

2019_GR_00121 Reglement inzake klachtenbehandeling lokaal bestuur Sint-Truiden - Goedkeuring**SAMENSTELLING****AANWEZIG**

de heer Bert Stippelmans, voorzitter; mevrouw Veerle Heeren, burgemeester; de heer Jelle Engelbosch, schepen; mevrouw Ingrid Kempeneers, schepen; de heer Jo Francois, schepen; de heer Jos Pierard, schepen; de heer Jurgen Reniers, schepen; de heer Pascal Monette, schepen; de heer Jef Cleeren, raadslid; de heer Ludwig Vandenhove, raadslid; de heer Johnny Vangrieken, raadslid; mevrouw Hilde Cops-Visser, raadslid; de heer Filip Moers, raadslid; mevrouw Raymonde Spiritus, raadslid; de heer Carl Nijssens, raadslid; de heer Christophe Elen, raadslid; mevrouw Marleen Thijs, raadslid ; de heer Eddy El Herbouti, raadslid; de heer Gert Stas, raadslid; mevrouw Ann Knaepen, raadslid; de heer Johan Mas, raadslid; de heer Roger Clerinx, raadslid ; de heer Hans Govaerts, raadslid; mevrouw Mieke Claes, raadslid; de heer Maurice Hollebeke, raadslid; de heer Erwin Vaes, raadslid; de heer Stijn Vanoirbeek, raadslid; de heer Raf Herbots, raadslid; mevrouw Laurien Bamps, raadslid; mevrouw Nina Kvikvinia, raadslid; de heer Serge Gumienny, raadslid; de heer Peter Deltour, raadslid; de heer Günther Dauw, raadslid; de heer Peter Van Dam, raadslid; mevrouw Kathleen Bergoets, algemeen directeur

AFWEZIG

mevrouw Hilde Vautmans, schepen

BEVOEGDHEID

Veerle Heeren

MOTIVERING**GEGEVEN**

Het lokaal bestuur Sint-Truiden wil zorgvuldig omgaan met meldingen en klachten en een grondige, klantvriendelijke en uniforme aanpak verzekeren. Via verschillende maatregelen wordt hieraan, in lijn met de principes van kwaliteitsmanagement, tegemoet gekomen.

Zo zijn er verschillende stappen genomen om een uiting van onvrede door de burger op een correcte, klantvriendelijke en integere manier te behandelen:

- Voor meldingen en klachten wordt de centrale behandeling en opvolging georganiseerd via het burgermeldsysteem. De burger kan via verschillende kanalen een melding of klacht doorgeven (bijv. website, stadsapp, formulier in infoblad,..). Op die manier verzekeren we dat:
 - de meldingen zo snel mogelijk aan de juiste dienst worden toegewezen;
 - de klachten correct en integer behandeld worden;
 - de gemelde problemen effectief aangepakt of besproken worden;
 - de melder een antwoord krijgt.
 - In eerste instantie worden klachten intern door de klachtencoördinator behandeld. De procedure is echter zo georganiseerd dat ze maximaal onafhankelijk verloopt van de diensten waarop de klacht betrekking heeft.
 - In tweede instantie - in het geval de burger niet tevreden is met het verloop/de uitkomst van de interne klachtenbehandeling – wordt de mogelijkheid voor de burger voorzien om te rade te gaan bij een ombudsman. Deze ombudsfunctie wordt opgenomen door de Vlaamse Ombudsdienst, via een aparte samenwerkingsovereenkomst.

Dit besluit actualiseert de procedure voor de klachtenbehandeling en zorgt voor een eenvormige toepassing binnen het lokaal bestuur.

WETTELIJKE BEPALINGEN

- Decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 en latere wijzigingen

STEMMING OP HET BESLUIT

Goedgekeurd door de GEMEENTERAAD met

- 24 stem(men) voor: Laurien Bamps; Mieke Claes; Jef Cleeren; Roger Clerinx; Günther Dauw; Peter Deltour; Christophe Elen; Jelle Engelbosch; Jo Francois; Hans Govaerts; Serge Gumienny; Veerle Heeren; Raf Herbots; Ingrid Kempeneers; Nina Kvikvinia; Johan Mas; Pascal Monette; Carl Nijssens; Jos Pierard; Jurgen Reniers; Raymonde Spiritus; Bert Stippelmans; Peter Van Dam; Stijn Vanoirbeek

- 10 onthouding(en): Hilde Cops-Visser; Eddy El Herbouti; Maurice Hollebeke; Ann Knaepen; Filip Moers; Gert Stas; Marleen Thijs; Erwin Vaes; Ludwig Vandenhove; Johnny Vangrieken

BESLUIT

Artikel 1

De gemeenteraad keurt het reglement inzake klachtenbehandeling goed.

Artikel 2

Uitgangspunt - Elke burger of rechtspersoon die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht. Het lokaal bestuur Sint-Truiden beschouwt klachten als een positief signaal vanwege de burger, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de dienstverlening. Klachten vormen dan ook een instrument voor kwaliteitsverbetering.

Artikel 3

Definitie en toepassingsgebied - Een klacht is een mondelinge, schriftelijke of digitale uiting van een ongenoegen over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid of een dienst van het lokaal bestuur.

