

GEMEENTERAAD

zitting van 25 juni 2019
open zitting

GR: Reglement klachtenbehandeling groep Dilbeek

Leden

| | | |
|------------------------|---------------------------|-----------------|
| Alexis Rons | Raadslid | Aanwezig |
| Anneleen Van den Houte | Schepen | Aanwezig |
| Arnoud Vermoesen | Korpschef | Verontschuldigd |
| Bob Savenberg | Raadslid | Aanwezig |
| Diane Van Hove | Schepen | Aanwezig |
| Dirk Janssens | Raadslid | Verontschuldigd |
| Elke Zelderloo | Raadslid | Aanwezig |
| Frank De Clerck | Raadslid | Aanwezig |
| Frank De Dobbeleer | Raadslid | Aanwezig |
| Fré Vanhee | Raadslid | Aanwezig |
| Gino Roesems | Raadslid | Aanwezig |
| Guy Pardon | Raadslid | Aanwezig |
| Harry De Win | Raadslid | Aanwezig |
| Jan Erkelbout | Raadslid | Aanwezig |
| Jasper De Jonge | Raadslid | Aanwezig |
| Jef Vanderoost | Raadslid | Aanwezig |
| Jef Walravens | Raadslid | Aanwezig |
| Karel De Ridder | Raadslid | Aanwezig |
| Karine Hellinckx | Raadslid | Aanwezig |
| Kris Peeters | Raadslid | Aanwezig |
| Kurt Dedobbeleer | Raadslid | Aanwezig |
| Lies Vereecke | Raadslid | Aanwezig |
| Linda Janssens | Schepen | Aanwezig |
| Luc Deleu | Schepen | Aanwezig |
| Lucille Biesmans | Raadslid | Verontschuldigd |
| Marc Willen | Raadslid | Aanwezig |
| Marianne Vanden Houte | Algemeen directeur | Aanwezig |
| Michel Valkeniers | Raadslid | Aanwezig |
| Nathalie Staquet | Raadslid | Aanwezig |
| Nele Groenweghe | Raadslid | Aanwezig |
| Paul Vanden Meerssche | Schepen | Aanwezig |
| Rachid El Hajui | Raadslid | Aanwezig |
| Stefaan Platteau | Voorzitter gemeenteraad | Aanwezig |
| Stijn Quaghebeur | Schepen | Aanwezig |
| Walter Zelderloo | Schepen - Voorzitter BCSD | Aanwezig |
| Willy Segers | Burgemeester | Aanwezig |
| Yann Robbe | Raadslid | Aanwezig |

Toelichting

Naar aanleiding van een wijziging in de wetgeving, werd een nieuw ontwerp van reglement klachtenbehandeling opgesteld. Gezien de organisatiestructuur voor Groep Dilbeek wordt voorgesteld om hetzelfde klachtenreglement aan te nemen voor gemeente, OCMW en de EVA-vzw's, hoewel dit niet verplicht is. De klachtenbehandeling kan gecentraliseerd worden bij team organisatie, ODS.

Het ontwerp van reglement klachtenbehandeling werd besproken door het college van burgemeester en schepenen, het vast bureau, de dagelijkse besturen van de EVA-vzw S&GD en C&SD en er werd samengezeten met personeelsleden van vzw Kinderopvang Dilbeek (zij hebben geen dagelijks bestuur). Deze keurden het ontwerp principieel goed.

Nu wordt het reglement voorgelegd aan de gemeenteraad en de OCMW-raad waarna het kan worden geagendeerd voor de raden van bestuur van de drie EVA-vzw's.

