

## Uittreksel uit de notulen van de gemeenteraad van 20 april 2021

Aanwezig	Kenneth Vyncke, wnd. voorzitter Astrid Pollers, voorzitter vast bureau Maarten Forceville, Katleen D'Haese, Philippe Scheys, Jan Schelstraete, Stijn Van Meerbeeck, Liesbeth Van Hemelrijck, leden vast bureau Luk Draye, Griet Lissens, Tom Denon, Christophe Lonnoy, Marc Debusschere, Anneloes Vandenbroucke, Thomas Donceel, Simon Pardon, Eva Sieben, Bieke Vanhellemont, Lydie Wuyts, Marianne Van Rompaey, Hugo Coomans, Bart Michiels, Jan Creten, Tom De Latte, An Beghin, Annelies Smets, raadsleden Renaat Kamers, algemeen directeur
Verontschuldigd	Kristin Lercangé, voorzitter
Afwezig	

### Reglement inzake klachtenbehandeling - Vaststelling

Referentie: Raad/2021/009

#### *Aanleiding*

Naar aanleiding van het uitschrijven van een uniforme procedure voor de klachtenbehandeling bij gemeente en OCMW is er nood aan een uniform klachtenreglement

#### *Feiten, context en argumentatie*

- Op 13 mei 2008 keurde de gemeenteraad een besluit goed inzake een kwaliteitsvolle dienstverlening en klachtenbehandeling bij de gemeente Herent.
- Op 6 maart 2012 keurde de raad voor maatschappelijk welzijn een besluit goed waarbij de doelstellingen werden onderschreven zoals die werden geformuleerd door de VVSG, in het charter voor een toegankelijke lokale dienst- en hulpverlening.
- Op 13 maart 2012 keurde de gemeenteraad een besluit goed waarbij de doelstellingen werden onderschreven zoals die werden geformuleerd door de VVSG, in het charter voor een toegankelijke lokale dienst- en hulpverlening.
- Op 21 maart 2016 keurde het vast bureau het kwaliteitshandboek van de dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg goed, met daarin een specifieke procedure voor klachtenbehandeling.
- Op 6 juni 2017 keurde de raad voor maatschappelijk welzijn het aangepaste kwaliteitshandboek van het lokaal dienstencentrum d' Ontmoeting goed,
- Op 7 november 2017 keurde de raad voor maatschappelijk welzijn het aangepaste kwaliteitshandboek van de dienst voor onthaalouders (DVO) goed, met daarin een specifieke procedure inzake klachtenbehandeling.
- Op 25 februari 2019 keurde het vast bureau een aantal aanpassingen aan het kwaliteitshandboek van de dienst voor onthaalouders (DVO) goed, waaronder het hoofdstuk betreffende de klachtenbehandeling.
- Het besluit van de gemeenteraad over klachtenbehandeling dateert van 2008 en is aan herziening toe terwijl bij het OCMW naast de specifieke procedures uit de kwaliteitshandboeken, geen algemene procedure bestaat.
- Op 27 oktober 2020 werden het aangepaste proces en de aangepaste procedure inzake klachtenbehandeling voor het eerst besproken op het managementteam en werd de opdracht gegeven om op basis hiervan een reglement uit te werken.

- Op 3 december 2020 werd door de informatieveiligheidscel (IVC) de bezorgdheid besproken betreffende de klachtenbehandeling inzake sociale dienstverlening. Meer bepaald rees de vraag of de behandeling van klachten inzake sociale dienstverlening door de sectorverantwoordelijke, lid van het gemeentepersoneel, een probleem stelde inzake het (gedeelde) beroepsgeheim van de maatschappelijke werkers.
- Op 10 december 2020 formuleerde de dienst beleid & organisatie een analyse waaruit bleek dat de bestaande beheersovereenkomst tussen gemeente en OCMW, de bepalingen uit het arbeidsreglement van gemeente en OCMW en de bepalingen van het voorgestelde reglement een voldoende garantie bieden inzake bescherming van de privacy van de cliënten en het beroepsgeheim van de maatschappelijke werkers.
- Er is een voorstel van reglement inzake klachtenbehandeling uitgewerkt met een zoveel als mogelijk uniforme regeling voor gemeente en OCMW.
- De afwijkingen in het reglement voor het OCMW hebben betrekking op de speciale aandacht voor informatieveiligheid en privacy inzake klachten over sociale dienstverlening enerzijds en de bestaande speciale procedures voor klachten in de kwaliteitshandboeken anderzijds.

