

PROVINCIALE OVERHEID
Provincieraadsbesluit van 25 januari 2018 in verband met
de goedkeuring van de wijziging van het klachtenreglement.

De provincieraad van Antwerpen,

Gelet op artikel 190 van het provinciedecreet dat bepaalt dat de provincieraad het systeem van klachtenbehandeling goedkeurt;

Op voorstel van de deputatie,

BESLUIT:

Enig artikel:

Goedgekeurd wordt het nieuw reglement klachtenbehandeling met ingang van 1 februari 2018.

Reglement klachtenbehandeling

Algemene Bepalingen

Artikel 1: Toepassingsgebied

Dit reglement organiseert voor de handelingen van het provinciebestuur van Antwerpen een systeem voor de behandeling van klachten.

Het reglement is van toepassing op:

- de interne provinciale diensten, zijnde de departementen, diensten en instellingen van de van de provinciale administratie;
- de provinciale extern verzelfstandigde entiteiten, waaronder de autonome provinciebedrijven en de EVAP's.)

Artikel 2: Definitie

Definitie klacht: een klacht is een uiting van ontevredenheid over uitgevoerde handelingen of werking van de diensten of gedragingen van het personeel waarbij de betrokkene expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.

Artikel : 3 Ontvankelijkheid

Om ontvankelijk te worden beschouwd moet een klacht aan volgende voorwaarden te voldoen:

- de klacht mag niet anoniem zijn. De melder moet minstens naam en adres of mailadres opgeven ;
- de klacht mag niet afkomstig zijn van eigen werknemers in de werksituatie, tenzij zij in hun hoedanigheid als privaat persoon/burger optreden;
- de klacht is niet ontvankelijk in het kader van dit reglement indien er een georganiseerd administratief beroep of andere interne procedure is voorzien (vb. bezwaar tegen belastingaanslag, beroep stedenbouwkundige vergunningen...);

- de klacht mag niet gaan over een reeds behandelde klacht; tenzij er een klacht is met betrekking tot de (procedurele) afhandeling van die eerdere klacht;
- de klacht mag geen betrekking hebben op andere overheden/instanties;
- de klacht mag niet handelen over de gevoerde politiek of beleidsvoornemens;
- op het moment van indiening moet de klacht betrekking hebben op feiten die niet langer dan één jaar geleden hebben plaatsgevonden.

Indien niet aan bovenstaande voorwaarden van ontvankelijkheid voldaan is, wordt de uiting niet verder als klacht afgehandeld maar als melding beschouwd.

Omdat het provinciebestuur Antwerpen klantvriendelijkheid hoog in het vaandel draagt, zal de klachtenbehandelaar ook op meldingen reageren, de onontvankelijkheid motiveren en indien mogelijk de melder doorverwijzen naar de juiste procedure of bevoegde instantie.

Rollen en verantwoordelijkheden

Artikel 4: centrale en decentrale klachtenbehandelaar

Het provinciebestuur heeft één centrale klachtenbehandelaar en daarnaast verschillende decentrale klachtenbehandelaars.

De centrale en decentrale klachtenbehandelaars en hun plaatsvervangers worden door de provinciegriffier aangeduid. De centrale klachtenbehandelaar en plaatsvervangers worden aangeduid binnen het onthaalteam van de centrale administratie. De decentrale klachtenbehandelaars en plaatsvervangers worden op dienstniveau of departementsniveau aangeduid.

De input in het klachtensysteem kan per departement onafhankelijk georganiseerd worden.

Alle plaatsvervangers zullen de taken van de betreffende klachtenbehandelaar vervullen bij diens afwezigheid of ingeval de klachtenbehandelaar zelf op enige wijze betrokken is bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 5: rol van de centrale klachtenbehandelaar

De centrale klachtenbehandelaar zal :

- centraal binnengekomen klachten registreren en doorverwijzen naar de relevante decentrale klachtenbehandelaar;
- centraal binnengekomen klachten die niet kunnen doorverwezen worden naar een decentrale dienst zelf registreren en behandelen;
- centraal binnengekomen klachten die onontvankelijk zijn, registreren en behandelen als melding.

Artikel 6: rol van de decentrale klachtenbehandelaar

De decentrale klachtenbehandelaar zal:

- de doorverwezen klachten behandelen en registreren volgens de interne afspraken;
- de decentraal binnengekomen klachten behandelen en registreren volgens de interne afspraken.

