



KAMPENHOUT

KNAP • LANDELIJK • ZORGZAAM

GEMEENTERAAD

Uittreksel uit de notulen van de vergadering van 23 juni 2022

Aanwezig: Kris Leaerts, burgemeester
Gwenny De Vroe, Stefan Imbrechts, Edith Grauwels, Hilaire Vanhove, Greet Willems, schepenen
Rudi Van Ingelgom, Marleen Fannes, Gonda Smetsers, Marleen Van de Wiele, Stefan Vandevenne, Rudy Peeters, Margo Verbist, Laura Nevens, Danielle Van Meldert, Cedric Hoste, Nils Stuyckens, Machteld Soetemans, Kelly Fillet, raadsleden
Terry Horckmans, algemeen directeur

Verontschuldigd: Bart Crommelinck, Wim Vanhaverbeke, raadsleden

Vaststelling aanpassing klachtenreglement en bijhorende klachtenprocedure

Juridische context

Decreet lokaal bestuur van 22 december 2017, art. 302 en 303 bepalen dat de gemeenteraad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert, op het ambtelijke niveau van het lokaal bestuur en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben; In uitvoering van deze decretale bepalingen, heeft de gemeenteraad van Kampenhout op 19 december 2019 een reglement voor klachtenbehandeling vastgesteld, met de bijhorende klachtenprocedure en klachtenformulier.

Feiten en beoordeling

Naar aanleiding van o.a. het gemeenschappelijk organogram en de nieuwe huisstijl van het lokaal bestuur, werd het klachtenreglement aangepast naar de nieuwe lay-out en werden de correcte benamingen (functies, teams, clusters,...) toegepast.

Ook zal de klachtenbehandeling opgenomen worden door de algemeen directeur, gezien de functie van kwaliteitscoördinator niet ingevuld en uitdovend is.

Bedoeling is om het klachtenreglement en bijhorende procedure opnieuw kenbaar te maken voor de burgers en medewerkers van het bestuur.

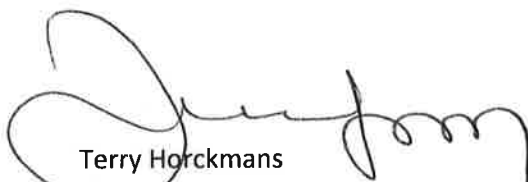
Stemming

Met 16 stemmen voor (Kris Leaerts, Gwenny De Vroe, Stefan Imbrechts, Edith Grauwels, Hilaire Vanhove, Greet Willems, Marleen Fannes, Gonda Smetsers, Rudy Peeters, Margo Verbist, Laura Nevens, Danielle Van Meldert, Cedric Hoste, Nils Stuyckens, Machteld Soetemans, Kelly Fillet), 3 stemmen tegen (Rudi Van Ingelgom, Marleen Van de Wiele, Stefan Vandevenne)

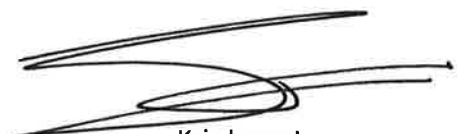
Besluit

Art. 1: De gemeenteraad stelt het aangepaste klachtenreglement en de bijhorende procedure vast.

Namens de gemeenteraad,


Terry Horckmans
algemeen directeur




Kris Leaerts
burgemeester



KAMPENHOUT

KNAP • LANDELIJK • ZORGZAAM

Klachtenreglement

Inhoud

1. Doelstelling.....	2
2. Wat is een klacht?.....	2
3. Toepassingsgebied.....	2
4. Klachtencoördinator.....	4
5. Klachtenbehandelaar.....	4
6. Klachtenregister.....	4
7. Procedure.....	4
8. Bekendmaking.....	5
9. Rapportering.....	5
10. Ingebruikneming.....	5
Bijlage 1: Klachtenprocedure.....	6
Bijlage 2: Algemene beginselen van behoorlijk bestuur.....	10
Bijlage 3: Ombudsnormen.....	11

1. Doelstelling

Het bestuur en het personeel van lokaal bestuur Kampenhout engageren zich om de gebruikers van de diensten door middel van een klachtenprocedure, een doeltreffende klachtenbehandeling te bieden met het oog op een kwaliteitsvolle en klantvriendelijke dienstverlening.

