

Aanwezig: Winne Katleen, voorzitter; Laridon Lies, burgemeester; Deprez Marc, De Keyrel Marc, Obin Martin, Verstraete Gabriel, schepenen; Van Acker Jan, Voorzitter BCSD; Goemaere Raphael, De Keyser Eric, Vanlerberghe Kurt, Vanrobaeys Mieke, Coupillie Koen, Laridon Bert, Claeys Inge, Moerman Bieke, Ramboer Karline, Laleman Bart, Dever Greet, Debaillie Jonas, Leenknecht Elsje, Van Coppenolle Joël, Thieren Sarah, Maertens Gert, Desender Johan, Bultinck Koen, raadsleden; Herman Marie, algemeen directeur

9. Juridische en communicatiediensten - Algemeen - Systeem van klachtenbehandeling - Goedkeuring.

Bevoegdheid	artikel 40 van het decreet lokaal bestuur
Juridische grond	- de wet van 29/07/1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen - het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017, meer bepaald artikels 326 tot en met 341 betreffende het bestuurlijk toezicht - het bestuursdecreet van 07/12/2018 - de artikelen 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur
Verwijzingsdocumenten	- de uitgewerkte klachtenprocedure - het schema van de klachtenprocedure - het advies van het managementteam van 01/12/2018 - de collegebeslissing van 12/02/2019 houdende de principiële goedkeuring van het reglement op de klachtenbehandeling
Feiten, context en argumentatie	- Het Decreet Lokaal Bestuur, titel 6, hoofdstuk 1 verplicht ons regels inzake klachtenbehandeling op te maken. - Een interne werkgroep (leden uit administratie van zowel stad als OCMW) werkte een procedure uit. Die werd de voorbije maanden uitgetest aan de hand van enkele binnenkomende klachten. - Het definitieve ontwerp werd positief geadviseerd door het managementteam op 01/02/2019. - Het college van burgemeester en schepenen keurde de klachtenprocedure principieel goed op 12/02/2019. - Het systeem van de klachtenbehandeling wordt opgenomen in het organisatiebeheersingssysteem.
Stemming	Met algemene stemmen
Besluit	<u>Artikel 1</u> Goedkeuring te verlenen aan het systeem van klachtenbehandeling als volgt:

KLACHTENMANAGEMENT DIKSMUIDE

HOERA, EEN KLACHT!

Wie door een bemiddelingsbril naar klachten kijkt, maakt het verschil.

Een klacht is eigenlijk een (potentieel) conflict. Maar wat als ... we die

reacties niet (langer) als bedreigingen maar wel als kansen zien? Sta open voor de verzuchtingen van interne en externe “klanten”. Hun input bevat een schat aan informatie om onze producten of diensten te verbeteren. Bovendien zijn ze een opportuniteit om verbondenheid te creëren en een langetermijnrelatie met de klager op te bouwen.

In elke fase van de klachtenbehandelingsprocedure kan je bemiddelingsgericht werken. Klachten beantwoord je dan niet langer 'omdat het moet' maar wel 'omdat je het wil'. Het gaat niet om gelijk of ongelijk maar om een goede oplossing. Mensen zullen zich écht gehoord en erkend voelen, wat hun loyaliteit aan de stad versterkt.

Medewerkers ervaren dat ze werkelijk kunnen helpen en vinden meer voldoening in hun job.

UITEINDELIJKE DOELSTELLING

- Organisatie van een kwaliteitsvolle dienstverlening.
- Optimaliseren van de werking van de diensten.
- Betrekken van de burgers bij het beleid dmv verbeteringsacties op basis van de jaarlijkse rapportage.

WAAROVER GAAT HET?

