



Algemene klachtenprocedure voor gemeente en OCMW Meerhout

gemeenteraad 28 november 2022

raad voor maatschappelijk welzijn 28 november 2022

Namens de gemeenteraad



Flor Boven
algemeen directeur

Jos Tordoor
voorzitter

Namens de raad voor maatschappelijk welzijn



Flor Boven
algemeen directeur

Jos Tordoor
Voorzitter

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
2. Wettelijk kader.....	4
3. Doelstelling.....	4
4. Definities.....	4
4.1. Klacht.....	4
4.2. Melding.....	5
4.3. Suggestie.....	5
4.4. Klachtencoördinator.....	5
5. Toepassingsgebied.....	5
6. Klachtenprocedure.....	5
6.1. Indienen van een klacht.....	5
6.2. Ontvangen van een klacht.....	6
6.3. Ontvankelijkheid van een klacht.....	6
6.4. Gegrondheid van een klacht.....	6
6.5. Opvolging van een klacht.....	7

1. Inleiding

In het meerjarenplan 2020-2025 werd onder Beleidsdoelstelling 6: 'We streven naar een toegankelijke en klantgerichte dienstverlening' als actieplan 6.3 opgenomen: 'We willen meldingen en klachten beter opvolgen en evalueren onder het motto 'elke klacht is een geschenk'.

Hiertoe dient onder meer de bestaande 'Algemene klachtenprocedure voor gemeente en OCMW', zoals goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn op 21 juni 2012 en de gemeenteraad op 25 juni 2012, te worden herzien. In de deelacties van genoemd meerjarenplan staan verdere acties benoemd om de burgers die een klacht, melding of suggestie indienen beter en sneller van dienst te kunnen zijn, dit alles door ook hier in te zetten op een verdere digitalisering.

2. Wettelijk kader

Decreet lokaal bestuur van 22 december 2017, artikelen 302 en 303

Hierin is de verplichting opgenomen dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseren.

Het systeem van klachtenbehandeling wordt georganiseerd op ambtelijk niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur neemt dit op in het organisatiebeheersingssysteem.

Het decreet lokaal bestuur legt in artikel 303, paragraaf 3 tevens de verplichting op aan de algemeen directeur om jaarlijks aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn te rapporteren over de klachten, respectievelijk ingediend tegen de gemeente en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

3. Doelstelling

De klachtenprocedure van gemeente en OCMW Meerhout heeft als doel om een klachtenbehandeling uit te werken op maat van Meerhout om, op basis van de voorgeschreven regels, de kwaliteit van de dienstverlening naar de burgers toe te verhogen. De klachtenprocedure dient toegankelijk, transparant, gebruiksvriendelijk en gestructureerd te zijn en gemakkelijk toe te passen en op te volgen zijn.

Elke burger die niet tevreden is over de dienstverlening van lokaal bestuur Meerhout kan kosteloos een klacht indienen. Deze klacht is gericht op de organisatie en haar werking of op haar teams en personeel. De burger krijgt een neutraal, luisterend oor, waardoor hopelijk de escalatie van een conflict of situatie kan worden voorkomen. Gemeente en OCMW krijgen op deze manier de kans om eigen fouten recht te zetten en de werking van de dienstverlening te verbeteren, vandaar de vermelding in het meerjarenplan 'elke klacht is een geschenk'.

Een klacht kan immers wijzen op een tekortkoming of onvolkomenheid van gemeente of OCMW en kan de weg wijzen naar:

- verbetering van het functioneren van het lokaal bestuur
- verbeteren/herstellen van het vertrouwen van de burger in het lokaal bestuur
- verhoging van de klantvriendelijkheid.

Met deze vernieuwde klachtenprocedure kan lokaal bestuur Meerhout

- elke klacht grondig en eerlijk behandelen
- elke klacht zien als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

4. Definities

4.1 Klacht

De term 'klacht' is een welomlijnd begrip.

§ 1. Onder 'klacht' wordt in deze klachtenprocedure verstaan: een duidelijke/onmiskenbare uiting waarbij een ontevreden gebruiker (inwoner, bezoeker, vertegenwoordiger van een vereniging of bedrijf.....) van de dienstverlening van gemeente en/of OCMW klaagt over een door gemeente en/of OCMW al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§ 2. Een klacht kan betrekking hebben op:

1. het 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.

