

Aanwezig: Jan Van Wassenhove, Voorzitter
Agnes Lannoo-Van Wanseele, Pieter Vanderheyden, Rigo Van de Voorde, Hans Van Hooland, Filip Christiaens, Filip Vanparys, Emiel Verschueren, Kristof Vanden Berghe, Peter Draulans, Inge Vanderhaeghe, Marian De Clercq, Alexander Daskalides, Nicolas Bosschem, Anneke De Cock, Bart Verkerken, Ward Claeysens, Erik Van den Abeele,
Inge Baert - De Mey, Gemeenteraadslid
An De Vreese, Algemeen directeur

Verontschuldigd:

Afwezig:

Klachtenreglement Sint-Martens-Latem en ondertekening samenwerkingsovereenkomst Vlaamse Ombudsdienst: goedkeuring

De Raad

Bevoegdheid

Het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017, meer bepaald artikelen 40 en 41, betreffende de bevoegdheden van de gemeenteraad

Juridisch kader

Het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017, meer bepaald artikelen 302 en 303, betreffende het klachtenbehandelingssysteem.

Motivering

Het Decreet over het Lokaal Bestuur verplicht de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. De raad is vrij om te kiezen welk systeem van klachtenbehandeling het wenst uit te werken. De raad moet wel rekening houden met het volgende:

- het organiseren van het systeem van klachtenbehandeling op ambtelijk niveau;
- het systeem moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

De gemeente of het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn kunnen ervoor kiezen om een ombudsdienst op te richten. Ze kunnen daarvoor samenwerken met de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst.

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad over de ingediende klachten.

Het Klachtenreglement Sint-Martens-Latem wordt nader toegelicht in de nota 'Procedures voor beleidsvragen, meldingen en klachten over de dienstverlening'.

De samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst, met als bijlage het Ombudsreglement, wordt nader toegelicht in het 'Draaiboek Lokale Kamer, versie voorjaar 2021'.

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit

Artikel 1. De raad voor maatschappelijk welzijn keurt het Klachtenreglement Sint-Martens-Latem goed. Het klachtenreglement zit als bijlage 1 bij dit besluit en maakt er integraal deel van uit.

Art. 2. De raad voor maatschappelijk welzijn keurt de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst goed. Deze overeenkomst zit als bijlage 2 bij dit besluit en maakt er integraal deel van uit.

BIJLAGE 1. Klachtenreglement

Artikel 1.- Definitie klacht over de dienstverlening

§1. Een klacht over de dienstverlening is een manifest uiten van een ongenoegen of ontevredenheid door een gebruiker van de dienstverlening van het lokaal bestuur in verband met een houding, een handeling of een prestatie die al dan niet is verricht.

§2. Een klacht over de dienstverlening kan betrekking hebben op een personeelslid of op een dienst van het lokaal bestuur. Een klacht in het kader van dit reglement kan geen betrekking hebben op een mandataris.

§3. Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of van een prestatie
- het niet of laattijdig verrichten van een handeling of van een prestatie
- het afwijken van een wettelijke of reglementair vastgestelde procedure
- het niet nakomen van gemaakte afspraken en beloften
- het onvriendelijk of ongeleefd behandelen van de inwoner, bezoeker of vertegenwoordiger van een vereniging of bedrijf

§4. Dit reglement is niet van toepassing op feiten waarover al eerder door dezelfde persoon een klacht werd ingediend, die volgens dit reglement werd behandeld, tenzij nieuwe feiten of elementen worden aangebracht.

§5. Dit reglement is niet van toepassing op klachten waarvoor een specifieke procedure voorzien is in de wetgeving, zoals de procedure voorzien in het kader van de omgevingsvergunning, het bezwaarschrift in het kader van belastingreglementen, de procedure m.b.t. milieuhinder ...

§6. Dit reglement is niet van toepassing op de 'beleidsvragen'. Dat zijn vragen over de regelgeving, het al dan niet gevoerde beleid of beleid in uitvoering, beleidsvoornemens of beleidsverklaringen. Beleidsvragen kunnen ingediend worden bij het centraal onthaal van het lokaal bestuur via het daartoe bestemde webformulier, per brief (Onthaal lokaal bestuur Sint-Martens-Latem, Dorp 1, 9830 Sint-Martens-Latem), per mail (gemeente@sint-martens-latem.be) of mondeling.

§7. Dit reglement is niet van toepassing op de zogenaamde 'meldingen', die via het Meldpunt kunnen ingediend worden.