Definitie begrippen

- Klacht = manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) bij het lokaal bestuur door een ontevreden burger over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie door de Stad Diksmuide (het gaat hier niet over klachten over het algemene beleid) waar hij/zij persoonlijk en rechtstreeks belang bij heeft.
- Melding = de burger signaleert een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de gemeente bv. defect in wegdek, foutieve gegevens op de website,... De burger is op zich niet ontevreden over het optreden van de gemeente en de gemeente had de gemelde tekortkoming redelijkerwijze niet kunnen voorkomen.
- Ongenoegen = eenvoudige opmerkingen die onmiddellijk oplosbaar zijn en die geen structurele problemen inhouden. Ze kennen een snelle opvolging en oplossing door de direct betrokken medewerkers of dienst.
- Informatievraag = burger vraagt om informatie te ontvangen over een bepaald onderwerp waarvoor een gemeentelijke dienst bevoegd is.
- Suggestie = de burger doet een voorstel tot verbetering, aanvulling of uitbreiding van de dienstverlening of bepaalde situaties waarvoor een gemeentelijke dienst bevoegd is.
- Onbevoegd-vraag = een melding, vraag of suggestie waarvoor de gemeente niet bevoegd is of waarvoor andere wettelijke beroepsmogelijkheden bestaan.

Het spreekt vanzelf dat het niet correct inspelen op meldingen, vragen, suggesties aanleiding kan geven tot een klacht bv. nadat na herhaalde meldingen het defect in het wegdek niet gemaakt werd.

WAAROVER GAAT HET NIET?

- **Personeelsklachten** maken geen deel uit van deze procedure. Hiervoor

verwijzen we naar de personeelsdienst, de geldende rechtspositieregeling en het arbeidsreglement.

- **Personeelsklachten m.b.t. psychosociale risico's**

Geweld, pesterijen, ongewenst seksueel gedrag en stress kunnen gemeld en behandeld worden bij de vertrouwenspersoon.

- **Personeelsklachten ten aanzien van derden**

Klachten van personeel over burgers, klanten, bezoekers, bewoners (WZC), aannemers,... moeten worden gemeld bij de vertrouwenspersoon. Zij/hij dient de klachten te registreren in het feitenregister en de klacht verder te behandelen conform de bepalingen voorzien in de wet Welzijn op het werk. (voorbeeld: verbale en/of fysieke agressie door een burger aan een loket,...)

DIKSMUIDE?

Elke dienst binnen de werking van het lokaal bestuur Diksmuide kan vroeg of laat een klacht ontvangen. Duidelijke afspraken rond opvolging zijn dus zeker nodig. Wat voorzichtigheid is hierbij van belang. Meestal is er enige afstand tussen de klager en de betrokken dienst. Bij klachten rond persoonsgebonden zaken, komt daarentegen vaak ook emotie naar boven. In het WZC bvb staan de bewoners dikwijls in een afhankelijke positie tegenover de medewerkers. Ook hun familie wil niet als "klikspaan" bestempeld worden of de kans lopen dat verzorgers zich plots anders zouden gedragen tegenover de zorgbehoevende patiënt...

ENKELE VOORBEELDEN

GEEN KLACHT

INFORMATIEVRAAG

- Heb ik een bouwvergunning voor een tuinhuis nodig?
- WZC: Hoeveel kost mijn kamer me als ik er een tijdje niet ben?

MELDING

- Mijn buurman verbouwt zonder vergunning.
- WZC: De poetsvrouw vergat een stofdoek in mijn kamer.

ONGENOEGEN

- De kleedkamer in de sporthal is echt smerig.
- WZC: Mijn warm eten is eigenlijk bijna koud.

SUGGESTIE

- Op de website zou info moeten staan over bouwpremies.
- WZC: Zou de mobiele winkel niet regelmatig kunnen langskomen?

ONBEVOEGD

- Welke huizen zijn er te koop in Diksmuide?
- WZC: Mijn rekeninguittreksels blijven te lang weg!

WEL KLACHT, maar ...

BELEIDSKLACHT

- De bouwverordening is veel te streng.
- WZC: Ik wil als niet-Diksmuideling toch naar dit WZC komen.

NIET GEMEENTELIJK

- Waarom mag op die plaats niet gebouwd worden?
- WZC: Waarom kunnen er niet meer tweepersoonskamers voorzien worden?

