

raad voor maatschappelijk welzijn

Besluit

GOEDGEKEURD

Zitting van 24 oktober 2019
AFDELING INTERNE ZAKEN -
Juridische zaken

6 **2019_RMW_00065** **Reglement klachtenbehandeling - Beslissing**

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer Siebe Ruykens; de heer Luc Deconinck; de heer Bart Keymolen; de heer Jan Desmeth; de heer Gunther Coppens; mevrouw An Speeckaert; de heer Herwig Smeets; de heer Paul Defranc; mevrouw Marleen De Kegel; de heer Jean Cornand; mevrouw Annie Mathieu; mevrouw Kathleen D'Herde; de heer Wim Peeters; de heer Georgios Karamanis; de heer Eddy Longeval; de heer Michel Miedzinski; de heer Guy Jonville; mevrouw Nicole Billens; de heer Gust Crabbe; de heer Raimondo Palermo; de heer Godefroid Pirsoul; mevrouw Ann De Ridder; de heer Brahim Harfaoui; de heer Olivier Huygens; mevrouw Natacha Martel; mevrouw Veerle Seré; de heer Jeroen Tiebout; mevrouw Betty Willems; de heer Jeroen Steeman; de heer Walter Vastiau

Afwezig:

mevrouw Aurore Vanden Meersche

Verontschuldigd:

mevrouw Lydie De Smet

Beschrijving

Aanleiding en motivering

Zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn dienen bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren.

Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en dient maximaal onafhankelijk te zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

In uitvoering van het reglement klachtenbehandeling, wil het OCMW gebruikmaken van de mogelijkheid die het decreet over het lokaal bestuur voorziet om een overeenkomst af te sluiten met de Vlaamse Ombudsdienst voor de behandeling van klachten.

Juridische gronden

Het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 302-303 inzake klachtenbehandeling.

Het bestuursdecreet van 7 december 2018, hoofdstuk 5, art. II 74-II 87.

Regelgeving: bevoegdheid

Artikel 78 §1 13° van het decreet lokaal bestuur: De volgende bevoegdheden kunnen niet aan het vast bureau worden toevertrouwd: het vaststellen van een systeem van klachtenbehandeling

Financiële en beleidsinformatie

Financiële informatie

Niet van toepassing.

Stemming op het besluit

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt eenparig het volgende besluit goed.

Besluit

Artikel 1

Binnen onderhavig reglement wordt verstaan onder:

1. Klacht:

Een manifeste, schriftelijke of elektronische, uiting van ongenoegen over een product, dienstverlening, handeling of gedraging door een personeelslid, een dienst of een bestuursorgaan van het lokaal bestuur. Een klacht kan betrekking hebben op een concrete handeling van het lokaal bestuur in een concreet dossier of op de concrete toepassing door het lokaal bestuur van een bestaande regelgeving.

2. Melding:

Een mondelinge, schriftelijke of elektronische mededeling in verband met een toestand waarbij een tussenkomst van het lokaal bestuur gewenst is of de kennisgeving van een inbreuk op een regelgeving waarvoor de gemeente niet bevoegd is.

3. Lokaal bestuur:

De gemeente en/of het OCMW Sint-Pieters-Leeuw.

4. De raad:

De gemeenteraad en/of de raad voor maatschappelijk welzijn.

5. Het college:

Het college van burgemeester en schepenen en/of het vast bureau.

Artikel 2

Enkel klachten geuit door een burger, organisatie of bedrijf en niet-behandelde meldingen waarvoor door de indiener een herinnering wordt gestuurd, worden behandeld binnen het systeem van klachtenbehandeling.

Volgende zaken worden expliciet uitgesloten van het toepassingsgebied:

- Vragen om informatie, meldingen, suggesties, petitie en burgervoorstellen;
- Bezwaren in het kader van een openbaar onderzoek;
- Klachten waarvoor een wettelijke beroepsmogelijkheid bestaat;
- Klachten waarvoor een gerechtelijke procedure lopende is;
- Klachten waarbij de naam en het adres van de indiener van de klacht niet bekend zijn;

- Klachten die geen omschrijving bevatten van de feiten waartegen ze gericht zijn;
- Klachten die betrekking hebben op een dienst, product of handeling die niet werd afgeleverd door het lokaal bestuur, maar door een andere organisatie/instantie.

