

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN ZITTING VAN 31 OKTOBER 2023

Aanwezig: Veerle Dero, voorzitter raad
Ludo Persoons, burgemeester
Patrick Decat, Marleen Merckaert, Ludo Van Paepegem, Kurt Penninck, schepenen
Melissa Van Eesbeek, Jo Stalpaert, Rita Paindavin, Kim Bonduelle, Rudy Thiebaut,
Gerda Persoons, Etienne Mignon, Filip Durant, Kristof Billens, Daniel Fonteyne,
Henk Goegebuer, raadsleden
Kristof Andries, algemeen directeur

Afwezig: /

Verontschuldigd: Gunther De Smedt, Michel De Bock, raadsleden

Goedkeuring aanpassing reglement klachtenbehandeling en klachtenprocedure

Onderwerp

De raad voor maatschappelijk welzijn wordt gevraagd om de aanpassing van het reglement van klachtenbehandeling en de klachtenprocedure goed te keuren.

Regelgeving

Het decreet lokaal bestuur, artikel 77, 78, 285-288, 302 - 303, 330 - 334

Het bestuursdecreet afdeling 2 (artikel 75- artikel 85) en afdeling 3 (artikel 86-87)

Het gemeenteraadsbesluit van 30 juni 2020 houdend goedkeuring reglement voor klachtenbehandeling

Advies

Het advies van het managementteam van 18 september 2023.

Motivering

Het bestuur beschouwt een klacht als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en vindt het belangrijk dat elke indiener weet waar hij of zij met die klacht terecht kan. Elke klacht moet op een objectieve, klantvriendelijke en grondige manier behandeld worden.

Het huidige reglement klachtenbehandeling van de gemeente dateert van 2020.

Door de sinds kort gewijzigde procedure dat alle klachten doorgestuurd dienen te worden naar kwaliteit@galmaarden in plaats van naar secretariaat@galmaarden is het aangewezen om het reglement van klachtenbehandeling hierop aan te passen zodat er geen discrepatie is tussen de informatie op de website en het reglement zelf.

Besluit

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Artikel 1:

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt het reglement van klachtenbehandeling en de klachtenprocedure als volgt goed:

Artikel 1 : Inleiding

Het bestuur beschouwt een klacht als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Het bestuur vindt het belangrijk dat elke indiener weet dat hij of zij met zijn of haar klacht bij hen

terecht kan en dat elke klacht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige manier zal behandeld worden.

Het decreet lokaal bestuur artikel 302 en 303 bepaalt dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert. 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 rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het lokaal bestuur.

Het bestuursdecreet, Afdeling 2 (art. 75-85) en afdeling 3 (art. 86 – 87) legt de verdere minimale bepalingen vast.

Artikel 2: Wat is een klacht?

Een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid van een indiener over een door het lokaal bestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Een klacht kan gericht zijn tegen een persoon of tegen een handeling of niet-handeling op zich. Een klacht kan zowel betrekking hebben op ambtenaren als op mandatarissen.

Dit reglement is niet van toepassing op:

- vragen om informatie, meldingen van een feitelijke toestand, suggesties, bezwaren en petitities
- klachten die al het voorwerp uitmaken van een beroeps- of bezwaarprocedure of een gerechtelijke procedure
- klachten over de regelgeving op zich, het al dan niet gevoerde beleid, beleidsvoornemens of verklaringen
- klachten van medewerkers (in die hoedanigheid) van het bestuur zelf
- mondelinge opmerkingen van indieners waarbij er onmiddellijk een door de indiener aanvaarde oplossing wordt geboden door de medewerker

Artikel 3 : indienen van een klacht

Elke gebruiker van de lokale dienstverlening kan een klacht indienen bij om het even welke medewerker van het lokaal bestuur. Het kan gaan om een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf. Indien een klacht wordt ontvangen door een mandataris, wordt de mandataris geacht de indiener te informeren over dit reglement.

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- via brief
- via het klachtenformulier op de website van de gemeente
- via e-mail: kwaliteit@galmaarden.be
- mondeling. Bij mondelinge klachten wordt door de ontvanger van de klacht een schriftelijk verslag opgemaakt.

Iedere medewerker die een klacht heeft ontvangen, bezorgt deze onmiddellijk aan de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator registreert elke klacht in een klachtenregister waarin volgende gegevens worden opgenomen:

- datum van ontvangst van de klacht
- ontvanger van de klacht
- identificatie van de indiener
- een omschrijving van de klacht

In dit register worden nadien alle relevante gegevens tijdens het doorlopen van de procedure genoteerd zijnde minstens:

- de naam van de klachtenbehandelaar
- het resultaat van de klacht: (on)ontvankelijk/ (on)gegrond
- datum van afhandeling van de klacht
- ondernomen of te ondernemen maatregelen

Artikel 4: onderzoek ontvankelijkheid van de klacht

De klachtencoördinator beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht.

Een klacht is onontvankelijk en hoeft bijgevolg niet behandeld te worden indien:

- de indiener anoniem blijft, vermelding van naam en adres zijn minimaal vereist
- de indiener geen belang kan aantonen
- de klacht kennelijk onredelijk is of te vaag, ook na het inwinnen van bijkomende informatie
- de klacht betrekking heeft op feiten
- waarover de indiener eerder een klacht had ingediend die conform de toepasselijke decretale regeling werd behandeld
- die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
- waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is.
- waarop het klachtenreglement niet van toepassing is (zie artikel 2 van dit reglement)

Als de klacht onontvankelijk is en niet in behandeling genomen wordt, brengt het lokaal bestuur de indiener daarvan op de hoogte binnen tien kalenderdagen nadat ze de klacht heeft ontvangen. De beslissing om een klacht niet te behandelen wordt gemotiveerd.

