



**Gemeenteraad van Tiel-Winge
van 20 februari 2020
Uittreksel**

Aanwezig:

voorzitter: Agnes Van de Gaer
burgemeester: Rudi Beeken
schepen: Raf Alaerts, Gunther Clinckx, Jan Loddewyckx, Germaine Willems, Gert Van den storme
raadslid: Manuela Vervoort, Tamara Vande Reyde, Tom Werner, Jo Smekens, Marleen De Vry, Fons Lemmens, Yvette Duerinckx, Kris Cornelissen, Gerry Caluwaerts, Annelore Wuyts
algemeen directeur: Kurt Yskout

Verontschuldigd:

raadslid: Marthe Caeyers, Jessy Cobbaert, Filip Broos, Rudi Meeus

Reglement van klachtenbehandeling

Feiten en context

In het kader van de participatie van de burger bepaalt het DLB (artikels 302-303) dat gemeente en OCMW een systeem van klachtenbehandeling moeten organiseren op ambtelijk niveau, dat maximaal onafhankelijk is van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Het reglement van klachtenbehandeling dat momenteel voor de gemeente wordt toegepast dateert van 11 oktober 2007.

In het kader van GO2019! werd beslist om een nieuwe klachtenprocedure vast te leggen (product 9) die geldt voor zowel de gemeente als het OCMW. De werkgroep klantenperspectief/samenleving werkte een ontwerp van klachtenprocedure uit.

Juridische gronden

- Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017.
- Gemeenteraadsbeslissing van 11 oktober 2007.

Adviezen

- Positief advies van het Projectteam GO2019! van 31 januari 2020.
- Positief advies van het MAT van 3 februari 2020.

Argumentatie

Bij het opstellen van een nieuw reglement van klachtenbehandeling werd participatie georganiseerd. De schepen bevoegd voor communicatie, de diensten communicatie en milieu werden geraadpleegd

en er werd ook gekeken naar good practices in andere gemeenten. Er werd rekening gehouden met de bepalingen in het decreet over het lokaal bestuur.

Het huidige reglement dateert van 2007 en is daardoor minstens aan een update toe. Het nieuwe reglement van klachtenbehandeling is van toepassing op zowel de gemeente als op het OCMW (personeel en mandatarissen). In het reglement wordt duidelijk een onderscheid gemaakt tussen een klacht en een melding. Voor meldingen werd een afzonderlijke procedure uitgewerkt.

Het ontwerp van reglement werd regelmatig afgetoetst binnen het projectteam GO2019!. Op 31 januari 2020 verleende het projectteam de goedkeuring voor het finale ontwerp. Dit ontwerp werd vervolgens goedgekeurd op het MAT van 3 februari.

Financiële gevolgen

Er zijn geen financiële gevolgen.

Bijlagen

- Reglement van klachtenbehandeling.
- Schematisch overzicht van de procedure.

Besluit:

eenparig aangenomen.

Artikel 1

Het reglement van klachtenbehandeling van de gemeente en OCMW Tielt-Winge, als bijlage bij deze beslissing, wordt goedgekeurd en zal na een jaar geëvalueerd worden met het oog op aanpassing en verbetering van het reglement.

Artikel 2

Dit reglement wordt bekend gemaakt conform de bepalingen van het decreet over het lokaal bestuur, treedt in werking op 1 april 2020 en vervangt van dan af het reglement van 11 oktober 2007.

Artikel 3

Dit reglement is onderworpen aan het bestuurlijk toezicht volgens de bepalingen, zoals voorzien in het decreet over het lokaal bestuur.

Namens de gemeenteraad

algemeen directeur
Kurt Yskout

voorzitter
Agnes Van de Gaer

Voor eensluidend afschrift
Tielt-Winge, 26 februari 2020

algemeen directeur

Kurt Yskout

burgemeester

Rudi Beeken

Reglement van klachtenbehandeling van de gemeente en OCMW Tielt-Winge

Indienen van een klacht

Artikel 1

Dit reglement organiseert voor het Lokaal bestuur van Tielt-Winge het klachtenbehandelingssysteem.

Elke burger, die een rechtstreeks en persoonlijk belang heeft bij de behandeling van de klacht, heeft het recht kosteloos een klacht in te dienen en heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht.

Artikel 2

§1. Een klacht is de uiting van duidelijke ontevredenheid waarbij een burger of een rechtspersoon klaagt over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie van het lokaal bestuur. De klager moet een rechtstreeks en persoonlijk belang hebben bij de behandeling van de klacht. Bijkomend criterium is dat die klacht redelijkerwijze had kunnen voorkomen worden.

§2. Een klacht kan 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.

Een 'handeling of prestatie' kan zowel betrekking hebben op:

1. een behandelingswijze
2. een termijn
3. een beslissing.

De dienstverantwoordelijke moet klachten van gebruikers over de dagdagelijkse dienstverlening die een snelle reactie vragen en die geen hoog conflictgehalte hebben op een informele manier zo snel mogelijk oplossen.

§3. Klachten kunnen eveneens betrekking hebben op het niet correct handelen van mandatarissen.