Klachtenmanagement is een onderdeel van kwaliteitsvolle dienstverlening. Klachten geven informatie over de kwaliteit van de dienstverlening en spelen een belangrijke rol bij het optimaliseren van de werking van de verschillende diensten van het lokaal bestuur.

Correcte en grondige analyses van klachten kunnen helpen om de kloof tussen verstrekte en verwachte dienstverlening te verkleinen. In lokaal bestuur Kampenhout worden klachten op een uniforme manier en maximaal onafhankelijk van de dienst waarop de klacht betrekking heeft, behandeld.

Recht om te klagen, recht op een aanspreekpunt en recht om dat op een behoorlijke manier te doen zijn enkele basisbeginselen van behoorlijk bestuur¹.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid door een klant of medewerker van het lokaal bestuur over een door het bestuur 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 veruitwendigd door de klant. Dit kan op vele wijzen: mondeling, schriftelijk of elektronisch.

Ontevreden klant of medewerker: de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de klant of medewerker zelf (perceptie).

Lokaal bestuur: zowel klachten over handelingen of prestaties van medewerkers die interne of externe dienstverlening afleveren als handelingen en prestaties van derden waarbij het lokaal bestuur aanstellende overheid is.

Al dan niet: Een klacht kan zowel slaan op:

1. het 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.

Een 'handeling of prestatie' kan betrekking hebben op:

1. een behandelingswijze van de ambtenaar;
2. een termijn;
3. een beslissing van de ambtenaar.

3. Toepassingsgebied

De klachtenprocedure is van toepassing op alle personeelsleden van lokaal bestuur Kampenhout, met uitzondering van de personeelsleden van de dienst Gezinszorg. Voor deze medewerkers is er een procedure uitgewerkt door de Welzijnskoepel West-Brabant en opgenomen in het kwaliteitshandboek van de dienst Gezinszorg.

De procedure is van toepassing op zowel interne als externe klanten. Voorbeeld interne klant: zorgkundige is een interne klant van team Personeelszaken. Voorbeeld externe klant: een burger komt een internationaal paspoort aanvragen bij team Bevolking.

¹ een aantal beginselen om de gedragsregels van de overheid ten opzichte van de burger te regelen.

In het geval van een klacht tegen de financieel directeur met betrekking tot de taken die hij verricht onder de functionele leiding van de bevoegde algemeen directeur is de algemeen directeur bevoegd.

In het geval van een klacht tegen de financieel directeur met betrekking tot de taken die hij in volle onafhankelijkheid uitvoert dient er ad hoc een raadscommissie opgericht te worden.

In het geval van een klacht tegen de algemeen directeur met betrekking tot de taken die hij uitvoert dient er ad hoc een raadscommissie opgericht te worden.

Lokale mandatarissen kunnen de gebruikers ondersteunen en begeleiden in hun relatie met diensten: zij kunnen de gebruikers helpen om, via de daartoe geëigende kanalen en procedures, een klacht in te dienen. Bij het ondersteunen en begeleiden van klachtindieners, respecteren de politieke mandatarissen zowel de onafhankelijkheid van het personeel en de diensten als de objectiviteit van de procedures en de termijnen die als normaal worden beschouwd voor soortgelijke dossiers.

Klachten kunnen ook van toepassing zijn op handelingen van derden wanneer het lokaal bestuur aanstellende overheid is (uitgevoerde werken door externe firma in opdracht van het bestuur).

