LOKAAL BESTUUR De Pinte

Gemeenteraad

Uittreksel uit de notulen van 25 mei 2020

Aanwezig	Kathleen Ghyselinck, Voorzitter gemeenteraad Vincent Van Peteghem, Burgemeester Willem Rombaut, Kristof Agache, Laure Reyntjens, Benedikte Demunck, Schepenen Lieve Van Lancker, Voorzitter BCSD Wim Vanbiervliet, Hilde Claeys, Antoine Van Nieuwenhuyze, Trudo Dejonghe, Lutgard Vermeyen, Leen Gryffroy, Christel Verleyen, Liselotte Thienpont, Erik Van de Velde, Ann Vandenbussche, Marthe Van Den Abbeele, Evelyne Gomes, Ina Quintyn, Hannes Eechaute, Raadsleden Veerle Goethals, Algemeen directeur
Verontschuldigd	/
Afwezig	/

Openbare vergadering

Vernieuwing reglement klachtenbehandeling

De gemeenteraad

Feiten en context

Het huidige reglement dateert van 2007 en is aan vernieuwing toe naar aanleiding van het Decreet Lokaal Bestuur.

Hogere regelgeving

Decreet over het lokaal bestuur

Vorige beslissingen

Besluit van de gemeenteraad van 12 februari 2007 waarbij het reglement klachtenbehandeling werd goedgekeurd

Motivering

Het decreet over het lokaal bestuur bepaalt dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseren. Het reglement voor klachtenbehandeling is aan een update toe.

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit:

Artikel 1.
Het klachtenreglement, zoals als bijlage bij dit besluit gehecht, wordt goedgekeurd.

Artikel 2.
Dit reglement wordt bekendgemaakt overeenkomstig het decreet over het lokaal bestuur.

Namens de gemeenteraad

get. Veerle Goethals
Algemeen directeur

get. Kathleen Ghyselinck
Voorzitter gemeenteraad

Voor gelijkvormig afschrift
De Pinte, 02/06/2020

Veerle Goethals
Algemeen directeur

Kathleen Ghyselinck
Voorzitter gemeenteraad

LOKAAL BESTUUR De Pinte

Klachtenreglement lokaal bestuur De Pinte

Artikel 1 – Definitie

1. Voor de toepassing van dit reglement geldt de volgende definitie van een klacht: een manifeste uiting (brief, e-mail ...) waarbij een ontevreden burger (natuurlijk of rechtspersoon) bij het lokaal bestuur klaagt over een door het lokaal bestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie.
2. Een klacht kan betrekking hebben op
   - Een 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 betrekking hebben op
   - De diensten van het lokaal bestuur, als van organisaties of bedrijven die in opdracht van het lokaal bestuur werken
   - Een behandelwijze door een ambtenaar
   - Niet naleving van een (redelijke) termijn

Artikel 2 – Toepassingsgebied

1. De klachtenprocedure is **niet** van toepassing op:
   - Anoniem ingediende klachten: minimum naam en adres of e-mailadres moeten opgegeven worden
   - Loutere vragen om informatie, meldingen of suggesties
   - Interne klachten: met deze klachten kunnen personeelsleden van het lokaal bestuur terecht bij de vertrouwenspersoon, de interne preventieadviseur of de preventieadviseur psychosociale aspecten van de Externe Dienst voor Preventie en Bescherming
   - Aangelegenheden waarvoor een specifieke beroeps- of bezwaarprocedure bestaat
   - Algemene klachten over de regelgeving
   - Algemene klachten over het (al dan niet gevoerde) beleid en klachten over beleidsvoornemens of -verklaringen: de klacht moet gaan over een specifiek dossier waarbij de burger individueel en actueel betrokken is.
2. Het lokaal bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen als ze betrekking heeft op feiten:
   - Die langer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van deze feiten zich later hebben gemanifesteerd

- Waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend
- Waarvoor een jurisdictioneel beroep aanhangig is
- Waarvoor reeds eerder een klacht is ingediend, door dezelfde persoon, die volledig afgehandeld is

Artikel 3 – Indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend op de volgende manier:
   - Schriftelijk: via brief
   - Elektronisch: via het klachtenformulier op de gemeentelijke website, e-mail, sociale media (via privéberichten aan Facebook Lokaal bestuur De Pinte)

   Elke administratieve medewerker moet wanneer een burger een klacht mondeling uit, de burger doorverwijzen naar de voorgaande schriftelijke en elektronische middelen of de klachtencoördinator, behoudens toepassing van artikel 3§2. Indien nodig kan de medewerker helpen bij het indienen van de klacht.
2. Wanneer een klacht bij een medewerker wordt geuit en een onmiddellijke oplossing mogelijk is, wordt deze oplossing direct aangeboden.
3. Wanneer een klacht bij een lid van het college van burgemeester en schepenen, de gemeente- of OCMW-raad of Bijzonder Comité Sociale Dienst wordt geuit, wordt deze bezorgd aan de klachtencoördinator voor verdere opvolging.

