

Reglement voor het behandelen van klachten, meldingen en suggesties – lokaal bestuur Sint-Pieters-Leeuw

Goedgekeurd door de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn van 24/04/2025

Artikel 1

Zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling/behandeling van meldingen en suggesties.

Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Dit reglement organiseert voor het lokaal bestuur Sint-Pieters-Leeuw (gemeente en openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, inclusief het woonzorgcentrum Zilverlinde en de assistentiewoningen Van Parys - Zuunhof) een systeem voor de behandeling van klachten/meldingen en suggesties over handelingen van het lokaal bestuur.

Artikel 2

§ 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- *Lokaal bestuur*: gemeente Sint-Pieters-Leeuw en openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (OCMW) Sint-Pieters-Leeuw, inclusief het woonzorgcentrum Zilverlinde en de assistentiewoningen Van Parys - Zuunhof.
- *Klager*: de burger, de organisatie, het bedrijf dat zich met een klacht tot de diensten van het lokaal bestuur richt.
- *Klacht*: een manifeste, mondelinge, schriftelijke of elektronische uiting van ongenoegen over een product, dienstverlening, handeling of gedraging door een personeelslid, een dienst of een bestuursorgaan van het lokaal bestuur. Een klacht kan betrekking hebben op een concrete handeling van het lokaal bestuur in een concreet dossier of op de concrete toepassing door het lokaal bestuur van een bestaande regelgeving.
- *Suggestie*: een voorstel tot verbetering van de werking.
- *Melding*: een mededeling over een situatie waarvoor de tussenkomst van het lokaal bestuur gewenst is. Bijvoorbeeld: een verzakte stoeptegels, een verkeerd gespelde naam in een publicatie ...
- *Klachtencoördinator*: het personeelslid dat door de algemeen directeur is aangeduid om klachten te onderzoeken en te beantwoorden.

§2. Toepassingsgebied

De klachtenprocedure is niet van toepassing:

- Op beleidsklachten. Hieronder wordt verstaan: algemene klachten over regelgeving, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens, of – verklaringen.
- Op klachten die betrekking hebben op individuele handelingen gesteld door leden van:

- de gemeenteraad / de raad voor maatschappelijk welzijn;
- het college van burgemeester en schepenen / het vast bureau;
- het bijzonder comité voor de sociale dienst.
- Op klachten die betrekking hebben op zaken die buiten de bevoegdheid van het lokaal bestuur vallen.
- Op beroepen en bezwaren, die volgens eigen, geijkte procedures worden behandeld. Bv. bezwaren in het kader van een openbaar onderzoek.
- Op suggesties, meldingen en vragen (cfr. artikel 15)
- Op petitie en burgervoorstellen.
- Op klachten die betrekking hebben op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform de procedure.
- Op klachten waarbij niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden uitgeput of waarbij een gerechtelijke procedure loopt.
- Op klachten die betrekking hebben op wet- en regelgeving.
- Op anonieme klachten. Klachten waarbij de naam en het adres van de indiener van de klacht niet bekend zijn.
- Op klachten die geen omschrijving bevatten van de feiten waartegen ze gericht zijn.
- Op klachten die betrekking hebben op een handeling of prestaties ouder dan 1 jaar vóór de indiening van de klacht.

Artikel 3

Het lokaal bestuur streeft ernaar om de klacht binnen de 30 kalenderdagen af te handelen, te rekenen vanaf de datum van registratie.

Artikel 4

Aangezien de burger zich op een eenvoudige wijze tot het lokaal bestuur moet kunnen richten, kan hij/zij een klacht indienen:

- via een digitaal meldingsformulier op de website en de app van de gemeente;
- via een digitaal meldingsformulier op de website van het woonzorgcentrum/de assistentiewoningen;
- via een brief;
- via e-mail,
- mondeling.

Artikel 5

§1. Personeelsleden van het lokaal bestuur, leden van de gemeenteraad, de raad voor maatschappelijk welzijn, het college van burgemeester en schepenen, het vast bureau en het bijzonder comité voor de sociale dienst zijn verplicht om ontvangen klachten door te geven voor registratie. Zij behandelen deze klachten niet zelf.

