

Gemeenteraad

zitting van 29 juni 2020

ALGEMENE ZAKEN

Staf

Besluit

Goedgekeurd

Klachtenbehandeling - Reglement - Goedkeuring (2020_GR_00265)

Getekend door

Samenstelling

Aanwezig:

mevrouw Dorien Meulenijzer, voorzitter van de gemeenteraad;
de heer Mohamed Ridouani, burgemeester; de heer David Dessers, schepen; de heer Dirk Vansina, schepen; mevrouw Denise Vandevooort, schepen; mevrouw Lies Corneillie, schepen; de heer Carl Devlies, schepen; de heer Thomas Van Oppens, schepen; de heer Johan Geleyns, schepen; mevrouw Bieke Verlinden, schepen; mevrouw Alexandra Roumans, raadslid; mevrouw Anja Verbeeck, raadslid; mevrouw Aynur Tasdemir, raadslid; de heer Bert Cornillie, raadslid; de heer Bruno Tobback, raadslid; de heer Christophe Stockman, raadslid; mevrouw Debby Appermans, raadslid; mevrouw Els Van Hoof, raadslid; de heer Erik Vanderheiden, raadslid; mevrouw Eva Platteau, raadslid; mevrouw Fatiha Dahmani, raadslid; de heer Fons Laeremans, raadslid; mevrouw Frieda Aerts, raadslid; mevrouw Frouke Wouters, raadslid; de heer Hagen Goyvaerts, raadslid; mevrouw Karin Brouwers, raadslid; mevrouw Katelijne Dedeurwaerder, raadslid; mevrouw Katrien Houtmeyers, raadslid; mevrouw Lien Degol, raadslid; mevrouw Lies Verlinden, raadslid; mevrouw Liesbeth Vandermeeren, raadslid; mevrouw Line De Witte, raadslid; de heer Lorin Parys, raadslid; mevrouw Lothe Ramakers, raadslid; mevrouw Mieke Vandermotte, raadslid; de heer Pieter Vandebroucke, raadslid; de heer Pieterjan Vangerven, raadslid; mevrouw Sabine Vandenplas, raadslid; mevrouw Sara Speelman, raadslid; mevrouw Sarah Mohamed Khalif, raadslid; mevrouw Tine Eerlingen, raadslid; mevrouw Veerle Bovyn, raadslid; de heer Wouter Florizoone, raadslid; de heer Zeger Debyser, raadslid
mevrouw Geertrui Vanloo, algemeen directeur; mevrouw Leen Peeters, adjunct-algemeendirecteur

Afwezig bij dit punt:

mevrouw Lalynn Wadera, schepen

Verontschuldigd:

de heer Jef Peremans, raadslid; de heer Mich De Winter, raadslid

Status

Goedgekeurd bij elektronische stemming met:

- 44 stem(men) voor: Frieda Aerts; Debby Appermans; Veerle Bovyn; Karin Brouwers; Lies Corneillie; Bert Cornillie; Fatiha Dahmani; Line De Witte; Zeger Debyser; Katelijne Dedeurwaerder; Lien Degol; David Dessers; Carl Devlies; Tine Eerlingen; Wouter Florizoone; Johan Geleyns; Hagen Goyvaerts; Katrien Houtmeyers; Fons Laeremans; Dorien Meulenijzer; Sarah Mohamed Khalif; Lorin Parys; Eva Platteau; Lothe Ramakers; Mohamed Ridouani; Alexandra Roumans; Sara Speelman; Christophe Stockman; Aynur Tasdemir; Bruno Tobback; Els Van Hoof; Thomas Van Oppens; Pieter Vandebroucke; Sabine Vandenplas; Erik Vanderheiden; Liesbeth Vandermeeren; Mieke Vandermotte; Denise Vandevooort; Pieterjan Vangerven; Dirk Vansina; Anja Verbeeck; Bieke Verlinden; Lies Verlinden; Frouke Wouters

Beschrijving

Beknopte samenvatting

De gemeenteraad keurt het reglement van klachtenbehandeling over de eerstelijnsklachten goed.

Regelgeving: bevoegdheid

- de gemeenteraad is bevoegd op basis van artikel 40-41 van het decreet lokaal bestuur

Regelgeving: bevoegdheid (bijzonder)

- het artikel 302-303 decreet lokaal bestuur

Argumentatie

Ieder lokaal bestuur is decretaal verplicht bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te voorzien. Dit moet op ambtelijk niveau georganiseerd worden en moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Jaarlijks moet er gerapporteerd worden over deze klachten.