§ 3. Een 'handeling of prestatie' kan betrekking hebben op:

1. een behandelingswijze door de ambtenaar
2. een termijn
3. een beslissing van de ambtenaar
4. hulp- en dienstverlening.

§ 4. Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren als op het niet correct handelen van burgemeester en schepenen.

Gewone meldingen (bijvoorbeeld een losliggend putdeksel of sluikestort) of beleidsvragen (er zijn te weinig parkeerplaatsen in onze straat) wordt niet gezien als een klacht.

Anonieme klachten worden niet gezien als klacht maar worden behandeld als melding of suggestie.

Iedereen heeft het recht om kosteloos een melding te doen of een voorstel in te dienen bij het lokaal bestuur. Voor het indienen van meldingen en suggesties worden specifieke formulieren beschikbaar gesteld bij de infobalie, team secretariaat alsook op de website (digitaal loket) en via de gemeentelijke app.

4.2 Melding

Een 'melding' is een mondeling, schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van gemeente of OCMW is gewenst.

Voorbeelden van meldingen zijn: defecte verlichting, zwerfvuil, overhangende takken, een gat in het wegdek, een gevaarlijke verkeerssituatie enzovoort.

4.3 Suggestie

Een 'suggestie' is een voorstel voor verbetering van de werking van een dienst of een idee dat kan bijdragen aan de leefbaarheid van het dorp.

4.4 Klachtencoördinator

Dit personeelslid van lokaal bestuur Meerhout onderzoekt op een neutrale manier elke klacht die binnenkomt en geeft binnen de wettelijke termijnen een duidelijk, schriftelijk antwoord.

De klachtencoördinator maakt jaarlijks een verslag op voor de gemeente- en OCMW-raad en doet voorstellen tot verbeteracties binnen de klachtenbehandeling van gemeente en OCMW.

5. Toepassingsgebied

§ 1. De algemene klachtenprocedure is van toepassing op alle teams van gemeente en OCMW, uitgezonderd de teams die over een specifieke klachtenprocedure of -reglement beschikken (bijvoorbeeld het woonzorgcentrum en de buitenschoolse kinderopvang).

§ 2. De algemene klachtenprocedure is enkel van toepassing op klachten zoals gedefinieerd in paragraaf 4.1.

6. Klachtenprocedure

6.1 Indienen van een klacht

Het indienen van de klacht geldt als een toestemming voor het lokaal bestuur 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 het team tegen wie de klacht gericht is.

§ 1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden.

Onder schriftelijk wordt verstaan: per brief, per e-mail (steeds uitdrukkelijk vermelden dat het om een klacht gaat), via het klachtenformulier op het digitaal loket of via de gemeentelijke app.

Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze, samen met de indiener, schriftelijk vastgelegd in een klachtenformulier.

Als iemand een klacht telefonisch wil indienen, zal altijd gevraagd worden om een afspraak te maken zodat de klacht, samen met de indiener, schriftelijk vastgelegd kan worden in een klachtenformulier.

Via de gemeentelijke app kunnen alleen meldingen worden ingediend.

§ 2. Een schriftelijke klacht bevat:

- volledige naam, adres, e-mailadres en rijksregisternummer van de indiener van de klacht
- een omschrijving van de feiten waartegen ze gericht is.

§ 3. Bij gebruik van het klachtenformulier moet dit ofwel per post worden toegestuurd aan gemeente en/of OCMW Meerhout, Markt 1 te 2450 Meerhout, ofwel overhandigd worden aan de onthaalbalie ofwel via e-mail worden gestuurd naar info@meerhout.be.

6.2 Ontvangen van een klacht

De ontvangen klachten via post, overhandiging aan de balie, digitaal loket, gemeentelijke app of via e-mail worden in het postregistratiesysteem geregistreerd en bezorgd aan de klachtencoördinator.

Het klachtenmeldpunt situeert zich binnen de cluster interne zaken.

De klager ontvangt een automatische bevestiging van ontvangst van de klacht.

