



UITTREKSEL UIT HET REGISTER DER BERAADSLAGINGEN VAN DE GEMEENTERAAD

07/04/2020

Agendanummer: 15

AANWEZIG:

Guy Sillen, voorzitter,
Johan Sauwens, burgemeester,
Bruno Steegen, Peter Thijs, Guido Cleuren, Fons Caubergh, Griet Mebis, Emile Degrève, Maike Meijers, schepenen,
Jos Roebben, Frieda Brepoels, Veerle Schoenmaekers, Jean Geraerts, Inge Moors, Ann Thijs, Annick Ponthier, Tom Bosch, Wouter Raskin, Veronik Moesen, Johan Danen, Jeroen Lowist, Pieter Nelissen, Lisbet Aerts, Baudouin Wolwertz, Véronique Jans, Antoine Geris, Bart Lindelauf, Jochen Martens, Michiel Peters, Relinde Willems, Cindy Sax, raadsleden,
Kristien Schoofs, algemeen directeur

Onderwerp **Goedkeuring reglement inzake klachtenbehandeling**

BEVOEGDHEID EN JURIDISCH KADER

Het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, meer bepaald artikel 302 en 303.

FEITELIJKE CONTEXT

Conform de bepalingen van het decreet over het lokaal bestuur dienen zowel de gemeenteraad als de OCMW-raad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren.

Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het OCMW in eerste lijn georganiseerd op ambtelijk niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

In tweede lijn wordt een samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst voorgesteld.

MOTIVERING

Het bestuur wil zorgvuldig omgaan met meldingen en klachten en een grondige en klantvriendelijke aanpak hiervan verzekeren.

Wat betreft meldingen enerzijds kan de burger deze via verschillende kanalen doorgeven en worden deze via de daartoe bestemde procedure binnen een digitaal opvolgsysteem behandeld. Door deze opvolging centraal te organiseren wordt er verzekerd dat de meldingen zo snel mogelijk aan de juiste dienst worden toegewezen, de gemelde problemen effectief aangepakt of besproken worden en de melder een antwoord krijgt.

Voor de behandeling van klachten anderzijds wordt onderhavig reglement voorgesteld waarbij de klachten in eerste instantie intern worden behandeld door de klachtencoördinator.

Indien de burger niet tevreden zou zijn met het verloop/de uitkomst van de interne klachtenbehandeling wordt in tweede lijn de mogelijkheid voor de burger voorzien om zich te richten tot een ombudsman.

Hiervoor zal aan de gemeenteraad een samenwerkingsovereenkomst worden voorgelegd met de Vlaamse Ombudsdienst die deze functie zal opnemen.

BESLISSING

Art. 1 De gemeenteraad keurt navolgend reglement inzake de klachtenbehandeling goed.

Art. 2 Uitgangspunt

Elke burger of rechtspersoon die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht. De stad Bilzen beschouwt klachten als een positief signaal vanwege de burger, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de dienstverlening.

Klachten vormen dan ook een instrument voor kwaliteitsverbetering.

Art. 3 Definitie en toepassingsgebied

Een klacht is een mondelinge, schriftelijke of digitale uiting van een ongenoegen over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid of een dienst van het lokaal bestuur.

Dit klachtenreglement en de omschreven procedure is niet van toepassing op:

- Meldingen, opmerkingen en suggesties
- Klachten van werknemers van het lokaal bestuur over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling
- De algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen, waaronder begrepen klachten die bij het Agentschap voor Binnenlands Bestuur worden ingediend
- Vragen om informatie: in geval van een vraag om informatie, dient de burger op een snelle en correcte wijze te worden ingelicht en/of doorverwezen naar de juiste dienst
- Beroepen, bezwaren, petitie's en burgervoorstellen
- Klachten waarvoor reeds een specifieke procedure voorzien is in de wetgeving (bijv. pesten op het werk, discriminatie, ongewenst seksueel gedrag maar ook klachten in het kader van informatieveiligheid)

Art. 4 Indiening klacht

Er wordt een centraal klachtenmeldpunt ingericht voor stad en OCMW Bilzen.

Een klacht kan via verschillende kanalen bij dit klachtenmeldpunt ingediend worden: schriftelijk per brief, per fax of per e-mail via klachtenmeldpunt@bilzen.be, via een formulier op de website,... Indien een klacht door een burger mondeling (ter plaatse of telefonisch) 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.