Als het lokaal bestuur niet de bevoegde overheidsinstantie is, wordt de klacht zo snel mogelijk door naar de overheidsinstantie die vermoedelijk bevoegd is.

Als de klacht betrekking heeft op een aangelegenheid waarbij verschillende overheidsinstanties betrokken zijn, wijzen die overheidsinstanties in gezamenlijk overleg een coördinerende overheidsinstantie aan die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht

Artikel 5: ontvangstmelding van de klacht

De ontvangst van een klacht wordt schriftelijk bevestigd binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst door de klachtencoördinator. Het gebruik van e-mail is hierbij toegestaan. Bij de ontvangstbevestiging wordt tegelijkertijd informatie gegeven over de verdere procedure.

Artikel 6: doorverwijzing naar de klachtenbehandelaar

Indien een klacht ontvankelijk is, wijst de klachtencoördinator ze toe aan een klachtenbehandelaar. Iedere klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten betrokken is geweest.

Als klachtenbehandelaar worden aangeduid:

- het diensthoofd van de persoon of dienst tegen wie de klacht is gericht of bij gebreke de algemeen directeur (AD) / adjunct-algemeendirecteur (AAD)
- het vast bureau / college van burgemeester en schepenen indien het een klacht betreft tegen een handeling van de algemeen directeur (AD), adjunct-algemeendirecteur (AAD) of van de financieel directeur (FD)
- de algemeen directeur die ze voorlegt aan de deontologische commissie indien het een klacht betreft tegen een mandataris

Artikel 7: onderzoek naar de gegrondheid van de klacht

De klachtenbehandelaar staat in voor het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht. Een klacht is ongegrond als ze zonder motivering, niet gerechtvaardigd of onterecht werd ingediend. Het onderzoek gebeurt op basis van de informatie van de indiener en van de betrokken persoon of dienst die voorwerp uitmaakt van de klacht. Een samenvatting van het onderzoek wordt door de klachtenbehandelaar in een rapport gegoten en met een voorstel van antwoord/oplossing bezorgd aan de AD / AAD en aan de klachtencoördinator.

Artikel 8: afhandeling van de klacht

De klachtencoördinator stuurt na akkoord van de AD / AAD een gemotiveerd schriftelijk antwoord naar de indiener met kopie naar de klachtenbehandelaar uiterlijk binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Bij gegronde of deels gegronde klachten wordt indien van toepassing in de brief een oplossing, compromis of maatregel geformuleerd, na goedkeuring door het bevoegde orgaan. De klachtencoördinator registreert de afhandelingsdatum en neemt contact op met de indiener om te polsen of de aangeboden oplossing voor de indiener voldoet. De klachtenbehandelaar ziet toe op de uitvoering van de beslissing.

Indien de termijn voor behandeling van een klacht omwille van specifieke omstandigheden (vb. afwezigheid wegens ziekte, beslissing nodig van bevoegd orgaan ...) niet kan worden gerespecteerd, neemt de klachtencoördinator binnen de 45 dagen contact op met de indiener om hem of haar te informeren over de stand van zaken en een nieuwe planning af te spreken. De termijn kan gemotiveerd tot maximaal 90 dagen verlengd worden.

De indiener kan, conform het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst:

- tegen de beslissing van het lokaal bestuur om de klacht niet te behandelen op grond van artikel 4 van dit reglement
- als het lokaal bestuur de klacht niet behandelt binnen de vermelde termijn
- als de indiener oordeelt dat het antwoord van de overheidsinstantie onvoldoende tegemoetkomt aan zijn klacht

Artikel 9: rapporteringen en maatregelen

Voor elke gegronde klacht worden op initiatief van de AD / AAD maatregelen getroffen of afspraken gemaakt om te voorkomen dat hetzelfde probleem zich zou herhalen.

Indien het een beleidsprobleem betreft, wordt de klacht voorgelegd aan het bevoegde orgaan dat eventueel structurele wijzigingen kan aanbrengen aan het beleid.

De klachtencoördinator bespreekt het register jaarlijks op de vergaderingen van het managementteam. Aansluitend legt de algemeen directeur een rapport met betrekking tot de behandelde klachten voor aan de raad, dit zonder vermelding van persoonsgegevens.

Artikel 10: privacy

Alle personeelsleden / organen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht.

Volgens artikel 79 van het bestuursdecreet *geldt de indiening van een klacht als een toestemming voor de overheidsinstantie, vermeld in artikel II.74, eerste lid, om de gegevens in het kader van de klachtenbehandeling te verwerken, meer bepaald om de naam van de indiener en het voorwerp van de klacht bekend te maken bij het personeelslid of de dienst tegen wie de klacht gericht is of bij andere betrokken overheidsinstanties, behalve als de indiener zich daartegen verzet.*

Artikel 11: bekendmaking

Dit reglement zal bekendgemaakt worden op de gemeentelijke website.

Artikel 2:

Het besluit van de OCMW-raad van 30 juni 2020 houdend goedkeuring reglement voor klachtenbehandeling wordt opgeheven en vervangen door onderhavig besluit met ingang van 1 november 2023.

Namens de raad voor maatschappelijk welzijn,

De algemeen directeur
Kristof Andries

De voorzitter raad
Veerle Dero

Voor eensluidend afschrift,

De algemeen directeur
Kristof Andries

De burgemeester
Ludo Persoons