



Uittreksel uit de notulen van de gemeenteraad

Zitting van 25 april 2012

Aanwezig:

Paul Cottenie, Voorzitter;
Johan Van Durme, Burgemeester;
Christ Meuleman, Jean Marie De Groote, Wilfried Verspeeten, Els De Turck, Marleen Verdonck, Schepenen;
Christianne Immegeers-Schreyen, Luc Verbanck, Geert Van Grembergen, Guy De Smet, Filip Vermeiren, Rita De Loore, Marc De Smet, Carine Schamp, Els De Temmerman, Pascal Fermon, Lieven De Corte, Filip Michiels, Koen Beeckman, Barbara Redant, Ann De Brouwer, Nicole De Bacquer, Raadsleden;
Borchert Beliën, Gemeentesecretaris

Verontschuldigd:

Afwezig:

Communicatie & ICT - Goedkeuring reglement van inwendig bestuur inzake behandeling van klachten

Het gemeentedecreet stelt dat de gemeenteraad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert. Dat klachtenbehandelingssysteem moet worden georganiseerd op het ambtelijk niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

De raad,

Gelet op artikel 42, 43 §2,16°, 197 en 198 van het gemeentedecreet;

Gelet op de omzendbrief BA 1999/10 van 10 november 1999 inzake de behandeling van vragen, klachten en bezwaren;

Overwegende dat het gemeentedecreet stipuleert dat elke gemeente een klachtenregistratie- en behandelingssysteem moet hebben;

Overwegende dat het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijk niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben;

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 het managementteam (MAT) op 3 april 2012 een gunstig advies verleende;

BESLUIT:

Artikel 1: Er wordt op het ambtelijk niveau van de Gemeente Oosterzele een procedure voor klachtenbehandeling georganiseerd.

Artikel 2: De lokale mandatarissen beschikken over een doorverwijsfunctie inzake klachten. (cf. de deontologische code)

Artikel 3:

§1. Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger klaagt over een door de Gemeente Oosterzele al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§2. Een klacht kan betrekking hebben op:

- Het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- Het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling
- Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie

§3. Onder melding wordt verstaan een mondeling, schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentedienst gewenst is.

§4. Dit reglement is niet van toepassing op klachten waarvoor een specifieke procedure is voorzien in de wetgeving (pesten op het werk, ongewenst seksueel gedrag, ...)

Artikel 4: Toepassingsgebied van het systeem van klachtenbehandeling

§1. Onder het toepassingsgebied van het systeem van klachtenbehandeling vallen alle klachten, door de burger geuit en alle niet-behandelde meldingen.

§2. Behoren niet tot het toepassingsgebied: vragen om informatie, verzoeken tot inzage, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren, beleidsklachten. Deze worden doorverwezen naar het orgaan dat bevoegd is om ze te behandelen.

Artikel 5: Elke burger of rechtspersoon die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht.

Artikel 6: Om de burger toe te laten een klacht in te dienen, richt het gemeentebestuur een centraal klachtenmeldpunt in. Dit bevindt zich bij de dienst Secretariaat en Onthaal, die de klacht registreert bij de inkomende briefwisseling. Het meldpunt stuurt de ontvangen klachten door aan de communicatieambtenaar, die binnen deze procedure wordt belast met de taak van klachtencoördinator. Indien een burger een klacht mondeling formuleert, wordt gevraagd de klacht schriftelijk te formuleren. Verklaart de burger dit niet te kunnen, dan maakt de klachtencoördinator schriftelijk de klacht op en laat zij de burger het document ondertekenen. De klachten worden geregistreerd en opgevolgd in een daartoe bestemd register. Hierin worden alle relevante gegevens opgenomen (datum ontvangst, identificatie klager, omschrijving klacht, maatregelen, datum van afhandeling, ...).

Artikel 7: Vooraleer een klacht wordt behandeld, oordeelt de klachtencoördinator of deze ontvankelijk is.