Binnengekomen klachten worden geregistreerd in het postregistratiesysteem, waarna het secretariaat beoordeelt of de melding voldoet aan de definitie van een klacht zoals bepaald in artikel 2 van dit reglement. Indien dit het geval is, wordt de klacht doorgestuurd naar de klachtencoördinator.

Bij een vermoeden van belangenconflict duidt de algemeen directeur een vervanger aan.

§2. De klachtencoördinator registreert de klacht in het klachtenregister en stuurt onverwijld een ontvangstmelding naar de indiener van de klacht.

Artikel 6

Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt de indiener hiervan binnen 5 werkdagen na ontvangst op de hoogte gesteld. In dat geval wordt de klachtenprocedure stopgezet.

Artikel 7

§1. Als de klacht ontvankelijk is, onderzoekt de klachtencoördinator de gegrondheid van de klacht. Hiertoe vraagt de klachtencoördinator de nodige informatie op bij de betrokken medewerkers of diensten van het lokaal bestuur. De klachtencoördinator kan tevens alle betrokkenen horen.

§2. Indien een klacht betrekking heeft op de handeling van een individueel personeelslid, vraagt de klachtencoördinator altijd advies aan de betrokken leidinggevenden. Zij gaan in gesprek met het personeelslid en koppelen daarna terug naar de klachtencoördinator voor de verdere behandeling van de klacht.

Indien een klacht gericht is tegen de algemeen directeur of de financieel directeur dan wordt de klacht behandeld door het college van burgemeester en schepenen.

§3. Indien de klacht wijst op fouten in procedures, zorgt de betrokken dienst voor het uitvoeren van de nodige corrigerende maatregelen binnen de vooropgestelde termijn van 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van registratie.

§4. De klachtencoördinator voert in alle onafhankelijkheid zijn onderzoek uit en mag geen instructies ontvangen over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld moet worden.

De klachtencoördinator is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

Artikel 8

Wanneer de klachtencoördinator van oordeel is dat de klager een genomen beslissing terecht aanvecht, kan hij/zij deze beslissing niet zelf wijzigen of in de plaats treden van het personeelslid of de dienst die de beslissing heeft genomen. De afhandeling van een klacht en de eventuele herziening van een beslissing zijn twee afzonderlijke processen. Indien een herziening noodzakelijk blijkt, is het betrokken personeelslid of de betrokken dienst verantwoordelijk voor het voorleggen van het dossier aan het bevoegde orgaan.

Artikel 9

Indien de klachtencoördinator de klacht niet kan afhandelen binnen 30 kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van de registratie, informeert hij/zij de klager hierover per brief of e-mail. Een nieuwe termijn van 30 kalenderdagen begint te lopen.

Artikel 10

De klager zal per brief of e-mail geïnformeerd worden over de eindbeslissing.

Artikel 11

Na ontvangst van de eindbeslissing heeft de klager de mogelijkheid om:

§1. Beroep in te dienen tegen de eindbeslissing bij de algemeen directeur. Het lokaal bestuur streeft ernaar om het beroep binnen 30 kalenderdagen af te handelen, gerekend vanaf de datum van registratie.

§2. Beroep in te dienen tegen de eindbeslissing bij het Agentschap Binnenlands Bestuur indien het een klacht over de algemeen directeur of de financieel directeur betreft.

Artikel 12

§1. Indien de klager - na het indienen van een beroep bij de algemeen directeur - van oordeel is dat de eindbeslissing in kader van het beroep niet correct is, kan hij:

- klacht indienen bij het Agentschap Binnenlands Bestuur:

- Schriftelijk via aangetekende brief of tegen ontvangstbewijs:
Agentschap Binnenlands Bestuur
VAC Herman Teirlinck Brussel
Havenlaan 88, bus 70
1000 Brussel
- Digitaal: <https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/dien-een-klacht-in>

Behalve voor klachten die betrekking hebben op:

- een goedkeuring van een (gemeentelijk) ruimtelijk uitvoeringsplan (G)RUP;
- de toekenning of weigering van een omgevingsvergunning
- bouwovertradingen;
- milieuhinder;
- slecht onderhoud van de wegen;
- de opheffing van een gemeenteweg of de wijziging van een rooilijnplan;
- de niet-toekenning of intrekking van individuele maatschappelijke dienstverlening zoals leefloon, tussenkomst in huurkosten of tussenkomst in ziekenfondsbijdragen.

