



UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

Openbare zitting van 28 maart 2019

Aanwezig: Patrick Hugaert, voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn;
Pieter Claeys, voorzitter vast bureau;
Yves De Baets, Hendrik Van de Veere, Frederik Versluys,
Inge De Gussem, leden vast bureau;
Filip Gijssels, Linde De Man, Wim De Waele, Alex Ruebens, Geert Du Pré,
Jürgen Rysselaere, Marnix Seels, Stefaan Buyck, Bert Heynssens,
Inge De Vlaeminck-Wolfcarius, Cindy van Hee-Lippens, raadsleden;
Karine Goegebeur, algemeen directeur

Verontschuldigd:

Afwezig:

Goedkeuren van het reglement m.b.t. het klachtenbehandelingssysteem van Kaprijke

De raad voor maatschappelijk welzijn,

Wetten en reglementen	Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, inzonderheid artikels 78, 13°, 218, 302 en 303, §1 en 3 Gemeenteraadsbeslissing van 20 september 2007 houdende de goedkeuring van het reglement m.b.t. het klachtenbehandelingssysteem
Verwijzingsdocumenten	Reglement klachtenbehandeling Klachtenprocedure WZC De Boomgaard
Verantwoording	Op 20 september 2007 keurde de gemeenteraad een reglement m.b.t. het klachtenbehandelingssysteem goed. Het bestaande reglement werd door de gemeenteraad herzien in het licht van de bepalingen in het nieuwe decreet over het lokaal bestuur. Dit reglement geldt in gelijke mate ook voor het OCMW-bestuur. In uitvoering van artikel 302 van het decreet over het lokaal bestuur dient de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. Dit systeem is georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. Woonzorgcentrum De Boomgaard in Lembeke beschikt over een eigen kwaliteitshandboek. Deze specifieke klachtenprocedure heeft te allen tijde

	<p>voorrang op het algemene reglement klachtenbehandeling, dat aanvullend kan zijn.</p> <p>De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend over het OCMW.</p> <p>De algemeen directeur neemt het klachtenreglement op in het organisatiebeheersingssysteem: het organisatiebeheersingssysteem bepaalt op welke wijze de organisatiebeheersing van de gemeente en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn wordt georganiseerd, met inbegrip van de te nemen controlemaatregelen, procedures en de aanwijzing van de personeelsleden en organen die ervoor verantwoordelijk zijn, en de rapporteringsverplichtingen van de personeelsleden die bij het organisatiebeheersingssysteem betrokken zijn.</p> <p>Het organisatiebeheersingssysteem beantwoordt minstens aan het principe van functiescheiding waar mogelijk en is verenigbaar met de continuïteit van de werking van de diensten van de gemeentelijke diensten.</p>
Advies	
Financiële verantwoording	
Voorstel	Goedkeuren van het reglement m.b.t. het klachtenbehandelingssysteem van Kaprijke
Stemmen	<p>17 voor: Patrick Hugaert, Pieter Claeys, Yves De Baets, Hendrik Van de Veere, Frederik Versluys, Inge De Gussem, Filip Gijssels, Linde De Man, Wim De Waele, Alex Ruebens, Geert Du Pré, Jürgen Rysselaere, Marnix Seels, Stefaan Buyck, Bert Heynssens, Inge De Vlaeminck-Wolfcarius, Cindy van Hee-Lippens</p> <p>0 tegen:</p> <p>0 onthoudingen:</p>
Besluit	<p><u>Artikel 1:</u> keurt het reglement m.b.t. het klachtenbehandelingssysteem van Kaprijke goed.</p> <p><u>Artikel 2:</u> dit reglement treedt onmiddellijk na de goedkeuring door de raad voor maatschappelijk welzijn in werking.</p> <p><u>Artikel 3:</u> maakt dit reglement bekend in navolging van artikel 287 van het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017.</p> <p><u>Artikel 4:</u> het klachtenreglement wordt opgenomen als onderdeel van het organisatiebeheersingssysteem.</p>

Reglement
klachtenbehandeling
Kaprijke

Artikel 1: Dit reglement is van toepassing op zowel het gemeente- als het OCMW-bestuur, met dien verstande dat "burgemeester" wordt gelezen als "voorzitter van het vast bureau", "schepenen" wordt gelezen als "lid van het vast bureau", "schepenen" wordt gelezen als "leden van het vast bureau", "gemeenteraad" wordt gelezen als "raad voor maatschappelijk welzijn", "college van burgemeester en schepenen" wordt gelezen als "voorzitter en leden van het vast bureau" en "voorzitter van de gemeenteraad" wordt gelezen als "voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn".

