



Merksplas, 17 september 2019

Uittreksel uit de notulen van de Gemeenteraad

Zitting van de Gemeenteraad van 16 september 2019

AANWEZIG: Frank Wilrycx, Burgemeester-Voorzitter
Kris Govers, Monique Quirynen, Karel Lenaerts, Leen Kerremans, Schepenen
Annie Verheyen, Jef Schoofs, Kris Luyckx, Raf Verheyen, Tine Van der Vloet, Evelien Willems, Josée Van Aert, Boris Kersemans, Koen Staes, Nele Daems, Jan Quirijnen, Jan De Bie, Luc Holthof, Raadsleden
Dries Couckhuyt, Algemeen directeur

VERONTSCHULDIGD: Jef Van Accom, gemeenteraadslid

Openbare zitting

Reglement klachtenbehandeling. Goedkeuring.

Wetgeving

artikel 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur de dato 22 december 2017;

Feiten

voorliggend ontwerp reglement klachtenbehandeling;

Motieven

streven naar een betere dienstverlening voor de burger;

Besluit Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Keurt hiernavolgend reglement klachtenbehandeling goed:

REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING – GEMEENTE EN OCMW MERKSPLAS

Artikel 1 – definities

§ 1 – onder 'klacht' wordt verstaan het mondeling, schriftelijk of elektronisch uiten 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 de gemeente of het OCMW van Merksplas.

§ 2 – onder 'melding' wordt verstaan een mondeling, schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een dienst van de gemeente of het OCMW wordt gevraagd.

Artikel 2 – 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 waarop niet gereageerd werd binnen een redelijke termijn.

§ 2 – behoren niet tot het toepassingsgebied: vragen om informatie, verzoeken tot inzage, suggesties, beroepen, bezwaren, beleidsvragen d.w.z. het al dan niet gevoerde beleid, beleidsvoornemens en beleidsverklaringen.

§ 3 – klachten van personeelsleden van de gemeente of het OCMW over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling, vallen niet onder dit reglement.

Artikel 3

Elke burger of rechtspersoon die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht. De personen betrokken bij de behandeling van klachten dienen een strikte neutraliteit in acht te nemen en de regels van het beroepsgeheim te respecteren.

Artikel 4

Om de burger toe te laten een klacht in te dienen, richt de gemeente en het OCMW een centraal klachtmeldpunt in. Dit bevindt zich op het secretariaat. De burger kan een klacht indienen zowel op het centraal klachtenmeldpunt als op om het even welke dienst van de gemeente of het OCMW.

De gemeente en het OCMW duiden een klachtencoördinator aan voor de behandeling van klachten. Deze plaatsvervanger zal eveneens optreden als klachtencoördinator bij afwezigheid klachtencoördinator van de andere instelling of indien de klacht gericht is tegen de klachtencoördinator zelf. De naam van deze klachtencoördinator wordt aan alle medewerkers kenbaar gemaakt, zodat zij de klacht van de burger op een snelle en correcte wijze naar hem kunnen doorverwijzen.

De klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator zodat alle relevante gegevens worden 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 dient de ambtenaar die de klacht aanneemt het klachtenformulier in te vullen en, indien mogelijk, door de burger te laten ondertekenen.

Elke medewerker van de gemeente of het OCMW die een klacht heeft ontvangen, bezorgt deze onverwijld aan de klachtencoördinator.

Mandatarissen die klachten ontvangen, geven die door aan de klachtencoördinator (met vermelding van inhoud van de klacht, naam van de klager en een adres of telefoonnummer).

De verdere behandeling van de klachten gebeurt ambtelijk.

Artikel 5

De klachtencoördinator stuurt de indiener van de klacht binnen de acht dagen een ontvangstmelding.

Artikel 6

Vooraleer een klacht wordt behandeld, oordeelt de klachtencoördinator of een door de klachtencoördinator aan te duiden medewerker of deze ontvankelijk is. Worden beschouwd als niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- anonieme klachten
- klachten over materies die buiten de bevoegdheid van de gemeente of het OCMW of haar diensten vallen
- vage klachten
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die zich meer dan 6 maanden geleden voordeden
- klachten die betrekking hebben op beleidskeuzes, -voornemens en -verklaringen
- klachten die betrekking hebben op regelgeving zelf
- klachten over aangelegenheden, waarvoor een medegedeeld georganiseerd administratief toezicht niet is uitgeput of werd aangewend, alsook indien in beroep kan gegaan worden bij de respectieve rechtbanken. Voor deze klachten kan wel onderzoek gebeuren naar de wijze waarop de beslissing of de mogelijkheid van het administratief beroep werd meegedeeld.

