

# **Klachtenprocedure van het FWO**

**Goedgekeurd door de Raad van Bestuur van 16 november 2011**

## **Context**

Klachtenmanagement is een belangrijk principe van goed bestuur. Het FWO streeft steeds naar een optimale dienstverlening. Het FWO is sinds 1 januari 2010 erkend als een privaatrechterlijk Extern Verzelfstandigd Agentschap van de Vlaamse overheid (decreet van 30 april 2009 betreffende de financiering en organisatie van het wetenschaps- en innovatiebeleid) en dient bijgevolg een klachtenprocedure uit te werken op basis van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtenrecht ten aanzien van bestuursinstellingen, gewijzigd bij het decreet van 17 juni 2011, en de omzendbrief van de Vlaamse Regering nummer 20 van 25 april 2014.

## **1. Het begrip klacht - toepassingsgebied**

Een klacht is een manifeste uiting van ongenoegen, die zowel schriftelijk als elektronisch is meegedeeld door een lid van de doelgroep van het FWO over een dienstverlening van het FWO.

Vallen niet onder het toepassingsgebied zoals hier bedoeld:

- klachten over de inhoud van een beslissing als hiervoor een reglementair beroep mogelijk is;
- klachten over de wetenschappelijke adviezen;
- klachten die kunnen ingediend worden bij de helpdesk ICT (klachten over de gebrekkige dienstverlening over deze dienst vallen wel onder het toepassingsgebied);
- klachten over feiten die zich langer dan 1 jaar geleden hebben voorgedaan.
- anonieme klachten;
- informatieaanvragen;

## **2. Beheer van de klacht**

Het basisprincipe is dat de secretaris-generaal de eerste verantwoordelijke is voor het beheer van de klachten. De secretaris-generaal duidt onder de personeelsleden een klachtencoördinator en een plaatsvervanger aan. De klachtencoördinator speelt een belangrijke rol bij de klachtenontvangst en bij de klachtenanalyse. Deze persoon biedt voldoende waarborgen van onafhankelijkheid en onpartijdigheid, met het oog op een optimale objectiviteit.

## **3. Registratie van de klachten**

Elke ontvangen klacht wordt geregistreerd.

Registratie van de klachten is een hulpmiddel bij het beheer en maakt het mogelijk:

- het dossier en de klachtenindieners te identificeren;
- de aard van de klacht te bepalen;
- de naleving van de termijnen te verzekeren;
- de feedback te verzekeren;
- een monitoring van de klachten uit te voeren om de oorzaken van een vastgesteld probleem te bepalen en de werking van de dienst of de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

#### **4. Procedure voor de behandeling van de klachten**

##### *a. Telefonische klacht*

Elk personeelslid dat een telefonische klacht krijgt, verzoekt de klager om zijn klacht schriftelijk te formuleren t.a.v. de klachtencoördinator, bij voorkeur via e-mail of via fax of brief.

##### *b. Schriftelijke klacht (brief, fax of e-mail)*

- Als de klacht niet rechtstreeks aankomt bij de klachtencoördinator wordt de klacht naar hem doorgestuurd.
- De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd in het Klachtenregister van het FWO.
- Binnen 10 kalenderdagen, na ontvangst van de schriftelijke klacht, bevestigt de klachtencoördinator schriftelijk (per brief of e-mail) aan de klager dat de klacht is ontvangen en in behandeling is.
- De klacht wordt door de klachtencoördinator, in overleg met het Directiecomité, geëvalueerd en vervolgens ontvankelijk of onontvankelijk verklaard.
- Een ontvankelijke klacht wordt behandeld door een objectieve klachtenbehandelaar, aangeduid door het Directiecomité, met kennis over het onderwerp van de klacht, maar die niet bij de feiten van de klacht betrokken is geweest.
- Binnen 45 kalenderdagen, ontvangt de klager een schriftelijk (per brief of e-mail) antwoord op de klacht:
  - o Bij een onontvankelijke klacht, wordt een schriftelijke mededeling van reden van onontvankelijk verklaring bezorgd.
  - o Bij een ontvankelijke klacht, wordt er schriftelijk een gefundeerd antwoord/oplossing voor de klacht meegedeeld.

#### **5. Rapportering**

Jaarlijks rapporteert de secretaris-generaal aan de Raad van Bestuur m.b.t. het aantal geregistreerde klachten en de afhandeling van deze klachten. Tevens zal ook worden gerapporteerd in het jaarverslag van het FWO.