#### *Juridische grond*

- art. 302 van het decreet over het lokaal bestuur (DLB): 'Zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling'
- art. 303§1 DLB: 'Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur neemt dat op in het organisatiebeheersingssysteem, vermeld in artikel 218'
- art. 303 § 3 DLB: 'De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn'

#### *Bijlage(n)*

20120306-RMW-Goedkeuring charter\_dienstverlening.pdf, 20201210-  
Nota\_Klachtenbehandeling inzake OCMW dienstverlening.pdf, 20210301-  
Reglement\_inzake\_klachtenbehandeling\_v.03\_MT.pdf,  
20210301\_proces\_klachtenbehandeling\_versie\_AD.pdf

#### **Besluit**

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Art. 1. Het besluit van de raad voor maatschappelijk welzijn van 6 maart 2012 waarbij de doelstellingen werden onderschreven zoals die werden geformuleerd door de VVSG, in het charter voor een toegankelijke lokale dienst- en hulpverlening, wordt bevestigd.

Art. 2. Het reglement van het OCMW Herent inzake klachtenbehandeling wordt vastgesteld als volgt:

Reglement van het lokaal bestuur van Herent inzake klachtenbehandeling

Titel 1 Algemene Bepalingen

Artikel 1. Voorwerp

Om de betrokkenheid van de burger te verhogen stelt het lokaal bestuur van Herent een reglement vast inzake de behandeling van klachten op ambtelijk niveau, conform de verplichtingen uit het decreet over het lokaal bestuur (titel 6, Hoofdstuk 1 Klachtenbehandeling, Artikel 302 en 303).

Artikel 2. Doelstellingen

Het lokaal bestuur heeft zich in 2012 geëngageerd tot de doelstellingen vastgelegd in het Charter voor een toegankelijke lokale dienst- en hulpverlening. Dit engagement wordt bevestigd.

Voor iedereen die meent niet correct behandeld te zijn bij zijn vraag tot dienst- en hulpverlening erkent het lokaal bestuur het recht om op een kwaliteitsvolle manier een antwoord te krijgen op zijn omschreven ongenoegen. Het bestuur wil klachten behandelen op een klantgerichte en doeltreffende manier en een kwaliteitsvolle oplossing nastreven. Op die manier wil het tevens de basis leggen voor een continue kwaliteitsverbetering.

### Artikel 3. Toepassingsgebied van het reglement

§1. Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten. Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid waarbij een gebruiker van de dienst- of hulpverlening klaagt over een al dan niet verrichtte handeling of prestatie door de diensten van het lokaal bestuur.

Een klacht kan slaan op het foutief verrichten van een handeling of prestatie, op het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze, maar ook op het laattijdig of niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

§2. Dit reglement is niet van toepassing op de behandeling van meldingen. Een melding is een suggestie, bemerking, signaal van de burger met informatie over een probleem. Indien er niet correct wordt gereageerd op een melding, kan dit wel leiden tot een klacht.

§3. Dit reglement is niet van toepassing op de behandeling van klachten die betrekking hebben op beslissingen van het lokaal bestuur waartegen een juridische of administratieve beroep mogelijk is of die onderworpen zijn aan het toezicht van de hogere overheid.

§4. Dit reglement is niet van toepassing op de behandeling van klachten van het personeel over personeelszaken en klachten van het personeel waarvoor specifieke procedures in de wetgeving worden voorzien.

