



UITTREKSEL UIT HET NOTULENBOEK VAN DE GEMEENTERAAD

ZITTING van 04 september 2017

Aanwezig:	Marc Vulsteke, Voorzitter Gemeenteraad Toon Vancoillie, Burgemeester Rik Waeyaert, Stefaan Vercooren, Karolien Damman, Ronny Vierstraete, Schepenen Christine Logghe, Voorzitter OCMW-Schepenen Michel Deseure, Luc Vandermeersch, Rosa Moutton, Noel Bryon, Isabelle Doom, Marnik Vanbecelaere, Lynn Vermote, Tom Cornette, Jan Stoens, Dries Uyttenhove, Koen Declair, Geert Vercruysse, Mark Pollentier, Jelle Vercoutere, Tim Deweerd, Gemeenteraadsleden Sara De Meyer, Gemeentesecretaris
Verontschuldigd:	Johan Braem, Vierde Schepenen Rita Tyvaert, Raadslid
Afwezig:	/

OPENBARE ZITTING

Reglement klachtenbehandeling gemeente Kortemark

Aanleiding, feiten en context

- Een kwaliteitsvol klachtenmanagement is een essentieel onderdeel van elke bestuursorganisatie en de burger als klant moet een goede en betrouwbare dienstverlening kunnen krijgen.
- Het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijk niveau van de gemeente.
- Burgers verwachten dat eventuele bezwaren die ze formuleren correct en deskundig onderzocht en behandeld worden binnen een redelijke termijn.

Juridisch kader

- Het gemeentedecreet van 15 juli 2005, in het bijzonder artikel 197 en 198.
- Het Reglement klachtenbehandeling gemeente Kortemark, goedgekeurd in de gemeenteraadszitting van 1 oktober 2007.

Publieke stemming:

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit

Artikel 1: De gemeenteraad stelt volgend reglement inzake klachtenbehandeling vast:

Art. 1 Definitie

1. Onder 'klacht' wordt verstaan: "een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de gemeente Kortemark klaagt over een door een personeelslid of dienst van de gemeente Kortemark al dan niet verrichte handeling of prestatie".

2. Een klacht kan betrekking hebben op:

- een foute handeling
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie,
- de wijze waarop de burger door de dienst/ambtenaar wordt behandeld.

Klachten kunnen zowel betrekking hebben op het niet correct handelen van ambtenaren als op het niet correct handelen van burgemeester, schep en raadslid.

Wanneer het echter een klacht betreft over het niet correct handelen van mandatarissen wordt de klacht steeds behandeld in de deontologische commissie.

Dit reglement is niet van toepassing op klachten waarvoor een specifieke procedure is voorzien (onder meer interne klachten, pesten op het werk, ongewenst seksueel gedrag,...).

3. Wat is geen klacht?

- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's
- algemene klachten over de regelgeving
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid
- klachten over beleidsvoornemens of -verklaringen.

Art. 2 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator, en diens vervanger bij afwezigheid, is een personeelslid hiertoe aangeduid door de gemeentesecretaris.

De klachtencoördinator registreert de klachten en ziet erop toe dat de hierna vermelde procedure wordt gevolgd.

De klachtencoördinator beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht.

Art. 3 Ontvankelijkheid

Volgende klachten zijn niet ontvankelijk:

- anonieme klachten
- vage klachten
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure

- klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die zich meer dan 6 maanden geleden voordeden
- klachten over aangelegenheden waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft
- punten waarvoor reeds eerder klacht werd ingediend en een standpunt werd ingenomen waarmee de indiener zich niet kan verzoenen.

Art. 4 Klachtenbehandelaar

De klachtencoördinator bezorgt de klacht aan de klachtenbehandelaar. In principe is de hiërarchische overste van de persoon of dienst waartegen de klacht geuit wordt de klachtenbehandelaar.

Er zijn vier mogelijke personen of organen die de klacht behandelen.

- Als een burger een klacht uit over een medewerker of dienst, dan is de klachtenbehandelaar de hiërarchisch overste van de persoon of dienst aan wie de klacht is gericht (als die overste niet zelf betrokken is).
- Als het een klacht is tegen de gemeentesecretaris of de ontvanger dan behandelt het College van Burgemeester en Schepenen.
- Als het een klacht betreft tegen een gedraging van de burgemeester, een schepen of een raadslid dan wordt de klacht aan de secretaris bezorgd die deze bezorgd aan de deontologische commissie ter behandeling.
- Een klacht van een ambtenaar tegen een andere ambtenaar, beiden werkzaam bij het gemeentebestuur Kortemark, wordt behandeld door de gemeentesecretaris.

Art. 5 Procedure

Men kan een klacht indienen via een formulier op de website of via e-mail, per brief, telefonisch of mondeling.

Alle klachten worden doorgestuurd naar de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator houdt een register bij waarin alle relevante gegevens worden genoteerd: (datum ontvangst, identificatie klager, omschrijving klacht, ontvankelijkheid, datum doorsturen klachtenbehandelaar, ...) en rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad.

1. Onderzoek van de klacht

- Bij niet-ontvankelijkheid wordt de indiener hiervan schriftelijk verwittigd binnen de 14 dagen na ontvangst van de klacht.
- Ontvankelijke klachten worden door de klachtencoördinator binnen de 14 dagen na ontvangst ervan doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar.
- De klachtenbehandelaar onderzoekt en beoordeelt de klacht.
- De klachtenbehandelaar maakt een eindverslag omvattende:
 - * omschrijving van de ingediende klacht
 - * omschrijving van het resultaat van het gevoerde onderzoek
 - * eindconclusie (was klacht gegrond of niet; welke oplossing werd geboden bij gegronde klacht).

- Dit eindverslag dient binnen de 20 werkdagen te worden overgemaakt aan de klachtencoördinator.

2. Brief aan klachtindiener

Binnen de 5 werkdagen na ontvangst van het eindverslag zendt de klachtencoördinator een brief aan de klachtindiener met samenvatting van de doorlopen procedure en het eindresultaat.

Artikel 2: Dit reglement vervangt het Reglement klachtenbehandeling gemeente Kortemark van 1 oktober 2007.

Aldus gedaan in zitting van 04 september 2017

Namens de Gemeenteraad:

De Gemeentesecretaris
(n.g.) Sara De Meyer

De Voorzitter Gemeenteraad
(n.g.) Marc Vulsteke

Voor eensluitend afschrift:
Kortemark, 5/09/2017

De Gemeentesecretaris

De Voorzitter Gemeenteraad



Sara De Meyer



Marc Vulsteke