Artikel 2:

§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. 1. een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
2. 2. het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
3. 3. het niet uitvoeren van een handeling of prestatie;

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

1. 1. een behandelingswijze van de ambtenaar of politici;
2. 2. een termijn;
3. 3. een beslissing van de ambtenaar;

§4 Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren als op het niet correct handelen van burgemeester, schepenen of raadslid.

Artikel 3:

§1 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitities;

§2 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Artikel 4: Een medewerker van de diensten van het lokaal bestuur kan net zoals een burger een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

Artikel 5: Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk ingediend worden. Onder "schriftelijk" wordt verstaan: per brief, per e-mail of per webformulier.

Artikel 6: Als klachtenbehandelaar treedt op:

1. de hiërarchisch overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging waarover wordt geklaagd betrokken is geweest;
2. het evaluatiecomité, dat bestaat uit het college van burgemeester en schepenen en de voorzitter van de gemeenteraad, indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de algemeen directeur en de financieel directeur;
3. de deontologische commissie indien het een klacht betreft tegen een gedraging van burgemeester, een schepenen of raadslid;
4. de algemeen directeur en een lid van het gemeenschappelijk managementteam indien het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van een ander ambtenaar, die beiden werkzaam zijn bij het lokaal bestuur van Kaprijke.

Artikel 7: De klachtencoördinator registreert en dispatcht alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

Artikel 8: Klachten worden behandeld volgens de procesbeschrijving opgenomen in bijlage 1.

Artikel 9: 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 verzet.

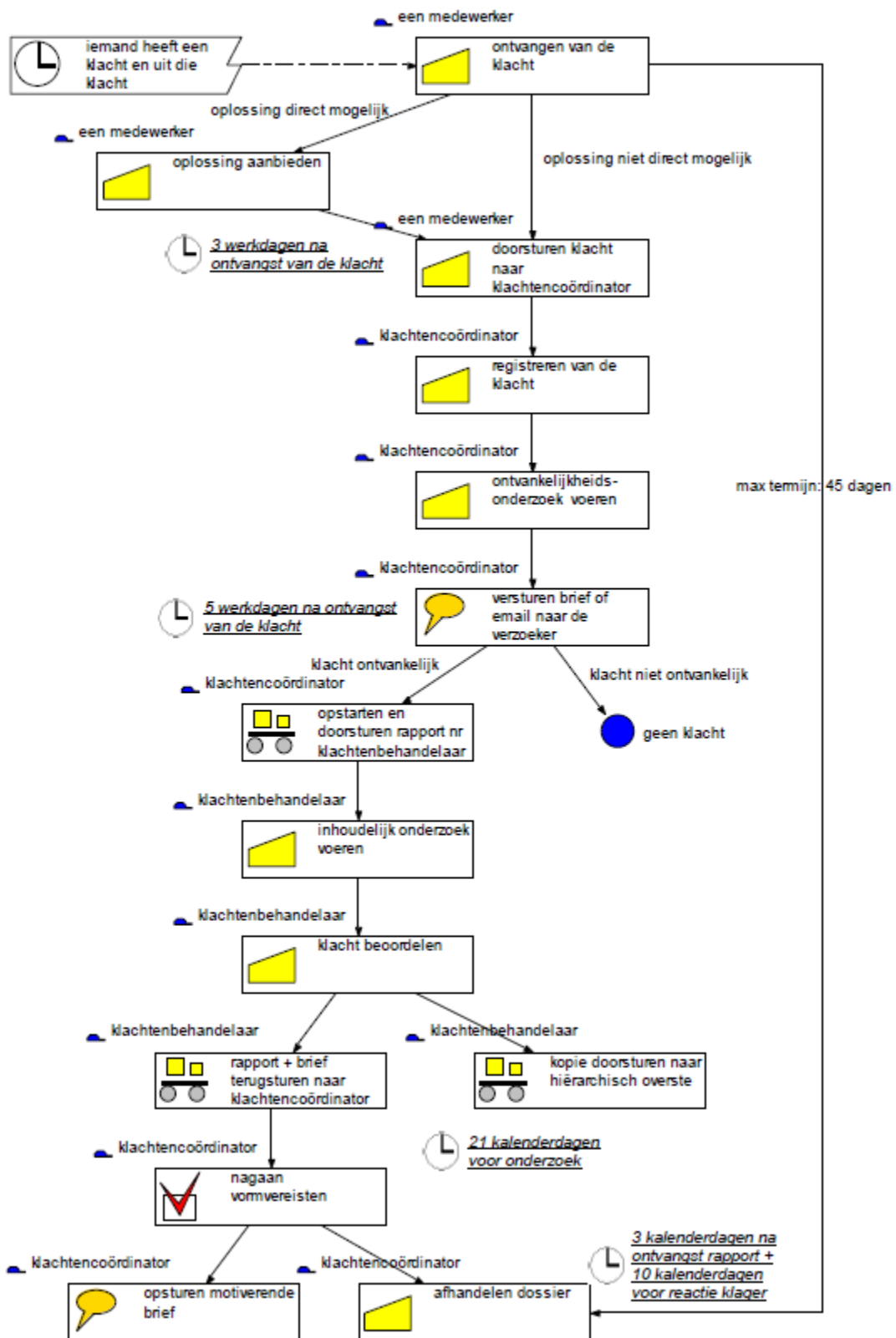
Artikel 10: §1 De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente.

