

Raad Maatschappelijk Welzijn

Uittreksel notulen

Zitting van 10 oktober 2022

2 2022_RMW_00030 **Organisatiebeheersing - Reglement
klachtenbehandeling - Goedkeuring**

Samenstelling:

Aanwezig:

mevrouw Lydia Peeters, Voorzitter; mevrouw Sofie Vandeweerd, Burgemeester; de heer Koen Sleypen, Schepen; de heer Mathieu Schurgers, Schepen; de heer Pieter Indemans, Schepen; mevrouw Ingrid Erlingen, Schepen; de heer Henri Neyens, Raadslid; de heer Jan Geuskens, Raadslid; mevrouw Nicole Coenen, Raadslid; de heer Chrétien Van De Beek, Raadslid; mevrouw Ellen Bours, Raadslid; de heer Gerry Hurkens, Raadslid; de heer Jaak Beuten, Raadslid; de heer Magith Wahhabi, Raadslid; de heer Dirk Slaets, Raadslid; mevrouw Noëlla Venken, Raadslid; de heer Roberto Prata, Raadslid; de heer Theo Snijkers, Raadslid; de heer Jochen Ochal, Raadslid; de heer Theo Leenders, Raadslid; de heer Theofiel Haldermans, Raadslid; mevrouw Sandra Deckers, Raadslid; de heer Theo Colla, Raadslid; mevrouw Sara Vacca, Raadslid; de heer Patrick Doumen, Algemeen directeur

Verontschuldigd:

mevrouw Kelly Issaris, Schepen; de heer Jos Opdenakker, Schepen; de heer Ronny Vankevelaer, Raadslid

Motivering

Juridische context

- De organieke wet betreffende de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn van 8 juli 1976.
- Het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017, inzonderheid artikels 77 en 78 betreffende de bevoegdheden van de raad voor maatschappelijk welzijn en de artikels 326 tot en met 341 betreffende het bestuurlijk toezicht.
- Het bestuurlijk toezicht op besluiten van de gemeenteraad is geregeld in artikel 326 ev. van het decreet over het lokaal bestuur.
- Dit besluit wordt overeenkomstig artikel 285 ev. van het decreet over het lokaal bestuur bekendgemaakt.
- Het bestuursdecreet van 7 december 2018, inzonderheid de bepalingen betreffende actieve en passieve openbaarheid.
- Het decreet lokaal bestuur, meer bepaald de artikelen 40§1, 41-15°, 77, 78-13°, 302 en 303.
- Het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst (Ombudsdecreet).
- De artikelen 217 tot en met 220 van het decreet lokaal bestuur, houdende de bepalingen aangaande organisatiebeheersing.

- De EU-verordening van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).
- Het woonzorgdecreet van 15 februari 2019.
- Het Besluit van de Vlaamse Regering van 28 juni 2019 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers.
- Het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen, en bijhorende uitvoeringsbesluiten.

Feitelijke context

- Zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn moet er op ambtelijk niveau een systeem van klachtenbehandeling worden georganiseerd, dat maximaal onafhankelijk is van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.
- Een kwaliteitsvol klachtenmanagement is een essentieel onderdeel van elke bestuursorganisatie. De burger moet een goede en betrouwbare dienstverlening krijgen.
- Voor de omschrijving van het begrip "klacht" wordt de definiëring gehanteerd zoals opgenomen in het Vlaams klachtendecreet, geldend voor de diensten van de Vlaamse regering en instellingen.
- Klachten die niet ressorteren onder voorliggend reglement, alsook signalen en meldingen, worden eveneens opgevolgd en behandeld door de stedelijke administratie, maar niet binnen de contouren van dit reglement. Dit klachtenreglement kadert dus in een groter geheel van het correct afhandelen van alle meldingen.
- Het personeel en het bestuur engageren zich om alle burgers een behoorlijke klachtenbehandeling te bieden met als doel, waar nodig, de dienstverlening te optimaliseren.
- Art. 303§2 van het decreet lokaal bestuur bepaalt dat de gemeente en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn kunnen samenwerken voor de opmaak van een klachtenreglement.

Stemming

Goedgekeurd door de raad maatschappelijk welzijn met unanimitéit

Besluit

Artikel 1

Goedkeuring wordt gehecht aan het reglement klachtenbehandeling.

Artikel 2

Toepassingsgebied

§1. Dit reglement is van toepassing op de afdelingen, diensten en instellingen (met inbegrip van de stedelijke onderwijsinstellingen) van stad en OCMW Dilsen-Stokkem, hierna genoemd 'de lokale overheid'.

§ 2. Indien een reglementering rond klachtenbehandeling is opgenomen in sectorale regelgeving en/of kwaliteitshandboeken, gaat die voor op voorliggend reglement.

Artikel 3

Definitie en ontvankelijkheidscriteria

§1. Een klacht is een manifeste uiting, waarbij een ontevreden burger, gebruiker van diensten, of een rechtspersoon klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of tekortkoming bij de hulp- en dienstverlening.

