



## raad voor maatschappelijk welzijn

Besluit

**GOEDGEKEURD**

Zitting van 17 december 2019  
Sector burger en samenleving - Dienst  
communicatie en dienstverlening

---

**3**      **2019\_RMW\_00111**      **Reglementen 2020 - 2025: Klachten- en meldingenreglement:  
goedkeuring**

### **Samenstelling:**

---

#### **Aanwezig:**

de heer Bart Michiels, voorzitter; mevrouw Mien Van Olmen, burgemeester; mevrouw Yoleen Van Camp, schepen; de heer Jan Michiels, schepen; de heer Pascal Van Nueten, schepen; de heer Patrik De Cat, schepen; de heer Stefan Verraedt, schepen; de heer Peter Bellens, schepen; mevrouw Anne-Mie Hendrickx, raadslid ; de heer Jan Bertels, raadslid; mevrouw Liese Bergen, raadslid ; mevrouw Els Sterckx, raadslid; de heer Peter Verpoorten, raadslid ; de heer Rutger Moons, raadslid; mevrouw Axana Ceulemans, raadslid ; de heer Rob Lathouwers, raadslid ; mevrouw Evelyn Breugelmans, raadslid ; de heer Nick Kraft, raadslid; de heer Andreas Huyskens, raadslid ; de heer Jennis Wagemans, raadslid ; mevrouw Eva Brandwijk, raadslid ; mevrouw Eva Kerkhofs, raadslid ; mevrouw Susy Matthijs, raadslid ; de heer Bart Lamers, raadslid ; mevrouw Lore Wagemans, raadslid ; de heer Tom Sluyts, raadslid ; mevrouw Priscilla Van Thielen, raadslid ; de heer Tom Olyslaegers; de heer Dirk Soentjens, algemeen directeur

#### **Verontschuldigd:**

mevrouw Bieke Baeten, raadslid

### **Beschrijving**

---

#### **Context, relevante voorgeschiedenis en fasen**

De raad voor maatschappelijk welzijn keurde op 19 december 2007 de klachtenprocedure goed. Na twaalf jaar is het tijd om het klachtenreglement te evalueren en bij te sturen.

Het decreet lokaal bestuur bepaalt dat de stad voor 31 december 2019 een klachtenreglement moet goedkeuren.

#### **Juridische grond**

- Decreet lokaal bestuur artikel 302 en 303

#### **Argumentatie**

Het klachtenreglement is van kracht sinds 19 december 2007. Na twaalf jaar is het tijd om het reglement te evalueren en bij te sturen.

Door de integratie van stad en OCMW is het wenselijk om over een gezamenlijk klachtenreglement te beschikken, de AGB's inbegrepen. Er wordt echter een uitzondering gemaakt voor de erkende zorgvoorzieningen van het OCMW (woonzorgcentrum, centrum voor kortblijf, groep van assistentiewoningen en lokaal dienstencentrum) die ingevolge het kwaliteitsdecreet over een eigen klachtenreglement beschikken dat opgenomen is in de opgelegde kwaliteitshandboeken.

Het decreet lokaal bestuur bepaalt dat de stad voor 31 december 2019 een klachtenreglement moet goedkeuren.

Het huidige klachtensysteem zorgt voor een grote belasting en tijdbesteding van de diensten. De oorzaken daarvan zijn:

- Veel berichten van burgers worden onterecht als klacht ingeschreven. Het gaat om meldingen van problemen die op een boze toon worden gemeld. Boosheid is echter geen voorwaarde om een bericht als klacht te kwalificeren. Deze boze berichten moeten dus als melding kunnen behandeld worden.
- De klachtenprocedure zelf is vrij uitgebreid, met een onderzoek bij de diensten en een officieel antwoord van het schepencollege. Als het aantal klachten blijft stijgen door een verkeerde kwalificatie, dan verzwaart dit de administratie.

De oplossing om hier aan tegemoet te komen, is om meer verantwoordelijkheid bij de diensten te leggen om berichten van burgers als melding te beschouwen, en ook als melding af te handelen.

