

GEMEENTERAAD BESLUIT

Zitting van 25 juni 2019
Transversaal/Secretariaat

Goedgekeurd

43 2019_GR_00209 Reglement - Klachten - Goedkeuren

Samenstelling:**Aanwezig:**

de heer Guido Fissette, voorzitter; de heer Steven Vandeput, burgemeester; de heer Marc Schepers, schepen; mevrouw Lies Jans, schepen; mevrouw Laurence Libert, schepen; de heer Rik Dehollogne, schepen; mevrouw Joske Dexters, schepen; de heer Frank Dewael, schepen; de heer Joost Venken, schepen; de heer Michel Froidmont, gemeenteraadslid; mevrouw Brigitte Smets, gemeenteraadslid; de heer Ivo Belet, gemeenteraadslid; mevrouw Karolien Mondelaers, gemeenteraadslid; de heer Tom Vandeput, gemeenteraadslid; de heer Kevin Schouterden, gemeenteraadslid; mevrouw Derya Erdogan, gemeenteraadslid; de heer Peter Liefsoens, gemeenteraadslid; de heer Pieter Cuppens, gemeenteraadslid; de heer Bert Lambrechts, gemeenteraadslid; mevrouw Lut Creemers, gemeenteraadslid; de heer Gerald Corthouts, gemeenteraadslid; de heer Frank Troosters, gemeenteraadslid; de heer Kim De Witte, gemeenteraadslid; de heer Hans Similon, gemeenteraadslid; mevrouw Silvie Nickmans, gemeenteraadslid; de heer Stefan Hendrickx, gemeenteraadslid; mevrouw Dymfna Meynen, gemeenteraadslid; mevrouw Anne Caelen, gemeenteraadslid; mevrouw Inge Hendrixx, gemeenteraadslid; de heer Raf Martens, gemeenteraadslid; de heer Bart Moors, gemeenteraadslid; mevrouw Karolien Stevens, gemeenteraadslid; de heer Koen Ooms, gemeenteraadslid; mevrouw Pinar Akbas, gemeenteraadslid; de heer Dietrich Vandereyken, gemeenteraadslid; de heer Carlo Gysens, gemeenteraadslid; mevrouw Maryam Jamshid, gemeenteraadslid; mevrouw Sophie Persoons, gemeenteraadslid; de heer Koen Deconinck, algemeen directeur

Afwezig:

de heer Habib El Ouakili, schepen; de heer Tom Cox, gemeenteraadslid; mevrouw Nele Kelchtermans, gemeenteraadslid; de heer Joost Laureys, adjunct-algemeendirecteur; de heer Peter Vanaken, adjunct-algemeendirecteur

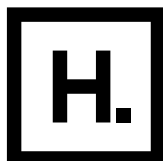
Stemming

Individuele stemming

- 35 stem(men) voor: Pinar Akbas; Ivo Belet; Anne Caelen; Gerald Corthouts; Lut Creemers; Pieter Cuppens; Kim De Witte; Rik Dehollogne; Frank Dewael; Joske Dexters; Derya Erdogan; Guido Fissette; Michel Froidmont; Carlo Gysens; Stefan Hendrickx; Inge Hendrixx; Maryam Jamshid; Lies Jans; Bert Lambrechts; Laurence Libert; Peter Liefsoens; Raf Martens; Dymfna Meynen; Karolien Mondelaers; Bart Moors; Silvie Nickmans; Sophie Persoons; Marc Schepers; Kevin Schouterden; Hans Similon; Brigitte Smets; Karolien Stevens; Steven Vandeput; Tom Vandeput; Joost Venken
- 3 onthouding(en): Koen Ooms; Frank Troosters; Dietrich Vandereyken

Beschrijving**Aanleiding en context**

Zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn moet er op ambtelijk niveau een systeem van klachtenbehandeling worden



**HASSELT
HEEFT
HET.**

georganiseerd, dat maximaal onafhankelijk is van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Het bestuursakkoord 2019-2024 vermeldt als volgt:

Klachten zijn voor ons niet louter 'klachten', maar een onuitputbare bron om beleid en bestuur te verbeteren. We werken aan de uitrol van een duidelijke procedure voor behandeling van meldingen en klachten en onderzoeken in hoeverre we hiervoor een ombudsman of klachtenmanager kunnen aanduiden.