Artikel 2.- Wie kan een klacht indienen?

Elke gebruiker (inwoner, bezoeker, vereniging, bedrijf ...) van de dienstverlening van het lokaal bestuur kan een klacht indienen.

Artikel 3.- Hoe kan men een klacht indienen?

Het lokaal bestuur beschikt over een klachtenmeldpunt. Klachten kunnen ingediend worden via het desbetreffende webformulier op de website of per brief (Klachtenmeldpunt Sint-Martens-Latem, Dorp 1, 9830 Sint-Martens-Latem). Via het webformulier krijgt de klachtindiener onmiddellijk een ontvangstbevestiging. Wie een klacht indiende per brief, krijgt binnen de tien werkdagen een ontvangstbevestiging vanwege het klachtenmeldpunt, via mail, of bij gebreke van een mailadres, per brief.

Indien het gebruik van het webformulier of het verzenden van een brief niet mogelijk is, kunnen klachten ook mondeling ingediend worden bij het centraal onthaal van het gemeentehuis, in persoon of telefonisch. Het centraal onthaal biedt ondersteuning bij het invullen van het formulier, of doet dit voor de klachtindiener. Het formulier wordt vervolgens overgemaakt aan de klachtencoördinator (zie artikel 4).

Mondelinge opmerkingen waarbij er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden aan de gebruiker, worden niet beschouwd als een klacht.

Anonieme klachten worden niet behandeld.

Artikel 4.- Wie is klachtencoördinator en wie is klachtenbehandelaar?

De deskundige communicatie en participatie is de klachtencoördinator. Bij haar/zijn afwezigheid (of indien de klacht haar/hem betreft) treedt de algemeen directeur van het lokaal bestuur op als klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de klachten en verwijst ze voor behandeling door naar de klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de klachtenbehandeling.

De klachtenbehandelaar is:

- bij een klacht tegen een medewerker van een dienst: het diensthoofd
- bij een klacht tegen een dienst of een diensthoofd: de algemeen directeur of het afdelingshoofd

Bij elke klacht wordt de algemeen directeur op de hoogte gebracht.

Artikel 5.- Registratie van de klachten

De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van de klachten in het daartoe bestemd register. Deze registratie gebeurt binnen de tien werkdagen en bevat:

- de datum van de klacht;
- de identificatiegegevens van de klachtindiener: naam en adres, mailadres (indien beschikbaar), telefoonnummer (indien beschikbaar);
- een korte omschrijving van de klacht;
- het personeelslid of de dienst waarop de klacht betrekking heeft;
- de klachtenbehandelaar.

Na de afhandeling van de klacht registreert de klachtencoördinator:

- de datum van de afhandeling van de klacht;
- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- of er al dan niet structurele aanpassingen nodig zijn om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden.

Artikel 6.- Ontvankelijkheid van de klachten

§1. Klachten zijn niet ontvankelijk als ze:

- anoniem zijn ingediend;
- materies betreffen die niet tot de bevoegdheid van het lokaal bestuur horen;
- reeds eerder ingediend werden en als ongegrond werden beoordeeld, tenzij er nieuwe elementen met betrekking tot de klacht worden aangebracht;
- betrekking hebben op feiten waarvoor alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden uitgeput of waarvoor er een juridische procedure loopt.

§2. Ontvankelijke klachten worden niet verder behandeld.

De klachtencoördinator deelt de klachtindiener onder de vorm van een gemotiveerde mail of brief mee waarom de ingediende klacht als niet ontvankelijk wordt beschouwd. Indien de niet-ontvankelijkheid voortvloeit uit het niet bevoegd zijn van het lokaal bestuur verwijst de brief of de mail de klachtindiener indien mogelijk door naar de instantie die zijn klacht kan behandelen.

§3. Ontvankelijke klachten worden behandeld. Ze worden inhoudelijk onderzocht en afgehandeld zoals bepaald in dit reglement.

Artikel 7.- Klachtenontvangst - antwoordtermijn

Binnen uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoordmail of -brief naar de klachtindiener die in ieder geval volgende elementen bevat:

- de ontvangstbevestiging van de klacht met vermelding van het nummer in het register;
- een korte omschrijving van de klacht;
- de vermelding van het al dan niet ontvankelijk zijn van de klacht;
- in voorkomend geval de motivering van het niet ontvankelijk zijn van een klacht en bij redenen van onbevoegdheid de doorverwijzing naar de bevoegde instantie;
- in geval van ontvankelijkheid, de naam en de contactgegevens van de klachtbehandelaar.

