



uittreksel uit het notulenboek van de raad voor maatschappelijk welzijn

Zitting van 9 november 2023

Aanwezig Anne-Sophie Verschoore, schepen-voorzitter
Luc Derudder, burgemeester
Jonas Van D'huynslager, Olivier De Marez, schepenen
Marleen Lefebvre, Stijn Manhaeghe, Annelies Braeckevelt, Koen Vandenbroucke, Koen Castelein,
Greet Desmet, Marijke Verbeke, Davy Verhulst, Nadine Dejonckheere, Dirk De Keyzer,
Flore Vanluchene, Wim Behaeghe, Cyriel Seys, Marleen Martin-Debacker, raadsleden
Carl Vereecke, algemeen directeur

Verontschuldigd Carine Geldhof, schepen

Reglement klachtenbehandeling gemeente en OCMW Oostrozebeke: goedkeuren – RMW/2023/025

De raad,

Aanleiding

Voor de erkenning van het lokaal dienstencentrum Tjuf is een klachtenreglement nodig.

Juridische overweging

Decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur, het laatst gewijzigd bij decreet van 16 juni 2023 tot wijziging van het Provinciedecreet van 9 december 2005 en het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur, wat betreft de beëindiging van de hoedanigheid van het statutaire personeelslid.

Gelet op het advies van het managementteam van 17 oktober 2023.

Gelet op het advies van het vast bureau van 18 oktober 2023.

Feiten, context en argumentatie

Overwegende dat het huidig reglement dateert van 2008 en aan een update toe is.

Overwegende dat er een apart klachtenreglement bestaat voor BKO de Wiemkes, WZC Rozenberg en het LOI (lokaal opvanginitiatief) van het OCMW van Oostrozebeke.

Overwegende dat het OCMW niet over een geformaliseerd klachtenreglement beschikt en er één nodig is voor de erkenning van lokaal dienstencentrum Tjuf en de instelling voor schuldbemiddeling.

Overwegende dat we klachten centraal binnen de organisatie willen behandelen, telkens op een uniforme manier, zodat ook de rapportage naar de politieke organen beter kan verlopen.

Overwegende dat, in het kader van een verdere integratie, een systeem werd uitgewerkt dat voor beide entiteiten gebruikt kan worden.

Toelichting door Luc Derudder, burgemeester.

Financiële impact

niet van toepassing

Amendement

niet van toepassing

Tussenkomen

Mevrouw Lefebvre en de heer Vandenbroucke, raadsleden.

Aanwezig

Anne-Sophie Verschoore, Luc Derudder, Jonas Van D'huynslager, Olivier De Marez, Marleen Lefebvre, Stijn Manhaeghe, Annelies Braeckevelt, Koen Vandenbroucke, Koen Castelein, Greet Desmet, Marijke Verbeke, Davy Verhulst, Nadine Dejonckheere, Dirk De Keyzer, Flore Vanluchene, Wim Behaeghe, Cyriel Seys, Marleen Martin-Debacker, Carl Vereecke

Besluit,

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Artikel 1

Het reglement klachtenbehandeling gemeente en OCMW Oostrozebeke (m.u.v. BKO de Wiemkes, WZC Rozenberg en het LOI van het OCMW van Oostrozebeke) wordt als volgt goedgekeurd:

Artikel 1: doel van het systeem voor klachtenbehandeling

Elke gebruiker van de dienstverlening van de gemeente of het OCMW van Oostrozebeke die een klacht heeft, heeft recht op een grondige behandeling van zijn/haar klacht.

Een klacht is een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, waardoor het belangrijk is om:

- o De drempel om een klacht in te dienen te verlagen;
- o Klachten zorgvuldig te registreren zodat er een duidelijk beeld kan gevormd worden over het aantal en soort klachten.

Het lokaal bestuur wenst voorrang te geven aan een eerstelijnsoplossing d.w.z. bij ontevredenheid kort op de bal te spelen. Slechts indien dit niet lukt kan een verzoeker een formele klacht indienen.