Worden beschouwd als niet-ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- anonieme klachten
- vage klachten
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die zich meer dan zes maanden geleden voordeden
- klachten over aangelegenheden waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft.

De klachtencoördinator stuurt in deze gevallen een antwoord met vermelding van de reden van niet verdere afhandeling aan de indiener van de klacht.

Artikel 8: Acht de klachtencoördinator de klacht ontvankelijk, dan wijst hij de behandeling van de klacht toe aan een klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar is de hiërarchisch overste van het personeelslid tegen wiens gedraging de klacht gericht is en die zelf niet betrokken was bij de gedraging waarover geklaagd wordt. De klachtenbehandelaar deelt de klachtencoördinator onverwijld mee binnen welke termijn de indiener van de klacht een gemotiveerd antwoord kan bekomen.

Heeft de klacht betrekking op de gemeentesecretaris zelf, wordt deze behandeld door het college van burgemeester en schepenen.

Artikel 9: De klachtencoördinator stuurt de indiener van de klacht binnen de zeven werkdagen een ontvangstmelding; kan de klacht binnen de zeven werkdagen gemotiveerd beantwoord worden, ontvangt de indiener van de klacht onmiddellijk een gemotiveerde antwoordbrief. De klacht is afgehandeld binnen max. 45 dagen na ontvangst van de klacht.

Artikel 10: Als de klacht ontvankelijk is, stelt de klachtenbehandelaar een onderzoek naar de gegrondheid van de klacht in. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie, aangebracht door de betrokken dienst en informatie van de klager. De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie en maakt i.s.m. de klachtencoördinator een voorstel van antwoord

op. De brief met het antwoord wordt ondertekend door de gemeentesecretaris en de burgemeester en naar de klager verstuurd.

Artikel 11: Om een klacht af te sluiten, kan ze in het register op volgende manieren worden gecatalogeerd:

- Gegrond: de gedraging van het gemeentebestuur is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager heeft gelijk.
- Gegrond en gecorrigeerd: de klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het gemeentebestuur gecorrigeerd.
- Deels gegrond, deels ongegrond: zowel gemeentebestuur als klager waren deels in fout.
- Ongegrond: het gemeentebestuur heeft geen fout begaan.
- Suggestie: tijdens het onderzoek blijkt de klacht geen klacht maar wel een suggestie te zijn.

Artikel 12: De klachtencoördinator legt bij het begin van ieder kwartaal aan het MAT een lijst voor met klachten die in het voorbije kwartaal zijn ingediend evenals van de nog niet afgehandelde klachten. Het MAT wordt belast met het nemen van de passende maatregelen om de gemeentelijke dienstverlening te optimaliseren.

Artikel 13: Het college van burgemeester en schepenen legt jaarlijks een rapport aan de gemeenteraad voor over de klachtenbehandeling van het voorbije jaar, samen met de verbetervoorstellen die desgevallend uit de klachtenbehandeling zijn voortgevloeid.

Artikel 14: Het college van burgemeester en schepenen wordt belast met de bekendmaking en uitvoering van dit besluit. Het bestaan van het meldpunt en de klachtenprocedure wordt permanent en herhaaldelijk bekend gemaakt via de verschillende beschikbare kanalen.

Artikel 15: Dit besluit treedt in werking vanaf 1 juni 2012.

Artikel 16: Afschrift van deze beslissing wordt bezorgd aan dienst Secretariaat en Onthaal, aan de deputatie van de Provincie Oost-Vlaanderen, aan de griffie van de rechtbank van eerste aanleg en de griffie van de politierechtbank.

Dit punt wordt aangenomen met:

Eénparigheid van stemmen

Borchert Beliën (get.)

Gemeentesecretaris

De voorzitter,

Paul Cottenie (get.)

Voorzitter

Voor gelijkvormig afschrift op datum van 25/05/2012

Borchert Beliën

Gemeentesecretaris

Paul Cottenie

Voorzitter