Artikel 8.- Het onderzoek van de klacht

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijk onderzoek van de klacht, het beoordelen van de gegrondheid van de klacht en in voorkomend geval het aanreiken van een oplossing. De klachtenbehandelaar informeert zich bij de klachtindiener en bij de dienst of medewerker over de feiten waarover er geklaagd wordt en neemt zijn of haar besluiten op in een ontwerp van antwoord. De klachtenbehandelaar bezorgt het ontwerp van antwoord per e-mail aan de klachtencoördinator.

Artikel 9.- De afhandeling van de klacht

De klachtencoördinator gaat na of de klachtenbehandelaar een neutrale houding heeft aangenomen in de behandeling van de klacht. Na instemming van de klachtencoördinator stuurt de klachtenbehandelaar de klachtindiener een antwoordbrief of -mail met de conclusies van het klachtenonderzoek. Dit gebeurt binnen maximaal 30 werkdagen na het indienen van de klacht.

Dit antwoord wordt tevens ter kennis gebracht aan het managementteam.

De klacht wordt als afgesloten beschouwd wanneer de antwoordbrief verzonden is, de klachtindiener akkoord is met de inhoud ervan (of niet reageert binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de antwoordbrief of -mail) en het klachtenregister is ingevuld.

Artikel 10. – De Vlaamse Ombudsdienst

De Vlaamse Ombudsdienst werd aangesteld als ombudsdienst van het lokaal bestuur middels een samenwerkingsovereenkomst. Als de indiener van een klacht ontevreden is over de wijze waarop de klacht afgehandeld werd of over het resultaat van de procedure, kan de indiener bijgevolg een beroep doen op de Vlaamse Ombudsdienst. De tussenkomsten van de Vlaamse Ombudsdienst zijn gratis. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen.

De Vlaamse Ombudsdienst kan beslissen een klacht niet te behandelen wanneer de klacht niet binnen het toepassingsgebied van dit reglement valt. Als een ingediende klacht nog niet gekend was bij het lokaal bestuur, geeft de Vlaamse Ombudsdienst het lokaal bestuur eerst de kans om de klacht op te lossen.

Artikel 11.- Klachtenrapportering

De klachtencoördinator bezorgt het college, respectievelijk het vast bureau, regelmatig, en minstens eenmaal per kwartaal, een overzicht van de klachten en een korte toelichting omtrent de behandeling ervan.

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend m.b.t. de gemeente en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn. De klachten worden geanonimiseerd.

De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks aan de Vlaamse Ombudsdienst over de klachtenbehandeling van het afgelopen jaar (geanonimiseerd). De Vlaamse Ombudsdienst bundelt de rapporten van de aangesloten lokale besturen in het Lokaal Bemiddelingsboek.

Artikel 12.- Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2022 en heft alle voorgaande reglementen betreffende dit onderwerp op.

BIJLAGE 2. Samenwerkingsovereenkomst Vlaamse Ombudsdienst.

Tussen de Vlaamse Ombudsdienst en het lokaal bestuur van Sint-Martens-Latem, hier vertegenwoordigd door burgemeester Agnes Lannoo-Van Wanseele,

Artikel 303 §2 van het decreet lokaal bestuur voorziet dat elke gemeente en elk openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn een ombudsdienst kan oprichten onder meer via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

Huidige overeenkomst wordt gesloten in uitvoering van deze bepaling.

WORDT HET VOLGENDE OVEREENGESLOTEN:

Artikel 1 Doel

Het lokaal bestuur beschikt reeds over een systeem van interne eerstelijnsklachtenbehandeling. Met huidige overeenkomst wordt een systeem van externe tweedelijnsklachtenbehandeling opgericht, onder de vorm van een ombudsdienst.

Deze ombudsdienst vormt het sluitstuk van de informatiefunctie en de interne klachtenbehandeling. In concreto betekent dit dat alle klachten eerst geregistreerd en behandeld worden door de interne klachtenbehandeling en doorgestuurd naar de bevoegde dienst voor behandeling, ook als deze rechtstreeks bij de Vlaamse Ombudsdienst zouden terecht gekomen zijn.

Pas als de verzoeker geen genoegen neemt met het antwoord dat door het lokaal bestuur wordt doorgestuurd of het antwoord niet voldoet (toepassing van wetgeving, procedures, ...) gaat de klacht over naar de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst beslist dan in alle neutraliteit en onafhankelijkheid van het lokaal bestuur een nieuw onderzoek te openen.

