

OCMW-raad

Besluit

Goedgekeurd

Zitting van 30 januari 2023

Interne Organisatie - Participatie

Getekend door

3 2023_OR_00001 Reglement klachtenbehandeling - Goedkeuring**Samenstelling:**

Aanwezig:

de heer Stefan Agten, voorzitter; de heer Jacky Snoeckx; de heer Raf Truyens; de heer Marc De Pachter; de heer Sven Saenen; de heer Jan Dalemans; mevrouw Nele Lijnen; mevrouw Ivette Leten; de heer Theo Martens; de heer Johan Feyen; de heer Jan Vangenechten; de heer William Linmans; de heer Jo Kerkhofs; mevrouw Kelly Leenaerts; mevrouw Carina Gijsbers; de heer Jordy Verlinden; mevrouw Hanne Palmans; mevrouw Kristel Vanbaelen; mevrouw Ellen Willekens; mevrouw Jessie Olyslagers; mevrouw Marie De Rycke; de heer Jo Bollen; de heer Ilse Drees; de heer Robert Verheyen, Algemeen directeur

Beschrijving

Aanleiding en context

Het decreet betreffende het Lokaal Bestuur 22 december 2017 verplicht een klachtenreglement met jaarlijkse rapportering. Het stelt dat zowel de gemeenteraad als de OCMW-raad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling dienen te organiseren. Lokaal bestuur Hechtel-Eksel kiest ervoor dit op te nemen in één reglement met betrekking op de klachtenbehandeling. Dergelijk systeem wordt georganiseerd op ambtelijk niveau en dient maximaal onafhankelijk te zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Het vorig klachtenreglement werd goedgekeurd door de gemeenteraad op 6 september 2007 en door de OCMW-raad op 22 november 2010.

Argumentatie

Het lokaal bestuur wil zorgvuldig en efficiënt omgaan met klachten en meldingen en een grondige en klantgerichte aanpak verzekeren.

In dit reglement wordt een duidelijke definitie afgebakend van wat een klacht is en wat een melding is opdat er geen vergissing kan plaatsvinden. Voor meldingen die rechtstreeks terechtkomen bij diensten of medewerkers ervan wordt een controle uitgevoerd door de klachtencoördinator. Klachten worden meteen overgemaakt aan de klachtencoördinator die deze registreert en een klachtenbehandelaar aanduidt voor een inhoudelijk onderzoek en om een eventuele oplossing te formuleren. In het reglement wordt vastgesteld hoe klachten ingediend kunnen worden opdat ze ontvankelijk zijn. Indien klachten het onderwerp uitmaken van een specifieke procedure verwijst de klachtencoördinator de klacht door naar de bevoegde instantie.

Jaarlijks rapporteert de klachtencoördinator, in dit geval de deskundige participatie, aan het college van burgemeester en schepenen en het vast bureau een overzicht van de klachten die hij afgehandeld heeft met een korte toelichting van de dossiers. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente en aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

Juridische grond

Artikelen 77 en 78 van het decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017.

Artikelen 302 en 303 van het decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017.

Artikelen II.74 t.e.m. II.88 van het Bestuursdecreet.

Stemming op het besluit

De OCMW-raad keurt eenparig het volgende besluit goed.

Besluit

Artikel 1

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt het reglement klachtenbehandeling goed zoals het in bijlage uitgeschreven staat.

Artikel 2

Dit reglement vervangt het vorige klachtenreglement en treedt in werking op de dag van de bekendmaking ervan.

Bijlagen

1. Reglement klachtenbehandeling.pdf

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,
Namens de OCMW-raad

REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

Dit reglement organiseert een systeem voor behandeling van klachten over de handelingen van het lokaal bestuur Hechtel-Eksel en vervangt de vorige reglementen van het gemeentebestuur en het OCMW.

Artikel 1 – Definitie klacht

§1 Een klacht is een mondelinge, schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid of ongenoegen over een product, handeling of gedraging of het achterwege blijven ervan door een personeelslid of een dienst van het lokaal bestuur.

§2 Een melding is een mondeling, schriftelijk of digitaal signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentedienst gewenst is.

§3 Een klacht kan betrekking hebben op:

- Het foutief verrichten van een behandeling of prestatie
- Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie
- Het afwijken van de vastgelegde of wettelijke werkwijze

Worden niet beschouwd als klachten: vragen om informatie, suggesties, beroepen of bezwaren waarvoor een specifieke procedure voorzien is in andere regelgeving, petities.

§4 Dit reglement is niet van toepassing op:

- Klachten waarvoor een specifieke procedure is voorzien in de wetgeving.
- Feiten waarover al eerder door dezelfde persoon een klacht is ingediend, die volgens dit reglement werd behandeld, tenzij nieuwe feiten aan het licht gekomen zijn.
- Algemene klachten over regelgeving, klachten over het al dan niet gevoerde beleid of over beleidsvoornemens of beleidsverklaringen.

Artikel 2 – Indienen van klachten

§1 Elke burger of rechtspersoon die gebruiker is van de dienstverlening van het lokaal bestuur kan een klacht indienen.

Ook een medewerker kan van het lokaal bestuur kan in de hoedanigheid van burger een klacht indienen.

§2 Klachten kunnen ingediend worden:

- per brief naar Don Boscostraat 5, 3940 Hechtel-Eksel ten attentie van Klachtencoördinator
- via het klachtenformulier op de website van het lokaal bestuur

§3 Het lokaal bestuur organiseert een centraal klachtenmeldpunt voor zowel de klachten ingediend tegen het gemeentebestuur als voor klachten ingediend tegen het OCMW. Dit meldpunt situeert zich onder de dienst interne organisatie.

§4 Klachten kunnen schriftelijk ingediend worden, per brief of via het klachtenformulier op de website van het lokaal bestuur. Een klacht kan ook rechtstreeks en persoonlijk bij de klachtencoördinator mondeling ingediend worden. Deze laatste neemt hiervan schriftelijke weergave en laat dit ondertekenen door de indiener van de mondelinge klacht voor de ontvankelijkheid ervan.

§5 De deskundige participatie is de klachtencoördinator. Bij afwezigheid treedt het diensthoofd interne organisatie op als klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert klachten, maakt ze over aan de klachtenbehandelaar voor behandeling en bewaakt de voortgang ervan.

Artikel 3 – Behandeling van klachten

§1 De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van de klachten in het daartoe bestemde klachtenregister. Deze registratie gebeurt binnen 24 uur na kennisname en bevat:

- De datum van de klacht
- De entiteit tegen wie de klacht werd ingediend (gemeente of OCMW)
- De persoonsgegevens van de klachtindiener (naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer)
- Een korte omschrijving van de klacht
- Het personeelslid of de dienst waarop de klacht betrekking heeft

In de loop van de behandeling wordt het onderzoek naar ontvankelijkheid en de klachtenbehandelaar toegevoegd aan bovenstaande gegevens.

§2 Wanneer een klacht verkeerdelijk bij een medewerker van het lokaal bestuur terecht komt, stuurt deze de klacht door naar de klachtencoördinator voor registratie – ook wanneer de medewerker in kwestie de klager meteen een oplossing kan bieden.

§3 De klachtencoördinator bezorgt de klager in principe binnen de 10 werkdagen na de kennisname van de klacht een schrijven ter ontvangstbevestiging met daarin vermeld:

- Een korte omschrijving van de klacht
- De vermelding van het al dan niet ontvankelijk zijn van een klacht en bij reden van onbevoegdheid de doorverwijzing naar bevoegde instantie
- De contactgegevens van de klachtenbehandelaar

Van deze termijn kan worden afgeweken indien de klachtencoördinator zich niet kan informeren bij de betrokken dienst door ziekte of afwezigheid van deze laatste.

§4 De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijk onderzoek van de klacht, het beoordelen van de gegrondheid van de klacht en in voorkomend geval het aanreiken van een oplossing. De klachtenbehandelaar kan zich bij de klager of bij de dienst of medewerker over de feiten informeren waarover geklaagd wordt en neemt deze besluiten op in zijn verslag.

§5 De klachtenbehandelaar oordeelt of het aangewezen is om een bemiddeling te organiseren tussen de klachtindiener en de betrokken medewerker of dienst. In dit geval treedt de klachtencoördinator op als bemiddelaar. Indien deze bemiddeling resulteert in een gezamenlijke conclusie, geldt deze conclusie als oplossing voor de klacht.

§6 De klachtenbehandelaar bezorgt binnen 30 dagen nadat hij de opdracht kreeg de klacht te behandelen per mail het verslag met motivering en oplossing aan de klachtencoördinator.

Artikel 4- Ontvankelijkheid van klachten

§1 De klachtencoördinator gaat na of een ingediende klacht ontvankelijk is.

