



**7 2019_RMW_00032 Vaststelling reglement voor klachtenbehandeling
bij de Stad en het OCMW Roeselare - Goedkeuring**

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer Piet Delrue, Voorzitter; de heer Kris Declercq; mevrouw Nathalie Muylle; mevrouw Griet Coppé; de heer José Debels; de heer Marc Vanwalleghem; de heer Dirk Lievens; de heer Bart Wenes; de heer Tom Vandenkendelaere; mevrouw Astrid Deceuninck; mevrouw Ria Vanzieleghem; de heer Geert Huyghe; de heer Stefaan Van Coillie; mevrouw Caroline Martens; mevrouw Veroniek Debruyne - Desender; mevrouw Rina Arteel; mevrouw Mieke Vanbrussel; de heer Matthijs Samyn; de heer Francis Debruyne; mevrouw Liselot De Decker; mevrouw Michèle Hostekint; de heer Henk Kindt; de heer Filiep Bouckennooghe; de heer Steven Dewitte; mevrouw Deniza Miftari; de heer Filip Deforche; de heer Immanuel De Reuse; de heer Cyriel Ameye; de heer Peter Claeys; mevrouw Jeaninne Vandabeele; mevrouw Tina Feys; mevrouw Siska Rommel; de heer Frederik Declercq; de heer Brecht Vermeulen; mevrouw Lieve Lombaert; de heer Bart De Meulenaer; mevrouw Justine Pillaert; de heer Dieter Carron; de heer Gerdi Casier

Zijn eveneens aanwezig:

de heer Bart Vandembroucke, Wnd. algemeen directeur

Verontschuldigd:

de heer Geert Sintobin, Algemeen directeur

Beschrijving

Regelgeving bevoegd orgaan (bijzonder)

Artikel 302 van het decreet lokaal bestuur

Juridische grond

Artikel 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur

Bijlagen

1. MAT-besluit
2. Reglement klachtenbehandeling - goedgekeurd GR 17.09.2007
3. Meldingsprocedure OCMW - goedgekeurd RMW 15.01.2014
4. Besluit RMW d.d. 15.01.2014 - Meldingsprocedure OCMW

Voorgeschiedenis

Bij gemeenteraadsbesluit van 17 september 2007 werd het 'Reglement voor klachtenbehandeling bij de stad Roeselare', vastgesteld.

Het college van burgemeester en schepenen stelde de procedure voor

klachtenbehandeling vast in zitting van 1 oktober 2007.
Bij het OCMW in zitting van de raad van 15 januari 2014 werd ook een meldingsprocedure goedgekeurd.

Context en argumentatie

Het decreet lokaal bestuur (artikel 302) stelt dat zowel de gemeenteraad (GR) als de raad voor maatschappelijk welzijn (RMW) bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert.

Het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijke niveau en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Rekening houdend met de verregaande synergie tussen de diensten van de Stad en het OCMW van Roeselare werd een nieuw gemeenschappelijk reglement voor de behandeling van klachten voor zowel de Stad als voor het OCMW uitgewerkt.

Cf. artikel 303 van genoemd decreet neemt de gemeente en het OCMW het systeem van klachtenbehandeling op in het organisatiebeheersingssysteem. Klachtenbehandeling is trouwens een wezenlijk element van organisatiebeheersing. De Stad en het OCMW van Roeselare hebben (bij besluit van de GR d.d. 27 juni 2017 en van de RMW d.d. 5 juli 2017) reeds een gezamenlijk organisatiebeheersingssysteem.

Het is wenselijk een klachtenbehandelingssysteem uit te bouwen waarbij de klachten met betrekking tot de werking van de Stad en het OCMW op een zo vlot en correct mogelijke manier worden behandeld. Het is dan ook in eerste instantie de bedoeling van het systeem om de relatie van de Stad en het OCMW met de burger te verzorgen. Daarbij wordt gezocht om de klachten zo vlug als mogelijk op te lossen en/of een passend gevolg er aan te geven. In tweede instantie kan een dergelijk systeem, waarbij de diverse klachten worden geregistreerd en geanalyseerd, heel wat informatie opleveren over de kwaliteit van de dienstverlening. Daaruit kunnen bepaalde verbetermogelijkheden in de werking van de diensten worden gedetecteerd. Deze informatie is interessant in functie van het optimaliseren van de dienstverlening aan de bevolking en het vermijden van gelijkaardige klachten in de toekomst.