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- **Vragen** (= op zoek naar inlichtingen).
vb. Kan een identiteitskaart ook door iemand anders worden opgehaald?
- **Meldingen** (= op de hoogte brengen van een tekortkoming maar geen uiting van ongenoegen).
vb. Verlichting is stuk achteraan in het WZC of een voetpad is in slechte staat.
- **Suggesties** (= voorstel tot verbetering van dienstverlening) zijn geen klachten.
vb. Het is aangewezen dat team Omgeving of Sociale zaken op vrijdagmiddag open is.
Niet reageren of geen gevolg geven aan bovenstaande kan op termijn leiden tot een klacht.
- **Zaken die voortvloeien uit de arbeidswet.**
- **Klachten waarvoor de wetgeving voorziet in specifieke beroepsprocedures.**
Vb. Algemeen directeur die loopbaan weigert, tuchtprocedure medewerker, contractuele medewerker die beroep aantekent bij arbeidsrechtbank, overheidsopdracht: één van de partijen stapt naar de Raad van State, cliënt die niet akkoord gaat met weigering leefloon kan beroep aantekenen.
- **Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure of een strafonderzoek.**
- **Anonieme klachten².**
- **Een klacht in opdracht van een andere persoon.**
Uitzondering: gemachtigde personen zoals de vertegenwoordiger in het kader van de wet op de patiëntenrechten.
- **Feiten die ouder zijn dan 6 maanden.**
- **Uitingen van algemene ontevredenheid over het beleid, zonder specificatie over welk individueel feit geklaagd wordt.** De klacht moet gaan over een specifiek dossier van het lokaal bestuur waarbij de gebruiker individueel en actueel betrokken is.
- **Een klacht die reeds eerder werd ingediend**, die conform dit reglement werd behandeld en waarbij geen nieuwe elementen kunnen worden aangetoond.
- **Een klacht over een feit waar het bestuur geen betrokken partij is.**
- **Een kennelijk ongegronde klacht**, waarbij onmiddellijk duidelijk is dat aan het bestuur geen fout of nalatigheid kan ten laste gelegd worden.
- **Beleidsklachten:** klachten over het algemeen beleid (eventuele beleidsbeslissingen, beleidsvoornemens, beleidsverklaringen, ...) worden doorverwezen naar de gemeenteraad of raad voor maatschappelijk welzijn.
bv. Te hoge prijzen in de cafetaria van het woonzorgcentrum of te hoge belasting op leegstand woningen.

² Indien het gaat om ernstige klachten, kan er toch een onderzoek plaatsvinden (artikel 29 van het wetboek strafvordering: iedere ambtenaar is verplicht misdrijven en wanbedrijven te melden bij de Procureur des Konings)

4. Klachtencoördinator

De algemeen directeur treedt op als de klachtencoördinator (KC). Bij afwezigheid treedt de plaatsvervangend algemeen directeur op als vervangend KC.

De KC ziet erop toe dat de klacht behandeld wordt volgens de klachtenprocedure.

Deze registreert de klacht, onderzoekt of de klacht ontvankelijk is en stuurt de klacht door naar de juiste klachtenbehandelaar. Na het ontvangen van de klacht laat de KC aan de indiener weten dat de klacht ontvangen werd, al dan niet ontvankelijk is en dat de klacht wordt onderzocht.

De KC evalueert de procedure, tendensen in klachten en adviseert waar mogelijk verbeterprojecten.

De KC beheert het klachtenregister.

5. Klachtenbehandelaar

Een ontvankelijke klacht wordt door de klachtencoördinator overgemaakt aan de klachtenbehandelaar (KB) die de klacht werkelijk onderzoekt.

Als KB treedt op:

- De leidinggevende van de persoon of dienst tegen wie de klacht gericht is. Indien de leidinggevende zelf is betrokken, treedt de KC op.
- De bijzondere gemeenteraadscommissie van de gemeenteraad wanneer het een klacht betreft tegen de algemeen directeur, financieel directeur of lokale mandatarissen.