6.3 Ontvankelijkheid van een klacht

§ 1. De klachtencoördinator bepaalt, eventueel in samenspraak met de algemeen directeur, of de klacht al dan niet ontvankelijk is. Niet ontvankelijk in de klachtenprocedure zijn:

- meldingen, suggesties, petitie's of vragen om informatie
- klachten die kennelijk onredelijk zijn
- feiten die zich al meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld
- klachten die betrekking hebben op feiten waarover de indiener eerder een klacht heeft ingediend die is afgehandeld volgens de klachtenprocedure van lokaal bestuur Meerhout
- een uiting van ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifiek dossier van het OCMW- of gemeentebestuur waarbij de burger individueel en actueel betrokken is
- klachten waarbij de klager anoniem blijft
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien
- klachten waarbij het lokaal bestuur geen betrokken partij is
- klachten die niet de lokale overheid betreffen maar bijvoorbeeld de provinciale, gewestelijke, federale overheid.

§ 2. De indiener van de klacht wordt binnen 15 kalenderdagen na registratie van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld van de al dan niet ontvankelijkheid van zijn of haar klacht.

§ 3. In geval van onontvankelijkheid wordt de reden daarvan in het antwoord opgenomen.

Indien mogelijk bevat dit antwoord ook een voorstel van advies of actie om toch tot een oplossing te komen (bijvoorbeeld doorverwijzen naar een andere instantie, het aanleveren van achtergrondinformatie of verwijzen naar een bepaald beleidsplan of bieden van een snellere eerstelijnsoplossing door de klacht af te handelen als een melding).

§ 4. Als de klager extra informatie dient aan te brengen om de ontvankelijkheid van de klacht te kunnen bepalen, wordt hij schriftelijk of via e-mail ertoe uitgenodigd om deze extra informatie binnen 15 kalenderdagen aan te leveren. Na ontvangst van de bijkomende informatie wordt de klager binnen 15 dagen schriftelijk op de hoogte gesteld van de al dan niet ontvankelijkheid de klacht.

6.4 Gegrondheid van een klacht

§ 1. Als een klacht ontvankelijk is verklaard, wordt de gegrondheid ervan onderzocht.

De klachtencoördinator onderzoekt de gegrondheid, eventueel bijgestaan door de algemeen directeur en samen met de verantwoordelijke van de dienst waarop de klacht betrekking heeft.

Gronden van een klacht kunnen bijvoorbeeld zijn:

- overschrijden van een vastgestelde termijn
- fout(en) gemaakt in een bepaald dossier of bij een bepaalde handeling of prestatie
- niet of slecht uitgevoerde handeling of prestatie of behandeling van een dossier
- geen 'behoorlijk bestuur' (klantvriendelijkheid, behoorlijk bestuur conform deontologische codes voor personeel en mandatarissen).

§ 2. Een klacht dient door het lokaal bestuur te worden afgehandeld binnen 45 kalenderdagen na registratie van de klacht in het postregistratiesysteem.

Binnen die termijn wordt de indiener van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld van de al dan niet gegrondheid van de klacht.

Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig verlengd worden tot maximaal 90 kalenderdagen. In dat geval worden de partijen schriftelijk geïnformeerd over de verlenging van de termijn en de motivering daarvoor, voordat de voornoemde termijn van 45 dagen verstreken is.

§ 3. In geval van ongegrondheid wordt dit schriftelijk meegedeeld aan de betrokkene met vermelding van de reden(en).

§ 4. In geval van gegrondheid formuleert de klachtencoördinator in overleg met de algemeen directeur een voorstel tot herstelmaatregel, bijvoorbeeld een verontschuldiging, schadevergoeding, rechtzetting, oplossing, tegemoetkoming, aanpassing werking, enzovoort. Deze herstelmaatregel wordt binnen 15 dagen geagendeerd op het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau.

§ 5. De beslissing van het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau betreffende de herstelmaatregel wordt zo snel mogelijk schriftelijk aan de indiener meegedeeld met de eventuele conclusies of initiatieven die het bevoegd orgaan daaraan verbindt.

6.5 Opvolging van een klacht

§ 1. De klachtencoördinator vult het klachtendossier aan na elke ondernomen actie of ontvangen informatie, waardoor er steeds een overzicht is van alle (lopende) klachten en hun stand van zaken.

§ 2. Indien de indiener van de klacht niet tevreden is met het antwoord of de geboden oplossingen, kan deze hiertegen schriftelijk of mondeling klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel (telefoonnummer 0800-24050, e-mailadres klachten@vlaamseombudsdienst.be).

§ 3. De klachtencoördinator maakt jaarlijks een rapport op dat voorgelegd wordt aan:

- het managementteam (MAT)
- de gemeenteraad
- de raad voor maatschappelijk welzijn.