



**RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN VAN MAANDAG 7
MAART 2022**

Aanwezig: Ann-Sophie Himpe, Voorzitter
 Emmily Talpe, Voorzitter van het vast bureau
 Philip Bolle, Patrick Benoot, Ives Goudeseune, Valentijn Despeghele, Diego Desmadryl, Dimitry Soenen, Eva Ryde, Leden van het vast bureau
 Thijs Descamps, Sarah Bouton, Gaetan Dumoulin, Isabelle Duquesne, Edouard Wallays, Andy Verkruysse, Jan Delie, Katrien Desomer, Jo Baert, Jan Breyne, Peter De Grootte, Stephaan De Roo, Miet Durnez, Jan Laurens, Stefaan Williams, Jordy Sabels, Sam Vancayseele, Nancy Six, Saskia Dehollander, Hans Feys, Miguel Gheysens, Raadsleden
 Stefan Depraetere, Algemeen directeur
 Verontschuldigd: Evelyn Bouchaert, Raadslid

OPENBAAR

De voorzitter opent de zitting van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, van maandag 7 maart 2022 om 21.25 uur.

SECRETARIAAT

1. Goedkeuring notulen vorige zitting.

Raadslid Dumoulin is afwezig bij de behandeling van dit punt.

OVERWEGEND GEDEELTE

Juridische grondslag en bevoegdheden

Het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017 (B.S. 15 februari 2018), en latere wijzigingen, meer bepaald artikels 77 en 78, betreffende de bevoegdheden van de raad voor maatschappelijk welzijn.

De wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen, en latere wijzigingen.

Het Bestuursdecreet van 7 december 2018 (B.S. 19.12.2018)

Feiten, context en informatie

De notulen van de raad van 7 februari 2022 worden voor goedkeuring ter inzage van de raadsleden gelegd. Er zijn geen opmerkingen geformuleerd, waardoor ze als goedgekeurd kunnen beschouwd worden.

BESCHIKKEND GEDEELTE

Op basis van deze overwegingen besluit de raad met 19 ja stemmen en 10 onthoudingen (de raadsleden De Roo, Laurens, Desomer, Breyne, Williams, Durnez, De Grootte, Baert, Gheysens en Feys) de notulen van 7 februari 2022 goed te keuren.

PATRIMONIUM

2. Aanpassing retributiereglement lokalen Zorgnetwerk: ter goedkeuring.

OVERWEGEND GEDEELTE

Voorgeschiedenis

In de zitting van de raad voor maatschappelijk welzijn dd. 02/12/2019 werd het retributiereglement lokalen dienstencentra (Kersecorf en 't Hofland) goedgekeurd.

Juridische grondslag en bevoegdheden

het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017 (B.S. 15 februari 2018), en latere wijzigingen, meer bepaald artikel 84, betreffende de bevoegdheden van het Vast Bureau. de wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen, en latere wijzigingen.

het Bestuursdecreet van 7 december 2018 (B.S. 19.12.2018)

Feiten, context en informatie

Naar aanleiding van de mogelijkheid om lokalen te huren in de Grachtstraat en de stopzetting verhuur van lokalen in dienstencentrum 't Hofland werd een aangepast retributiereglement opgemaakt voor dienstencentrum Kersecorf en de lokalen in de Grachtstraat, met nieuwe naam De Wissel.

De prijzen werden behouden en zijn nog up to date.

BESCHIKKEND GEDEELTE

Op basis van deze overwegingen besluit de raad voor maatschappelijk welzijn met 28 ja stemmen en 2 onthoudingen (de raadsleden Six en Dehollander)

Artikel 1. Het in zitting van de raad voor maatschappelijk welzijn dd. 02/12/2019 goedgekeurde retributiereglement lokalen dienstencentra (Kersecorf en 't Hofland) op te heffen.

Artikel 2. Zijn goedkeuring te verlenen aan het volgende retributiereglement houdende gebruik van lokalen in het dienstencentrum Kersecorf en op de locatie De Wissel in de Grachtstraat:

Hoofdstuk 1 – Algemene bepalingen

Artikel 1:

Voor de dienstjaren 2021 tot en met 2025 wordt een retributie gevestigd op het gebruik van de lokalen van het dienstencentrum Kersecorf en De Wissel (nieuwe naam voor de Grachtstraat), eigendom van OCMW Ieper.