§2. Zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- Een vraag om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie. Hiervoor gelden andere procedures.
- Een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifiek dossier van de lokale overheid waarbij de burger individueel en actueel betrokken is (het aantonen van een belang).
- Een klacht die niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de indiener moet eerst geprobeerd hebben bij de betrokken dienst verhaal te halen.
- Gebeurtenissen die zich al meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld.
- Klachten waarbij de indiener anoniem blijft.
- Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure.
- Klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien.
- Klachten waarbij de lokale overheid geen betrokken partij is of over zaken waarvoor de lokale overheid niet bevoegd is. Indien een klacht bedoeld is voor een andere instantie, informeert het klachtenmeldpunt de indiener bij welke instantie de klacht kan worden neergelegd.
- Kennelijk ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst.
- De indiener heeft eerder al een klacht over exact hetzelfde onderwerp ingediend, die volledig is afgehandeld.

§3. Bij twijfel dient het begrip "klacht" geïnterpreteerd te worden binnen de formulering van bovenvermelde omschrijving en dienen alle mogelijke stappen ondernomen te worden om op een correcte wijze de vraag van de burger te beantwoorden.

Artikel 4

Klachtenmeldpunt en -coördinator

Het bestuur richt een centraal klachtenmeldpunt in. Dit meldpunt situeert zich op het secretariaat. Naast het opnemen van de klacht, noteert het meldpunt alle relevante gegevens (ontvankelijkheid, resultaat onderzoek, uitspraak, verzoenende maatregelen,...) van de klacht. Hiervan wordt een elektronisch register bijgehouden.

Het meldpunt coördineert het doorlopen van de in dit reglement beschreven procedure.

Het klachtenmeldpunt is verplicht het beroepsgeheim en de privacy van de klager te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

Artikel 5

§1. Een klacht kan op drie manieren bij dit meldpunt worden ingediend:

- schriftelijk aan Stad Dilsen-Stokkem, Europalaan 25, 3650 Dilsen-Stokkem
- via het e-mailadres: klachten@dilsen-stokkem.be
- via de stedelijke website: www.dilsen-stokkem.be

§2. Elke medewerker of dienst is verplicht elke binnenkomende klacht waarvan hij, via welk kanaal ook, kennis heeft gekregen onverwijld ter registratie over te maken aan het klachtenmeldpunt.

§3. Het klachtenmeldpunt verzendt onverwijld een ontvangstmelding.

Artikel 6

§1. De algemeen directeur heeft de rol van klachtencoördinator. Hij kan deze bevoegdheid delegeren naar door hem aangewezen ambtenaren.

§2. De klachtencoördinator kan zich laten bijstaan door deskundigen.

Artikel 7

Procedure

Ontvankelijkheid

§1. Voordat een klacht kan worden behandeld, moet door het meldpunt worden geoordeeld of deze ontvankelijk is, overeenkomstig de bepalingen in artikel 3 van dit besluit.

§2. Binnen de 15 kalenderdagen na de ontvangst van een klacht, laat het meldpunt de indiener weten of de klacht ontvankelijk is. Wanneer de klacht niet ontvankelijk is, wordt duidelijk vermeld waarom de klacht niet aanvaard wordt.

Artikel 8

Gegrontheid

Indien de klacht ontvankelijk is, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrontheid van de klacht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de klachtencoördinator. Het onderzoek gebeurt op basis van zowel de informatie van de betrokken dienst als de informatie van de indiener.

Artikel 9

Tijdens het onderzoek speelt de klachtencoördinator een bemiddelende rol en wordt bij voorkeur en maximaal gestreefd naar een compromis. Indien tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, wordt de procedure afgesloten.

Artikel 10

Als afsluiting van het onderzoek kent de klachtencoördinator aan de klacht een van volgende beoordelingen toe:

- gegronde klacht: na onderzoek is gebleken:
 - dat de betrokken dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld;
 - dat de regelgeving niet werd gevolgd of bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of ombudsnormen (manifest) werden geschonden.
- deels gegronde klacht: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet.
- gegronde en gecorrigeerde klacht: de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd.
- ongegronde klacht: er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de indiener betwist, of de indiener is zelf (manifest) in de fout gegaan.
- geen oordeel: na onderzoek:
 - blijft onvoldoende duidelijkheid;
 - blijft enige twijfel of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden;
 - blijkt de fout te klein om ze in aanmerking te nemen. Hoewel dit als dusdanig niet beoordeeld wordt als klacht, kan dit wel belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst(verlening)
- stopzetting procedure door burger: door of in samenspraak met de indiener wordt de klachtenprocedure stopgezet. Hoewel dit als dusdanig niet beoordeeld wordt als klacht, kan dit wel belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst(verlening).

Artikel 11

§1. Het resultaat van het onderzoek wordt door de klachtencoördinator overgemaakt aan de indiener, en dit uiterlijk 40 kalenderdagen na de ontvangst van de klacht.

§2. Indien deze termijn niet kan worden gerespecteerd omwille van overmacht en/of bijkomende onderzoeken, wordt de indiener hiervan op de hoogte gebracht door de klachtencoördinator.

Artikel 12

Bekendmaking en rapportering

§1. De lokale overheid maakt het bestaan van het klachtenmeldpunt en de klachtenprocedure permanent bekend via de gemeentelijke website en aan haar personeelsleden.

§2. Jaarlijks maakt het klachtenmeldpunt een overzicht van de klachten en de uitspraken, en rapporteert hierover aan de gemeenteraad en aan de raad voor maatschappelijk welzijn.

Voorzitter
Lydia Peeters

Algemeen Directeur
Patrick Doumen

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,
Namens de Raad Maatschappelijk Welzijn