nummer blijkbaar niet in gebruik zijn. We moesten dringend een cursist bereiken (dochter was naar het ziekenhuis gevoerd), ik hoop dat u kan begrijpen dat dit niet aangenaam is”*

*Dit vroeg een directe oplossing: het nummer van de vrijetijdsbalie werd opgenomen in de colofon van het Pssst magazine en de telefooncentrale werd na 16u geactiveerd naar de vrijetijdsbalie.*

Eind 2019 heeft het management een globale en structurele studie opgestart om onze telefonische dienstverlening te optimaliseren.

### *Mailboxen*

In het begin van dit jaar werden nieuwe dienstmailboxes opgezet, maar we stellen vast dat er nog een aantal oude/voormalige mailboxen actief zijn. Sommige van deze mailboxen worden niet of nauwelijks opgevolgd, wat aanleiding gaf tot klachten over het onbeantwoord blijven van een mail.

Uit de bespreking van het klachtdossier:

*“Gezien de huidige problematiek van niet beantwoorde e-mails is het belangrijk om zo snel mogelijk op onderstaande vragen te antwoorden. Zodoende kunnen wij in samenspraak met de ICT-dienst de gepaste maatregelen treffen. Cruciale vragen aan de diensten waren:*

- *Wordt deze mailbox vandaag de dag nog gebruikt en opgevolgd?*
- *Wie volgt deze mailbox op? Zijn hieromtrent afspraken gemaakt?*
- *Dienen we deze volgens jou in de toekomst nog te behouden? Zo ja, waarom? “*

Tweede helft 2019 heeft het management een project opgestart om deze situatie structureel te saneren.

### *Openingsuren*

Niets is zo belangrijk voor een inwoner dan dat men weet wanneer en op welke dienst men terecht kan. De noodzaak van meer transparantere openingsuren voor de burger staat haaks op wat de diensten soms willen. De steeds veranderde openingsuren tijdens vakantie en/of andere gebeurtenissen geeft in de organisatie en voor de burger heel wat onduidelijkheid. Er moeten dan ook verschillende ingrepen worden uitgevoerd.

Uit de bespreking van dossier burgerzaken over de loketwerking:

*“Het was vorige zaterdag inderdaad uitzonderlijk druk: heel wat mensen kwamen om een volmachtformulier voor de verkiezingen, naast ook andere officiële documenten zoals identiteitskaarten. Om documenten zoals een identiteitskaart of kids id op te halen, moeten deze eerste geactiveerd worden in het systeem van het rijksregister, wat enkel kan én mag aan het loket van burgerzaken zelf door de medewerkers die daarvoor bevoegd en gemachtigd zijn. Aan het onthaal kan je enkel terecht voor het afhalen van reispassen en rijbewijzen en andere aankopen zoals bv. vuilniszakken en dus niet voor documenten gekoppeld in het rijksregister.”*

De openingsuren op de website zijn dus heel cruciaal, zoals uit volgende bespreking van een klachtdossier blijkt:

*“Op de website van de bibliotheek is het technisch niet mogelijk om een bepaalde tijdslot aan te geven of de bib al dan niet gesloten is. We zijn beperkt tot het ingeven van vaste openingsuren en bepaalde sluitingsdagen (dus ofwel zijn we volgens de website open op de vaste openingsuren, ofwel zijn we de hele dag gesloten).*

*We geven nog door aan de ontwikkelaars van de website of hier een mouw aan gepast kan worden om vergelijkbare situaties in de toekomst te vermijden.*

*Ook op de gemeentelijk website werden de aangepaste openingsuren voor dinsdagnamiddag niet doorgevoerd omwille van technische redenen. We hebben dat trachten op te vangen door in de digitale Pssst nieuwsbrief van de gemeente van 20/6 te vermelden dat het vrijetijdsloket en de bib uitzonderlijk gesloten zouden zijn. Onze communicatiedienst weet dat dit een heikel punt is en ze zullen het nodige doen om dit in te toekomst te vermijden zodat de openingsuren op de website in de toekomst telkens up-to-date zijn.”*

De impact van de openingsuren is niet alleen een kwestie van communicatie naar de burger. Maar dit heeft veel meer gevolgen: toegangen deuren, telefooninstellingen, up to date houden website, afspraken partners en toegangscontrole en een bemande balie of niet?

Bijkomend spelen bij bepaalde loketten ook de wettelijke verrichtingen mee, zoals bij de dienst burgerzaken. En voor de bibliotheek, ook het beheer van de website van de openbare bibliotheken, die we zelf niet beheren.

### *Vrijtijdsbalie*

Je kan als baliemedewerker trachten iedereen te helpen met reservaties en betalingen, maar het systeem moet ook betrouwbaar zijn. Je hebt niet alleen ICT en de softwareleverancier, maar voor betalingen is er nog een andere speler. Vanuit de backoffice moeten al die stappen op mekaar afgestemd zijn, om de baliemedewerkers toe te laten iedereen te helpen.