Artikel 2:

Beheerder: Dienst Welzijn, Ter Waarde 1, 8900 Ieper, tel 057 451 780, zorgnetwerk@ieper.be

Hoofdstuk 2 – Basisregels

Artikel 3:

De lokalen kunnen door derden gebruikt worden, enkel en alleen in het kader van:

- *Vergadering van welzijnsorganisaties en –verenigingen en adviesraden op domein welzijn*
- *Voor activiteiten zonder winstoogmerk met een duidelijk sociaal doel binnen de functies van het zorgnetwerk: ontmoeting, laagdrempelige aanmelding, dienstverlening, ontwikkeling, advies en signaal- en sociale functie.*
- *Educatie of vorming gericht op kwetsbare of bijzondere doelgroepen.*

Artikel 4:

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de volgende mogelijke gebruikers:

- *Categorie A: Stadsbestuur Ieper en verzelfstandigde entiteiten, stedelijke adviesraden*
- *Categorie B: Ieperse erkende verenigingen en particulieren*
- *Categorie C: Ieperse onderwijsinstellingen, Ieperse openbare diensten*
- *Categorie D: Ieperse niet-erkende verenigingen, niet-Ieperse verenigingen/diensten of niet-Ieperse particulieren*

Bedrijven en politieke partijen kunnen geen gebruik maken van de lokalen.

Artikel 5:

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de volgende soorten activiteiten:

- *Vergadering*
- *Educatieve/vormende activiteit*
- *Maaltijd of receptie*
- *Ontspanningsactiviteit*

Commerciële activiteiten of private feesten zijn niet toegestaan.

Artikel 6:

De retributie per lokaal wordt berekend per activiteit per dagdeel (per begonnen 4 uur) per gekozen lokaal vermenigvuldigd met de coëfficiënt van de categorie van gebruiker en soort activiteit:

	Basisprijs
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Klein lokaal (Kersecorf)</i> • <i>ontmoetingsruimte 2 (De Wissel)</i> 	10 euro per dagdeel

<ul style="list-style-type: none"> • Groot lokaal (cafeteria Kersecorf) • ontmoetingsruimte 1 (De Wissel) 	25 euro per dagdeel
Keuken (Kersecorf en De Wissel)	12,5 euro per dagdeel

Gebruiker	Vergadering	Educatie	Maaltijd/receptie	Ontspanning
Categorie A	Gratis	Gratis	Gratis	Gratis
Categorie B	Gratis *	Gratis *	1	Gratis
Categorie C	Gratis *	0.5	1	1
Categorie D	1	1	2	2

* Indien de keuken gebruikt wordt, wordt 12,5 euro per activiteit aangerekend.

De keuken van De Wissel dient enkel voor beperkt en huishoudelijk gebruik.

Artikel 7:

Dit artikel is alleen toepasbaar voor dienstencentrum Kersecorf.

Alle dranken worden verplicht afgenomen van het dienstencentrum Kersecorf tegen de geldende tarieven. Eigen drank meenemen is dus niet toegestaan, tenzij uitdrukkelijke toestemming van centrumbegeleiding.

Hoofdstuk 3 – Betaalmodaliteiten

Artikel 8:

De retributie dient voorafgaandelijk aan het gebruik betaald te worden, na ontvangst van de factuur. Bij gebrek aan tijdige betaling kan dit tot verval van de toelating tot gebruik van de aangevraagde ruimte leiden. In geval van betalingsherinneringen wordt een administratieve kost van 10 EUR aangerekend.

Hoofdstuk 4 – Slotbepalingen

Artikel 9:

Een gemotiveerde vrijstelling of afwijking van de geldende retributie kan worden aangevraagd, met advies van de dienst Welzijn, aan het Vast Bureau van OCMW leper.

Artikel 10:

Het Vast Bureau wordt belast met de uitvoering van dit reglement. Dit reglement wordt aan de toezichthoudende overheid overgemaakt.

Artikel 11:

Het reglement werd goedgekeurd in de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van 07/03/2022 en treedt in werking vanaf 10 dagen na publicatie.

Artikel 3. Dit reglement zal bekendgemaakt worden op de webtoepassing van de stad en het O.C.M.W., met vermelding van zowel de datum waarop het werd aangenomen als de datum waarop het op de webtoepassing bekendgemaakt werd. De toezichthoudende overheid wordt op de hoogte gebracht van deze bekendmaking.

Artikel 4. Het vast bureau wordt gelast met de uitvoering van dit reglement.

COMMUNICATIE EN ONTHAAL

3. Goedkeuring participatiereglement

OVERWEGEND GEDEELTE

Juridische grondslag en bevoegdheden

Het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017 (B.S. 15 februari 2018), en latere wijzigingen, meer bepaald artikels 77 en 78 betreffende de bevoegdheden van raad maatschappelijk welzijn en artikel 304 in verband met inspraak, voorstellen van burgers en verzoekschriften aan de organen van het lokaal bestuur .

De wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen, en latere wijzigingen.

Het Bestuursdecreet van 7 december 2018 (B.S. 19.12.2018)

Feiten, context en informatie

Het decreet Lokaal Bestuur geeft de besturen de opdracht om hun burgers zoveel mogelijk bij het beleid te betrekken en zij krijgen tevens de vrijheid om deze participatie te organiseren. In een participatiereglement kan een dergelijke participatiebeleid geconcretiseerd worden.

Daarnaast dient elke gemeente en OCMW ook een klachtenreglement te hebben. Het hebben van een transparante, heldere en eenvoudige klachten- en participatieprocedure is een belangrijk element in de ontwikkeling van een klantvriendelijke organisatie. Dit wordt geregeld in een apart reglement.

Participatiereglement Stad en OCMW Ieper

Het decreet Lokaal Bestuur geeft de besturen de opdracht om hun burgers zoveel mogelijk bij het beleid te betrekken. Daarbij wordt de vrijheid gelaten om deze participatie te organiseren. In een participatiereglement wordt een dergelijke participatiebeleid geconcretiseerd.

Daartoe werd, voor overleg met de fractieleiders, een reglement voorbereid. Dit reglement geeft, in toepassing van artikel 304 van het Decreet Lokaal Bestuur, nadere invulling aan een aantal vormen van inspraak, betrokkenheid en participatie vanwege de burgers en doelgroepen ten aanzien van het beleid, de besluitvorming en de dienstverlening.

Deze regeling is niet beperkend bedoeld: naast de inspraakvormen die in dit reglement uitdrukkelijk worden genoemd, zal het stadsbestuur steeds ook nog op andere manieren zijn belanghebbenden kunnen informeren, consulteren en betrekken.

Aan de Raad wordt gevraagd om dit reglement goed te keuren.

BESCHIKKEND GEDEELTE

Op basis van deze overwegingen en met algemeen van stemmen :

Art.1. keurt de Raad keurt het navolgend participatiereglement goed.

PARTICIPATIEREGLMENT STAD EN OCMW IEPER

Inleidende bepalingen

Artikel 1.

Dit reglement geeft, in toepassing van het Decreet Lokaal Bestuur, nadere invulling aan een aantal vormen van inspraak, betrokkenheid en participatie vanwege de burgers en doelgroepen ten aanzien van het beleid, de besluitvorming en de dienstverlening.

Deze regeling is niet beperkend bedoeld: naast de inspraakvormen die in dit reglement uitdrukkelijk worden genoemd, zal het stadsbestuur steeds ook nog op andere manieren zijn belanghebbenden kunnen informeren, consulteren en betrekken.

Adviesraden

Artikel 2.

De gemeenteraad bepaalt welke stedelijke adviesraden of andere overlegstructuren met burgers, verenigingen en/of doelgroepen officieel ingesteld worden met als opdracht om het stadsbestuur op regelmatige en systematische wijze te adviseren.

De adviesraad of overlegstructuur stelt voor zichzelf een huishoudelijk reglement vast en legt dit ter kennisgeving voor aan het college van burgemeester en schepenen.

Artikel 3.

De wijze van samenstelling wordt door de gemeenteraad bepaald in functie van voldoende representativiteit voor het betrokken domein. Gemeenteraadsleden en leden van het college van burgemeester en schepenen kunnen geen stemgerechtigd lid zijn.

Ten hoogste twee derde van de leden van een adviesraad of andere overlegstructuur mag van hetzelfde geslacht zijn. Als dat niet het geval is, kan niet op rechtsgeldige wijze advies worden uitgebracht.

Aan deze adviesraden of overlegstructuren worden middelen ter beschikking gesteld voor een vlotte werking en vervulling van de adviesopdracht.

Artikel 4.

Voor adviesorganen of andere overlegstructuren die door specifieke hogere regelgeving ingesteld zijn, gelden de betreffende hogere voorschriften inzake taak, bevoegdheid, samenstelling en werking.

Inspraakvergaderingen, enquêtes, gesprekstafels, openbare onderzoeken e.d.

Artikel 5.

Het stadsbestuur kan zowel over algemene thema's als over specifieke dossiers inspraakvergaderingen, bewonersbevragingen, enquêtes, gesprekstafels en dergelijke organiseren. De organisatie ervan gebeurt in functie van een maximaal bereik van de betrokken doelgroep(en). Zij worden goed gecommuniceerd. Hun praktische modaliteiten (vorm, plaats, tijdstip, termijn, ...) zijn voldoende laagdrempelig en burgervriendelijk rekening houdend met de vooropgestelde doelgroep(en).

