

GEMEENTE LINTER

Uittreksel uit de notulen van de gemeenteraad van 30 september 2019

Aanwezig: Jonas Michiels, Voorzitter
Marc Wijnants, Burgemeester
Andy Vandevelde, Sonja Petitjean, Hilde Foriers, Schepenen
Eddy Ladang, Patrick Bouvin, Helga Delvaux, Martine Jacobs, Patrick Poffé,
Ludo Pluymers, Karlien Lismont, Joeri Dewelde, Martine Kinnart, Kim
Soetaers, Marleen Germentier, Bettina Sandermans, Raf Dewelde,
Gemeenteraadsleden
Rina Janssens, Algemeen Directeur

Verontschuldigd: Linda Verdeyen, Tweede schepen

Afwezig: /

Reglement inzake klachtenbehandeling lokaal bestuur Linter

Juridische overwegingen:

- Decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur, in het bijzonder artikel 302 en 303

Feiten, context en argumentatie:

Artikel 302 van het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur verplicht de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren.

Artikel 303 van het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur bepaalt dat het systeem van klachtenbehandeling zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd wordt op het ambtelijke niveau en maximaal onafhankelijk is van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur neemt dat op in het organisatiebeheersingssysteem. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente.

Klachtenbehandeling is een wezenlijk element van organisatiebeheersing. Het is wenselijk een klachtenbehandelingssysteem uit te bouwen waarbij de klachten met betrekking tot de werking van de gemeente en het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn op een zo vlot en correct mogelijke manier worden behandeld. Het is dan ook in eerste instantie de bedoeling van het systeem om de relatie van de gemeente en het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn met de burger te verzorgen. Daarbij wordt gezocht om de klachten zo vlug mogelijk op te lossen en/of een passend gevolg er aan te geven. In tweede instantie kan een dergelijk systeem, waarbij de diverse klachten worden geregistreerd en geanalyseerd, heel wat informatie opleveren over de kwaliteit van de dienstverlening. Daaruit kunnen bepaalde verbetermogelijkheden in de werking van de diensten worden gedetecteerd. Deze informatie is interessant in functie van het optimaliseren van de dienstverlening aan de bevolking en het vermijden van gelijkaardige klachten in de toekomst.

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit:

Enig artikel. Het reglement inzake klachtenbehandeling lokaal bestuur Linter wordt vastgesteld als volgt:

REGLEMENT INZAKE KLACHTENBEHANDELING LOKAAL BESTUUR LINTER

UITGANGSPUNT

Artikel 1. Elke burger of rechtspersoon die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht. Het lokaal bestuur Linter 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.

TOEPASSINGSGBIED

Artikel 2. Een 'klacht' is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger of rechtspersoon klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie. Met andere woorden: de betrokkene voelt zich niet correct behandeld door de lokale overheid.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- een foutieve handeling of prestatie;
- afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- niet of slechts gedeeltelijke uitvoeren van een handeling of prestatie;
- het niet verlenen van de dienstverlening op een respectvolle of onpartijdige wijze

Bij de 'handeling of prestatie' gaat het over:

- de foutieve behandelingswijze;
- een termijn die niet werd gerespecteerd;
- een beslissing van de ambtenaar.

Artikel 3. Het lokaal bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen, 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.

Artikel 4. Dit klachtenreglement en de omschreven procedure is niet van toepassing op:

- klachten van werknemers van het lokaal bestuur over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling;
- algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen;
- 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;
- meldingen, opmerkingen en suggesties;
- beroepen tegen een beslissing van de overheid, bezwaren in het kader van een lopende procedure, petitie en burgervoorstellen;

- klachten waarvoor een specifieke procedure voorzien is in de wetgeving (bijv. pesten op het werk, discriminatie, ongewenst seksueel gedrag).

PROCEDURE

Artikel 5. Iedereen heeft het recht om mondeling (telefonisch, aan het loket of persoonlijk na afspraak met de klachtencoördinator) of schriftelijk (digitaal klachtenformulier, mail, brief) een klacht in te dienen in verband met de handelingen en de werking van het lokaal bestuur en de personen die werken in opdracht van het lokaal bestuur.

Artikel 6. Wanneer een burger een klacht rechtstreeks aan een medewerker of dienst uit en er kan direct een oplossing worden aangeboden, wordt deze oplossing onmiddellijk aangeboden.

Artikel 7. Medewerkers die klachten ontvangen geven deze onmiddellijk door aan de klachtencoördinator. Alle binnenkomende klachten, ongeacht het kanaal waarmee ze worden ingediend, worden door de klachtencoördinator geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

Artikel 8. §1. De klachtencoördinator gaat na of de klacht ontvankelijk is.

§2. Indien de klacht onontvankelijk wordt bevonden (zie voorwaarden in de artikelen 2 tot en met 4) brengt de klachtencoördinator binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht de indiener van de klacht hier schriftelijk en gemotiveerd van op de hoogte.

§3. Indien de klacht ontvankelijk wordt bevonden brengt de klachtencoördinator binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht de indiener van de klacht schriftelijk op de hoogte van de ontvangst, en van het feit dat deze verder behandeld zal worden als hij binnen de termijn de klacht nog niet heeft afgehandeld.