Juridisch kader

- Het decreet lokaal bestuur van 22.12.2017, in het bijzonder artikel 303.
- Het bestuursdecreet, in bijzonder titel II, hoofdstuk 5 (ter inspiratie).
- Het besluit van het CBS en van het VB van 04.03.2019

Beslissing

Met algemene stemmen

Artikel 1. Het reglement klachtenbehandeling wordt goedgekeurd als volgt:

Hoofdstuk 1 – Algemene bepalingen

Artikel 1 – Definities

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- *Klacht: Een manifeste uiting waarbij een burger of een rechtspersoon zijn ongenoegen laat blijken over een door de groep Dilbeek (al dan niet) verrichte handeling of prestatie of over een behandeling, product of dienstverlening, die als onjuist of ongepast wordt ervaren.*
- *Klachtencoördinator: Het personeelslid verantwoordelijk voor de correcte toepassing van de procedure voor de behandeling van klachten.*
- *Klachtenbehandelaar: Het personeelslid verantwoordelijk voor het uitvoeren van het objectieve feitenonderzoek naar de concrete omstandigheden die geleid hebben tot het indienen van de klacht.*
- *Groep Dilbeek: Naar gelang het geval: de gemeente, het OCMW, Sport&Gezondheid Dilbeek vzw, Cultuur&Samenleven Dilbeek vzw en Kinderopvang Dilbeek vzw.*

Voor Kinderopvang Dilbeek vzw gelden de definities van Kind&Gezin, die als bijlage bij dit reglement zijn toegevoegd.

Artikel 2 – Indienen van een klacht

Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij groep Dilbeek over een handeling die een personeelslid, een mandataris of een ander persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van groep Dilbeek heeft verricht, of over de werking van groep Dilbeek.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden.

Mondelinge klachten worden door de ontvanger genoteerd samen met de gegevens van de indiener.

Hoofdstuk 2 – Ontvankelijkheid van de klacht

Artikel 3 – Ontvankelijkheid

Groep Dilbeek is niet verplicht de klacht te behandelen als:

1° de indiener geen belang kan aantonen;

2° de klacht kennelijk ongegrond is;

3° de klacht kennelijk onredelijk is;

4° de klacht betrekking heeft op feiten:

- a) waarover de indiener eerder een klacht had ingediend, die reeds helemaal werd afgehandeld;
- b) die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- c) waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden gebruikt of waarover een beroep aanhangig is;

5° de indiener zijn naam en adres niet vermeldt of geen omschrijving van de feiten geeft waartegen de klacht gericht is;

6° het een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van het probleem is;

7° het een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid is.

De klachtencoördinator brengt de indiener van de klacht binnen tien kalenderdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte van hetzij

- de ontvankelijkheid van de klacht, tenzij de klacht binnen die termijn al werd afgehandeld.
- dat de klacht niet in behandeling genomen wordt omwille van één van bovenstaande redenen. De beslissing om een klacht niet te behandelen wordt gemotiveerd en er wordt meegedeeld dat beroep mogelijk is bij de Vlaamse Ombudsdienst, of voor kinderopvang Dilbeek vzw, bij Kind en Gezin.
- het feit dat groep Dilbeek niet bevoegd is om de klacht te behandelen en dat de klacht werd doorgestuurd naar de overheidsinstantie die vermoedelijk bevoegd is.

Indien de klacht onduidelijk is, wordt meer uitleg gevraagd aan de aanvrager.

Artikel 4 – Registratie klacht

Teams of mandatarissen die klachten ontvangen, bezorgen deze onmiddellijk aan team organisatie. Elke klacht wordt bij ontvangst geregistreerd aan de hand van de volgende gegevens:

- naam en contactgegevens van de indiener en indien het gaat om een klacht van de kinderopvang Dilbeek vzw, eveneens de naam van het betrokken kind;
- datum van indiening klacht;
- voorwerp van de klacht;
- kanaal/persoon waarlangs de klacht is binnen gekomen.

De indiening van de klacht geldt als een toestemming voor groep Dilbeek om de gegevens in het kader van de klachtenbehandeling te verwerken, meer bepaald om de naam van de indiener en het voorwerp van de klacht bekend te maken bij het betrokken personeelslid, team of andere overheidsinstantie, tenzij de indiener uitdrukkelijk vraagt om een vertrouwelijke behandeling.