Voor al deze zaken dient de klager zich te richten tot de daarvoor bevoegde instanties die terug te vinden zijn op de website van het Agentschap Binnenlands Bestuur:

<https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/organisatie-en-werking/klachten-tegen-lokale-besturen/klachtenprocedure>

- klacht indienen bij de Woonzorglijn of Zorginspectie als het te maken heeft met de dienstverlening en beslissingen van het woonzorgcentrum en de assistentiewoningen:

Woonzorglijn:

- Telefonisch: iedere werkdag tussen 9 uur en 12 uur.
- Digitaal: www.woonzorglijn.be
- Via mail: woonzorglijn@vlaanderen.be
- Schriftelijk: Departement Zorg – Woonzorglijn, Koning Albert II laan 15 b497, 1210 Brussel.

Zorginspectie Vlaanderen:

- Digitaal: <https://www.departementzorg.be/nl/een-klacht-indienen-over-een-organisatie-voorziening-die-het-departement-zorg-erkent-subsidieert>

Artikel 13

Jaarlijks rapporteert de klachtencoördinator aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn in het kader van de rapportering over de organisatiebeheersing. Deze rapportering bevat uitsluitend geanonimiseerde en samenvattende gegevens. Er worden nooit persoonsgegevens of elementen opgenomen die herleidbaar zijn tot individuele klagers of betrokken personeelsleden. Jaarverslagen en andere publicaties blijven eveneens volledig vrij van identificeerbare gegevens.

Artikel 14

De indiening van een klacht houdt in dat het lokaal bestuur de gegevens van de indiener verwerkt in het kader van de klachtenbehandeling, conform de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De gegevens worden vertrouwelijk behandeld en enkel gedeeld met personeelsleden of diensten binnen het lokaal bestuur wanneer dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht. Indien het nodig is om de naam van de indiener en het voorwerp van de klacht bekend te maken, zal dit beperkt blijven tot de strikt betrokken partijen. De indiener kan zich te allen tijde verzetten tegen deze gegevensdeling.

Artikel 15

§1. Suggesties, meldingen en algemene vragen worden door de betrokken diensten behandeld en bijgehouden. Het lokaal bestuur streeft ernaar deze binnen 30 kalenderdagen af te handelen en een passend antwoord te geven.

Suggesties, meldingen of vragen met betrekking tot het woonzorgcentrum Zilverlinde en de assistentiewoningen Van Parys - Zuunhof kunnen ingediend worden:

- via een digitaal meldingsformulier op de website van het woonzorgcentrum/de assistentiewoningen;

- via een brief;
- via e-mail,
- mondeling.

Suggesties, meldingen of vragen met betrekking tot alle andere dienstverleningen van het lokaal bestuur kunnen ingediend worden:

- via een digitaal meldingsformulier op de website en de app van de gemeente;
- via een brief;
- via e-mail,
- mondeling.

§2. Waar relevant, wordt feedback gegeven aan de indiener van de suggestie of melding.

§3. Waar nodig wordt, op basis van ontvangen suggesties of meldingen, het kwaliteitsbeleid bijgestuurd.

§4. Personeelsleden van het lokaal bestuur, leden van de gemeenteraad, de raad voor maatschappelijk welzijn, het college van burgemeester en schepenen, het vast bureau en het bijzonder comité voor de sociale dienst dienen ontvangen meldingen en suggesties door te geven voor registratie.

Alle binnengekomen suggesties en meldingen worden geregistreerd in het postregistratiesysteem en vervolgens door het secretariaat doorgestuurd naar de betrokken dienst die instaat voor de verdere opvolging.

§5. De indiening van een suggestie of melding houdt in dat het lokaal bestuur de gegevens van de indiener verwerkt in het kader van de behandeling ervan, conform de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De gegevens worden vertrouwelijk behandeld en enkel gedeeld met de betrokken dienst of personeelsleden wanneer dit noodzakelijk is voor een correcte opvolging. Indien het nodig is om de naam van de indiener en het onderwerp van de suggestie of melding te delen, gebeurt dit uitsluitend met strikt betrokken partijen binnen het lokaal bestuur. De indiener kan zich te allen tijde verzetten tegen deze gegevensdeling.

Artikel 16

Dit reglement vervangt alle voorgaande reglementen over dit onderwerp.