



**Fonds Wetenschappelijk Onderzoek – Vlaanderen**

## **Klachtenprocedure FWO**

**Goedgekeurd door het directiecomité op 1 februari 2024**

|                           |                    |
|---------------------------|--------------------|
| Versie:                   | 1                  |
| Datum van huidige versie  | 01/02/2024         |
| Opgemaakt door:           | Veroniek Robinne   |
| Goedgekeurd door:         | Directiecomité FWO |
| Vertrouwelijkheidsniveau: | Classificatie 3    |

## **Klachtenprocedure**

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 privaatrechtelijk Extern Verzelfstandigd Agentschap van de Vlaamse overheid (decreet van 30 april 2009 betreffende de financiering en organisatie van het wetenschaps- en innovatiebeleid) en valt bijgevolg onder het toepassingsgebied van de klachtenprocedure van de Vlaamse overheid, zoals opgenomen in hoofdstuk 5 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

Hieronder wordt de klachtenprocedure van het FWO kort toegelicht; deze toelichting is gebaseerd op de bepalingen van het Bestuursdecreet. Ingeval van twijfel, vragen of onduidelijkheden primeert de tekst van het Bestuursdecreet.

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

Een klacht is een manifeste uiting van ongenoegen, die zowel mondeling of schriftelijk werd meegedeeld door een lid van de doelgroep van het FWO over een dienstverlening van het FWO. Onder schriftelijk wordt verstaan: per brief, per e-mail of, in voorkomend geval, per webformulier.

Uw klacht moet steeds de volgende informatie bevatten:

- een nauwkeurige en duidelijk omschrijving van uw klacht
- uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres
- een kopie van alle stukken (brieven, foto's, e-mailverkeer,...) die uw klacht kunnen ondersteunen.

Anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.

Het FWO is niet verplicht een klacht te behandelen indien:

- de indiener geen belang kan aantonen;
- de klacht kennelijk ongegrond is;
- de klacht kennelijk onredelijk is;
- de klacht betrekking heeft op feiten waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend die reeds afgehandeld werd;
- de klacht betrekking heeft op feiten die langer dan 1 jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- de klacht betrekking heeft op feiten waarvoor er nog er reglementair beroep mogelijk is;
- klachten die kunnen ingediend worden bij de helpdesk ICT (klachten over de gebrekkige dienstverlening over deze dienst vallen wel onder het toepassingsgebied).

Indien een klacht niet behandeld zal worden door het FWO zal u hiervan binnen de 10 kalenderdagen op de hoogte gebracht worden.

## **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 klachtenontvangsten 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 van het FWO dat een telefonische klacht ontvangt, verzoekt de klager om zijn klacht schriftelijk te formuleren t.a.v. de klachtencoördinator, bij voorkeur via e-mail of brief.

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

- Als de klacht niet rechtstreeks aankomt bij de klachtencoördinator wordt de klacht naar deze persoon 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 (bij voorkeur per 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 (bij voorkeur per e-mail) antwoord op de klacht:
  - Bij een onontvankelijke klacht, wordt een schriftelijke mededeling van reden van onontvankelijk verklaring bezorgd.

- 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. Deze rapportering wordt ook opgenomen in het jaarverslag van het FWO.

Daarnaast brengt FWO jaarlijks een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman over de binnengekomen klachten en over het resultaat van het onderzoek naar deze klachten. Voor het FWO verloopt deze rapportering via het departement EWI.

Namens het directiecomité/FWO

dr. Hans Willems,  
Secretaris-generaal FWO