

**UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE
RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN
van woensdag 26 april 2023**

Aanwezig: Karen De Waele, voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn
Irina De Knop, burgemeester
Johan Limbourg, Heidi Elpers, Hendrik Schoukens, Yves De Muylder,
schepenen
Geert De Cuyper, Erik O, Kristien Van Vaerenbergh, Christel O, Lien De
Slagmeulder, Filip Rooselaers, Karel Van Belle, Jo Massaer, Isabelle
Duerinckx, Chris De Moyter, An Lovato, Peter Berckmans, Piet
Vanthemsche, Marie-Therese Van der Velde, leden raad voor
maatschappelijk welzijn
Anaïs Nies, algemeen directeur

Verontschuldigd: Viviane Tielemans, lid raad voor maatschappelijk welzijn

Afwezig: /

SECRETARIAAT- KLACHTENBEHANDELING- REGLEMENT- GOEDKEURING

Aanleiding:

Om een globale, correcte en centrale opvolging van de klachten te bekomen, is het aangewezen de werkwijze te verbeteren en te formaliseren.

Regelgeving:

Volgende bevoegdheidsgrond en regelgeving is van toepassing:

Bevoegdheidsgrond:

Het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017, en latere wijzigingen, in het bijzonder artikel 77 en 78 betreffende de bevoegdheden van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

Regelgeving:

Het Decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur, inzonderheid artikel 302 en 303.

Decreet Bestuursdecreet van 7 december 2018, in het bijzonder van artikel 75 tot artikel 88 betreffende klachten, meldingen en voorstellen.

Feiten, context en argumentatie:

Ieder lokaal bestuur is decretaal verplicht bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te voorzien. Dit moet op ambtelijk niveau georganiseerd worden en moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Jaarlijks moet er gerapporteerd worden over deze klachten

In geval van klachten dient er oplossingsgericht en bemiddelend opgetreden te worden. Naar de burger toe moet dit zo transparant en onafhankelijk mogelijk gebeuren. Op die manier wordt de klantentevredenheid verhoogd. In het kader van feedbackmanagement moeten verbetermogelijkheden voor de diensten op regelmatige wijze worden aangegeven.

Immers, inzichten in de werking van de organisatie kunnen leiden tot verbetertrajecten en kwaliteitsverhoging. Klachten mogen dan ook niet gezien worden als een negatief signaal, maar als een kans om nog beter te doen

De wijze van klachtenbehandeling (ontvangst klacht, ontvankelijkheid, onderzoek, antwoord, enzovoort) wordt bepaald in bijgaand reglement

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit:

Artikel 1:

Met ingang van 1 mei 2023 onderstaand reglement, goed te keuren.

Reglement klachtenbehandeling

Artikel 1

§1. Onder 'klacht' in de zin van deze regeling wordt verstaan: een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§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

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

1. een behandelingswijze van de ambtenaar
2. een termijn
3. een beslissing van de ambtenaar

§4. Klachten zijn niet enkel beperkt tot het handelen van ambtenaren. Een klacht kan ook betrekking hebben op het handelen van de burgemeester, schepenen of raadsleden.

Artikel 2

§1. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- vragen om informatie
- meldingen
- suggesties
- beroepen
- bezwaren
- petitie's.

§2. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- algemene klachten over de regelgeving
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen
- klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen
- klachten waarbij de klager anoniem blijft

Artikel 3

Ook de medewerkers van het lokaal bestuur kunnen net als burgers een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure. Gevallen van geweld, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk moeten door de vertrouwenspersoon behandeld worden.

Artikel 4

Wanneer politieke mandatarissen worden geconfronteerd met klachten van burgers dan moeten zij deze in eerste instantie doorverwijzen naar de bevoegde diensten van de administratie.

Politieke mandatarissen kunnen de burgers ondersteunen en begeleiden in hun relatie met de administratie: zij kunnen de burgers helpen om, via de daartoe geëigende kanalen en procedures, een aanvraag te richten tot de administratie.

Bij het ondersteunen en begeleiden van vraagstellers, respecteren de politieke mandatarissen de onafhankelijkheid van de ambtenaren en diensten, de objectiviteit van de procedures en de termijnen die als normaal worden beschouwd voor de afhandeling van soortgelijke dossiers.

Artikel 5

Als klachtenbehandelaar treedt op:

1. de leidinggevende van de dienst of medewerker tegen wie een klacht werd ingediend.
2. De gemeenteraad of een commissie van de gemeenteraad indien de klacht gericht is tegen de algemeen directeur, de burgemeester, een schepen of een raadslid.
3. De algemeen directeur indien het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van een andere ambtenaar die beiden werkzaam zijn bij het lokaal bestuur.

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht. Hij/zij informeert zich zo nodig bij de betrokken medewerker over de feiten waarover geklaagd wordt en neemt de conclusies op in een verslag.

Verskillende conclusies zijn mogelijk:

- gegronde klacht
- deels gegronde klacht
- gegronde maar reeds tijdens het onderzoek gecorrigeerde klacht
- ongegronde klacht
- stopzetting procedure door burger of in samenspraak
- geen oordeel (klachten waarbij na onderzoek: 1. onvoldoende duidelijk blijven; 2. enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden; 3. de fout te klein is om in aanmerking te nemen)

Bij gegronde of deels gegronde klachten moet er een oplossing geformuleerd worden

Artikel 6

De deskundige van de dienst secretariaat treedt op als klachtencoördinator. Hij duidt een vervanger aan bij afwezigheid.

De klachtencoördinator registreert en dispatcht alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit. De klacht is niet ontvankelijk als ze:

- anoniem is ingediend;
- alleen mondeling is gebeurd;
- gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid behoren van het lokaal bestuur van Lennik;
- gaat over feiten die zich meer dan één jaar voor de klacht hebben voorgedaan, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas op het ogenblik van de klacht voordoen;
- al eerder is ingediend en al ongegrond werd bevonden, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht;
- betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is gemaakt;
- het lokaal bestuur van Lennik geen betrokken partij is;
- geen betrekking heeft op een klacht;

Artikel 7

Klachten worden behandeld volgens de procesbeschrijving opgenomen in bijlage 1.

Artikel 8

Binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoord naar de klager die in elk geval de volgende elementen vermeldt:

- Ontvangstmelding van de klacht
- Korte omschrijving van de klacht
- Vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is en de motivering waarom indien ze niet ontvankelijk is
- De contactgegevens van de klachtenbehandelaar

Uiterlijk 45 werkdagen na het ontvangen van de klacht bezorgt de klachtencoördinator een antwoord aan de klager met de behandeling van de klacht. In uitzonderlijke gevallen kan een afwijking van deze termijn meegedeeld worden indien de afhandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan afgehandeld worden.

Artikel 9

Jaarlijks wordt aan de gemeenteraad gerapporteerd welke klachten er zijn binnengekomen en behandeld. De privacygegevens worden in deze rapportering niet mee opgenomen.

Artikel 10

Dit reglement, goedgekeurd op de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van 26 april 2023 vervangt het reglement van klachtenbehandeling, goedgekeurd op OCMW raad van 27.11.2012.

Het treedt in werking op 1 mei 2023.

Namens het raad voor maatschappelijk welzijn:

De algemeen directeur,
Anaïs Nies

De voorzitter van de raad voor
maatschappelijk welzijn,
Karen De Waele

Voor éénsluidend afschrift,
OCMW LENNIK, 27 april 2023

[SIG01]

[SIG02]