PROVINCIE WEST-VLAANDEREN

STAD WERVIK

UITTREKSEL UIT HET REGISTER VAN DE BESLISSINGEN VAN DE GEMEENTERAAD

Zitting van 22 oktober 2024

Aanwezig : Els Scheirlynck, voorzitter;
Youro Casier, burgemeester;
Bercy Slegers, Geert Bossuyt, Yves Obin, Tom Durnez, Lien Deblaere, schepenen;
Alexander Vantomme, Dominique Marecaux, Bart Pynket, Bert Verhaeghe, Ann Degroote, Cindy Vienne, Nino DHellem, Kristof Vandamme, Nele Leroy, Robin Depoorter, Jari Denorme, Karlien Hoornaert, Jens Ugille, Meinert Vanneste, Steve Dejan, Emmerson Dury, Hannes Decorte, raadsleden;
Marc Stevens, algemeen directeur wnd.

Afwezig :

Verontschuldigd : Julie Kinoo, raadslid;
Annemie Vos, algemeen directeur

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

Titel

Reglement klachtenbehandeling stad en OCMW Wervik - Goedkeuring

Beknopte samenvatting

De gemeenteraad keurt het nieuwe reglement klachtenbehandeling goed.

Regelgeving:

- Bevoegdheid - de gemeenteraad is bevoegd op basis van artikel 40-41 van het decreet lokaal bestuur
- Juridische grond - de artikelen 302-303 van het decreet over het lokaal bestuur

Argumentatie

Heden verloopt de klachtenbehandelingsprocedure zeer arbeidsintensief en resulteert niet steeds tot eenieders tevredenheid. Dit komt door een aantal verschillende oorzaken en redenen:

- Het reglement is bijzonder uitgebreid waardoor de beoordeling van gegrondheid en ontvankelijkheid omstandig geargumenteerd moet worden. Dit is zeer arbeidsintensief en geeft de indiener niet steeds een evenredig gevoel van tevredenheid.
- De indiener maakt zelden onderscheid tussen meldingen en klachten. Veel te vaak gaat het om meldingen. In dergelijk geval moet het antwoord eerst uitleggen waarom de klacht ongegrond of niet-ontvankelijk is, waarna het als melding wordt teruggestuurd, wat vaak verwarrend is voor de indiener.
- Er is geen dialoog voorzien in de klachtenbehandelingsprocedure

Visie

Binnen het lokaal bestuur Wervik streven we naar een open en responsieve organisatie die actief luistert naar de feedback van haar burgers. Klachten worden gezien als kansen voor verbetering en groei, zowel voor de organisatie als voor de gemeenschap. Ons doel is om een cultuur van transparantie, verantwoordelijkheid en continue verbetering te bevorderen.

Hierbij streven we ernaar om dit niet louter via reglementen af te dwingen, maar vooral door dialoog en verbinding:

- Verbinding vanuit de organisatie richting de burger of de stakeholder die een klacht formuleert;
- Verbinding binnen de organisatie om hieruit te leren, workflows voortdurend te blijven verbeteren en een transparante communicatie aan te houden met iedereen.

Doelstellingen

- Verbeteren van de dienstverlening door middel van een systematische klachtenanalyse;
- Het verhogen van de burgertevredenheid door snelle en effectieve klachtenbehandeling;
- Bevorderen van transparantie en verantwoording binnen de gemeentelijke organisatie;
- Leren van klachten om toekomstige problemen te voorkomen en processen te optimaliseren.

Procedure voor Klachtenbehandeling

Indiening van Klachten

Klachten kunnen op verschillende manieren worden ingediend, zoals:

- Online via het klachtenformulier op de website
- Via mail naar info@wervik.be
- Telefonisch of mondeling door de betrokken dienst aan te spreken. Elke medewerker kan via dienstverlening immers in contact komen met burgers of klanten die een klacht hebben. De medewerker die wordt aangesproken over een mogelijke klacht, gaat eerst na of het niet gaat om een informatieve vraag, een melding of een probleem dat meteen kan opgelost worden. Zoniet, wordt de klacht genoteerd in topdesk. Hiervan wordt een korte schriftelijke neerslag van bijgehouden.

Ontvangstbevestiging

Na de indiening van een klacht ontvangt de klager, binnen vijf (5) werkdagen, een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere procedure en de verwachte behandeltijd.

