

Gemeenteraad

Besluit

Zitting van 26 februari 2024

11	Reglement betreffende het systeem van klachtenbehandeling (klachtenreglement)
-----------	--

GOEDGEKEURD

Aanwezig:

Sander Hoogstijns, Voorzitter; Luc Wouters, Burgemeester; Rita Moors, Eerste schepen; Wim Vangeel, Tweede schepen; Dirk Snyers, Derde schepen; Romi Soors, Vierde schepen; Heidi Lamotte, Vijfde schepen en voorzitter BCSD; Veerle Beckers, Raadslid; Veerle Verboven, Raadslid; Stefan Coenen, Raadslid; An Goijens, Raadslid; Mario Vrancken, Raadslid; Jeffrey Mardulier, Raadslid; Birgitt Carlier, Raadslid; Noa Vandevenne, Raadslid; Axel Geerts, Raadslid; Hanne Janssen, Raadslid; Gunter Van Oost, Raadslid; Chelsea Nshuti; Peter Aerts, Raadslid; Maarten Aerts, Raadslid; Ine Geerts, Raadslid; Johan Quintens, Raadslid; Bart Vissers, Algemeen directeur

Stemming

Goedgekeurd bij stemming door De Gemeenteraad met:

- 23 stem(men) voor: Maarten Aerts; Peter Aerts; Veerle Beckers; Birgitt Carlier; Stefan Coenen; Axel Geerts; Ine Geerts; An Goijens; Sander Hoogstijns; Hanne Janssen; Heidi Lamotte; Jeffrey Mardulier; Rita Moors; Chelsea Nshuti; Johan Quintens; Dirk Snyers; Romi Soors; Gunter Van Oost; Noa Vandevenne; Wim Vangeel; Veerle Verboven; Mario Vrancken; Luc Wouters

Bevoegdheid

Artikel 41, tweede lid, 15° DLB: De volgende bevoegdheden kunnen niet aan het college van burgemeester en schepenen worden toevertrouwd: het vaststellen van een systeem van klachtenbehandeling

Aanleiding en context

Artikel 302 van het decreet over het lokaal bestuur bepaalt dat de gemeente en het OCMW dienen te beschikken over een systeem van klachtenbehandeling. Dit wordt decretaal georganiseerd op ambtelijk niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur neemt dat op in het organisatiebeheersingssysteem. Jaarlijks rapporteert de algemeen directeur aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over de ingediende klachten.

Tot op heden beschikken gemeente en OCMW nog niet over dergelijk klachtenbehandelingssysteem. De VVSG beschikt niet over een modelreglement voor klachten. Inspiratie werd gezocht in de klachtenreglementen van de lokale besturen van Hamont-Achel, Harelbeke, Hasselt, Kinrooi, Leopoldsburg en Roelare.

De aanbevelingen van het Managementteam werden mee verwerkt in het document.

Argumentatie

Het klachtenreglement tracht op laagdrempelige wijze de mogelijkheid te bieden aan burgers en ondernemingen om eventuele ontevredenheden te melden aan gemeente of OCMW, met een beoordeling op objectieve, klantvriendelijke en grondige wijze, binnen een termijn van - in beginsel - maximaal zes weken.

Het klachtenreglement heeft betrekking tot de administratieve werking en worden ook administratief afgehandeld. Klachten worden hierbij niet beschouwd als een negatief signaal, maar als een opportuniteit om de gemeentelijke dienstverlening te optimaliseren.

In de behandeling van klachten spelen de klachtencoördinator en klachtenbehandelaar een centrale rol. Deze organen voeren hun opdrachten in de nodige onafhankelijkheid uit.

Zowel aan het managementteam, de beleidsorganen als aan de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn wordt periodiek gerapporteerd.

Juridische motivering

Artt. 302 en 303, §§ 1 en 3 DLB

Besluit

Artikel 1

Het Reglement betreffende het systeem van klachtenbehandeling (klachtenreglement), in bijlage, wordt goedgekeurd.

Bijlagen

1. Klachtenreglement Lummen V20240226.pdf

Reglement betreffende het systeem van klachtenbehandeling (klachtenreglement)

A. Definiëring

Art. 1 Toepassingsgebied

Dit reglement organiseert een systeem voor de behandeling van klachten over handelingen of prestaties van de gemeente en het OCMW van Lummen, zoals bedoeld in artikel 303, §1 van het decreet over het lokaal bestuur, in de mate dat er geen specifiek klachtenreglement voor deelactiviteiten vastligt.

