

Zitting van 30 september 2021

Bekendmaking volgens art. 286, 287 en 288 van het decreet lokaal bestuur.

Het gemeenteraadsbesluit van 30 september 2021 over:

REGLEMENT OP DE KLACHTENBEHANDELING - GEMEENTE EN OCMW

Voorwerp en motivering

Zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling (artikel 302 van het decreet lokaal bestuur).

In zitting van 26 mei 2011 keurde de gemeenteraad een reglement op de klachtenbehandeling goed.

De raad voor maatschappelijk welzijn keurde een reglement 'meldpunt OCMW' goed in zitting van 29 juni 2009.

Gezien de nauwe samenwerking tussen gemeente en OCMW is het wenselijk om één reglement voor klachtenbehandeling op te stellen voor zowel gemeente als OCMW. Een eenvormig klachtenreglement is duidelijker voor de burger en ook voor de twee organisaties.

Regelgeving

Het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017, in het bijzonder artikel 41, tweede lid, 2° over de bevoegdheden van de gemeenteraad, en artikels 302 en 303 over klachtenbehandeling.

De gemeenteraadsbeslissing van 26 mei 2011 over de goedkeuring van het reglement op de klachtenbehandeling.

BESLUIT

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

De gemeenteraad beslist om het reglement op de klachtenbehandeling, goedgekeurd in zitting 26 mei 2011, op te heffen.

Het reglement op de klachtenbehandeling wordt vastgesteld als volgt:

REGLEMENT OP DE KLACHTENBEHANDELING – GEMEENTE EN OCMW

Artikel 1 – definitie van een klacht

Voor de toepassing van dit reglement wordt als klacht beschouwd: een manifeste schriftelijke uiting (brief, email, webformulier, ...) waarbij een ontevreden burger (natuurlijk persoon of rechtspersoon) bij de lokale overheid (gemeente of OCMW) klaagt over een door de gemeente of het OCMW al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Een klacht kan betrekking hebben op:

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

Een handeling of prestatie kan zowel betrekking hebben op:

- een behandelingswijze van een ambtenaar
- een termijn
- een beslissing van een ambtenaar

Dit reglement is niet van toepassing op:

- anoniem ingediende klachten
- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid en klachten over beleidsvoornemens of -verklaringen
- algemene klachten over regelgeving
- klachten over handelingen of prestaties die langer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van deze feiten zich later hebben gemanifesteerd
- klachten over mandatarissen
- klachten over aangelegenheden waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft
- klachten over handelingen of prestaties waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend die volledig is afgehandeld
- klachten die het voorwerp zijn van een verzekerings- of gerechtelijke procedure
- klachten over handelingen of prestaties waarvoor formele beroepsmogelijkheden voorzien zijn
- klachten over handelingen of prestaties verricht door personen of diensten vreemd aan gemeente of OCMW Alveringem

Artikel 2 – indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk ingediend:

- per brief (lokaal Bestuur Alveringem t.a.v. de klachtencoördinator, Sint-Rijkersstraat 19 te 8690 Alveringem)
- per email (klacht@alveringem.be)
- via het klachtenformulier op www.alveringem.be

De klacht omvat minimaal:

- de naam van de klager
- de contactgegevens van de klager
- een omschrijving van de klacht

Artikel 3 – Klachtencoördinator en klachtenbehandelaar

De klachtencoördinator:

- registreert alle klachten
- stuurt de klacht door naar de bevoegde klachtenbehandelaar
- ziet erop toe dat de behandeling van elke klacht conform de klachtenprocedure verloopt

De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht inhoudelijk, beoordeelt de klacht en formuleert een voorstel tot oplossing. Als klachtenbehandelaar treedt op:

- de hiërarchische overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging, waarover wordt geklaagd, betrokken is geweest
- het managementteam indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de algemeen directeur of financieel directeur. In dit geval zijn zowel deze directeur als de burgemeester niet aanwezig in het managementteam.

De klachtencoördinator en klachtenbehandelaar behandelen elke klacht neutraal.

Artikel 4 – Procedure klachtenbehandeling

Ontvangst en registratie van de klacht

Alle ingediende klachten worden bezorgd aan de klachtencoördinator.

Hij/zij onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht:

- klacht is niet ontvankelijk (cfr. artikel 1 en 2 van dit reglement): de klachtencoördinator deelt de klager via een gemotiveerde brief of email mee waarom de klacht niet ontvankelijk is
- klacht is ontvankelijk: de klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd in het centraal systeem. Er wordt een klachtenbehandelaar aangeduid.

Na registratie bezorgt de klachtencoördinator een ontvangstmelding aan de klager, uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst van de klacht. Daarin worden de behandelingstermijn en de contactgegevens van de klachtenbehandelaar vermeld.

De klachtencoördinator maakt de klacht over aan de klachtenbehandelaar.

Behandeling van de klacht

De klachtenbehandelaar onderzoekt de gegrondheid van de klacht. Hij/zij verzamelt hiervoor de nodige informatie bij de betrokken dienst en bij de indiener van de klacht. Hij/zij kan een dwingende termijn opleggen aan de betrokkenen voor het beantwoorden van de vragen.

De klachtenbehandelaar maakt een gemotiveerd verslag op met de bevindingen van het onderzoek, een antwoord op de geformuleerde klachten en een voorstel tot oplossing. Hij/zij bezorgt dit verslag en een ontwerp van antwoordbrief per email aan de klachtencoördinator binnen de tien werkdagen na registratie van de klacht.

De klachtencoördinator bezorgt het antwoord op de klacht, na samenspraak met de algemeen directeur of het managementteam, binnen de 20 werkdagen na registratie van de klacht aan de indiener van de klacht.

Een kopie van dit antwoord wordt bezorgd aan de klachtenbehandelaar en het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau.

Indien het niet mogelijk is om de behandelingstermijn van 20 werkdagen te respecteren, brengt de klachtencoördinator de klager daarvan schriftelijk op de hoogte (brief of email) met vermelding van de reden en van de termijn waarbinnen het antwoord bezorgd zal worden.

Artikel 5 – Rapportage

Van de behandelde en nog openstaande klachten wordt jaarlijks een verslag opgesteld dat besproken wordt in het managementteam en overgemaakt wordt aan het college van burgemeester en schepenen en het vast bureau.

Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt dat aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn wordt gerapporteerd.

Dit reglement/deze verordening wordt bekendgemaakt op de webtoepassing van de gemeente vanaf 4 oktober 2021.

Je kan inzage krijgen in het besluit op eenvoudig verzoek via algemeendirecteur@alveringem.be of 058 28 88 81.

Op <https://lokaalbestuur.vlaanderen.be/klachtenwegwijzer> vind je alle nodige info voor het indienen van een klacht tegen een beslissing.

Wouter Accou
algemeen directeur

[SIG02]

Gerard Liefoghe
burgemeester

[SIG01]