Artikel 6.

Openbare onderzoeken en inspraakmomenten die voorgeschreven zijn door bijzondere regelgevingen (bijv. inzake ruimtelijke ordening, ...) worden georganiseerd overeenkomstig de bijzondere bepalingen daaromtrent.

Meldingen, klachten e.d.

Artikel 7.

Eenieder kan bij het lokaal bestuur meldingen of suggesties doen, vragen stellen met betrekking tot de dienstverlening via het daarvoor bestemde formulier op de website www.ieper.be, via de onthaalbalie in het AC Auris, telefonisch (0800 9 8900) of via mail naar meldpunt@ieper.be. De meldingen worden behandeld door de bevoegde diensten. Als de melding betrekking heeft op zaken waarvoor het bestuur niet bevoegd is, wordt de melding doorverwezen naar de bevoegde instantie en wordt de melder hiervan op de hoogte gebracht.

Artikel 8.

Klachten die niet als een melding of suggestie kunnen beschouwd worden, kunnen gemeld worden op het mailadres klachten@ieper.be en worden behandeld via de procedure zoals vermeld in het reglement inzake de klachtenbehandeling, goedgekeurd door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn op xxxx.

Openbaarheid van bestuur

Artikel 9.

Iedereen die dat wil, kan bestuursdocumenten raadplegen. Burgers kunnen deze documenten inkijken, er uitleg over vragen of er een kopie van vragen conform de bepalingen van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

De aanvraag gebeurt per brief t.a.v. de algemeen directeur, per e-mail naar info@ieper.be of via het digitaal aanvraagformulier op www.ieper.be.

Voorstellen, vragen en verzoekschriften van burgers

Artikel 10.

Inwoners hebben het recht om voorstellen en vragen over de gemeentelijke beleidsvoering en dienstverlening op de agenda van de gemeenteraad of raad maatschappelijk welzijn te zetten. Iedere burger heeft het recht verzoekschriften, door een of meer personen ondertekend, schriftelijk bij de organen van de stad in te dienen. Een verzoek is een vraag om iets te doen of te laten. Uit de tekst van het verzoekschrift moet dit duidelijk zijn.

Voor het indienen kan gebruik gemaakt worden van het daartoe bestemde formulier dat terug te vinden is op de website van de stad via de volgende link xxxxxxxx.

Artikel 11.

De voorstellen, vragen of verzoekschriften kunnen gericht worden aan elk orgaan van de stad of het OCMW dat als overheid optreedt. Ze worden gericht aan het orgaan van de stad of het OCMW tot wiens bevoegdheid de inhoud van het verzoek behoort. Komt een voorstel, vraag of verzoekschrift niet bij het juiste orgaan aan, dan bezorgt dit orgaan het verzoek aan de juiste bestemming. De voorstellen, vragen of verzoekschriften die een onderwerp betreffen dat niet tot de bevoegdheid van de stad of het OCMW behoort, zijn onontvankelijk.

Artikel 12.

Voor het indienen van een voorstel, vraag of verzoekschrift voor de gemeenteraad of de raad maatschappelijk welzijn gelden de volgende voorwaarden:

- Er dienen minstens 300 inwoners ouder dan 16 jaar dit voorstel te steunen. De deelnemers moeten ingeschreven zijn in het bevolkingsregister en de volle leeftijd van zestien jaar bereikt hebben op het moment van de indiening. Een lijst met voldoende aantal deelnemers die voldoen aan bovenstaande voorwaarden wordt toegevoegd. Deze lijst bevat de naam, voornamen, geboortedatum en woonplaats van iedereen die het voorstel, de vraag of het verzoekschrift ondertekend heeft.
- Een gemotiveerde nota met het nader omschreven voorstel, vraag of verzoek
- Alle nuttige stukken die de gemeenteraad kunnen voorlichten.

De voorzitter van de raad gaat na of aan die voorwaarden voldaan is.

Artikel 13.

Worden niet als voorstellen, vragen of verzoekschriften in de zin van deze bepalingen beschouwd, ook al zou(den) de indiener(s) ze zo noemen:

- het enkel aanbrengen van feiten, meningen of kritiek, zonder een duidelijk voorstel, vraag of verzoek;
- vragen om informatie, inlichtingen, inzage of afschriften van bestuursdocumenten;
- aanvragen, bezwaren of beroepen in aangelegenheden waarvoor een specifieke aanvraag-, bezwaar- of beroepsprocedure bestaat;
- deze die onredelijk of te vaag geformuleerd zijn;
- deze die anoniem, zonder vermelding van naam en voornaam en adres, werd ingediend.