6. Klachtenregister

Inhoud van een klachtenregister dat wordt beheerd door de KC:

- de identiteit van de klachtindiener (naam, adres, telefoon en/of e-mail);
- ontvangstdatum;
- ontvanger van de klacht;
- omschrijving van de klacht;
- betrokken dienst;
- verzendingsdatum ontvangstmelding;
- ontvankelijkheid van de klacht;
- reden niet-ontvankelijkheid;
- klachtenbehandelaar;
- resultaat klachtenbehandeling;
- datum mededeling beslissing;
- eventuele reactie klachtindiener na behandeling klacht;
- (vermoedelijk) ongegronde klachten worden ook in register genoteerd.

7. Procedure

Klachten worden behandeld volgens de procedure zoals beschreven in bijlage 1 van dit reglement.

De KC ziet erop toe dat de klacht afgehandeld wordt binnen de 60 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Klachten worden behandeld volgens de beginselen van behoorlijk bestuur (zie bijlage 2) en een aantal ombudsnormen (zie bijlage 3).

8. Bekendmaking

Het lokaal bestuur maakt het reglement en bijhorende klachtenprocedure op een transparante manier en permanent bekend bij de bevolking via de beschikbare kanalen.

9. Rapportering

Jaarlijks wordt er gerapporteerd aan de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn. Hierbij worden alle privacygevoelige gegevens weggelaten.

10. Ingebruikneming

Dit reglement treedt in werking vanaf 1 juli 2022.

Namens de gemeenteraad,

Terry Horckmans
algemeen directeur

Kris Leaerts
voorzitter

Bijlage 1: Klachtenprocedure

De klachtenbehandeling wordt als volgt georganiseerd:

1. Indienen van de klacht

Elke gebruiker (natuurlijk of rechtspersoon), vereniging zonder rechtspersoonlijkheid (feitelijke vereniging) of medewerker van lokaal bestuur Kampenhout kan een klacht indienen:

- via het **digitaal** meldingsformulier;
- via **e-mail** naar klachten@kampenhout.be;
- per **brief**, gericht aan lokaal bestuur Kampenhout, t.a.v. de klachtencoördinator, Gemeentehuisstraat 16, 1910 Kampenhout;
- **persoonlijk** bij de klachtencoördinator. In voorkomend geval zal de KC tijdens het onderhoud de klacht kort schriftelijk omschrijven en laten ondertekenen door de indiener;
- iedere medewerker in het bestuur is een meldpunt. De klachtindiener kan een klacht vaak gemakkelijker mondeling uiten, maar wordt steeds door een medewerker geregistreerd op het **klachtenformulier**.

2. Ontvangen van de klacht

De KC ontvangt de klacht. Elke medewerker of dienst is verplicht elke, via welk kanaal dan ook, binnenkomende klacht over te maken aan de klachtencoördinator.

3. Oplossing aanbieden

Dit is enkel van toepassing wanneer er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden (fout wordt hersteld of handeling/prestatie wordt alsnog uitgevoerd). Ook wanneer onmiddellijk een oplossing kan aangeboden worden, bezorgt de betrokken medewerker de gegevens van de klachtindiener, de klacht en de oplossing aan de KC voor registratie.

4. Registratie van de klacht

De KC registreert elke klacht in een centraal klachtenregister waartoe enkel hij toegang heeft. In het klachtenregister worden volgende elementen geregistreerd:

- de identiteit van de klachtindiener (naam, adres, telefoon en/of e-mail);
- ontvangstdatum;
- ontvanger van de klacht;
- omschrijving van de klacht;
- betrokken dienst;
- verzendingsdatum ontvangstmelding;
- ontvankelijkheid van de klacht;
- reden niet-ontvankelijkheid;
- klachtenbehandelaar;
- resultaat klachtenbehandeling;
- datum mededeling beslissing;
- eventuele reactie klachtindiener na behandeling klacht;
- (vermoedelijk) ongegronde klachten worden ook in register genoteerd.

