

UITTREKSEL UIT HET REGISTER DER BERAADSLAGINGEN VAN DE GEMEENTERAAD VAN DE
STAD IEPER

Zitting van 7 maart 2022

Aanwezig: Ann-Sophie Himpe, Voorzitter
Emmily Talpe, Burgemeester
Philip Bolle, Patrick Benoot, Ives Goudeseune, Valentijn Despeghel, Diego Desmadryl, Dimitry Soenen, Eva Ryde, Schepenen
Thijs Descamps, Sarah Bouton, Gaetan Dumoulin, Isabelle Duquesne, Edouard Wallays, Andy Verkruysse, Jan Delie, Katrien Desomer, Jo Baert, Jan Breyne, Peter De Groote, Stephaan De Roo, Miet Durnez, Jan Laurens, Stefaan Williams, Jordy Sabels, Sam Vancayseele, Nancy Six, Saskia Dehollander, Hans Feys, Miguel Gheysens, Raadsleden
Stefan Depraetere, Algemeen directeur
Verontschuldigd: Evelyn Bouchaert, Raadslid

GR/2022/038

Goedkeuring geactualiseerd klachtenreglement.

OVERWEGEND GEDEELTE

Voorgeschiedenis

Aanleiding en voorgeschiedenis

Ingevolge het decreet lokaal bestuur, artikel 302 en 303 organiseert elke gemeente en OCMW bij reglement een systeem van klachtenbehandeling. Het klachtenbehandelingsysteem wordt opgenomen in de organisatiebeheersing.

Voor stad en OCMW werd een klachtenreglement opgesteld (Besluit van de Gemeenteraad van 6 november 2007 tot vaststelling van het klachtenreglement, zoals ook toegepast in het OCMW).

Juridische grondslag en bevoegdheden

Het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017 (B.S. 15 februari 2018), en latere wijzigingen, meer bepaald artikels 40 en 41, betreffende de bevoegdheden van de gemeenteraad en artikelen 302 en 303 betreffende de klachtenbehandeling.

De wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen, en latere wijzigingen.

Het Bestuursdecreet van 7 december 2018 (B.S. 19.12.2018)

Besluit van de Gemeenteraad van 6 november 2007 tot vaststelling van het klachtenreglement.

Feiten, context en informatie

Het reglement klachtenbehandeling van 6 november 2007 is aan een update toe zodat één klachtenprocedure en bijhorend reglement ontstaat. Tevens worden er aanpassingen doorgevoerd naar aanleiding van het Decreet Lokaal Bestuur. Zo wordt de behandelingstermijn van rechtswege verminderd van 45 naar 30 kalenderdagen. Omwille van de integratie stad en OCMW worden deze twee afzonderlijke reglementen samengebracht tot één dat geldig is voor het lokaal bestuur.

De klachtenprocedure beschermt het personeelslid (en het lokaal bestuur) tegen meningsverschillen over de kwaliteit van onze dienstverlening. Aangezien tevredenheid of ontevredenheid altijd een uiting is van een persoonlijk gevoel, is het belangrijk om op een open en objectieve manier om te gaan met dit soort van signalen. De klachtenprocedure biedt ons de mogelijkheid om een klacht in het juiste kader te plaatsen en daaruit de nodige conclusies te trekken.

In die zin is de klachtenprocedure een waardevolle bron van informatie over de zwakke en sterke punten in onze dienstverlening. Het is dan aan het lokaal bestuur om daaruit de nodige lessen te trekken. Tevreden 'klanten' zorgen uiteindelijk voor een aangename sfeer waarin het fijn werken is. De klachtenprocedure is evenzeer een middel om de klager –indien nodig- er op te wijzen dat zijn mening niet correct is. Het is niet omdat de klager denkt dat hij gelijk heeft, dat hij per definitie gelijk heeft. Een transparante klachtenprocedure geeft aan de klager duidelijk zijn verweermogelijkheden

aan, de wijze waarop zijn klacht zal worden behandeld en wanneer hij een antwoord vanuit het lokaal bestuur mag verwachten.

