
2023_GR_00259

Vaststellen van het reglement klachtenbehandeling stad en OCMW Vilvoorde.

Samenstelling:

Aanwezig:

Johan Serkeyn, voorzitter; Hans Bonte, burgemeester; Jo De Ro, 1ste schepen; Barbara de Bakker, 2de schepen; Katrien Vaes, 4de schepen; Didier Cortois, 5de schepen; Tine Paredis, 6de schepen; Faruk Akkus; Jan Anciaux; Sander Barrez; Chantal Basoka Mubenga; Guy Ceuppens; Thomas De Mey; Ken Degreef; Houari El Hannouti; Zinab El Jaouhari; Aimen Horch; Veronique Janssens; Samira Mayda; Jacques Mevis; Ntonga Mbami Monsempo; Nora Mouallali; Alain Poot; John Roobaert; Dries Verhaeghe; Christel Herbosch; Fatima El-boubsi; Johanna-baptista Pelgrims; Joris Willems; Vera Boudry, algemeen directeur

Afwezig:

Moad El Boudaati, 3de schepen; Fatima Lamarti, 7de schepen; Johan Claus; Remy Esquiliche Esquinas; Claudia De Laet; Chayenne Van Duyse

Beschrijving

Aanleiding, context en argumentatie

De stad heeft een klachtenprocedure maar die is niet vertaald in een reglement.

In toepassing van artikel 302 en 303 van het decreet over het lokaal bestuur moet zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem voor klachtenbehandeling organiseren.

Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de stad als voor het OCMW georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

De algemeen directeur neemt dit op in het organisatiebeheersingssysteem.

Jaarlijks rapporteert de algemeen directeur aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over de ingediende klachten.

Juridische grond

- Decreet lokaal bestuur, artikelen 302 en 303.

Regelgeving: bevoegdheid

Artikels 40 en 41 van het decreet lokaal bestuur.

Stemming op het besluit

Goedgekeurd door de gemeenteraad met

- 25 stem(men) voor: Faruk Akkus; Sander Barrez; Chantal Basoka Mubenga; Hans Bonte; Guy Ceuppens; Didier Cortois; Thomas De Mey; Jo De Ro; Ken Degreef; Houari El Hannouti; Zinab El Jaouhari; Fatima El-boubsi; Christel Herbosch; Aimen Horch; Veronique Janssens; Samira Mayda; Jacques Mevis; Ntonga Mbami Monsempo; Nora Mouallali; Tine Paredis; Johanna-baptista Pelgrims; Alain Poot; Johan Serkeyn; Katrien Vaes; Barbara de Bakker
- 4 stem(men) tegen: Jan Anciaux; John Roobaert; Dries Verhaeghe; Joris Willems

Besluit

Artikel 1

Het reglement klachtenbehandeling wordt vastgesteld.

Artikel 2

Het reglement maakt integraal deel uit van dit besluit.

Artikel 3

Dit besluit treedt in werking met ingang van 27 november 2023.

Bijlagen

1. 2023 KlachtenreglementCORR_aanvaard.pdf

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,
Namens de gemeenteraad

Algemeen directeur
Vera Boudry

Voorzitter
Johan Serkeyn

Reglement klachtenbehandeling stad en OCMW Vilvoorde

HOOFDSTUK I. ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Toepassingsgebied

Dit reglement organiseert een systeem voor de behandeling van klachten.

Dit reglement is van toepassing op klachten met betrekking tot de dienstverlening van stad en OCMW Vilvoorde, hierna vermeld als 'bestuur'.

Artikel 2: Definities

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid door een gebruiker van onze dienstverlening over een door het bestuur al dan niet uitgevoerde handeling of prestatie.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling.

Meldingen, vragen om informatie, suggesties, beroepen, bezwaren en petitie worden niet beschouwd als klachten. Voor beroepen, bezwaarschriften en verzoekschriften dienen de wettelijk omschreven procedures te worden gevolgd.

Dit reglement is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, over het gevoerde beleid, beleidsvoornemens of –verklaringen. De klacht moet gaan over een specifiek dossier van het bestuur waarbij de gebruiker individueel en actueel betrokken is.

Artikel 3: Indienen van de klacht

Ieder die beroep doet op de dienstverlening van het bestuur kan een klacht indienen. Dit kan schriftelijk op papier, elektronisch via het klachtenformulier op de website, of mondeling bij de onthaalbalie van één van de stadsdiensten.

De indiener van de klacht kan een inwoner, bezoeker, vereniging of onderneming zijn.

De klacht moet onderschreven worden door een natuurlijke persoon of gemandateerde van een rechtspersoon, met opgave van naam, adres en contactgegevens.

Artikel 4: Ontvankelijkheidscriteria

Volgende klachten worden onontvankelijk verklaard en worden bijgevolg niet behandeld in het kader van dit reglement:

- 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. De indiener van de klacht wordt met de nodige informatie doorverwezen naar de correcte instantie;
- klachten over feiten die langer dan 1 jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas na meer dan een jaar manifesteren;
- klachten die betrekking hebben op beleidskeuzes, -voornemens en -verklaringen;
- klachten over feiten waarover een gerechtelijke procedure, een procedure met betrekking tot een administratieve sanctie of een verzekeringsprocedure lopende is;
- klachten die betrekking hebben op de inhoud van regelgeving zelf;
- klachten over aangelegenheden waarvoor niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden 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;
- klachten over feiten waarvoor de indiener eerder een klacht had ingediend en die ook werd behandeld.

