

KLACHTEN- EN MELDINGENREGLEMENT

GEMEENTE EN OCMW TERVUREN

Een klachten- en meldingenreglement volgens de wetgeving gesteld in het Decreet Lokaal Bestuur en goedgekeurd door de gemeente- en OCMW-raad van 30 maart 2021.

Ilse Vandenbemd – afdelingshoofd interne zaken
Linse De Broyer – beleidsmedewerker interne zaken en klachten- en meldingencoördinator

| | |
|---|----------|
| Inleiding | 3 |
| 1. Klachten- en meldingenreglement Gemeente en OCMW 2021 | 4 |
| 1.1. Wettelijk kader | 4 |
| 1.2. Doelstellingen | 4 |
| 1.3. Definiëring | 4 |
| 1.4. Procedure | 5 |
| 1.5. Rapportering..... | 9 |

Op basis van een klachten- en meldingenbehandeling wenst het lokaal bestuur de optimalisatie van de interne werking, het versterken van een kwaliteitsvolle dienstverlening en de verdere integratie van Gemeente en OCMW structureel te implementeren. Het klachten- en meldingenreglement streeft een toe te passen procedure na dat praktische haalbaarheid vooropstelt bij de dagelijkse werking van alle afdelingen en diensten met aandacht voor de registratie- en rapporteringsplicht volgens artikel 302 – 303 van het Decreet Lokaal Bestuur. Het reglement werd goedgekeurd door de leden van het managementteam op 24 februari 2021, door de leden van het College van Burgermeester en Schepenen en het vast bureau op 1 maart 2021 en door de leden van de gemeente- en OCMW-raad op 30 maart 2021.

De beleidsmedewerker van de afdeling interne zaken treedt op als proceseigenaar en klachten- en meldingencoördinator. Het reglement is van toepassing op alle personeelsleden tewerkgesteld door Gemeente en OCMW Tervuren en op alle burgers die gebruik wensen te maken van de mogelijkheid tot het indienen van een melding of een klacht. Bij het behandelen van een melding of een klacht, worden personeelsleden verwacht te handelen met openheid, klantvriendelijkheid en professionele betrokkenheid als voorwaarden.

- openheid; meldingen en klachten worden door ieder personeelslid transparant beantwoord.
- klantvriendelijkheid; meldingen en klachten worden door ieder personeelslid vriendelijk en met een klantgerichte insteek beantwoord.
- professionele betrokkenheid; meldingen en klachten worden door het bevoegde personeelslid en met kennis van zake beantwoord.

1. KLACHTEN- EN MELDINGENREGLEMENT GEMEENTE EN OCMW 2021

1.1. WETTELIJK KADER

Het Decreet Lokaal Bestuur verplicht een reglement dat een systeem van klachtenbehandeling vastlegt. Het systeem van klachten- en meldingenbehandeling maakt deel uit van het organisatiebeheersingssysteem en wordt op ambtelijk niveau georganiseerd. Daarbij wordt een registratiesysteem, onafhankelijk van de dienst waarop de melding of de klacht betrekking heeft, aangeraden. De algemeen directeur is verplicht jaarlijks te rapporteren aan de gemeenteraad en de OCMW-raad over de ingediende meldingen van ontevreden burgers en de ingediende klachten van het afgelopen werkjaar. Halfjaarlijks worden de ingediende meldingen van ontevreden burgers en de ingediende klachten gerapporteerd aan het managementteam, het College van Burgemeester en Schepenen en het vast bureau met het beoogde doel een veranderings- en verbeterdynamiek te creëren.

1.2. DOELSTELLINGEN

Het klachten- en meldingenreglement stelt de volgende concrete doelstellingen voorop.

- Het efficiënt en klantgericht behandelen van klachten en meldingen.
- Een middel zijn om inspraak van de burger te verstevigen en de burger de mogelijkheid te bieden te participeren aan de werking van het gemeentebestuur.
- De kwaliteit van de dienstverlening van de Gemeente en het OCMW optimaliseren. Een klacht of een melding vormt namelijk een waardevolle bron van feedback van de burger.
- Het klachten- en meldingenreglement stelt de gemeentelijke administratie in staat consequent te registreren en de decretale bepalingen wat betreft rapporteringsplicht na te komen.

1.3. DEFINIËRING

1.3.1. KLACHT

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie. Een klacht heeft betrekking op een ambtenaar en/of een dienst die;

- een foutieve handeling of prestatie verricht heeft,
 - een handeling of prestatie niet heeft uitgevoerd,
 - heeft afgeweken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze.
- ⇒ Een handeling of prestatie heeft betrekking op de behandelingswijze, een termijn of een beslissing van de ambtenaar.

