



Uittreksel

uit de notulen van de Gemeenteraad

20 september 2021

Aanwezig:

Peter Lagaert, voorzitter,
Jenne De Potter, burgemeester,
Evelien De Both, Leen Goossens, Lieselotte De Roover, Evert De Smet, Brecht Cassiman, schepenen,
Peter Vansintjan, schepen van rechtswege,
Paul Lievens, Joost Franceus, Nadine Stalpaert, Matthias Diependaele, Peter Roman, Cyntia Braems,
Ann De Smet, Cynthia Van den Steen, Heidi Schuddinck, Dirk Minnaert, Jan De Maesschalck, Kurt De Loor,
Lode Bruneel, Louie Van Rijsselberge, Sven Mornie, Marnic De Clercq, Karel Busschop, Benjamin Boone,
Samuel Paul, raadsleden,
Koen Codron, algemeen directeur

Verontschuldigd:

Yana Giovanis, Filip Morre, raadsleden

23. Klachtenreglement.

Bevoegd

Jenne De Potter

Bevoegdheid

Artikel 302 en 303 van het Decreet Lokaal Bestuur

Wetten en reglementen

Het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017.

Verwijzingsdocumenten

Ontwerp klachtenreglement

Verantwoording

Het reglement inzake klachtenbehandeling van het stadsbestuur Zottegem en het OCMW Zottegem werden respectievelijk vastgesteld door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn op 19 december 2006 en op 29 oktober 2015.

Deze dienen dringend geactualiseerd en geüniformeerd te worden.

Momenteel bestaan er aparte reglementen inzake klachtenbehandeling voor het stadsbestuur en voor het OCMW. Ten gevolge van de inkanteling van het OCMW binnen het lokaal bestuur is het aangewezen dat er één uniform klachtenreglement wordt goedgekeurd voor de stads- en OCMW-diensten.

Het Autonoom Gemeentebedrijf Zottegem beschikt nog niet over een dergelijke klachtenprocedure waardoor het opportuun is ook hier deze procedure te voorzien.

Het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijk niveau van de gemeente en moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. Een kwaliteitsvol klachtenmanagement is een essentieel onderdeel van elke bestuursorganisatie. De burger moet als klant een goede en betrouwbare dienstverlening kunnen krijgen. Burgers verwachten dat eventuele vragen en bezwaren die ze formuleren correct en deskundig onderzocht en behandeld worden, dit binnen een redelijke termijn.

Er wordt voorgesteld om volgende reglementen op te heffen:

- Reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de stadsdiensten van het stadsbestuur Zottegem van 19 december 2006
- Reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de diensten van het OCMW Zottegem van 29 oktober 2015

en het 'Reglement over de klachtenbehandeling binnen het stadsbestuur / OCMW Zottegem / AGB Zottegem' goed te keuren. Het reglement treedt in werking op 1 oktober 2021 de startdatum van de nieuwe klachtenprocedure.

De burgemeester, de algemeen directeur, en een aantal raadsleden komen tussen.

Stemmen

20 ja-stemmen (Peter Lagaert, Jenne De Potter, Evelien De Both, Leen Goossens, Lieselotte De Roover, Evert De Smet, Brecht Cassiman, Peter Vansintjan, Paul Lievens, Matthias Diependaele, Cyntia Braems, Ann De Smet, Cynthia Van den Steen, Dirk Minnaert, Jan De Maesschalck, Lode Bruneel, Sven Mornie, Marnic De Clercq, Karel Busschop, Samuel Paul)

2 nee-stemmen (Heidi Schuddinck, Benjamin Boone)

5 onthoudingen (Joost Franceus, Nadine Stalpaert, Peter Roman, Kurt De Loor, Louie Van Rijsselberge)

BESLIST:

Artikel 1. met ingang van 30 september 2021 het 'reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de stadsdiensten van het stadsbestuur Zottegem', goedgekeurd in de gemeenteraad van 19 december 2006, op te heffen.

Artikel 2. het 'Reglement over de klachtenbehandeling binnen het stadsbestuur / OCMW Zottegem / AGB Zottegem, met inwerkingtreding op 1 oktober 2021, goed te keuren.

Artikel 3. het 'Reglement over de klachtenbehandeling binnen het stadsbestuur / OCMW Zottegem / AGB Zottegem, te publiceren op de website.

Reglement

Artikel 1.- Definitie klacht

§1. Een klacht is een manifest uiten (schriftelijk of elektronisch) van een ongenoegen of ontevredenheid door een gebruiker van onze dienstverlening in verband met een houding, een handeling of een prestatie die al dan niet is verricht.

§2. Een klacht kan betrekking hebben op een personeelslid of op een dienst van het bestuur.