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

Artikel 11: Iedereen heeft het recht om kosteloos een voorstel in te dienen of een melding te doen bij het lokaal bestuur via het centrale meldpunt op www.kaprijke.be/meldpunt. Het lokaal bestuur brengt de burger binnen een redelijke termijn op de hoogte van het standpunt over het voorstel of de melding en de eventuele conclusies of initiatieven die ze daaraan verbindt.

Artikel 12: Dit reglement treedt in werking vanaf 29 maart 2019.

Bijlage 1: processchema afhandelen van een klacht - gemeente Kaprijke



Bijlage 2: procesbeschrijving: inhoud van het afhandelen van een klacht

🕒 Trigger of aanleiding: iemand heeft een klacht en uit die klacht

Beschrijving:

ofwel:

- burgers (externe klachten);
- personeelsleden (interne klachten).

mogelijke manieren om klacht te uiten:

- via website: klachtenformulier;
- via e-mail;
- via brief;
- telefonisch;
- mondeling.

Definitie klacht = een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger of medewerker bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie:

- manifest: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en hij dit uit;
- uiting: de ontevredenheid moet worden veruitwendigd door de burger. Dit kan op vele wijzen: mondeling, schriftelijk of elektronisch;
- ontevreden burger of medewerker: de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de burger of medewerker zelf (perceptie);
- lokale overheid: zowel klachten over handelingen of prestaties van medewerkers als van lokale politici;
- al dan niet: een klacht kan zowel slaan 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;
- handeling of prestatie: heel ruim op te vatten:
 - 1/ behandelingswijze van een ambtenaar of politici;
 - 2/ een termijn;
 - 3/ een beslissing van de ambtenaar.

▶ Stap 1: ontvangen van de klacht

Uitvoerende

- een medewerker

Beschrijving

- mondeling: elke administratief medewerker moet wanneer een burger een klacht mondeling uit, deze noteren;
- schriftelijk: via formulier op gemeentelijke website, e-mail, brief of fax;
- telefonisch;

-> noodzakelijke gegevens:

- datum;
- naam;
- adres;
- telefoon;
- e-mail;
- korte omschrijving van de klacht;
- kanaal hoe klacht is binnengekomen (website, mondeling, telefonisch, via e-mail, via brief) -> bij mondeling, telefonisch, e-mail en brief: naam medewerker die klacht heeft ontvangen.

Indien mogelijk om direct oplossing aan te bieden:

▶ Stap 2: oplossing aanbieden

Uitvoerende

- een medewerker

Beschrijving

Wanneer een burger een klacht uit rechtstreeks aan een medewerker/dienst waarop de klacht betrekking heeft + er kan direct een oplossing worden aangeboden, wordt deze oplossing direct aangeboden.

(fout wordt hersteld of uitvoeren van een handeling of prestatie)

Termijn: 3 werkdagen na ontvangst van de klacht voor aanreiken oplossing en bezorging aan de klachtencoördinator

▶ Stap 3: doorsturen klacht naar klachtencoördinator

Uitvoerende

- een medewerker

Beschrijving

Aangezien elke gemeente een *centraal* klachtenregistratie- en -behandelingssysteem moet hebben, georganiseerd op ambtelijk niveau, betekent dit dat alle binnenkomende klachten (via welk kanaal ook) geregistreerd worden.