Naar analogie met het Bestuursdecreet (artikel II.77) wordt een klacht niet behandeld en niet-ontvankelijk verklaard indien;

- de klacht kennelijk ongegrond is,
- de klacht kennelijk onredelijk is,
- de klacht eerder werd ingediend en na onderzoek werd afgehandeld,
- de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die zich meer dan één jaar geleden afspeelde,

- de klacht betrekking heeft op zaken waarvoor het gemeentebestuur niet bevoegd is,
- de klacht reeds gerechtelijk wordt opgevolgd of waarover een juridische beroep aanhangig is,
- de klacht anoniem wordt ingediend,
- de indiener geen belang kan aantonen.

1.3.2. MELDING

Een melding behelst het aangeven van een mededeling of een probleem over een gebeurtenis of een omstandigheid van organisatorische, praktische of materiële aard. Een melding kan geuit worden in de vorm van een;

- suggestie
- verbetervoorstel
- vraag
- verzoek
- opmerking

De klachten- en meldingenbehandeling stelt als doelstelling tendensen van ontevredenheid bij de burger op te sporen om de kwaliteit van de dienstverlening blijvend te verbeteren en versterken, en in te spelen op bestaande noden en werkpunten. Vanuit deze insteek wordt een ingediende melding bij verwerking en registratie toegekend aan één van onderstaande categorieën;

- De **informerende burger** geeft in de vorm van een objectieve melding informatie door aan de gemeentelijke diensten zonder daarbij een gevoel van ontevredenheid te uiten (*bijvoorbeeld; 'na stormweer merk ik op dat door een afgebroken tak de doorgang op het fietspad wordt belemmerd'*).
- De **ontevreden burger** geeft in de vorm van een subjectieve melding informatie door aan de gemeentelijke diensten waarin gesproken wordt van een negatieve ervaring, een persoonlijk nadeel of een gevoel van ontevredenheid (*bijvoorbeeld; 'na stormweer belemmerde een afgebroken tak de doorgang op het fietspad en één week later werd deze tak nog steeds niet opgeruimd waardoor ik het gebruik van het fietspad als onveilig ervaar'*).

1.4. PROCEDURE

1.4.1. INDIENEN VAN EEN MELDING OF EEN KLACHT DOOR EEN BURGER

De burger wenst een melding of een klacht in te dienen en kan onderstaande mogelijke kanalen benutten.

- Een **mondelijke mededeling** aan een schepen, een personeelslid of een dienst door een fysieke aanspreking of door telefonisch contact. Het personeelslid of de schepen verwijst de burger door naar het onlineformulier op de gemeentelijke website. Bij uitzondering ontvangt het personeelslid of de schepen de melding of de klacht en voegt hij/zij de nodige gegevens toe in het onlineformulier via de interne toepassing voorzien op intranet 'registratie en behandeling melding en/of klacht burger' of via de gemeentelijke website www.tervuren.be/meldpunt. Bijlagen en bewijsstukken kunnen toegevoegd worden.
- Een **schriftelijke mededeling** via het onlineformulier op de gemeentelijke website www.tervuren.be/meldpunt. Bijlagen en bewijsstukken kunnen toegevoegd worden.

1.4.2. ONTVANGEN VAN EEN MELDING OF EEN KLACHT DOOR GEMEENTE EN OCMW

De klachten- en meldingencoördinator ontvangt alle meldingen en klachten via softwaretool 3P. De coördinator maakt vervolgens de schifting tussen klachten en meldingen volgens de vooropgestelde definities en het geformuleerde reglement. De burger dient het onderscheid tussen een klacht en een melding niet op eigen initiatief te maken.

Personeelsleden en schepenen die bij uitzondering een klacht of een melding rechtstreeks ontvangen, dienen de ontvangen informatie steeds in te voegen via de interne toepassing op intranet of via het onlineformulier op de gemeentelijke website. Mails en brieven worden toegevoegd via de onlinetoepassing.

1.4.3. BEHANDELEN VAN EEN MELDING DOOR DE BEVOEGDE DIENST

Bij het ontvangen van een melding duidt de klachten- en meldingencoördinator aan of het een informerende of een ontevreden burger betreft en wordt een kennisname van de melding verzonden naar de indiener binnen een termijn van **5 werkdagen**. Daarbij wordt de burger geïnformeerd over welke dienst de melding zal opvolgen en wordt een dossiernummer toegekend. De melding wordt doorgestuurd naar de bevoegde dienst die verwacht wordt de burger te begeleiden en verder te helpen binnen een termijn van **5 werkdagen**. Indien er binnen deze termijn nog geen concrete oplossing geboden kan worden, wordt het personeelslid verwacht de indiener per vijf werkdagen op de hoogte te brengen van de behandeling van de melding. Via 3P volgt de klachten- en meldingencoördinator het vervolg van de melding op.

