

Zitting van 28 april 2020



Aanwezig: Frank Stevens - voorzitter

Gino Debroux - burgemeester

Gary Peeters, Saartje Ieven, Lore Fourie, Eddy Vandenbosch, Gerty Lintermans - schepenen

Johan Cans, Didier Reynaerts, Kris Colsoel, Mark Keppens, Josseline Pansaerts, Marc Richelle, Iris Vander

Schelde, Bart J. De Vos, Greta Vanermen, Leon Ignoul, Joeri Roosen, Dirk Schampaert, Jeanine Smets,

Carla Reynaerts, Jan Brouckmans, Peter Kaspers, Inge Bollen, Pascale Conard - raadsleden

Kitty Bottu - algemeen directeur wnd.

Afwezig:

PUNT 02 - COMMUNICATIE - OVERZICHT MELDINGEN/KLACHTEN WERKJAAR 2019 - SYSTEEM VAN KLACHTENBEHANDELING - GOEDKEURING

DE RAAD,

Gelet op artikels 302 en 303 van het decreet over het lokaal bestuur;

Gelet op het besluit van de gemeenteraad van 3 juli 2007 betreffende de goedkeuring van het klachtenbehandelingssysteem;

Overwegende dat de algemeen directeur jaarlijks rapporteert aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente;

Gelet op het rapport over de ingediende klachten in 2019 in bijlage;

Overwegende dat in het beleidsplan 2019-2024 is opgenomen dat er jaarlijks een overzicht op de gemeenteraad wordt gebracht van de klachten én meldingen;

Overwegende dat er in het beleidsplan 2019-2024 eveneens is opgenomen dat er een procedurebeleid rond meldingen/klachten moet worden uitgewerkt zodat er zicht gekregen wordt op informatie met betrekking tot deze meldingen/klachten en hun opvolging en dat ook het informeren/betrekken van de melder/klager hierin wordt opgenomen;

Overwegende dat de goedgekeurde klachtenbehandelingssystemen van stad en OCMW niet meer actueel zijn en een gecoördineerd systeem van klachtenbehandeling zich opdringt;

Overwegende dat we momenteel niet beschikken over een digitale registratie- en opvolgingstool rond meldingen en klachten;

Overwegende dat de voorbereidende stappen in een overkoepelend opvolgsysteem wel al gezet zijn, met name door een digitaal melding- en klachtenformulier te integreren in de nieuwe website;

Overwegende dat eind 2019 werd beslist om vanuit het bestuur terug met een overheidsopdracht te starten waarin de uitgewerkte flows van werkaanvragen, zaalverhuur en materiaalverhuur opgenomen zullen worden en waarbij rekening gehouden zal worden dat ook alle andere workflows (o.a. meldingen, klachten, aanvragen attesten, ...) binnen hetzelfde platform afgehandeld kunnen worden;

Overwegende dat we in afwachting van een dienstoverschrijdend opvolgsysteem starten met het uitwerken van een gecoördineerde werkwijze ter voorbereiding van het opmaken van de workflow voor meldingen en klachten;

Overwegende dat een werkgroep is opgericht die de verschillende klachtensystemen van de stad en het OCMW onder de loep heeft genomen en een eengemaakt klachtenbehandelingssysteem heeft opgemaakt;

Overwegende dat het advies van het gemeenschappelijk managementteam op het voorstel van de werkgroep geïntegreerd werd in het systeem van klachtenbehandeling dat ter goedkeuring wordt voorgelegd;

Op voorstel van het college van burgemeester en schepenen van 10 maart 2020;

Aangenomen met algemeenheid van stemmen:

BESLUIT:

Artikel 1. Kennis te nemen van het overzicht van de meldingen ontvangen in 2019, bijgevoegd als bijlage.

Art. 2. Het hierna vermeld systeem van klachtenbehandeling goed te keuren:

ARTIKEL 1 – DEFINITIE ‘KLACHT’

§1. Onder ‘klacht’ wordt verstaan: “een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger of organisatie bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie”.