Ook voor de burger is de klachtenprocedure belangrijk. Hij weet allereerst dat hij met problemen terecht kan bij een luisterend oor. Een goede en vlotte klachtenafhandeling kan een geschonden vertrouwen van de burger in het lokaal bestuur herstellen

De procedure is gericht op bemiddeling om het meningsverschil snel en correct op te lossen. En alleszins om een escalatie te voorkomen. De klachtenprocedure moet voor de burger slechts het allerlaatste redmiddel betekenen. Het is de permanente uitdaging van het lokaal bestuur om zijn dienstverlenende taken zo duidelijk, vriendelijk, eerlijk, uniform en betrouwbaar mogelijk uit te voeren. Indien we daarin slagen, zal het aantal klachten ongetwijfeld beperkt blijven.

Het bestaan van een transparante, heldere en eenvoudige klachten- en participatieprocedure is een belangrijk element in de verdere ontwikkeling van een klantvriendelijke organisatie. Zo'n klachten- en participatieprocedure heeft dus zowel voordelen voor de burgers als voor het lokaal bestuur.

BESCHIKKEND GEDEELTE

Op basis van deze overwegingen besluit de raad met algemeenheid van stemmen :

Art.1. keurt de Raad keurt het navolgend participatiereglement goed.

KLACHTENREGLEMENT STAD EN OCMW

Definities en toepassingsgebieden

Artikel 1

§ 1. Iedereen heeft recht om kosteloos een klacht in te dienen bij het lokaal bestuur (stad en OCMW) over een handeling die dat lokaal bestuur heeft verricht of over de werking van het lokaal bestuur.

Een handeling van een persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van het lokaal bestuur wordt beschouwd als een handeling van dat lokaal bestuur.

§ 2. Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij het lokaal bestuur klaagt over een door het lokaal bestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§ 3. 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 of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie;*
- 4. het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling.*

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

- 1. een behandelingswijze van de ambtenaar;*
- 2. een termijn;*
- 3. een beslissing van de ambtenaar.*

Artikel 2

§ 1. De klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's.

§ 2. De klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

§ 3. Klachten hebben geen betrekking op het functioneren en handelen van politieke mandatarissen. Ter zake wordt verwezen naar de deontologische code van de mandatarissen en de deontologische raad.

§ 4. Een medewerker van het lokaal bestuur kan inzake het functioneren van een andere medewerker geen beroep doen op deze procedure.

Ter zake gelden de regels zoals neergeschreven in de deontologische code voor het personeel. Een uitzondering hierop vormt de afhandeling van een persoonlijk dossier of vraag gericht aan de gemeente in zijn hoedanigheid als burger en niet als personeelslid.

Artikel 3

Als klachtenbehandelaar treedt op

- 1. het diensthoofd, indien het een klacht betreft tegen een ambtenaar;*
- 2. de algemeen directeur, indien het een klacht betreft tegen een diensthoofd;*

Artikel 4

De klachtencoördinator is de communicatieambtenaar. De klachtencoördinator registreert en dispacht alle klachten en ziet erop toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

Procedure klachtenbehandeling - het indienen van een klacht

Artikel 5

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

§ 2. Onder schriftelijk wordt verstaan: per brief, per e-mail, per webformulier (klachtenformulier)

§ 3. Onder mondeling wordt verstaan: aan het loket bij de klachtencoördinator of telefonisch.

Procedure klachtenbehandeling - het ontvangen van een klacht en registreren door de klachtencoördinator

Artikel 6

§ 1. Aangezien elk lokaal bestuur een centraal klachtenregistratie- en behandelingssysteem moet hebben, georganiseerd op ambtelijk niveau, betekent dit dat alle binnenkomende klachten (via welk kanaal dan ook) worden geregistreerd. De klachtencoördinator brengt elke klacht in het systeem. Enkel de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregistratiesysteem.

§ 2. In het register worden volgende elementen opgenomen:

1. de identiteit van de klager;
2. de aard van de klacht;
3. de administratieve dienst of personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
4. het kanaal hoe de klacht is binnengekomen;
5. de ontvankelijkheid van de klacht;
6. de datum waarop de klacht is binnengekomen;
7. de datum wanneer de brief met ontvangstmelding en het ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd;
8. de datum wanneer de klachtencoördinator het rapport heeft doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar;
9. de datum van ontvangst van het rapport en de motiverende brief van de klachtenbehandelaar aan de klachtencoördinator;
10. de gegrondheid van de klacht;
11. de datum wanneer de motiverende brief naar verzoeker is verstuurd;
12. de datum van de eventuele reactie van de verzoeker na behandeling van de klacht.