§5. Dit reglement is ook niet van toepassing op de behandeling van klachten over personeelsleden die mogelijk strafrechtelijk of tuchtrechtelijk sanctioneerbaar zijn.

§6. Klachten over mandatarissen worden niet behandeld volgens dit reglement, maar conform de deontologische code.

### Artikel 4. Rollen en Verantwoordelijkheden

§1. De klachtencoördinator is het diensthoofd van het onthaal. Bij afwezigheid of indien het diensthoofd of een medewerker van het onthaal of de dienst zelf voorwerp is van de klacht, is de klachtencoördinator een medewerker van de dienst Organisatiebeheersing en Beleidsondersteuning.

§2. De klachtenbehandelaar is een sectorverantwoordelijke, bij voorkeur de sectorverantwoordelijke van de sector waarop de klacht betrekking heeft.

De klachtenbehandelaar is de algemeen directeur indien een sectorverantwoordelijke betrokken partij is.

Indien het een klacht betreft tegen een handeling of prestatie van de algemeen directeur of van de financieel directeur treedt het college van burgemeester en schepenen op als klachtenbehandelaar.

De algemeen directeur heeft de eindverantwoordelijkheid voor de klachtenbehandeling. Deze verantwoordelijkheid kan gedelegeerd worden.

§3. De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar zijn verplicht het beroepsgeheim te respecteren.

§4. Wanneer de klacht betrekking heeft op sociale dienstverlening, wordt de klager op de hoogte gebracht van het feit dat mogelijk vertrouwelijke gegevens uit het dossier gedeeld worden met de klachtenbehandelaar. Als de klager dit niet wenst moet hij dit uitdrukkelijk bij het indienen van de klacht vermelden. De klacht wordt dan niet verder onderzocht.

### Titel 2. Indienen van een klacht

#### Artikel 5.

§ 1. Elke gebruiker van de dienst- en hulpverlening van het lokaal bestuur kan een klacht indienen, zowel inwoners als bezoekers, bedrijven en verenigingen. Wel moet degene die een klacht indient daarbij een belang kunnen aantonen.

§ 2. Klachten kunnen enkel worden ingediend indien de naam en het adres van degene die de klacht indient, bekend is.

Artikel 6.

§1. Een klacht wordt steeds schriftelijk ingediend bij het lokaal bestuur. De klacht wordt bezorgd bij voorkeur via het klachtenformulier, ofwel online ofwel manueel.

§2. De klacht kan ook bezorgd worden per brief aan het lokaal bestuur Herent, gericht aan de klachtencoördinator, Spoorwegstraat 6, 3020 Herent.

§3. Wie mondeling een klacht wil indienen, kan dit doen op afspraak bij de klachtencoördinator aan het onthaal van het administratief centrum De Kouter. De klachtencoördinator vult samen met de klachtindiener het klachtenformulier in zodat de klacht alsnog schriftelijk kan worden ingediend.

Artikel 7.

Wanneer een klacht mondeling of schriftelijk ingediend wordt bij een medewerker of mandataris, noteert deze de klacht en de gegevens van de klachtindiener. De klacht wordt dan doorgestuurd naar de klachtencoördinator.

Indien in dit geval onmiddellijk een oplossing mogelijk is, dan wordt deze aangeboden. Ook dan bezorgt de medewerker of mandataris de gegevens van de klachtindiener, de klacht en de oplossing aan de klachtencoördinator voor registratie.

Titel 3 Behandeling van een klacht

Artikel 8. Registratie

Alle klachten worden gecentraliseerd bij de klachtencoördinator. Die registreert de klacht in het klachtenregister. In het verdere verloop van de klachtenbehandeling wordt het register verder aangevuld.

Artikel 9. Ontvankelijkheidsonderzoek

§1. De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek.

§2. Klachten die buiten het toepassingsgebied van dit reglement vallen (artikel 3), zijn niet ontvankelijk.

