



## UITTREKSEL UIT HET NOTULENBOEK VAN DE GEMEENTERAAD

### ZITTING VAN DE GEMEENTERAAD VAN 28 JUNI 2012

in de gewone vergaderzaal van het gemeentehuis

Aanwezig:	Hilaire Verhegge, burgemeester, Maurice Haesaert, Patrick Arnou, Arnold Naessens, Jurgen Dehaemers, Noël Baesens, Annick Vermeulen, Ann Devriendt, schepenen, Godelieve Vandendriessche-David, Gilbert Deruwe, Xavier Vandaele, Gerda De Vos, Filip Van de Voorde, Katrien Walcarius-De Maré, Martine Colaert-Rabaey, Pedro Matthys, Dominiek Sneppe, Pol Denys, Ivan Lahousse, Martine De Meester, Rita Desmet, Gunter Boffel, Tom Maes, Etienne Feys, Willy Maenhout, raadsleden, Brigitte Himpens, voorzitter, Heidi Malengier, gemeentesecretaris
Verontschuldigd:	Frank Schillewaert, Eileen Deelkens, raadsleden
Afwezig:	

#### **4. Secretariaat - Reglement klachtenbehandeling - beslissing**

Stemming over dit besluit:

25 JA

Hilaire Verhegge, Maurice Haesaert, Patrick Arnou, Arnold Naessens, Jurgen Dehaemers, Noël Baesens, Annick Vermeulen, Godelieve Vandendriessche-David, Gilbert Deruwe, Xavier Vandaele, Gerda De Vos, Filip Van de Voorde, Katrien Walcarius-De Maré, Martine Colaert-Rabaey, Pedro Matthys, Dominiek Sneppe, Pol Denys, Ivan Lahousse, Martine De Meester, Rita Desmet, Gunter Boffel, Tom Maes, Etienne Feys, Willy Maenhout, Brigitte Himpens

De gemeenteraad beslist op basis van het volgende:

##### **Wettelijk kader**

- artikel 43, § 2, 16° en artikel 197-198 van het gemeentedecreet

##### **Aanleiding**

- er is nog geen formeel systeem van klachtenbehandeling binnen de gemeente
- volgens het gemeentedecreet dient elke gemeente een systeem van klachtenbehandeling te organiseren op ambtelijk niveau

##### **Adviezen**

###### **INTERN**

- eigen dienst: gunstig, het voorstel garandeert een onafhankelijke opvolging van de klachten
- stafdienst: gunstig, er is een link voorzien naar het kwaliteitsbeleid waardoor klachten aanleiding kunnen vormen voor verbeterprojecten

##### **Motivering**

- het reglement voorziet in een duidelijke omschrijving van wat een klacht is
- het reglement garandeert aan de burger die een klacht formuleert een onafhankelijke en accurate opvolging
- de gemeentelijke diensten worden ondersteund in het omgaan met klachten
- de klachtenbehandeling wordt gelinkt aan het kwaliteitsbeleid zodat klachten aanleiding kunnen zijn tot structurele aanpassingen ter verbetering van de werking en de dienstverlening
- het reglement is conform de bepalingen uit het gemeentedecreet

##### **Besluit**

Artikel 1.- Algemene bepalingen

§ 1 - Onder 'klacht' wordt verstaan: een manifeste uiting van ontevredenheid waarbij een burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§ 2 - Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

- foutief verrichten van een handeling of prestatie
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

§ 3 - Een 'handeling of prestatie' kan zowel betrekking hebben op:

- een beslissing
- een termijn
- de werkwijze en de houding van de ambtenaar

§ 4 - De klachtenprocedure in dit reglement is niet van toepassing op:

- een vraag om informatie, suggestie, bezwaar, melding of petitie: deze worden onmiddellijk aan de betrokken dienst bezorgd
- klachten waarvoor een formele beroepsmogelijkheid voorzien is bvb. Codex ruimtelijke ordening, milieuwetgeving, beslissingen bijzonder comité voor de sociale dienst, personeelsselecties, afwijzingen in verband met openbaarheid van bestuur, gemeentebelastingen,...
- een uiting van ontevredenheid over het al dan niet gevoerde beleid, beleidsvoornemens of regelgeving
- klachten waarbij de gemeente geen betrokken partij is
- klachten van werknemers van de gemeente over de eigen werksituatie, de collega's, de arbeidsbetrekking en de rechtspositieregeling
- klachten die betrekking hebben op feiten waarover eerder al een klacht is ingediend door dezelfde burger en die reeds behandeld werd overeenkomstig de klachtenprocedure.
- klachten die betrekking hebben op het functioneren van een politiek verkozen mandataris