§2. Een klacht moet betrekking hebben op een foute handeling, het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze of het niet uitvoeren van een handeling of prestatie. Bij die handeling of prestatie gaat het om de wijze waarop een ambtenaar (of vrijwilligers, of politiek mandataris) heeft gehandeld, een termijn die niet werd gerespecteerd of een beslissing van de ambtenaar.

§3. Een klacht kan op verschillende manieren worden geuit:

- mondeling;
- schriftelijk;
- elektronisch;
- telefonisch;

Anonieme klachten worden niet aanvaard, wel kan anonimiteit bij de behandeling van een klacht worden gegarandeerd.

ARTIKEL 2 - WAT IS GEEN KLACHT?

§1. De klachtenprocedure is niet van toepassing:

- op beroepen en bezwaren, die volgens eigen, geijkte procedures worden behandeld;
- op vragen om informatie of inlichtingen;
- op meldingen: in geval van een melding, signaleert de burger of de organisatie een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld: een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam;
- op suggesties: in geval van een suggestie, doet de burger of de organisatie een voorstel tot verbetering van de werking;
- op petitities.

§2. De klachtenprocedure is ook niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, de werking of de beslissingen van de lokale politieke instellingen.

ARTIKEL 3 – KLACHTENCOÖRDINATOR EN KLACHTENBEHANDELAAR

De algemeen directeur treedt op als klachtencoördinator, en kan deze bevoegdheid delegeren. Bij afwezigheid van de klachtencoördinator treedt de algemeen directeur (of zijn vervanger) op als coördinator. De klachtencoördinator registreert de klacht, gaat na of de klacht ontvankelijk is en stuurt de klacht voor behandeling door naar de juiste klachtenbehandelaar. De coördinator ziet er ook op toe dat de behandeling van een klacht verloopt volgens de klachtenprocedure. Enkel de klachtencoördinator en zijn vervanger hebben toegang tot het klachtenregister.

Als een burger of een organisatie een klacht uit over een medewerker of dienst, dan is de klachtenbehandelaar de hiërarchisch overste van de persoon of dienst aan wie de klacht is gericht (als die overste niet zelf betrokken is). Hij/zij dient deze afhandeling op een kwaliteitsvolle en klantvriendelijke wijze uit te voeren. Voor de gehanteerde werkwijze baseert hij/zij zich op de desbetreffende procedure(s).

Als er een klacht geuit wordt tegen de algemeen directeur of de financieel directeur, dan treedt de beoordelingscommissie op, deze commissie bestaat uit het college van burgemeester en schepenen en de voorzitter van de gemeenteraad.

Als het een klacht betreft tegen een handeling van een politiek mandataris dan is het de deontologische commissie die de klacht behandelt. Deze commissie is samengesteld door loting van 5 leden uit de leden van de gemeenteraad. Deze loting gebeurt in bijzijn van de fractievoorzitters.

Een klacht van een ambtenaar tegen een andere ambtenaar wordt behandeld door de algemeen directeur.

ARTIKEL 4 - PROCEDURE

Stap 1: het ontvangen van een klacht

De burger of de organisatie kan een klacht indienen via een klachtenformulier op de website, via mail of per brief. Het formulier kan verkregen worden bij elke onthaalbalie.

Indien een klacht door de burger of de organisatie mondeling wordt geformuleerd, wordt aan de burger of de organisatie gevraagd de klacht schriftelijk te formuleren. Verklaart hij/zij dit niet te kunnen, dan wordt de klacht schriftelijk door een personeelslid opgemaakt en, indien mogelijk, door de burger of iemand van de organisatie ondertekend.

Stap 2: het registreren van de klacht

Alle klachten worden doorgestuurd (samen met de eventuele oplossing die werd aangeboden) naar de klachtencoördinator die vervolgens de klachten registreert in een centraal klachtenregistratiesysteem waartoe enkel de klachtencoördinator en zijn vervanger toegang heeft. De klachtenregistratie vermeldt de datum van ontvangst van de klacht, de identiteit van de klager, het onderwerp, de termijnen van behandeling, de datum van afhandeling, en het gevolg dat aan de klacht is gegeven.