§3. Andere redenen van niet-ontvankelijkheid zijn:

- de klacht is anoniem
- de gebeurtenissen hebben zich al meer dan een jaar geleden afgespeeld
- de indiener diende al eerder een klacht in over hetzelfde onderwerp. Deze werd volledig afgehandeld en de indiener kan geen nieuwe elementen aantonen
- de klacht is het voorwerp van een gerechtelijke of een verzekeringsprocedure
- het lokaal bestuur is geen betrokken partij
- de klacht betreft een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid
- de klacht gaat niet over een specifiek dossier van het lokaal bestuur waarbij de klager een individueel en actueel belang heeft
- de klacht bevat geen duidelijke omschrijving van de concrete feiten waartegen ze gericht is
- de klacht is 'kennelijk' ongegrond: het is meteen duidelijk dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst
- er is een andere klachtenprocedure voorzien binnen het lokaal bestuur voor de dienstverlening waarover een klacht wordt ingediend. In dat geval wordt de klacht door de klachtencoördinator doorgegeven aan de betrokken instantie die deze behandelt volgens de desbetreffende procedure
- bij een klacht over sociale dienstverlening, wanneer de klager niet wenst dat mogelijk vertrouwelijke gegevens gedeeld worden met de klachtenbehandelaar

#### §4. De klacht is ontvankelijk

De klachtencoördinator informeert de klachtindiener hierover. Binnen een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht ontvankelijk is, verder wordt behandeld, tegen welke datum (40 kalenderdagen na ontvangst van de klacht) de indiener een antwoord op zijn klacht mag verwachten en deelt de contactgegevens van de klachtencoördinator mee. De klachtencoördinator geeft de klacht door aan de klachtenbehandelaar voor de verdere behandeling van de klacht.

#### §5. De klacht is niet ontvankelijk

De klachtencoördinator antwoordt de klachtindiener en deelt de reden van niet-ontvankelijkheid mee. Binnen een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator schriftelijk een antwoord dat de klacht werd ontvangen, de klacht niet ontvankelijk is en de redenen van niet-ontvankelijkheid en deelt de contactgegevens van de klachtencoördinator mee.

In geval van niet-ontvankelijkheid omwille een andere klachtenprocedure binnen het lokaal bestuur vermeldt de klachtencoördinator ook de contactgegevens van de coördinator/behandelaar die deze behandelt volgens de desbetreffende procedure.

§6. De correspondentie met de klachtindiener verloopt bij voorkeur via e-mail en anders per brief.

### Artikel 10. Inhoudelijk onderzoek van de klacht en beoordeling

§1. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek:

- De klachtenbehandelaar vraagt bij de betrokken dienst of medewerker uitleg over de feiten waarop de klacht betrekking heeft
- De klachtenbehandelaar vat de uitleg van de betrokken dienst of medewerker samen en vraagt, via de klachtencoördinator, de klachtindiener om reactie.
- Het onderzoek voldoet aan volgende principes:
  - het principe van hoor en wederhoor
  - een ernstig feitenonderzoek
  - een redelijke behandeltermijn
  - de klachtenbehandelaar wendt de middelen aan die hij nodig acht om het onderzoek te kunnen voeren
  - een samenvatting van de gesprekken wordt opgenomen in een rapport
  - De klachtenbehandelaar neemt een strikte neutraliteit in acht

De klachtenbehandelaar voert het inhoudelijk onderzoek en beoordeelt de klacht binnen de 30 kalenderdagen.

Indien er bijkomende informatie nodig is, vraagt de klachtenbehandelaar, via de klachtencoördinator, verduidelijking aan de indiener. De termijn wordt in dit geval met 15 kalenderdagen opgeschort. Indien de klachtindiener verzaakt om de gevraagde bijkomende informatie binnen de 15 kalenderdagen te bezorgen, wordt de klacht niet behandeld. De klachtencoördinator brengt de indiener hiervan op de hoogte.