- We werken een duidelijk afgelijnd systeem uit voor het indienen van meldingen en klachten, waarbij we een duidelijk onderscheid maken tussen een melding en een klacht.
- Met de aanduiding van een klachtencoördinator behandelen we een klacht efficiënt, effectief en neutraal. (LT)

Argumentatie

Een kwaliteitsvol klachtenmanagement is een essentieel onderdeel van elke bestuursorganisatie en de burger moet een goede en betrouwbare dienstverlening krijgen.

Voor de omschrijving van het begrip "klacht" wordt de definiëring zoals toegepast in het Vlaams klachtendecreet, geldend voor de diensten van de Vlaamse regering en instellingen, gehanteerd.

Een reglement met de te volgen procedure wordt opgemaakt.

Klachten die niet ressorteren onder het reglement, signalen en meldingen worden eveneens opgevolgd en behandeld door de stedelijke administratie, maar niet binnen de contouren van dit reglement. Dit klachtenreglement kadert dus in een groter geheel van het correct afhandelen van alle meldingen.

Het personeel en het bestuur engageren zich om alle burgers een behoorlijke klachtenbehandeling te bieden met het oogmerk, waar nodig, de dienstverlening te optimaliseren.

Juridische grond

Het decreet lokaal bestuur (DLB), meer bepaald de artikelen 40§1, 41-15°, 77, 78-13°, 302 en 303.

Art. 303§2 van het DLB bepaalt dat de gemeente en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn hiervoor kunnen samenwerken.

Regelgeving: Bevoegdheid

Artikel 40, §1 van het decreet lokaal bestuur

Onder voorbehoud van andere wettelijke of decretale bepalingen, beschikt de gemeenteraad over de volheid van bevoegdheid ten aanzien van de aangelegenheden, vermeld in artikel 2.

Besluit

Artikel 1

De gemeenteraad keurt het klachtenreglement voor de huidige legislatuur goed.

Bijlagen

1. 20190526_GR_RMW_Klachtenreglement.pdf

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,
Namens de gemeenteraad

algemeen directeur
Koen Deconinck

voorzitter
Guido Fissette

Algemene bepalingen**Artikel 1: toepassingsgebied**

Dit reglement organiseert een systeem voor de behandeling van klachten over handelingen van de Stad en het OCMW van Hasselt.

Dit reglement is van toepassing op:

- de departementen, afdelingen, diensten en instellingen van Stad en OCMW Hasselt
- de extern verzelfstandigde agentschappen (EVA's) van de stad Hasselt
- de intern verzelfstandigde agentschappen (IVA's) van de stad Hasselt

Artikel 2: definitie

Een klacht is een manifeste uiting, waarbij een ontevreden burger bij de stad klaagt over een door de stad of het OCMW (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Een melding, suggestie, vraag om informatie of bezwaar vallen niet onder de toepassing van dit klachtenreglement.

Bij twijfel dient het begrip "klacht" geïnterpreteerd te worden binnen de formulering van bovenvermelde omschrijving en dienen alle mogelijke stappen ondernomen te worden om op een correcte wijze de vraag van de burger te beantwoorden.

Artikel 3: ontvankelijkheidscriteria

Volgende klachten worden onontvankelijk verklaard en worden bijgevolg niet behandeld in het kader van dit reglement. Deze klachten worden geregistreerd als melding en zodanig beantwoord/afgehandeld:

- een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van het probleem: dit kan rechtstreeks aan de bevoegde dienst worden gemeld (of via het contactformulier op www.hasselt.be).
- anonieme klachten;
- klachten over een onderwerp waarbij de burger niet zelf of actueel betrokken is;
- klachten over materies die buiten de bevoegdheid van de stad of het OCMW vallen;
- klachten die betrekking hebben op feiten die zich meer dan een jaar voordien afspeelden, en waarin geen initiatieven werden genomen door de klager;
- klachten die betrekking hebben op beleidskeuzes, -voornemens en -verklaringen;
- klachten die betrekking hebben op aangelegenheden die voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure;
- klachten die betrekking hebben op de inhoud van regelgeving zelf;
- klachten over aangelegenheden waarvoor een medegedeeld georganiseerd administratief beroep niet is uitgeput of werd aangewend, in dat geval begint de termijn van 1 jaar, zoals hierboven vermeld, te lopen vanaf de afhandeling van het georganiseerd administratief beroep;
- klachten van stadspersoneel over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling;
- feiten waarvoor eerder een klacht werd ingediend en die ook eerder werd behandeld;
- klachten die kennelijk ongegrond zijn: wanneer (meteen) duidelijk is dat er geen fout kan zijn gemaakt door de betrokken dienst. De beoordeling of een klacht al dan niet 'kennelijk ongegrond' is behoort tot de soevereine bevoegdheid van de centrale klachtenbehandelaar.

Artikel 4: indienen van de klacht

Iedereen, zowel een natuurlijk als rechtspersoon of vereniging zonder rechtspersoonlijkheid (mits onderschrijving door een bestuurslid) heeft het recht om kosteloos een klacht, schriftelijk (per brief of elektronisch per e-mail of via het online klachtenformulier), in te dienen bij de stad of het OCMW over de (al dan niet) verrichte handelingen en prestaties van het bestuur, van de stedelijke diensten of van de ambtenaren.

De klacht moet onderschreven worden door een natuurlijk persoon, met opgave van naam, adres en contactgegevens. Tevens bevat de klacht een omschrijving van de feiten waartegen ze gericht is.

Bij ontvangst van mondelinge klachten (telefonisch of aan loket) zal er een (online) formulier worden ingevuld door de persoon waar de klacht toekomt. De klachtenbehandelaar neemt contact op met de persoon die de klacht heeft ingediend. Desgewenst kan een afspraak gemaakt worden met de klachtenbehandelaar.

Rollen en verantwoordelijkheden

Artikel 5: centraal meldpunt

Om de burger toe te laten een klacht in te dienen, richt het de stad een centraal klachtenmeldpunt voor stad en OCMW in. Dat meldpunt situeert zich op het gemeentesecretariaat. Het diensthoofd treedt op als centrale klachtenbehandelaar. Deze centrale klachtenbehandelaar beschikt zelf over een plaatsvervanger om de taken te vervullen in diens afwezigheid of ingeval de klachtenbehandelaar zelf op enige wijze betrokken is bij de feiten waarover de klacht gaat.

Indien een klacht niet op het gemeentesecretariaat wordt aangemeld (maar rechtstreeks aan de dienst waarop de klacht betrekking heeft), wordt de klacht door de betrokken ambtenaar of mandataris onverwijld aan de centrale klachtenbehandelaar meegedeeld.

Artikel 6: rol centrale klachtenbehandelaar

Zodra een klacht wordt ontvangen wordt deze centraal geregistreerd op het gemeentesecretariaat en wordt deze onverwijld doorgestuurd naar het betrokken diensthoofd. De centrale klachtenbehandelaar zal:

- Centraal binnengekomen klachten dispatchen. Klachten die niet kunnen gedispached worden naar een decentrale dienst zullen door de centrale klachtenbehandelaar zelf geregistreerd en behandeld worden;
- Een bemiddelende rol spelen, streven naar een compromis en hierin een neutrale rol aannemen;
- Op regelmatige tijdstippen een globale rapportering aan de bevoegde instanties bezorgen over klachtenafhandeling en naleving van het reglement binnen het stadsbestuur.
- Alle klachten afsluiten.