§3. Een klacht kan betrekking hebben op :

- Het foutief verrichten van een handeling of van een prestatie
- Het niet of laattijdig verrichten van een handeling of van een prestatie
- Het afwijken van een wettelijke of reglementair vastgestelde procedure
- Het niet nakomen van gemaakte afspraken
- Het onvriendelijk of onbeleefd behandelen van de bezoekers
- Het niet verlenen van de dienstverlening op een respectvolle of onpartijdige wijze

§4. De klacht is onontvankelijk indien:

- De klacht niet voldoet aan de definitie maar bijvoorbeeld een melding, een wens, verzuchting, suggestie, advies, verzoekschrift, petitie, bezwaar , vraag of dergelijke inhoudt
- Een specifieke procedure voorzien is in de wetgeving.
- Al eerder klacht werd ingediend door dezelfde persoon en die volgens dit reglement werd behandeld, tenzij nieuwe feiten aan het licht gekomen zijn.
- De klacht te algemeen is of wanneer niet duidelijk is waarop de klacht betrekking heeft.
- De klacht die kennelijk onredelijk is in de zin dat de klachtindiener zijn recht op behandeling van een klacht misbruikt of aanwendt op een wijze dewelke van een normaal zorgvuldig en omzichtig persoon niet mag verwacht worden (bv. Om feiten die futiel van aard zijn, het herhaaldelijk blijven bestoken van stadsdiensten,... (niet-exhaustieve lijst)
- De klacht anoniem is
- De klacht een materie betreft die niet tot de bevoegdheid van het bestuur behoren
- De klacht betrekking heeft op feiten waarvoor alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden uitgeput of waarvoor er een juridische procedure loopt

§5. Als melding wordt aanzien: het door de burger signaleren van een bepaalde tekortkoming (in het functioneren van de overheid, aan de infrastructuur, aan het wegennet...). Bijvoorbeeld: een eerste melding van een defect aan het wegdek, defect aan de openbare verlichting, foutieve gegevens in een publicatie of op een website, de verkeerde spelling van een naam, enzovoort. Dit kan de burger signaleren via : de digitale meldingskaart op de website, e-mail, brief, fax, telefonisch of persoonlijk aan het loket.

§6. Dit reglement is eveneens niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, klachten over het al dan niet gevoerde beleid of over beleidsvoornemens of over beleidsverklaringen

§7. Onontvankelijke klachten worden niet verder behandeld. De klachtencoördinator deelt de klachtindiener onder de vorm van een gemotiveerde mail of brief mee waarom de ingediende klacht als niet ontvankelijk

wordt beschouwd. Indien de niet-ontvankelijkheid voortvloeit uit het niet bevoegd zijn van het bestuur verwijst de brief of de mail de klachtindiener indien mogelijk door naar de instantie die zijn klacht kan behandelen.

§8. Ontvankelijke klachten worden behandeld. Ze worden inhoudelijk onderzocht en afgehandeld zoals bepaald in dit reglement.

Artikel 2.- Wie kan een klacht indienen

Elke gebruiker (inwoner, bezoeker, vereniging, bedrijf, ambtenaar....) van de dienstverlening van het bestuur kan een klacht indienen.

Artikel 3.- Hoe kan je een klacht indienen

Het bestuur beschikt over een centraal klachtenmeldpunt. Dit meldpunt situeert zich binnen interne zaken. Klachten kunnen schriftelijk ingediend worden, nl. per brief of via klachten@zottegem.be. Het meldpunt maakt, in voorkomend geval, in het bijzijn van de klachtindiener een schriftelijke neerslag van een mondeling ingediende klacht. De klachtindiener verklaart zich akkoord met deze klacht. Mondelinge opmerkingen waarbij er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden aan de gebruiker worden niet beschouwd als een klacht.

Artikel 4.- Wie is klachtencoördinator en wie is klachtenbehandelaar

De Algemeen Directeur van het bestuur is de klachtencoördinator. Bij zijn afwezigheid treden de medewerkers van het secretariaat op als klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de klachten en verwijst ze voor behandeling door naar de klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de klachtenbehandeling.

De klachtenbehandelaar is:

- Bij een klacht tegen een dienst of tegen een medewerker van een dienst: het diensthoofd
- Bij een klacht tegen een diensthoofd: de algemeen directeur
- Bij een klacht tegen de financieel directeur met betrekking tot de taken die zij/hij verricht onder de functionele leiding van de algemeen directeur: de algemeen directeur
- Bij een klacht tegen de financieel directeur met betrekking tot de taken die zij/hij verricht in volle onafhankelijkheid: de gemeenteraad of de raad voor maatschappelijk welzijn
- Bij een klacht tegen de algemeen directeur: de gemeenteraad of de raad voor maatschappelijk welzijn

Artikel 5.- Registratie van de klachten

De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van de klachten in het daartoe bestemd register.

