



## Procedure klachtenmanagement: reglement

### 1. Inleiding.

Elk openbaar bestuur is er toe gehouden een auditprocedure in te voeren. Een klachtenprocedure is hierbij een onvermijdelijk en belangrijk onderdeel.

De klachtenprocedure is van toepassing op de hele werking van IVEBICA: zowel bibliotheek, werking cultuur als academie. Voor de academie wordt de klachtenprocedure ingepast en voorzien in het schoolreglement.

De uitdaging bestaat er in om dit systeem van klachtenbehandeling werkbaar te houden.

De verwachtingen:

- Een werkbaar en volledig systeem,
- Duidelijke en begrijpbare rapporteringen over de klachten naar de beleidsmensen,
- Duidelijkheid verschaffen aan de medewerkers over hoe zij klachten moeten behandelen.

### Algemeen

Klachten dienen net als meldingen en vragen om informatie, beschouwd te worden als een positief signaal van de burger, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de dienstverlening.

Klachtenmanagement zorgt dus voor een permanente dynamiek binnen de organisatie.

### 2. Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden klant/gebruiker, leerling of ouder, burger klaagt over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

#### Klachten moeten betrekking hebben op:

- Een concrete handelwijze in een bepaalde aangelegenheid,
- De concrete toepassing van een bestaande regelgeving,
- Klachten kunnen ook betrekking hebben op diensten of werkzaamheden uitgevoerd door derden in opdracht van IVEBICA ( bv: catering, schoonmaak, aannemers...).

### 3. De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- Algemene klachten over regelgeving.
- Algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid.
- Klachten over beleidsvoornemens of verklaringen. Deze bemerkingen worden aan de Voorzitter overgemaakt, die hiervan kennis geeft aan de Raad van Bestuur.
- Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en een vraag om informatie. Vragen om informatie worden behandeld door de medewerkers, diensthoofden of uitiem de directeur.

### 4. Algemene organisatie van de klachtenbehandeling:

We maken een invulformulier voor registratie van mondelinge en schriftelijke klachtenmeldingen.

Het klachtenformulier wordt ook op elke dienst op een zichtbare plaats ter beschikking gelegd. Indien een ideeënbus aanwezig is, wordt het formulier in de omgeving van de bus gelegd.

In de toekomst zal ook op de website een aparte rubriek voorzien worden voor klachtenregistratie.

De algemene regel is dat betrokkenen bij een klacht, die klacht niet kunnen behandelen.

#### Klachten 1<sup>e</sup> niveau

Deze klachten betreffen de dagelijkse werking en worden behandeld door de diensthoofden.

Indien de klacht niet in overeenstemming met de betrokkene kan worden opgelost, wordt de procedure van een klacht 2<sup>e</sup> niveau gevolgd.

Men kan hiervoor terecht:

- Voor de bibliotheekwerking:
  - Afdeling Hemiksem-Schelle: [bibhemiksem@ivebica.be](mailto:bibhemiksem@ivebica.be)
  - Afdeling Niel: [bibniel@ivebica.be](mailto:bibniel@ivebica.be)
- Voor de culturele werking: [cultuur@ivebica.be](mailto:cultuur@ivebica.be)
- Voor de academie: [info.hemiksem@academiehsn.be](mailto:info.hemiksem@academiehsn.be).

De rapportage van de klachtenbehandeling wordt overgemaakt aan de directeur IVEBICA, die zorg draagt voor het klachtenregister.

#### Klachten 2<sup>e</sup> niveau

Het betreft een ernstige klacht o.m. :

- Die de dagelijkse werking overstijgt,

- Waarbij een personeelslid betrokken is en waarbij de klacht tot eventuele tuchtbeoordeling kan leiden,
- Waarbij het diensthoofd betrokken partij is,
- Waarbij de klachtenbehandelaar meent de klacht niet te kunnen behandelen.

Klachten 2<sup>e</sup> niveau worden behandeld door de directeur IVEBICA te bereiken op [personeel@ivebica.be](mailto:personeel@ivebica.be).

### **Klachten 3<sup>e</sup> niveau**

Als de klacht over de directeur gaat, zal de klacht behandeld worden door de Raad van Bestuur zonder aanwezigheid van de betrokkene.

### **Procedure:**

Overleg tussen de dossierbehandelaar en/of betrokken medewerker(s) is aangewezen, voordat de klachtenbehandelaar de klager een antwoord geeft.

De ontvangst van de klacht wordt zo snel mogelijk en alleszins binnen de 5 werkdagen na ontvangst ervan bevestigd aan de klager.

Binnen de 30 dagen moet een klacht behandeld zijn en wordt ze overgemaakt aan de directeur.

Er wordt steeds een schriftelijk antwoord bezorgd met vermelding van mogelijke beroepsprocedure bij de Raad van Bestuur.

### **Verslaggeving**

Jaarlijks wordt een verslag gemaakt van de behandelde klachten en ter informatie voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

## **5. Inhoud van het klachtenregister**

### **Klachtenformulier.**

Gegevens :

- De datum van ontvangst van de klacht,
- Naam van de ontvanger van de klacht,
- Persoonsgegevens van de indiener van de klacht,
- De drager van de klacht (brief, fax, e-mail, telefoon, website),
- De hoedanigheid van de klager: klant gebruiker, leerling, burger, ...
- Een omschrijving of samenvatting van de klacht,
- De verzendingsdatum van de ontvangstmelding,

Het resultaat van de klachtenbehandeling:

- Ontvankelijk: gegrond; ongegrond; opgelost; niet opgelost,

- Onontvankelijk en reden van niet-ontvankelijkheid
- De klachtenbehandelaar,
- De datum dat de klacht is afgehandeld,
- De datum van mededeling van de beslissing,
- Ondernomen of te nemen maatregelen.

Ook onontvankelijke klachten worden dus geregistreerd.

De klachten die anoniem komen, worden niet behandeld.

Er moet naar gestreefd worden de formaliteiten zo eenvoudig mogelijk te houden.

## **Klachtenregister**

De directeur houdt een register bij waarin de klachten, chronologisch genummerd, per afdeling worden bijgehouden.

## **6. Ontvankelijkheid van een klacht:**

Een klachtenbehandelaar is verplicht een klacht te behandelen indien:

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

Maar, een klacht dient niet behandeld te worden in de volgende situaties:

- Als de feiten langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden,
- Als er nog administratieve of juridische beroepsmogelijkheden lopende of mogelijk zijn,
- Als de klager geen belang kan aantonen.

## **7. Onverenigbaarheden:**

Een klacht wordt nooit behandeld door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Ook niet door de persoon die de schriftelijke correspondentie die aanleiding heeft gegeven tot de klacht, heeft ondertekend.

De klachtenbehandelaar heeft beroepsgeheim en voert neutraliteit in het vaandel.

Wel kan er overleg plaatsvinden tussen de klachtenbehandelaar, de mogelijk betrokken medewerker, de ondertekenaar van de briefwisseling.

Bijlage: klachtenformulier.