- klachten over aangelegenheden waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft.
 - klachten van personeel over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling
 - klachten over feiten waarover eerder een klacht werd ingediend en die ook werd behandeld
 - klachten die kennelijk ongegrond zijn (dwz. een klacht waarvan meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst)
- De klachtencoördinator stuurt in dit geval een antwoord met vermelding van reden van niet verdere afhandeling aan de indiener van de klacht.

Artikel 7

Acht de klachtencoördinator de klacht ontvankelijk, dan wijst hij 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 en die zelf niet betrokken was bij de gedraging waarover geklaagd wordt.

Heeft de klacht betrekking op de (adjunct) algemeen directeur of de financieel directeur, dan wordt de klacht ingediend bij de voorzitter van het College van burgemeester en schepenen / Vast Bureau en wordt deze in de eerstvolgende vergadering van het College van burgemeester en schepenen / Vast Bureau behandeld. Het College van burgemeester en schepenen / Vast Bureau zal zijn onderzoek afronden binnen de dertig kalenderdagen na de eerste zitting waarin de klacht werd behandeld.

Artikel 8

Als de klacht ontvankelijk is, stelt de klachtenbehandelaar 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 bezorgt, binnen de dertig kalenderdagen na de ontvangst van de klacht een rapport en een voorstel van antwoord aan de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator kan een aanvullend onderzoek laten instellen.

Het College van burgemeester en schepenen / Vast Bureau wordt op de eerstvolgende zitting na behandeling door de klachtenbehandelaar schriftelijk op de hoogte gesteld van de bevindingen.

De indiener van de klacht ontvangt binnen de 8 dagen na kennisneming door het College van burgemeester en schepenen / Vast Bureau een brief met mededeling van het gevolg dat aan de klacht is gegeven. Bij gegronde of deels gegronde klachten moet in de brief een oplossing of compromis geformuleerd worden.

Artikel 9

Om een klacht af te sluiten, kan ze in het register op volgende manieren worden gecatalogeerd:

- gegrond: de gedraging van de gemeente of het OCMW 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 de gemeente of het OCMW gecorrigeerd.
- deels gegrond, deels ongegrond: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet
- terechte opmerking: klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de betrokken dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te bestempelen. Toch is de klacht/opmerking nuttig om de dienstverlening te verbeteren
- ongegrond: de gemeente of het OCMW heeft correct en zorgvuldig gehandeld
- geen oordeel: de klacht was niet ontvankelijk (klachten waarbij enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter gehandeld had kunnen worden, de fout te klein is om in aanmerking te nemen,)

Artikel 10

Indien de klager niet akkoord gaat met de inhoud van de antwoordbrief of met de voorgestelde oplossing, wordt de klacht niet afgesloten en wordt op uitdrukkelijke

vraag van de klager de procedure heropend, eventueel onder vorm van de registratie van een nieuwe klacht en het hernemen van de klachtenprocedure. In het klachtenregister dient de registratie van dergelijke klachten steeds te verwijzen naar de initiële klacht, zodat de dossiers aan elkaar kunnen worden gekoppeld.

Artikel 11

Jaarlijks wordt een rapport met betrekking tot de behandelde klachten aan de gemeenteraad / OCMW-raad voorgelegd. Dit rapport omvat een overzicht van de klachten, de uitspraken en motivering van onontvankelijkheid. Er worden geen persoonsgegevens opgenomen.

Artikel 12

De deskundige personeel, administratie en financiën wordt aangesteld als klachtencoördinator voor het OCMW.

De algemeen directeur wordt aangesteld als klachtencoördinator voor de gemeente.

Artikel 13

Dit reglement treedt in werking na goedkeuring ervan op de gemeenteraad en OCMW-raad en wordt op de website gepubliceerd.

Voor eensluidend verklaard afschrift van de Gemeenteraad op 17 september 2019

De Algemeen directeur

De Burgemeester-Voorzitter

Dries Couckhuyt

Frank Wilrycx