

# PROVINCIE WEST-VLAANDEREN

## STAD WERVIK

### UITTREKSEL UIT HET REGISTER VAN DE BESLISSINGEN VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

Zitting van 30 juni 2020

**Aanwezig :** Marc Kino, voorzitter;  
Youro Casier, burgemeester;  
Geert Bossuyt, Ann Degroote, Bart Pynket, Sonny Ghesquiere, schepenen;  
Alexander Vantomme, Hendrik Ingelbeen, Bercy Slegers,  
Dominique Marecaux, Belinda Beauprez, Yves Obin, Etienne Pillaert,  
Johan Deneut, Tom Durnez, Nino DHellem, Lien Deblaere,  
Kristof Vandamme, Yara Bogaert, Nele Leroy, Robin Depoorter,  
Jari Denorme, raadsleden;  
Philippe Verraes, algemeen directeur

**Afwezig :** Bert Verhaeghe, schepen

**Verontschuldigd :** Cindy Vienne, Els Scheirlynck, raadsleden

**Agendapunt: Reglement van klachtenbehandeling voor het lokaal bestuur Wervik - goedkeuring.**

**Op grond van de volgende artikels uit het Decreet over het Lokaal Bestuur:**

***Artikel 302:***

Zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.

***Artikel 303 § 1:***

Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur neemt dat op in het organisatiebeheersingssysteem, vermeld in artikel 218.

***Artikel 303 § 3:***

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.

**Op grond van de volgende feitelijke overwegingen:**

Het reglement inzake klachtenbehandeling van de stad Wervik werd vastgesteld door de gemeenteraad op 21 december 2007 en dient dringend geactualiseerd te worden.

Er bestaan tevens aparte reglementen inzake klachtenbehandeling voor het OCMW van Wervik en het IBO.

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 (met inbegrip van het IBO).

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.

## **BESLUIT, unaniem :**

Het reglement inzake klachtenbehandeling als volgt vast te stellen:

### **Artikel 1: Definities**

§1. Onder 'klacht' wordt verstaan: een duidelijke uiting waarbij een burger of organisatie klaagt over een al dan niet verrichte handeling of prestatie van een personeelslid of een dienst van de stad Wervik of het OCMW Wervik.

§2. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

- een foute handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet of slechts gedeeltelijk uitvoeren van een handeling of prestatie;
- het niet verlenen van de dienstverlening op een respectvolle of onpartijdige wijze.

### **Artikel 2: Ontvankelijkheid van klachten**

§1. De klacht is ontvankelijk als hij voldoet aan de definitie zoals geformuleerd in artikel 1 §

§2. 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;
- de klacht gaat over de regelgeving, over het (al dan niet) gevoerde beleid of over beleidsbeslissingen, -voornemens of -verklaringen;
- de klacht te algemeen is of wanneer niet duidelijk is waarop de klacht betrekking heeft;
- al eerder klacht werd ingediend door zelfde burger of organisatie over de zelfde feiten en deze klacht volgens deze procedure reeds werd behandeld, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht;
- de klacht niet geformuleerd is in de Nederlandse taal;
- de feiten dateren van een jaar of meer vóór de indiening ervan, tenzij de gevolgen van de aangeklaagde feiten nog steeds zichtbaar zijn;
- de klager geen belang kan aantonen;
- de klacht anoniem is ingediend,
- de klacht niet geadresseerd is aan de Stad of het OCMW;
- de klacht betrekking heeft op de werking van andere (overheids-)organisaties dan de Stad of het OCMW of op de werking van verzelfstandigde overheidsorganisaties;
- de Stad of het OCMW niet bevoegd zijn in de betreffende materie;

- §3. Onder “melding”, zoals vermeld in vorige paragraaf, wordt verstaan een mondeling, schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een stads-of OCMW-dienst gewenst is.

### **Artikel 3:**

Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen die op een objectieve, klantvriendelijke en grondige wijze behandeld wordt.

### **Artikel 4: Hoe een klacht indienen**

- §1. De burger kan zowel zijn klacht indienen bij het centraal klachtenmeldpunt, als op elektronische wijze.

- §2. Het lokaal bestuur richt een centraal klachtenmeldpunt in. Dit bevindt zich op de dienst secretariaat.

Indien een klacht door de burger mondeling wordt geformuleerd, schrijft een lid van de dienst secretariaat deze klacht neer en wordt deze ondertekend door de indiener. De indiener krijgt hiervan een afschrift.

- §3. Het lokaal bestuur plaatst een elektronisch klachtenformulier op de website van stad en OCMW.

- §4. De klachten worden geregistreerd en opgevolgd in het postregistratie en -opvolgingsstelsel. Hierin worden alle relevante gegevens opgenomen (datum ontvangst, identificatie klager, omschrijving klacht, identificatie betrokken dienst, ontvankelijkheid, beoordeling klacht, ondernomen maatregelen, ...).

- §5. Er wordt telkens getracht een e-mailadres te bekomen. Het ontbreken van een e-mailadres belet de behandeling van de klacht niet.

