

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE GEMEENTERAAD

OPENBARE ZITTING VAN 28 JANUARI 2021



Aanwezig:

Philippe Willequet, Burgmeester-voorzitter
Lode Dekimpe, José Lacres, Frank De Backer en
Linda Van den Abeele, Schepenen

Jean-Paul Martin, Emile Desimpel, Brecht Lietar,
Eva Vanderschaeve, Carole Verschuere-Boite,
Johan Devenyns, Xavier Roman, Chantal Maes-Verbeken,
Willem-Jan Baert, Daniël Cambron, Thijs Cousaert,
Valerie Vandenberghe, Raadsleden

en mevrouw Lotje Demedts, Algemeen directeur

Ref: DL/md

8. Afdeling Interne Zaken – Secretariaat en Personeel – Goedkeuren reglement klachtenbehandeling

De Raad,

Gelet op de artikelen 41 en 162 van de Grondwet;

Gelet op het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017 en wijzigingen;

Gelet op de artikelen 1, 2 en 3 van de Wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen;

Gelet op het Bestuursdecreet van 7 december 2018;

Gelet op het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017, in het bijzonder op de artikelen 302 en 303 betreffende de organisatie bij reglement van een systeem van klachtenbehandeling;

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

Gelet op het ontwerp van reglement van klachtenbehandeling;

Na beraadslaging;

Met éénparigheid van stemmen;

BESLUIT

Artikel 1:

Het reglement klachtenbehandeling, zoals in bijlage bij dit besluit gevoegd, wordt goedgekeurd.

Artikel 2:

Dit reglement treedt in werking vanaf heden.

Artikel 3:

De afdeling secretariaat en de afdeling Vrije Tijd (communicatie) worden hiervan in kennis gesteld en met de verdere uitvoering belast.

NAMENS DE RAAD

Algemeen directeur
L. DEMEDTS

De Burgemeester-Voorzitter
PH. WILLEQUET

Voor gelijkvormig afschrift
Kluisbergen, 2 februari 2021


Algemeen directeur
L. DEMEDTS




De Burgemeester-Voorzitter
PH. WILLEQUET



BIJLAGE AAN ONZE BESLISSING VAN HEDEN 28.01.2021

Reglement klachtenbehandeling

Artikel 1:

Onder "klacht" wordt verstaan: een manifeste uiting door een ontevreden burger, over een door de lokale overheid (gemeente of OCMW) al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Klachten hebben betrekking op het niet correct handelen van gemeente- of OCMW-diensten of medewerkers. Het gaat derhalve over de administratieve werking van de lokale overheid.

Een klacht kan betrekking hebben op:

1. Een foutief verrichten van een handeling of prestatie
2. Het afwijken van een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
3. Het niet-uitvoeren van een handeling of prestatie

Een handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

1. Een behandelingswijze van de ambtenaar
2. Een termijn
3. Een beslissing van de ambtenaar

Artikel 2:

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

1. Algemene klachten over (al dan niet) gevoerd beleid
2. Algemene klachten over regelgeving
3. Klachten over beleidsvoornemens of verklaringen
4. Klachten over feiten of handelingen waar een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid is voorzien (zolang de beroepsmogelijkheid niet is aangewend)
5. Klachten over feiten of handelingen waarover juridisch beroep aanhangig is
6. Vragen om informatie, meldingen, suggesties, bezwaren of petitie's

Artikel 3:

Een klacht die formele afhandeling vereist, wordt schriftelijk of elektronisch ingediend bij de gemeente of het OCMW. Dit kan:

- Per brief naar Parklaan 16, 9690 Kluisbergen
- Via email naar secretariaat@kluisbergen.be
- Via het online klachtenformulier op de gemeentelijke website

Artikel 4:

Een klacht is slechts ontvankelijk indien:

1. De identiteit en het adres van de klachtindiener bekend zijn

2. De klacht een duidelijke omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is en betrekking heeft op handelingen of prestaties van de diensten van de gemeente of het OCMW Kluisbergen
3. De klachtindiener een rechtstreeks en persoonlijk belang heeft bij de behandeling van de klacht

Een klacht is niet ontvankelijk indien:

1. Het geen klacht betreft zoals gedefinieerd in artikel 1 van dit reglement
2. De klacht betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend, die al werd behandeld conform de klachtenprocedure
3. De klacht betrekking heeft op feiten waarvoor het gemeentebestuur niet verantwoordelijk is
4. De klacht betrekking heeft op feiten die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden

Artikel 5:

Een medewerker van het gemeentebestuur kan net zoals een andere burger een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

Interne klachten over de samenwerking tussen verschillende diensten en klachten van medewerkers van het gemeentebestuur over hun eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling, vallen niet onder de klachtenprocedure.

Klachten tegen leden van het college van burgemeester en schepenen en leden van de gemeenteraad vallen niet onder deze klachtenprocedure.

Artikel 6:

Klachten worden ingediend volgens de bepalingen opgenomen in art. 3.

Elke klacht wordt geregistreerd in een klachtenregister door de klachtencoördinator. Na registratie ontvangt de klachtindiener onmiddellijk een ontvangstmelding.

De klachtencoördinator is een medewerker van het secretariaat, aangeduid door de algemeen directeur. De klachtencoördinator staat in voor de registratie en de administratieve afhandeling van de dossiers.

Artikel 7:

Na de registratie van de klacht in het klachtenregister maakt de klachtencoördinator de klacht over aan de klachtenbehandelaar, die een ontvankelijkheidsonderzoek uitvoert.

De klachtenbehandelaar is de algemeen directeur, die beroep kan doen op de leden van het MAT bij het onderzoeken en behandelen van de klacht.

Is de klacht onontvankelijk, dan wordt binnen de 15 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord verstuurd naar de klachtindiener waarin de motivatie van onontvankelijkheid wordt weergegeven.

Artikel 8:

In geval van ontvankelijkheid van de klacht, wordt een inhoudelijk onderzoek gestart door de klachtenbehandelaar. Daarbij wordt de betrokken dienst/medewerker om uitleg gevraagd.

Van het onderzoek en de uiteindelijke beoordeling wordt een verslag gemaakt.

De klachtindiener ontvangt binnen een termijn van 30 werkdagen na het versturen van de ontvangstmelding een antwoord waarin de motieven van de beoordeling worden weergegeven.

Artikel 9:

Jaarlijks wordt over de behandelde klachten gerapporteerd aan het college van burgemeester en schepenen, respectievelijk het vast bureau en aan de gemeenteraad, respectievelijk de raad voor maatschappelijk welzijn.

Artikel 10:

Deze regeling treedt in werking vanaf heden.

Kluisbergen, 2 februari 2021

Algemeen Directeur


Lotje DEMEDTS



De Burgemeester – Voorzitter


Philippe WILLEQUET