



HOUTHULST

4. REGLEMENT VOOR KLACHTENBEHANDELING - AANPASSING - GOEDKEURING.

MOTIVERING

JURIDISCHE GROND

Decreet over het Lokaal Bestuur van 22 december 2017, in het bijzonder :

- ♦ artikel 77, betreffende de bevoegdheden van de raad voor maatschappelijk welzijn
- ♦ de artikelen 302 en 303 betreffende de klachtenbehandeling.

Bestuursdecreet van 07 december 2018, in het bijzonder Titel IV : wijzigingen en slotbepalingen, Hoofdstuk 85 : opheffingsbepalingen.

VOORGESCHIEDENIS

Beslissingen dd. 13 februari 2012 en 13 mei 2013 van de raad voor maatschappelijk welzijn, waarbij het systeem van klachtenbehandeling wordt goedgekeurd.

FEITEN EN CONTEXT

Overeenkomstig artikel 302 van het Decreet over het Lokaal Bestuur dient zowel de gemeente als het OCMW door middel van een reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseren.

Dit systeem van klachtenbehandeling dient te worden georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Het huidige reglement voor klachtenbehandeling is aan herziening toe en dient, te worden aangepast, onder andere door de inwerkingtreding van :

- ♦ het Decreet over het Lokaal Bestuur
- ♦ het Bestuursdecreet, waarbij het decreet van 01 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen wordt opgeheven.

Het ontwerp van aangepast reglement voor klachtenbehandeling en klachtenformulier werd op 18 mei 2021 door het Managementteam besproken en goedgekeurd.

BESLUIT:

Artikel 1

Het ontwerp van aangepast reglement voor klachtenbehandeling en bijbehorend klachtenformulier wordt goedgekeurd.

Artikel 2

Het in artikel 1 vermelde aangepast reglement voor klachtenbehandeling treedt in werking vanaf 01 juni 2021 en vervangt vanaf die datum het huidige systeem van klachtenbehandeling, dat wordt opgeheven.

Artikel 3

Dit besluit en het bijbehorend reglement voor klachtenbehandeling worden bekendgemaakt cf. de artikelen 285 tot en met 288 van het Decreet over het Lokaal Bestuur van 22 december 2017.

De toezichthoudende overheid wordt op de hoogte gebracht van deze bekendmaking cf. artikel 330 van het Decreet over het Lokaal Bestuur van 22 december 2017.

KLACHTENFORMULIER

Met dit formulier kan je een klacht indienen in verband met een handeling of prestatie die het gemeente- of OCMW-bestuur al dan niet heeft verricht.

Bezorg dit formulier ingevuld en ondertekend aan de klachtencoördinator, algemeen directeur Dries Braeye, Markt 1 te 8650 Houthulst.

Je kan het ook mailen (dries.braeye@houthulst.be) of faxen (051 / 46 07 36).

Persoonsgegevens

Naam: voornaam:

Straat: nummer

Postcode: Gemeente.....

Telefoon: gsm:

E-mailadres:

Omschrijving van de klacht

Datum van de feiten :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Eventuele bijlagen: Blz.

Datum: Handtekening

STROOK IN TE VULLEN DOOR DE KLACHTENCOÖRDINATOR

Ontvangstmelding verstuurd op:

Klachtenbehandelaar:
.....

Vermoedelijke behandelingsduur:

Antwoordbrief verstuurd op

TOELICHTING BIJ HET KLACHTENREGLEMENT EN BIJ DIT FORMULIER

Dit klachtenformulier werd opgesteld op basis van het “Reglement van klachtenbehandeling” dat werd vastgesteld door de gemeenteraad en door de raad voor maatschappelijk welzijn op 20 mei 2021 en op 01 juni 2021 van kracht werd.

Wie kan een klacht indienen?

Elke gebruiker van de dienstverlening van de gemeente of het OCMW kan een klacht indienen. Het kan gaan om een inwoner, een bezoeker, vereniging of bedrijf.

Hoe wordt mijn klacht dan verder behandeld?