Behandeling van Klachten

De klacht wordt binnen 45 dagen na ontvangst afgehandeld. Indien meer tijd nodig is, wordt de indiener op de hoogte gesteld van een éénmalige verlenging met 45 dagen, met een duiding over de oorzaak van de vertraging.

Dialoog gaat voor op de schriftelijke afwerking van de klacht.

Beslissing en Communicatie

De beslissing over de klacht wordt aan de indiener meegedeeld, inclusief de genomen maatregelen en eventuele vervolgstappen.

Rapportering aan de Gemeenteraad en Raad voor Maatschappelijk Welzijn

De workflow van klachten en meldingen gebeuren via hetzelfde softwarepakket, maar worden als aparte categorieën gerapporteerd.

Jaarlijks brengt de algemeen directeur, of bij delegatie de klachtencoördinator, verslag uit op de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over:

a) Het aantal ontvangen klachten en de aard ervan;
b) Het aantal en de aard van de klachten, dewelke een duidelijke melding waren en zo ook verder werden behandeld;
c) De doorlooptijd;
d) Eventuele trends en structurele problemen.

Een jaarlijkse evaluatie van het klachtenbehandelingsproces wordt uitgevoerd om:
a) De effectiviteit van de klachtenbehandeling te beoordelen;
b) Verbeterpunten te identificeren.
c) Beleid en procedures aan te passen waar nodig.

BESLUIT, unaniem :

Artikel 1 :

De gemeenteraad keurt het nieuwe reglement op de klachtenbehandeling in bijlage goed. Dit nieuwe reglement treedt in werking op 01 januari 2025.

Artikel 2 :

Het reglement klachtenbehandeling, zoals goedgekeurd op de zitting van de raad van 30 juni 2020, wordt opgeheven.

BIJLAGE
Reglement klachtenbehandeling lokaal bestuur Wervik

Artikel 1: Toepassingsgebied

Dit reglement organiseert een systeem voor de behandeling van klachten. Dit reglement is van toepassing op eerstelijnsklachten met betrekking tot de dienstverlening van het lokaal bestuur Wervik

Het lokaal bestuur Wervik omdat zowel de stad en het OCMW Wervik, inclusief ook de dienstverlening van De Sloeber.

Artikel 2: Definitie

Een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van het lokaal bestuur Wervik, of dienstverlening van leveranciers die optreden namens het lokaal bestuur.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie;
- de gebrekkige kwalitatieve uitvoering van een handeling of prestatie;
- het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling of prestatie.

Artikel 3: Behandeling van andere verzoeken

Volgende verzoeken worden niet als (eerstelijns)klacht beschouwd:

a) *Meldingen* worden niet beschouwd als klachten en worden doorgestuurd door het lokaal bestuur naar het meldpunt voor meldingen.

b) *Beleidsklachten of beleidssuggesties* (die zich beperken tot een specifieke beleidskeuze) worden doorgestuurd door het lokaal bestuur naar de bevoegde schepen(en) die de afhandeling ervan op zich nemen.

c) *Vragen om informatie* worden beantwoord door de bevoegde dienst.

d) *Administratieve beroepen, (fiscale) bezwaarschriften en verzoekschriften* worden niet beschouwd als klachten en dienen de wettelijk omschreven procedures te volgen. Deze worden niet doorgestuurd door het lokaal bestuur.

e) *Tweedelijnsklachten* worden door het lokaal bestuur doorgestuurd naar de Vlaamse ombudsdienst. Dit zijn de klachten waarvan de indiener oordeelt dat hij/zij onvoldoende antwoord heeft ontvangen. Dit is een soort van hoger beroep voor de indiener.

Artikel 4: Indienen van de klacht

Ieder die beroep doet op de dienstverlening van het lokaal bestuur kan een klacht indienen.

Het kan gaan om een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf/onderneming. De klacht moet onderschreven worden door een natuurlijke persoon of gemandateerde van een rechtspersoon, met opgave van naam, adres en contactgegevens.