Het boekingssysteem haperde bij een grote toestroom aanvraag tickets voor Daens: niet iedereen kon vlot tickets bestellen waardoor ICT dit opgenomen heeft met de softwareleverancier om in de toekomst dit probleem te vermijden.

Uit een andere melding: *'... problemen met het betalen via de QR code met de smartphone, uitgezonderd als je klant bent bij... Is dit een fout in het programma? Tot juni 2019 kon ik vlot betalen via de smartphone, nu niet meer. Kan dit in orde gebracht worden?'*

Het werd allemaal effectief rechtgezet, maar het vraagt voortdurende alertheid van zowel de baliemedewerkers, de beheerders van de software als de financiële dienst om erover te waken dat alles werkt.

Los van de afstemming van de reglementen, loopt het ook mis bij het samenvoegen van digitale aanvraagdossiers, zoals bij de dossiers jaarmarkten ... alles werd hersteld en iedereen heeft gekregen waar hij/zij of de vereniging recht op had, zoals uit volgend klachtdossier blijkt: *"Eerst moet ik hemel en aarde verzetten om aan het formulier te geraken om onze aangifte tijdig te kunnen doen en nu komen jullie me doodleuk vertellen dat alles misschien verloren is gegaan met het samenvoegen van emailadressen"*

Het feit dat bepaalde reglementen nog niet klaar zijn, is geen sinecure in een fusiejaar. Voor de baliemedewerkers niet altijd eenvoudig om op deze vragen goed te kunnen antwoorden. Als bestuur krijg je hiervoor wettelijk 1 jaar de tijd, maar inwoners willen de premie of subsidie krijgen net zoals voorbije jaren en verwachten dat alles op elk moment kan opgelost worden.

### Privacy

Sinds de wetgeving op de privacy, meer bepaald GDPR, er is, zijn er heel wat burgers die zich terecht een aantal vragen stellen en hiervoor een melding of klacht indienen: Wat zijn de doeleinden voor het bijhouden van mijn gegevens? Hoe lang worden ze bewaard? Hoe zijn mijn gegevens beveiligd? Waarom moet ik mijn eID of rijksregisternummer geven?

Het vragen/bijhouden van rijksregisternummer voor het aankopen van een filmticket, de reservatie van een curlingbaan en het aankopen van een 10-beurten kaart Klimax is niet proportioneel. Maar het is wel noodzakelijk wanneer je facturen en fiscale attesten moet opmaken voor inschrijvingen en BKO. Deze zijn altijd gekoppeld aan een rijksregisternummer of ondernemingsnummer. Het zijn nl. niet enkel burgers, maar ook verenigingen die een factuur wensen.

Bij de bespreking met de diensten werd als verbeterpunt aangegeven:

*"Naar de toekomst toe bekijken wij wel met onze softwareleverancier en de betrokken diensten of we dit niet op een betere manier kunnen aanpakken. Er zijn nl. modules binnen de webshop waar je ook iets kan aankopen via een "gastenaccount", hier zijn de gevraagde gegevens heel beperkt, zonder*

*rijksregisternummer. De gegevens worden inderdaad ‘voor altijd’ bijgehouden, momenteel laat het pakket dat wij gebruiken voor tickets en abonnementen het niet toe om persoonsgegevens op een automatische manier te anonimiseren.”*

De algemene verkoopsvoorwaarden van de webshop worden momenteel herbekeken en daar zal men ook aandacht schenken aan een verduidelijking van de vraag naar persoonsgegevens. Wanneer en waarom ben je verplicht om met een account te werken? Wanneer kan je met een gastenaccount werken en ben je dus niet verplicht om je rijksregisternummer op te geven?

Dit gaat het voor onze burgers duidelijker maken, maar uiteraard moet men dan de algemene verkoopsvoorwaarden wel lezen.

Er zal in de toekomst ook extra aandacht besteed worden aan beperktere bewaartermijnen en het anonimiseren van gegevens, om zo de statistieken wel bij te kunnen houden. Dit wordt bekeken met de leverancier.

## Afdeling beleven

We ondervinden in een wereld waar het digitaal verhaal alsmaar groter wordt, de mensen op zoek gaan naar een persoonlijk onthaal, zeker als zij geconfronteerd worden met probleemsituaties. Bij het openstellen van CC Binder waren er een aantal meldingen rond vooral praktische zaken, maar dat is nu eenmaal eigen aan de ingebruikname van een nieuw gebouw.

Die zaken worden op korte of iets langere termijn opgelost zoals het openen van de deuren, de grote inkomdeur, de bewegwijzering ... maar een gebouw waar alles automatisch wordt gestuurd, geeft onbehagen. En we moeten ook toegeven automatisering/digitalisering niet altijd werkt zoals het moet. Wat ideaal is voor de ene doelgroep, is dat niet noodzakelijk ook voor de andere. Er moeten daarom belangen tegen elkaar afgewogen worden en op zoek gegaan worden naar creatieve oplossingen of compromissen.

