



## Reglement klachtenbehandeling

- **Reglement**
- **Procesbeschrijving afhandelen van een klacht**
- **Hoe definiëren we een klacht**
- **Rapport: noodzakelijke gegevens**
- **Algemene beginselen van behoorlijk bestuur**
- **Jaarlijkse terugkoppeling - rapportage**

## **Reglement**

### **Artikel 1: definitie van een klacht**

§1. Een klacht is een manifeste uiting waarbij een klant bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§2. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

1. een foutief of niet gewenst verrichten van een handeling of prestatie
2. het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
3. het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

§3. Een 'handeling of prestatie' kan zowel betrekking hebben op:

1. een behandelingswijze van de ambtenaar/dienst
2. een termijn
3. een beslissing van de ambtenaar/dienst.

§4. Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren als op het niet correct handelen van burgemeester, schepen of raadslid.

§5. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitiees.

§6. Deze klachtenprocedure is ook niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, over het (al dan niet) gevoerde beleid of over beleidsvoornemens of verklaringen.

### **Artikel 2**

Als klachtenbehandelaar treedt de hiërarchisch overste op van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging waarover wordt geklaagd betrokken is geweest.

### **Artikel 3**

De klachtencoördinator is de algemeen directeur van gemeente en OCMW. De klachtencoördinator registreert en verdeelt alle klachten en ziet erop toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt. Deze opdracht kan gedelegeerd worden.

### **Artikel 4**

Voor de procedure klachtenbehandeling wordt een procesbeschrijving uitgewerkt en goedgekeurd.

### **Artikel 5**

Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt van de behandelde klachten en aan de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn gerapporteerd.

### **Artikel 6**

Deze regeling treedt na goedkeuring door de bestuursorganen in werking conform de bepalingen vastgesteld in het decreet lokaal bestuur.

## Procesbeschrijving afhandelen van een klacht

Trigger of aanleiding: iemand heeft een klacht en uit die klacht

### Beschrijving

Mogelijke manieren om een klacht te uiten:

- **via website: klachtenformulier** (<https://www.ranst.be/meldpunt-klachten>)
- **via e-mail op klachten@ranst.be**
- **via brief naar de klachtendienst**

**Definitie klacht = een manifeste uiting waarbij een ontevreden klant bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.**

Manifest: het moet duidelijk zijn dat de klant ontevreden is en hij dit uit.

Uiting: de ontevredenheid moet worden geuit/kenbaar gemaakt door de klant.

Dit kan schriftelijk of elektronisch gebeuren.

- **Ontevreden klant:** de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de klant (perceptie).
- **Lokale overheid:** zowel klachten over handelingen of prestaties van medewerkers of diensten als van lokale politici.

Al dan niet: een klacht kan zowel slaan op:

1. een foutief verrichten van een handeling of prestatie
2. het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
3. het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

Handeling of prestatie: heel ruim op te vatten:

1. behandelingswijze van een ambtenaar/dienst of politici
2. een termijn
3. een beslissing van de ambtenaar/dienst.

## **Stap 1: ontvangen van de klacht**

### **Uitvoerende**

Medewerker secretariaat/ communicatiedienst

### **Beschrijving**

- via website: klachtenformulier (<https://www.ranst.be/meldpunt-klachten>)
- via e-mail op [klachten@ranst.be](mailto:klachten@ranst.be)
- via brief naar de klachtendienst

### **Noodzakelijke gegevens:**

- datum (van de feiten en van de aangifte)
- naam
- adres
- telefoon
- e-mail
- korte omschrijving van de klacht
- kanaal hoe klacht is binnengekomen (via website, e-mail of brief)

Indien mogelijk om direct oplossing aan te bieden.