In de meerjarenplanning neemt het stadsbestuur de aankoop van een digitaal meldingensysteem op, zodat de meldingen beter kunnen opgevolgd worden.

Om het belang van meldingen te benadrukken, nemen we het begrip ook mee op in de titel van het reglement.

## **Besluit**

---

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt het klachten - en meldingenreglement goed.

### **Reglementen 2020 - 2025**

#### **Klachten- en meldingenreglement**

##### **Algemene bepalingen**

Dit reglement geldt vanaf 1 januari 2020.

Het klachtenreglement, goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn op 19 december 2007, wordt opgeheven met ingang van 1 januari 2020.

Het klachtenreglement, goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn van 19 december 2007, wordt deels opgeheven met ingang van 1 januari 2020 daar het van toepassing blijft op de zorgvoorzieningen van het OCMW.

##### **Definities**

Het reglement maakt een onderscheid tussen een melding, een klacht en een beleidsklacht.

Een melding is een bericht van een burger of een rechtspersoon over een bepaalde tekortkoming in de dienstverlening van het stadsbestuur.

Een klacht is een duidelijke en onderbouwde uiting van ontevredenheid van een burger of een rechtspersoon over een handeling of het uitblijven van een handeling van de stadsdiensten, de OCMW-diensten, het kunstonderwijs, de autonome gemeentebedrijven of de extern verzelfstandigde agentschappen.

Als klacht beschouwen we ook een herhaalde melding, waarop de melder na twee meldingen nog geen antwoord heeft ontvangen. De derde melding over dezelfde situatie wordt dan als klacht ingeschreven.

Een beleidsklacht is een duidelijke en onderbouwde uiting van ontevredenheid van een burger of een rechtspersoon over een handeling of het uitblijven van een handeling van het college van burgemeester en schepenen, het vast bureau, de gemeenteraad of de raad voor maatschappelijk welzijn.

Het stadsbestuur behandelt geen meldingen of klachten over:

- handelingen van andere bestuursniveaus
- handelingen die buiten de bevoegdheid van de stad vallen
- handelingen waarvoor de klager zich tot de voogdijoverheid of tot een administratief rechtscollege kan of kon richten
- handelingen waartegen de klager een burgerlijke rechtsvordering of een strafrechtelijke procedure instelde.

Het stadsbestuur behandelt geen anonieme meldingen of klachten.

Op uitdrukkelijk verzoek van de melder of de klager verzekert de klachtencoördinator de anonimiteit.

### **Toepassing**

Het reglement is van toepassing op het college van burgemeester en schepenen, het vast bureau, de gemeenteraad, de raad voor maatschappelijk welzijn, het bijzonder comité voor de sociale dienst, de stadsdiensten, de OCMW-diensten, het kunstonderwijs, de autonome gemeentebedrijven en de extern verzelfstandigde agentschappen van het stadsbestuur van Herentals, hierna verder 'het stadsbestuur' genoemd.

Het reglement is, met uitzondering van de jaarlijkse rapportage aan de raad voor maatschappelijk welzijn, niet van toepassing op de erkende zorgvoorzieningen van het OCMW (het woonzorgcentrum, het centrum voor kortverblijf, de groep van assistentiewoningen, het lokaal dienstencentrum) die ingevolge het kwaliteitsdecreet over een eigen klachtenreglement beschikken, opgenomen in het kwaliteitshandboek.

### **Indiening**

Meldingen en klachten kunnen ingediend worden via een webformulier op de website van de stad, via door de stad beheerde sociale media-kanalen, via e-mail of aan het onthaal van het stadsloket.

Bij ontvangst van een melding of een klacht verstuurt het stadsbestuur binnen de vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. De ontvangstmelding wordt verstuurd via hetzelfde kanaal waarmee de melding of klacht verzonden is.

## **Behandeling**

De medewerkers van het stadsloket beoordelen of een binnengekomen bericht een melding of een klacht is.

