

UITTREKSEL UIT HET NOTULENBOEK VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn in zitting van 15 april 2024

Aanwezig: T. Wouters, voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn, B. Degrieck, burgemeester, W. Janssens, S. Buyens, N. Luyssen, M. Vandermeeren, schepenen, E. Vanhee, P. George, A. Woestijn, C. Delrive, A. Debaeke, G. Vandevelde, D. Nevens, M. Rabaey, S. Van der Maelen, S. Bonte, OCMW-raadsleden, W. Jonckheere, algemeen directeur

**Reglement voor klachtenbehandeling bij de Gemeente en het OCMW De Panne. Vaststelling.**

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn,

Gelet op de wetgeving, zijnde:

- het decreet over het lokaal bestuur, in het bijzonder artikel 302 en 303;

Gelet op de motivering van onderhavig besluit, zijnde:

- het decreet over het lokaal bestuur (artikel 302) stelt dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling moeten organiseren.
- het systeem van klachtenbehandeling moet zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn worden georganiseerd op het ambtelijke niveau en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben (artikel 303).
- rekening houdend met de verregaande synergie tussen de diensten van de Gemeente en het OCMW van De Panne werd een nieuw gemeenschappelijk reglement voor de behandeling van klachten voor zowel de Gemeente als voor het OCMW uitgewerkt.
- cf. artikel 303 van genoemd decreet nemen de Gemeente en het OCMW het systeem van klachtenbehandeling op in het organisatiebeheersingssysteem. Klachtenbehandeling is trouwens een wezenlijk element van organisatiebeheersing.
- het is wenselijk een klachtenbehandelingsysteem uit te bouwen waarbij de klachten met betrekking tot de werking van de Gemeente 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 Gemeente 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.
- aangezien 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;

BESLIST met algemeenheid van stemmen

Art.1: Het reglement voor klachtenbehandeling bij de gemeente en het OCMW De Panne wordt als volgt vastgesteld:

Artikel 1

Definitie van een klacht

§1. Onder 'klacht' wordt verstaan: een duidelijke uiting van ontevredenheid over een al of niet verrichte handeling of prestatie van het lokaal bestuur De Panne (= Gemeente, OCMW of verzelfstandigd agentschap opgericht door de gemeente zoals het autonoom gemeentebedrijf of een gemeentelijke vzw).

§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.

§3. Klachten over het (dis)functioneren van medewerkers van het lokaal bestuur, klachten over de werking of over de beslissingen van de lokale politieke instellingen, en beleidssignalen (ongenoegen over het gevoerde beleid of het uitblijven van beleid) worden niet beschouwd als klachten in de zin van dit reglement. Ze volgen een aparte procedure, volgen niet deze klachtenprocedure en worden dus ook niet in het kader van deze procedure geregistreerd en behandeld.

§4. Dit reglement is ook niet van toepassing op klachten waarvoor een specifieke procedure is voorzien in de wetgeving (onder meer pesten op het werk, ongewenst seksueel gedrag, ...).

#### Artikel 2

##### Ontvankelijkheid van klachten

§1. De klacht is ontvankelijk als hij voldoet aan de definitie zoals geformuleerd in artikel 1 §1 en als hij niet valt onder de onontvankelijkheidscriteria zoals geformuleerd in artikel 2 §2.

§2. De klacht is niet ontvankelijk indien:

- hij niet voldoet aan de definitie (maar bv. een melding, suggestie, voorstel, vraag om informatie, bezwaar, beroep, petitie, verzoekschrift of dergelijke inhoudt);
- de feiten meer dan één jaar voor de indiening van de klacht plaatsgevonden hebben;
- de klager de klacht al eens ingediend heeft en die werd al eens behandeld, en er zijn geen nieuwe elementen die een heronderzoek rechtvaardigen;
- niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden aangewend of uitgeput zijn;
- een juridictioneel beroep aanhangig is;
- de klacht betrekking heeft op de werking van andere (overheids-)organisaties dan het lokaal bestuur De Panne;
- het lokaal bestuur De Panne niet bevoegd is in de betreffende materie.

#### Artikel 3

##### Wie kan klacht indienen

Iedereen kan op gelijk welke plaats op gelijk welk tijdstip van de dag kosteloos een klacht uiten aan het lokaal bestuur De Panne overeenkomstig de bepalingen in dit reglement.

#### Artikel 4

##### Hoe kan klacht ingediend worden

§1. Klachten kunnen via verschillende kanalen worden geuit: via de De Panne App, via de website van het lokaal bestuur, via mail, via brief, via telefoon, face-to-face, ... Indiening via de De Panne App en de website van het lokaal bestuur genieten de voorkeur.

§2. Klachten kunnen mondeling worden geuit, maar dat volstaat niet om als klachten te worden aanvaard. Daarvoor moet er ook een schriftelijke neerslag zijn. Als de ontvanger van de klacht (= medewerker, mandataris, ...) onmiddellijk een oplossing kan aanbieden of heeft aangeboden, dan lost die het probleem zo snel mogelijk op en hoeft er geen schriftelijke neerslag van de klacht te zijn, hoeft de klacht niet doorgestuurd te worden naar de klachtenmanager en wordt die dus niet opgenomen in het klachtenregister. Als de ontvanger van de klacht niet onmiddellijk een oplossing kan aanbieden of heeft aangeboden, of het probleem niet binnen een termijn van 1 maand heeft opgelost, dan wordt de klager door de ontvanger van de klacht (medewerker, mandataris, ...) in eerste instantie gewezen op de mogelijkheid om klacht in te dienen via de De Panne App en via de website van het lokaal bestuur. Als de klager aangeeft dit niet zelfstandig te kunnen, dan biedt de ontvanger van de klacht aan om zelf mee (= samen) het klachtenformulier in te vullen of verwijst hij naar een medewerker die mee met de klager (= samen) het klachtenformulier kan invullen.

§3. Ook het uiten van klachten via sociale media (bv. Facebook) volstaat niet om als klachten te worden aanvaard.

#### Artikel 5

##### Klachtenmanager en -behandelaar

§1. De klachtenmanager, evenals de vervanger bij afwezigheid, wordt door de algemeen directeur aangeduid.

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

§3. Indien de klacht gericht is tegen de klachtenmanager, indien hij om andere deontologische redenen de klacht niet kan behandelen, indien hij niet onafhankelijk staat ten opzichte van de medewerker of het team tegen wiens handeling of prestatie de klacht gericht is, of indien hij zelf bij de feiten betrokken is geweest waarover wordt geklaagd, wordt voor deze klacht door de algemeen directeur een andere klachtenmanager aangeduid.

§4. De klachtenbehandelaar voert het inhoudelijk onderzoek.

§5. De klachtenbehandelaar mag zelf niet bij de feiten betrokken geweest zijn waarover wordt geklaagd en de klacht mag niet tegen hem gericht zijn.

§6. De klachtenmanager 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 6

##### 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 7

##### Rapportering

§1. Driemaandelijks wordt over de klachten gerapporteerd aan het managementteam, het college van burgemeester en schepenen en het vast bureau.

§2. Jaarlijks wordt over de klachten gerapporteerd aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

#### Artikel 8

##### Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 mei 2024.

ALDUS GEDAAN EN GOEDGEKEURD IN ZITTING ALS BOVEN BEPAALD	
algemeen directeur	voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn
Get. Wim Jonckheere	Get. Tine Wouters
Voor eensluidend uittreksel	