## **Stap 2: oplossing aanbieden / uitzonderingssituatie**

### **Uitvoerende**

Een medewerker

### **Beschrijving**

Wanneer een klant een klacht uit rechtstreeks aan een medewerker/dienst waarop de klacht betrekking heeft + er kan direct een oplossing worden aangeboden, wordt deze oplossing direct aangeboden. (fout wordt hersteld of uitvoeren van een handeling of prestatie)

*Dit is een uitzondering op de beschrijving van de mogelijke manieren om een klacht te uiten. Voor registratie moet de klacht doorgegeven worden aan de klachtencoördinator of de persoon aan wie de opdracht werd gedelegeerd.*

## **Stap 3: registreren van de klacht**

### **Uitvoerende**

Klachtencoördinator of de persoon aan wie de opdracht werd gedelegeerd

### **Beschrijving**

De klachtencoördinator of de persoon aan wie de opdracht werd gedelegeerd brengt elke klacht in het systeem. Enkel de klachtencoördinator of zijn vervanger bij afwezigheid of de persoon aan wie de opdracht werd gedelegeerd heeft toegang tot het klachtenregistratiesysteem.

In het register worden volgende elementen opgenomen:

- de identiteit van de klager (naam, adres, telefoon of e-mail)
- de aard van de klacht
- de dienst of personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend
- het kanaal hoe de klacht is binnengekomen
- de ontvankelijkheid van de klacht
- de reden van niet ontvankelijkheid
- de datum van de klacht die is binnengekomen
- de datum wanneer de brief met ontvangstbevestiging + ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd (termijn: 15 dagen na ontvangst)
- de datum wanneer de klachtencoördinator het rapport doorstuurt naar de klachtenbehandelaar
- de datum wanneer de klachtencoördinator het rapport en de motiverende brief van de klachtenbehandelaar heeft ontvangen
- de gegrondheid van de klacht
- de datum wanneer de motiverende brief naar de verzoeker is verstuurd (termijn: 45 dagen na ontvangst)
- de datum van de eventuele reactie van de verzoeker na behandeling van zijn/ haar klacht.

#### **Stap 4: ontvankelijkheidsonderzoek voeren**

##### **Uitvoerende**

Klachtencoördinator of de persoon aan wie de opdracht werd gedelegeerd

##### **Beschrijving**

De klachtencoördinator of de persoon aan wie de opdracht werd gedelegeerd voert het ontvankelijkheidsonderzoek.

Twee mogelijke opties:

1. klacht is 'ontvankelijk'
2. klacht is 'niet ontvankelijk'.

##### **1. klacht is ontvankelijk:**

De klachtencoördinator stuurt binnen een termijn van 15 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht ontvankelijk is, verder wordt behandeld en vermeld eventueel de coördinaten van diegene die de klacht gaat behandelen. Verdere behandeling klacht.

##### **2. klacht is niet ontvankelijk:**

De klachtencoördinator stuurt binnen een termijn van 15 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht niet ontvankelijk is en de redenen van niet ontvankelijkheid:

- wanneer het geen klacht betreft
  - o melding
  - o beleidsklacht
  - o geen klacht, noch melding of beleidsklacht
- al eerder dezelfde klacht ingediend door dezelfde persoon
- meer dan een jaar voor indiening

- nog niet alle beroepsprocedures aangewend
- jurisdictioneel beroep aanhangig
- kennelijk ongegrond
- anoniem
- klacht over beleid en regelgeving
- geen lokale overheid.

Geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure.

## **Stap 5: versturen brief of email naar de verzoeker**

### **Uitvoerende**

Klachtencoördinator of de persoon aan wie de opdracht werd gedelegeerd

### **Beschrijving**

Binnen de 15 dagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator schriftelijk een antwoord naar de klager dat:

- de klacht werd ontvangen
- de klacht al dan niet ontvankelijk is (+ motivatie)
- de coördinaten van de klachtenbehandelaar.

Wanneer de klant een klacht uit via email, wordt het antwoord via email teruggestuurd. Wanneer de klant via een ander kanaal zijn klacht uit, wordt het antwoord via brief teruggestuurd.