Dit reglement is van toepassing op alle gemeentelijke en OCMW-diensten van Oostrozebeke, uitgezonderd het woonzorgcentrum Rozenberg, de buitenschoolse kinderopvang 'de Wiemkes' en het lokaal opvanginitiatief van Oostrozebeke, die over een specifiek klachtenreglement beschikken.

Artikel 2: definitie van een klacht

Een klacht is een manifeste uiting van een ongenoegen of ontevredenheid over de hulp- of dienstverlening van de gemeente of het OCMW van Oostrozebeke.

Deze ontevredenheid vloeit voort uit:

- o het foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- o het niet of laattijdig verrichten van een handeling of prestatie;
- o het afwijken van de wettelijke of reglementair vastgestelde procedure;
- o het niet nakomen van gemaakte afspraken;
- o het onvriendelijk of onbeleefd behandelen van bezoekers.

Een klacht kan betrekking hebben op een personeelslid, op een dienst van het lokaal bestuur van Oostrozebeke of op de burgemeester, een schepen of een raadslid.

Het systeem van klachtenbehandeling is niet van toepassing op

- o vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petities;
- o algemene klachten over de regelgeving
- o de werking, beslissingen, beleidsvoornemens of-verklaringen van de politieke organen;
- o mondelinge opmerkingen waarbij er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden aan de gebruiker.

Artikel 3: wie kan een klacht indienen?

Elke gebruiker (inwoner, bezoeker, vereniging, bedrijf,...) van de hulp-of dienstverlening van de gemeente of het OCMW van Oostrozebeke kan een klacht indienen.

Artikel 4: Verzoeker, klachtenontvanger, klachtencoördinator en klachtenbehandelaar

De verzoeker is degene die de klacht uit.

De klachtenontvanger is de medewerker van de gemeente of het OCMW die de klacht ontvangt.

De taak van klachtencoördinator wordt opgenomen door de communicatieambtenaar van de gemeente.

De klachtenbehandelaar is in principe de leidende ambtenaar van de dienst (of bij zijn/haar afwezigheid zijn/haar hiërarchische overste of vervanger) waar het betrokken personeelslid is tewerkgesteld wiens handelen of niet handelen wordt aangeklaagd of die verantwoordelijk is voor de aangeklaagde feiten of toestand.

Indien een klacht specifiek betrekking heeft op de klachtenbehandelaar, wordt het onderzoek overgenomen door de algemeen directeur.

In geval van klachten over het handelen of niet handelen van de algemeen directeur, van de financieel directeur, van de voorzitter en van raadsleden is respectievelijk de gemeenteraad of de Raad voor Maatschappelijk Welzijn de klachtenbehandelaar.

In geval van klachten over het handelen of niet handelen van de burgemeester, een schepen of een raadslid is de gemeenteraad de klachtenbehandelaar.

In geval van klachten over het handelen of niet handelen van de ene ambtenaar ten opzichte van een andere ambtenaar, die beiden werkzaam zijn bij het gemeentebestuur of OCMW van Oostrozebeke is de algemeen directeur de klachtenbehandelaar.

Het managementteam is de klachtenbehandelaar als de klacht de klachtenprocedure betreft.

Artikel 5: Procedure

Het bestuur beschikt over een centraal klachtenmeldpunt (de klachtencoördinator).

1. Wijze van indienen

Een klacht kan enkel schriftelijk worden ingediend. Dit kan via brief naar dienst communicatie, t.a.v.

klachtenbehandeling, E. Brengierstraat 6 te 8780 Oostrozebeke of via het digitaal klachtenformulier op de website www.oostrozebeke.be.

Indien de klacht mondeling wordt ingediend, maakt de klachtenontvanger in het bijzijn van de verzoeker een schriftelijke neerslag via het daartoe voorziene klachtenformulier. De klachtindiener moet zich uitdrukkelijk akkoord verklaren met het formulieren van de klacht.

