



PROVINCIERAAD VAN ANTWERPEN

Vergadering van 25 januari 2018

Verslag van de deputatie

Bevoegd deputatielid: Luk Lemmens

Telefoon: 03 240 52 65

Agenda nr. 0/4

Wijziging klachtenreglement. Goedkeuring.

Het provinciedecreet voorziet in artikel 190 dat de provincieraad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert.

Het huidige reglement klachtenbehandeling dateert van 2007.

In 2017 werd het ondersteunende IT systeem Planon uit gebruik genomen zodat een proceshertekening zich opdrong. Dit was ook een aanleiding om het klachtenreglement te evalueren en te vernieuwen.

In het project vernieuwing klachtenreglement werden volgende elementen aangepakt:

- Klachtenbeheerssysteem op basis van dossiers in Sharepoint ter vervanging van de proces-gedreven toepassing in Planon.
- Update lijsten klachtenbehandelaars en nieuwe centrale klachtenbehandelaars:
 - o De centrale klachtenbehandelaar wordt gevormd door leden van het onthaalteam; zij ontvangen de klachten via mail en de website en bezorgt deze aan de betrokken diensten om te antwoorden. Ook zorgen zij voor het doorverwijzen van niet ontvankelijke klachten.
 - o De decentrale klachtenbehandelaars worden door de provinciegriffier aangeduid (voorheen was de centrale klachtenbehandelaar een lid van de juridische dienst en werden de decentrale klachtenbehandelaars door de deputatie aangeduid) per dienst of departement.
- Een nieuwe webpagina waarin alle klachtenloketten, meldformulieren en loketten gebundeld worden. Alle loketten en meldpunten blijven op hun oorspronkelijke locatie, maar een overzichtspagina maakt het voor de klant eenvoudiger om een overzicht te krijgen en een melding / klacht meteen op de juiste plek af te leveren.
- Een nieuwe rol voor dienst- en departementshoofden om de behandeling van de klachten mee op te volgen.
- Aanduiden van een nieuwe, onafhankelijke proceseigenaar, met name dhr. J. De Ceuster (tevens interne auditor). Hij zorgt voor het actueel houden van de procedure, is het aanspreekpunt bij gevoelige dossiers en zorgt jaarlijks via het rapport organisatiebeheersing voor een rapportering over de klachten.
- Een nieuw ontwerp klachtenreglement, met daarin een verkorting van de termijnen voor antwoord in verband met ontvankelijkheid (2 werkdagen) en richtlijnen voor behandeling (5 werkdagen).

Dit (proef)project werd goedgekeurd op de deputatie van 29 juni 2017.

Na zes maanden werking werd deze werkwijze positief geëvalueerd door de klachtenbehandelaars en het Managementteam, mits enkele aanpassingen. Zo wordt de behandelingstermijn van 5 naar 8 werkdagen gebracht.

Het nieuw reglement klachtenbehandeling wordt opgenomen in bijlage.

Dit verslag is goedgekeurd in deputatiezitting van 4 januari 2018.

De provincieraad van Antwerpen,

Gelet op artikel 190 van het provinciedecreet dat bepaalt dat de provincieraad het systeem van klachtenbehandeling goedkeurt;

Op voorstel van de deputatie,

BESLUIT:

Enig artikel:

Goedgekeurd wordt het nieuw reglement klachtenbehandeling met ingang van 1 februari 2018.