Stap 3: het behandelen van de klacht

1. Ontvankelijkheidsonderzoek (door de klachtencoördinator samen met de betrokken dienst) + ontvangstmelding.

Wie een klacht heeft ingediend, krijgt binnen de 10 kalenderdagen schriftelijk de melding van de klachtencoördinator of de klacht al dan niet ontvankelijk is, waarom en welke dienst de klacht zal behandelen.

Voor ontvankelijke klachten wordt een rapport opgestart dat wordt overgemaakt aan de klachtenbehandelaar. Een klacht die één jaar na de feiten wordt ingediend, wordt als

onontvankelijk beschouwd. Een klacht kan maar één keer worden ingediend. Wanneer de klacht geen betrekking heeft op de gemeentelijke instellingen, wordt er doorverwezen naar de bevoegde instantie.

2. Inhoudelijk onderzoek

De klachtenbehandelaar voert het inhoudelijk onderzoek binnen een redelijke behandeltermijn: 21 kalenderdagen na datum van de ontvangstmelding.

3. Beoordeling van de klacht en rapportering

De klacht wordt beoordeeld door de klachtenbehandelaar die het rapport vervolledigt en een motiverende brief schrijft en bij (deels) gegronde klachten een oplossing formuleert. Rapportering en motiverende brief gaan terug naar de klachtencoördinator die nagaat of deze voldoen qua vormvereisten en neutraliteit. Inhoudelijk zal de klachtencoördinator niets wijzigen. Na goedkeuring van de klachtencoördinator wordt de brief (eventueel digitaal) opgestuurd naar de klager. De brief met het antwoord wordt ondertekend door de algemeen directeur en naar de burger of de organisatie verstuurd.

Stap 4: het opvolgen van klachten.

De klachtencoördinator brengt het rapport in het klachtenregistratiesysteem in. Op dat ogenblik wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

De maximale termijn vanaf het ontvangen van de klacht tot het afhandelen ervan bedraagt 45 kalenderdagen. Indien deze termijn niet kan worden gerespecteerd omwille van overmacht en/of bijkomende onderzoeken, dan wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht en krijgt hij/zij een tussentijds verslag van de stand van zaken.

ARTIKEL 5 - REGISTRATIE

Om een klacht af te sluiten, kan ze in een klachtenregister op volgende manieren worden gecatalogeerd:

- Gegronnd: de handeling van het lokaal bestuur is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager heeft gelijk.
- Gegronnd en gecorrigeerd: de klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het lokaal bestuur gecorrigeerd.
- Deels gegrond, deels ongegrond: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet.
- Terechte opmerking: klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de betrokken dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te bestempelen. Toch is de klacht/opmerking nuttig om de dienstverlening te verbeteren.
- Ongegrond: het lokaal bestuur heeft correct en zorgvuldig gehandeld.
- Geen oordeel: de klacht was niet ontvankelijk. Het betreft hier klachten waarbij, na onderzoek:
 - 1) onvoldoende duidelijkheid heerst;
 - 2) enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter gehandeld had kunnen worden;
 - 3) de fout te klein is om in aanmerking te nemen;

ARTIKEL 6

Na de definitieve beoordeling van een klacht brengt de klachtencoördinator de betrokken dienst/ambtenaar (of vrijwilligers, of mandataris) op de hoogte van de beoordeling of kwalificatie. Hij/zij motiveert de definitieve beoordeling.

ARTIKEL 7

Klacht bij Vlaamse Ombudsdienst - In het geval men niet tevreden is met het verloop/de uitkomst van de interne klachtenbehandeling kan de burger of de organisatie te rade gaan bij de Vlaamse Ombudsman. Wanneer de burger of de organisatie op de hoogte gesteld wordt van het resultaat van de interne klachtenbehandeling, zal hij/zij steeds gewezen worden op de mogelijkheid om de klacht verder te laten behandelen door de Vlaamse Ombudsman.

ARTIKEL 8 - RAPPORTERING


De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente.

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

ARTIKEL 9 – INWERKING TREDEN

Deze regeling treedt in werking 5 dagen na de publicatie ervan op de stedelijke website. Dit reglement vervangt eerdere klachtenbehandelingsreglementen die door de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn werden goedgekeurd.

Namens de raad:


Kitty BOTTU
algemeen directeur wnd.




Frank STEVENS
voorzitter