§4. De klachtenprocedure is niet van toepassing op het systeem van de meldingen. Een melding is een binnenkomende mededeling vanuit het algemeen belang over een gebeurtenis of toestand op het grondgebied van de gemeente Tielt-Winge. Meldingen kunnen zijn: putten in de weg, zwerfkatten, onduidelijke verkeerssignalisatie, sluikstort, onderhoud aan wegen of openbaar groen, ... Hiervoor werd een afzonderlijke procedure uitgewerkt.

De klachtenprocedure is eveneens niet van toepassing in volgende gevallen:

- Vragen om informatie, suggesties, petitie of verzoekschriften in de zin van artikel 304 van het decreet over het lokaal bestuur
- Een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifiek dossier van het lokaal bestuur waarbij de burger individueel en actueel betrokken is
- Algemene klachten over de regelgeving of beleidsvoornemens
- 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

- Gebeurtenissen die zich al meer dan drie maanden geleden hebben afgespeeld
- 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
- 'Kennelijk' ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst
- Feiten waarover al eerder door dezelfde persoon een klacht is ingediend en die volgens dit reglement werd behandeld, tenzij nieuwe feiten aan het licht komen
- Klachten kaderend in de regelgeving rond algemeen bestuurlijk toezicht.

Artikel 3

Om de burger toe te laten een klacht in te dienen, duidt het lokaal bestuur een klachtencoördinator aan.

De communicatieverantwoordelijke neemt de rol op van klachtencoördinator en voert hiervoor de volgende stappen uit:

- registreren van de klacht in een database
- nagaan of de klacht ontvankelijk is
- doorsturen van de klacht voor behandeling naar de juiste klachtenbehandelaar
- controleren of de behandeling van een klacht verloopt volgens de klachtenprocedure
- zorgen voor de afhandeling van de klacht.

Wanneer de indiener van de klacht zich aanmeldt bij de betreffende dienst (of bij een andere dienst die niet fungeert als klachtenmeldpunt) dan wordt hij doorverwezen naar de klachtencoördinator.

Artikel 4

Een klacht kan geuit worden door de burger zelf of door iemand die voor hem optreedt (een familielid, een kennis, een hulpverlener).

Een klacht moet ingediend worden in het Nederlands en bij voorkeur schriftelijk via:

- klachtenformulier
- brief
- e-mail
- website.

en mondeling indien de burger in de onmogelijkheid is om de klacht schriftelijk in te dienen:

- in persoon
- telefonisch.

behandelen van een klacht

Artikel 5

Aan de indiener van de klacht wordt een ontvangstmelding bezorgd door de klachtencoördinator en dit binnen de drie werkdagen van zodra de klachtencoördinator of zijn vervanger de klacht ontvangen heeft.

Artikel 6

Vooraleer een klacht behandeld wordt, beoordeelt de klachtencoördinator of deze ontvankelijk is. Het ontvankelijkheidsonderzoek wordt afgerond binnen een termijn van 15 kalenderdagen.

Deze periode voor het ontvankelijkheidsonderzoek kan verlengd worden met ten hoogste 10 kalenderdagen wanneer de klachtencoördinator zich niet kan informeren bij de betrokken dienst door ziekte of afwezigheid van de bevoegde ambtenaar. In voorkomend geval wordt dit gemeld aan de klager met een 'wachtbrief'.

De klachtencoördinator stuurt, binnen de 15 kalenderdagen, een schriftelijk antwoord dat de klacht werd:

- ontvangen
- ontvankelijk is of niet en de redenen van niet-ontvankelijkheid
- verder wordt behandeld
- en vermeldt coördinaten van de klachtenbehandelaar.

In volgende gevallen wordt in eerste instantie alleen een ontvangstmelding verstuurd:

- anonimiteit, onduidelijkheid of vaagheid

Het ontvankelijkheidsonderzoek kan pas beginnen als de klager de nodige verduidelijkingen geeft, of zich bekend maakt in geval van anonimiteit, binnen de 10 kalenderdagen na het verzoek hiertoe door de klachtencoördinator. De termijn van 15 kalenderdagen begint opnieuw te lopen van zodra het dossier volledig is. Indien er geen antwoord komt, is de klacht automatisch niet ontvankelijk en wordt het dossier zonder verder gevolg afgesloten.

- telefonische klacht

De door de klachtencoördinator of dienstverantwoordelijke genoteerde telefonische klacht wordt aan de klager toegestuurd. De burger werd gewezen op de mogelijkheden tot indienen schriftelijke klacht, maar gaf aan niet in staat te zijn de klacht te noteren. Gedurende 10 kalenderdagen heeft de klager de mogelijkheid tot aanpassing en vervollediging van de klacht. Binnen die termijn moet de klager zijn klacht ondertekend terugsturen. Indien er geen antwoord komt, is de klacht automatisch niet ontvankelijk en wordt het dossier zonder verder gevolg afgesloten. Op het moment van registratie in het klachtenregister begint de termijn voor het ontvankelijkheidsonderzoek te lopen.