5. Ontvankelijkheidsonderzoek

De KC onderzoekt of de klacht al dan niet ontvankelijk is. Volgende klachten zijn niet-ontvankelijk:

- **Vragen** (= op zoek naar inlichtingen).
vb. Kan een identiteitskaart ook door iemand anders worden opgehaald?
- **Meldingen** (= op de hoogte brengen van een tekortkoming maar geen uiting van ongenoegen).
vb. Verlichting is stuk achteraan in het WZC of een voetpad is in slechte staat.
- **Suggesties** (= voorstel tot verbetering van dienstverlening) zijn geen klachten.
vb. Het is aangewezen dat team Omgeving of Sociale zaken op vrijdagmiddag open is.
Niet reageren of geen gevolg geven aan bovenstaande kan op termijn leiden tot een klacht.
- **Zaken die voortvloeien uit de arbeidswet.**
- **Klachten waarvoor de wetgeving voorziet in specifieke beroepsprocedures.**
Vb. Algemeen directeur die loopbaan weigert, tuchtprocedure medewerker, contractuele medewerker die beroep aantekent bij arbeidsrechtbank, overheidsopdracht: één van de partijen stapt naar de Raad van State, cliënt die niet akkoord gaat met weigering leefloon kan beroep aantekenen.
- **Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure of een strafonderzoek.**
- **Anonieme klachten¹.**
- **Een klacht in opdracht van een andere persoon.**
Uitzondering: gemachtigde personen zoals de vertegenwoordiger in het kader van de wet op de patiëntenrechten.
- **Feiten die ouder zijn dan 6 maanden.**
- **Uitingen van algemene ontevredenheid over het beleid, zonder specificatie over welk individueel feit geklaagd wordt.** De klacht moet gaan over een specifiek dossier van het lokaal bestuur waarbij de gebruiker individueel en actueel betrokken is.
- **Een klacht die reeds eerder werd ingediend**, die conform dit reglement werd behandeld en waarbij geen nieuwe elementen kunnen worden aangetoond.
- **Een klacht over een feit waar het bestuur geen betrokken partij is.**
- **Een kennelijk ongegronde klacht**, waarbij onmiddellijk duidelijk is dat aan het bestuur geen fout of nalatigheid kan ten laste gelegd worden.
- **Beleidsklachten:** klachten over het algemeen beleid (eventuele beleidsbeslissingen, beleidsvoornemens, beleidsverklaringen, ...) worden doorverwezen naar de gemeenteraad of raad voor maatschappelijk welzijn.
bv. Te hoge prijzen in de cafetaria van het woonzorgcentrum of te hoge belasting op leegstand woningen.

6. Versturen van antwoord naar de klachtindiener

Binnen een termijn van 21 kalenderdagen na ontvangst van de klacht stuurt de KC schriftelijk een antwoord naar de klachtindiener dat:

- de klacht werd ontvangen;
- de klacht niet ontvankelijk is en de reden van niet ontvankelijkheid OF;
- de klacht ontvankelijk is, wordt behandeld en binnen welke termijn (max. 60 dagen) de klachtindiener een antwoord op zijn klacht mag verwachten.

Wanneer de gegevens te vaag zijn of bijkomend onderzoek nodig is, wordt de termijn verlengd. In dit geval zal de klachtindiener tussentijds over de stand van zaken op de hoogte worden gebracht.

Wanneer de klant een klacht uit via e-mail of het digitaal meldingsformulier, wordt de ontvangstmelding via e-mail teruggestuurd. Wanneer de gebruiker mondeling zijn klacht uit, zoals

¹ Indien het gaat om ernstige klachten, kan er toch een onderzoek plaatsvinden (artikel 29 van het wetboek strafvordering: iedere ambtenaar is verplicht misdrijven en wanbedrijven te melden bij de Procureur des Konings)

dit eerder het geval zal zijn bij bewoners van het woonzorgcentrum, wordt dit mondeling bevestigd door de KC.

7. Opstart en doorsturen van het rapport naar de klachtenbehandelaar

Van elke ontvankelijke klacht maakt de KC een rapport op dat volgende elementen bevat:

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

De KC bezorgt dit rapport binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht aan de KB.

