

KLACHTENREGLEMENT LOKAAL BESTUUR WICHELEN

Dit reglement stelt een gezamenlijke procedure voor het behandelen van klachten vast voor de gemeente en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn van Wichelen– hierna lokaal bestuur Wichelen. Dit reglement vervangt het klachtenreglement van het OCMW dat werd goedgekeurd in de OCMW-Raad van 28 augustus 2012.

Artikel 1. Visie en doel

T.a.v. de burger:

Elke burger die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht.

T.a.v. het lokaal bestuur Wichelen:

Klachten zijn kansen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Daarom streeft het lokaal bestuur Wichelen er naar om:

- de klaagdrempel te verlagen
- klachten zorgvuldig te registreren zodat er een goed beeld ontstaat van het aantal en het soort klachten.

Artikel 2. Definitie van een klacht

Onder een klacht wordt verstaan het uiten van een ongenoegen over de dienstverlening of het achterwege blijven van de dienstverlening van het lokaal bestuur Wichelen.

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen en/of bezwaren. Herhaalde meldingen waarop niet (tijdig) gereageerd wordt, kunnen wel uitgroeien tot een klacht;
- de werking en beslissing van de politieke organen van het lokaal bestuur Wichelen;
- mondelinge opmerkingen waarbij er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden aan de burger. Deze kaderen in het proces van evaluatie en bijsturing van de dienstverlening.

Artikel 3. Het indienen van een klacht

Een klacht kan zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk (incl. e-mail) worden ingediend of via een e-formulier op de website.

Klachten worden onverwijld aan de klachtenbehandelaar bezorgd. De klachten worden geregistreerd in een klachtenregister.

Ook onontvankelijke klachten worden geregistreerd. Hieruit kan eveneens nuttige informatie verkregen worden. Het kan bijvoorbeeld duidelijk worden dat mensen niet weten dat het thema waarover geklaagd wordt geen bevoegdheid van lokaal bestuur Wichelen is. Gerichtte communicatie kan dat dan verhelpen. Enkel de bevoegde ambtenaar heeft toegang tot het bestand met de registratie van de klachten, met een tweede persoon als back-up in geval van afwezigheid.

Artikel 4. Ontvankelijkheidsvoorwaarden

De klacht is niet ontvankelijk indien:

- de klacht slaat op feiten of beslissingen waarover al eerder door dezelfde persoon een klacht is ingediend en die volgens dit reglement werd behandeld, tenzij nieuwe feiten aan het licht komen;
- de klacht betrekking heeft op feiten die hebben plaatsgevonden langer dan één jaar voor het indienen van een klacht tenzij de gevolgen van die feiten zich pas op het ogenblik van de klacht voordoen; Een klacht kan niet verjaren maar hoe langer een burger wacht met het uiten van een ontevredenheid hoe moeilijker het wordt om de feiten te achterhalen, te onderzoeken en een oplossing te vinden.
- de klacht betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden nog niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is (vb. sociaal comité individuele dossiers, afwijzing ivm openbaarheid van bestuur, vertrouwenspersoon OSGW/mobbing, personeelsselectieprocedures, ...);
- het lokaal bestuur Wichelen geen betrokken partij is;
- het een anonieme klacht betreft. Het lokaal bestuur zal een klacht enkel behandelen als de identiteit en het adres van de klant bekend zijn. Anonieme klachten worden wel ter kennisname gestuurd naar de bevoegde coördinator van de respectieve clusters zodat die er in hun werking, indien nodig, rekening mee kunnen houden.

Aan de klachtindiener wordt binnen 10 werkdagen na het indienen van een klacht een ontvangstbevestiging gestuurd.

In het geval dat de klacht ontvankelijk is, zal de datum waarop de ontvangstbevestiging verstuurd werd, gelden als het moment waarop de termijn begint te lopen waarbinnen er een antwoord moet volgen.

Artikel 5. Het behandelen van klachten

Het behandelen van klachten gebeurt op ambtelijk niveau. Klachten die worden gemeld aan politiek verkozenen, worden naar de klachtenprocedure doorverwezen.

De interne informatieverstrekker

- staat in voor het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht en het formuleren van een antwoord
- is de hiërarchisch overste van de persoon of dienst aan wie de klacht is gericht. Is de klacht gericht tegen deze overste, dan wordt de klacht behandeld door de algemeen directeur.

Indien de klacht als gegrond wordt beoordeeld, zullen er corrigerende en/of preventieve maatregelen gezocht worden. Corrigerende maatregelen kunnen onder andere een verontschuldiging, herstel of bijsturing zijn. Preventieve maatregelen kunnen worden genomen om te voorkomen dat het probleem zich zou herhalen. Dat kan onmiddellijk in navolging van de klacht of na een klachtenanalyse.

De klachtenbehandelaar

- registreert de klacht, stuurt een ontvangstbevestiging naar de klachtindiener waarin staat of de klacht al dan niet ontvankelijk is en stuurt de ontvankelijke klacht voor behandeling door naar de juiste interne informatieverstrekker;

- bewaakt dat de termijnen worden gerespecteerd;
- toetst af of alle voorstellen en maatregelen zijn uitgevoerd. Als alle maatregelen zijn uitgevoerd, wordt de klacht definitief afgesloten in het klachtenregister.

De klachtindiener ontvangt een schriftelijk antwoord binnen de 45 kalenderdagen nadat de klacht ontvankelijk is verklaard. Indien het onmogelijk is om binnen die termijn het onderzoek af te ronden, deelt de interne informatieverstrekker dat mee aan de klachtenbehandelaar, met opgave van de redenen. De klachtindiener wordt hiervan in kennis gesteld door de klachtenbehandelaar.

De algemeen directeur ziet er op toe dat de behandeling van een klacht verloopt volgens de klachtenprocedure.

Samen met de burgemeester ondertekent zij alle briefwisseling.

Artikel 6. Rapportage

De klachtenregistratie laat een opvolging van de klachtenbehandeling toe.

Jaarlijks maakt de kwaliteitscoördinator a.d.h.v. het klachtenregister een verslag op van de behandelde klachten. Dit wordt opgenomen in het jaarverslag organisatiebeheersing.

Artikel 7. Bescherming van de klager en de klacht

Dit reglement valt onder de toepassing van de wetgeving betreffende openbaarheid van bestuur en de wetgeving betreffende de bescherming van de persoonsgegevens.

Artikel 8. Inwerkingtreding

Dit reglement wordt geëvalueerd na 1 jaar.

Dit reglement is goedgekeurd:

door gemeenteraad op 16 oktober 2019

door OCMW raad op 16 oktober 2019

en gaat in voege vanaf 1 november 2019