
1 **2019_RMW_00006** **Klachtenbehandeling - aanpassing reglement -
Goedkeuring**

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer Stijn Van Baelen, OCMW-voorzitter; de heer Jos Plessers, Lid; mevrouw Lieve Theuwissen, Lid; de heer Leo Cardinaels, Lid; de heer Marc Vanherk, Lid; mevrouw Ann Bernaerts, Lid; de heer Jos Claessens, Lid; mevrouw Mia Croonen, Lid; de heer Mathieu Damen, Lid; mevrouw Geertje Das, Lid; mevrouw Sylvia Dries, Lid; de heer Toon Geusens, Lid; mevrouw Jaklien Goijens, Lid; mevrouw Nicole Ketelbuters, Lid; de heer Luc Martens, Lid; de heer Bert Schelmans, Lid; de heer Friedo Steensels, Lid; de heer Lode Van Mierlo, Lid; de heer Jos Vanmontfort, Lid; de heer Jan Verjans, Lid; mevrouw Sara Vrolix, Lid; mevrouw Lieve Willems, Lid; de heer Eddie Brebels, Algemeen directeur

Afwezig:

de heer Erik Vanmierlo, Lid

Beschrijving

Aanleiding en context

Het reglement klachtenprocedure moet aangepast worden omdat door de invoering van het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017 de terminologie is aangepast en meer in het bijzonder dat de gemeentesecretaris veranderd is in algemeen directeur.

Argumentatie

Het is aangewezen dat in alle bestaande reglementen de juiste verwijzingen naar het nieuwe decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017 opgenomen zijn en de terminologie ook aangepast wordt aan dit decreet.

Het is belangrijk dat er een algemeen reglement klachtenbehandeling is voor het OCMW-bestuur. Daarbij dient er bij specifieke klachten i.v.m. de buitenschoolse kinderopvang en de opvang van vluchtelingen respectievelijk met de procedures van Kind en gezin en Fedasil rekening gehouden te worden.

Juridische grond

Artikel 302 van het decreet over het lokaal bestuur bepaalt dat zowel de gemeente als het OCMW bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseren. Volgens artikel 78 ten tweede 13° van hetzelfde decreet is de raad voor maatschappelijk welzijn bevoegd om een systeem van klachtenbehandeling vast te stellen en artikel 303 bepaalt het kader voor het reglement klachtenbehandeling.

Administratieve afhandeling

Het reglement klachtenbehandeling bekend te maken op de website van de gemeente en de dienst informatie en onthaal en de OCMW-administratie een afschrift van dit besluit te bezorgen.

Stemming op het besluit

Goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn met unanimitéit

Besluit

Artikel 1

Het besluit van de raad voor maatschappelijk welzijn van 17 maart 2016 houdende de vaststelling van het reglement klachtenbehandeling op te heffen.

Artikel 2

Het vast bureau te gelasten met de bekendmaking en uitvoering van dit besluit en het bestaan van het meldpunt en de klachtenbehandeling permanent en herhaaldelijk bekend te maken via verschillende informatiekanalen.

Artikel 3

Het reglement klachtenbehandeling als volgt vast te stellen:

Bijlagen

1. reglement klachtenbehandeling OCMW def.DOC

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,
Namens de Raad voor Maatschappelijk Welzijn

Reglement Klachtenbehandeling OCMW

Artikel 1:

Elke burger of rechtspersoon die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht.

Artikel 2 : Definities

§1. Algemeen kan een klacht gedefinieerd worden als de uiting van ontevredenheid van een burger over het (niet) optreden van het OCMW-bestuur. Bijkomend criterium is dat de ontevredenheid redelijkerwijze had kunnen voorkomen worden.

Een klacht kan dus zowel betrekking hebben op:

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

Het (niet) optreden van het OCMW-bestuur kan betrekking hebben op:

1. een behandelingswijze van een ambtenaar;
2. een termijn;
3. een beslissing van een ambtenaar.

§2. Onder "melding" wordt verstaan een mondeling, schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van het OCMW-bestuur gewenst is.

Artikel 3: Toepassingsgebied van het systeem van klachtenbehandeling.

- §1. Onder het toepassingsgebied van het systeem van klachtenbehandeling vallen alle klachten, door de burger geuit en alle niet behandelde meldingen.
- §2. Behoren niet tot het toepassingsgebied: vragen om informatie, verzoeken tot inzage, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren, beleidsvragen.