1. externe klachten (burgers):

Elke medewerker die een klacht heeft ontvangen of genoteerd van een burger, stuurt deze door naar de klachtencoördinator:

- bij mondelinge klacht: noteert elke administratief medewerker de klacht en stuurt deze door naar de klachtencoördinator;
- bij schriftelijke klacht: balie schrijft brief in + geeft deze mee met klachtencoördinator;
- bij klacht via e-mail: e-mail registreren en doorsturen naar klachtencoördinator;
- bij klacht via telefoon: klacht noteren + doorsturen naar klachtencoördinator;
- bij klacht via webformulier: klacht komt onmiddellijk terecht bij de klachtencoördinator.

2. interne klachten (medewerkers):

Elke medewerker die zelf een klacht heeft, kan deze doorsturen naar zijn of haar diensthoofd. Wanneer het om een klacht gaat over het diensthoofd zelf, kan deze klacht worden doorgestuurd naar de hiërarchische chef of de klachtencoördinator.

Ook wanneer direct een oplossing kan worden aangeboden, stuurt de medewerker klacht + oplossing door naar de klachtencoördinator voor registratie.

🟡 Stap 4: registreren van de klacht

Uitvoerende

- klachtencoördinator

Beschrijving

De klachtencoördinator brengt elke klacht in het systeem. Enkel de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregistratiesysteem.

In het register worden volgende elementen opgenomen:

- de identiteit van de klager (naam, adres, telefoon of e-mail);
- de aard van de klacht;
- de administratieve dienst of personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- het kanaal hoe de klacht is binnengekomen;
- de ontvankelijkheid van de klacht;
- de reden van niet ontvankelijkheid;
- de datum van de klacht die is binnengekomen;
- de datum wanneer de brief met ontvangstbevestiging +

ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd (termijn: 5 werkdagen na ontvangst);

- de datum wanneer de klachtencoördinator het rapport doorstuurt naar de klachtenbehandelaar;
- de datum wanneer de klachtencoördinator het rapport en de motiverende brief van de klachtenbehandelaar heeft ontvangen;
- de gegrondheid van de klacht;
- de datum wanneer de motiverende brief naar de verzoeker is verstuurd (termijn: 45 kalenderdagen na ontvangst);
- de datum van de eventuele reactie van de verzoeker na behandeling van zijn/haar klacht.

📌 Stap 5: ontvankelijkheidsonderzoek voeren

Uitvoerende

- klachtencoördinator

Beschrijving

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek.

Twee mogelijke opties: 1. klacht is 'ontvankelijk';
2. klacht is 'niet ontvankelijk'.

1. klacht is ontvankelijk:

De klachtencoördinator stuurt binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht ontvankelijk is, verder wordt behandeld en de coördinaten van diegene die de klacht gaat behandelen.

-> verdere behandeling klacht.


2. klacht is niet ontvankelijk:

De klachtencoördinator stuurt binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht niet ontvankelijk is en de redenen van niet ontvankelijkheid:

- al eerder klacht ingediend;
- meer dan een jaar verstreken sedert de feiten;
- nog niet alle beroepsprocedures aangewend;
- jurisdictioneel beroep aanhangig;
- kennelijk ongegrond;
- geen belang;
- anoniem;
- klacht over beleid en regelgeving;
- geen lokale overheid.

-> geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure.

Termijn: 5 werkdagen na ontvangst van de klacht voor bezorging resultaat ontvankelijkheidsonderzoek

 **Stap 6: versturen brief of e-mail naar de verzoeker**

Uitvoerende

- klachtencoördinator

Beschrijving

Binnen de vijf werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator schriftelijk een antwoord naar de klager dat:

- de klacht werd ontvangen;
- de klacht al dan niet ontvankelijk is (+ motivatie);
- de coördinaten van de klachtenbehandelaar.

Wanneer de burger een klacht uit via e-mail, wordt het antwoord via e-mail teruggestuurd. Wanneer de burger via een ander kanaal zijn klacht uit, wordt het antwoord via brief teruggestuurd.

 **Stap 7: opstarten en doorsturen rapport naar klachtenbehandelaar**

Uitvoerende

- klachtencoördinator

Beschrijving

Rapport wordt opgestart enkel bij ontvankelijke klacht.

1^{ste} luik wordt ingevuld door de klachtencoördinator:

- contactgegevens verzoeker (naam, adres, telefoon, e-mail);
- datum indiening klacht;
- korte omschrijving klacht;
- kanaal hoe klacht is binnengekomen;
- ontvankelijk;
- datum versturen ontvangstbrief;
- coördinaten klachtenbehandelaar.

De klachtencoördinator stuurt rapport via e-mail door naar de klachtenbehandelaar in kwestie.

!! De klachtenbehandelaar = de hiërarchisch overste van de dienst of medewerker waarover een klacht wordt ingediend.

