

Uittreksel uit de notulen van de gemeenteraad

Vergadering van 22 december 2014.

Tegenwoordig : De heer Ivan Delaere, burgemeester-voorzitter;
De heer Paul Lambrecht, mevrouwen Greet Dewitte, Annick Debonné en de heren
Chris Marreel en Peter Gelaude, schepenen
Mevrouwen Mieke Serry, Linda Deman-Vanmaele, de heer Bart Verhelle, mevrouwen
Kaat De Waele, Charlotte Van Hauwaert, Sara Defreyne, de heren Thomas Cloet,
Stijn Vandenhende, Godfried Bovijn, Koen Berton en Robin Vandenberghe,
raadsleden;
De heer Geert Mahieu, gemeentesecretaris.

Betreft : Goedkeuring reglement betreffende de klachtenbehandeling.

De gemeenteraad,

In openbare zitting;

Gelet op de Nieuwe Gemeentewet;

Gelet op het Gemeentedecreet;

Gelet op de bepaling van artikel 197 van het Gemeentedecreet betreffende de organisatie van een systeem voor klachtenbehandeling;

Overwegende dat dit op ambtelijk niveau wordt georganiseerd;

Gelet op de bespreking in het Managementteam van 10 december 2014;

Besluit: met 17 stemmen ja, 0 stemmen neen en 0 onthoudingen

Artikel 1:

Het reglement 'klachtenbehandeling' wordt als volgt goedgekeurd:

REGLEMENT BETREFFENDE DE KLACHTENBEHANDELING

Artikel 1:

Elke gebruiker van onze dienstverleningen die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht. Er wordt dan ook op het ambtelijk niveau van de gemeente een procedure voor klachtenbehandeling georganiseerd.

Artikel 2:

*Voor de toepassing van dit reglement wordt een klacht gedefinieerd als volgt:
Het is een uiting van ontevredenheid van een burger (natuurlijk persoon of rechtspersoon) over het (niet-) optreden van het gemeentebestuur. Bijkomend criterium is dat de ontevredenheid redelijkerwijze had kunnen voorkomen worden.*

Artikel 3:

Volgende zaken zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- *Een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem. Deze zaken moeten rechtstreeks aan de bevoegde dienst gemeld worden.*
- *Een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid. De klacht moet gaan over een specifiek dossier van het gemeentebestuur waarbij de burger individueel en actueel betrokken is.*

- Een klacht die niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste. De klager moet eerst tot zijn eigen ontevredenheid geprobeerd hebben bij de betrokken dienst verhaal te halen.
- Gebeurtenissen die zich al meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld.
- Klachten waarbij de klager anoniem blijft.
- Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure.
- Klachten die het voorwerp zijn van een verzekeringsprocedure.
- Klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien.
- Klachten waarbij het gemeentebestuur geen betrokken partij is.
- Kennelijk ongegronde klachten, namelijk wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst.

Artikel 4:

De gemeentesecretaris is de klachtenbehandelaar. De gemeentesecretaris kan deze taak eventueel delegeren. Naast het opnemen van de klacht, noteert de klachtenbehandelaar alle relevante gegevens (ontvankelijkheid, resultaat van het onderzoek, uitspraak, verzoenende maatregelen, ...) van de klacht tijdens de procedure. De klachtenbehandelaar coördineert het doorlopen van de in dit reglement beschreven procedure.

Artikel 5:

Wanneer het een klacht betreft tegen de gemeentesecretaris of financieel beheerder wordt de klacht behandeld door het managementteam. In dit geval is de betrokken decretale graad niet aanwezig in het managementteam.

Artikel 6:

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend op het Gemeentehuis, t.a.v. de gemeentesecretaris, Markt 1, 8740 Pittem of via fax of via het e-mailadres secretaris@pittem.be.

Artikel 7:

Vooraleer een klacht kan worden behandelend, moet door de gemeentesecretaris worden geoordeeld of deze ontvankelijk is. Bij een klacht tegen de gemeentesecretaris wordt de ontvankelijkheid beoordeeld door het managementteam. In dit geval is de gemeentesecretaris niet aanwezig in het managementteam.

Artikel 8:

Binnen de 15 werkdagen na het indienen van een klacht, moet de klachtenbehandelaar aan de klager laten weten of de klacht ontvankelijk is. Wanneer de klacht niet ontvankelijk is, moet duidelijk vermeld worden waarom de klacht niet aanvaard wordt.

Artikel 9:

Als de klacht ontvankelijk is, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de gemeentesecretaris. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie aangedragen door de betrokken dienst en informatie van de klager. De gemeentesecretaris zal deze informatie verzamelen.

Artikel 10:

Tijdens het onderzoek speelt de secretaris een bemiddelende rol en wordt gestreefd naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, wordt de procedure afgesloten.

Artikel 11:

De klachtenbehandelaar verwittigt de klager van de uitspraak over de klacht.

Artikel 12:

Het gemeentebestuur zal het bestaan van de klachtenprocedure permanent en herhaaldelijk bekendmaken via de verschillende beschikbare kanalen.

Artikel 13:

Zesmaandelijks wordt aan het managementteam een overzicht van de klachten en uitspraken voorgelegd. Het verslag maakt ook melding van de onontvankelijk verklaarde klachten en de motivering van de onontvankelijkheid.

Artikel 14:

Jaarlijks wordt aan de gemeenteraad en schepencollege een overzicht van de klachten en de uitspraken voorgelegd. Het verslag maakt ook melding van de onontvankelijk verklaarde klachten en de motivering van de onontvankelijkheid.

Artikel 15:

De klachtenbehandelingsprocedure wordt jaarlijks geëvalueerd met het oog op aanpassing en verbetering.

Artikel 16:

De gemeentesecretaris stelt in het raam van de opmaak van het intern controlesysteem de procesbeschrijving vast en deelt deze mee aan de personeelsleden.

Artikel 17:

Deze klachtenprocedure treedt in werking vanaf 01 januari 2015.

Artikel 2:

Het reglement wordt bekendgemaakt aan de bevolking overeenkomstig artikel 186 van het Gemeentedecreet.

Namens de gemeenteraad:

De gemeentesecretaris,
(get.) Geert Mahieu.

De burgemeester-voorzitter,
(get.) Ivan Delaere.

Voor éénsluitend afschrift :

De gemeentesecretaris,
Geert Mahieu.

De burgemeester,
Ivan Delaere.