§2 Een klacht wordt onontvankelijk verklaard indien het gaat om:

- Een anonieme klacht
- Een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem
- Een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid. Een klacht moet steeds gaan over een specifiek dossier van het bestuur waarbij een burger individueel en actueel betrokken is
- Feiten die zich meer dan één jaar geleden hebben voorgedaan
- Een klacht die het voorwerp is van een gerechtelijke procedure
- Een klacht die het voorwerp is van een verzekeringsprocedure
- Een klacht waarvoor een formele beroepsmogelijkheid voorzien is. Bij de beslissing ervan wordt aan de klager meegedeeld wat deze beroepsmogelijkheid is
- Een klacht over aangelegenheden waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft
- Herhaalde klachten (meermaals eenzelfde klacht over dezelfde feiten door dezelfde burger) na behandeling
- Een klacht van een werknemer van het lokaal bestuur over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling
- Een kennelijk ongegronde klacht wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout werd gemaakt door de aangeklaagde dienst

§3 Onontvankelijke klachten worden niet verder behandeld. De klachtencoördinator deelt de klager onder de vorm van een gemotiveerd schrijven mee waarom de klacht onontvankelijk wordt beschouwd. Ontvankelijke klachten worden behandeld zoals bepaald in dit reglement.

Artikel 5 – Afhandeling van klachten

§1 De resultaten van het onderzoek, de conclusies en de eventuele oplossing worden voorgelegd ter goedkeuring aan (i) in eerste instantie de klachtencoördinator en (ii) in laatste instantie de algemeen directeur waarbij:

- i. De klachtencoördinator nagaat of de klachtenbehandelaar te allen tijde een neutrale houding aangenomen heeft in het behandelen van de klacht.
- ii. De algemeen directeur controleert of de klacht correct behandeld is en of de eventuele oplossing niet in strijd is met de algemene werking van het bestuur.

§2 Na goedkeuring hiervan stuurt de klachtencoördinator de klager een schrijven met de conclusies van het onderzoek.

§3 De klacht kan als volgend beoordeeld worden:

- Gegronde: het gaat over een klacht waarbij de regelgeving niet werd gevolgd, bepaalde principes van het bestuur werden geschonden of waarbij is gebleken dat de betrokken dienst onzorgvuldig heeft gehandeld. De fout werd nog niet recht gezet tijdens de lopende procedure.
- Gegronde en reeds gecorrigeerd: de klager wordt in gelijk gesteld maar tijdens de procedure is de fout van het bestuur reeds gecorrigeerd.

- Deels gegrond: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet.
- Ongegrond: er werd steeds correct en zorgvuldig gehandeld door het bestuur.
- Stopzetting door de burger: door of in samenspraak met de burger wordt de klachtenprocedure stopgezet. De klacht wordt zo ook geregistreerd.

§4 De klacht wordt als afgesloten beschouwd en geregistreerd als aan de drie volgende voorwaarden voldaan is:

- Het schriftelijk antwoord is verzonden naar de klachtindiener.
- De klachtindiener is akkoord met de inhoud hiervan of reageert niet binnen de 30 dagen na ontvangst van het schrijven.
- Het klachtenregister is ingevuld.

§5 Indien een klacht minstens deels gegrond wordt verklaard, bekijkt het lokaal bestuur welke maatregelen genomen kunnen worden om deze klachten te voorkomen en indien nodig zal het lokaal bestuur de gangbare procedures trachten aan te passen.

§6 Indien er geen oplossing mogelijk is of indien de klachtindiener de vooropgestelde oplossing schriftelijk weigert, legt de klachtencoördinator binnen de 15 dagen na het vaststellen van de onmogelijkheid of schriftelijke weigering, de resultaten van het onderzoek voor aan het managementteam. Deze bepaalt een definitieve beslissing over de klacht en bepaalt bij de gegrondheid van de klacht eventuele compenserende maatregelen.

§7 Na de afhandeling van de klacht registreert de klachtencoördinator in het klachtenregister:

- De datum van de afhandeling van de klacht
- Het resultaat van de klachtenbehandeling
- Ondernomen acties tot bemiddeling of herstel
- Te ondernemen acties binnen beleid/hulp- en dienstverlening

Artikel 6 – Bekendmaking en rapportering van klachten

§1 De klachtencoördinator bezorgt het college van burgemeester en schepenen en het vast bureau jaarlijks een overzicht van de afgehandelde klachten en een korte toelichting omtrent de behandeling ervan. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente en aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

§2 Het lokaal bestuur zal het bestaan van het meldpunt en de klachtenprocedure permanent bekendmaken en herhaaldelijk onder de aandacht brengen via de gemeentelijke communicatiekanalen en de website van het lokaal bestuur.

§3 Door het reglementair indienen van een klacht, geeft de klager zijn toestemming om de persoonsgegevens te verwerken in het kader van deze dienstverlening volgens de geldende wetgeving. De privacyverklaring en de informatie over de bescherming van je persoonsgegevens staan vermeld op de website van het lokaal bestuur (www.hechtel-eksel.be/privacy).

Robert Verheyen
Algemeen directeur

Johan Feyen
lid Vast Bureau (ondertekening
bij delegatie art. 281 DLB)