Het indienen van een klacht kan via volgende kanalen:

a) via het klachtenformulier op de website;
b) via info@wervik.be
c) telefonisch
d) mondeling (een medewerker zal de klacht en persoonsgegevens noteren)

Artikel 5: Opvang van ontevreden klanten door personeel van het lokaal bestuur

Een medewerker van het lokaal bestuur Wervik die geconfronteerd wordt met een persoon die een klacht wenst in te dienen:

a) probeert te analyseren of het daadwerkelijk gaat om een klacht (en niet om een *melding, informatieve vraag, beleidsklacht, …)*

b) past de LEO-techniek toe:
    a. **Luisteren**: geef je volle aandacht aan de persoon. Stel vragen. Herhaal wat je begrepen hebt.
    b. **Erkennen**: geef de indiener altijd gelijk op het gebied van emoties (ook al ben je het niet eens met de inhoud). Hij heeft immers last van het probleem. Pas daarna werken we aan een oplossing.
    c. **Oplossen**: bied een oplossing aan en communiceer die op een duidelijke en verstaanbare manier.
c) probeert een verdere escalatie van de klacht te voorkomen: als je zelf een oplossing kan bieden, doe dat dan. Hier hou je wel een korte schriftelijke neerslag van bij in het platform. Indien je de klacht niet zelf kan behandelen, stuur je deze door naar de klachtencoördinator.
d) geeft duidelijke informatie aan de indiener over de verdere behandeling van zijn klacht;
e) overloopt alle gegevens met de indiener om te zien of ze duidelijk zijn en of de klacht correct omschreven is. Laat dit ook ondertekenen door de betrokkene.
f) rondt het gesprek op een vriendelijke manier af (ook al is de indiener onvriendelijk of onbeleefd).

Artikel 6: Registratie en ontvangstmelding

De klacht die binnenkomt via het platform wordt automatisch geregistreerd en krijgt ook onmiddellijk een ontvangstmelding.

De ontvangstmelding bedankt de indiener voor de ingediende klacht en geeft aan dat men de klacht verder zal onderzoeken en dat de betrokkene binnen uiterlijk 45 dagen een antwoord mag verwachten op zijn klacht.

Artikel 7: Klachtencoördinator

De algemeen directeur duidt een klachtencoördinator aan.

De klachtencoördinator zorgt voor het klachtenbeheer en voor een goede wisselwerking met de algemeen directeur en de medewerkers binnen de organisatie zodat het klachtenmanagement binnen de organisatie vanuit een klantgerichte visie wordt gerealiseerd.

Hij/zij ziet erop toe dat de procedure correct gevolgd wordt en waar nodig stuurt hij/zij bij. De klachtencoördinator staat in voor:

a) Het efficiënt gebruik van het platform
b) Het overmaken van klachten aan de bevoegde diensten en medewerkers. Klachten die niet toegewezen kunnen worden aan een dienst, zullen door de klachtencoördinator zelf behandeld worden;
c) de opvolging van alle klachten in behandeling;
d) de rapportering op regelmatige tijdstippen aan de bevoegde instanties over de klachtenafhandeling en naleving van het reglement binnen het lokaal bestuur;
e) de afhandeling van alle klachten;
f) het bespreken van de mogelijke antwoorden aan de burger met de algemeen directeur en het uitsturen van de communicatie aan de burger;
g) indien verbeteringen nodig zijn op het vlak van dienstverlening in de brede zin neemt de algemeen directeur dit op samen met het MAT om voorstellen uit te werken en bij te sturen op basis van de relevante informatie uit het klachtenbeheer.

Artikel 8: Neutraliteit en onafhankelijkheid

Alle betrokken medewerkers bij het klachtenonderzoek worden geacht een neutrale rol in te nemen. Klachten kunnen niet onderzocht worden door medewerkers die rechtstreeks betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

De medewerkers geven hun actieve medewerking aan het onderzoek door de klachtencoördinator.

Artikel 9: Ontvankelijkheid

De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht binnen de vijf werkdagen.

De klachtencoördinator verklaar de klacht onontvankelijk, wanneer:

a) de klacht niet valt onder de definitie van eerstelijnsklacht in artikel 2;
b) de klacht handelt over materies die buiten de bevoegdheid van de stad of het OCMW vallen.
c) de klacht anoniem is;
d) de klacht handelt over een onderwerp waarbij de burger niet zelf betrokken is;
e) de klacht handelt over feiten die langer dan één (1) jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas na meer dan één jaar manifesteren;
f) de klacht handelt over feiten waarover een gerechtelijke procedure lopende is;
g) het gaat om klachten van personeel van het lokaal bestuur over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling;
h) de klacht handelt over feiten waarvoor de indiener eerder een klacht had ingediend en die ook werd behandeld.