Er waren ook meldingen waarin men aangaf dat er niemand te bereiken is, ze vragen vooral een hulplijn in een probleemsituaties, niet enkel in het cc, maar ook op andere locaties zoals Paepenheide of De Nestel. Op dat vlak is communicatie cruciaal, communiceer wie, wanneer, ...kan gecontacteerd worden bij problemen.

### Zakelijk beheer

Bij het verhuur van zalen is het voorjaar van 2019 ook een paar keer mislopen: deels te wijten aan nieuwe ingebruikname van zalen, deels aan de afstemming tussen verschillende diensten. Soms waren dat kleine issues, maar soms was de wet van Murphy ermee gemoeid, zoals in deze bespreking van een klachtdossier: *“de vraag voor de kleine flesjes was niet opgevolgd, de gevraagde tafels vergeten om klaar te zetten, de nieuwe materiaallijst niet volledig en labels waren nog aan te brengen op het materiaal. De badges met de Qr-codes ook aangepast zodat de berging met poetsmateriaal ook open kan tijdens de huur van de zaal”*.

Het is bijzonder jammer dat heel wat is mislopen, maar dat maakte wel dat de interne afstemming in stroomversnelling kwam om dit in de toekomst te vermijden en garant te staan voor professionele verhuur en onderhoud van onze lokalen en zalen.

Anderzijds zijn we ook afhankelijk van andere gemeentelijke diensten of derden, waarbij de technische defecten van de boiler in sporthal verschillende keer problemen gaf met koud water in de douches. Wanneer meldingen blijven aanhouden, is het tijd om structurele oplossing te zoeken.

Maar dat neemt tijd en geld in beslag, als overheid kan je niet meteen een nieuwe bestellen, je moet de procedures van aankoop volgen, maar intussen wel zorgen voor een oplossing die tijdelijk werkt.

## Bib

Vanaf het schooljaar 2019-2020 is er een wijziging in het beleid en vanaf dan zullen de kinderen/ouders wel eindverantwoordelijke zijn voor het ontleende materiaal (ongeacht of dit materiaal naar huis werd genomen of niet). Het idee daarachter is dat het bijhouden van welke materiaal men heeft ontleend en zorgen dat het terug wordt binnengebracht een verantwoordelijkheid is van de lener.

Ook hier nieuwe spelregels, waardoor het in de overgangperiode van dit systeem ook fout kon lopen: soms terecht, soms onterecht.

*Uit een klachtdossier: "Hierbij wil ik u er attent op maken dat ik het beu ben om herinneringen te krijgen voor iets wat ik niet in mijn bezit heb. Ik ben hier trouwens in juli al voor in de bib geweest en dan ging ik geen rappels meer krijgen. Nu krijg ik hier vandaag toch weer een 3<sup>de</sup> in de bus terwijl jullie mij niet moeten aanmanen maar wel de school, daar de juf de boeken ging binnenbrengen. Daarbij heb ik dit boek nooit gezien daar de kinderen hun geleende boeken van school niet mogen meebrengen naar huis."*

## Programmatie

Door de reorganisatie van diensten zijn er ook hier een aantal procedures niet helemaal uitgewerkt, wat tot uiting kwam bij meldingen of klachten.

*Uit een klachtdossier: "Kleine kinderen mogen zich niet zonder toezicht buiten de sportzaal begeven. De toezichtsregeling wordt onmiddellijk bijgestuurd om dit in de toekomst te vermijden."*

Het is pas nadat de procedure werd uitgeschreven dat men terug oog kreeg voor bepaalde afspraken die we voorheen als té vanzelfsprekend beschouwden. Cruciaal is dat men hier duidelijk communiceert en meteen ingrijpt om de procedure bij te sturen.

## Afdeling Welzijn & Samenleven

Wanneer we kijken naar de meldingen en klachten bij de dienst welzijn en samenleven dan gaat het meestal om praktische zaken die een directe oplossing vragen.

Heel wat meldingen in 2019 gingen over de warme maaltijden. De verantwoordelijkheid met betrekking aanvraag en facturatie van deze dienstverlening ligt bij thuiszorg en de logistieke verantwoordelijkheid voor de maaltijdbedeling bij het Zorgbedrijf. Heel wat medewerkers van ons lokaal bestuur kregen hier vragen over: zowel over de zondagen als de bedeling bij de assistentiewoningen, alhoewel deze tot de logistiek behoren.

Uit een melding:

*Graag hadden we geweten wat er sociaal gezien nog kan veranderen. Liefst nog dat de maaltijden op zon- en feestdagen kunnen gebruikt worden in de cafetaria van het rustoord - hiervoor is volgens mij geen extra personeel nodig. De maaltijden voor de rusthuisbewoners worden immers in de refter ernaast opgediend - hetzelfde personeel kan ook de maaltijden voor de serviceflatbewoners bedelen in de cafetaria van het rusthuis.*

Maar ook bij wegenwerken blijft het cruciaal om de maaltijdbedeling op punt te houden.