- Nadat de klachtencoördinator de klacht heeft ontvangen, wordt deze geregistreerd in een bestand.
- De klachtencoördinator gaat na of ze ontvankelijk is. Ze is niet ontvankelijk als ze anoniem of alleen mondeling is ingediend, als ze gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid van het gemeente- of OCMW-bestuur behoren of als ze al eerder is ingediend en al ongegrond werd bevonden.
- Binnen de 10 werkdagen na de ontvangst van je klacht, krijg je een ontvangstmelding per brief of mail. Die vermeldt de naam en de contactgegevens van de klachtenbehandelaar (de persoon die je klacht inhoudelijk zal onderzoeken en een antwoord zal voorbereiden).
- De klachtenbehandelaar bezorgt een ontwerp van antwoord aan de klachtencoördinator. Nadat de klachtencoördinator dat antwoord heeft goedgekeurd, krijgt de klager een antwoordbrief met de conclusies van het onderzoek.
- De afhandeling van de klacht wordt geregistreerd in een bestand.

Waar kan ik terecht voor meer informatie?

Meer informatie over de procedure voor klachtenbehandeling en het volledige reglement vind je op www.houthulst.be .

Je kunt met je vragen ook terecht bij algemeen directeur Dries Braeye, klachtencoördinator : dries.braeye@houthulst.be .

REGLEMENT VOOR KLACHTENBEHANDELING.

Wat is een klacht?	<p>Stap 1: iemand uit een klacht</p> <p>Een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.</p> <ul style="list-style-type: none">→ manifest: het moet duidelijk zijn dat de burger ontevreden is en hij dit uit.→ Uiting: de ontevredenheid moet worden veruitwendigd door de burger. Dit kan op vele wijzen: mondeling, schriftelijk of elektronisch.→ Ontevreden burger: de ontevredenheid en de mate van ontevredenheid wordt bepaald door de burger zelf→ Lokale overheid: zowel klachten over handelingen of prestaties van medewerkers als van lokale politici→ Al dan niet: een klacht kan zowel slaan op:<ul style="list-style-type: none">1/ een foutief verrichten van een handeling of prestatie2/ het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze3/ het niet uitvoeren van een handeling of prestatie→ handeling of prestatie: heel ruim op te vatten:<ul style="list-style-type: none">1/ behandelingswijze2/ een termijn3/ een beslissing
Manieren om de klacht te uiten	<ul style="list-style-type: none">- via e-mail- via brief- telefonisch- mondeling aan elke medewerker
Wie? Hoe? Welke gegevens nodig?	<p>Stap 2: ontvangen van de klacht</p> <p>In principe kan, naast de klachtencoördinator, elke medewerker een klachtontvangen</p> <p>Mondeling, schriftelijk (brief of fax), elektronisch (via e-mail) of telefonisch</p> <p>Volgende gegevens moeten steeds genoteerd worden door de werknemer die deklacht ontvangt:</p> <ul style="list-style-type: none">- datum- naam- adres- telefoon- e-mail- korte omschrijving van de klacht- kanaal hoe klacht is binnengekomen (website, mondeling, telefonisch, via e-mail, via brief)- wie heeft klacht ontvangen

Stap 3: oplossing aanbieden

Deze stap is enkel mogelijk als er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden!

Door wie?

Een medewerker

Wat?

Wanneer een burger een klacht uit rechtstreeks aan de medewerker/dienst + er kan direct een oplossing worden aangeboden, wordt deze oplossing direct aangeboden (fout wordt hersteld of uitvoeren van een handeling of prestatie)

Stap 4: doorsturen klacht naar klachtencoördinator

Door wie?

Diensthoofd (of een medewerker als diensthoofd niet aanwezig is)

Wat?

Alle klachten worden doorgestuurd naar de klachtencoördinator. Deze registreert de klachten.

Stap 5: registreren van de klacht

Door wie?

Klachtencoördinator

Wat?

De klachtencoördinator registreert de klacht in het klachtenregistratiesysteem waartoe enkel hij/zij toegang heeft.

Stap 6: ontvankelijkheidsonderzoek voeren

Door wie?

klachtencoördinator

Wat?