Artikel 7: hiërarchie

De klachten worden inhoudelijk door het diensthoofd van de dienst waarop de klacht betrekking heeft (als het ware een decentrale klachtenbehandelaar), afgehandeld. Er kan wel advies worden gevraagd aan de centrale klachtenbehandelaar en indien de centrale klachtenbehandelaar het opportuun vindt, kan hij in overleg met het betrokken diensthoofd, een klacht naar zich toe trekken voor volledige afhandeling. Er bestaat geen rechtstreekse hiërarchische lijn tussen de centrale klachtenbehandelaar en de diensthoofden. Indien er tijdens de procedure van afhandeling tussen beide een meningsverschil zou ontstaan of er een verschillende visie in aanpak zou zijn, wordt dit opgelost door tussenkomst van de algemeen directeur.

Klachten over diensthoofden, afdelingshoofden en departementshoofden zullen door de centrale klachtenbehandelaar, in overleg en onder toezicht van de algemeen directeur, worden behandeld. Klachten over de centrale klachtenbehandelaar zullen door de algemeen directeur worden behandeld.

De klachtenprocedure

Artikel 8: registratie van de klacht

Elke klacht wordt opgenomen in een register. Volgende gegevens worden in het klachtenregister geregistreerd:

- datum van ontvangst van de klacht;
- ontvanger van de klacht;
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht;
- de drager van de klacht (loket, brief, e-mail, online formulier);
- aan wie de klacht gericht is: stad of OCMW
- een bondige omschrijving of samenvatting van de klacht;
- naam van de behandelaar van de klacht;
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding aan de klager;
- datum van afhandeling en verzending van het antwoord;
- ondernomen of te nemen maatregelen;
- gevolg van de klacht: bestemd voor derden, niet gegrond, gegrond, niet ontvankelijk.

Artikel 9: ontvangstmelding

De ontvangst van de klacht wordt uiterlijk op de derde werkdag na ontvangst schriftelijk of via e-mail bevestigd aan de klager.

Artikel 10: onderzoek ontvankelijkheid

Als de klacht onontvankelijk is (cfr. Artikel 3 van dit reglement) en dus niet (of niet meer) in behandeling wordt genomen wordt de klager daarvan zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen de tien werkdagen schriftelijk in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd. Net zoals van het stadsbestuur/ het OCMW en zijn personeel een klantvriendelijke behandeling mag verwacht worden gaat de stad er van uit dat de klacht op een fatsoenlijke wijze wordt geformuleerd.

Artikel 11: onderzoek gegrondheid en behandelingstermijnen

De klacht wordt onderzocht door de decentrale klachtenbehandelaar of zijn/haar plaatsvervanger bij langdurige afwezigheid. De persoon die de klacht behandelt is verplicht het beroepsgeheim en de privacy van de klager te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Indien aangewezen word(t)(en) de klager(s) gecontacteerd.

De klacht kan niet behandeld worden door iemand waarop de klacht zelf betrekking heeft.

Artikel 12: Afhandelingstermijn

Een klacht wordt afgehandeld (beantwoord) binnen maximaal 30 werkdagen na ontvangst van de klacht, tenzij verder onderzoek is vereist, met mededeling van dit laatste aan de klager(s).

Artikel 13: Afhandeling

De centrale klachtenbehandelaar stelt de klager en de betrokken dienst schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek en motiveert daarbij zijn/haar bevindingen.

Rapportering

Artikel 14: Rapportering

Jaarlijks wordt door de centrale klachtenbehandelaar verslag uitgebracht bij het managementteam en het college van burgemeester en schepenen over de klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten, evenals desgevallend de gesuggereerde verbeteracties.

Het bestaan van de klachtenprocedure zal permanent en herhaaldelijk bekendgemaakt worden via verschillende communicatiekanalen.

Slotbepalingen

Artikel 15

Klachten zullen niet in eerste instantie als negatief signaal worden beschouwd.

Het bestuur en het personeel van de stad en het OCMW engageren zich de burgers een behoorlijke klachtenbehandeling te bieden met het oogmerk, waar nodig, de stedelijke dienstverlening te optimaliseren.

Artikel 16: Inwerkingtreding

Dit reglement wordt goedgekeurd door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn, wordt bekendgemaakt conform artikel 285 van het Decreet lokaal bestuur en zal in werking treden de 5^{de} dag na de bekendmaking ervan, conform artikel 286 van het Decreet lokaal bestuur.