## **Stap 6: opstarten en doorsturen rapport naar klachtenbehandelaar**

### **Uitvoerende**

Klachtencoördinator of de persoon aan wie de opdracht werd gedelegeerd

### **Beschrijving**

Rapport wordt enkel opgestart bij een ontvankelijke klacht:

1e luik wordt ingevuld door de klachtencoördinator

- contactgegevens verzoeker (naam, adres, telefoon, e-mail)
- datum indiening klacht
- korte omschrijving klacht
- kanaal hoe klacht is binnengekomen
- ontvankelijk
- datum versturen ontvangstbrief
- coördinaten klachtenbehandelaar.

De klachtencoördinator stuurt rapport via e-mail door naar de klachtenbehandelaar in kwestie. (De klachtenbehandelaar = de hiërarchisch overste van de dienst of medewerker waarover een klacht wordt ingediend.)

## Stap 7: inhoudelijk onderzoek voeren

### Uitvoerende

Klachtenbehandelaar

### Beschrijving

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht:

- de klachtenbehandelaar gaat bij de betrokken dienst/medewerker om uitleg vragen over de feiten waarover de klant klaagt
- de klachtenbehandelaar vat de uitleg van de desbetreffende dienst of medewerker samen en vraagt de klager eventueel om een reactie, telefonisch of via een gesprek:  
het principe van hoor en wederhoor  
een ernstig feitenonderzoek  
een redelijke behandeltermijn (21 dagen)
- een samenvatting van deze gesprekken wordt opgenomen in het rapport.

## Stap 8: klacht beoordelen

### Uitvoerende

Klachtenbehandelaar

### Beschrijving

- de klachtenbehandelaar vult het rapport verder aan met motieven (in feite en in rechte (motiveringsplicht + welke rechtsnormen, ombudsnormen of algemene beginselen van behoorlijk bestuur er geschonden zijn)
- de klachtenbehandelaar schrijft een motiverende brief naar de klager met volgende mogelijke beoordelingen:

**gegronde klacht:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of ombudsnormen (manifest) werden geschonden

**deels gegronde klacht:** bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet

**gegronde en gecorrigeerde klacht:** de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd

**ongegronde klacht:** er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist. Er is hier geen sprake van één van de beoordelingscriteria en/of waarbij de klant zelf (manifest) in de fout is gegaan.

**terechte opmerking:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de betrokken dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te bestempelen. Toch is de klacht/opmerking nuttig om de dienstverlening te verbeteren.

**geen oordeel:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek:

1/onvoldoende duidelijk blijft;

2/ enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden;

3/ de fout te klein is om in aanmerking te nemen. Hoewel deze klachten als dusdanig niet beoordeeld worden, kunnen zij wel belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst.

**stopzetting procedure door klant:** door of in samenspraak met de klant wordt de klachtenprocedure stopgezet. Hoewel dit als dusdanig niet beoordeeld wordt, kan dit toch belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst.

- bij gegronde of deels gegronde klachten -> oplossing formuleren:  
opgelost  
deels opgelost  
onopgelost.

### **Stap 9: rapport + motiverende brief, nota of mail terugsturen naar klachtencoördinator met in kopie naar de hiërarchisch overste**

#### **Uitvoerende**

klachtenbehandelaar

#### **Beschrijving**

- wanneer het rapport en de motiverende brief het fiat heeft van de klachtenbehandelaar, stuurt de klachtenbehandelaar dit rapport en motiverende brief naar de klachtencoördinator
- termijn: binnen de 21 dagen na ontvangst opstart rapport
- de klachtenbehandelaar stuurt een kopie van het rapport en motiverende brief door naar zijn of haar dienstverantwoordelijke. Zo blijft de dienstverantwoordelijke, in de gevallen dat hij of zij zelf niet als klachtenbehandelaar moet optreden, altijd op de hoogte van de behandelde klachten binnen zijn of haar dienst.

### **Stap 10: nagaan vormvereisten**

#### **Uitvoerende**

Klachtencoördinator of de persoon aan wie de opdracht werd gedelegeerd

#### **Beschrijving**

De klachtencoördinator gaat na:

- de vormvereisten van het rapport en de motiverende brief
  - de neutrale houding van de klachtenbehandelaar in het behandelen van de klacht en het schrijven van het rapport en de motiverende brief
- Dit betekent dus dat de klachtencoördinator of de persoon aan wie de opdracht werd gedelegeerd inhoudelijk niets nagaat.