Artikel 4 – Klachtencoördinator

1. De communicatieambtenaar treedt op als klachtencoördinator. Elke ontvangen klacht wordt onmiddellijk overgemaakt aan de klachtencoördinator.
2. Elke klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd en opgevolgd in een digitaal klachtenregister. Hierin worden alle relevante gegevens opgenomen:
   - Het dossiernummer
   - De datum van ontvangst van de klacht
   - De datum van registratie van de klacht
   - De identiteit van de klager: naam, adres, telefoonnummer en/of e-mailadres
   - De aard van de klacht
   - De administratieve dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend
   - De ondernomen maatregelen
3. De klachtencoördinator ziet er op toe dat aan de indiener van de klacht binnen de vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstmelding wordt toegestuurd, waarin de procedure wordt toegelicht die bij de behandeling van de klacht zal worden opgevolgd.
4. De klachtencoördinator is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

Artikel 5 – Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht conform het toepassingsgebied vastgelegd in artikel 2.

2. Indien een klacht niet ontvankelijk is, wordt deze niet als klacht geregistreerd maar opgevolgd zoals andere meldingen en vragen.

   In de specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd administratief beroep voorzien is, wordt expliciet vermeld dat dit beroep eerst moet worden uitgeput, vooraleer een klachtenprocedure kan worden ingezet.

Artikel 6 – Klachtenbehandelaar

1. De klachtencoördinator wijst de klachtenbehandelaar aan, die de klacht neutraal en met respect voor het beroepsgeheim zal behandelen.

   Deze klachtenbehandelaar is in principe het diensthoofd van de dienst (waar de aangestelde is tewerkgesteld) wiens handelen of niet handelen wordt aangeklaagd of die verantwoordelijk is voor de aangeklaagde feiten of toestand. Hij kan een medewerker van zijn dienst belasten met de praktische behandeling van de klacht. Het antwoord wordt opgesteld in overleg met de klachtencoördinator.

2. Met het oog op een onafhankelijke behandeling van de klacht gelden echter de volgende uitzonderingen:

   - Indien de klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator zelf, wordt het dossier verder behandeld door de algemeen directeur.
   - Is de klacht gericht tegen het diensthoofd dan wordt de klacht behandeld door de algemeen directeur. Hetzelfde geldt wanneer het diensthoofd betrokken is (geweest) bij de totstandkoming van de aangeklaagde feiten of toestand.
   - Is de klacht gericht tegen de algemeen directeur of de financieel directeur (voor de taken die hij in volle afhankelijkheid verricht) dan wordt de klacht behandeld door het college van burgemeester en schepenen.
   - Is de klacht gericht tegen de burgemeester, een schepen, gemeente-/OCMW-raadslid of BCSD-lid dan wordt de klacht behandeld door de deontologische commissie volgens de procedurevoorschriften daar van toepassing.

3. De klachtenbehandelaar legt het voorstel van inhoudelijk antwoord op de klacht voor aan het college van burgemeester en schepenen. Na goedkeuring door het college van burgemeester en schepenen wordt een kopie van het antwoord bezorgd aan de klachtencoördinator.

Artikel 7 – Termijn

1. Indien een klacht ontvankelijk is, wordt de klager daarvan binnen een termijn van vijf werkdagen na ontvangst op de hoogte gebracht met een ontvangstmelding, zoals bepaald in artikel 4§3.

2. De bevindingen van het onderzoek en/of de uiteindelijke oplossing worden door de klachtenbehandelaar binnen een termijn van uiterlijk veertien werkdagen na ontvangst van de klacht aan de klager overgemaakt, met mededeling van de motieven van de beoordeling. Een kopie van dit antwoord wordt aan de klachtencoördinator bezorgd.

3. Indien het niet mogelijk is om binnen deze termijn het onderzoek van de klacht af te ronden (bijvoorbeeld omdat advies moet gevraagd worden aan andere overheden), dan wordt door de klachtenbehandelaar een gemotiveerd antwoord naar de klager

gestuurd met een beschrijving van de stand van zaken. Een kopie van dit antwoord wordt aan de klachtencoördinator bezorgd. Nadat het onderzoek van de klacht definitief is afgerond, dient de klager hiervan op de hoogte gebracht te worden, opnieuw wordt een kopie van dit antwoord aan de klachtencoördinator bezorgd.

4. De termijn begint te lopen de dag na de registratie van de klacht door de klachtencoördinator.

Artikel 8 – Beleidsrapportering

1. De klachtencoördinator speelt een centrale rol in de beleidsrapportering en wordt belast met:
    - Beheer van het klachtenregister
    - Behoud van overzicht over klachtenopvolging
    - Archivering van de klachten
    - Distilleren van weerkerende klachten en tendensen
2. Van de behandelde en nog openstaande klachten wordt jaarlijks een verslag opgesteld dat besproken wordt in het managementteam en overgemaakt aan het college van burgemeester en schepenen.
3. Aan de hand van het klachtenregister wordt door de klachtencoördinator jaarlijks een verslag opgemaakt dat aan de gemeenteraad wordt gerapporteerd.