Hoofdstuk 3 – Behandeling van een klacht

Artikel 5 – Onderzoek

De klachtencoördinator stuurt de ontvankelijke klacht door naar het betrokken team voor behandeling van de klacht.

Een klacht kan nooit worden behandeld door een persoon die betrokken is bij de feiten waarover de klacht gaat.

De klachtenbehandelaar doet een onderzoek en deelt zijn bevindingen schriftelijk mee aan de klachtencoördinator binnen de 35 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Uit het onderzoek kan blijken dat de klacht ongegrond is of dat de klacht volledig of gedeeltelijk gegrond is. In geval van een volledig of gedeeltelijk gegronde klacht, formuleert de klachtenbehandelaar hoe de fout of nalatigheid kan worden rechtgezet of opgelost.

De mandataris die een burger doorverwees naar het bevoegde team, wordt op de hoogte gehouden van elke belangrijke tussenstap die de klachtenbehandelaar onderneemt.

Voor wat betreft de kinderopvang Dilbeek vzw kunnen gevaarsituaties worden doorgegeven aan de dossierbeheerder van Kind en Gezin.

Artikel 6 – Bemiddeling

De klachtencoördinator beoordeelt of het aangewezen is om bemiddeling te organiseren tussen de indiener en de personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

De klachtencoördinator treedt op als bemiddelaar.

Binnen 7 kalenderdagen na het schriftelijke aanbod tot bemiddeling, dient de indiener te antwoorden of hij

al dan niet van de bemiddelingsmogelijkheid gebruik maakt. Als de indiener niet binnen deze termijn antwoordt, wordt ervan uitgegaan dat hij afziet van bemiddeling.

Artikel 7 – Termijn

De klachtencoördinator handelt de klacht af binnen vijfenveertig kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

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 daarvan, voor het verstrijken van de eerste termijn van vijfenveertig kalenderdagen.

Artikel 8 – Antwoord

De klachtencoördinator brengt de indiener van een klacht schriftelijk op de hoogte van de bevindingen in het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en de eventuele conclusies of initiatieven die hij zal nemen om in de toekomst gelijkaardige klachten te voorkomen.

Het antwoord aan de klager en de datum daarvan worden geregistreerd.

Wanneer het antwoord voor de indiener van de klacht niet volstaat kan deze naar de Vlaamse ombudsdienst gaan of, voor wat de kinderopvang Dilbeek vzw betreft, naar Kind & Gezin.

Hoofdstuk 4 – Rapportering

Artikel 9 – Rapportering

De klachtencoördinator rapporteert driemaandelijks aan het managementteam en aan het college van burgemeester en schepenen over:

- het aantal nieuw binnengekomen klachten;
- het voorwerp van de klachten;
- het aantal wel of niet-ontvankelijke klachten;
- het aantal klachten beantwoord binnen de 45 dagen;
- het aantal afgehandelde klachten;
- het aantal niet-afgehandelde klachten.

De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks aan het managementteam, het college van burgemeester en schepenen, de gemeenteraad, de OCMW-raad en aan de raden van bestuur van de EVA-vzw's over:

- het totaal aantal klachten;
- de kanalen die gebruikt worden voor het indienen van klachten;
- de gemiddelde doorlooptijd van klachten (van indienen tot afhandeling);
- de voornaamste thema's/beleidsdomeinen waarover de klachten gaan;
- welke lessen getrokken worden uit de veel voorkomende klachten en welke acties zijn ondernomen om deze klachten in de toekomst te vermijden.

In deze rapporteringen wordt geen melding gemaakt van naam- of adresgegevens van de indieners van de klachten.

Artikel 2. Het reglement wordt ter bespreking voorgelegd aan de raden van bestuur van de EVA-vzw's met het oog op het realiseren van één klachtenreglement van Groep Dilbeek.

Artikel 3. Nadien wordt het reglement klachtenbehandeling via de website bekendgemaakt.

Namens de gemeenteraad,



Marianne Vanden Houte
algemeen directeur



Stefaan Platteau
voorzitter