Klachten en meldingen die betrekking hebben op het gebruik van talen worden eveneens expliciet uitgesloten van het toepassingsgebied van dit reglement, behalve de zaken die zijn geregeld door de taalwetgeving. Deze klachten en meldingen worden behandeld volgens een afzonderlijke administratieve procedure.

Artikel 3

§1 Klachten kunnen via diverse kanalen het lokaal bestuur bereiken.

§2 Elke klacht wordt bij ontvangst bezorgd aan het diensthoofd communicatie die optreedt als klachtencoördinator. Bij afwezigheid van de klachtencoördinator of bij een vermoeden van belangenconflict duidt de algemeen directeur een vervanger aan.

§3 De klachtencoördinator registreert de klachten in het klachtenregister en stuurt onverwijld een ontvangstmelding naar de indiener van de klacht.

§4 De klachtencoördinator oordeelt of de klacht ontvankelijk is. Indien de klacht onontvankelijk is, stelt de klachtencoördinator de indiener van de klacht hiervan schriftelijk in kennis. Indien mogelijk wordt dit reeds meegedeeld samen met de ontvangstmelding.

§5 Als de klacht ontvankelijk is, onderzoekt de klachtencoördinator de gegrondheid van de klacht. Hiertoe vraagt de klachtencoördinator de nodige informatie op bij de betrokken medewerkers of diensten van het lokaal bestuur. De klachtencoördinator kan tevens alle betrokkenen horen.

Indien de klacht betrekking heeft op een handeling van een individueel personeelslid van het lokaal bestuur, wint de klachtencoördinator in elk geval advies in bij de algemeen directeur en/of het managementteam.

§6 Op basis van de verzamelde informatie formuleert de klachtencoördinator een antwoord aan de indiener van de klacht. Indien voor het beantwoorden van de klacht een beslissing van een bestuursorgaan nodig is, legt de klachtencoördinator het dossier voor aan het bevoegde orgaan. In dit antwoord wordt de beroepsmogelijkheid bij de Vlaamse Ombudsdienst minstens vermeld.

Artikel 4

De klachtencoördinator neemt bij de behandeling van de klacht het beroepsgeheim en strikte neutraliteit in acht. In geen geval wordt de klacht behandeld door een persoon die betrokken is of was bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 5

De Vlaamse Ombudsdienst wordt aangesteld als ombudsdienst van het lokaal bestuur.

Als de indiener van een klacht ontevreden is over de wijze waarop de klacht afgehandeld werd door de klachtencoördinator of over het resultaat van de procedure, kan de indiener een beroep doen op de Vlaamse Ombudsdienst.

De tussenkomsten van de Vlaamse Ombudsdienst zijn gratis. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. Een klacht wordt binnen de drie maanden volledig afgehandeld. De ombudsdienst beslist over een eventuele verlenging.

De ombudsman kan ook meldingen van mogelijke overtredingen van de deontologische code door een mandataris of ambtenaar onderzoeken.

De ombudsman kan ook meldingen van personeelsleden in het kader van de klokkenluidersregeling onderzoeken.

De Vlaamse Ombudsdienst kan beslissen een klacht niet te behandelen wanneer de klacht niet binnen het toepassingsgebied van dit reglement valt.

Als de klacht nog niet gekend was bij het lokaal bestuur, geeft de Vlaamse Ombudsdienst het lokaal bestuur eerst de kans om de klacht op te lossen.

Artikel 6

Driemaandelijks rapporteert de klachtencoördinator aan het managementteam en aan het college over de behandelde klachten.

Jaarlijks wordt aan de raad gerapporteerd over de behandelde klachten in het kader van de rapportering over de organisatiebeheersing.

Artikel 7

De indiening van de klacht geldt als een toestemming voor het lokaal bestuur om de gegevens in het kader van de klachtenbehandeling te verwerken, conform de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, meer bepaald om de naam van de indiener en het voorwerp van de klacht bekend te maken bij het personeelslid of de dienst tegen wie de klacht gericht is of bij andere betrokken instanties van het lokaal bestuur, behalve als de indiener zich daartegen verzet.

Artikel 8

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2020 en heft alle voorgaande reglementen over dit onderwerp op.

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,
Namens de raad voor maatschappelijk welzijn


algemeen directeur
Walter Vastiau


voorzitter
Siebe Ruykens