

VOORBEELD VAN DE NOTULEN VAN GEMEENTERAAD

ZITTING VAN DONDERDAG 22 JUNI 2023

Organisatiebeheersing

Interne controle

4. *Goedkeuring geactualiseerd klachtenreglement*

DE GEMEENTERAAD,

Bevoegdheid

Het decreet over het lokaal bestuur, Artikel 302.

Het decreet over het lokaal bestuur, Artikel 303.

Juridisch kader

Het decreet over het lokaal bestuur, Artikel 40.

Het decreet over het lokaal bestuur, Artikel 41.

Aktenaam college van burgemeester en schepenen 6 juni 2023

Gemeenteraadsbeslissing 20 oktober 2011, goedkeuring klachtenbehandeling

Feiten en context

Het reglement klachtenbehandeling van 20 oktober 2011 is aan een update toe zodat één klachtenprocedure en bijhorend reglement ontstaat. Tevens worden er aanpassingen doorgevoerd naar aanleiding van het Decreet Lokaal Bestuur. Zo wordt de behandelingstermijn van rechtswege verminderd van 45 naar 30 kalenderdagen. De klachtenprocedure beschermt het personeelslid (en het lokaal bestuur) tegen meningsverschillen over de kwaliteit van onze dienstverlening. Aangezien tevredenheid of ontevredenheid altijd een uiting is van een persoonlijk gevoel, is het belangrijk om op een open en objectieve manier om te gaan met dit soort van signalen. De klachtenprocedure biedt ons de mogelijkheid om een klacht in het juiste kader te plaatsen en daaruit de nodige conclusies te trekken. In die zin is de klachtenprocedure een waardevolle bron van informatie over de zwakke en sterke punten in onze dienstverlening. Het is dan aan het lokaal bestuur om daaruit de nodige lessen te trekken. Tevreden 'klanten' zorgen uiteindelijk voor een aangename sfeer waarin het fijn werken is. De klachtenprocedure is evenzeer een middel om de klager –indien nodig- er op te wijzen dat zijn mening niet correct is. Het is niet omdat de klager denkt dat hij gelijk heeft, dat hij per definitie gelijk heeft. Een transparante klachtenprocedure geeft aan de klager duidelijk zijn verweermogelijkheden aan, de wijze waarop zijn klacht zal worden behandeld en wanneer hij een antwoord vanuit het lokaal bestuur mag verwachten. Ook voor de burger is de klachtenprocedure belangrijk. Hij weet allereerst dat hij met problemen terecht kan bij een luisterend oor. Een goede en vlotte klachtenafhandeling kan een geschonden vertrouwen van de burger in het lokaal bestuur herstellen. De procedure is gericht op bemiddeling om het meningsverschil snel en correct op te lossen. En alleszins om een escalatie te voorkomen. De klachtenprocedure moet voor de burger slechts het allerlaatste redmiddel betekenen. Het is de permanente uitdaging van het lokaal bestuur om zijn dienstverlenende taken zo duidelijk, vriendelijk, eerlijk, uniform en betrouwbaar mogelijk uit te voeren. Indien we daarin slagen, zal het aantal klachten ongetwijfeld beperkt blijven. Het bestaan van een transparante, heldere en eenvoudige klachten- en participatieprocedure is een belangrijk

element in de verdere ontwikkeling van een klantvriendelijke organisatie. Zo'n klachten- en participatieprocedure heeft dus zowel voordelen voor de burgers als voor het lokaal bestuur.

Vormvereisten

//

Motivering

Ingevolge de integratie gemeente-OCMW lijkt het aangewezen om voor beide organen hetzelfde reglement klachtenbehandeling toe te passen.

Financiële aspecten

//

Interne communicatie

Het geactualiseerde klachtenreglement wordt intern verspreid via de interne nieuwsbrief aan alle medewerkers.

Externe communicatie

Het geactualiseerde klachtenreglement wordt via onze externe kanalen (website, klachtenportaal) ter beschikking gesteld van elke burger.

BESLUIT:

Artikel 1.

§1. Onder 'klacht' in de zin van deze regeling wordt verstaan: een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§2. Een klacht kan zowel betrekking op:

- een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

§3. Een handeling of prestaties kan zowel betrekking op:

- een behandelingswijze van de ambtenaar;
- een termijn;
- een beslissing van de ambtenaar.

§4. Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren, als op het niet correct handelen van burgemeester, schepenen, raadsleden of personen die werken voor derden en die in opdracht van het gemeentebestuur, onder de vorm van een contract, diensten voor de gemeente verrichten of bepaalde werkzaamheden uitvoeren.

Artikel 2.

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

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

§3. Interne klachten vallen niet binnen de klachtenprocedure. Onder interne klachten wordt verstaan: klachten van eigen medewerkers over de samenwerking tussen de verschillende diensten, de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling.

