



Zitting gemeenteraad 10/09/2015

Aanwezig: M. Landuyt, voorzitter;
J. Rommel-Opstaele, burgemeester;
L. Pylyser-Dewulf, J. Devey, B. Vandekerckhove, F. Ampe-Duron, schepenen;
G. Soete, G. Verdonck, C. De Jonghe, L. Maesen, F. Annys, K. Claeys-Goemaere, J.M. Dedecker, C. Niville, D. De Poortere, D. Demarcke, D. Van Den Broucke, B. Ryckewaert, L. Feys-Pelman, K. Devos, S. Van den Bossche, raadsleden;
D. Gilliaert, OCMW-voorzitter;
P. Ryckewaert, secretaris;

Verontschuldigd: T. Dedecker, M. Declerck, N. Lejaeghere, M. D'Hondt, raadsleden;

4. Reglement klachtenbehandeling dienst voor onthaalouders - goedkeuring uittreksel uit het notulenboek

De gemeenteraad in openbare, gewone zitting bijeen;

Gezien het gemeentelijk reglement klachtenbehandeling, zoals goedgekeurd door de gemeenteraad dd. 10/04/2008 (12);

Gezien artikel 197 en volgende van het gemeentedecreet;

Gezien het opportuun geacht wordt om ook een klachtenregeling te voorzien voor de dienst voor onthaalouders, met een specifieke regeling voor de betrokken onthaalouders;

Gezien het voorstel, gebaseerd op de klachtenbehandeling van toepassing op de reguliere werking en op het gewoon gemeentepersoneel;

Op voorstel van het college van burgemeester en schepenen;

Beslist:

Artikel 1:

Het reglement klachtenbehandeling - dienst voor onthaalouders wordt goedgekeurd volgens de hieronder opgenomen tekst.

Artikel 2:

Dit besluit treedt in werking op 01/10/2015.

Artikel 3:

Dit reglement wordt bekendgemaakt overeenkomstig artikel 186 van het gemeentedecreet.

Reglement klachtenbehandeling - dienst voor onthaalouders

Doelstellingen





Gebruikers en andere betrokkenen weten hoe en bij wie ze een klacht over de werking van de dienst voor onthaalouders kunnen formuleren.

Elke klacht wordt geregistreerd, onderzocht en opgevolgd binnen de vooropgestelde termijnen.

Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op ouders, onthaalouders, medewerkers van de dienst, derden die hun betrokkenheid bij de opvang aantonen.

Werkwijze

Klachtenrecht kenbaar maken

In het huishoudelijk reglement wordt beschreven hoe een foutmelding / opmerking of klacht kan geuit worden. Dit huishoudelijk reglement wordt aan alle ouders meegegeven bij inschrijving en is beschikbaar op de gemeentelijke website. Het huishoudelijk reglement vermeldt de contactgegevens van het organiserend bestuur, de coördinator en de contactgegevens van Kind en Gezin.

Beschrijving hoe de klacht geregistreerd, onderzocht en opgevolgd wordt

1. KLACHT OVER KINDBEGELEIDER

1.1. Definities

We maken een onderscheid tussen opmerkingen, foutmeldingen en klachten.

Een opmerking is de uitdrukking van de wens van een ouder, onthaalouder of andere betrokkenen om bepaalde aspecten van de werking op een andere manier aan te pakken. Vaak zijn dat waardevolle suggesties.

Een foutmelding wijst ons op een fout in de dienstverlening, vaak zijn dat administratieve vergissingen of verkeerd verstande afspraken die vlot kunnen worden rechtgezet.

Een klacht in het kader van deze procedure is een uiting van ontevredenheid, kan niet anoniem gebeuren en voldoet aan minstens één van de volgende voorwaarden:

- de opmerking wordt uitdrukkelijk als een klacht geformuleerd;
- het functioneren van een medewerker vertoont ernstige gebreken op het vlak van vaardigheden of attitudes;
- de gebruiker dreigt ten gevolge van de geformuleerde feiten af te zien van verdere dienstverlening.

Klachtenontvanger: medewerker bij wie de klacht toekomt.

Klachtenbehandelaar: de coördinator van de dienst voor onthaalouders.

Klachtencoördinator: secretaris.

1.2 Klachtenbehandeling

1.2.1 Ontvangst van de klacht

Een klacht kan mondeling ingediend worden (bij elke ambtenaar en mandataris), schriftelijk (brief, mail, webformulieren) of telefonisch.

Indien de mondelinge of telefonische klacht niet onmiddellijk kan worden opgelost, moet ze schriftelijk vastgelegd worden (volgens model 'klachtenformulier' van de gemeente) en de verdere procedure 'klachtenbehandeling' volgen.

Indien de klager dit wenst wordt hem via de klachtencoördinator hulp geboden bij het op schrift stellen of aanvullen van de klacht.





1.2.2 Noteren in klachtenregister

Alle ingediende klachten worden bezorgd aan de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van alle klachten in een klachtenregister.