Procedure klachtenbehandeling - het ontvankelijkheidsonderzoek door de klachtencoördinator

Artikel 7

§ 1. Een schriftelijke klacht is ontvankelijk als:

1. de naam en het adres van de indiener van de klacht bekend zijn;
2. de datum van de klacht bekend is;
3. de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze is gericht;

§ 2. De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht te behandelen als

1. niet is voldaan aan de voorwaarden uit art. 7, §1
2. de klacht betrekking heeft op feiten:
 - a) waarover de indiener eerder een klacht had ingediend die conform de toepasselijke decretale regeling werd behandeld;
 - b) die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
 - c) waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet worden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is.

§ 3. Als de klacht onontvankelijk wordt beschouwd, brengt de klachtencoördinator de indiener daarvan gemotiveerd op de hoogte binnen tien kalenderdagen nadat hij de klacht heeft ontvangen.

§ 4. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de ontvankelijke klacht schriftelijk binnen de tien kalenderdagen nadat hij de klacht heeft ontvangen, als hij binnen de termijn de klacht nog niet heeft afgehandeld.

Procedure klachtenbehandeling - het opstarten en doorsturen van het rapport naar de klachtenbehandelaar

Artikel 8

§ 1. Wanneer een klacht ontvankelijk is, wordt een klachtenrapport opgemaakt. Dat wordt zo snel mogelijk overgemaakt aan het diensthoofd (klachtenbehandelaar) van de betrokken dienst.

§ 2. Als de klacht betrekking heeft op een aangelegenheid waarbij verschillende diensten zijn betrokken, wijzen die diensten in gezamenlijk overleg een coördinerende dienst aan en een klachtenbehandelaar.

Artikel 9

De indiening van de klacht geldt als een toestemming voor de klachtenbehandelaar 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 dienst tegen wie de klacht gericht is of bij andere betrokken diensten, behalve als de indiener zich daartegen verzet.

Procedure klachtenbehandeling - de klachtenbehandelaar beoordeelt de klacht

Artikel 10

§ 1. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht.

§ 2. De klacht wordt behandeld door de klachtenbehandelaar die in strikte neutraliteit in acht neemt. In geen geval wordt de klacht behandeld door een persoon die is of was betrokken bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

§ 3. Het is de klachtenbehandelaar verboden feiten bekend te maken waarvan de bekendmaking de indiener of de betrokken dienst kan schaden.

Artikel 11

§ 1. De klachtenbehandelaar beoordeelt of het aangewezen is om bemiddeling te organiseren tussen de indiener en de personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, waarbij de klachtenbehandelaar als bemiddelaar optreedt.

§ 2. Binnen de termijn die het lokaal bestuur daarvoor heeft bepaald, veertien dagen, dient de indiener te antwoorden of hij al dan niet van de aangeboden bemiddelingsmogelijkheid gebruik maakt. Als de indiener niet binnen deze termijn antwoordt, wordt ervan uitgegaan dat hij afziet van bemiddeling.

Artikel 12

§ 1. De klachtenbehandelaar vult het rapport in met de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies of initiatieven die men daaraan verbindt.

§ 2. De klachtenbehandelaar schrijft een motiverende brief met volgende mogelijke beoordelingen:

1. *gegronde klacht, dit zijn klachten waarbij na het onderzoek is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden;*
2. *deels gegronde klacht, dit zijn klachten waarbij bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, maar andere niet;*
3. *ongegronde klacht, dit zijn klachten waarbij correct en zorgvuldig werd gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist. Er is hier geen sprake van een van de beoordelingscriteria en/of waarbij de burger zelf in de fout is gegaan;*
4. *terechte opmerking, dit zijn klachten waarbij na het onderzoek is gebleken dat de betrokken in een of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te bestempelen. Toch is de klacht of opmerking nuttig om de dienstverlening te verbeteren;*
5. *geen oordeel, dit zijn klachten waarbij of die na het onderzoek:*
 - a) *onvoldoende duidelijk blijven;*
 - b) *enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden;*
 - c) *de fout te klein is om hem in aanmerking te nemen;*
 1. *stopzetting door de burger. Hoewel dit als dusdanig niet beoordeeld wordt, kan dit toch belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst:*
 - a) *bij gegrond of deels ongegronde klachten, een oplossing formuleren;*
 - b) *opgelost;*
 - c) *deels opgelost;*
 - d) *onopgelost.*