De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht ontvankelijk is of niet
Wanneer is een klacht niet ontvankelijk (en zal de klacht dan ook niet behandeld worden?):

- wanneer het geen klacht betreft
- al eerder klacht ingediend
- meer dan een jaar voor indiening
- nog niet alle beroepsprocedures werden aangewend
- jurisdictioneel beroep aanhangig
- kennelijk ongegrond
- geen belang
- anoniem
- klacht over beleid en regelgeving
- geen lokale overheid

Stap 7: versturen brief of e-mail naar klager

Door wie?

klachtencoördinator

Wat?

Binnen een termijn van 10 dagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator schriftelijk een antwoord dat

- de klacht werd ontvangen,
- de klacht wel of niet ontvankelijk is (+ motivatie)
- er wordt eveneens vermeld tegen welke datum de klager een antwoord op zijn klacht mag verwachten (ten laatste 45 dagen na ontvangen klacht). Hierbij vermeldt de klachtencoördinator zijn coördinaten.

Wanneer de klager zijn klacht uit via mail wordt een e-mail teruggestuurd.

Uit de klager zijn klacht langs een ander kanaal dan wordt het antwoord via brief teruggestuurd.

Stap 8: opstarten en doorsturen rapport naar

Door wie?	klachtencoördinator
Wat?	Rapport wordt opgestart enkel bij ontvankelijke klacht en bevat volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none">- contactgegevens verzoeker (naam, adres, telefoon, e-mail)- datum indiening klacht- korte omschrijving klacht- kanaal hoe klacht is binnengekomen- ontvankelijk- datum versturen ontvangstbrief- coördinaten klachtenbehandelaar

Stap 9: inhoudelijk onderzoek voeren

Door wie?	klachtenbehandelaar
Wat?	De klachtenbehandelaar gaat na of de klacht gegrond is. Hij is dus verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht: <ul style="list-style-type: none">- de klachtenbehandelaar gaat bij de betrokken dienst/medewerker/politicus om uitleg vragen over de feiten waarover de burger klaagt- indien nodig neemt de klachtenbehandelaar contact op met de klager voor verdere uitleg, vragen, ...- een samenvatting wordt opgenomen in het rapport

Stap 10: klacht beoordelen

Door wie?	klachtenbehandelaar
Wat?	de klachtenbehandelaar beoordeelt klacht. Verschillende uitkomsten zijn mogelijk: <ul style="list-style-type: none">- gegronde klacht- deels gegronde klacht<ul style="list-style-type: none">=> bij deze klachten moet een oplossing geformuleerd worden- gegronde maar reeds tijdens het onderzoek gecorrigeerde klacht- ongegronde klacht- geen oordeel (klachten waarbij, na onderzoek: 1/ onvoldoende duidelijk blijven; 2/ enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden; 3/ de fout te klein is om hem in aanmerking te nemen)- stopzetting procedure door burger (door of in samenspraak met de burger wordt de klachtenprocedure stopgezet)

Stap 11: rapport aanvullen + motiverende brief opstellen => terugsturen naar klachtencoördinator (+ eventueel

Door wie?	klachtenbehandelaar
Wat?	De klachtenbehandelaar vult rapport aan op basis van zijn bevindingen en maakt motiverende brief op voor klager. Deze stuurt hij door naar klachtencoördinator (en naar diensthoofd indien deze de klacht niet zelf heeft behandeld)
Termijn?	Binnen 30 dagen na ontvangen klacht door klachtencoördinator

Stap 12: opsturen motiverende brief

Door wie?	Klachtencoördinator
Wat?	De klachtencoördinator gaat na of de klachtenbehandelaar neutraal was in het behandelen van de klacht en het schrijven van het rapport. Indien hij akkoord is wordt de motiverende brief opgestuurd naar de klager.

Besluit de klachtencoördinator dat de klachtenbehandelaar niet neutraal was dan heeft de klachtenbehandelaar 1 week om de zaak op nieuw te onderzoeken

Stap 13: afhandelen dossier

Door wie?

klachtencoördinator

Wat?

Het rapport wordt in het systeem gebracht + de klacht wordt als afgehandeld beschouwd.

Termijn?

Binnen de 45 dagen wordt het rapport in het systeem ingebracht en is de klacht afgehandeld.

