
AANWEZIG

Tom Vlaeminck, Voorzitter OCMW-Raad

Eddy Lust, Voorzitter van het vast bureau

Renaat Vandenbulcke, Patrick Roose, Mieke Syssauw, Griet Vanryckegem, Virginie Breye, Kasper Vandecasteele, Angelique Declercq, Leden van het vast bureau

Laurent Coppens, Caroline Bonte-Vanraes, Berenice Bogaert, Philippe Mingels, Herman Ponnet, Guy Blancke, Dorianne De Wiest, Stan Roose, Stefanie Platteau, Julie Roussel, Ruben Soens, Oceân Vanderhispsallie, Eddy Vandendriessche, Alex Vanthournout, Karolien Poot, Lianna Mkrtychyan, Vincent Dumortier, Toon Demyttenaere, Jelle Van de Wiele, Peggy Maerten, Raadsleden

Eric Algoet, Algemeen Directeur

VERONTSCHULDIGD

Mattias Eeckhout, Raadslid

OCMWR/2022/016 | Organisatiebeheersing - Vaststellen van klachtenreglement

Afwezig tijdens de behandeling van dit punt: Frederik Vandamme, Raadslid

Bevoegdheid orgaan

- Decreet Lokaal Bestuur, artikel 77

Juridische grond

- Decreet Lokaal Bestuur, artikel 302-303

Feiten, context en argumentatie

Het Decreet over het Lokaal Bestuur verplicht de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. De raad is vrij om te kiezen welk systeem van klachtenbehandeling het wenst uit te werken. De raad moet wel rekening houden met het volgende:

- het organiseren van het systeem van klachtenbehandeling op ambtelijk niveau;
- het systeem moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

De Algemeen Directeur rapporteert jaarlijks aan de Gemeenteraad over klachten ingediend tegen de gemeente en aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn over klachten ingediend tegen het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn.

Het Hoofd van het IVA bezorgt het Managementteam en het Vast Bureau halfjaarlijks een overzicht van de klachten en een korte toelichting omtrent de behandeling ervan, voor die klachten die betrekking hebben tot het IVA Zorg Menen. Het Hoofd van IVA rapporteert jaarlijks aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn over klachten ingediend tegen het IVA Zorg Menen.

Het klachtenreglement wordt voorgelegd aan de OCMW-raad en treedt in werking vanaf 05.05.2022.

Stemming

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit

Enig artikel: De raad voor maatschappelijk welzijn stelt het klachtenreglement van Stad en OCMW Menen vast met volgende bepalingen:

KLACHTENREGLEMENT STAD EN OCMW MENEN

Artikel 1.- definitie klacht

§1. Een klacht is een manifest uiten (schriftelijk of elektronisch) van een ongenoegen of ontevredenheid door een gebruiker van onze dienstverlening in verband met een houding, een handeling of een prestatie die al dan niet is verricht.

§2. Een klacht kan betrekking hebben op een personeelslid of op een dienst van het bestuur. Een klacht kan geen betrekking hebben op een mandataris.

§3. Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of van een prestatie;
- het niet of laattijdig verrichten van een handeling of van een prestatie;
- het afwijken van een wettelijke of reglementair vastgestelde procedure;
- het niet afleveren van toereikende informatieverstrekking;
- het onvoldoende bereikbaar zijn van de organisatie;
- het niet nakomen van gemaakte afspraken;
- het onheus behandelen van de bezoekers.

§4. Dit reglement is niet van toepassing op feiten waarover al eerder door dezelfde persoon een klacht is ingediend en die volgens dit reglement werd behandeld, tenzij nieuwe feiten aan het licht gekomen zijn.

§5. Dit reglement is niet van toepassing op klachten waarvoor een specifieke procedure voorzien is in de wetgeving.

§6. Dit reglement is eveneens niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, klachten over het al dan niet gevoerde beleid of over beleidsvoornemens of over beleidsverklaringen.

Artikel 2.- wie kan een klacht indienen

Elke gebruiker (inwoner, bezoeker, vereniging, bedrijf....) van de dienstverlening van het bestuur kan een klacht indienen.

Artikel 3.- Hoe kan je een klacht indienen

Klachten kunnen schriftelijk ingediend worden, nl. per brief, via het meldingsformulier of via mail (via klachten@menen.be voor Stad & OCMW Menen of via klachten-zorg@menen.be voor IVA Zorg Menen). In voorkomend geval de klachtindiener niet in staat is om bovenstaande kanalen te gebruiken, kan een medewerker, in het bijzijn van de klachtindiener, een schriftelijke neerslag van een mondeling ingediende klacht via het meldingsformulier indienen. De klachtindiener verklaart zich akkoord met deze klacht.

Mondelinge opmerkingen waarbij er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden aan de gebruiker worden niet beschouwd als een klacht. Anonieme klachten worden niet behandeld.

Artikel 4.- wie is klachtencoördinator en wie is klachtenbehandelaar

De Algemeen Directeur van het lokaal bestuur is de klachtencoördinator voor die klachten die betrekking hebben op de stads- of de OCMW-administratie.

Voor die klachten die betrekking hebben tot de instellingen van het IVA Zorg, is de klachtencoördinator het hoofd van het IVA.