LOOPT RECHTZAAK

- De parking aan de IJzertoren is in erbarmelijke toestand.
- WZC: Minder mobiele mensen kunnen zo moeilijk zelfstandig naar buiten zonder obstakels. Telkens we vragen naar de stand van zaken van de omgevingsaanleg, krijgen we overal hetzelfde antwoord.

KLACHT

KLACHT bejegening

- Ik ben afgesnauwd door een medewerker.
- WZC: Een medewerker dreigde ermee dat ik vanaf nu ook altijd als laatste uit bed gehaald zou worden als ik daar nog een opmerking rond maakte.

KLACHT termijn

- Ik wacht al 5 maanden op mijn bouwvergunning.
- WZC: Het gevraagde overleg tussen onze familie en de verzorgers komt er maar niet.

KLACHT beslissing

- Mijn bouwvergunning is ten onrechte geweigerd.
- WZC: Er kwam een nieuwe (externe) bewoner op de dementie-afdeling terwijl er eigenlijk een interne kandidaat was.

WAT DOEN WE ER MEE?

Hoewel we als stad en OCMW enkel verplicht zijn een systeem voor klachten te organiseren, kiezen we beter voor een bredere aanpak. In de mate van het mogelijke (en redelijke) houden we ook suggesties en uitingen van ongenoegen bij die bij het bestuur binnen komen. We spreken dan ook over een klachtenmanagementsysteem. Dit vormt de basis voor verbetervoorstellen vanuit het MAT aan het bestuur.

KENMERKEN VAN EEN GOED KLACHTENMANAGEMENT

1. Bekendheid:

- alle medewerkers kennen de manier van werken, dienstverlening als uitgangspunt
- de organisatie moet aan de burger bekendmaken dat er een klachtenbehandelingsprocedure bestaat. Dit kan gebeuren via de verschillende communicatiekanalen. Wie deze info zoekt, vindt die gemakkelijk op de website of aan het onthaal. Er is een papieren versie beschikbaar aan de onthaalbalies. Die maakt ook deel uit van de onthaalbrochures binnen WZC en voor nieuwe medewerkers.

2. Bereikbaarheid:

de klachtencoördinator moet zowel telefonisch, elektronisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Verlof wordt opgevangen door een collega die als

back-up ingeschakeld wordt.

3. Duidelijkheid:

de procedure is duidelijk, eenvoudig en volledig terug te vinden op de website. Bij het opstarten van een klachtenprocedure wordt het verloop van het traject ook duidelijk meegegeven.

4. Uniformiteit:

ongeacht via welke weg of bij welke ontvanger een melding terecht komt, de wijze van registratie en behandeling gebeurt voor iedere melder gelijk.

5. Redelijke behandelingstermijn:

de behandeling moet binnen een redelijke termijn gebeuren.

6. Resultaat:

aan de burger moet duidelijk gemaakt worden wat hij kan verwachten van de behandeling van zijn melding. Het resultaat kan materiële of financiële rechtzetting zijn of een verontschuldiging of verbetering van de werkwijze.

7. Privacy:

men moet als organisatie duidelijk aangeven hoe men omgaat met de privacy van de melder. In alle communicatie (ook digitaal) wordt duidelijk vermeld dat de klacht vertrouwelijk behandeld wordt.

KLACHTENPROCEDURE DIKSMUIDE

Bij wie?

Elk personeelslid kan een klacht ontvangen. Dit zorgt voor een sterke, laagdrempelige dienstverlening. Elke ontvanger hanteert een zelfde meldingsformulier. Dit gaat door naar de klachtencoördinator of zijn vervanger. Door de vele voelsprietten binnen onze organisatie kunnen we sneller mogelijke klachten opvangen en aanpakken.

Doelstellingen:

- voor de burger: procedures en formaliteiten zijn zo eenvoudig en beperkt mogelijk
- intern: alle medewerkers weten duidelijk wat hun rol, bevoegdheid en verantwoordelijkheid is in het klachtenmanagement.