Verwijzend naar het wettelijk kader op basis van het Decreet Lokaal Bestuur artikel 302 – 303 worden meldingen en klachten zoals omschreven in het klachten- en meldingenreglement geregistreerd. De klachten- en meldingencoördinator registreert meldingen (3P) en klachten (e-dossier), en coördineert de toestroom van meldingen en klachten via softwaretool 3P. De registratiemogelijkheden van 3P worden gebruikt bij de opbouw van een meldingendatabank. De diensthoofden dragen de eindverantwoordelijkheid bij het aansporen van de personeelsleden de procedure consequent en correct toe te passen. De diensten behandelen de melding inhoudelijk ten aanzien van de burger en voorzien de klachten- en meldingencoördinator van de nodige input en terugkoppeling om de melding correct te kunnen registreren in 3P. Een waardevolle en leerrijke rapportering kan enkel op basis van een consequente, globale en uniforme registratie.

1.4.4. BEHANDELEN VAN EEN KLACHT DOOR DE KLACHTEN- EN MELDINGENCOÖRDINATOR

1.4.4.1. ONTVANKELIJKHEIDSONDERZOEK

Indien het een klacht betreft, wordt de procedure opgestart door de klachten- en meldingencoördinator. De indiener van de klacht ontvangt binnen een termijn van **5 werkdagen** een ontvangstbevestiging en de mededeling dat er enerzijds een ontvankelijkheidsonderzoek en anderzijds een inhoudelijk onderzoek zal worden opgestart.

Er wordt onderzocht of de klacht al dan niet ontvankelijk wordt verklaard volgens de geformuleerde criteria in het reglement waarna vervolgens de klacht inhoudelijk wordt geanalyseerd.

1.4.4.2. INHOUDELIJK ONDERZOEK

Naast het ontvankelijkheidsonderzoek start de klachten- en meldingencoördinator een inhoudelijk onderzoek, op basis van het klachten- en meldingenreglement. Alle intern betrokkenen worden gehoord door het voeren van schriftelijke en mondelinge communicatie. De klachten- en meldingencoördinator neemt ten alle tijden een neutrale en objectieve rol aan en registreert het verloop van het dossier. Zijn/haar kerntaak bevat het verzamelen en analyseren van beschikbare informatie, het bekomen van een constructieve oplossing en het onderbouwen en formuleren van een tegenantwoord. Bij de start van het inhoudelijk onderzoek wordt het diensthoofd humanresourcesmanagement op de hoogte gebracht. Naar gelang de zwaarwichtigheid van het dossier maakt het diensthoofd in samenspraak met de leidinggevende de inschatting of de ingediende klacht al dan niet opgenomen wordt in het personeelsdossier van de betrokken ambtenaar.

De indiener van de klacht ontvangt binnen een termijn van **20 werkdagen** na het verzenden van de ontvangstbevestiging het resultaat van het ontvankelijkheidsonderzoek en de beoordeling van het inhoudelijk onderzoek, inclusief uitgebreide motivering. De klacht kan;