De voorzitter van het orgaan doet deze beoordeling. Daarbij kan de indiener om een aangepaste formulering gevraagd worden dat wel aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden voldoet.

Artikel 14.

Is het een voorstel, vraag of verzoekschrift voor de gemeenteraad of de raad voor maatschappelijk welzijn, dan plaatst de voorzitter van de raad dit uiterlijk op de agenda van de tweede raad die plaatsvindt na ontvangst van het voorstel, de vraag of het verzoekschrift.

De behandeling door de gemeenteraad of de raad voor maatschappelijk welzijn kan door de voorzitter uitgesteld worden, indien bijkomend onderzoek vereist is. De voorzitter kan voorafgaandelijk aan de agendering op de gemeenteraad of de raad voor maatschappelijk welzijn, de algemeen directeur de opdracht geven, zo nodig in overleg met de indieners, het dossier te vervolledigen, de nodige adviezen in te winnen, te toetsen op zijn wettelijke of reglementaire haalbaarheid. De voorzitter brengt hiervan verslag uit op de eerstvolgende vergadering van de raad. De gemeenteraad of de raad voor maatschappelijk welzijn kan de bij hem ingediende voorstellen, vragen of verzoekschriften naar het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau verwijzen met het verzoek om over de inhoud ervan uitleg te verstrekken.

De indiener kan hierbij uitdrukkelijk vragen om gehoord te worden voor nadere toelichting. De indiener, van het voorstel, de vraag of het verzoekschrift kan worden gehoord door het betrokken orgaan van het lokaal bestuur, net voor aanvang van de zitting. De toelichting mag hoogstens 10 minuten duren en wordt gebracht door één vertegenwoordiger.

Het lokaal bestuur verstrekt, binnen drie maanden na de indiening van het voorstel, de vraag of het verzoekschrift, een gemotiveerd antwoord aan de eerste ondertekenaar van het voorstel, de vraag of het verzoekschrift.

Volksraadplegingen

Artikel 15.

Voor volksraadplegingen, op initiatief van de gemeenteraad of op verzoek van de inwoners, gelden de voorwaarden en de organisatieregels van Titel 6, hoofdstuk 3 (artikel 305 e.v.) van het Decreet Lokaal Bestuur en de uitvoeringsbesluiten daaromtrent.

Slotbepalingen

Artikel 16.

Dit reglement treedt in werking op de vijfde dag na de bekendmaking ervan conform het Decreet Lokaal Bestuur.

Art.2. Het Vast Bureau wordt gelast met de uitvoering van dit besluit.

Art.3. Dit reglement wordt bekendgemaakt overeenkomstig artikelen 285, 286 en 287 van het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017.

4. Goedkeuring geactualiseerd klachtenreglement.

OVERWEGEND GEDEELTE

Voorgeschiedenis

Aanleiding en voorgeschiedenis

Ingevolge het decreet lokaal bestuur, artikel 302 en 303 moet jaarlijks gerapporteerd worden over de klachten. Het klachtenbehandelingssysteem wordt opgenomen in de organisatiebeheersing. Voor stad en OCMW werd een klachtenreglement opgesteld (Besluit van de Gemeenteraad van 6 november 2007 tot vaststelling van het klachtenreglement, zoals ook toegepast in het OCMW).

Juridische grondslag en bevoegdheden

Het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017 (B.S. 15 februari 2018), en latere wijzigingen, meer bepaald artikels 77 en 78, betreffende de bevoegdheden van de raad maatschappelijk welzijn en artikelen 302 en 303 betreffende klachtenbehandeling.

De wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen, en latere wijzigingen.

Het Bestuursdecreet van 7 december 2018 (B.S. 19.12.2018)

Besluit van de Gemeenteraad van 6 november 2007 tot vaststelling van het klachtenreglement.

Feiten, context en informatie

Het reglement klachtenbehandeling van 6 november 2007 is aan een update toe zodat één klachtenprocedure en bijhorend reglement ontstaat. Tevens worden er aanpassingen doorgevoerd naar aanleiding van het Decreet Lokaal Bestuur. Zo wordt de behandelingstermijn van rechtswege verminderd van 45 naar 30 kalenderdagen. Omwille van de integratie stad en OCMW worden deze twee afzonderlijke reglementen samengebracht tot één dat geldig is voor het lokaal bestuur.

De klachtenprocedure beschermt het personeelslid (en het lokaal bestuur) tegen meningsverschillen over de kwaliteit van onze dienstverlening. Aangezien tevredenheid of ontevredenheid altijd een uiting is van een persoonlijk gevoel, is het belangrijk om op een open en objectieve manier om te

gaan met dit soort van signalen. De klachtenprocedure biedt ons de mogelijkheid om een klacht in het juiste kader te plaatsen en daaruit de nodige conclusies te trekken.