### **Stap 11: opsturen motiverende brief**

#### **Uitvoerende**

Klachtencoördinator of de persoon aan wie de opdracht werd gedelegeerd

#### **Beschrijving**

Wanneer de klachtencoördinator het fiat geeft, wordt de motiverende brief opgestuurd naar de verzoeker.

### **Stap 12: afhandelen dossier**

#### **Uitvoerende**

Klachtencoördinator of de persoon aan wie de opdracht werd gedelegeerd

#### **Beschrijving**

- het rapport wordt in het systeem gebracht + de klacht wordt als afgehandeld beschouwd.

#### **Dienstgegevens**

<b>opmaakdatum</b>	
<b>verantwoordelijke</b>	
<b>Contact</b>	tel e-mail

## Hoe definiëren we een klacht?

Volgens de omzendbrief van 18 maart 2005 over het klachtendecreet:

**Klacht = een manifeste uiting waarbij een ontevreden klant bij de overheid klaagt over een door de overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.**

- *Manifest* = het moet duidelijk zijn dat de klant ontevreden is en hij dit uit.
- *Uiting* = de ontevredenheid moet worden geuit door de klant. Dit kan op vele wijzen. Een organisatie kan pas iets doen met een klacht wanneer die schriftelijk of elektronisch wordt geuit (de mondeling uiting is de uitzonderingssituatie waarin onmiddellijk een oplossing kan worden geboden cfr. Stap 2).
- *Ontevreden klant* = de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de klant zelf (perceptie). In principe is het daarbij niet belangrijk of die ontevredenheid al dan niet gegrond is in de ogen van het bestuur.
- *Al dan niet* = een klacht kan zowel slaan op:
  - o een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
  - o het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
  - o het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.
- *Handeling of prestatie* = is heel ruim op te vatten. Zo valt naast de behandelingswijze ook de inhoud van een beslissing onder de definitie. Een klacht kan zowel betrekking hebben op een bejegening, op een termijn of op een beslissing.

Centrale vraag: 'had het aangeklaagde of het gemelde redelijkerwijze voorkomen kunnen worden?'  
-> is het antwoord op de vraag 'ja': dan is het een klacht.

We volgen de definitie van 'een klacht' zoals omschreven in het klachtendecreet.

Kort samengevat:

- **een klacht => een klant is niet correct behandeld door de lokale overheid.**
- **'Niet correct'** betekent hier zoals in de zin van de definitie uit het klachtendecreet:
  1. een ambtenaar of dienst heeft een foutieve handeling of prestatie verricht (perceptie klant -> klachtenprocedure wijst uit of klacht gegrond of ongegrond is)
  2. een ambtenaar of dienst heeft afgeweken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
  3. een ambtenaar of dienst heeft een handeling of prestatie niet uitgevoerd
- **'handeling of prestatie'**: heel ruim op te vatten:
  1. behandelingswijze van de ambtenaar/dienst
  2. een termijn
  3. een beslissing van de ambtenaar/dienst
- klachten zijn niet enkel beperkt tot het handelen van **ambtenaren**. Een klacht kan ook betrekking hebben op het niet correct handelen van de **burgemeester, schep en raadslid**.

Een klacht is GEEN:

- vraag om informatie
- melding
- suggestie
- beroep
- bezwaar
- petitie

Dit betekent dat meldingen, vragen om informatie, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie niet volgens deze procedure van klachtenbehandeling worden behandeld.

Ook hier volgen we het klachtendecreet en de omzendbrief van 18 maart 2005:

Klachten moeten betrekking hebben op:

- een concrete handelswijze van een gemeentelijke dienst, medewerker of politici in een bepaalde aangelegenheid
- de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- algemene klachten over de regelgeving
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen, klachten over regelgeving of het gevoerde beleid worden niet behandeld volgens deze klachtenprocedure.

