

REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING GEMEENTE RIEMST/SOCIAAL HUIS RIEMST

Overwegend dat het Decreet Lokaal Bestuur voorschrijft dat de gemeenteraad/de raad voor maatschappelijk welzijn op basis van een reglement een systeem van klachtenbehandeling dient te organiseren;

Overwegend dat het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op ambtelijk niveau van de gemeente/het sociaal huis en maximaal onafhankelijk is van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.;

Gelet op het Decreet Lokaal Bestuur;

Gelet op het voorstel van processchema bij het afhandelen van een klacht.

artikel 1:

Het reglement 'Klachtenbehandeling gemeente Riemst/Sociaal Huis Riemst' wordt goedgekeurd als volgt:

Hoofdstuk 1 – Definitie

artikel 1: klacht

§1 Een klacht is een manifeste uiting – zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch – waarbij de burger zijn ontevredenheid uit bij het gemeentebestuur/het sociaal huis over een, naar zijn inzicht, niet of niet goed verrichte handeling of prestatie.

§2 Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie waardoor de burger schade/nadeel ondervindt
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie waardoor de burger schade/nadeel ondervindt
- het afwijken van een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze waardoor de burger schade/nadeel ondervindt
- een tekortkoming waardoor de burger schade/nadeel ondervindt
- een onheuse behandeling

§3 Een handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

- een behandelingswijze van een ambtenaar
- een termijn
- een beslissing door een ambtenaar
- een uitvoeringswijze (bijv. bij door ons uitgevoerde werken)

artikel 2

§1 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op anonieme klachten, meldingen, vragen om informatie, suggesties, bezwaren, beroepen en petitie's en op de melding van defecte straatverlichting en verstopte rioolputjes.

§2 Deze klachtenprocedure is evenmin van toepassing op:

- de regelgeving;
- het al dan niet gevoerde beleid;
- beleidsverklaringen of –voornemens;
- de werking van de Wijkpolitie;
- zaken die door verzekeringsmaatschappijen worden afgehandeld;
- zaken die tot de bevoegdheid behoren van een andere overheid;
- de handelingen door derden die geen enkele binding hebben met het gemeentebestuur;
- interne klachten binnen de gemeentelijke organisatie;

In voorkomend geval worden deze doorgestuurd naar een van de respectieve betrokken verantwoordelijken.

Hoofdstuk 2 – Procedure

Stap 1 – Ontvangen van een klacht

Hoe?

- mondeling (persoonlijk): de klachtencoördinator vult namens de burger het klachtenformulier in
- schriftelijk: via de meldingskaart, brief of fax;
- elektronisch/digitaal: via e-mail, het online klachtenformulier, sociale media of WhatsApp
- telefonisch: de klachtencoördinator vult namens de burger het klachtenformulier in

Stap 2 – Geval van eerstelijnsbehandeling

Bedoeling: indien de klachtencoördinator bij een klacht dadelijk een oplossing kan aanreiken, wordt de klacht rechtstreeks behandeld en volstaat de registratie in het systeem.

Stap 3 – Geval tweedelijnsklachtenbehandeling

Bedoeling: indien de klachtencoördinator constateert dat een klacht niet in aanmerking kan komen voor een onmiddellijke oplossing of rechtstreekse behandeling start de procedure.

Stap 4 – Registratie van de klacht

Beschrijving:

- elke klacht – ook die waaraan een onmiddellijke oplossing werd geboden – wordt ingebracht in het geautomatiseerd systeem;
- alleen de klachtencoördinator en zijn vervanger hebben toegang tot het klachtenregistratiesysteem

Stap 5 – Beoordelingscriteria bij het behandelen van de klachten

Deze criteria vormen het toetsingskader voor de beoordeling van klachten:

- a. overeenstemming met de rechtsregels;
- b. gelijkheid;
- c. redelijkheid en evenredigheid;
- d. onpartijdigheid;
- e. rechtszekerheid;
- f. vertrouwen;
- g. hoorplicht;
- h. redelijke termijn;
- i. zorgvuldigheid;
- j. efficiënte coördinatie;
- k. afdoende motivering;
- l. actieve informatieverstrekking;
- m. passieve informatieverstrekking;
- n. hoffelijkheid;
- o. afdoende toegankelijkheid;

Stap 6 – Ontvankelijkheidsonderzoek

Beschrijving:

twee mogelijke opties: 'ontvankelijk' en 'niet ontvankelijk'; de klachtencoördinator oordeelt.

a. ontvankelijk

Binnen de vijf werkdagen krijgt de persoon die de klacht heeft geuit een bericht dat de klacht werd ontvangen, ontvankelijk is en verder wordt behandeld.

b. niet ontvankelijk indien de klacht:

- kennelijk onredelijk is;

- anoniem is;
- deel uitmaakt van de beschrijving onder artikel 2;
- betrekking heeft op feiten die al werden behandeld conform de klachtenprocedure;
- betrekking heeft op feiten die langer dan zes maanden voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- geen belang voor de indiener kan aantonen;
- betrekking heeft op feiten waarvoor alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden uitgeput of waarover een juridische beroep aanhangig is;
- het onderwerp is van een nog lopende gerechtelijke procedure.

Indien een klacht onontvankelijk wordt bevonden, stuurt de klachtencoördinator binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een antwoord met vermelding van de reden van niet verdere afhandeling.