Uit de bespreking van een klachtdossier:

*“Ik heb woensdag wel een oplossing voorzien door een verzorgende die verlof had in de namiddag toch nog langs te sturen met een maaltijd. Ze heeft deze afgehaald in de keuken. De afspraken met de wegenwerken moeten echter door de keukenverantwoordelijke gemaakt worden.”*

De procedure kent teveel tussenstappen en bovendien was er geen back up voor de coördinator van de keuken waardoor bij verlof of ziekte de routine niet wordt doorgegeven. Bij de aangehaalde probleemsituaties werd zowel via de baliemedewerkers als de thuiszorg en de keuken zelf naar oplossingen gezocht. Maar cruciaal blijft om die afstemming zo optimaal mogelijk te laten verlopen, los van de aanwezigheid van medewerkers, en dat is niet eenvoudig om uit te werken.

De fusie heeft in 2019 ook voor welzijn voor heel wat wijzigingen gezorgd en voor deze sector was de afstemming van de reglementen en de premies (mantelzorg, incontinentie, ...) niet evident.

Uit een aantal meldingen en klachten bleek wel dat de communicatie vooral belangrijk is : men wil weten waar men nog recht op heeft.

Uit de bespreking van een klachtdossier:

*“Momenteel worden alle bestaande reglementen, waaronder ook de tegemoetkoming voor incontinentie, van zowel Puurs als Sint-Amands op elkaar afgestemd in het kader van de fusie. De nieuwe regeling staat op de agenda van de OCMW raad van 25 maart 2019 en moet dan wel nog praktisch uitgewerkt worden.”*

Anderzijds hebben we ook heel wat ongegronde klachten gehad over facturatie, meer bepaald de km berekening van de mindermobielen centrale : een staaltje van foute informatie die de ronde deed.

Dit toont nog maar eens het belang van goede en juiste communicatie aan.

Iets wat binnen het team van de buitenschoolse opvang en de dienst onthaalouders ook werd ervaren. Uit een klachtdossier: *“Een excel-file van 7 tabs waarbij we informatie dienen in te vullen die grotendeels al gekend is (verlof onthaalouders, vaste opvangdagen van de kinderen) en dan een begeleidende mail met tekst in rood en groen, waarbij in regel 5 al wordt aangemaand met stopzetting van opvang lijkt me weinig klantgericht” ... bleek dat die mail verkeer was gestuurd.”*

Maar de mail was wel een trigger om de werking inzake de dossiers van dienst onthaalouders bespreekbaar te maken. Naast de coördinerende invulling, waarbij planning en organisatie noodzakelijk zijn, is ook het individueel begeleiden van ouders in het opvangtraject een topic in de kwaliteitsvolle dienstverlening. De dienst onthaalouders is daarmee direct aan de slag gegaan en steeds in dialoog met alle betrokkenen.

Zowel kinderen als ouderen liggen ons nauw aan het hart, meldingen of klachten hierover, zijn dan echt wel précair waardoor meldingen en klachten onmiddellijk de aandacht kregen.

Waardevol is dat alle medewerkers hier zich ten volle van bewust van zijn en zich inzetten om zo snel mogelijk bij te sturen of oplossingen aan te reiken.

## Welke verbeterpunten nemen we mee voor alle diensten?

De verbeterpunten die we in 2019 tijdens de bespreking van deze dossiers namen:

- de inzet op het zorgvuldig registreren van meldingen bij alle diensten
- de inzet om zorgvuldig procedures uit te werken of bij te sturen
- de inzet op nog meer adequate informatie en communicatie tussen de diensten
- de inzet voor optimale en klantgerichte bereikbaarheid : telefonie, openingsuren, web, mail
- de inzet op het aspect handhaving waarbij samenwerking van diensten zoals ruimtelijke ordening, milieu en mobiliteit, ... met politiediensten verder wordt uitgewerkt
- de inzet op zorgvuldige planning van groenbeheer en technische dienst in verhouding tot het aantal beschikbare medewerkers en middelen zodat de redelijke termijn beter bewaakt wordt
- de inzet op digitalisering mee bewaken en ervoor zorgen dat iedere inwoner mee is of geholpen wordt op de manier die voor hem/haar het meest klantgericht is
- de inzet om onze medewerkers beter te informeren rond gegevensbescherming
- de inzet om samen met ICT en externe partners werk te maken van klantgerichte software met aandacht voor GDPR



## Eindconclusie

De gemeente Puurs-Sint-Amands is volop in verandering en heel wat organisatorische verschuivingen hebben zich laten voelen in 2019.

Hebben we fouten gemaakt, ja natuurlijk! Maar dat is niet het issue, wat belangrijk is hoe we met die fouten omgaan en hoe we samen zoeken naar oplossingen om de dienstverlening te verbeteren.

Bij de bespreking van de verbeterpunten halen we een aantal concrete casussen aan om dat die cruciaal zijn om de dienstverlening te verbeteren. Het zijn niet altijd grote sprekende voorbeelden, maar vaak ook kleinere dingen die van belang zijn. En juist dat is essentieel: bemiddeling laat zich niet vangen in statistieken. Als bij een melding of een klacht het begrip van beide kanten vergroot is, dan is dat al een pluspunt voor ieder.

