

# ONTWERPBESLUIT GEMEENTERAAD

ZITTING VAN DINSDAG 21 JANUARI 2020

## PUNT A.17

**Punt A.: Intrekking van de beslissing van de gemeenteraad van 27 augustus 2019 tot vaststelling van een systeem van klachtenbehandeling en goedkeuring van een klachtenreglement met de mogelijkheid van tweedelijnsklachtenbehandeling via de Vlaamse Ombudsdienst.**

### **MOTIVERING**

#### **Voorgeschiedenis**

- goedkeuring van het huidige reglement klachtenbehandeling door de gemeenteraad op 27 augustus 2019
- infosessie Vlaamse Ombudsdienst over de klachtenbehandeling

#### **Juridische grond**

- de artikelen 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur
- de gemeenteraadsbeslissing van 27 augustus 2019 tot vaststelling van een systeem van klachtenbehandeling

#### **Argumentatie**

Zoersel hecht veel belang aan een sterke kwalitatieve dienstverlening. Een correcte en grondige analyse van klachten helpt de verwachtingen van klanten en de dienstverlening beter op elkaar af te stemmen.

Het behandelen van klachten is maximaal onafhankelijk van de dienst waarop de klacht betrekking heeft en onafhankelijk van de politieke organen.

Het recht op een aanspreekpunt en om op een vlotte manier een klacht in te dienen is een basisbeginsel van behoorlijk bestuur.

Bovendien is dit volgens de artikelen 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur een decretale verplichting.

Het huidige klachtenreglement van gemeente & ocmw Zoersel werd goedgekeurd op 27 augustus 2019.

In november was er een infosessie van de Vlaamse Ombudsdienst waarin de mogelijkheid werd toegelicht om een samenwerking te starten voor tweedelijnsklachtenbehandeling. Deze mogelijkheid is voorzien in het decreet lokaal bestuur. De voorgestelde overeenkomst geldt voor een periode van 3 jaar en is kosteloos.

Deze samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst willen we integreren in het klachtenreglement. Het klachtenreglement is een onderdeel van organisatiebeheersing.

#### **Artikel 1**

De gemeenteraad keurt het reglement ad hoc goed.

#### **Artikel 2**

De raad keurt de overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst goed, in uitvoering van het reglement klachtenbehandeling.

De Vlaamse ombudsman wordt aangesteld als ombudsman van lokaal bestuur Zoersel bij gemeenteraadsbesluit van 21 januari 2020 en volgens de voorwaarden opgenomen bij de vaststelling van het reglement klachtenbehandeling. Deze besluiten vormen de overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 303 van het Decreet Lokaal Bestuur. Deze overeenkomst geldt voor een periode van drie jaar. De gemeente is hiervoor geen vergoeding verschuldigd.

De overeenkomst wordt na goedkeuring opgesteld in Zoersel in twee exemplaren.

#### **Artikel 4**

Het college van burgemeester en schepenen zorgt voor de uitvoering en de bekendmaking van dit besluit.

## KLACHTENREGLEMENT

### artikel 1: definitie van een klacht

Een klacht is een duidelijke uiting waarbij een klant (iemand die gebruik maakt van de dienstverlening van Zoersel) zijn ontevredenheid uit, bij het lokaal bestuur over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie:

- een foutief verrichten van een handeling of prestatie
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet, het niet tijdig of het niet correct uitvoeren van een handeling of prestatie
- het onbeleefd of ongepast behandelen van de klant.

Een klacht kan betrekking hebben op het niet correct handelen van medewerkers en politieke mandatarissen.

### artikel 2: rol klachtenbehandelaar

De klachtenbehandelaar is de hiërarchische overste van de medewerker waartegen de klacht werd ingediend en die zelf niet bij de gedraging waarover geklaagd wordt, betrokken is geweest. Klachten over de algemeen en financieel directeur worden behandeld door het college van burgemeester en schepenen.