Dit alles veronderstelt een intensieve samenwerking tussen het lokaal bestuur en de Vlaamse Ombudsdienst.

Artikel 2 Opdracht

De Vlaamse Ombudsdienst verbindt er zich toe om de opdracht zoals omschreven in artikel 1 van deze overeenkomst op zich te nemen en uit te voeren conform de bepalingen van het Ombudsreglement.

Dit reglement wordt als bijlage bij deze overeenkomst gevoegd.

Artikel 3 Vergoeding

Het lokaal bestuur verbindt er zich toe om voor de uitoefening van de omschreven verbintenissen in deze overeenkomst jaarlijks een forfaitaire vergoeding te betalen van 0,05 euro per inwoner op basis van een factuur die overgemaakt wordt tegen uiterlijk 30 april.

Artikel 4 Verslaggeving

Het lokaal bestuur bezorgt uiterlijk op 10 februari aan de Vlaamse Ombudsdienst het jaarverslag bedoeld in artikel 303, §3, Decreet Lokaal Bestuur.

Artikel 5 Duur

Deze overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 3 jaar, met ingang van 1 januari 2022.

Opgemaakt te Sint-Martens-Latem, op 1 januari 2022 in twee exemplaren.

Namens xxx

BIJLAGE

Ombudsreglement

Art. 1 Zowel privé- als rechtspersonen die klachten hebben over een onbehoorlijk optreden van het lokaal bestuur, hebben het recht zich tot de ombudsdienst te wenden.

De klager richt zich altijd eerst tot het lokaal bestuur. De tussenkomsten van de ombudsdienst zijn gratis. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. De ombudsdienst herformuleert schriftelijk de mondeling ingediende klacht.

Art. 2 De ombudsdienst kan beslissen een klacht niet te behandelen wanneer de identiteit van de klager hem/haar onbekend is.

Art. 3 De ombudsdienst is niet bevoegd klachten te behandelen die betrekking hebben op:

1. algemeen geldende voorschriften en reglementeringen op zich, maar wel over de toepassing ervan;
2. het algemeen beleid van het lokaal bestuur;
3. handelingen die buiten de bevoegdheidssfeer vallen van het lokaal bestuur;
4. feiten die duidelijk meer dan een jaar oud zijn;
5. aangelegenheden waarvoor nog een administratieve beroepsmogelijkheid open staat;
6. aangelegenheden die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

Art. 4 De klachten die buiten de toepassing van dit reglement vallen, worden doorverwezen, indien mogelijk.

Art. 5 De ombudsdienst streeft naar oplossingen en verzoeningen. Eenvoudige zaken worden zo veel mogelijk binnen de werkweek behandeld; doorgedreven klachtenonderzoek binnen de drie maanden. De ombudsman beslist over een eventuele verlenging, waarvan hij de betrokkene schriftelijk in kennis stelt.

Zo mogelijk geeft de ombudsdienst aanbevelingen aan het lokaal bestuur om de oorzaken die aanleiding geven tot de klacht in de toekomst weg te nemen.

Art. 6 De ombudsdienst bemiddelt omtrent het optreden ten opzichte van de burgers door het lokaal bestuur (en haar medewerkers) en/of privé-personen (natuurlijke en rechtspersonen) aan wie het lokaal bestuur een dienstverlening heeft toevertrouwd.

Deze bemiddeling gebeurt hetzij naar aanleiding van een klacht, hetzij op verzoek van het college van burgemeester en schepenen.

De ombudsdienst is bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een dienst zich in een bepaalde situatie heeft gedragen en daar rond een advies te formuleren. Hij/zij stelt hiervan het college van burgemeester en schepenen in kennis.

Art. 7 De ombudsdienst kan alle documenten nodig/nuttig voor het onderzoek opvragen. De dienst kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen, om ze op hun waarheidsgetrouwheid kan toetsen, en de ombudsdienst kan iedereen uitnodigen voor een gesprek ter zake.

Art. 8 De communicatie tussen het lokaal bestuur en de ombudsdienst is principieel vertrouwelijk, net zoals de communicatie tussen de klager en de ombudsdienst.

Namens de Raad voor Maatschappelijk Welzijn

**Voor eensluidend afschrift
ondertekend op 23 november 2021**

**An De Vreese
Algemeen directeur**

**Jan Van Wassenhove
Voorzitter**