



Sint-Pieters-Leeuw

KLACHTENREGLEMENT

Inleiding

Klachtenreglement aangepast en uitgebreid om juridisch volledig in orde te zijn en het werkbaarder te maken in de praktijk.

We hebben het reglement uitgebreid van 8 artikels naar 16 artikels en zo herwerkt dat het voor zowel WZC en assistentiewoningen als voor alle andere gemeentelijk diensten gebruikt kan worden.

Toevoegingen

- **Termijnen** van antwoord.

Opgenomen in artikel 3: Het lokaal bestuur streeft ernaar om de klacht binnen de 30 werkdagen af te handelen, te rekenen vanaf de datum van registratie.

- Uitbreiding **mogelijkheden** voor het **indienen** van een **klacht**.

Opgenomen in artikel 4 §1: digitaal meldingsformulier, brief, e-mail en mondeling.

Voortaan ook een meldingsformulier op de webpagina van het WZC en de assistentiewoningen.

Toevoegingen

- Wat **niet** onder **het toepassingsgebied valt** hebben we **verfijnd en uitgebreid** (artikel 2 §2)

onder andere:

beleidsklachten

petities en burgervoorstellen

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.

Toevoegingen

- **Meldingen** en **suggesties** dienen voor het WZC en de assistentiewoningen te worden opgenomen in het klachtenreglement.

Het gemeentelijk klachtenreglement sloot dit expliciet uit zonder toelichting rond meldingen en suggesties.

Opgenomen in artikels 2 en 15:

Artikel 2 §2: De klachtenprocedure is niet van toepassing op suggesties, meldingen en vragen (cfr. artikel 15)

Artikel 15 §2 : Suggesties, meldingen en algemene vragen worden door de betrokken diensten behandeld en bijgehouden. Het lokaal bestuur streeft ernaar deze binnen 30 dagen af te handelen en een passend antwoord te geven.

Toevoegingen

- **Geen samenwerking meer met ombudsdienst**

=> andere procedure wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is over de afhandeling van de klacht.

Opgenomen in artikels 11 en 12: hoe beroep indienen tegen de eindbeslissing?

Algemeen directeur
Agentschap Binnenlands Bestuur
Woonzorglijn / Zorginspectie.

Toevoegingen

- Het **doorgeven** van **klachten, meldingen** en **suggesties**

Opgenomen in artikels 5 en 15:

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 klachten, meldingen en suggesties door te geven voor registratie. Zij behandelen deze niet zelf.

- **Rapportering**

Niet meer per kwartaal, maar jaarlijks.