Voor klachten over schepenen is de klachtenbehandelaar de burgemeester. Klachten over raadsleden worden behandeld door de voorzitter van de raad. Voor klachten over de voorzitter van de raad of de burgemeester wordt een gemeenteraadscommissie samengesteld door de raad.

### artikel 3: rol klachtencoördinator

De klachtencoördinator is de kwaliteitscoach (delegatie door algemeen directeur). De klachtencoördinator registreert en verdeelt alle klachten en ziet erop toe dat de behandeling van een klacht volgens de klachtenprocedure verloopt.

### artikel 4: procedure

Een klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend. De klachtencoördinator stuurt een ontvangstbevestiging (uiterlijk na drie dagen), beoordeelt of de klacht ontvankelijk is of niet en zet de klacht in het register. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht en schrijft een ontwerpbrief. De klachtencoördinator beoordeelt de brief en bezorgt die maximum één maand na het indienen van de klacht aan de melder. De status van de klacht wordt 'afgesloten' in het register.

### artikel 5: kwaliteitscheck

Bij het onderzoek naar een klacht wordt bekeken of er nog andere inwoners zijn in eenzelfde situatie en of dezelfde oplossing aangereikt kan worden. De betreffende procedure wordt geanalyseerd en aangepast waar nodig om de dienstverlening te optimaliseren.

### artikel 6: Vlaamse ombudsman

§1. De Vlaamse ombudsman(vrouw) wordt aangesteld als ombudsman voor de gemeente. Zowel privé- als rechtspersonen die klachten hebben over een onbehoorlijk optreden van de diensten van lokaal bestuur Zoersel hebben het recht zich tot de ombudsman te wenden. De tussenkomsten van de ombudsman zijn kosteloos. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen.

§ 2. De ombudsman kan beslissen een klacht niet te behandelen als de identiteit van de klager onbekend is of als de klacht gaat over het algemeen beleid van het gemeentebestuur of over de algemeen geldende reglementering.

§ 3. Als de klacht nog niet gekend is bij de gemeente, geeft de ombudsman eerst de kans om de klacht op te lossen. Als de ombudsman niet bevoegd is, wijst hij indien mogelijk door naar de juiste instantie.

§ 4. Een klacht wordt binnen de drie maanden volledig behandeld. De ombudsman beslist over een eventuele verlenging.

§ 5. De ombudsman bemiddelt tussen klanten en het gemeentebestuur en/of privé-personen (natuurlijke en rechtspersonen) aan wie een gemeentelijke dienstverlening is toevertrouwd. Deze

bemiddeling start naar aanleiding van een klacht of op verzoek van het college van burgemeester en schepenen.

De ombudsman is bevoegd om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een gemeentedienst zich in een bepaalde situatie heeft gedragen en formuleert hierover een advies. Dit advies bezorgt hij aan het college van burgemeester en schepenen.

De ombudsman kan ook meldingen van mogelijke overtredingen van de deontologische code door een mandataris of ambtenaar onderzoeken.

De ombudsman kan ook meldingen van personeelsleden in het kader van de klokkenluidersregeling onderzoeken.

§ 6. De ombudsman respecteert de verplichtingen over privacy en discretie. De identiteit van de klagers of van de personeelsleden kan niet bekend gemaakt worden als zij daar bezwaar tegen hebben.

§ 7. De ombudsman kan alle documenten die nodig of nuttig zijn voor het onderzoek opvragen. Hij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen, die hij op hun waarheidsgetrouwheid kan toetsen en iedereen uitnodigen voor een gesprek ter zake.

§ 8. De ombudsman bezorgt het bestuur jaarlijks een overzicht van de tussenkomsten.

#### **artikel 7: rapportering**

De gemeente- en ocmw-raad ontvangt jaarlijks een rapport met het overzicht van de klachten.

#### **artikel 8: inwerkingtreding**

Deze regeling treedt voor gemeente en ocmw in werking vanaf 1 februari 2020.