Deze registratie gebeurt binnen de 24 uur en bevat:

- De datum van de klacht
- De identificatiegegevens van de klachtindiener: naam en adres, mailadres (indien beschikbaar), telefoonnummer (indien beschikbaar)
- Een korte omschrijving van de klacht

- Het personeelslid of de dienst waarop de klacht betrekking heeft.
- De klachtenbehandelaar

Na de afhandeling van de klacht registreert de klachtencoördinator :

- De datum van de afhandeling van de klacht
- Het resultaat van de klachtenbehandeling

Klachten die buiten de toepassing van dit reglement vallen, worden geregistreerd, maar niet verder behandeld. Zij krijgen de beoordelingsstatus “onontvankelijk”.

Artikel 6.- Onontvankelijkheidsonderzoek en klachtenontvangst

§1. Na registratie onderzoekt de klachtencoördinator de ontvankelijkheid van de klacht op basis van de regels zoals opgenomen in artikel 1, §3 en §4 van dit reglement

§2. Als na onderzoek blijkt dat de klacht onontvankelijk is, wordt de klachtindiener uiterlijk binnen een termijn van 10 dagen na indiening van de klacht, hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. De klachtindiener zal, in de mate van het mogelijke, geïnformeerd worden over eventuele andere stappen of zal deze doorverwezen worden naar de juiste procedure of bevoegde instantie.

§3. Indien de klacht ontvankelijk is, stuurt de klachtencoördinator uiterlijk binnen een termijn van 10 dagen na indiening van de klacht, een antwoordbrief of -mail naar de klachtindiener met minstens volgende elementen:

- De ontvangstbevestiging van de klacht met de vermelding van het nummer in het register
- Een korte omschrijving van de klacht
- De ontvankelijkheid van de klacht
- De naam van de klachtenbehandelaar

Artikel 7.- Het onderzoek van de klacht

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek van de klacht, het beoordelen van de gegrondheid van de klacht en in voorkomend geval het aanreiken van een oplossing. De klachtenbehandelaar informeert zich bij de klachtindiener en bij de dienst of medewerker over de feiten waarover er geklaagd wordt en neemt zijn besluiten op in een verslag. De klachtenbehandelaar bezorgt binnen de 21 dagen per e-mail het verslag met motivering en een ontwerp van antwoordbrief aan de klachtencoördinator.

De klachtenbehandelaar zal de klacht kwalificeren als ongegrond, gegrond of deels gegrond.

- Ongegrond: de gemeente/het OCMW heeft geen fout begaan
- Deels gegrond: zowel de gemeente of het OCMW als de indiener van de klacht hebben een fout begaan.
- Gegrond: de gedragingen van de gemeente of het OCMW zijn in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De indiener van de klacht krijgt gelijk.

Bij de kwalificatie gegrond en deels gegrond zal de klachtenbehandelaar, zo van toepassing, via bemiddeling de standpunten van beide partijen trachten te verzoenen om tot een oplossing te komen. Over eventuele herstelverbintenissen ten aanzien van de indiener wordt beslist door het college van

burgemeester en schepenen, het vast bureau of het directiecomité. De beslissing van het college van burgemeester en schepenen, het vast bureau of directiecomité is definitief.

Artikel 8.- De afhandeling van de klacht

De klachtencoördinator gaat na of de klachtenbehandelaar een neutrale houding heeft aangenomen in de behandeling van de klacht en stuurt de antwoordbrief of -mail met de conclusies van het klachtenonderzoek naar de klachtindiener, binnen de 10 dagen na ontvangst van het verslag en ontwerp van antwoordbrief.

De klacht wordt als afgesloten beschouwd wanneer de antwoordbrief verzonden is en de klachtindiener akkoord is met de inhoud ervan (of niet reageert binnen de 30 dagen na ontvangst van de antwoordbrief of -mail) en het klachtenregister is ingevuld. Als er geen oplossing mogelijk is of als de klachtindiener de voorgestelde oplossing schriftelijk weigert, legt de klachtencoördinator, binnen de twintig dagen na het vaststellen van de onmogelijkheid of de schriftelijke weigering, de resultaten van het onderzoek voor aan het managementteam en aan het college, het vast bureau of directiecomité.

Artikel 9.- Rapportering

De algemeen directeur maakt tweemaandelijks de behandelde en te behandelen klachten over aan het managementteam.

De algemeen directeur bezorgt het college, het vast bureau en het directiecomité zesmaandelijks een overzicht van de klachten en een korte toelichting omtrent de behandeling ervan.

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over klachten ingediend tegen de gemeente, aan de raad voor maatschappelijk welzijn over klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn en aan de raad van bestuur over klachten ingediend tegen het Autonoom Gemeentebedrijf Zottegem.

De Gemeenteraad

getekend Koen Codron
algemeen directeur

getekend Peter Lagaert
voorzitter

Voor eensluidend afschrift op 22 september 2021

Koen Codron
algemeen directeur

Peter Lagaert
voorzitter