### **Artikel 5: Klachtencoördinator**

- §1. De algemeen directeur wordt binnen het centraal klachtenmeldpunt belast met de taak van klachtencoördinator.

- §2. De klachtencoördinator is verplicht het beroepsgeheim te hanteren en alle discretie alsook een strikte neutraliteit in acht te nemen.

### **Artikel 6: Onderzoek naar ontvankelijkheid**

- §1. Vooraleer een klacht wordt behandeld, oordeelt de klachtencoördinator of deze ontvankelijk is, zoals bepaald in artikel 2 van dit reglement.

Indien de klacht ontvankelijk is, stuurt de klachtencoördinator onverwijld een ontvankelijkheidsbevestiging op de meest passende wijze aan de indiener.

Indien een klacht niet ontvankelijk is, stuurt de klachtencoördinator onverwijld een antwoord met vermelding van de reden van niet verdere afhandeling van de klacht op de meest passende wijze aan de indiener.

Indien een klacht niet ontvankelijk is omdat dit een melding is, zoals bedoeld in artikel 2 paragraaf 3, dan stuurt de klachtencoördinator dit door naar het meldformulier.

- §2. Een klacht kan evenwel worden ingediend door een derde (bijvoorbeeld raadsman), indien hij beschikt over een behoorlijke machtiging vanwege de betrokkene.
- §3 'Op meest passende wijze', zoals vermeld in §1, wordt verstaan als een milieu-engagement. Indien het e-mailadres van de indiener gekend is, gebeurt deze ontvangstbevestiging via e-mail. Zo niet gebeurt deze ontvangstbevestiging per brief.

#### **Artikel 7: Klachtenbehandelaar**

- §1. Acht de klachtencoördinator de klacht ontvankelijk, dan duidt hij de klachtbehandelaar aan.
- §2. Als klachtenbehandelaar treedt op:
- hiërarchisch overste van de dienst of medewerker tegen wie een klacht werd ingediend;
  - indien de klacht wordt gericht tegen de hiërarchisch overste van de dienst, dan zal de coördinator een ander passende klachtenbehandelaar aanduiden;
  - de gemeenteraad, ingediend bij de voorzitter van de gemeenteraad, wanneer de klacht betrekking heeft op de algemeen directeur inzake taken die betrekking hebben op de werking van de gemeente
  - de OCMW-raad, ingediend bij de voorzitter van de OCMW-raad, wanneer de klacht betrekking heeft op de algemeen directeur inzake taken die betrekking hebben op de werking van het OCMW

Indien de klachtenbehandelaar in de onmogelijkheid verkeert om binnen een redelijke termijn de klacht te behandelen, duidt de klachtencoördinator een passende klachtenbehandelaar aan.

- §3. De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te hanteren en alle discretie alsook een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt. Hij hanteert het principe van hoor en wederhoor en voert een ernstig feitenonderzoek.

#### **Artikel 8: Termijnen**

- §1. De klachtencoördinator stuurt de indiener binnen de zeven kalenderdagen een ontvangstmelding.
- §2. De klachtencoördinator stuurt de indiener een gemotiveerd antwoord inzake de klacht binnen de dertig kalenderdagen.  
Bedraagt de tijd, nodig voor het beantwoorden van de klacht, meer dan 30 kalenderdagen, dan houdt de klachtencoördinator de indiener regelmatig op de hoogte van de stand van zaken van de klachtenbehandeling.

#### **Artikel 9: Behandeling van de klacht**

- §1. Als de klacht ontvankelijk is, stelt de klachtenbehandelaar een onderzoek naar de gegrondheid van de klacht in. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie, aangebracht door de betrokken dienst en informatie van de klager. De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie en maakt een voorstel van antwoord op. Het antwoord wordt ondertekend door de klachtencoördinator. Vervolgens wordt het ondertekend antwoord op de meest passende wijze verstuurd naar de klager.

- §2. Het personeelslid dient steeds in de mogelijkheid gesteld te worden om zich te verdedigen en zijn standpunt naar voor te brengen, alsook om zijn gedrag te verbeteren, indien zou blijken dat hij daadwerkelijk een fout gemaakt heeft.
- §3. 'Op meest passende wijze', zoals vermeld in §1, wordt verstaan als een milieu-engagement. Indien het e-mailadres van de indiener gekend is, gebeurt het antwoord via e-mail. Zo niet gebeurt het antwoord per brief.

#### **Artikel 10: Afsluiting van de klacht**

- §1. Om de klacht af te sluiten, kan ze in het post- en registratiesysteem op volgende manieren worden gecatalogeerd:
- Onontvankelijk: de klacht was niet ontvankelijk
  - Gegrond: de gedraging van de medewerker of de dienst is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager heeft gelijk.
  - Gegrond en gecorrigeerd: de klager heeft gelijk en tijdens de procedure is de fout van de medewerker of de dienst gecorrigeerd.
  - Deels gegrond, deels ongegrond: zowel de medewerker of de dienst als klager waren deels in fout.
  - Ongegrond: de medewerker of de dienst heeft geen fout begaan.
- §2. Nadat de klacht gegrond is verklaard, moet de klachtenbehandelaar de klacht bespreken met de betrokken medewerker of dienst, met als hoofddoel het vermijden van andere klachten in de toekomst.
- §3. Na twee maanden gaat de klachtencoördinator na of alle voorstellen en maatregelen werden uitgevoerd. Als alle maatregelen werden uitgevoerd, wordt de klacht definitief afgesloten in het klachtenregister. Als er bijsturing nodig is, neemt de klachtencoördinator contact op met de klachtenbehandelaar.