Artikel 3.

§1. Een klacht is ontvankelijk indien:

- de identiteit en adres van de klager bekend zijn;
- de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

§2. Een klacht is niet ontvankelijk indien:

- het geen klacht betreft zoals gedefinieerd in artikel 1;
- ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform de klachtenprocedure;
- ze betrekking heeft op feiten waarvoor het gemeentebestuur niet verantwoordelijk is;
- ze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- nog niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend;
- een jurisdictioneel beroep aanhangig is.

Artikel 4.

§1 Een klacht kan worden ingediend op de volgende manier:

- schriftelijk: via brief, fax of het klachtenformulier op de website van het lokaal bestuur;
- elektronisch: via e-mail;
- mondeling: elke medewerker moet wanneer een burger een klacht mondeling uit, de burger doorverwijzen naar de klachtencoördinator, behoudens toepassing van artikel 3. §2. Deze moet altijd voorstellen om de klacht schriftelijk of elektronisch te formuleren (hierbij kan men desgewenst het klachtenformulier helpen invullen).

§2. Wanneer een klacht bij een medewerker wordt geuit en een onmiddellijke oplossing mogelijk is, wordt deze oplossing direct aangeboden. Ook in dat geval wordt de klacht met oplossing doorgegeven aan de klachtencoördinator.

Artikel 5.

Als klachtencoördinator treedt de algemeen directeur op.

De klachtencoördinator oordeelt over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6.

§1. Elke klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd en opgevolgd in een digitaal klachtenregister. Hierin worden alle relevante gegevens opgenomen:

- het dossiernummer;
- de datum van ontvangst van de klacht;
- de identiteit van de klager: naam, adres, telefoon of email;
- de aard van de klacht;
- de administratieve dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- het kanaal hoe de klacht is binnengekomen;
- de (on)ontvankelijkheid van de klacht;
- de beoordeling van de klacht;
- de ondernomen maatregelen.

§2. De klachtencoördinator ziet er op toe dat aan de indiener van de klacht binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstmelding wordt toegestuurd.

Artikel 7.

§1. Bij een klacht wendt de klachtencoördinator zich systematisch tot de desbetreffende interne informatieverstrekker (team of individuele medewerker) van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht.

§2. Bij een klacht over een gedraging van de algemeen directeur of financieel directeur wendt de klachtencoördinator zich systematisch tot de voorzitter van de gemeente- en OCMW-raad.

§3. Bij een klacht over een gedraging van burgemeester, schepen of raadslid, wendt de klachtencoördinator zich systematisch tot de deontologische commissie.

Artikel 8.

§1. De klachtencoördinator, evenals de vervanger bij afwezigheid, zijn medewerkers van de team Organisatiebeheersing.

§2. De klachtencoördinator registreert en verdeelt alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

§3. De klachtencoördinator bekijkt het geheel van klachten om zo te komen tot voorstellen van verbeteringsacties van de dienstverlening.

Artikel 9.

§1. De klachtencoördinator onderzoekt de klacht op ontvankelijkheid en registreert de beslissing in het elektronisch dossier binnen de termijn van 15 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

§2. De klachtencoördinator onderzoekt de klacht inhoudelijk, beoordeelt de klacht en formuleert een voorstel tot oplossing. De klachtencoördinator maakt hiervan een kort rapport.

§3. De bevindingen van het onderzoek en/of de uiteindelijke oplossing worden door de klachtencoördinator binnen een termijn van uiterlijk 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager overgemaakt, met mededeling van de motieven van de beoordeling.

Indien het niet mogelijk is om binnen deze termijn het onderzoek van de klacht af te ronden (bijvoorbeeld omdat advies moet gevraagd worden aan andere overheden), dan wordt de afhandelingstermijn verlengd met twintig werkdagen. In dat geval wordt door de klachtencoördinator een gemotiveerd schrijven naar de klager gestuurd met een beschrijving van de stand van zaken en opgave van de reden van de verlenging van de termijn van afhandeling.

Klachten worden behandeld volgens de procesbeschrijving opgenomen als bijlage.

Artikel 10.

Volgende beoordelingen van een klacht zijn mogelijk:

- gegrond: na onderzoek is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of ombudsnormen (manifest) werden geschonden;
- deels gegrond: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet;
- ongegrond: er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de klager betwist;
- geen oordeel: dit zijn klachten waarbij na onderzoek:
 1. onvoldoende duidelijkheid blijft;
 2. enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden;
 3. de fout te klein is om hem in aanmerking te nemen

Artikel 11.

De klachtencoördinator maakt halfjaarlijks een verslag op en rapporteert dit aan:

- het managementteam;
- het college van burgemeester en schepenen;
- de gemeenteraad.

Artikel 12.

Deze regeling treedt in werking vanaf 1 juli 2023.