Art. 2 Definitie “klacht”

Een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid door een individu of organisatie, gericht aan de gemeente of het OCMW, over een al of niet verrichte handeling of prestatie van de gemeente of het OCMW.

Dergelijke klachten kunnen betrekking hebben op:

- een foute handeling, beslissing of prestatie;
- het niet of laattijdig verrichten van een handeling of van een prestatie;
- het afwijken van een wettelijke of reglementair vastgestelde procedure of van de bestaande wet- en regelgeving;
- het niet of slechts gedeeltelijk uitvoeren van een handeling, beslissing of prestatie;
- het niet verlenen van de dienstverlening op een respectvolle of onpartijdige wijze.

Art. 9 geeft verder uitsluitel op basis van bovenstaande definitie, welke uitingen NIET als klacht worden beschouwd.

Art. 3 Uitgangspunten

Elk individu of organisatie die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht.

Het systeem van klachtenbehandeling wordt georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben¹.

B. Ontvangst van de klacht

Art. 4 Indienen van een klacht

Iedereen, zowel natuurlijk persoon, rechtspersoon als vereniging zonder rechtspersoonlijkheid (mits onderschrijving door een bestuurslid) heeft het recht om kosteloos een klacht, schriftelijk (per brief of elektronisch per e-mail (klachten@lummen.be) of via het online klachtenformulier, in te dienen bij de gemeente of het OCMW over de (al

¹ Art. 303, §1 DLB.

dan niet) verrichte handelingen en prestaties van het bestuur, van de gemeentelijke diensten of van de ambtenaren.

De klacht moet onderschreven worden door een natuurlijk persoon, met opgave van naam, adres en contactgegevens. Tevens bevat de klacht een omschrijving van de feiten waartegen ze gericht is en een indicatie over het tijdstip waarop de feiten zich hebben voorgedaan.

Bij ontvangst van mondelinge klachten (telefonisch of aan loket) zal er een (online) formulier worden ingevuld door de persoon waar de klacht toekomt.

Wanneer een klacht ontvangen wordt door een lid van de gemeenteraad, de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, het college van burgemeester en schepenen of het Vast Bureau, dan stuurt deze de klacht onmiddellijk door aan de algemeen directeur, die op zijn beurt de klacht overmaakt aan de klachtencoördinator.

Art. 5 Centralisatie van de klachten

Alle klachten worden gecentraliseerd bij de klachtencoördinator.

Individuele ambtenaren die een klacht ontvangen, maken deze binnen de twee werkdagen over aan de klachtencoördinator.

Art. 6 Onvolledige klachten

Indien de klacht niet voldoet aan alle genoemde vereisten, neemt de klachtencoördinator binnen de twee weken contact op met de klachtindiener teneinde de nodige aanvullingen of verbeteringen te verkrijgen. De klachtindiener krijgt hierna twee weken de tijd (tenzij anders afgesproken), na de berichtgeving over de onvolkomenheid, om de nodige aanvullingen over te maken. Indien de bijkomende informatie niet wordt verstrekt binnen de gestelde termijn, wordt de klacht beschouwd als onontvankelijk bij gebrek aan belang.

Art. 7 Verwerking van persoonsgegevens

De indiening van een klacht geldt als toestemming voor het lokaal bestuur 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 de dienst tegen wie de klacht gericht is of bij andere betrokken instanties, behalve wanneer de indiener zich daartegen bij indiening expliciet verzet.

C. Beoordeling of de klacht in behandeling kan worden genomen (ontvankelijkheidsbeoordeling)

Art. 8 Interne taakverdeling klachten

Volgende organen zijn betrokken in de beoordeling en behandeling van klachten:

1. De **klachtencoördinator**: die de klachten registreert, de onontvankelijkheid beoordeelt en de interne verwerking en de behandeling van de klachten coördineert. De klachtencoördinator, evenals de vervanger bij afwezigheid, bij deontologische beletselen of wanneer de klacht gericht is tegen de klachtencoördinator zelf, wordt door de

algemeen directeur aangeduid onder de ambtenaren van de gemeente en OCMW van Lummen.

2. De **klachtenbehandelaar**: de hiërarchische ambtenaar van de ambtenaar of dienst op wie de klacht betrekking heeft, die instaat voor het inhoudelijk onderzoek, het verzamelen van de feiten, het horen van de partijen en het voorstellen van een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en eventuele oplossingen. De klacht kan niet behandeld worden door iemand waarop de klacht zelf betrekking heeft. In dergelijk geval treedt de leidinggevende van de betrokkene op als klachtenbehandelaar. In geval van klachten jegens de algemeen directeur, treedt de adjunct-algemeendirecteur op als klachtenbehandelaar.