Artikel 4:

Om de burger toe te laten een klacht in te dienen, richt het OCMW-bestuur een centraal klachtenmeldpunt in. Dit bevindt zich op het onthaal/infodienst van het gemeentehuis. De infoambtenaar wordt binnen dit meldpunt belast met de taak van klachtencoördinator. De klachten worden geregistreerd en opgevolgd in het postregistratie en -opvolgingssysteem. Hierin worden alle relevante gegevens opgenomen (datum ontvangst, identificatie klager, omschrijving klacht, ontvankelijkheid, beoordeling klacht, ondernomen maatregelen, ...). Indien een klacht door de burger mondeling wordt geformuleerd, wordt aan de burger gevraagd de klacht schriftelijk te formuleren. Verklaart hij dit niet te kunnen, dan wordt de klacht schriftelijk door de klachtencoördinator opgemaakt en, indien mogelijk, door de burger ondertekend.

Indien de burger niet wenst dat zijn klacht schriftelijk wordt genoteerd, dan wordt de klacht niet behandeld.

Artikel 5:

Vooraleer een klacht wordt behandeld, oordeelt de klachtencoördinator in samenspraak met de algemeen directeur of deze ontvankelijk is. Bij gebrek aan eensgezindheid tussen beide personen is het oordeel van de algemeen directeur doorslaggevend.

Zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

1. een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem: dit moet rechtevreeks aan de bevoegde dienst gemeld worden;
2. een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifiek dossier van het OCMW-bestuur waarbij de burger individueel en actueel betrokken is;
3. een klacht die niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager moet eerst tot zijn eigen ontevredenheid geprobeerd hebben bij de betrokken dienst verhaal te halen;
4. klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die zich meer dan 6 maanden geleden voordeden;
5. klachten waarbij de klager anoniem blijft;
6. klachten over aangelegenheden waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft;
7. klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure;
8. klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden voorzien zijn; in de beslissing wordt dan aan de klager meegedeeld wat deze beroepsmogelijkheden zijn;
9. klachten waarbij het OCMW-bestuur geen betrokken partij is;
10. 'kennelijk' ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst.

De klachtencoördinator laat de klager binnen de veertien werkdagen na het indienen van een klacht weten of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht niet ontvankelijk is, wordt duidelijk vermeld waarom de klacht niet aanvaard wordt. Een beroep hiertegen kan ingesteld worden bij de gouverneur van de provincie Limburg.

Wanneer extra informatie over de klacht nodig is, wordt die opgevraagd bij de klager. Die krijgt 14 werkdagen om te antwoorden. Als er binnen deze termijn geen extra informatie wordt bezorgd, wordt de klacht ongegrond verklaard.

Het opvragen van extra informatie schort de termijn van veertien werkdagen voor het ontvankelijkheidsonderzoek op. De termijn wordt dan 21 werkdagen.

Artikel 6:

Achten de klachtencoördinator en de algemeen directeur de klacht ontvankelijk, dan wijzen zij de behandeling van de klacht toe aan een klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar is de hiërarchisch overste van het personeelslid tegen wiens gedraging de klacht gericht is of het diensthoofd van de dienst tegen wie de klacht gericht is. Hij/zij is zelf niet betrokken bij de gedraging waarover geklaagd wordt.

De klachtenbehandelaar deelt de klachtencoördinator onverwijld mee binnen welke termijn de klager een gemotiveerd antwoord kan bekomen.

Heeft de klacht betrekking op de klachtencoördinator zelf, dan wordt de klacht ingediend bij de algemeen directeur, die dan alleen oordeelt over de ontvankelijkheid en zowel als klachtencoördinator en als klachtenbehandelaar optreedt. Heeft de klacht betrekking op de algemeen directeur dan treedt de financieel directeur in plaats van de algemeen directeur op en is de financieel directeur ook klachtenbehandelaar.

Artikel 7:

Als de klacht ontvankelijk is, stelt de klachtenbehandelaar een onderzoek naar de gegrondheid van de klacht in. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie, aangebracht door de betrokken dienst en informatie van de klager. De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie en maakt een voorstel van antwoord op. De brief met het antwoord wordt ondertekend door de algemeen directeur en de voorzitter van de OCMW-raad en naar de klager verstuurd.

Artikel 8:

Om een klacht af te sluiten, kan ze in het post- en registratiesysteem op volgende manieren worden gecatalogeerd:

- Gegrond: de gedraging van het OCMW-bestuur is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager heeft gelijk.
- Gegrond en gecorrigeerd: de klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het OCMW-bestuur gecorrigeerd.
- Deels gegrond, deels ongegrond : zowel OCMW-bestuur als klager waren deels in fout.
- Ongegrond: het OCMW-bestuur heeft geen fout begaan.
- Geen oordeel: de klacht was niet ontvankelijk.

Artikel 9:

De algemeen directeur zal in het geval van (deels) gegronde klachten bekijken in welke mate tegemoet gekomen kan worden aan de klacht van de klager, welke maatregelen genomen kunnen worden om gelijkaardige klachten te voorkomen en indien nodig de gangbare procedures aanpassen.

Algemeen directeur
Eddie Brebels



Voorzitter raad maatschappelijk
welzijn
Stijn Van Baelen