Artikel 9. Indien een klacht ontvankelijk wordt bevonden wordt een klachtenrapport opgemaakt door de klachtencoördinator. Het klachtenrapport wordt onmiddellijk overgemaakt aan de klachtenbehandelaar.

Artikel 10. De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie, aangebracht door de betrokken medewerker of dienst en informatie van de klager.

Artikel 11. §1. De klachtenbehandelaar beoordeelt of het aangewezen is om bemiddeling te organiseren tussen de indiener van de klacht en de personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, waarbij de klachtenbehandelaar als bemiddelaar optreedt.

§2. Binnen een termijn van 10 dagen dient de indiener van de klacht te antwoorden of hij al dan niet van de aangeboden bemiddelingsmogelijkheid gebruikmaakt. Als de indiener niet binnen deze termijn antwoordt, wordt ervan uitgegaan dat hij afziet van de 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. De klachtenbehandelaar maakt tevens een brief met een voorstel van antwoord op.

§2. Het rapport en de brief met het voorstel van antwoord worden binnen de 21 dagen nadat de klachtenbehandelaar het klachtenrapport ontving door de klachtenbehandelaar overgemaakt aan de klachtencoördinator en de hiërarchische overste van de klachtenbehandelaar. Deze termijn wordt geschorst voor de periode tussen het aanbieden van de bemiddelingsmogelijkheid en het plaatsvinden ervan.

§3. De klachtencoördinator gaat na of het rapport en de brief met het voorstel van antwoord voldoen aan de vormvereisten en of de neutrale houding van de klachtenbehandelaar in het behandelen van de klacht en het schrijven van het rapport en brief werd gehandhaafd.

Indien de klachtencoördinator niet akkoord gaat met het ontwerp van de brief met voorstel van antwoord, dan vraagt hij de klachtenbehandelaar om de zaak opnieuw te onderzoeken. De klachtenbehandelaar dient binnen de 7 dagen een nieuwe ontwerp van brief met voorstel van antwoord over te maken aan de klachtencoördinator.

Artikel 13. §1. Indien de klachtencoördinator akkoord gaat met het ontwerp van de brief met voorstel van antwoord wordt deze overgemaakt aan de indiener van de klacht.

§2. Het rapport wordt in het klachtenregistratiesysteem geregistreerd en de klacht wordt als afgehandeld beschouwd.

§3. De maximumtermijn voor het behandelen van een klacht bedraagt 50 dagen. Deze termijn wordt geschorst voor de periode tussen het aanbieden van de bemiddelingsmogelijkheid en het plaatsvinden ervan. Indien deze termijn niet kan gerespecteerd worden door onvoorziene omstandigheden of omwille van bijkomend onderzoek, zal de klachtencoördinator de klager hiervan in kennis stellen en een tussentijds verslag overmaken aan de klager.

KLACHTENCOÖRDINATOR

Artikel 14. De stafmedewerker treedt op als klachtencoördinator. Bij afwezigheid van de klachtencoördinator duidt de algemeen directeur iemand aan als plaatsvervangend coördinator. Als er een klacht geuit wordt tegen de klachtencoördinator, dan treedt de algemeen directeur op als klachtencoördinator.

Artikel 15. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht verloopt volgens de klachtenprocedure.

Artikel 16. De klachtencoördinator is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

KLACHTENBEHANDELAAR

Artikel 17. §1. Als een burger een klacht uit over een medewerker of dienst, dan is de klachtenbehandelaar de hiërarchisch overste van de persoon of dienst tegen wie de klacht is gericht, en die zelf niet betrokken was bij de gedraging waarover geklaagd wordt.

§2. Als er een klacht geuit wordt tegen de algemeen directeur of de financieel directeur, dan treedt de deontologische commissie van de gemeenteraad op als klachtenbehandelaar.

§3. Als het een klacht betreft tegen een gedraging van de burgemeester, een schepen, een raadslid, een lid van het bijzonder comité voor de sociale dienst of een gemeentelijk adviesorgaan dan is het de deontologische commissie van de gemeenteraad die de klacht behandelt. Voor lokale mandatarissen stelt de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn een deontologische vast.

§4. Een klacht van een medewerker van het lokaal bestuur tegen een andere medewerker van het lokaal bestuur wordt behandeld door de algemeen directeur.

Artikel 18. De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

RAPPORTAGE

Artikel 19. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan het managementteam, het college van burgemeester en schepenen, het vast bureau, de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over:

- het totaal aantal klachten;
- de kanalen die gebruikt worden voor het indienen van klachten;
- de gemiddelde doorlooptijd van klachten;
- de voornaamste thema's waarover de klachten gaan;
- welke lessen getrokken worden uit de veel voorkomende klachten en welke acties zijn ondernomen om deze klachten in de toekomst te vermijden.

Artikel 20. In deze rapportering wordt geen melding gemaakt van naam- of adresgegevens van de indieners van de klachten.

Namens de Raad:

De Algemeen Directeur,
Rina Janssens

De Voorzitter,
Jonas Michiels

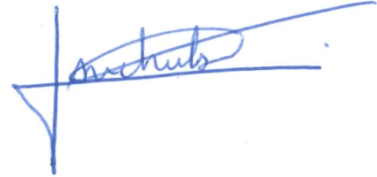
Voor éénsluitend afschrift,
Linter, 18 oktober 2019

De Algemeen Directeur,

De Voorzitter,



Rina Janssens



Jonas Michiels