#### **Artikel 11: Vlaamse Ombudsdienst**

- § 1. De Vlaamse Ombudsdienst wordt aangesteld als ombudsdienst voor de gemeente. In het geval men niet tevreden is met het verloop/de uitkomst van de interne klachtenbehandeling kan de burger zich met zijn klacht richten tot de Vlaamse Ombudsdienst. Wanneer de burger op de hoogte gesteld wordt van het resultaat van de interne klachtenbehandeling, zal hij steeds gewezen worden op de mogelijkheid om zijn klacht te richten tot de Vlaamse Ombudsdienst.
- § 2. De tussenkomsten van de Vlaamse Ombudsdienst zijn gratis voor de burger of organisatie. De klacht wordt zo snel mogelijk en maximum binnen de drie maanden volledig afgehandeld. De Ombudsdienst beslist over een eventuele verlenging.
- § 3. De Ombudsdienst kan ook meldingen van personeelsleden in het kader van de klokkenluidersregeling onderzoeken.
- § 4. De Vlaamse Ombudsdienst kan beslissen een klacht niet te behandelen wanneer de identiteit van de klager hem onbekend is of wanneer de klacht niet binnen het toepassingsgebied van dit reglement valt. Als de ombudsdienst niet bevoegd is, wijst hij door indien mogelijk.
- § 5. Als de klacht nog niet gekend is bij de stad, geeft de ombudsdienst de stad eerst de kans om de klacht op te lossen.
- § 6. De ombudsdienst bemiddelt hieromtrent het optreden ten opzichte van de burgers door het lokaal bestuur (en haar medewerkers en/of privé-personen (natuurlijke en rechtspersonen) aan wie een gemeentelijke dienstverlening is toevertrouwd. Deze bemiddeling gebeurt hetzij naar aanleiding van een klacht, hetzij op verzoek van het college van burgemeester en schepenen/vast bureau.

De ombudsdienst is bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een dienst van het lokaal bestuur zich in een bepaalde situatie heeft gedragen en daarrond een advies te formuleren. Hij stelt hiervan het college van burgemeester en schepenen/vast bureau in kennis.

§ 7. De ombudsdienst kan alle documenten nodig/nuttig voor het onderzoek opvragen. Hij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen, die hij op hun waarheidsgetrouwheid kan toetsen, en iedereen uitnodigen voor een gesprek ter zake.

#### **Artikel 12:**

Het college van burgemeester en schepenen/vast bureau wordt gelast met de bekendmaking en uitvoering van dit besluit. Het bestaan van het meldpunt en de klachtenprocedure worden bekend gemaakt via de verschillende beschikbare kanalen.

#### **Artikel 13: Rapportering**

§1. Zesmaandelijks bezorgt de klachtencoördinator een overzicht van de recente klachten aan het college van burgemeester en schepenen en het vast bureau. Dit rapport bevat:

- de omschrijving van de klachten
- de doorlooptijd
- het aantal ontvankelijke vs. onontvankelijke klachten
- het klachtkanaal
- de beoordeling en het type van ontvankelijke klachten
- het onontvankelijkheidstype
- de verbeteringen
- info over het halen van deadlines

§2. Jaarlijks wordt aan de gemeenteraad rapport voorgelegd inzake de binnengekomen klachten en de opvolging hiervan.

§3. Jaarlijks wordt aan de Raad voor Maatschappelijk welzijn een rapport voorgelegd inzake de binnengekomen klachten en de opvolging hiervan.

#### **Artikel 14: Klachten IBO**

Wat de klachten betreft die betrekking hebben op de werking van IBO, gelden de volgende bijkomende regels:

- . Indien de indiener van de klacht ontevreden is over de wijze waarop de klachtenbehandeling is gebeurd, dan kan hij/zij steeds contact opnemen met de klachtendienst van Kind & Gezin.
- . Bij ernstige klachten dient het resultaat gemeld te worden aan Kind & Gezin.

#### **Artikel 15: Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt onmiddellijk in werking.

Dit reglement vervangt 'Het systeem van klachtenbehandeling', goedgekeurd op de gemeenteraad van 21 december 2007, alsook de reglementen klachtenbehandeling van het OCMW en het IBO;

NAMENS DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN:

De algemeen directeur

De voorzitter

Philippe Verraes

Marc Kino

De algemeen directeur

VOOR EENSLUIDEND AFSCRIFT :

De voorzitter,

Philippe Verraes

Marc Kino