Een klacht is niet ontvankelijk (ongegrond) wanneer:

- o het een anonieme klacht is;
- o de klacht een materie betreft die niet tot de bevoegdheid van het bestuur behoort;
- o de klacht gaat over de regelgeving, over het (al dan niet) gevoerde beleid of over de beleidsvoornemens en de afgelegde verklaringen.
- o de indiener geen belang kan aantonen;
- o de klacht betrekking heeft op feiten waarvoor een specifieke procedure voorzien is in de wetgeving of wanneer er al een jurisdictioneel beroep aanhangig is;

- o de klacht betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht werd ingediend door dezelfde persoon en die volgens de procedure van klachtenbehandeling volledig werd behandeld en afgesloten;
- o de klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die zich meer dan 1 jaar geleden voordeden;
- o de klacht onredelijk is.

Voor de registratie en correcte afhandeling zijn volgende gegevens essentieel:

- o datum, de naam, het adres en telefoonnummer van de verzoeker;
- o omschrijving van de klacht.

Indien een of meerdere van deze gegevens ontbreken kan de klacht niet in behandeling worden genomen.

2. Registratie van de klacht

Alle klachten worden door de klachtencoördinator geregistreerd en geregistreerd.

De klachtencoördinator waakt over de verdere afwerking ervan.

3. Ontvangst

De klachtencoördinator bepaalt of de klacht al dan niet ontvankelijk is en de reden waarom.

Hiervan wordt de klachtindiener binnen de 10 kalenderdagen op de hoogte gebracht via een ontvangstbevestiging.

Wanneer de klacht ontvankelijk is bevat de ontvangstbevestiging ook de naam en de contactgegevens van de klachtenbehandelaar en de termijn waarbinnen de klachtindiener een antwoord mag verwachten.

Klachten die worden gemeld aan mandatarissen worden doorgegeven aan de algemeen directeur.

4. Onderzoek

De klachtencoördinator zorgt er eveneens voor dat de klacht terecht komt bij de juiste klachtenbehandelaar cf. artikel 4. De klachtenbehandelaar staat in voor het formuleren van een antwoord of aanreiken van een oplossing. De klachtenbehandelaar bezorgt de motivering en een voorstel van antwoord aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zal het voorstel van antwoord controleren op de nodige vormvereisten en zal nagaan of de klachtenbehandelaar een neutrale houding heeft aangenomen in de behandeling van de klacht. De coördinator heeft uiteindelijk instemming voor het versturen van het antwoord en bewaakt tijdens de volledige klachtenbehandeling of de termijnen gerespecteerd werden.

5. Afhandeling

De klachtenbehandelaar verstuurt een schriftelijk antwoord binnen de 30 kalenderdagen aan de klachtindiener.

Indien er geen oplossing is of als de verzoeker de voorgestelde oplossing schriftelijk weigert, leg de klachtencoördinator binnen de 30 kalenderdagen de klacht en de resultaten voor aan het college van burgemeester en schepenen (gemeente) of het vast bureau (OCMW).

6. Terugkoppeling

De klachtencoördinator rapporteert elke klacht aan de algemeen directeur en stelt hem/haar op de hoogte van het verloop van de behandeling. Er wordt jaarlijks gerapporteerd aan het managementteam.

Artikel 6 Rapportering

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn over het aantal klachten en een korte toelichting omtrent de behandeling ervan. In deze rapportage worden geen persoonsgegevens vermeld.

Artikel 7 Toepassingsdatum

Dit reglement treedt in werking op 1 december 2023.

Artikel 2

Besluit van de gemeenteraad betreffende reglement klachtenbehandeling: vaststelling van 20 december 2007 wordt opgeheven.

Dit document is digitaal ondertekend door

algemeen directeur,
(get.) Carl Vereecke

schepenen-voorzitter,
(get.) Anne-Sophie Verschoore

voor eensluidend uittreksel
Oostrozebeke, 14 november 2023



Volnummer: 4/4

Ernest Brengierstraat 6 - 8780 OOSTROZEBEKE - tel. 056 67 11 19 - fax 056 67 11 27 - secretariaat@oostrozebeke.be
www.oostrozebeke.be - BIC GKCCBEBB - IBAN BE 33 0910 0024 4246 - BTW BE0207 436 676