Omdat deze beleidsklachten, algemene klachten over regelgeving of signalen interessante informatie kunnen bevatten, zal moeten gekeken worden of zij via dit registratie en – behandelingsstelsel ook kunnen worden opgevolgd.

We zijn er ons van bewust dat klachten interessante informatie betekenen voor onze organisatie. Het krijgen van een klacht is absoluut niet leuk, dat weet iedereen.

Toch zullen we alle medewerkers ervan moeten overtuigen dat het behandelen en bijhouden van klachten een meerwaarde betekent voor de organisatie.

Doel: klachten vermijden om zo te komen tot enerzijds een betere service en kwaliteit van dienstverlening en anderzijds een betere relatie klant – overheid.

**Stap 1: het ontvangen van een klacht**

**Stap 2: het registreren van de klacht**

**Stap 3: het behandelen van de klacht**

- a) ontvankelijkheidsonderzoek
- b) inhoudelijk onderzoek
- c) beoordeling van de klacht + rapportering

**Stap 4: het opvolgen van klachten**

### **Rapport: noodzakelijke gegevens**

#### **Contactgegevens verzoeker: (wordt ingevuld door klachtencoördinator)**

Naam verzoeker:  
Adres verzoeker:  
Telefoon verzoeker:  
E-mail verzoeker:

#### **Contactgegevens klachtenbehandelaar: (wordt ingevuld door klachtencoördinator)**

Naam klachtenbehandelaar:  
Functie:  
Datum doorgestuurd rapport:  
Datum einde behandeltermijn:

#### **Termijnen: (wordt ingevuld door klachtencoördinator)**

Klacht ingediend op:  
Medium:  
Ontvangstbericht verstuurd op:  
Einde behandeltermijn op:  
Rapport doorgestuurd naar klachtenbehandelaar op:  
Einde behandeltermijn klachtenbehandelaar op:  
Antwoord verstuurd naar verzoeker op:

#### **Samenvatting klacht: (wordt ingevuld door klachtencoördinator)**

#### **Ontvankelijkheidsonderzoek: (wordt ingevuld door klachtencoördinator)**

Klacht ontvankelijk / niet ontvankelijk:  
Motieven:

**Inhoudelijk onderzoek:**

(wordt ingevuld door klachtenbehandelaar)

**gesprek 1 met (naam ambtenaar) op (datum) via (kanaal)**

Samenvatting gesprek:

**gesprek 2 met (klant) op (datum) via (kanaal)**

Samenvatting gesprek:

**gesprek 3 met (naam ambtenaar) op (datum) via (kanaal)**

Samenvatting gesprek:

---

**Beoordeling van de klacht:** (wordt ingevuld door klachtenbehandelaar)

**Beslissing:** gegrond / deels gegrond / gegrond en gecorrigeerd / ongegrond / terechte opmerking / geen oordeel

**Motivering van de beslissing:**

- schending van een rechtsnorm: ja/nee + motivering

- schending van een ombudsnorm: ja/nee + welke + motivering

(motivering / gelijkheid en onpartijdigheid / rechtszekerheid / redelijkheid en evenredigheid / correcte bejegening / actieve dienstverlening / deugdelijke correspondentie / vlotte bereikbaarheid / doeltreffende algemene informatieverstrekking / goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid / zorgvuldige interne klachtenbehandeling / redelijke behandeltermijn / efficiënte coördinatie / respect voor de persoonlijke levenssfeer)

- schending van een algemeen beginsel van behoorlijk bestuur: ja/nee + welke + motivering

(motiveringsplicht, fair play, recht van verdediging, hoorplicht, onpartijdigheids-beginsel, zorgvuldigheidsplicht, redelijkheidsbeginsel, gelijkheidsbeginsel, vertrouwensbeginsel)

---

**Voorstel van oplossing:** (wordt ingevuld door klachtenbehandelaar)

## **Algemene beginselen van behoorlijk bestuur**

### **Inleiding**

De algemene beginselen van behoorlijk bestuur (ABBB) zijn ongeschreven grondstellingen of criteria waaraan behoorlijk overheidshandelen moet beantwoorden en kan worden getoetst. (toetsingscriteria voor bestuurshandelingen)

Meestal maakt de rechtsleer een onderscheid tussen de procedurele en inhoudelijke beginselen van behoorlijk bestuur. De procedurele beginselen zijn gericht op het besluitvormingsproces, terwijl de inhoudelijke beginselen de eigenlijke beslissing beïnvloeden.