Daarnaast heeft het lokaal bestuur de vrije keuze om een ombudsdienst te organiseren voor de tweedelijnsklachtenbehandeling, voor het geval de burger niet tevreden is over de klachtenbehandeling. Opteert men voor een ombudsdienst, kan dit ofwel in eigen beheer, ofwel middels een intergemeentelijk samenwerkingsverband, ofwel door een overeenkomst te sluiten met de Vlaamse Ombudsdienst.

De huidige eerstelijnsklachtenbehandeling wordt ofwel gecapteerd via de postregistratie ofwel via klachtenbehandelaars in de diensten. Eerstelijnsklachten situeren zich in de relatie tussen de 'klager' en de interne dienst.

Om een globale, correcte en centrale opvolging van de klachten te bekomen, is het aangewezen de werkwijze te verbeteren en te formaliseren.

Er dient tevens een correlatie te zijn met de globale visie op dienstverlening, waarbij efficiëntie, multikanaal en toegankelijkheid wordt voorop gesteld.

In geval van klachten dient er oplossingsgericht en bemiddelend opgetreden te worden. Naar de burger toe moet dit zo transparant en onafhankelijk mogelijk gebeuren. Op die manier wordt de klantentevredenheid verhoogd. In het kader van feedbackmanagement moeten verbetermogelijkheden voor de diensten op regelmatige wijze worden aangegeven. Immers, inzichten in de werking van de organisatie kunnen leiden tot verbetertrajecten en kwaliteitsverhoging. Klachten mogen dan ook niet gezien worden als een negatief signaal, maar als een kans om nog beter te doen.

Door in te zetten op de eerste lijn is er bijgevolg maximale winst voor de dienstverlening te behalen.

De wijze van klachtenbehandeling (ontvangst klacht, ontvankelijkheid, onderzoek, antwoord, enzovoort) wordt bepaald in bijgaand reglement, dat gezien de integratie geldt voor stad en OCMW.

Er wordt geopteerd voor een gemengd systeem van opvolging. Enerzijds wordt een klachtencoördinator geïnstalleerd die instaat voor de centrale coördinatie, registratie, procesbewaking en -verbetering, rapportering, enzovoort zowel voor stad als OCMW. Decentraal kunnen, in functie van de aard van de betrokken dienst, ook klachtenbehandelaars worden aangeduid. Door centraal op te volgen wordt er maximaal beleidsinfo vergaard en versnippering tegen gegaan. Door de decentrale aanspreekpunten te gebruiken, wordt de betrokkenheid van de diensten verhoogd.

Er wordt intern over de klachten gerapporteerd aan het managementteam en het directieoverleg. Daarnaast wordt er gerapporteerd aan de betrokken bestuursorganen van stad en OCMW.

Besluit

Artikel 1

Het reglement op de klachtenbehandeling goed te keuren.

Bijlagen

1. 20200629_reglement_klachtenbehandeling.pdf

Reglement klachtenbehandeling stad en OCMW Leuven

Algemene bepalingen

Artikel 1: Toepassingsgebied

Dit reglement organiseert een systeem voor de behandeling van klachten.

Dit reglement is van toepassing op eerstelijnsklachten met betrekking tot de dienstverlening van stad en OCMW Leuven.

Artikel 2: Definities

Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid over een door de stad en/of OCMW Leuven al dan niet uitgevoerde handeling of prestatie.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling.

Meldingen, vragen om informatie, suggesties, beroepen, bezwaren en petitie worden niet beschouwd als klachten. Voor beroepen, bezwaarschriften en verzoekschriften dienen de wettelijk omschreven procedures te worden gevolgd.

Beleidsklachten worden doorgestuurd naar het kabinet of de kabinetten van de bevoegde schepen(en) die de afhandeling ervan op zich nemen.

Tweedelijnsklachten worden doorgestuurd naar de entiteit of dienst die de ombudsdienst waarneemt.

Artikel 3: Indienen van de klacht

Ieder die beroep doet op de dienstverlening van stad en ocmw kan een klacht indienen. Het kan gaan om een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf/onderneming.

De klacht moet onderschreven worden door een natuurlijke persoon of gemandateerde van een rechtspersoon, met opgave van naam, adres en contactgegevens.