In die zin is de klachtenprocedure een waardevolle bron van informatie over de zwakke en sterke punten in onze dienstverlening. Het is dan aan het lokaal bestuur om daaruit de nodige lessen te trekken. Tevreden 'klanten' zorgen uiteindelijk voor een aangename sfeer waarin het fijn werken is. De klachtenprocedure is evenzeer een middel om de klager –indien nodig- er op te wijzen dat zijn mening niet correct is. Het is niet omdat de klager denkt dat hij gelijk heeft, dat hij per definitie gelijk heeft. Een transparante klachtenprocedure geeft aan de klager duidelijk zijn verweermogelijkheden aan, de wijze waarop zijn klacht zal worden behandeld en wanneer hij een antwoord vanuit het lokaal bestuur mag verwachten.

Ook voor de burger is de klachtenprocedure belangrijk. Hij weet allereerst dat hij met problemen terecht kan bij een luisterend oor. Een goede en vlotte klachtenafhandeling kan een geschonden vertrouwen van de burger in het lokaal bestuur herstellen

De procedure is gericht op bemiddeling om het meningsverschil snel en correct op te lossen. En alleszins om een escalatie te voorkomen. De klachtenprocedure moet voor de burger slechts het allerlaatste redmiddel betekenen. Het is de permanente uitdaging van het lokaal bestuur om zijn dienstverlenende taken zo duidelijk, vriendelijk, eerlijk, uniform en betrouwbaar mogelijk uit te voeren. Indien we daarin slagen, zal het aantal klachten ongetwijfeld beperkt blijven.

Het bestaan van een transparante, heldere en eenvoudige klachten- en participatieprocedure is een belangrijk element in de verdere ontwikkeling van een klantvriendelijke organisatie. Zo'n klachten- en participatieprocedure heeft dus zowel voordelen voor de burgers als voor het lokaal bestuur.

BESCHIKKEND GEDEELTE

Op basis van deze overwegingen en met algemeenheid van stemmen :

Art.1. keurt de Raad keurt het navolgend participatiereglement goed.

KLACHTENREGLEMENT STAD EN OCMW

Definities en toepassingsgebieden

Artikel 1

§ 1. *Iedereen heeft recht om kosteloos een klacht in te dienen bij het lokaal bestuur (stad en OCMW) over een handeling die dat lokaal bestuur heeft verricht of over de werking van het lokaal bestuur.*

Een handeling van een persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van het lokaal bestuur wordt beschouwd als een handeling van dat lokaal bestuur.

§ 2. *Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij het lokaal bestuur klaagt over een door het lokaal bestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie.*

§ 3. *Een klacht kan zowel betrekking hebben op:*

1. *een foutief verrichten van een handeling of prestatie;*
2. *het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;*
3. *het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie;*
4. *het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling.*

§ 4. *Een 'handeling' of 'prestatie' kan zowel betrekking hebben op:*

1. *een behandelingswijze van de ambtenaar;*
2. *een termijn;*
3. *een beslissing van de ambtenaar.*

Artikel 2

§ 1. *De klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitities.*

§ 2. *De klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.*

§ 3. *Klachten hebben geen betrekking op het functioneren en handelen van politieke mandatarissen. Ter zake wordt verwezen naar de deontologische code van de mandatarissen en de deontologische raad.*

§ 4. *Een medewerker van het lokaal bestuur kan inzake het functioneren van een andere medewerker geen beroep doen op deze procedure.*

Ter zake gelden de regels zoals neergeschreven in de deontologische code voor het personeel. Een uitzondering hierop vormt de afhandeling van een persoonlijk dossier of vraag gericht aan de gemeente in zijn hoedanigheid als burger en niet als personeelslid.

Artikel 3

Als klachtenbehandelaar treedt op

1. het diensthoofd, indien het een klacht betreft tegen een ambtenaar;
2. de algemeen directeur, indien het een klacht betreft tegen een diensthoofd;

Artikel 4

De klachtencoördinator is de communicatieambtenaar. De klachtencoördinator registreert en dispacht alle klachten en ziet erop toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

Procedure klachtenbehandeling - het indienen van een klacht

Artikel 5

§ 1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.

§ 2. Onder schriftelijk wordt verstaan: per brief, per e-mail, per webformulier (klachtenformulier)

§ 3. Onder mondeling wordt verstaan: aan het loket bij de klachtencoördinator of telefonisch.