De klachtencoördinator motiveert zijn beslissing aan de indiener op een heldere en begrijpelijke manier.

Zo mogelijk, neemt de klachtencoördinator telefonisch contact op met de indiener om de beslissing te duiden vooraleer deze digitaal of schriftelijk over te maken.
Zo mogelijk, verwijst de klachtencoördinator de indiener door naar de juiste procedure, of de bevoegde instantie.

De klachtencoördinator verwijst naar de mogelijkheid tot tweedelijns klachtenbehandeling door de Vlaamse ombudsdienst of bij klachten over de kinderopvang bij Kind en Gezin, indien men niet akkoord is met de beoordeling over de ontvankelijkheid.

Artikel 10: Gegrondheid

De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijke klachten op hun gegrondheid met de betrokken dienst en medewerkers.

Zo mogelijk, neemt de coördinator telefonisch contact op met de indiener.

Samen met de algemeen directeur oordeelt de klachtencoördinator of het aangewezen is om in open dialoog te gaan met de indiener om de klacht juister te kunnen inschatten en begrijpen. Indien de indiener niet reageert op dit voorstel wordt de klacht verder digitaal afgehandeld.

Het onderzoek dient zo snel mogelijk na de ontvangst van de klacht afgerond te worden, en uiterlijk binnen de 45 kalenderdagen.

Een éénmalige verlenging van de afhandelingstermijn met eenzelfde periode (45 kalenderdagen) is mogelijk indien verder onderzoek vereist is. De klager wordt hiervan schriftelijk of via e-mail in kennis gesteld, met duiding van de reden van de verlenging.

De uitkomst van het inhoudelijk onderzoek kan zijn:

a) **Gegronde klacht:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden.
b) **Deels gegronde klacht:** bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet.
c) **Ongegronde klacht:** er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de indiener betwist.
d) **Terechte opmerking:** klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de betrokken dienst niet onbehoorlijk of onzorgvuldig heeft gehandeld, maar waardoor duidelijk wordt dat de situatie en/of dienstverlening kan verbeterd worden.
e) **Geen oordeel:** klachten waarbij, na onderzoek:
   - Onvoldoende duidelijkheid blijft
   - Er geen objectief toetsingskader blijkt te zijn en/of een feitelijke discussie blijft bestaan

De klachtencoördinator motiveert zijn/haar beslissing aan de indiener.

Zo mogelijk, neemt de klachtencoördinator telefonisch contact op met de indiener om de beslissing te duiden vooraleer deze digitaal of schriftelijk over te maken, dit is een persoonlijke inschatting.

Desgevallend, verwijst de klachtencoördinator naar de genomen verbetermaatregelen of acties naar aanleiding van de klacht.

De klachtencoördinator verwijst naar de mogelijkheid tot tweedelijns klachtenbehandeling door de Vlaamse ombudsdienst en voor klachten over kinderopvang bij Kind en Gezin.

Artikel 11: Rapportering en evaluatie

De workflow van klachten en meldingen gebeuren via hetzelfde softwarepakket, over de klachten en meldingen worden gerapporteerd aan de raad.

Jaarlijks brengt de algemeen directeur, of bij delegatie de klachtencoördinator, verslag uit op de gemeenteraad en de OCMW-raad over:

a) Het aantal ontvangen klachten.
b) De aard van de klachten.
c) De doorlooptijd
d) Eventuele trends en structurele problemen.

Een jaarlijkse evaluatie van het klachtenbehandelingsproces wordt uitgevoerd om:

a) De effectiviteit van de klachtenbehandeling te beoordelen.
b) Verbeterpunten te identificeren.
c) Beleid en procedures aan te passen waar nodig.

NAMENS DE GEMEENTERAAD :

De algemeen directeur wnd.,

Marc Stevens

De voorzitter,

Els Scheirlynck

VOOR EENSLUIDEND AFSCHRIFT :

De algemeen directeur wnd.,

Stevens Marc

Marc Stevens

De voorzitter,

Getekend door:Els Scheirlynck (Signature
Getekend op:2024-10-26 11:05:12 +02:0
Reden:Ik keur dit document goed

Scheirlynck Els

Vlaamse overheid

Els Scheirlynck