De tijd dat de burger zomaar alles ondergaat, is al lang voorbij. Het decreet lokaal bestuur speelt daar ook op in via de participatiemogelijkheden en het systeem van de meldingen en klachten.

Mensen met een klacht zijn geen klagers, maar betrokken burgers. Bij elke klacht moet je luisteren naar wat er gezegd wordt en aan de slag gaan met bezorgdheden of knelpunten die worden aangekaart. Dat is bijzonder waardevol, al durven we niet meteen beamen dat elke dienst een klacht als een geschenk uit de hemel ziet ... En toch, de bereidheid om aan de slag te gaan en om naar oplossingen te zoeken, is groot.

Maar we moeten ook eerlijk zijn voor onszelf : we kunnen wel knelpunten aangeven, en dat is iets wat elke melder en klager ook doet, maar dit staat los van het “gelijk” halen of omdat het algemeen belang primeert op het persoonlijk belang. Sommige meldingen of klachten geraken niet zomaar opgelost omdat de problematiek het lokale niveau overstijgt of omdat het dossier zware budgettaire implicaties heeft. Dat vraagt meer tijd en moeite om uitgelegd te krijgen, maar daar ook is communicatie belangrijk, leg uit waarom iets kan of niet kan.

Daarom een welgemeende dank aan alle collega’s en beleidsverantwoordelijken die openstaan om met de meldingen en de klachten aan de slag te gaan en die bereid zijn om mee oplossingsgericht te denken.



**Fran Wauters**

Algemeen Bestuur – Klachtenbeheer

tel 03 203 27 20

[klachten@puursam.be](mailto:klachten@puursam.be)

[www.puurs-sint-amands.be](http://www.puurs-sint-amands.be)

## Wetgevend kader

Klachten behandelen gebeurt niet zomaar, hiervoor hebben we immers een aantal handvaten nodig die wettelijk verankerd zijn. Dit vinden we terug in het decreet lokaal bestuur en in de klachtreglementen die werden goedgekeurd in de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

2019 was niet alleen het jaar waarin de gemeenten Puurs en Sint-Amands fuseerden, maar op 1 januari 2019 werd het nieuwe decreet lokaal bestuur van kracht, meer bepaald de artikels 302 en 303 die het kader aangeven voor de klachtbehandeling van lokale besturen:

**Art. 302:** *Zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.*

**Art. 303:**

*§ 1. Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur neemt dat op in het organisatiebeheersingssysteem, vermeld in artikel 218.*

*§ 2. Elke gemeente kan op een van de volgende wijzen een ombudsdienst oprichten:*

*1° in eigen beheer;*

*2° in samenwerking met het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn dat de gemeente bedient;*

*3° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;*

*4° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.*

*Elk openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn kan op een van de volgende wijzen een ombudsdienst oprichten:*

*1° in eigen beheer;*

*2° in een vereniging, opgericht overeenkomstig deel 3, titel 4, hoofdstuk 2 en 3;*

*3° in samenwerking met de gemeente die door het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn wordt bediend;*

*4° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;*

*5° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.*

*In deze paragraaf wordt verstaan onder Vlaamse Ombudsdienst: de Vlaamse Ombudsdienst, opgericht bij decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.*

*§ 3. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.*

Die nieuwe wetgeving werd de basis om het klachtenreglement te herwerken en te laten goedkeuren in de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van 21 januari 2019.

Naast de wettelijke omkadering, werden in het meerjarenplan 2020-2025 ook meer algemene beleidsdoelstellingen opgenomen die ook voor de klachtenbehandeling van belang zijn.

De strategische doelstelling werd als volgt omschreven:

Puurs-Sint-Amands ontwikkelt zich verder als een performant en efficiënt bestuur en als een klantgerichte en kwalitatieve dienstverlener. Het nieuwe dienstverleningsconcept wenst enerzijds de dienstverlening kwalitatiever en toegankelijker te maken, maar ook de efficiëntie te verhogen.

## **Bijlage 1: REGLEMENT KLACHTEN**

### **Artikel 1. Doel**

Volgens artikel 302 van het Decreet Lokaal Bestuur dienen zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren.

Artikel 303 van het Decreet Lokaal Bestuur bepaalt dat het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur neemt dat op in het organisatiebeheersingssysteem, vermeld in artikel 218.

Jaarlijks rapporteert de klachtenbeheerder namens de algemeen directeur aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente en aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

### **Artikel 2. Definities**

In dit reglement hebben de onderstaande begrippen de ernaast vermelde betekenis.