Procedure klachtenbehandeling - het ontvangen van een klacht en registreren door de klachtencoördinator

Artikel 6

§ 1. Aangezien elk lokaal bestuur een centraal klachtenregistratie- en behandelingssysteem moet hebben, georganiseerd op ambtelijk niveau, betekent dit dat alle binnenkomende klachten (via welk kanaal dan ook) worden geregistreerd. De klachtencoördinator brengt elke klacht in het systeem. Enkel de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregistratiesysteem.

§ 2. In het register worden volgende elementen opgenomen:

1. de identiteit van de klager;
2. de aard van de klacht;
3. de administratieve dienst of personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
4. het kanaal hoe de klacht is binnengekomen;
5. de ontvankelijkheid van de klacht;
6. de datum waarop de klacht is binnengekomen;
7. de datum wanneer de brief met ontvangstmelding en het ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd;
8. de datum wanneer de klachtencoördinator het rapport heeft doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar;
9. de datum van ontvangst van het rapport en de motiverende brief van de klachtenbehandelaar aan de klachtencoördinator;
10. de gegrondheid van de klacht;
11. de datum wanneer de motiverende brief naar verzoeker is verstuurd;
12. de datum van de eventuele reactie van de verzoeker na behandeling van de klacht.

Procedure klachtenbehandeling - het ontvankelijkheidsonderzoek door de klachtencoördinator

Artikel 7

§ 1. Een schriftelijke klacht is ontvankelijk als:

1. de naam en het adres van de indiener van de klacht bekend zijn;
2. de datum van de klacht bekend is;
3. de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze is gericht;

§ 2. De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht te behandelen als

1. niet is voldaan aan de voorwaarden uit art. 7, §1
2. de klacht betrekking heeft op feiten:

a) waarover de indiener eerder een klacht had ingediend die conform de toepasselijke decretale regeling werd behandeld;

b) die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;

c) waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet worden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is.

§ 3. Als de klacht onontvankelijk wordt beschouwd, brengt de klachtencoördinator de indiener daarvan gemotiveerd op de hoogte binnen tien kalenderdagen nadat hij de klacht heeft ontvangen.

§ 4. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de ontvankelijke klacht schriftelijk binnen de tien kalenderdagen nadat hij de klacht heeft ontvangen, als hij binnen de termijn de klacht nog niet heeft afgehandeld.

Procedure klachtenbehandeling - het opstarten en doorsturen van het rapport naar de klachtenbehandelaar

Artikel 8

§ 1. Wanneer een klacht ontvankelijk is, wordt een klachtenrapport opgemaakt. Dat wordt zo snel mogelijk overgemaakt aan het diensthoofd (klachtenbehandelaar) van de betrokken dienst.

§ 2. Als de klacht betrekking heeft op een aangelegenheid waarbij verschillende diensten zijn betrokken, wijzen die diensten in gezamenlijk overleg een coördinerende dienst aan en een klachtenbehandelaar.

Artikel 9

De indiening van de klacht geldt als een toestemming voor de klachtenbehandelaar 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 personeelslid of dienst tegen wie de klacht gericht is of bij andere betrokken diensten, behalve als de indiener zich daartegen verzet.

Procedure klachtenbehandeling - de klachtenbehandelaar beoordeelt de klacht

Artikel 10

§ 1. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het voeren van het inhoudelijk onderzoek en het beoordelen van de klacht.

§ 2. De klacht wordt behandeld door de klachtenbehandelaar die in strikte neutraliteit in acht neemt. In geen geval wordt de klacht behandeld door een persoon die is of was betrokken bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

§ 3. Het is de klachtenbehandelaar verboden feiten bekend te maken waarvan de bekendmaking de indiener of de betrokken dienst kan schaden.

Artikel 11

§ 1. De klachtenbehandelaar 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, waarbij de klachtenbehandelaar als bemiddelaar optreedt.

§ 2. Binnen de termijn die het lokaal bestuur daarvoor heeft bepaald, veertien dagen, dient de indiener te antwoorden of hij al dan niet van de aangeboden bemiddelingsmogelijkheid gebruik maakt. Als de indiener niet binnen deze termijn antwoordt, wordt ervan uitgegaan dat hij afziet van bemiddeling.

Artikel 12

§ 1. De klachtenbehandelaar vult het rapport in met de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies of initiatieven die men daaraan verbindt.