§ 2. Als de bemiddeling resulteert in een gezamenlijke conclusie die tot gevolg heeft dat aan de klacht is tegemoetgekomen, is die kennisgeving niet nodig.

Procedure klachtenbehandeling - het versturen van de motiverende brief door de klachtencoördinator

Artikel 13

§ 1. De klachtenbehandelaar stuurt het rapport en de motiverende brief naar de klachtencoördinator binnen een termijn van eenentwintig dagen na de opstart van het rapport.

§ 2. De klachtencoördinator handelt de klacht op af binnen de vijfenveertig kalenderdagen nadat men de klacht heeft ontvangen en stuurt de motiverende brief naar de klager.

§ 3. Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig verlengd worden tot maximaal negentig kalenderdagen. In dat geval worden de partijen schriftelijk geïnformeerd over de verlening van de termijn en de motivering daarvoor, voor termijn, vermeld in de tweede paragraaf, versterken is.

De Vlaamse Ombudsdienst

Artikel 14

§ 1. Als nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere tweedelijnsvoorziening, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

§ 2. De indiener kan, conform het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst:

1. tegen de beslissing van het lokaal bestuur om de klacht niet te behandelen op grond van artikel 7;
2. als het lokaal bestuur de klacht niet heeft behandeld binnen de termijn, vermeld in artikel 13;
3. als de indiener oordeelt dat het antwoord van het lokaal bestuur, vermeld in artikel 13, onvoldoende tegemoetkomt aan zijn klacht.

§ 3. Het tweede lid geldt niet voor klachten die betrekking hebben op beroepsethiek, als er een beroepsorde of een beroepsinstituut werd opgericht dat werd aangewezen om deze klachten te behandelen.

§ 4. De klacht kan gemaild worden naar klachten@vlaamseombudsdienst.be of per post naar: Vlaamse Ombudsdienst, Leuvensesteenweg 86, 1000 Brussel.

Procedure klachtenbehandeling - het afhandelen van het dossier en rapportage door de klachtencoördinator

Artikel 15

§ 1. De klachtencoördinator brengt het rapport in het systeem zodat de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.

§ 2. De rapportering aan de politieke mandatarissen geeft geen volledige tekstweergave van alle klachten weer, maar een bundeling per dienst en binnen elke dienst van welk soort ontvankelijke klachten en een beknopte weergave van de uitspraak.

§ 3. Het rapport maakt ook melding van de onontvankelijke klachten met een korte motivering van onontvankelijkheid.

Artikel 16

§ 1. Klachten, en de maatregelen om ze op te lossen of te voorkomen, worden besproken op het managementteam.

§ 2. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen het lokaal bestuur. Verbeteracties of verbetertrajecten die de diensten naar aanleiding van klachten uitwerken, komen eveneens in het rapport aan bod.

§ 3. Bij de rapportering wordt erop gelet dat privacygegevens niet openbaar worden gemaakt.

Slotbepalingen

Artikel 17

§ 1. De bepalingen van dit reglement zijn van overeenkomstige toepassing voor het OCMW en zijn organen

§ 2. Dit reglement treedt in werking op de vijfde dag na de bekendmaking ervan conform artikel 288 van het Decreet Lokaal Bestuur.

Art.2. Het College van Burgemeester en Schepenen wordt gelast met de uitvoering van dit besluit.

Art.3. Dit reglement wordt bekendgemaakt overeenkomstig de bepalingen van het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017.

De Algemeen directeur,
(get) STEFAN DEPRAETERE

De Voorzitter,
(get) ANN-SOPHIE HIMPE

Voor eensluidend verklaard afschrift,

Bij bevel
Algemeen directeur
STEFAN DEPRAETERE

Voorzitter
ANN-SOPHIE HIMPE