- **melder:** de persoon die een melding doet
- **melding:** het signaleren van een gebrek, met de wens dat het bestuur van de gemeente of het OCMW optreedt, zonder dat de burger (reeds) ontevreden is over het optreden van het bestuur (gemeente/OCMW). Voorbeelden van meldingen zijn: defecte verlichting, put in de rijbaan, rioolkolk verstopt... Een melding moet goed onderscheiden worden van een klacht. Het niet correct inspelen op een melding kan natuurlijk wel leiden tot een klacht van de burger.
- **suggestie:** een beleidsidee of voorstel om de leefbaarheid en/of de efficiënte werking van het bestuur (gemeente/OCMW) te verbeteren, dat een burger ter kennis geeft aan het bestuur.
- **inforvraag:** een van de burger gerichte vraag naar informatie.
- **klachtindiener:** de persoon die een klacht indient
- **klacht:** een manifeste uiting waarbij een burger klaagt over een door het bestuur al dan niet verrichte prestatie of handeling. De toon is hier niet neutraal, de burger uit een ongenoegen over de werking van (een) dienst(en). Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op een foutieve of onwettige handelwijze van personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van initiatief, enzovoort.
- **klachtenbeheerder:** deze persoon heeft als taak om de klacht objectief en op onafhankelijke wijze de klacht te onderzoeken, conclusies te trekken en een gepast en schriftelijk antwoord te geven. De klachtenbeheerder maakt het klachtenrapport en doet voorstellen tot verbeteracties. De klachtenbeheerder stuurt het hele proces van meldingen en klachten aan.
- **klachtenbeheer :** het proces waarbij een klacht ter kennis wordt gegeven aan de klachtenbeheerder die optreedt als neutrale, onafhankelijke en objectieve klachtenbehandelaar en -bemiddelaar. Daar kent men ook de weg naar externe ombudsdiensten of beroepsinstanties bv. Kind & Gezin (kinderopvang), Arbeidsrechtbank (leefloon), Bestuurlijk Toezicht (beslissingen GR/OCMW), federale of Vlaamse ombudsdienst, enz.

### **Artikel 3. Doelgroep/toepassingsgebied**

- Iedereen heeft het recht om mondeling (telefonisch of persoonlijk na afspraak met de klachtenbeheer) of schriftelijk (via het e-loket, per e-mail of per brief) een klacht in te dienen in verband met de handelingen en de werking van de gemeente of het OCMW en de personen die werken onder de verantwoordelijkheid van het lokaal bestuur (gemeente/OCMW).

### **Artikel 4. Voorwaarden ontvankelijkheid van de klacht**

De klacht is niet ontvankelijk als:

- de klacht anoniem is ingediend;
- de klacht gebaseerd is op feiten die meer dan 1 jaar oud zijn. Indien de negatieve gevolgen van deze feiten of gedragingen zich evenwel pas manifesteren nadat één jaar verstreken is, kan de klacht wel in behandeling worden genomen;

- de klacht handelt over zaken die niet tot de bevoegdheid van de gemeente of OCMW behoren;
- de klacht betrekking heeft op feiten waarvoor al een gerechtelijke of administratieve procedure hangende is;
- de klacht reeds eerder werd ingediend en destijds volledig ongegrond werd verklaard;
- de klacht betrekking heeft op regelgeving in het algemeen;
- de klacht betrekking heeft op het gevoerde beleid door gemeente en OCMW;
- de klacht onredelijk is (bv. feiten te wijten zijn aan overmacht)

De klachtenprocedure is niet van toepassing op meldingen, suggesties, infovragen, beroepen, petitie en burgervoorstellen.

## **Artikel 5. Procedure klachten**

### **5.1. Indienen van een klacht**

Iedereen heeft het recht om mondeling (telefonisch of persoonlijk na afspraak met de dienst klachtenbeheer) of schriftelijk (via het e-loket, per e-mail of per brief) een klacht in te dienen in verband met de handelingen en de werking van de gemeente of het OCMW en de personen die werken onder de verantwoordelijkheid van het lokaal bestuur (gemeente/OCMW).

Elk personeelslid dat van een klacht in kennis wordt gesteld, is gehouden deze door te geven aan de klachtenbeheerder.

### **5.2. Registratie**

Iedere ingediende klacht wordt door de klachtenbeheerder geregistreerd.

Ook de niet-ontvankelijke klachten worden geregistreerd. De klachtindiener ontvangt, binnen de 10 kalenderdagen, een ontvangstbevestiging van zijn klacht via e-mail of per brief.

Als de klacht onontvankelijk wordt verklaard, wordt de klachtindiener hiervan op gemotiveerde wijze in kennis gesteld binnen de 35 kalenderdagen te rekenen vanaf de ontvangstbevestiging van de klacht.

### **5.3. Ontvankelijkheid van de klacht – onderzoek naar gegrondheid**

Als een klacht onvankelijk wordt verklaard, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van deze klacht. Het behandelen van de klacht gebeurt op ambtelijk niveau, namelijk door de klachtenbeheerder. De klachtenbeheerder kan alle documenten opvragen die hij/zij nodig of nuttig acht voor het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht. Hij/zij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen en deze op hun waarheidsgetrouwheid toetsen. Hij/zij kan de betrokkenen uitnodigen voor een gesprek terzake.