De klachtencoördinator registreert de klachten en verwijst ze voor behandeling door naar de klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator wijst de klachtenbehandelaar aan. Deze klachtenbehandelaar is die medewerker die het best geplaatst is om de klacht inhoudelijk te onderzoeken. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de klachtenbehandeling.

Artikel 5.- registratie van de klachten

De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van de klachten in het daartoe bestemd register. Deze registratie gebeurt binnen de 2 werkdagen en bevat:

- de datum van de klacht;
- de ontvanger van de klacht;
- de identificatiegegevens van de klachtindiener: naam en adres, mailadres (indien beschikbaar), telefoonnummer (indien beschikbaar);
- een korte omschrijving van de klacht;
- de dienst waarop de klacht betrekking heeft;
- de klachtenbehandelaar.

Na de afhandeling van de klacht registreert de klachtencoördinator:

- De datum van de afhandeling van de klacht;
- Het resultaat van de klachtenbehandeling.

Binnen dezelfde termijn van 2 werkdagen wordt de melder van de klacht op de hoogte gesteld van de goede ontvangst van de klacht.

Artikel 6.- ontvankelijkheid van de klachten

§1. De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de ingediende klachten. Klachten zijn ontvankelijk tenzij:

- Ze alleen mondeling zijn ingediend;
- Ze anoniem zijn ingediend;
- Ze materies betreffen die niet tot de bevoegdheid van het bestuur horen;
- Ze reeds eerder ingediend werden en als ongegrond werden beoordeeld, tenzij er nieuwe elementen met betrekking tot de klacht worden bijgebracht;
- Ze betrekking hebben op feiten waarvoor alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden uitgeput of waarvoor er een juridische procedure loopt.

§2. Ontvankelijke klachten worden niet verder behandeld.

De klachtencoördinator deelt de klachtindiener onder de vorm van een gemotiveerde mail of brief mee waarom de ingediende klacht als niet ontvankelijk wordt beschouwd. Indien de niet-ontvankelijkheid voortvloeit uit het niet bevoegd zijn van het bestuur verwijst de brief of de mail de klachtindiener indien mogelijk door naar de instantie die zijn klacht kan behandelen.

§3. Ontvankelijke klachten worden behandeld. Ze worden inhoudelijk onderzocht en afgehandeld zoals bepaald in dit reglement.

Artikel 7.- klachtenontvangst

Binnen uiterlijk 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoordbrief of – mail naar de klachtindiener die in ieder geval volgende elementen bevat:

- De ontvangstbevestiging van de klacht met vermelding van het nummer in het register;
- Een korte omschrijving van de klacht;
- De vermelding van het al dan niet ontvankelijk zijn van de klacht;
- In voorkomend geval de motivering van het niet ontvankelijk zijn van een klacht en bij redenen van onbevoegdheid de doorverwijzing naar de bevoegde instantie.
- De oplossing van de klacht.

Artikel 8.- het onderzoek van de klacht

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek van de klacht, het beoordelen van de gegrondheid van de klacht en in voorkomend geval het aanreiken van een oplossing. De klachtenbehandelaar informeert zich bij de klachtindiener en bij de dienst of medewerker over de feiten waarover er geklaagd wordt en neemt zijn besluiten op in een verslag. De klachtenbehandelaar bezorgt binnen de 30 dagen per e-mail het verslag met motivering en een ontwerp van antwoord-brief aan de klachtencoördinator.

Artikel 9.- de afhandeling van de klacht

De klachtencoördinator gaat na of de klachtenbehandelaar een neutrale houding heeft aangenomen in de behandeling van de klacht. Hierna stuurt de klachtencoördinator de klachtindiener een antwoordbrief of met de conclusies van het klachtenonderzoek.

De klacht wordt als afgesloten beschouwd wanneer de antwoordbrief verzonden is en de klachtindiener akkoord is met de inhoud ervan (of niet reageert binnen de 30 dagen na ontvangst van de antwoordbrief of -mail) en het klachtenregister is ingevuld.

Artikel 10.- klachtenterugkoppeling

De klachtencoördinator bezorgt het Managementteam en het College van Burgemeester en Schepenen, respectievelijk het Vast Bureau halfjaarlijks een overzicht van de klachten en een korte toelichting omtrent de behandeling ervan. De Algemeen Directeur rapporteert jaarlijks aan de Gemeenteraad over klachten ingediend tegen de gemeente en aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn over klachten ingediend tegen het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn.

Het Hoofd van het IVA bezorgt het Managementteam en het Vast Bureau halfjaarlijks een overzicht van de klachten en een korte toelichting omtrent de behandeling ervan, voor die klachten die betrekking hebben tot het IVA Zorg Menen. Het Hoofd van IVA rapporteert jaarlijks aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn over klachten ingediend tegen het IVA Zorg Menen.

Artikel 11.- inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 5 mei 2022. Het klachtenreglement goedgekeurd in de OCMW-raad van 03.05.2016 wordt opgeheven.

Namens de raad voor maatschappelijk welzijn

Algemeen Directeur
(get) Eric Algoet

Voorzitter OCMW-Raad
(get) Tom Vlaeminck

Voor eensluidend afschrift

Algemeen Directeur
ERIC ALGOET

Voorzitter OCMW-Raad
TOM VLAEMINCK