8. Inhoudelijk onderzoek

De KB gaat na of de klacht gegrond is en is dus verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht. Deze hanteert hierbij zowel de algemene beginselen van behoorlijk bestuur als de ombudsnormen, zoals opgenomen in bijlage 2 en 3 van dit klachtenreglement. De KB doet dit onderzoek, in overleg met de KC.

Werkwijze:

- bij de betrokken medewerker of dienst uitleg vragen over de feiten waarover de indiener klaagt;
- onderzoek van het antwoord van de dienst;
- indien nodig contact opnemen met de klachtindiener voor verdere uitleg of vragen;
- eventueel samenbrengen van de betrokken partijen (klachtindiener, dienst of medewerker, eventuele derden);
- formeel onderzoek (laten) uitvoeren (metingen, plaats bezoek,...).

9. Beoordeling van de klacht

De KB beoordeelt de klacht, in overleg met de KC.

Het onderzoek resulteert in één van volgende beoordelingen:

- **Gegronde klacht:** de regelgeving werd niet gevolgd of bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden. De klachtindiener krijgt gelijk.
- **Deels gegronde klacht:** bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet. Er wordt ook hier een oplossing aangeboden.
- **Gegronde en gecorrigeerde klacht:** de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek gecorrigeerd (snelle oplossing; zie punt 3).
- **Ongegronde klacht:** het lokaal bestuur heeft correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de klachtindiener betwist.
- **Geen oordeel:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek:
 - onvoldoende duidelijkheid blijft
 - enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden
 - de fout te klein is om ze in aanmerking te nemen
- **Stopzetting procedure door klachtindiener:** door of in samenspraak met de klachtindiener.

- **Stopzetting procedure door de KC:** de klachtindiener verzaakt bijkomende informatie te verstrekken waardoor de klacht niet behandeld kan worden. De indiener wordt hierover bericht door de klachtencoördinator.

De KB speelt een bemiddelende rol en streeft naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, kan de procedure afgerond worden. Compenserende maatregelen met een financiële weerslag worden steeds voorgelegd aan algemeen directeur en financieel directeur.

10. Eindrapport + gemotiveerde brief

De KB vervolledigt het rapport met de bevindingen uit het onderzoek en zijn/haar beoordeling. Daarnaast stelt de KB een gemotiveerde brief op gericht aan klachtindiener. Het onderzoek, het eindrapport en de motivatiebrief maakt hij binnen de 35 kalenderdagen na ontvangst van de klacht, over aan de KC die verder de procedure afrondt (de termijn wordt verlengd indien er bijkomende informatie wordt gevraagd).

11. Opsturen motiverende brief

De KC gaat na of het rapport en de motivatiebrief voldoen aan de vormvereisten en neutraliteitsvereisten. Inhoudelijk zal de KC niets wijzigen. Indien akkoord, wordt de brief opgestuurd naar de klachtindiener. Hierin wordt telkens de beroepsmogelijkheid meegegeven.

De maximale termijn vanaf het ontvangen van de klacht tot het afhandelen ervan bedraagt 60 kalenderdagen. Indien deze termijn niet kan gerespecteerd worden omwille van overmacht en/of bijkomende onderzoeken, dan wordt de klachtindiener hiervan op de hoogte gebracht door de KC. De klachtindiener krijgt dan van de KC een tussentijds verslag van de stand van zaken.

12. Administratieve afhandeling

De KC brengt in het klachtenregister het rapport en beoordeling in, op dat moment wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Bijlage 2: Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

Procedurele beginselen:

- **Formele motiveringsplicht:** de overheid moet zijn besluiten goed motiveren. Elk dossier moet steunen op afdoende en deugdelijke motieven, in rechte en in feite. De feiten moeten kloppen en de motivering moet logisch en begrijpelijk zijn. De formele motiveringsplicht is een vormvereiste. Dit betekent dat de motieven formeel (schriftelijk) in de beslissing opgenomen moeten zijn.
- **Fair play** (met inbegrip van de hoorplicht, de onpartijdigheid en het recht van verdediging) duidt op eerlijk spel. De overheid moet zich onpartijdig opstellen bij het nemen van een besluit en moet de noodzakelijke openheid en eerlijkheid in acht nemen.
- **Zorgvuldigheid (behoorlijke belangenafweging):** de vaststelling en beoordeling van de feiten moeten met de nodige zorgvuldigheid gebeuren. Dit betekent een correcte behandeling van de gebruiker, zorgvuldig onderzoek naar de feiten en belangen, procedure goed volgen en een degelijke besluitvorming.