### **Procedurele beginselen**

- de formele motiveringsplicht
- de fairplay (met inbegrip van het recht van verdediging, de hoorplicht en de onpartijdigheidsplicht)
- de formele zorgvuldigheidsplicht

### **Inhoudelijke beginselen**

- gelijkheidsbeginsel
- rechtszekerheidsbeginsel
- de materiële motivering
- de materiële zorgvuldigheidsplicht
- het redelijkheidsbeginsel

### **Rechtszekerheidsbeginsel**

Het rechtszekerheidsbeginsel houdt in dat de overheid gedane toezeggingen, uitlatingen of gewekt vertrouwen niet mag beschamen. In een eerste betekenis betekent dit beginsel dat de overheid niet mag terugkomen op een definitieve beslissing.

(Zie ombudsnorm rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen)

### **Vertrouwensbeginsel**

Het vertrouwensbeginsel heeft te maken met het inlossen van verwachtingen die de overheid zelf heeft gewekt, bv door het gevoerde beleid, door eerder gedane toezeggingen of door een vaste gedragslijn in het feitelijk handelen van de overheid. Wanneer de overheid, die sowieso over een aanzienlijke beleidsvrijheid beschikt, dergelijke verwachtingen niet honoreert, ontstaat er een vertrouwensprobleem.

(Zie ombudsnorm rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen)

### **Gelijkheidsbeginsel**

Het gelijkheidsbeginsel houdt in dat de overheid alle klanten op wet van gelijkheid moet behandelen, maar enkel in de mate dat zij ook in gelijke omstandigheden verkeren. Gelijke situaties worden gelijk behandeld.

(Zie ombudsnorm gelijkheid en onpartijdigheid)

### Zorgvuldigheidsbeginsel

Het zorgvuldigheidsbeginsel houdt in dat een ambtenaar moet handelen zoals elk normaal voorzichtig en vooruitziend persoon dat zou doen, of met andere woorden zoals dat redelijkerwijze mag verwacht worden van een persoon die zich in dezelfde omstandigheden bevindt. Zowel de formele voorbereiding en procedure als de materiële inhoud en betekenis van een overheidsbesluit dienen behoorlijk en correct te zijn. Ook in de interactie met de klant moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn.

1. behoorlijke voorbereiding
2. behoorlijke afweging

Zie ombudsnorm 'zorgvuldige interne klachtenbehandeling', 'zorgvuldige behandeling van het dossier' en 'zorgvuldigheid inzake administratieve organisatie'

### Motiveringsbeginsel

De motiveringsplicht heeft als doel: de klant de info te geven omtrent het rechte en de feiten die tot een bepaalde beslissing heeft geleid.

De motivering van een bestuurshandeling heeft twee facetten:

1. inhoudelijke of materiële motivering: elke bestuurshandeling moet steunen op de feitelijke en juridische motieven
2. formele motivering: de motieven waarop een bestuurshandeling steunen, worden opgenomen in het besluit zelf. Deze verplichting bestaat enkel wanneer hiervoor een uitdrukkelijke wettelijke basis voor bestaat.