§ 2. De klachtenbehandelaar schrijft een motiverende brief met volgende mogelijke beoordelingen:

1. *gegronde klacht, dit zijn klachten waarbij na het onderzoek is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden;*
2. *deels gegronde klacht, dit zijn klachten waarbij bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, maar andere niet;*
3. *ongegronde klacht, dit zijn klachten waarbij correct en zorgvuldig werd gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist. Er is hier geen sprake van een van de beoordelingscriteria en/of waarbij de burger zelf in de fout is gegaan;*
4. *terechte opmerking, dit zijn klachten waarbij na het onderzoek is gebleken dat de betrokken in een of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te bestempelen. Toch is de klacht of opmerking nuttig om de dienstverlening te verbeteren;*
5. *geen oordeel, dit zijn klachten waarbij of die na het onderzoek:*
 - a) *onvoldoende duidelijk blijven;*
 - b) *enige twijfel blijft of er nu al dan niet beter bestuurd had kunnen worden;*
 - c) *de fout te klein is om hem in aanmerking te nemen;*
 1. *stopzetting door de burger. Hoewel dit als dusdanig niet beoordeeld wordt, kan dit toch belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst:*
 - a) *bij gegrond of deels ongegronde klachten, een oplossing formuleren;*
 - b) *opgelost;*
 - c) *deels opgelost;*
 - d) *onopgelost.*

§ 2. Als de bemiddeling resulteert in een gezamenlijke conclusie die tot gevolg heeft dat aan de klacht is tegemoetgekomen, is die kennisgeving niet nodig.

Procedure klachtenbehandeling - het versturen van de motiverende brief door de klachtencoördinator

Artikel 13

§ 1. De klachtenbehandelaar stuurt het rapport en de motiverende brief naar de klachtencoördinator binnen een termijn van eenentwintig dagen na de opstart van het rapport.

§ 2. De klachtencoördinator handelt de klacht op af binnen de vijfenveertig kalenderdagen nadat men de klacht heeft ontvangen en stuurt de motiverende brief naar de klager.

§ 3. Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig verlengd worden tot maximaal negentig kalenderdagen. In dat geval worden de partijen schriftelijk geïnformeerd over de verlening van de termijn en de motivering daarvoor, voor termijn, vermeld in de tweede paragraaf, versterken is.

De Vlaamse Ombudsdienst

Artikel 14

§ 1. Als nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere tweedelijnsvoorziening, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

§ 2. De indiener kan, conform het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst:

1. tegen de beslissing van het lokaal bestuur om de klacht niet te behandelen op grond van artikel 7;
2. als het lokaal bestuur de klacht niet heeft behandeld binnen de termijn, vermeld in artikel 13;
3. als de indiener oordeelt dat het antwoord van het lokaal bestuur, vermeld in artikel 13, onvoldoende tegemoetkomt aan zijn klacht.

§ 3. Het tweede lid geldt niet voor klachten die betrekking hebben op beroepsethiek, als er een beroepsorde of een beroepsinstituut werd opgericht dat werd aangewezen om deze klachten te behandelen.

§4. De klacht kan gemaild worden naar klachten@vlaamseombudsdienst.be of per post naar: Vlaamse Ombudsdienst, Leuvensesteenweg 86, 1000 Brussel.

Procedure klachtenbehandeling - het afhandelen van het dossier en rapportage door de klachtencoördinator

Artikel 15

§ 1. De klachtencoördinator brengt het rapport in het systeem zodat de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.

§ 2. De rapportering aan de politieke mandatarissen geeft geen volledige tekstweergave van alle klachten weer, maar een bundeling per dienst en binnen elke dienst van welk soort ontvankelijke klachten en een beknopte weergave van de uitspraak.

§ 3. Het rapport maakt ook melding van de onontvankelijke klachten met een korte motivering van onontvankelijkheid.

Artikel 16

§ 1. Klachten, en de maatregelen om ze op te lossen of te voorkomen, worden besproken op het managementteam.

§ 2. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen het lokaal bestuur. Verbeteracties of verbetertrajecten die de diensten naar aanleiding van klachten uitwerken, komen eveneens in het rapport aan bod.

§ 3. Bij de rapportering wordt erop gelet dat privacygegevens niet openbaar worden gemaakt.

Slotbepalingen

Artikel 17

§1. De bepalingen van dit reglement zijn van overeenkomstige toepassing voor het OCMW en zijn organen

§2. Dit reglement treedt in werking op de vijfde dag na de bekendmaking ervan conform artikel 288 van het Decreet Lokaal Bestuur.

Art.2. Het Vast Bureau wordt gelast met de uitvoering van dit besluit.

Art.3. Dit reglement wordt bekendgemaakt overeenkomstig de bepalingen van het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017.

MEDEDELINGEN

5. Mededelingen

De voorzitter sluit de vergadering om 21.35 uur.

Algemeen directeur

Voorzitter

Stefan Depraetere

Ann-Sophie Himpe