

25 maart 2024

www.hooglede.be

Aanwezig: Arne De Brabandere, Voorzitter van de Raad voor maatschappelijk welzijn
Frederik Demeyere, Burgemeester
Frederik Sap, Julie Misplon, Myriam Debergh, Schepenen
Dimitri Carpentier, Toegevoegd schepen (Voorzitter BCSD)
Gabriel Deruyter, Lies Colpaert, Rik Vanwildemeersch, Tomas De Meyer, Jan
Lokere, Liesbet Casteleyn, Lode Vandebussche, Els Werbrouck, Johan Vanneste,
Pascal Maes, Chiron Potié, Sandra Meersseman, Stephan Wydooghe, Jeroen
Decorte, OCMW-raadsleden
Filip Van Eeckhout, Algemeen directeur

Verontschuldigd: Kristof Pillaert, OCMW-raadslid

DE RAAD:

Goedkeuren klachtenreglement

Regelgeving

Gelet op het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017; in het bijzonder Titel 6 – Hoofdstuk 1: Klachtenbehandeling;

Feiten en context

Overwegende dat de Raad voor Maatschappelijk Welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling dient te organiseren;

Gelet op de klachtenprocedure voor OCMW Hooglede zoals goedgekeurd in de OCMW-raad van 17 april 2012;

Gelet op het ontwerp van het klachtenreglement zoals opgenomen in bijlage;

Gelet op het positief advies van het managementteam van 4 december 2023 op voorliggend voorstel klachtenreglement;

BESLUIT: éénparig

Enig artikel: Het ontwerp klachtenreglement wordt goedgekeurd als volgt:

KLACHTENREGLEMENT LOKAAL BESTUUR HOOGLEDE

Artikel 1: Doel

De gebruiker van de hulp en dienstverlening van het lokaal bestuur van Hooglede die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht.

Er wordt de garantie geboden dat de klacht wordt geregistreerd, geanalyseerd en onderzocht op haar oorzaak.

Art. 2: Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op de ontvangst, de behandeling en afhandeling van alle klachten die mondeling of schriftelijk worden geformuleerd door de gebruikers van de dienstverlening van het lokaal bestuur Hooglede.

Art. 3: Definitie

Een klacht is een uiting van onvrede of ongenoegen met een behandeling die door de gebruiker van de dienstverlening van het lokaal bestuur Hooglede als onjuist wordt ervaren of wanneer een afspraak niet wordt nagekomen.

Voor klachten die onmiddellijk oplosbaar zijn, wordt de klachtenprocedure niet in gang gezet.

Art. 4: Ontvangen van de klacht

1. *Klachten over de dienstverlening van het lokaal bestuur Hooglede kunnen op de volgende wijzen worden ingediend:*
 - *Via de website: online formulier klachtenregistratie*
 - *Mondeling*
 - *Schriftelijk: via brief of email*
 - *Telefonisch*
2. *Elke medewerker die een klacht heeft ontvangen of genoteerd van een gebruiker van de dienstverlening van het lokaal bestuur Hooglede geeft deze klacht door via het online klachtenregistratieformulier.*
De klachtencoördinator ontvangt hiervan een melding en geeft de klacht door aan de klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar registreert de klacht.

Op het online klachtenregistratieformulier worden de volgende elementen opgenomen:

- *identiteit van de klager*
- *datum waarop de klacht is binnengekomen*
- *de wijze waarop de klacht is binnengekomen*
- *administratieve dienst of personeelslid waarover de klacht gaat*
- *aard van de klacht en beschrijving van de feiten*

Art. 5: Ontvankelijkheidsonderzoek en ontvangstmelding

De klacht is niet ontvankelijk indien:

- *deze betrekking heeft op feiten waarvoor reeds eerder een klacht is ingediend*
- *deze betrekking heeft op feiten die hebben plaatsgevonden langer dan één jaar voor het indienen van de klacht*
- *de klacht betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is*
- *het lokaal bestuur Hooglede geen betrokken partij is*
- *het een anonieme klacht betreft*

Binnen de 7 dagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager meegedeeld:

- *dat de klacht werd ontvangen*
- *of de klacht al dan niet ontvankelijk is (met motivatie)*
- *de coördinaten van de klachtenbehandelaar*

Art. 6: Behandeling van de klacht

1. Het behandelen van de klacht gebeurt op ambtelijk niveau.

Klachten die aan politiek verkozenen worden gemeld, worden doorgegeven aan de algemeen directeur.

2. De klachtenbehandelaar staat in voor het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht en het formuleren van een antwoord.

Als klachtenbehandelaar treedt op:

- *Coördinator interne ondersteuning, voor klachten aangaande:*
 - *Dienst Personeel*
 - *Dienst Secretariaat*
 - *Dienst Communicatie*
 - *Dienst ICT*
 - *Dienst Onthaal*
- *Coördinator welzijn, voor klachten aangaande:*
 - *Dienst Burgerzaken*
 - *Sociale Dienst*
 - *Dienst Vrije Tijd*
 - *Bibliotheek*
 - *Lokaal Dienstencentrum*
 - *Dienstenchequebedrijf*
 - *Huis van het Kind / Buitenschoolse Kinderopvang*
 - *Jeugd*
- *Algemeen directeur, voor klachten aangaande:*
 - *Dienst Omgeving*
 - *Technische Dienst*
 - *Dienst Mobiliteit*

- *Poetsdienst gemeente*
- *Financieel directeur, voor klachten aangaande:*
 - *Financiële Dienst*
- *Coördinator residentiële ouderenvoorzieningen, voor klachten aangaande:*
 - *WZC Ter Linde*
 - *CDV Ter Linde*
 - *Serviceflats Ter Linde en Zevekote*

3. De klachtencoördinator controleert of het schriftelijke antwoord aan de nodige vormvereisten voldoet en bewaakt dat de termijnen worden gerespecteerd.

De algemeen directeur wordt aangesteld als klachtencoördinator.

4. De klager ontvangt een schriftelijk antwoord binnen de 14 kalenderdagen nadat de klacht ontvankelijk werd verklaard.

Art. 7: Rapportage

Er wordt een digitaal klachtenregister bijgehouden.

Jaarlijks maakt de klachtencoördinator een verslag op van de behandelde klachten.

Dit verslag wordt opgenomen in het jaarverslag.

Aldus gedaan in zitting van 25 maart 2024.

Algemeen directeur,
(get.) Filip Van Eeckhout.

Voorzitter van de Raad voor maatschappelijk welzijn,
(get.) Arne De Brabandere.

VOOR EENSLUIDEND AFSCHRIFT,

Algemeen directeur,
Filip Van Eeckhout.

Voorzitter van de Raad voor
maatschappelijk welzijn,
Arne De Brabandere.