Het lokaal bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten:

- die anoniem gemeld worden;
- die vaag omschreven worden;
- waarover eerder een klacht is ingediend en die behandeld is;
- die langer dan 1 jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of over een aangelegenheid die het voorwerp is van een gerechtelijke procedure;
- waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft.

Dit klachtenreglement en de omschreven procedure is niet van toepassing op:

- klachten van werknemers van het lokaal bestuur over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling;
- de algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen;
- vragen om informatie: in geval van een vraag om informatie, dient de burger op een snelle en correcte wijze te worden ingelicht en/of doorverwezen naar de juiste dienst;
- opmerkingen en suggesties;
- beroepen, bezwaren, petitie's en burgervoorstellen;
- klachten waarvoor een specifieke procedure voorzien is in de wetgeving (bijv. pesten op het werk, discriminatie, ongewenst seksueel gedrag).

Artikel 4

Indiening klacht - Een klacht kan via het burgermeldsysteem van het lokaal bestuur ingediend worden. Het burgermeldsysteem kan via verschillende kanalen bereikt worden: website (www.sint-truiden.be), stadsapp, formulier informatieblad Sint-Truiden,... . Indien een klacht door de burger mondeling wordt geformuleerd, wordt aan de burger gevraagd de klacht schriftelijk te formuleren. Verklaart hij dit niet te kunnen, dan wordt de klacht schriftelijk door de klachtencoördinator opgemaakt en, indien mogelijk, door de burger ondertekend.

Artikel 5

Verloop procedure - De algemeen directeur is belast met de bevoegdheid van klachtencoördinator. Een verdere delegatie naar een personeelslid is mogelijk. Een ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator opgevolgd. De volgende stappen worden genomen:

De klachtencoördinator gaat na of de klacht ontvankelijk is

- **Bij onontvankelijkheid van de klacht:** De klachtencoördinator stuurt – binnen tien dagen - een antwoord met vermelding van de reden van niet verdere afhandeling aan de indiener van de klacht (zie voorwaarden gedefinieerd in art. 3).
- **Bij ontvankelijkheid van de klacht:** De klachtencoördinator bezorgt binnen de 10 dagen een ontvangstmelding aan de burger en duidt een klachtenbehandelaar aan. De klachtenbehandelaar is de hiërarchische overste van het personeelslid tegen wiens gedraging de klacht gericht is en die zelf niet betrokken was bij de gedraging waarover geklaagd wordt. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.
- Heeft de klacht betrekking op de algemeen directeur, dan wordt de klacht ingediend bij de voorzitter van de gemeenteraad en wordt deze behandeld door de raadscommissie, samengesteld overeenkomstig artikel 38 § 6 van het huishoudelijk reglement van de raden.

De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie, aangebracht door de betrokken dienst en informatie van de klager. De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie en maakt een voorstel van antwoord op. De brief met het antwoord wordt ondertekend door de algemeen directeur en naar de burger verstuurd.

De klachtencoördinator handelt de klacht af binnen vijfenveertig kalenderdagen nadat de klacht is ontvangen. Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig verlengd worden tot maximaal negentig kalenderdagen. In dat geval worden de partijen schriftelijk geïnformeerd over de verlenging van de termijn en de motivering daarvoor, voordat de termijn verstreken is.

Artikel 6

Registratie van een klacht - Om een klacht af te sluiten, registreert de klachtencoördinator in het registratiesysteem de klacht in één van volgende categorieën:

- Gegrond: de gedraging van het lokaal bestuur is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager heeft gelijk;
- Gegrond en gecorrigeerd: de klager heeft gelijk maar tijdens de procedure is de fout van het lokaal bestuur gecorrigeerd;
- Deels gegrond, deels ongegrond: zowel het lokaal bestuur als de klager waren deels in fout;
- Ongegrond: het lokaal bestuur heeft geen fout begaan;
- Onontvankelijk.

Artikel 7

Klacht bij Vlaamse Ombudsdienst - In het geval men niet tevreden is met het verloop/de uitkomst van de interne klachtenbehandeling kan de burger te rade gaan bij de Vlaamse Ombudsman. Wanneer de burger op de hoogte gesteld wordt van het resultaat van de interne klachtenbehandeling, zal hij steeds gewezen worden op de mogelijkheid om de klacht verder te laten behandelen door de Vlaamse Ombudsman.

Artikel 8

Klachtenrapportering - Eenmaal per jaar wordt een overzicht van de klachten op anonieme wijze en de samenwerking met de ombudsdienst gerapporteerd aan de raden. Het al dan niet inzetten van verbeterprojecten wordt afgewogen.

Artikel 9

Aan de verzelfstandigde entiteiten van stad Sint-Truiden wordt gevraagd zich hierop te alignereren.

Artikel 10

Dit besluit wordt onderworpen aan de bepalingen betreffende het bestuurlijk toezicht (artikels 326 tot en met 334) van het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017 en latere wijzigingen.

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,
Namens de gemeenteraad

Kathleen Bergoets
algemeen directeur



Bert Stippelmans
voorzitter

Voor eensluidend afschrift:

Kathleen Bergoets
algemeen directeur

Veerle Heeren
burgemeester