Stap 7 – Overleg met de hiërarchisch verantwoordelijke

Beschrijving:

- De klachtencoördinator overlegt met;
 - a. de hiërarchische overste van de persoon, dienst of afdeling tegen wie een klacht is ingediend en die zelf niet betrokken is geweest bij de handeling waarover wordt geklaagd; respectievelijk gaat het om het diensthoofd, het afdelingshoofd of de algemeen directeur; als het om een melding gaat verloopt de onderhandeling volgens dezelfde volgorde met degene waarop de materie van de melding betrekking heeft.
 - b. de burgemeester, indien het om een klacht gaat tegen de algemeen directeur of financieel directeur
- De klachtencoördinator verbindt zich ertoe de discretieplicht te respecteren en de strikte neutraliteit in acht te nemen.
- De klachtencoördinator stelt in samenwerking met de onderhandelingspartner een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht; dat gebeurt op basis van de informatie van de klager of melder en van de persoon, dienst of afdeling waarop de klacht betrekking heeft; de klachtencoördinator motiveert de bevindingen van het onderzoek; bedoelde motivering bevat één van volgende beoordelingen:
 - a. Gegronde klacht: de regelgeving werd niet gevolgd of bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden.
 - b. Deels gegronde klacht: slechts bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond.
 - c. Gegronde en gecorrigeerde klacht: de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd (Hoofdstuk 2 – Stap 2)
 - d. Ongegronde klacht: hoewel dat door de klager wordt betwist, werd er correct en zorgvuldig gehandeld volgens de regelgeving en de beginselen van behoorlijk bestuur.
 - e. Terechte opmerking: de betrokken persoon, dienst of afdeling heeft in één of ander opzicht onzorgvuldig gehandeld, maar de feiten zijn onvoldoende ernstig om ze als gegrond te bestempelen.
 - f. Geen oordeel: de klacht is onvoldoende duidelijk; er blijft twijfel bestaan of er al dan niet beter bestuurd had kunnen worden, of de fout is te gering om in aanmerking te nemen.
 - g. Stopzetting procedure door de burger: door of na samenspraak met de indiener van de klacht wordt de klachtenprocedure stopgezet.

Stap 8 – Antwoord op klacht

Zodra het ontwerpantwoord is opgesteld, wordt het overgemaakt aan het managementteam (MT), waarna het – na eventueel aan te brengen correcties - wordt geagendeerd op het CBS/Vast Bureau. Na definitieve goedkeuring door het CBS/Vast Bureau stuurt de klachtencoördinator het gemotiveerde antwoord naar de persoon die de klacht heeft geuit/ingediend + een afschrift aan:

- alle leden van het managementteam
- alle leden van het college van burgemeester en schepenen/ Vast Bureau
- de algemeen directeur

Dit proces is voltooid binnen 30 werkdagen volgend op de ontvangst van de klacht.

Stap 9 – Quid indien de indiener van de klacht niet akkoord gaat met het geformuleerde antwoord?

In voorkomend geval wijst de klachtencoördinator de indiener van de klacht in het gemotiveerde antwoord altijd op de mogelijkheid om beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Volgende standaardformulering wordt hiervoor aangewend:

"Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop u door ons bestuur in dit dossier werd behandeld, kunt u hiertegen schriftelijk of mondeling klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst - Leuvenseweg 86, 1000 Brussel - tel. 02 552 41 29 - klachten@vlaamseombudsdienst.be."

Hoofdstuk 3 – Klachtencoördinator (wie, profiel, taken)

artikel 1

De taak van klachtencoördinator wordt uitgeoefend door de communicatieambtenaar; indien niet beschikbaar neemt de communicatiedeskundige deze taak over.

artikel 2

de klachtencoördinator voert volgende taken uit:

- oordeelt of het om een klacht of om een melding gaat
- registratie van de klachten in het systeem
- ontvankelijkheidsonderzoek
- versturen van ontvangstbevestiging
- onderhandelen met de hiërarchisch bevoegden waarop de materie(s) van de klacht(en) betrekking heeft/hebben.
- versturen van gemotiveerd antwoord
- halfjaarlijkse rapportering aan managementteam en aan het CBS/Vast Bureau - jaarlijkse rapportering aan de gemeenteraad/raad voor maatschappelijk welzijn.

Hoofdstuk 4 – Rol managementteam

Het managementteam verbindt zich ertoe:

- de ontwerpantwoorden te valideren of aanpassingen te suggereren
- het in gang zetten en opvolgen van de verbeteracties
- het halfjaarlijkse rapport te evalueren

Hoofdstuk 5 – Rol CBS/Vast Bureau

Het Vast bureau verbindt zich ertoe:

- het antwoord op een klacht of op een melding definitief goed of niet goed te keuren
- het halfjaarlijkse rapport te evalueren
- zowel de ontvangstmelding als het definitieve antwoord te handtekenen (burgemeester en algemeen directeur) wegens deel uitmakend van de officiële correspondentie van het gemeentebestuur

- voldoende middelen ter beschikking te stellen van de klachtencoördinator

Hoofdstuk 6 – Externe communicatie

Er wordt een eenvormig klachtenformulier opgemaakt dat o.a. op de gemeentelijke website beschikbaar is. Dit reglement in extenso alsook een beknopte redactionele versie over de inhoud ervan verschijnt eveneens op de website; deze redactionele versie komt eveneens eenmalig in het gemeentelijk informatieblad. Via de jaarkalender worden de meldingskaarten 1 maal per jaar huis-aan-huis bedeed op papier. Op aanvraag zijn er via de dienst Communicatie extra meldingskaarten beschikbaar.

artikel 2:

Het processchema van het systeem voor klachtenbehandeling wordt goedgekeurd.

artikel 3:

Het reglement 'Klachtenbehandeling Gemeente Riemst/Sociaal Huis Riemst' geldt met onmiddellijke ingang.

Artikel 4:

Alle voorgaande klachtenreglementen en procedures van het gemeentebestuur en het Sociaal Huis Riemst vervallen bij ingang van dit reglement.