- klacht in persoon

Klachten die in persoon gemeld worden moeten genoteerd worden op een klachtenformulier door de klager, eventueel met hulp van het personeelslid dat de klacht ontvangt. De klager ondertekent de klacht. De termijn voor het ontvankelijkheidsonderzoek begint te lopen op het moment dat de nu schriftelijke klacht geregistreerd is in het klachtenregister.

- klacht voor andere instantie

Als een klacht bedoeld is voor een andere instantie (bijvoorbeeld nutsmaatschappij, Vlaanderen,...) stuurt de klachtencoördinator de klager een brief met vermelding van de instantie waar de klacht kan worden neergelegd. Het lokaal bestuur stuurt de klachten niet zelf door.

Artikel 7

Als een klacht ontvankelijk is, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de klachtenbehandelaar. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie aangedragen door de betrokken dienst en informatie van de klager. De klager wordt uitgenodigd om mondeling verdere toelichting te geven. De klachtenbehandelaar zal deze informatie verzamelen en dit op een uiterst professionele en objectieve manier. Indien mogelijk of nodig neemt de klachtenbehandelaar onmiddellijk de gepaste maatregelen om de oorzaak van de klacht weg te nemen of om minstens de schade te beperken.

Artikel 8

Zowel de klager als de beklagde krijgen inzage in het dossier.

Artikel 9

De klachtenbehandelaar is de leidinggevende van de persoon of dienst aan wie de klacht is gericht, op voorwaarde dat die leidinggevende zelf niet in de klacht betrokken is. In dat geval of bij langdurige afwezigheid van de leidinggevende duidt de algemeen directeur een andere klachtenbehandelaar aan.

Indien het een ontvankelijke klacht betreft tegen een gedraging van de algemeen directeur treedt het college van burgemeester en schepenen op als klachtenbehandelaar.

Artikel 10

De klachtenbehandelaar stelt het klachtenmeldpunt op de hoogte van de behandeling van de klacht en van de al dan niet gegrondheid van de klacht.

Artikel 11

Als het een klacht betreft tegen een gedraging van een mandataris treedt de deontologische commissie van de gemeenteraad op als klachtenbehandelaar conform de procedure, zoals voorzien in artikel 23 van de deontologische code van de gemeenteraad.

Uit het onderzoek van de deontologische commissie van de gemeenteraad kan blijken dat de klacht:

- ongegrond is (de mandataris(sen) heeft/hebben geen fout begaan)
- deels gegrond, deels ongegrond is (zowel mandataris(sen) als klager waren deels in fout)
- gegrond en gecorrigeerd is (de klager heeft gelijk maar tijdens de procedure is/zijn de fout(en) van de mandataris(sen) gecorrigeerd)
- gegrond is (de mandataris(sen) heeft/hebben zich in strijd gedragen met de beginselen van behoorlijk bestuur; de klager krijgt dus gelijk).

Artikel 12

Tijdens het onderzoek speelt de algemeen directeur een bemiddelende rol en wordt er gestreefd naar een compromis, indien in de loop van het onderzoek de klacht gegrond of deels gegrond blijkt. Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt met de klager, wordt de procedure afgesloten. Aan de klager wordt dit compromis schriftelijk bevestigd door een brief van de algemeen directeur, dit binnen een termijn van 15 kalenderdagen na de ontvankelijkheidsverklaring van de klacht. Deze periode kan verlengd worden met ten hoogste 10 kalenderdagen wanneer de algemeen directeur zich niet kan informeren bij de betrokken dienst door ziekte of afwezigheid van de bevoegde ambtenaar of wanneer door de complexiteit van het dossier één periode van 10 kalenderdagen ontoereikend is om tot een oordeel te komen. In dat geval wordt een wachtbrief verstuurd.

Artikel 13

Als tijdens het onderzoek geen compromis bereikt wordt, worden de resultaten van het onderzoek voorgelegd aan het managementteam. Het managementteam neemt een definitieve beslissing over de klacht en bepaalt bij gegrondheid van de klacht eventueel compenserende maatregelen (excuses, andere compensaties,...).

Artikel 14

De algemeen directeur stelt het klachtenmeldpunt op de hoogte van de beslissing betreffende de al dan niet gegrondheid van de klacht en/of het bereikte compromis.

Artikel 15

De klager, de persoon tegen wie de klacht is ingediend en de klachtenbehandelaar worden op de hoogte gebracht van het besluit dat verstuurd wordt door de klachtencoördinator.

Artikel 16

Jaarlijks wordt aan de beleidsorganen een overzicht van klachten en de antwoorden voorgelegd. Hierbij worden alle privacygegevens weggelaten. Het is de inhoud van de klacht die belangrijk is. Het verslag maakt melding van de binnengekomen klachten en de wijze van de behandeling van deze klachten.

Artikel 17

Het lokaal bestuur maakt het bestaan van het meldpunt en van de klachtenprocedure bekend via de gemeentelijke website, het gemeentelijk infoblad en eventueel andere beschikbare kanalen.

Artikel 18

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2020.

Artikel 19

Deze klachtenbehandelingsprocedure wordt na 1 jaar geëvalueerd met oog op aanpassing en verbetering van dit reglement.