De klachtenbeheerder is verplicht aan een ambtenaar te laten weten dat tegen hem/haar een klacht werd ingediend. De ambtenaar heeft vervolgens het recht mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen en inzage te nemen in het dossier dat door de klachtenbeheerder werd aangelegd. De klachtenbeheerder treedt bemiddelend op, waarbij getracht wordt de standpunten van de klachtindiener en de betrokken dienst of het betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.

### **5.4. Beoordeling klacht**

Na het onderzoek beslist de klachtenbeheerder welke beoordeling zal gegeven worden aan de klacht. Volgende beoordelingen kunnen gegeven worden:

1. Gegrond: dat zijn klachten waarbij na onderzoek gebleken is dat de betrokken dienst de regelgeving niet heeft gevolgd of in één of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of dienstverleningsnormen heeft geschonden. Sommige klachten worden gegrond maar gecorrigeerd verklaard. Dat wil zeggen dat de klacht gegrond is maar dat hij al tijdens het onderzoek spontaan door de dienst gecorrigeerd werd.
2. Deels gegrond: sommige klachten zijn zo complex dat slechts bepaalde elementen van de klacht gegrond zijn. Zij krijgen dan de beoordeling deels gegrond mee.
3. Ongegrond: dat zijn klachten waarbij na onderzoek blijkt dat de dienst de wet- of regelgeving niet heeft geschonden, noch behoorlijkheids- of dienstverleningsnormen heeft overtreden, en/of waarbij de burger zelf (manifest) in de fout ging.
4. Geen oordeel: heel wat dossiers krijgen het label 'geen oordeel' omdat ze na onderzoek onvoldoende duidelijk blijven, bijvoorbeeld omdat er een woord-tegen-woordsituatie ontstaat.

Ook dossiers die opgelost worden door eenvoudige bemiddeling of informatieverstrekking worden op deze manier beoordeeld. Dat geldt ook voor dossiers die door of in samenspraak met de klant stopgezet worden.

#### **5.5. Termijn afhandeling klacht**

Een klacht wordt binnen de 3 maanden, te rekenen vanaf de ontvangstbevestiging van de klacht, afgehandeld. Indien er redenen voorhanden zijn, kan de klachtenbeheerder deze termijn verlengen met telkens 3 maanden. Na behandeling van de klacht stelt de klachtenbeheerder de klachtindiener in kennis van de bevindingen van het onderzoek.

#### **5.6. Interne opvolging en afhandeling klacht**

Indien de klacht naar het oordeel van de klachtenbeheerder geheel of gedeeltelijk gegrond is, meldt hij/zij dit aan het betrokken personeelslid en zijn leidinggevende. Hij/zij kan tevens verbeterpunten geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht, in de toekomst te voorkomen.

Indien de leidinggevende akkoord gaat met de zienswijze van de klachtenbeheerder, werkt hij, in overleg met de klachtenbeheerder, een regeling uit om tegemoet te komen aan de klacht. Indien de leidinggevende niet akkoord kan gaan, motiveert hij zijn standpunt.

De klachtenbeheerder werkt actief mee met de diensten van gemeente of OCMW om regelingen of verbeterpunten die werden goedgekeurd, in de praktijk te brengen.

#### **5.7. Rapportering**

De klachtenbeheerder brengt namens de algemeen directeur jaarlijks ten overstaan van de gemeenteraad, de raad voor maatschappelijk welzijn en het managementteam verslag uit over de analyse van de meldingen en de behandelde klachten en de verbeterpunten. Het klachtenrapport is ter inzage van het publiek.

#### **Artikel 6. Opheffingsbepalingen**

- Het reglement goedgekeurd door de gemeenteraad Puurs van 6 juni 2016 wordt opgeheven met ingang van 21 januari 2019
- Het reglement goedgekeurd door de gemeenteraad Sint-Amands van 24 september 2007 wordt opgeheven met ingang van 21 januari 2019

#### **Artikel 7. Goedkeuring en inwerkingtreding**

Dit reglement werd goedgekeurd op de gemeenteraad Puurs-Sint-Amands van 21 januari 2019 en treedt in werking vanaf 22 januari 2019.

Dit reglement wordt bekendgemaakt via de gemeentelijke website.

## Bijlage 2: Beoordelingscriteria

De klachten worden beoordeeld op basis van een van de volgende criteria: wet en regelgeving, algemene beginselen van behoorlijk bestuur, dienstverleningsnormen en billijkheid. Maar bijkomend wordt op het einde van het onderzoek aan elke klacht ook een oordeel gegeven.

Dit oordeel geeft een indicatie over de ernst van de fout. Belangrijk is dat aan de klachten die een bepaalde mate van gegrondheid kregen, verbeterpunten worden gekoppeld waardoor men ook de dienstverlening kan verbeteren.

### A. Wet en regelgeving

#### 1. Overeenstemming met de regelgeving

De overheid moet handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals deze door een wettelijke regeling op alle niveaus werden vastgelegd.

Het overheidshandelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels. Wat onwettig is, is onbehoorlijk.