Gezien het systeem voor de klachtenbehandeling soepel moet kunnen inspelen op de diverse gevallen die zich in de praktijk kunnen voordoen, worden enerzijds de basisregels voor de klachtenbehandeling best in een reglement vastgelegd door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn, en worden anderzijds de modaliteiten en de procedure voor de uitvoering ervan door respectievelijk het college van burgemeester en schepenen en het vast bureau geregeld. Zo kan de werkwijze flexibeler worden aangepast en vanuit de praktijk worden bijgestuurd.

Gelet op het voorstel van het gemeenschappelijk managementteam van de Stad en OCMW, d.d. 19 februari 2019.

Financiële en beleidsinformatie

Financiële informatie

Er zijn geen financiële gevolgen.

Besluit

Met algemene stemmen

Artikel 1

Het Reglement voor klachtenbehandeling bij de Stad en het OCMW Roeselare wordt als volgt vastgesteld:

Artikel 1

Definitie van een klacht

§1. Onder 'klacht' wordt verstaan: een duidelijke uiting van ontevredenheid door een individu of organisatie, gericht aan de Stad of het OCMW, over een al of niet verrichte handeling, genomen beslissing of prestatie van de Stad of het OCMW.

§2. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

- een foute handeling, beslissing of prestatie;
- het afwijken van de bestaande wet- en regelgeving;
- het niet of slechts gedeeltelijk uitvoeren van een handeling, beslissing 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 §1.

§2. De klacht is niet ontvankelijk 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 over dezelfde feiten en deze klacht volgens deze procedure reeds werd behandeld;
- de feiten dateren van een jaar of meer vóór de indiening ervan;
- de klacht betrekking heeft op feiten waarvoor nog niet alle georganiseerde administratieve beroepsprocedures zijn uitgeput of aangewend of waarvoor een jurisdictioneel beroep aanhangig is;
- de klacht kennelijk ongegrond is;
- 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 (bijvoorbeeld CC De Spil, Zorgbedrijf, ARhus...);
- de Stad of het OCMW niet bevoegd zijn in de betreffende materie;

- de klacht in het kader van een andere regelgeving dient behandeld te worden zoals bijvoorbeeld milieuklachten, bouwovertreringen, bezwaren met betrekking tot gemeentebelastingen...

Artikel 3

Wie kan klacht indienen

Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij de Stad of het OCMW overeenkomstig de bepalingen in dit reglement. De klacht dient geadresseerd aan de Stad of het OCMW. Het indienen kan zowel mondeling als schriftelijk bij een medewerker of mandataris van de Stad of het OCMW, met een bezoek, telefonisch, per brief of e-mail of via een melding online, het meldformulier op de website van de Stad en het OCMW en eventueel andere beschikbare kanalen.

Artikel 4

Klachtencoördinator en -behandelaar

§1. De klachtencoördinator, evenals de vervanger bij afwezigheid, wordt door de Algemeen directeur aangeduid.

§2. De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek, registreert de klachten, volgt de klachten op en rapporteert hierover.

§3. Als klachtenbehandelaar treedt op een ambtenaar bij de Stad of het OCMW die onafhankelijk staat ten opzichte van de medewerker of de dienst tegen wiens handeling of prestatie de klacht is gericht en die zelf niet bij de feiten waarover wordt geklaagd betrokken is geweest. Normaliter treedt de klachtencoördinator op als vaste klachtenbehandelaar. Hij kan de behandeling van een specifieke klacht delegeren.

§4. Indien de klacht gericht is tegen de klachtencoördinator of indien hij om andere deontologische redenen de klacht niet kan behandelen, wordt voor deze klacht door de Algemeen directeur een klachtenbehandelaar en -coördinator aangesteld.

§5. De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar zijn 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 5

De procedure

De modaliteiten en de procedure voor het zo vlug als mogelijk behandelen en oplossen van de klachten worden, binnen het kader van de bepalingen van dit reglement, vastgesteld door het college van burgemeester en schepenen en het vast bureau na advies van het managementteam.

Artikel 6

Rapportering

Jaarlijks wordt over de klachten ingediend tegen de Stad gerapporteerd aan de Gemeenteraad.

Jaarlijks wordt over de klachten ingediend tegen het OCMW gerapporteerd aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

Artikel 7

Inwerkingtreding

Dit reglement treedt onmiddellijk in werking.

Dit reglement vervangt het 'Reglement voor klachtenbehandeling bij de Stad Roeselare', zoals vastgesteld door de gemeenteraad d.d. 7 september 2007 en de bestaande meldingsprocedures, zoals goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn d.d. 15 januari 2014.

Aldus gedaan in zitting van 25 maart 2019

Namens de raad voor maatschappelijk welzijn

Bart Vandembroucke
Wvd. algemeen directeur

Piet Delrue
Voorzitter raad voor
maatschappelijk welzijn