

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

Dit document is digitaal ondertekend door

Voor eensluidend uittreksel

Julie De Clerck
voorzitter raad voor maatschappelijk
welzijn

Ethel Van den Wijngaert
algemeen directeur

Communicatiedienst / Isabelle Siebens
RVMW/2022/034

Zitting van 26/10/2022

Aanwezig: Julie De Clerck, voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn
Lode Van Looy, Mieke Van den Brande, Bart Vanmarcke, Yves Goovaerts, Eddy Michiels, Hilde Schueremans,
leden vast bureau
Frans Uytterhoeven, Luc De Weerd, Guido Vaganée, Karolien Huibers, Barbara Maes, Annick Van den
Broeck, Wim Van der Donckt, Hilde Smets, Daan Versonnen, Rudi Withaegels, Geert Teughels, Pascal
Vercammen, Charlotte Pittevels, Karl Theerens, Marcel Claes, OCMW raadsleden
Ethel Van den Wijngaert, algemeen directeur
Afwezig met kennisgeving: Jan Fonderie, OCMW raadslid

Klachtenbehandeling - Algemeen reglement klachtenbehandeling: Goedkeuring

De raad,

In openbare zitting vergaderd.

Samenvatting

Het OCMW reglement inzake klachtenbehandeling zoals goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn op 05/12/2011 is niet meer in overeenstemming met de huidige hogere regelgeving. Om de administratieve klachtenbehandeling vlot en correct te laten verlopen werd een nieuwe algemeen reglement klachtenbehandeling opgesteld, dat nu ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de raad voor maatschappelijk welzijn.

Voorgeschiedenis

- 05/12/2011: Besluit van de raad van maatschappelijk welzijn houdende de goedkeuring van het OCMW reglement inzake klachtenbehandeling.
- 26/10/2022: Besluit van de gemeenteraad houdende de goedkeuring van het algemeen reglement klachtenbehandeling.

Feiten en context

Het OCMW reglement inzake klachtenbehandeling zoals goedgekeurd door de raad van maatschappelijk welzijn op 05/12/2011 is niet meer in overeenstemming met de huidige hogere regelgeving.

Het Decreet van 22/12/2017 over het lokaal bestuur, artikel 303,§1. geeft aan dat:

Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur neemt dat op in het organisatiebeheersingssysteem, vermeld in artikel 218.

Dit betekent dat het klachtenreglement zich enkel mag toespitsen op de administratieve dienstverlening. Klachten gericht tegen lokale mandatarissen moeten behandeld worden volgens de deontologische code die van toepassing is op het orgaan waarin de mandataris zetelt.

Juridische grond

Het Decreet van 22/12/2017 over het lokaal bestuur, inzonderheid artikel 302-303.

Argumentatie

De klachtenbehandeling is een belangrijk sluitstuk in de dienstverlening van het OCMW. Om dit correct en vlot te laten verlopen is het van belang dat het geldende reglement klachtenbehandeling in overeenstemming is met de hogere regelgeving en de normen en waarden van de organisatie.

Bijzonderheden bij de besluitvorming

De fractie Groen stelt volgend amendement voor:

Voegt artikel 3 toe aan het besluit:

Zendt steeds zo snel als mogelijk een ontvangstmelding met vermelding van de procedure aan de klager.

Het huidige artikel 3 wordt artikel 4.

Dit amendement wordt met eenparigheid van stemmen goedgekeurd.

Stemming

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit:

Artikel 1 - Heft het OCMW reglement inzake klachtenbehandeling zoals goedgekeurd door de raad van maatschappelijk welzijn op 05/12/2011 op.

Artikel 2 - Keurt het nieuw algemeen reglement klachtenbehandeling goed als volgt:

1. Inleiding

Zoals voorgeschreven in het Decreet van 22/12/2017 over het lokaal bestuur organiseert het lokaal bestuur van Bonheiden een systeem van klachtenbehandeling op ambtelijk niveau voor de gemeente (inclusief de scholen), het OCMW en het Autonoom Gemeentebedrijf Patrimonium van Bonheiden.

2. Toepassingsgebied

Artikel 1. Definities

Voor de toepassing van dit reglement gelden volgende definities:

- *Informatievraag: eenvoudige vraag naar wie, wat, waar, enz.*

- Suggestie: een voorstel om een situatie of dienstverlening te verbeteren.
- Melding: een neutrale signalisatie van een situatie of mankement waarbij een tussenkomst van een dienst in het lokaal bestuur gewenst is.
- (Beleids)kritiek: een uiting van ongenoegen over een beleidsmaterie of beslissing van een bestuursorgaan.
- Klacht: een manifeste uiting van ongenoegen waarbij de klachtindiener formeel aangeeft dat het de intentie is een klacht in te dienen. Dit kan blijken uit:
 - het gebruik van de term 'klacht' of
 - door het rechtstreeks aanschrijven van de klachtencoördinator of
 - de beoordeling door de klachtencoördinator van de algemene toon en intentie van het schrijven.