In geval van onduidelijkheid wie als klachtenbehandelaar van rechtswege aangewezen is, bepaalt de algemeen directeur wie de klachtenbehandelaar is.

Art. 9 Ontvankelijkheid van de klacht

Volgende klachten worden onontvankelijk verklaard en worden bijgevolg niet behandeld in het kader van dit reglement. Deze klachten worden geregistreerd als **melding** en als dusdanig beantwoord en afgehandeld:

- **anonieme** klachten en **onvolledige** klachten na de periode van mogelijkheid ter vervollediging;
- klachten die **te algemeen** zijn of waarbij – ook na navraag conform artikel 6 – niet duidelijk is waarop de klacht betrekking heeft;
- klachten over een voorwerp waar de indiener **geen belang** bij heeft;
- klachten over materies die buiten de **bevoegdheid** van de gemeente of het OCMW vallen; indien mogelijk wordt de klachtindiener geïnformeerd welke overheid dan wel bevoegd is;
- klachten die betrekking hebben op feiten die zich **meer dan een jaar voordien** afspeelden en waarin geen initiatieven werden genomen door de klachtindiener;
- meldingen over een als zodanig beschouwd gebrek of mankement aan een gemeentelijk goed of het openbaar domein, of een suggestie daarover;
- suggesties, vragen om informatie of dienstverlening of eerste spontane meldingen van een probleem²;
- klachten over beslissingen van de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn en hun uitvoerende organen;
- algemene opmerkingen over regelgeving, het gevoerde beleid, beleidsverklaringen beleidsintenties;
- klachten die betrekking hebben op aangelegenheden die voorwerp zijn van een juridictioneel beroep of gerechtelijke procedure;
- beroepen of bezwaren waarvoor een specifieke procedure is voorzien in een andere regelgeving (bv. omgevingsvergunningen, bezwaren met betrekking tot gemeentebelevingen, ...);
- klachten die (uitsluitend) betrekking hebben op een mandataris. in dat geval wordt de klachtindiener verwezen naar de deontologische code voor mandatarissen;

² Schriftelijk of mondeling signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een dienst van de gemeente of OCMW gewenst is.

- feiten waarvoor eerder een klacht werd ingediend en die ook eerder behandeld werd: in dit geval wordt de indiener van de klacht op de hoogte gesteld van de conclusies van de oorspronkelijke klacht;
- klachten van personeel van gemeente of OCMW over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen of de rechtspositieregeling;
- klachten die kennelijk ongegrond zijn: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan zijn gemaakt door de betrokken dienst of ambtenaar; de beoordeling of een klacht al dan niet “kennelijk ongegrond” is, behoort tot de soevereine bevoegdheid van de klachtencoördinator en de indiener van de klacht wordt hiervan gemotiveerd op de hoogte gesteld;
- petitie's.

Net zoals van het gemeentebestuur, het OCMW en zijn personeel een klantvriendelijke behandeling mag verwacht worden, gaat het lokaal bestuur ervan uit dat de klacht op een fatsoenlijke wijze wordt geformuleerd.

Art. 10 Kennisgeving van ontvangst en ontvankelijkheidsonderzoek

De klachtencoördinator geeft uiterlijk één week na ontvangst, melding van ontvangst en van het ontvankelijkheidsonderzoek en informeert desgevallend over het verdere verloop van het onderzoek.

D. Registratie en beoordeling van een ontvankelijke klacht

Art. 11 Registratie van de klacht

Elke ontvankelijke klacht wordt opgenomen in het klachtenregister. Volgende gegevens worden in het klachtenregister geregistreerd:

- datum van ontvangst van de klacht;
- ontvanger van de klacht;
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht;
- de drager van de klacht (loket, brief, e-mail, online formulier);
- aan wie de klacht gericht is: gemeente of OCMW
- een bondige omschrijving of samenvatting van de klacht;
- naam van de klachtenbehandelaar;
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding aan de klachtindiener;
- datum van afhandeling en verzending van het antwoord;
- ondernomen of te nemen maatregelen;
- gevolg van de klacht: gegrond, gegrond en gecorrigeerd, deels gegrond, ongegrond.

Art. 12 Onderzoek gegrondheid

Een ontvankelijke klacht wordt onderzocht door de klachtenbehandelaar of zijn/haar plaatsvervanger bij langdurige afwezigheid. De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim en de persoonlijke levenssfeer van de klachtindiener te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Indien aangewezen, word(t)(en) de klachtindiener(s) gecontacteerd.