Termijn: onmiddellijk na de ontvankelijkheidsverklaring

📌 Stap 8: inhoudelijk onderzoek voeren

Uitvoerende

- klachtenbehandelaar

Beschrijving

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht:

- de klachtenbehandelaar gaat bij de betrokken dienst/medewerker om uitleg vragen over de feiten waarover de burger klaagt;
- de klachtenbehandelaar vat de uitleg van de desbetreffende dienst of medewerker samen en vraagt de klager om reactie:
 - het principe van hoor en wederhoor;
 - een ernstig feitenonderzoek;
 - een redelijke behandeltermijn (21 kalenderdagen).
- een samenvatting van deze gesprekken wordt opgenomen in het rapport.

📌 Stap 9: klacht beoordelen

Uitvoerende

- klachtenbehandelaar

Beschrijving

- de klachtenbehandelaar vult het rapport verder aan met motieven (in feite en in rechte (motiveringsplicht + welke rechtsnormen, ombudsnormen of algemene beginselen van behoorlijk bestuur er geschonden zijn));
- de klachtenbehandelaar schrijft een motiverende brief naar de klager met volgende mogelijke beoordelingen:
 - **gegronde klacht:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of ombudsnormen (manifest) werden geschonden;
 - **deels gegronde klacht:** bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet;
 - **gegronde en gecorrigeerde klacht:** de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd;
 - **ongegronde klacht:** er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist. Er is hier geen sprake van één van de beoordelingscriteria en/of waarbij de burger zelf (manifest) in de fout is gegaan;
 - **terechte opmerking:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de betrokken dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te

- bestempelen. Toch is de klacht/opmerking nuttig om de dienstverlening te verbeteren;
 - **geen oordeel:** dit zijn 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 hem in aanmerking te nemen. Hoewel deze klachten als dusdanig niet beoordeeld worden, kunnen zij wel belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst;
- **stopzetting procedure door burger:** door of in samenspraak met de burger wordt de klachtenprocedure stopgezet. Hoewel dit als dusdanig niet beoordeeld wordt, kan dit toch belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst.
- bij gegronde of deels gegronde klachten -> oplossing formuleren:
 - opgelost;
 - deels opgelost;
 - onopgelost.

Stap 10: kopie van het rapport + motiverende brief doorsturen naar de hiërarchisch overste

Uitvoerende

- klachtenbehandelaar

Beschrijving

De klachtenbehandelaar stuurt een kopie van het rapport en motiverende brief door naar zijn of haar hiërarchisch overste. Zo blijft het diensthoofd, in de gevallen dat hij of zij zelf niet als klachtenbehandelaar moet optreden, altijd op de hoogte van de behandelde klachten binnen zijn of haar dienst.

Termijn: 21 kalenderdagen voor inhoudelijk onderzoek, beoordeling en opmaak rapport

Stap 11: rapport + motiverende brief terugsturen naar klachtencoördinator

Uitvoerende

- klachtenbehandelaar

Beschrijving

- wanneer het rapport en de motiverende brief het fiat heeft van de klachtenbehandelaar, stuurt de klachtenbehandelaar dit rapport en motiverende brief naar de klachtencoördinator;

Stap 12: nagaan vormvereisten

Uitvoerende

- klachtencoördinator

Beschrijving

De klachtencoördinator gaat na:

- de vormvereisten van het rapport en de motiverende brief;
- de neutrale houding van de klachtenbehandelaar in het behandelen van de klacht en het schrijven van het rapport en de motiverende brief.

Dit betekent dus dat de klachtencoördinator inhoudelijk niets nagaat.

Stap 13: opsturen motiverende brief

Uitvoerende

- klachtencoördinator

Beschrijving

Wanneer de klachtencoördinator het fiat geeft, wordt de motiverende brief opgestuurd naar de verzoeker

Termijn: binnen de 3 werkdagen na ontvangst rapport klachtenbehandelaar + 10 kalenderdagen voor reactie klager

Stap 14: afhandelen dossier

Uitvoerende

- klachtencoördinator

Beschrijving

Het rapport wordt in het systeem gebracht + de klacht wordt als afgehandeld beschouwd als er geen reactie van de klager volgt.

Namens de raad voor maatschappelijk welzijn

get. Karine Goegebeur
algemeen directeur

get. Patrick Hugaert
voorzitter raad voor maatschappelijk
welzijn

Voor eensluidend uittreksel

Karine Goegebeur
algemeen directeur

Patrick Hugaert
voorzitter raad voor maatschappelijk
welzijn