Artikel 2. Niet-ontvankelijkheid van een klacht

Worden beschouwd als niet-ontvankelijke klachten:

- Informatievragen, suggesties en meldingen, zoals beschreven in artikel 1. Deze zaken worden behandeld als inkomende briefwisseling en gemeld aan de bevoegde dienst of via de geijkte kanalen (zoals het meldpunt op de gemeentelijke website).
- (Beleids)kritieken zoals beschreven in artikel 1, deze worden doorgegeven aan de bevoegde schepen voor verdere behandeling.
- Klachten die betrekking hebben op het handelen van een lokale mandataris die voor de gemeente, het OCMW of het AGBPB een positie bekleedt. Deze klacht wordt behandeld zoals beschreven in de deontologische code voor lokale mandatarissen. Indien de deontologische code voor de behandeling van zulke klachten geen werkwijze omvat, dan worden de klachten doorgegeven aan de voorzitter van de gemeenteraad. Het is immers de gemeenteraad die bij het eventuele gebrek van werkwijze in zijn volledigheid bevoegd is.
- Klachten die anoniem werden ingestuurd.
- Klachten die enkel mondeling worden ingediend.
- Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure.
- Klachten waarvoor een formele beroepsmogelijkheid voorzien is.
- Klachten waarvoor een specifieke procedure voorzien is in de wetgeving.
- Klachten waarbij het lokaal bestuur geen betrokken partij is.
- Klachten waar de klachtindiener geen belang in kan aantonen.
- Klachten over feiten die zich al meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld, tenzij de gevolgen van deze feiten zich pas na meer dan een jaar manifesteren.
- Klachten die betrekking hebben op feiten waarover al eerder een klacht werd ingediend en die al behandeld werd conform het reglement klachtenbehandeling zonder dat hiervoor nieuwe inhoudelijke elementen aangedragen worden.

3. Procedure van klachtenbehandeling

Artikel 3. Antwoordverbintenis

Het lokaal bestuur van Bonheiden verbindt zich ertoe steeds te antwoorden aan de persoon die contact opneemt met het bestuur, ongeacht of het over een informatievraag, suggestie, melding, kritiek of klacht gaat.

Artikel 4. Registratie van de klachten

1° De klachtenbehandeling wordt gecoördineerd door de dienst communicatie die fungeert als klachtencoördinator.

2° Na ontvangst registreert de klachtencoördinator de klacht in klachtenregister, met de volgende gegevens:

- De datum van de klacht,
- De identificatie- en contactgegevens van de klachtindiener,

- Via welk communicatiekanaal de klacht werd gemeld,
- Een korte omschrijving van de klacht,
- De dienst/ persoon op wie de klacht betrekking had,
- De datum van ontvangstmelding,
- De datum van afhandeling,
- Het resultaat van de klachtenbehandeling (beoordeling van gegrondheid, eventueel genomen maatregelen in navolging van de klacht).

3° Wanneer een klacht meteen opgelost kan worden wordt deze nog steeds geregistreerd. Deze klacht wordt meteen geregistreerd als afgehandeld en niet verder behandeld.

Artikel 5. Beoordeling van ontvankelijkheid en ontvangstmelding

1° De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht ontvankelijk is en stuurt binnen de 10 werkdagen een ontvangstmelding naar de klachtindiener met vermelding van de uitslag van het ontvankelijkheidsonderzoek en de motivering bij niet-ontvankelijkheid.

2° Indien de klacht niet ontvankelijk bevonden wordt, wordt deze afgesloten in het klachtenregister.

3° Indien de klacht wel ontvankelijk bevonden wordt, stuurt de klachtencoördinator deze door naar de klachtenbehandelaar.

Artikel 6. De klachtenbehandelaar

1° Wanneer de klacht betrekking heeft op een dienst of afdeling dan treedt het dienst- of afdelingshoofd op als klachtenbehandelaar. Wanneer het afdelingshoofd zelf betrokken is bij de klacht treedt de algemeen directeur op als klachtenbehandelaar.

2° Wanneer de klacht gericht is tegen een medewerker dan treedt de hiërarchisch overste op als klachtenbehandelaar. Deze brengt de medewerker meteen op de hoogte van de klacht.

3° Wanneer de klacht gericht is tegen de algemeen directeur of financieel directeur dan treedt een comité bestaande uit het college van burgemeester en schepenen en voorgezeten door de voorzitter van de gemeenteraad op als klachtenbehandelaar.

4° Bij interne klachten treedt het diensthoofd personeel op als klachtenbehandelaar.

Artikel 7. Behandeling en beoordeling van de klacht

1° De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht op een neutrale en objectieve manier.

2° Tijdens het onderzoek speelt de klachtenbehandelaar een bemiddelende rol en wordt gestreefd naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, wordt de procedure afgesloten.

3° De klachtenbehandelaar bezorgt op eigen initiatief aan de klachtcoördinator ten laatste 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht een antwoord. De klachtencoördinator bezorgt het antwoord aan de klachtindiener, vult het klachtenregister aan en registreert de klacht als afgehandeld.

4. Rapportering van klachten

Artikel 9. Rapportering van klachten

1° De klachtencoördinator bezorgt elk kwartaal een overzicht van de klachten en de behandeling ervan aan het managementteam. Het managementteam engageert zich om aan de hand van de resultaten de organisatie bij te sturen waar nodig.

2° De klachtencoördinator brengt jaarlijks in de maand maart een rapport over de behandelde klachten ter kennis op een besloten zitting van de gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn / raad van bestuur van het AGBPB. Het rapport handelt over de klachten van het jaar voordien.

Artikel 3 - Zendt steeds zo snel als mogelijk een ontvangstmelding met vermelding van de procedure, aan de klager.

Artikel 4 - Maakt dit reglement binnen de 10 dagen bekend op de gemeentelijke webtoepassing, overeenkomstig artikelen 286 en 287 van het Decreet over het lokaal bestuur en brengt de toezichthoudende overheid hiervan dezelfde dag op de hoogte, overeenkomstig artikel 330 van het Decreet over het lokaal bestuur.