HOOFDSTUK II. ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Artikel 5: 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.

Artikel 6: Centrale klachtencoördinator

De klachtencoördinator neemt de algemene coördinatie van het klachtenbeheer op zich. Deze ziet erop toe dat de procedure correct gevolgd wordt en waar nodig stuurt hij/zij bij. De algemeen directeur stelt de klachtencoördinator aan. De klachtencoördinator kan, met goedkeuring van de algemeen directeur, een vervanger aanduiden.

De klachtencoördinator staat in voor:

- de registratie van alle ontvangen klachten;
- het overmaken van centraal binnengekomen klachten aan de bevoegde klachtenbehandelaar. Klachten die niet toegewezen kunnen worden aan een behandelaar, zullen door de klachtencoördinator zelf behandeld worden;
- de opvolging van alle klachten in behandeling en de naleving van de klachtenprocedure;
- de rapportering op regelmatige tijdstippen aan de bevoegde instanties over de klachtenafhandeling en naleving van het reglement binnen de stad en het OCMW.

Artikel 7: (decentrale) klachtenbehandelaar

Het afdelingshoofd neemt de rol op van klachtenbehandelaar voor de klachten binnen zijn afdeling. Het afdelingshoofd kan deze rol delegeren naar een andere medewerker mits geen rechtstreekse betrokkenheid bij de feiten.

Bij een klacht tegen een afdelingshoofd wordt deze rol opgenomen door de algemeen directeur. Bij een klacht tegen de algemeen directeur of financieel directeur, wordt deze rol opgenomen door de burgemeester.

Artikel 8: Registratie

Iedere klacht wordt geregistreerd in een centrale databank. De volgende gegevens worden altijd opgenomen:

- datum van ontvangst van de klacht;
- naam, adres en contactgegevens van de indiener;
- de drager (brief, online formulier, mondeling);
- een bondige omschrijving van de klacht;
- desgevallend de dienst en het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- de ontvankelijkheid van de klacht;
- de behandelaar van de klacht;
- verzendingsdatum van de ontvangstmelding aan de klager;
- datum van afhandeling en verzending van het antwoord;
- antwoord met de bevindingen van het inhoudelijk onderzoek.

Artikel 9: Ontvankelijkheidsonderzoek en ontvangstbevestiging

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek. De indiener wordt binnen de termijn bepaald in artikel 12, eerste lid, schriftelijk in kennis gesteld van het ontvankelijkheidsonderzoek. Het resultaat is gemotiveerd en definitief. Indien onontvankelijk wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Indien bijkomende informatie nodig is om het ontvankelijkheidsonderzoek te voeren, vraagt de klachtencoördinator binnen de termijn bepaald in artikel 12, eerste lid, deze informatie op bij de indiener van de klacht. Na ontvangst van de bijkomende informatie begint opnieuw een termijn bepaald in artikel 12, eerste lid, te lopen voor het ontvankelijkheidsonderzoek.

Artikel 10: Inhoudelijk onderzoek

Ontvankelijke klachten worden onderzocht door de klachtenbehandelaar binnen de termijn bepaald in artikel 12, tweede lid. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim en de privacy van de klager te respecteren.

De klachtenbehandelaar stelt een inhoudelijk onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Het onderzoek gebeurt op basis van ingewonnen informatie bij de betrokken dienst(en). De klachtenbehandelaar dient het onderzoek objectief uit te voeren.

Een éénmalige verlenging van de afhandelingstermijn met eenzelfde periode zoals bepaald in artikel 12, tweede lid, is mogelijk indien verder onderzoek vereist is. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

De uitkomst van het inhoudelijk onderzoek kan zijn:

- 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.
- Deels gegronde klacht: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet.
- Ongegronde klacht: er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist. Deze beoordeling is definitief.

De klachtenbehandelaar maakt een verslag op van het onderzoek en bezorgt dit verslag, samen met een ontwerp van antwoord, aan de klachtencoördinator.

Artikel 11: Afhandeling

De klachtencoördinator stelt een antwoord op en stuurt dit, binnen de termijn bepaald in artikel 12, tweede lid, naar de indiener van de klacht. Dit gebeurt via e-mail als de klachtencoördinator beschikt over een e-mailadres van de indiener van de klacht dan wel op papier indien dit niet het geval is.

Het antwoord met de bevindingen van het inhoudelijk onderzoek wordt verstuurd aan de klager.

Het antwoord met de bevindingen van het inhoudelijk onderzoek wordt geregistreerd in de databank.

De klacht wordt als afgehandeld beschouwd.

Artikel 12: Termijnen

De termijn die de klachtencoördinator heeft om het ontvankelijkheidsonderzoek te doen, is 10 kalenderdagen, na registratie van de klacht. De termijn om bijkomende informatie op te vragen is 10 kalenderdagen.

De termijn voor de volledige afronding van de klacht is 45 dagen. Binnen deze termijn moet de indiener van de klacht een antwoord ontvangen.

HOOFDSTUK III. RAPPORTERING

Artikel 13: Rapportering

Jaarlijks brengt de algemeen directeur, ter gelegenheid van de rapportering over de interne controle, verslag uit op de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten.