

UITTREKSEL Gemeenteraad

DONDERDAG 07 APRIL 2011

- aanwezig

R. Mennes, voorzitter (burgemeester)

G. Rottiers, N. Moortgat, K. Van Hoofstat, schepenen

A. Boen, schepenen van rechtswege

A. Ams, G. Van Frausem, L. Haucourt, D. Backeljauw, I. Barbier, V. Goris, J. Van Wijnsberghe, R. Jacobs, R. Wilms, P. Van Bellingen, S. Billiau, F. Sleeubus, R. De Clerck, L. Van der Auwera, raadsleden

K. Moulaert, secretaris

- verontschuldigd

D. Bollé, raadslid

Openbare zitting

Procedure klachtenbehandeling: goedkeuring.

De gemeenteraad,

Gelet op artikel 42, 43, 197 en 198 van het gemeentedecreet;

Gelet op de omzendbrief VR 20 van 18 maart 2005;

Gelet op de wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen, en latere wijzigingen;

Gelet op het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur;

Gelet op het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, meer bepaald de artikels 248 tot en met 264 betreffende het bestuurlijk toezicht;

Gelet op het positief advies van het MAT dd. 7 april 2011;

Overwegende dat het gemeentedecreet een regeling invoert betreffende de klachtenbehandeling in een gemeente, zodat elke gemeente een klachtenregistratie- en behandelingssysteem moet hebben;

Overwegende dat het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijk niveau van de gemeente ;

Overwegende dat een kwaliteitsvol klachtenmanagement een essentieel onderdeel is van elke bestuursorganisatie en dat de burger als klant een goede en betrouwbare dienstverlening moet kunnen krijgen;

Overwegende dat burgers verwachten dat eventuele vragen en bezwaren die ze formuleren correct en deskundig onderzocht en behandeld worden binnen een redelijke termijn;

Overwegende dat een redelijk evenwicht dient gezocht tussen informatieverzoeken, meldingen en klachten enerzijds en de normale werking van de gemeentelijke diensten anderzijds.

Overwegende dat de normale werking van de gemeentelijke diensten verstoord wordt wanneer één of meerdere personen op korte tijd meermaals klachten indienen waardoor de normale behandelingstermijn onmogelijk kan gehaald worden;

Overwegende dat zowel de principes van behoorlijk bestuur als deze van behoorlijk burgerschap dienen bewaakt;

Beslist: Met 18 stemmen voor, 0 tegen en 0 onthoudingen;

Artikel 1:

De procedure inzake klachtenbehandeling wordt als volgt vastgesteld :

Artikel 1 : Definities

Vraag om **informatie** : vragen om informatie worden indien mogelijk dadelijk afgehandeld door de dienst waar de vraag terecht komt. Deze vragen worden niet geregistreerd in het daartoe voorziene systeem.

Onder **melding** wordt verstaan een mondeling, schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentedienst gewenst is. Dit betekent niet noodzakelijk dat de burger ontevreden is over het optreden van het gemeentebestuur.

Meldingen worden geregistreerd in het daartoe voorziene systeem.

Onder **klacht** wordt verstaan het mondeling, schriftelijk of elektronisch uiten van een ongenoegen over een handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid of een dienst van het gemeentebestuur.

Klachten worden geregistreerd in het daartoe voorziene systeem.

Onder **beleidssuggestie** wordt verstaan het mondeling, schriftelijk of elektronisch uiten van een voorstel van meer algemene aard.

Beleidsuggesties worden geregistreerd in het daartoe voorziene systeem.

Artikel 2 : Toepassingsgebied

Deze procedure is niet van toepassing op

- algemene klachten over regelgeving
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen
- klachten die buiten een redelijke termijn worden ingediend.

De klachtenprocedure moet niet worden opgestart voor feiten of handelingen waar een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is.

Klachten van werknemers van de gemeente die rechtstreeks of onrechtstreeks betrekking hebben op de werksituatie, de arbeidsbetrekkingen, de rechtpositieregeling, de toepassing van het gemeentedecreet vallen niet onder het toepassingsgebied van deze procedure.

Artikel 3 : Werkwijze

Bij ontvangst wordt door de gemeentesecretaris inhoudelijk bekeken of het een melding, klacht, informatieverzoek of beleidssuggestie betreft. De omschrijving door de indiener is geenszins bepalend voor de kwalificatie;

Anonieme meldingen, suggesties of klachten worden niet geregistreerd, noch behandeld gezien geen feedback kan worden gegeven aan de melder of de klager.

Vragen om informatie worden enkel behandeld als ze voldoende concreet geformuleerd zijn.

Bij vage of algemene verzoeken kan gevraagd worden het verzoek te specificeren.

- **Meldingen** worden in het daartoe voorziene systeem geregistreerd. Afhankelijk van het onderwerp wordt de melding naar de bevoegde dienst doorgestuurd.

Nadat de melding is onderzocht, krijgt de melder binnen de 14 dagen een antwoord waarin wordt meegedeeld wat er met zijn melding gaat gebeuren. Dit antwoord kan telefonisch, via mail of brief gebeuren. Dit is afhankelijk van de wijze van melden of de inhoud van de melding.

- **Klachten** worden in het daartoe voorziene systeem geregistreerd.

Een klacht die als zodanig door de gemeentesecretaris wordt gekwalificeerd wordt steeds door de klachtenambtenaar behandeld.

De klachtenambtenaar onderzoekt of de klacht ontvankelijk is. Er wordt nagegaan of de klacht binnen het toepassingsgebied (art. 2) van dit besluit valt. Zo zijn bv. volgende klachten niet ontvankelijk voor de klachtenprocedure :

- vragen, meldingen of beleidsvragen;
- anonieme klachten;
- gebeurtenissen of situaties die zich, op het moment van het neerleggen van de klacht, meer dan een jaar geleden afspeelden of voordeden en waarin geen initiatieven werden genomen door de klager;
- klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien;
- klachten waarbij het gemeentebestuur geen betrokken partij is;
- een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid. De klacht moet gaan over een specifiek dossier van het gemeentebestuur;
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure, een tuchtrechtelijke procedure of administratief beroep;

Wanneer een klacht niet ontvankelijk is, wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht.

Wanneer de klacht ontvankelijk is, krijgt de klager een ontvangstbevestiging. De wijze wordt mede bepaald door de wijze van contactname van de klager.

De klachtenambtenaar onderzoekt de klacht. Het onderzoek gebeurt op basis van de informatie aangedragen door de betrokken dienst en de informatie van de klager.

Indien de klachtenambtenaar een oplossingsvoorstel heeft uitgewerkt, dat voor beide partijen aanvaardbaar is, wordt de klacht afgesloten.

Indien er geen oplossingsvoorstel kan worden uitgewerkt door de klachtenambtenaar, wordt de klacht aan het college van burgemeester en schepenen voorgelegd.

Bij klachten over het personeel wordt steeds de hiërarchische overste op de hoogte gebracht.

Na afhandeling van de klacht wordt de klager op de hoogte gebracht. Indien de opvolging van een klacht langer dan 30 dagen duurt, wordt de klager tussentijds op de hoogte gebracht.

Dit antwoord kan telefonisch, via mail of brief gebeuren. Dit is afhankelijk van de wijze van contactname of de inhoud van de klacht.

Het antwoord aan de klager wordt geregistreerd in het systeem.

- **Beleidsuggesties** worden geregistreerd in het systeem.

Afhankelijk van het onderwerp wordt de melding doorgestuurd naar de bevoegde dienst.

De suggestie wordt steeds besproken met de bevoegde schepenen. Indien nodig wordt het behandeld door het college van burgemeester en schepenen.

De burger krijgt antwoord binnen de 30 dagen. Indien deze termijn niet haalbaar is, krijgt hij een tussentijds antwoord. Dit antwoord kan telefonisch, via mail of brief gebeuren. Dit is afhankelijk van de wijze van contactname of de inhoud van de suggestie. Het antwoord aan de burger wordt geregistreerd in het systeem.

Artikel 3

De gemeentesecretaris wordt aangesteld als klachtenambtenaar. Het college van burgemeester en schepenen kan deze bevoegdheid delegeren aan een andere medewerker zodat de opvolging steeds gegarandeerd is.

Artikel 4

Het college van burgemeester en schepenen wordt gelast met de bekendmaking en uitvoering van dit besluit.

Artikel 5

Dit besluit vervangt het besluit van 29 september 2008.

Namens de gemeenteraad

(get) K. Moulaert
secretaris

(get) R. Mennes
voorzitter (burgemeester)

Voor eensluidend afschrift

Betty Van Cauteren
secretaris wnd

Rob Mennes
burgemeester