Artikel 4: Ontvankelijkheidscriteria

Volgende klachten worden onontvankelijk verklaard en worden bijgevolg niet behandeld in het kader van dit reglement:

- anonieme klachten;
- klachten over een onderwerp waarbij de burger niet zelf of actueel betrokken is;
- klachten over materies die buiten de bevoegdheid van de stad of het OCMW vallen. De indiener van de klacht wordt met de nodige informatie doorverwezen naar de correcte instantie;
- klachten over feiten die langer dan 1 jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas na meer dan een jaar manifesteren;
- klachten die betrekking hebben op beleidskeuzes, -voornemens en -verklaringen;

- klachten over feiten waarover gerechtelijke procedure lopende is;
- klachten die betrekking hebben op de inhoud van regelgeving zelf;
- klachten over aangelegenheden waarvoor niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend. In dat geval begint de termijn van 1 jaar, zoals hierboven vermeld, te lopen vanaf de afhandeling van het georganiseerd administratief beroep;
- klachten van stadspersoneel over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling;
- klachten over feiten waarvoor de indiener eerder een klacht had ingediend en die ook werd behandeld;
- klachten die kennelijk ongegrond zijn: wanneer (meteen) duidelijk is dat er geen fout kan zijn gemaakt door de betrokken dienst. Er is geen grond voor de klacht en deze heeft redelijkerwijs geen kans van slagen. De beoordeling of een klacht al dan niet 'kennelijk ongegrond' is, behoort tot de soevereine bevoegdheid van de centrale klachtencoördinator.
- klachten die kennelijk onredelijk zijn: bijvoorbeeld wanneer de feiten futiel zijn of wanneer de burger de stad herhaaldelijk bestookt met klachten en dit uiteindelijk niet meer in verhouding staat tot de werklast voor de stad.

Rollen en verantwoordelijkheden

Artikel 5: Neutraliteit en onafhankelijkheid

Alle betrokken medewerkers bij het klachtenonderzoek worden geacht een neutrale rol in te nemen. Klachten kunnen niet onderzocht worden door medewerkers die rechtstreeks betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 6: Centrale klachtencoördinator

De klachtencoördinator neemt de algemene coördinatie van het klachtenbeheer en het klachtenmanagement op zich. Hij/zij ziet erop toe dat de procedure correct gevolgd wordt en waar nodig stuurt hij/zij bij.

De klachtencoördinator staat in voor:

- het opmaken en bijsturen van de interne procedure;
- de registratie van alle ontvangen klachten;
- het overmaken van centraal binnengekomen klachten aan de bevoegde diensten. Klachten die niet toegewezen kunnen worden aan een dienst, zullen door de klachtencoördinator zelf behandeld worden;
- de opvolging van alle klachten in behandeling en de naleving van de klachtenprocedure;
- de rapportering op regelmatige tijdstippen aan de bevoegde instanties over de klachtenafhandeling en naleving van het reglement binnen de stad en het OCMW;
- de afhandeling van alle klachten;
- het formuleren van antwoorden aan de burger (indien de dienst zelf niet over een deskundige klachtenbeheer beschikt);
- het formuleren van adviezen en punten ter verbetering op vlak van dienstverlening en deze terugkoppelen naar de algemeen directeur, het MAT en de betrokken diensten/instanties.

Artikel 7: (decentrale) klachtenbehandelaar

Iedere dienst/afdeling dient te beschikken over een medewerker die kan optreden als ad hoc klachtenbehandelaar. Deze rol wordt opgenomen door het diensthoofd, met mogelijkheid tot delegatie naar een andere medewerker, mits geen rechtstreekse betrokkenheid bij de feiten.

Een voorstel van antwoord met alle elementen uit het onderzoek wordt overgemaakt aan de klachtencoördinator, binnen de termijn zoals vastgelegd in de klachtenprocedure.

Indien er een deskundige klachtenbeheer in de dienst is aangesteld, neemt hij/zij de volledige behandeling van de klacht op zich. Hij/zij stuurt zelf het antwoord aan de klager (binnen de termijn zoals vastgelegd in de klachtenprocedure) en maakt een kopie van het antwoord over aan de klachtencoördinator.

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijk onderzoek en het inhoudelijk beoordelen van de klacht.

Er kan altijd advies worden gevraagd aan de klachtencoördinator en indien deze het opportuun vindt, kan hij/zij in overleg met het betrokken diensthoofd en/of de deskundige klachtenbeheer, een klacht naar zich toe trekken voor volledige afhandeling.

Artikel 8: Interne procedure

Indien de visie van de klachtencoördinator op de afhandeling van de klacht afwijkt van de visie van de klachtenbehandelaar, wordt dit voor advies aan de algemeen directeur of zijn plaatsvervanger voorgelegd.

Klachten over de houding of het gedrag van personeelsleden zullen door de klachtencoördinator, in overleg en onder toezicht van de algemeen directeur of diens plaatsvervanger, worden behandeld, in samenspraak met de betrokken leidinggevende.