Art. 5 Verloop procedure

De juriste van de stad, Anke Van Severen, is belast met de bevoegdheid van klachtencoördinator. Zij rapporteert jaarlijks aan de algemeen directeur en het college van burgemeester en schepenen. Bij verhindering kan de algemeen directeur een ander personeelslid aanduiden als klachtencoördinator.

Een ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator opgevolgd. De volgende stappen worden genomen:

De klachtencoördinator gaat na of de klacht ontvankelijk is.

Een lokaal bestuur is niet verplicht een klacht te behandelen en kan deze aldus onontvankelijk verklaren, indien ze betrekking heeft op feiten:

- Die anoniem gemeld worden
- Die vaag omschreven worden
- Waarover eerder een klacht is ingediend en die behandeld is
- Die langer dan 1 jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
- Waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of over een aangelegenheid die het voorwerp is van een gerechtelijke procedure
- Waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft

Bij onontvankelijkheid van de klacht: de klachtencoördinator stuurt, binnen 10 dagen, een antwoord met vermelding van de reden van niet verdere afhandeling aan de indiener van de klacht (zie hierboven)

Bij ontvankelijkheid van de klacht: de klachtencoördinator bezorgt, binnen 10 dagen, een ontvangstmelding aan de burger en duidt een klachtenbehandelaar aan. De klachtenbehandelaar is de hiërarchisch overste van het personeelslid tegen wiens gedraging de klacht gericht is en die zelf niet betrokken was bij de gedraging waarover geklaagd wordt. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. 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 naar de burger verstuurd.

Tijdens het onderzoek speelt de klachtenbehandelaar een bemiddelende rol en wordt gestreefd naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis tot stand komt, wordt de procedure afgesloten.

De klachtencoördinator handelt de klacht af binnen vijfenveertig kalenderdagen nadat de klacht is ontvangen. Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig verlengd worden tot maximaal negentig kalenderdagen. In dat geval worden de partijen schriftelijk geïnformeerd over de verlenging van de termijn en de motivering daarvoor, voordat de termijn verstreken is.

Art. 6 **Registratie van een klacht**

Om een klacht af te sluiten, registreert de klachtencoördinator in het registratiesysteem de klacht in één van de volgende categorieën:

- Onontvankelijk
- Gegrond: de gedraging van het lokaal 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 lokaal bestuur gecorrigeerd
- Deels gegrond, deels ongegrond: zowel het lokaal bestuur als de klager waren deels in fout
- Ongegrond: het lokaal bestuur heeft geen fout begaan

Art. 7 Klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst

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

De tussenkomsten van de Vlaamse Ombudsman zijn kosteloos.

Indien de ombudsman een klacht ontvangt die nog niet gekend is bij de gemeente, geeft hij de gemeente eerst de kans om de klacht op te lossen. Als de ombudsman niet bevoegd is, wijst hij indien mogelijk door naar de juiste instantie.

Een klacht wordt door de ombudsman binnen de drie maanden volledig behandeld. De ombudsman beslist over een eventuele verlenging.

De ombudsman respecteert de verplichtingen over privacy en discretie. De identiteit van de klagers kan niet bekend gemaakt worden als zij daar bezwaar tegen hebben.

De ombudsman kan alle documenten die nodig of nuttig zijn voor het onderzoek opvragen. Hij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen, die hij op hun waarheidsgetrouwheid kan toetsen en iedereen uitnodigen voor een gesprek ter zake.

De ombudsman bezorgt de stad Bilzen jaarlijks een overzicht van de tussenkomsten.

Art. 8 Klachtenrapportering

Eenmaal per jaar wordt een overzicht van de klachten op anonieme wijze en de samenwerking met de ombudsdienst gerapporteerd aan de raden. Het al dan niet inzetten van verbeterprojecten wordt afgewogen.

Art. 9 OCMW en andere verzelfstandigde entiteiten

Dit reglement is van overeenkomstige toepassing op het OCMW en aan de verzelfstandigde entiteiten van de stad Bilzen wordt eveneens gevraagd de afhandeling van eventuele klachten op dezelfde manier als in dit reglement te behandelen.

Namens de gemeenteraad,

De algemeen directeur,
Kristien Schoofs

De voorzitter,
Guy Sillen

Voor eensluidend afschrift,

De algemeen directeur,
Kristien Schoofs

De voorzitter,
Guy Sillen