#### 2. Specifieke regelgeving

##### 2.1 Gelijkeheidsbeginsel

Gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig worden behandeld. Een variant op dit principe is het niet-discriminatiebeginsel.

Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op een verschillende manier behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel houdt niet in dat incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen herhaald zouden moeten worden.

##### 2.2 Motiveringsplicht

De overheid moet haar beslissingen ten aanzien van de burger motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in verstaanbare taal. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is ontoereikend. Een bondige motivering volstaat evenwel als ze duidelijk is en op maat van de burger.

##### 2.3 Openbaarheid van bestuur

De overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen.

Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien (*passieve informatieverstrekking*).

De overheid moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (*actieve informatieverstrekking*).

Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.

##### 2.4 Deontologie

De ambtenaar moet integer zijn. Hij moet handelen volgens de deontologische code en/of zijn statuut. Hij heeft een voorbeeldfunctie. Hij mag niet aan machtsafwijking of machtsmisbruik doen. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij moet onpartijdig zijn.

##### 2.5 Interne klachtenbehandeling

Elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.

##### 2.6 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

Ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.

## **B. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur**

Het gaat hier om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

### **1. Rechtszekerheidsbeginsel**

De overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn.

De burger moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

### **2. Vertrouwensbeginsel**

De overheid moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen.

De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet handelen.

### **3. Redelijkheidsbeginsel**

De overheid moet blijk geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn.

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger.

De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk.

Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

### **4. Zorgvuldigheidsbeginsel**

Dit is het meest algemene beginsel. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en in het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn.

Elke overheidsdienst dient nauwkeurig te werken, de dossiers deskundig op te volgen, oplossingsgericht te reageren en fouten tijdig te herstellen.

Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.

### **5. Zuinigheidsbeginsel**

Zuinigheid verwijst naar voorzichtig financieel beheer, waaronder het verminderen van de kosten door efficiëntere processen en besparingen, zonder dat de kwaliteit van de output of de doelstellingen wordt aangetast. Het beginsel schrijft voor dat de door de overheid ingezette middelen tijdig beschikbaar worden gesteld in de gepaste hoeveelheid en kwaliteit tegen de beste prijs.

### **6. Fair-playbeginsel**

De overheid treedt open en eerlijk op, houdt geen informatie achter of zet de burger niet ongeoorloofd onder druk. Een gebrek aan fair-play kan blijken uit een overdreven traagheid of spoed. Dit abnormaal tempo kan de rechten van de burger bemoeilijken of beknotten.

### **7. Onpartijdigheidsbeginsel**

De overheid of ambtenaar mag niet vooringenomen zijn en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeur of genegenheid laten leiden bij zijn oordeel.

Een ambtenaar mag niet betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben.

### **8. Redelijke behandelingstermijn**

Elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger.

## 9. Hoorplicht

De overheid kan tegen niemand een ernstige maatregel nemen die gegrond is op zijn persoonlijk gedrag en die van aard is om zijn persoonlijke belangen zwaar aan te tasten, zonder dat hij de gelegenheid heeft gehad om op een nuttige wijze zijn standpunt schriftelijk of mondeling aan de overheid bekend te maken. De hoorplicht impliceert dat het bestuur de betrokken burger hoort voor zij haar gemotiveerde eindbeslissing neemt en dat de burger vooraf afdoende kennis heeft van de feiten en van de maatregel die het bestuur van plan is te nemen. De hoorplicht geldt enkel bij overheidsmaatregelen met een individuele strekking. In sommige strikt omliggende gevallen kan worden afgeweken van de hoorplicht (bij vaststaande feiten, hoogdringendheid, enz.)

### C. Dienstverleningsnormen

Dit zijn de vroegere “ombudsnormen” maar zeker ook vandaag in onze dienstverlening actueel omdat ze gebruikt worden in context van een klantvriendelijke en klachtontvankelijke overheid.

1. Correcte bejegening  
De ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.
2. Soepelheid  
De ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.
3. Actieve dienstverlening  
De burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient proactief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.
4. Coördinatie  
Overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.
5. Toegankelijkheid en bereikbaarheid  
Een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, zowel fysisch, digitaal als telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn. De openingsuren moeten ruim en publieksgericht zijn.
6. Adequate communicatie  
De burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden.
7. Degelijke dossieropvolging  
De burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft.
8. Consequent gedrag  
De overheid of de ambtenaar dienen consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen. Er dient eenheid van beleid te zijn.



9. Duurzaamheid

Bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitziendheid aan de dag te leggen.

**D. Billijkheid**

Er blijven steeds situaties over waarin vriendelijk, correct en volgens de regels werd gehandeld maar waarbij men met het gevoel blijft zitten dat de uitkomst toch niet goed is. Het gaat altijd om uitzonderingssituaties waar de bestaande regels niet in (konden) voorzien. Billijkheid kan alleen ingeroepen worden in strikt uitzonderlijke situaties en als daardoor geen schade aan derden wordt berokkend.