Motiveringswet (1992):

- formele motivering = verplicht
  1. bij *elke* administratieve rechtshandeling (= *eenzijdig* en *uitvoerbare* rechtshandeling verricht door een administratief orgaan) → dus niet bij overeenkomsten, voorbereidende handelingen, niet-definitieve handelingen, niet-bindende adviezen,...
  2. met *individuele* draagwijdte → dus niet bij reglementaire bestuurshandelingen
- De motivering moet *afdoende* zijn (draagkrachtvereiste: de beslissing moet voldoende steun vinden in de motieven / evenredigheidsbeginsel: hoe belangrijker de beslissing, hoe uitvoeriger en grondiger de motivering)
- Dringende noodzakelijkheid ontslaat het bestuur niet van zijn motiveringsplicht (Zie ombudsnorm 'voldoende motivering')

### Redelijkheids- en proportionaliteitsbeginsel

Het redelijkheidsbeginsel houdt in dat de overheid in haar concrete handelen buitensporige (re)acties achterwege laat en blijk geeft van redelijkheid, gevoel voor de juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen.

Het redelijkheidsbeginsel wordt geschonden wanneer de overheid 'bij afweging van de betrokken belangen, niet in redelijkheid (kennelijk onredelijk) tot het besluit of de handeling heeft kunnen komen'

(Zie ombudsnorm 'redelijkheid en evenredigheid')

### **Fair play**

Met fair play worden de normen en beginselen bedoeld die bij een behoorlijk bestuur in acht genomen moeten worden als waarborg voor onpartijdigheid van de bestuurder (onpartijdigheidsplicht) en voor de gelegenheid van de klant om op te komen voor zijn belangen (recht van verdediging en hoorplicht).

Het gemeentebestuur of een ambtenaar toont een gemis aan fair play wanneer in relatie met de klant wordt geprobeerd 'door ongeoorloofde middelen de klant in de verkrijging van zijn recht te bemoeilijken'. Dit kan o.m. door bijvoorbeeld het achterhouden van voor de klant belangrijke gegevens of correcte informatie, bewuste vertragingsovername of precies het overhaast handelen.

### **Hoorplicht**

De hoorplicht omvat 3 aspecten:

1. aan de betrokkene wordt de mogelijkheid geboden zijn standpunt mbt de voorgenomen maatregel kenbaar te maken;
2. aan de betrokkene wordt meegedeeld welke tekortkomingen hem ten laste worden gelegd, of welke feiten tot de maatregel nopen;
3. aan de betrokkene wordt een redelijke termijn geboden om zijn standpunt voor te bereiden

De hoorplicht kent eveneens volgende grenzen: een betrokkene moet niet gehoord worden:

1. wanneer de zaak geen uitstel duldt;
2. wanneer de feiten 'voor eenvoudige constatering' vatbaar zijn;
3. wanneer de betrokkene zelf het initiatief genomen heeft om zijn argumenten aan de overheid uiteen te zetten;
4. wanneer een regel bepaalt dat een persoon kan vragen om gehoord te worden, is er geen schending van de hoorplicht wanneer de betrokkene niet heeft gevraagd om gehoord te worden.

### **Onpartijdigheid**

Onpartijdigheid is het beginsel dat stelt dat niemand in eenzelfde zaak/dossier tegelijkertijd rechter en partij kan zijn en niemand kan deelnemen aan de besluitvorming waarin hij een rechtstreeks en persoonlijk belang heeft -> een klacht die betrekking heeft op het al dan niet correct handelen van een medewerker, kan en mag niet door die medewerker zelf worden beoordeeld.

---



### **Jaarlijkse terugkoppeling/ rapportage**

- totaal aantal klachten
- aantal klachten volgens het medium (brief, e-mail of website)
- aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzending van het antwoord: 0-45d / meer dan 45d / gemiddelde
- aantal onontvankelijke klachten
- aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid
- aantal ontvankelijke klachten
- aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid (gegrond, deels gegrond, ongegrond)
- aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing (opgelost, deels opgelost, onopgelost)
- tevredenheid van klager nadien (eventueel voorzien in meting tevredenheid verzoeker – samenstelling steekproef en periodiciteit in voorkomend geval te bepalen – ook element procedure opnemen)
- aantal gegrond en deels gegronde klachten volgens inhoud van de klacht (overtreden ombudsnorm)
- profiel verzoekers:
  - o geslacht
  - o leeftijdsgroep
  - o deelgemeente