De klachtenbehandelaar hoort zo nodig de medewerker of het betrokken team en onderzoekt de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Wanneer het nuttig is, hoort de klachtenbehandelaar ook de klachtindiener

Art. 13 Bemiddeling (optioneel)

De klachtenbehandelaar oordeelt of het aangewezen is om een bemiddeling te organiseren tussen de klachtindiener en de betrokken medewerker(s). De klachtenbehandelaar brengt de klachtindiener desgevallend hiervan schriftelijk op de hoogte. De klachtindiener laat vervolgens schriftelijk binnen een termijn van drie weken weten of hij/zij al dan niet ingaat op de aangeboden bemiddelingspoging; het ontbreken van antwoord binnen deze termijn wordt beschouwd als een weigering.

In geval van bemiddeling treedt de klachtenbehandelaar op als bemiddelaar.

Art. 14 Beoordeling gegrondheid

De klachtenbehandelaar is tevens verantwoordelijk voor het beoordelen van de gegrondheid van de klacht en in voorkomend geval het aanreiken van een oplossing.

De klachtenbehandelaar bezorgt binnen de vier weken na initiële ontvangst van de klacht, per e-mail het verslag met motivering en een ontwerp van antwoordbrief aan de klachtencoördinator.

Art. 15 Onafhankelijke controle en verificatie door de klachtencoördinator

De klachtencoördinator gaat na of de klachtenbehandelaar de voorgeschreven procedurele stappen heeft gevolgd en een neutrale houding heeft aangenomen in de behandeling van de klacht. Mits positieve controle ondertekent de klachtencoördinator samen met de klachtenbehandelaar het verslag.

Indien er tijdens de procedure van afhandeling tussen de klachtenbehandelaar en klachtencoördinator een meningsverschil zou ontstaan of er een verschillende visie in aanpak zou zijn, dan wordt dit opgelost door tussenkomst van de algemeen directeur.

E. Afhandeling

Art. 16 Afhandeling van de klacht

De klachtencoördinator verstuurt het ondertekende verslag aan de klachtindiener.

In geval van een (gedeeltelijk) gegronde klacht worden, naast verontschuldiging, acties aangegeven die ondernomen werden om tegemoet te komen aan de klacht of wat ondernomen werd om dergelijke klachten te vermijden in de toekomst. Het antwoord aan de klachtindiener kan onder geen enkel beding worden beschouwd als een erkenning van aansprakelijkheid en kan niet zo worden uitgelegd. Het verslag vermeldt dit uitdrukkelijk.

Een klacht is afgehandeld wanneer het antwoord is verstuurd en de klachtencoördinator het ondertekende verslag en bijhorende ondersteunende documentatie heeft opgeslagen in een centrale digitale opslagplaats met geldende toegangsbeperkingen.

Art. 17 Afhandelingstermijn

Een klacht wordt afgehandeld (beantwoord) binnen maximaal zes weken na ontvangst van de klacht, tenzij verder onderzoek is vereist of een aanvaarde bemiddeling deze termijn moeilijk haalbaar maakt, met gemotiveerde mededeling van dit laatste aan de klachtindiener en kennisgeving van een redelijke afhandelingstermijn.

Art. 18 Beroepsprocedure

Een beroep tegen de ontvankelijkheids- of gegrondheidsbeslissing kan ingediend worden bij de toezichthoudende overheid of bij de Vlaamse Ombudsdienst. De contactgegevens van deze organen worden mee opgenomen in het verslag over de klacht.

F. Rapportering

Art. 19 Interne kennisgeving

Het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau, en het MAT worden geïnformeerd over het resultaat van de klacht.

Art. 20 Verbetering van de dienstverlening

De klachtencoördinator bekijkt minstens op jaarbasis het geheel van de klachten om zo te komen tot voorstellen van verbetering van de dienstverlening van het bestuur. De klachtencoördinator bespreekt deze voorstellen met het managementteam in functie van de organisatiebeheersing.

Art. 21 Jaarlijkse rapportering aan de raad

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente.

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

G. Inwerkingtreding reglement

Art. 22 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2024.

Namens De Gemeenteraad

Algemeen directeur
Bart Vissers

Voorzitter
Sander Hoogstijns

Valideer dit document op <https://verify.intellistampcenter.be/verify> met code: 49aaqb-wpbabs-2mami2-b7