Hoe komt klacht/melding/ ... binnen?

Klachten, ... kunnen ons op heel wat manieren bereiken:

- Persoonlijk, mondeling (bij een medewerker/via politiek)
- Telefonisch
- Schriftelijk (op papier: brief of meldingskaart)
- E-mail
- FB-messenger
- Online (formulier)

De ontvanger vult een meldingsformulier in:

- Datum en uur
- Communicatiekanaal
- Naam ontvanger
- Naam indiener

-
- Samenvatting van de ontvangen communicatie
 - Analyse van de boodschap

Na ontvangst van het meldingsformulier (na max 2 werkdagen), start de klachtencoördinator de procedure:

1. REGISTRATIEMELDING

- De indiener krijgt een melding dat de klacht geregistreerd werd en er een ontvankelijkheidsonderzoek opgestart wordt.
- Deze melding gebeurt bij voorkeur meteen, maximaal na 2 werkdagen (definitie: elke dag van maandag t.e.m. vrijdag, behalve als die dag een wettelijke feestdag is)
- De registratiemelding gebeurt via het meest logische communicatiekanaal (kan via hetzelfde medium als dat waarmee de klacht ingediend werd. Uitzondering: mondeling/telefonisch: sowieso ook schriftelijke registratiemelding) en vertrekt uit naam van de klachtencoördinator.
- De registratiemelding geeft ook mee dat er een definitieve ontvankelijkheidsmelding komt binnen de 10 werkdagen (definitie: elke dag van maandag t.e.m. vrijdag, behalve als die dag een wettelijke feestdag is) na het indienen van de klacht.

2. ONTVANKELIJKHEIDSONDERZOEK

De klachtencoördinator onderzoekt:

- gaat het effectief om een klacht? (zie definities)
- niet anoniem? *Op vraag van de melder kan zijn identiteit wel geheim worden gehouden en zal de verdere afhandeling van de mededeling anoniem gebeuren.*
- loopt hierrond nog geen gerechtelijke procedure, ...?
- Niet méér dan een jaar geleden? Tenzij gevolgen pas recent duidelijk werden.
- Niet zelfde persoon en zelfde klacht als eerder ingediend en reeds volledig afgehandeld?

3. ONTVANKELIJKHEIDSMELDING

Wie doet wat?

De klachtencoördinator:

- Ontvankelijkheidsmelding: max. 10 werkdagen na het indienen van de klacht. Indien mogelijk wordt dit meteen samen met de registratiemelding bezorgd.
- Melding: klachtendossier opgestart
- Verder verloop, contactpersoon, uiterste termijn inhoudelijke reactie

De klachtenbehandelaar:

- Ook andere betrokken partijen worden op de hoogte gebracht: betrokken medewerker(s) + hun rechtstreeks leidinggevende en afdelingshoofd (medewerker en diensthoofd bij voorkeur samen en persoonlijk. Afdelingshoofd en algemeen directeur ter info per mail)

! Ook communicatie als klacht niet ontvankelijk is: waarom niet behandeld? Ook details van de "klacht" proberen te achterhalen: wat kan wél? Wat leren we er uit?

Waarom is "klacht" anoniem gebeurd? Gevoelige informatie? Angst voor represailles op het werk, reactie van collega's/leidinggevende, schrik voor andere behandeling, ...?

4. REGISTRATIE KLACHTENDATABANK

- contactgegevens klager(s) – kunnen aangevuld worden na eerste contact waarbij om extra info (adres,...) gevraagd wordt
- datum indienen klacht
- korte omschrijving klacht
- betrokken dienst
- verantwoordelijke behandeling
- datum verstuurde ontvankelijkheidsmelding (zie hoger)
- datum verstuurde melding (on)gegrondheid klacht (zie verder)
- GEGRONDE KLACHT: verslag + begeleidende brief

De registratie en aanvullingen in de databank gebeuren door de klachtencoördinator. De informatie is raadpleegbaar door de back-up-coördinator en de algemeen directeur.