Artikel 7: verantwoordelijkheden:

Klachtenbehandelaars zijn procesbewakers die de administratieve flow rond klachten afhandelen en in het systeem inbrengen.

Diensthoofden/directeurs en departementshoofden bewaken de kwaliteit van de klachtenbehandeling en in het bijzonder de kwaliteit van de antwoorden.

Artikel 8: centrale en decentrale klachtenbehandelaars

De klachten worden inhoudelijk afgehandeld door de decentrale klachtenbehandelaar van de dienst waarop de klacht betrekking heeft. Er kan wel advies worden gevraagd aan de centrale klachtenbehandelaar en aan de verantwoordelijke (diensthoofd/departementshoofd). Indien de centrale klachtenbehandelaar het opportuun vindt, kan hij in overleg met de decentrale klachtenbehandelaar, een klacht naar zich toe trekken voor volledige afhandeling.

Er bestaat geen rechtstreekse hiërarchische lijn tussen de centrale klachtenbehandelaar en de decentrale klachtenbehandelaars.

De klachtenprocedure

Artikel 9: kanalen

Klachten kunnen via verschillende wegen binnenstromen:

- schriftelijk: per brief of per fax
- elektronische weg: per e-mail of door het invullen van het online klachtenformulier
- mondeling: per telefoon of door persoonlijke aanmelding aan een onthaalpunt van Provincie Antwerpen

Artikel 10: registratie

De klacht komt centraal (bij de centrale klachtenbehandelaar) of decentraal (bij de decentrale klachtenbehandelaars op de diensten) toe.

De klacht wordt geregistreerd door de ontvanger in het klachtenbeheerssysteem (Sharepoint-site) en van daaruit gedeeld indien nodig.

Artikel 11: doorsturen van de klacht

De klacht wordt doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar van de dienst waarover de klacht handelt.

Artikel 12: melding van de registratie

Binnen de 2 werkdagen na ontvangst van de klacht door de provinciale diensten moet de klacht geregistreerd worden en moet de melder een ontvangstmelding krijgen, bij voorkeur via mail.

Artikel 13: ontvankelijkheidsonderzoek

De klachtenbehandelaar onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht binnen een termijn van 2 werkdagen na registratie van de klacht in het provinciale klachtenbehandelingssysteem. De melder wordt hierover door de betrokken dienst via e-mail geïnformeerd. Indien het e-mailadres van de melder niet gekend is, wordt deze per post verwittigd. Indien het ontvankelijkheidsonderzoek niet is afgerond binnen 2 werkdagen, na registratie van de klacht in het systeem op de provinciale diensten, wordt de melder hier ook over geïnformeerd.

Indien gewenst kan een vooropgezette timing van afhandeling aan de melder medegedeeld worden.

Artikel 14: onderzoeken klacht

De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht en gaat na welke eventuele verbeterstappen dienen genomen te worden. De klachtenbehandelaar kan een plan van aanpak opstellen om het probleem op te lossen. De voorbereiding hiervan dient opgenomen te worden op de Sharepoint-site.

Artikel 15: informeren melder over antwoord of oplossing

De melder van de klacht krijgt, bij voorkeur via mail, een antwoord binnen de 8 werkdagen na het ontvankelijkheidsonderzoek en eventueel een voorstel tot oplossing. Alle correspondentie en informatie worden ook geregistreerd in het systeem. Indien het antwoord niet binnen de 8 werkdagen na het ontvankelijkheidsonderzoek kan gegeven worden, wordt de melder hier over geïnformeerd.

Artikel 16: centraal verwerken en afsluiten klacht

De klacht wordt in het centrale systeem als afgesloten beschouwd als er binnen de 30 dagen geen reactie meer is van de melder.

Artikel 17: Privacywetgeving

De provincie respecteert in de klachtenbehandeling de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).

SlotbepalingenArtikel 18: In werking treding

Dit reglement treedt in werking op 1 februari 2018.

Goedgekeurd door de provincieraad van Antwerpen in vergadering van 25 januari 2018.

In opdracht :

De provinciegriffier,
(w.g.) Danny Toelen

De voorzitter,
(w.g.) Kris Geysen