Artikel 2.- De actoren:

1. De klachtenbehandelaar

- Als klachtenbehandelaar treedt op:

- a. De hiërarchisch overste van diegene tegen wiens gedragingen de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging waarover wordt geklaagd betrokken is.
- b. De bijzondere gemeenteraadscommissie van de gemeenteraad als het een klacht is die gericht is tegen de gedraging van de gemeentesecretaris of de financieel beheerder.

- Zijn of haar taak bestaat erin een onderzoek te voeren m.b.t. de klacht.

2. De klachtencoördinator

- De klachtencoördinator is een medewerker van de afdeling interne zaken, de klachtencoördinator mag inhoudelijk niet betrokken zijn bij de klacht.

- Zijn of haar taak bestaat uit volgende deelaspecten:

- het registreren van de klacht
- het voeren van het ontvankelijkheidsonderzoek
- het sturen van een ontvangstmelding naar de klager
- het doorsturen van de klacht naar de juiste klachtenbehandelaar
- het ontvangen van het klachtenrapport dat is opgemaakt door de klachtenbehandelaar
- het nagaan van de vormvereisten van het klachtenrapport
- het opmaken van de gemotiveerde brief naar de klager
- het bewaken van de termijnen
- de rapportage aan het managementteam, de kwaliteitscoördinator, het college en de gemeenteraad

Artikel 3.- Klachtenprocedure:

3.1.- Het ontvangen van een klacht

Een klacht kan op verschillende manieren bij de verschillende diensten worden ingediend:

- schriftelijk: per brief, via de website, e-mail of fax
- in geval van een mondelinge klacht wordt de klager erop gewezen dat hij zijn klacht schriftelijk moet uiten om de klachtenprocedure te activeren

De ambtenaar die de klacht ontvangt, maakt de klacht onmiddellijk over aan de klachtencoördinator.

3.2.- Het registreren bij de klachtencoördinator

- De klachtencoördinator registreert de klacht en gaat na of de klacht ontvankelijk is.
- Een klacht moet aan volgende voorwaarden voldoen om als ontvankelijk te worden beschouwd:
  - de klacht moet schriftelijk geformuleerd zijn
  - de klacht mag niet anoniem zijn (minimum naam en adres of mailadres moeten opgegeven worden)
- De klachtencoördinator geeft binnen een termijn van tien dagen aan de klager een ontvangstmelding met mededeling van de ontvankelijkheid en stuurt de klacht voor behandeling door naar de juiste klachtenbehandelaar.

3.3.- Behandelen van de klacht

De klachtenbehandelaar heeft een termijn van 21 dagen om de klacht volgens het principe 'hoor en wederhoor' te behandelen en te beoordelen na een ernstige feitenonderzoek:

1. de klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht en maakt een rapport over aan de klachtencoördinator
2. de klachtencoördinator gaat de vormvereisten van het rapport na, het rapport moet minstens een weergave van de feiten bevatten en een overzicht van wie gehoord werd op welk tijdstip
3. indien het rapport voldoet, stuurt de klachtencoördinator een gemotiveerde brief aan de klager en wordt klacht geklasseerd als afgehandeld, de klachtenbehandelaar krijgt een kopie van de brief
4. indien het rapport niet voldoet, wordt bijkomend onderzoek gevraagd aan de klachtenbehandelaar, de klachtencoördinator stuurt een brief aan de klager om hem te informeren over de status van de behandeling van zijn klacht

Artikel 4.- Rapportering

De behandelde klachten worden opgenomen in een verslag dat wordt gerapporteerd aan volgende instanties:

- gemeenteraad: jaarlijks
- college van burgemeester en schepenen: semesterieel
- managementteam: semesterieel
- kwaliteitscoördinator: continu, na elke afhandeling van een klacht

Artikel 5.- Deze regeling treedt in werking vanaf 1 september 2012.

NAMENS DE GEMEENTERAAD:

H. Malengier  
secretaris (get.)

B. Himpens  
voorzitter (get.)

VOOR EENSLUIDEND VERKLAARD AFSCHRIFT:

H. Malengier  
Secretaris

H. Verhegge  
Burgemeester