In dit register worden per klacht volgende gegevens genoteerd:

- de identiteit van de klager (naam, adres, telefoon, mail)
- het voorwerp van de klacht
- de dienst of persoon waartegen deze klacht gericht is of tot wiens takenpakket de klacht behoort
- het medium via dewelke de klacht is binnengekomen
- de datum waarop de klacht is binnengekomen
- de datum van doorzending van de klacht naar de klachtencoördinator
- de al of niet ontvankelijkheid van de klacht (+de reden van niet ontvankelijkheid)
- de datum wanneer de brief of mail met de ontvangstbevestiging en het resultaat van het ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd
- de datum waarop de klachtencoördinator advies gevraagd heeft aan de klachtenbehandelaar
- de datum waarop de klachtencoördinator het advies van de klachtenbehandelaar heeft ontvangen
- de uitkomst van het klachtenonderzoek (feitenonderzoek, al dan niet gegrond)
- de datum wanneer de brief of mail met melding van het gevolg naar de klager werd verstuurd
- de datum van én de eventuele reactie van de klachtindiener op voormelde brief of mail

1.2.3 Onderzoek naar ontvankelijkheid

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek.

Principieel wordt een klacht steeds verondersteld ontvankelijk te zijn, maw elke klacht moet op ontvankelijkheid onderzocht worden.

Niet ontvankelijk zijn klachten die betrekking hebben op

- regelgeving
- het al of niet gevoerde beleid, beleidsvoornemens- en verklaringen
- punten waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend en een standpunt werd ingenomen waarmee de indiener zich niet kan verzoenen
- de klacht heeft betrekking op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht plaatsvonden.
- de klacht gaat over feiten of handelingen waarover een rechtszaak loopt.
- dossier waarin nog niet alle beroepsmogelijkheden zijn uitgeput

en klachten die





- anoniem zijn
- scheldpartijen bevatten
- petitie's bevatten
- kettingsbrieven bevatten
- loutere vragen om informatie betreffen

De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

1.2.4 Ontvangstbevestiging

Binnen de veertien kalenderdagen na het registreren van de klacht wordt door de klachtencoördinator een brief of mail met de ontvangstbevestiging en het resultaat van het ontvankelijkheidsonderzoek verstuurd naar de klager.

1.2.5 Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht

De klachtenbehandelaar onderzoekt in eerste instantie of de klacht gegrond is en formuleert een advies ter zake.

Gronden kunnen minstens zijn:

- termijn overschreden
- fout gemaakt
- niet of slecht uitgevoerd
- geen 'behoorlijk' bestuur (zoals klantvriendelijkheid, redelijkheid, tijdigheid ...)

1.2.6 Beoordeling van een klacht

Via feitenonderzoek en het advies van de klachtenbehandelaar wordt door de klachtencoördinator een 'oordeel' geveld.

Volgende gegevens worden opgenomen bij de beoordeling van een klacht:

De klacht

- Integrale tekst

Achtergrond

- Relevante achtergrondinformatie en regelgeving

Gevoerd onderzoek

- Gestelde daden van onderzoek

Bevindingen

- De feiten (chronologisch)
- Standpunt klager
- Advies klachtenbehandelaar

Beoordeling en conclusie

- Volgens verschillende criteria:
 - grondrechten (discriminatieverbod, privacy, briefgeheim...)





- materiële behoorlijkheid (misbruik van bevoegdheid, gelijkheid, redelijkheid, evenredigheid,...)
- formele behoorlijkheid (onpartijdig, hoor en wederhoor, motivering, fair play)
- zorgvuldigheid (nauwkeurig, actieve en adequate informatie, correcte bejegening, professioneel)

Het resultaat

- Ontvankelijk/onontvankelijk
- Gegrond/ongegrond
- Gevolg intern (eenmalig of structureel) en tov de klager

1.2.7 Gevolg aan de klacht

Voor de klager via de klachtencoördinator:

- verontschuldiging
- rechtzetting
- oplossing
- tegemoetkoming

intern via de klachtencoördinator aan gemeentesecretaris voorstel tot:

- eenmalige oplossing
- structurele ingreep

1.2.8 Termijn van behandeling

Binnen de twee maanden na het registreren van de klacht wordt de uitslag van het klachtenonderzoek naar de klager gestuurd via brief of mail.

Indien het niet mogelijk is deze termijn te respecteren geeft de klachtencoördinator daarvan klager schriftelijk bericht (via brief of mail) met vermelding van de reden van de overschrijding van de termijn en van de termijn waarbinnen hij de bedoelde mededeling zal doen.

1.2.9. Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee de beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

1.2.10. Rapportage aan het bestuur

De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks over de toepassing van dit klachtenreglement aan het college van burgemeester en schepenen en aan de gemeenteraad.

De rapportage gebeurt geanonimiseerd en heeft betrekking op:

- statistische info (cijfers), kwalitatieve info (aard van het probleem);
- structurele verbetervoorstellen;
- evaluatie toepassing van dit reglement.

2 KLACHT OVER GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING OF PERSONEELSLEDEN

De gemeentelijke klachtenprocedure wordt gevolgd.

Stemming: Dit besluit werd aangenomen met eenparigheid van stemmen.





Gedaan in zitting als hoger vermeld. Namens de gemeenteraad.

Getekend op origineel door de secretaris, Pierre Ryckewaert en de voorzitter, Michel Landuyt.

Voor éénsluidend afschrift opgemaakt op 10/09/2015

de secretaris
Pierre Ryckewaert



de voorzitter
Michel Landuyt