! Ook snel opgeloste zaken worden geregistreerd in functie van personeelsdossier medewerker, leren uit precedents, rapportage,...

5. KLACHTENBEHANDELING

- aanstellen (onafhankelijke) klachtenbehandelaar: klachten over OCMW worden onderzocht door behandelaar vanuit stadsdienst, klachten over stadsdiensten worden onderzocht door behandelaar vanuit OCMW.
- Indien de aangestelde behandelaar oordeelt dat hij te dicht bij de zaak staat (betrokken kennis, familie,...), meldt hij dit met een motivering binnen de twee werkdagen aan de klachtencoördinator. Binnen het MAT wordt een vervangende behandelaar aangeduid. Die werkt het dossier volledig af. Idem bij verlof van de initiële klachtenbehandelaars.
- De klachtenbehandelaar hoort alle partijen. Hij doet dit op een neutrale, discrete maar openbare plek (bij voorkeur: stadhuis voor OCMW-gerelateerde zaken, sociaal huis voor zaken die aan de stad gelinkt zijn).
- Tijdens deze gesprekken kan de behandelaar schriftelijke toestemming vragen om extra (persoonlijke) informatie op te vragen in functie van het onderzoek.
- onderzoek: klacht gegrond/niet? Timing: 45 kalenderdagen na ontvankelijkheidsmelding.
! kan verlengd worden indien nodig: melden aan klager + reden verlenging termijn
- de klachtenbehandelaar bewaart zelf het volledige dossier met eigen aantekeningen.
- De klachtenbehandelaar stelt een verslag van het onderzoek op: feiten en omstandigheden, gedane handelingen, beoordeling feiten en omstandigheden, uitdrukkelijk gemotiveerde conclusie en een suggestie rond verdere afhandeling.
! oordeel klachtenbehandelaar geldt nooit als erkenning

aansprakelijkheid van stad

- De suggestie van de klachtenbehandelaar wordt al dan niet bekrachtigd door de algemeen directeur (voorgelegd door klachtenbehandelaar). Het bevoegde bestuursorgaan neemt de uiteindelijke beslissing (Dit kan –om organisatorische redenen- buiten de termijn van 45 dagen vallen. Wordt dan zo vermeld in afsluitende brief).
 - ONGEGRONDE KLACHT: klachtencoördinator verstuurt een gemotiveerd schrijven over ongegrondheid klacht (brief opgesteld door klachtencoördinator en ondertekend door burgemeester/voorzitter Vast Bureau en algemeen directeur).
 - GEGRONDE KLACHT: klachtencoördinator verstuurt een pakketje met daarin:
 - Verslag (ondertekend door klachtenbehandelaar)
 - + begeleidende brief: excuses + genomen/verdere acties om klacht te verhelpen en/of te vermijden in de toekomst (brief opgesteld door klachtencoördinator en ondertekend door burgemeester/voorzitter Vast Bureau en algemeen directeur)
6. CORRESPONDENTIE: wordt aan alle betrokken partijen (melder(s) en betrokkenen, medewerker, dienst/afdelingshoofd, de klachtenbehandelaar) verstuurd en bewaard door klachtencoördinator
7. RAPPORTERING EN KWALITEITSVERBETERACTIES: jaarlijkse rapportering aan GR – gekoppeld aan rapportering organisatiebeheersing en – ontwikkeling: vóór 30/06 over het voorbije kalenderjaar

Artikel 2

Dit systeem zal na interne bekendmaking aan alle medewerkers worden toegepast vanaf 01/05/2019.

Gedaan in zitting ten date als boven.

Namens de gemeenteraad.

De algemeen directeur
(get) Marie Herman

De voorzitter
(get) Katleen Winne

Voor eensluidend uittreksel, Diksmuide, 28 februari 2019

De gemachtigde ambtenaar
Artikel 126 van de Nieuwe Gemeentewet

Marie Herman