Inhoudelijke beginselen:

- **Gelijkheidsbeginsel:** dit principe kent aan iedere gebruiker (wettelijk) gelijke rechten en een gelijke behandeling in gelijke gevallen toe.
- **Rechtszekerheid en gewekte verwachtingen:** de gebruiker mag erop vertrouwen dat de overheid zich gedraagt volgens de verwachtingen die ze heeft gecreëerd. De overheid moet dan ook zijn besluiten zó formuleren dat de gebruiker precies weet waar hij/zij aan toe is. Bovendien moet de overheid de geldende rechtsregels juist en consequent toepassen.
- **Inhoudelijke motivering:** uit het rapport moet blijken dat de beslissing steunt op afdoende en deugdelijke motieven, in rechte en in feite. De feiten moeten kloppen en de motivering moet logisch en begrijpelijk zijn.
- **Redelijkheidsbeginsel:** dit houdt in dat de overheid niet kennelijk onredelijk mag handelen. Bij afweging van de belangen in een dossier moet de overheid in redelijkheid tot een besluit of een handeling komen.

Bijlage 3: Ombudsnormen

Om het overheidsoptreden te toetsen hebben verschillende ombudsdiensten een geheel van kwaliteitsnormen ontwikkeld. Deze normen vormen bovendien een bepaalde invulling van wat als open en behoorlijk bestuur moet worden aangemerkt.

- **Overeenstemming met het recht:** De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.
- **Afdoende motivering:** De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.
- **Gelijkheid en onpartijdigheid:** Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.
- **Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:** De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid over de geldende rechtsnormen. De gebruikers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.
- **Redelijkheid en evenredigheid:** In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de gebruikers. De overheid moet ervoor zorgen dat de lasten of nadelige gevolgen van een overheidsbesluit voor een gebruiker niet zwaarder zijn dan het algemeen belang van het besluit. Tenslotte moet elke overheidsbeslissing de redelijkheidstoets doorstaan: ze mag niet kennelijk onredelijk zijn.
- **Correcte bejegening:** Een medewerker van een overheidsdienst stelt zich in zijn contacten met de gebruiker fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.
- **Actieve dienstverlening:** De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele gebruiker ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de gebruiker uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.
- **Deugdelijke correspondentie:** De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van gebruikers, is voor die gebruikers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.
- **Vlotte bereikbaarheid:** De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.
- **Doeltreffende algemene informatieverstrekking:** De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossier overstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.
- **Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:** Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.
- **Zorgvuldige interne klachtenbehandeling:** De interne behandeling van klachten is belangrijk voor het vertrouwen van de gebruikers in de overheid. Als een specifieke eerstelijnsklachtenbehandeling bestaat, dat moet een gebruiker hierover tijdig en zorgvuldig geïnformeerd worden. Als een gebruiker een klacht uit, dan moet hij in contact gebracht worden met de eerstelijnsklachtendienst. Een goede klachtenbehandeling vereist een onafhankelijk onderzoek vanuit het principe hoor en wederhoor, een ernstig

feitenonderzoek met een controleerbare procedure, een redelijke behandeltermijn en een mededeling van het resultaat met een gemotiveerde beoordeling.

- **Redelijke behandeltermijn:** De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.
- **Efficiënte coördinatie:** De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.
- **Respect voor de persoonlijke levenssfeer:** In hun omgang met de gebruiker respecteren ambtenaren de privacy van de gebruiker.