Indien de medewerkers van het stadsloket oordelen dat het om een melding gaat, versturen zij de melding naar de betrokken dienst. De betrokken dienst behandelt de melding binnen de 21 dagen na ontvangst en stuurt een antwoord naar de melder.

Indien de medewerkers van het stadsloket oordelen dat het om een klacht gaat, sturen zij de klacht door naar de klachtencoördinator. Bij twijfel nemen zij contact op met de algemeen directeur.

De klachtencoördinator laat de klacht inschrijven bij de staf van de algemeen directeur en registreert de klacht in het klachtenregister. De klachtencoördinator verstuurt de klacht naar de sectormanager van de betrokken dienst.

De sectormanager van de betrokken dienst bezorgt de klacht aan de klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar is:

- de hiërarchisch overste bij een klacht over een medewerker
- het schepencollege bij een klacht over de algemeen directeur
- het diensthoofd van een bepaald beleidsdomein bij een beleidsklacht over dit beleidsdomein.

De sectormanager bezorgt binnen de 21 dagen na ontvangst van de klacht een ontwerpantwoord aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator kijkt na of het onderzoek grondig gevoerd is en redigeert het ontwerpantwoord.

De klachtencoördinator legt het ontwerpantwoord ter ondertekening voor aan algemeen directeur en burgemeester. Als het om een klacht tegen de algemeen directeur gaat, dan legt de klachtencoördinator het ontwerpantwoord voor aan de burgemeester en een ambtenaar met handtekening-bevoegdheid.

De klachtencoördinator verstuurt het ondertekende antwoord via het kanaal waarmee de klacht is binnengekomen.

Tussen het indienen van de klacht en het opsturen van het gemotiveerde antwoord mag 60 dagen verlopen.

## **Klachtenregister**

De klachtencoördinator vult het klachtenregistratiesysteem aan met het rapport van het onderzoek en de gemotiveerde brief. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd.

De klachtencoördinator rapporteert aan het managementteam. Dit gebeurt minstens een keer per jaar, of telkens bij een structurele disfunctie in de organisatie. Het managementteam onderzoekt welke maatregelen moeten genomen worden om gelijkaardige klachten te voorkomen.

De algemeen directeur rapporteert eenmaal per jaar aan het college van burgemeester en schepenen/ vast bureau en aan de gemeenteraad /raad voor maatschappelijk welzijn..

De kwaliteitscoördinator van het OCMW rapporteert op eenzelfde wijze voor wat betreft de klachten over de erkende zorgvoorzieningen van het OCMW (woonzorgcentrum, centrum voor kortverblijf, groep van assistentiewoningen en lokaal dienstencentrum) aan het managementteam. De algemeen directeur rapporteert hierover aan het vast bureau en aan de raad voor maatschappelijk welzijn.

### **Bekendmaking**

Dit reglement wordt aan de toezichthoudende overheid overgemaakt. Het reglement wordt afgekondigd en bekendgemaakt overeenkomstig het decreet lokaal bestuur.

### **Openbare stemming op besluit 1**

- 24 stem(men) voor: Peter Bellens; Liese Bergen; Jan Bertels; Eva Brandwijk; Axana Ceulemans; Patrik De Cat; Anne-Mie Hendrickx; Andreas Huyskens; Eva Kerkhofs; Nick Kraft; Rob Lathouwers; Bart Michiels; Jan Michielsen; Rutger Moons; Tom Olyslaegers; Tom Sluyts; Els Sterckx; Yoleen Van Camp; Pascal Van Nueten; Mien Van Olmen; Priscilla Van Thielen; Stefan Verraedt; Jennis Wagemans; Lore Wagemans
- 4 stem(men) tegen: Evelyn Breugelmans; Bart Lamers; Susy Matthijs; Peter Verpoorten
- 

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,  
Namens de raad voor maatschappelijk welzijn

de algemeen directeur  
Dirk Soentjens

de voorzitter  
Bart Michiels