Indien er bijkomend onderzoek nodig is, kan er in uitzonderlijke gevallen een verlenging van de behandelingstermijn van 30 kalenderdagen nodig zijn. De klachtencoördinator brengt de klachtindiener hiervan op de hoogte en motiveert de verlenging.

§2. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het beoordelen van de klacht:

- De klachtenbehandelaar beoordeelt de situatie
- De klachtenbehandelaar vult het rapport verder aan met de feitelijke en juridische elementen waarop zijn beoordeling gesteund is

§3. De klachtenbehandelaar kan de klacht beoordelen als:

- gegrond: dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden
- gegrond en gecorrigeerd: de klachtindiener heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het lokaal bestuur gecorrigeerd
- gegrond en niet gecorrigeerd: waar mogelijk wordt een oplossing meegedeeld
- deels gegrond/deels niet: zowel lokaal bestuur als klachtindiener waren deels in fout. Waar mogelijk wordt een oplossing meegedeeld.
- ongegrond: er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist.

§4. Bij de gegronde klachten wordt samen met het diensthoofd en eventueel het afdelingshoofd gezocht naar mogelijke oplossingen en/of te nemen maatregelen.

Eventuele compenserende maatregelen met een financiële weerslag worden voorgelegd aan het vast bureau.

§5. De klachtenbehandelaar formuleert een conclusie op basis van de bevindingen uit het onderzoek en zijn beoordeling. Hij stelt daarbij ook een brief op gericht aan de klachtindiener waarin de beoordeling van de klacht gemotiveerd wordt. Het onderzoek, de conclusie en de motivatiebrief wordt tijdig overgemaakt aan de klachtencoördinator.

Titel 4. Afronding van de klachtenbehandeling

Artikel 11. Na controle op de volledigheid van het dossier stuurt de klachtencoördinator het antwoord waarin de beoordeling van de klacht gemotiveerd wordt naar de indiener van de klacht.

Artikel 12. Het rapport en de datum van verzending van het antwoord met motivatie worden in het klachtenregistratiesysteem genoteerd.

Titel 5. Opvolgen van de klachten

Artikel 13. Indien naar aanleiding van een klacht verbeteracties werden geformuleerd, is het de verantwoordelijkheid van het diensthoofd om dit verder op te volgen. Na twee maanden gaat de klachtencoördinator na of alle voorstellen en maatregelen werden uitgevoerd.

Artikel 14. Als alle maatregelen werden uitgevoerd, wordt de klacht definitief afgesloten in het klachtenregister. Als er bijsturing nodig is, neemt de klachtencoördinator contact op met het betrokken diensthoofd.

Titel 6. Rapporteren

Artikel 15. De klachtencoördinator maakt jaarlijks een overzichtsrapport op van de klachten voor het managementteam, het college en het vast bureau.

Artikel 16. De klachtencoördinator rapporteert namens de algemeen directeur jaarlijks aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over de analyse van de behandelde klachten en de verbeterpunten.

Dit rapport bevat:

- de omschrijving van de klachten
- de doorlooptijd
- de wijze waarop de klacht ingediend werd
- het aantal ontvankelijke vs. onontvankelijke klachten
- de beoordeling en het type van ontvankelijke klachten
- het type van niet-ontvankelijkheid
- de verbeteringen
- info over het halen van deadlines

Titel 7. Slotbepalingen

Artikel 17. Dit reglement zal worden bekendgemaakt overeenkomstig de bepalingen van artikel 287 van het decreet over het lokaal bestuur. Het wordt ter beschikking gesteld via de website van het lokaal bestuur ([www.herent.be](http://www.herent.be)).

Artikel 18. Dit reglement treedt in werking op de vijfde dag na de bekendmaking ervan.

(g)Renaat Kamers  
algemeen directeur

(g)Kenneth Vyncke  
wnd. voorzitter

Voor eensluidend verklaard afschrift van 17 juni 2021



Renaat Kamers  
algemeen directeur

Kenneth Vyncke  
voorzitter