Klachten over de klachtencoördinator zullen door de algemeen directeur of diens plaatsvervanger worden behandeld.

Artikel 9: Registratie

Iedere klacht wordt geregistreerd in een centrale databank. De volgende gegevens worden altijd opgenomen:

- datum van ontvangst van de klacht;
- ontvanger van de klacht;
- naam, adres en contactgegevens van de indiener;
- de drager (brief, e-mail, online formulier, telefonisch, mondeling);
- een bondige omschrijving van de klacht;
- de behandelaar van de klacht;
- verzendingsdatum van de ontvangstmelding aan de klager;
- datum van afhandeling en verzending van het antwoord;
- ondernomen of te nemen maatregelen;
- beoordeling van de klacht: ontvankelijkheid – gegrondheid.

De klachtencoördinator kan op eigen goeddunken bijkomende gegevens registreren.

Artikel 10: Ontvankelijkheidsonderzoek en ontvangstbevestiging

De indiener wordt binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld van het ontvankelijkheidsonderzoek. Het resultaat is gemotiveerd en definitief. Indien onontvankelijk wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Artikel 11: Inhoudelijk onderzoek

Ontvankelijke klachten worden onderzocht door de decentrale klachtenbehandelaar of deskundige klachtenbeheer van de betrokken dienst. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim en de privacy van de klager te respecteren.

- A. Indien er geen deskundige klachtenbeheer binnen de dienst is aangesteld, bezorgt de klachtenbehandelaar het resultaat van het onderzoek met alle nodige informatie en een voorstel van antwoord aan de klachtencoördinator. Dit gebeurt binnen de 15 werkdagen na de start van het inhoudelijk onderzoek.

De klachtencoördinator gaat de vormvereisten van het onderzoek en het voorstel van antwoord na. Hij/zij stelt vervolgens de klager en de betrokken dienst schriftelijk in kennis van zijn/haar bevindingen van het onderzoek en motiveert deze. Dit antwoord dient verstuurd te worden binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

- B. Indien de bevoegde dienst wel beschikt over een deskundige klachtenbeheer, gaat hij/zij na het inhoudelijk onderzoek rechtstreeks over tot het doorsturen van het gemotiveerde antwoord aan de klager, eveneens binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Hij/zij maakt een kopie van dit antwoord over aan de klachtencoördinator (ter registratie).

Een éénmalige verlenging van de afhandelingstermijn met eenzelfde periode (45 kalenderdagen) is mogelijk indien verder onderzoek vereist is. De klager wordt hiervan schriftelijk of via e-mail in kennis gesteld. De betrokken klachtenbehandelaar kan om zulke verlenging verzoeken. De beslissing ligt bij de klachtencoördinator, tenzij er een deskundige klachtenbeheer is aangesteld. In dat geval neemt deze de beslissing zelf.

De uitkomst van het inhoudelijk onderzoek kan zijn:

- Gegronde klacht: dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur 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 verzoeker betwist. Deze beoordeling is definitief.
- Terechte opmerking: klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de betrokken dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te bestempelen. Toch is de klacht nuttig om de dienstverlening te verbeteren.
- Geen oordeel: klachten waarbij, na onderzoek:
 - o Onvoldoende duidelijkheid blijft
 - o Enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden
 - o Blijkt dat de impact van de fout te klein is.
- Stopzetting procedure door de klager: door of in samenspraak met de verzoeker wordt de klachtenprocedure stopgezet. Hoewel dit als dusdanig niet beoordeeld wordt, kan dit toch belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst.

Artikel 12: Afhandeling

Het antwoord met de bevindingen van het inhoudelijk onderzoek wordt geregistreerd in de databank. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd.

Artikel 13: Doorverwijzing naar tweedelijnsklachtenbehandeling

De klager heeft steeds de mogelijkheid om de tweedelijnsklachtenbehandeling aan te spreken. Dit kan wanneer bovenstaande eerstelijnsklachtenbehandeling geen of onvoldoende soelaas bood voor de klager. Ook wanneer de behandelingstermijn van 45 kalenderdagen werd overschreden, zonder eenmalige verlenging, wordt de klacht automatisch een tweedelijnsklacht.

Rapportering

Artikel 14: Rapportering

Jaarlijks brengt de algemeen directeur, of bij delegatie de klachtencoördinator, verslag uit op de gemeenteraad en de OCMW-raad over de klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten door de verschillende diensten, evenals desgevallend verbeteracties.