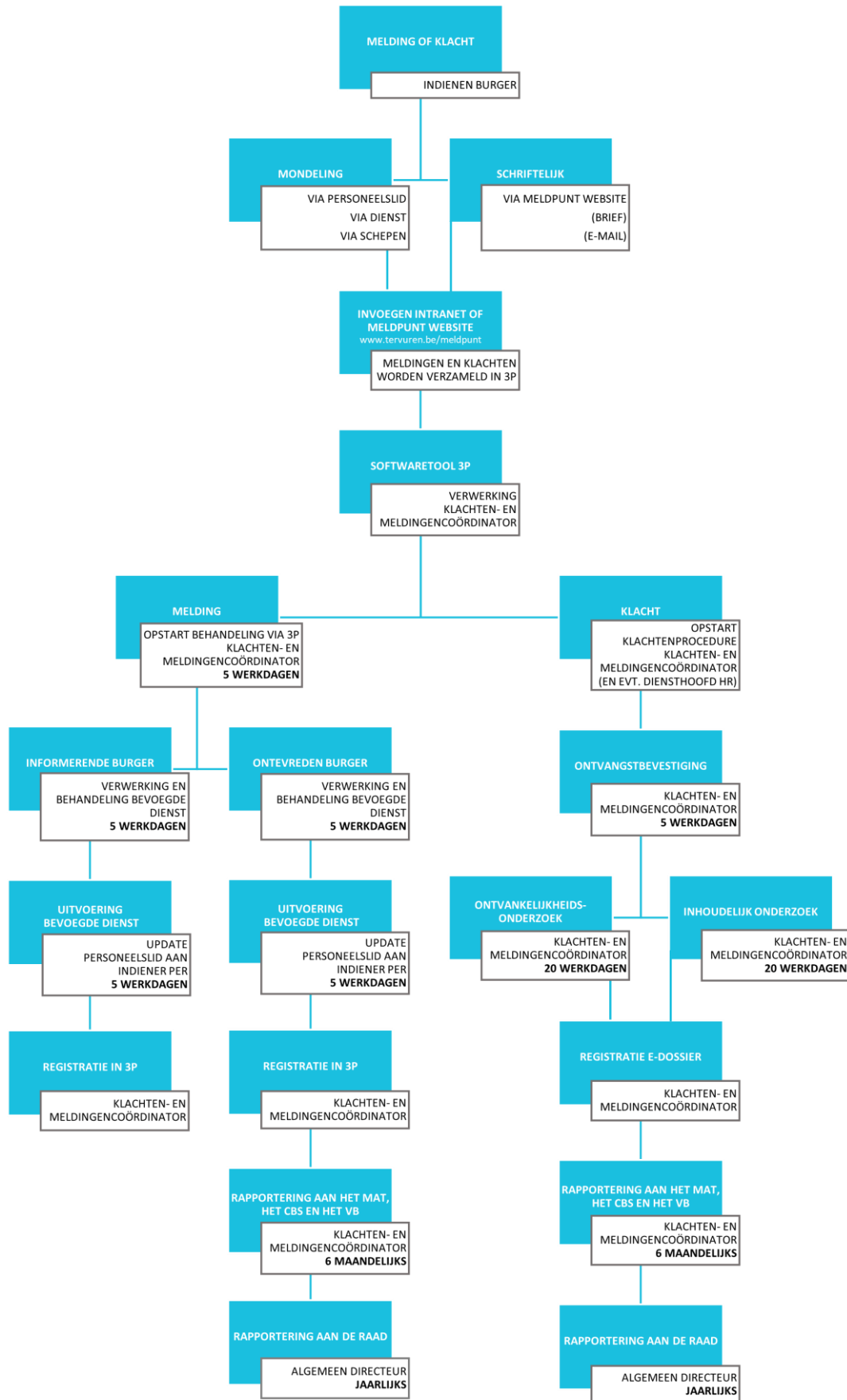
- niet-ontvankelijk worden verklaard,
- ontvankelijk maar ongegrond worden verklaard,
- ontvankelijk en gegrond worden verklaard.

De indiener van de klacht heeft vervolgens opnieuw **20 werkdagen** de tijd een reactie te formuleren volgens het principe van woord en wederwoord. Indien er na het verstrijken van deze termijn geen reactie wordt ontvangen, wordt het dossier als afgerond beschouwd. Wanneer de klacht in eerste instantie als niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt de procedure stopgezet.

1.4.4.3. REGISTRATIE IN E-DOSSIER

De klachten- en meldingencoördinator registreert gedetailleerd iedere stap die ondernomen wordt bij de behandeling van een klacht. Briefwisseling, mailverkeer, verslagen en argumentatie worden zorgvuldig opgenomen in een e-dossier.

1.4.5. PROCESSEMA



1.5.1. RAPPORTEERING AAN HET MANAGEMENTTEAM, HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN, HET VAST BUREAU, DE GEMEENTERAAD EN DE OCMW-RAAD

Het managementteam bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening en wordt halfjaarlijks ingelicht over de stand van zaken wat betreft de klachten- en meldingenbehandeling. Er wordt een cijferrapport opgemaakt door de klachten- en meldingencoördinator wat betreft het verloop van de klachten- en meldingenbehandeling, de ingediende meldingen van ontevreden burgers en de ingediende klachten. De leden van het managementteam koppelen de resultaten van deze rapportering vervolgens terug naar de betrokken diensten van de afdeling tijdens een diensthoofdenoverleg. Tijdens het diensthoofdenoverleg worden de resultaten besproken om zodus de kwaliteit van de dienstverlening te versterken en te verbeteren. Het halfjaarlijks rapport wordt als basis gebruikt om per dienst intern concrete tendensen op te sporen. De leden van het managementteam spelen op hun beurt de input van de diensten door aan de klachten- en meldingencoördinator. Het halfjaarlijks rapport en de feedback van de diensten, worden vervolgens geagendeerd op het College van Burgemeester en Schepenen en het vast bureau.

Daarnaast wordt jaarlijks een rapport opgemaakt dat gepresenteerd wordt aan de gemeenteraad en de OCMW-raad door de algemeen directeur of zijn/haar aangestelde. Het rapport van het werkjaar voordien wordt ten laatste geagendeerd tijdens het eerste kwartaal (januari – maart) van het nieuwe werkjaar. Het rapport bevat cijferweergaven, interpretaties en analyses van de cijfers, feedback van de diensten en concrete doelen die een verbeterdynamiek voorop stellen.