

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE GEMEENTERAAD

PROVINCIE
VLAAMS-BRABANT

ZITTING van 26 april 2016

GEMEENTE
1745 OPWIJK

Aanwezig : MM. Mevr. Joske Vermeir, raadslid – voorzitter;
Albert Beerens, burgemeester
Jan Couck, Pierre Van de Velde, Johan Deleu,
Mevr. Vera De Koster, Mevr. Inez De Coninck, schepenen;
Patrick De Smedt, OCMW-voorzitter/lid van het College;

Mevr. Lutgard Van der Borght, Paul Verhaevert,
Mevr. Anja Haverals, William Engels,
Mevr. Marijke De Vis, Mevr. Ineke Robijns, Mevr. Arianne De
Bondt, Mevr. Els Van Buggenhout, Willy Segers, Mevr. Inge De
Nil, Jeroen Eenens, Luc De Ridder, Mevr. Marieke De Medts,
Wouter Van Driessche, Roland Mortier en Floris Van den
Broeck, raadsleden

en K. Biesemans, gemeentesecretaris

Punt 9 : Goedkeuring reglement inzake klachtenbehandeling

De Raad,

Gelet op de artikelen 197 en 198 van het gemeentedecreet ;

Gelet op het decreet van 1 juni 2001 houdende de toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen;

Gelet op de Omzendbrief VR 2014/20;

Gelet op het gemeentedecreet dat een regeling invoert betreffende de klachtenbehandeling in een gemeente, waardoor elke gemeente een klachtenregistratie- en behandelingssysteem moet hebben ;

Gelet op artikel 43 §2 16° van het Gemeentedecreet dat bepaalt dat de Gemeenteraad bevoegd is voor het vaststellen van een systeem van klachtenbehandeling;

Gelet op het feit dat het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijk niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk moet zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben ;

Gelet op het feit dat een kwaliteitsvol klachtenmanagement een essentieel onderdeel is van elke bestuursorganisatie en de burger een goede en betrouwbare dienstverlening moet kunnen krijgen ;

Gelet op het feit dat de burgers verwachten dat eventuele vragen en bezwaren die ze formuleren correct en deskundig onderzocht en behandeld worden binnen een redelijke termijn ;

Overwegende dat het gemeentebestuur steeds streeft naar de best mogelijke dienstverlening, klantvriendelijkheid, vlotte afhandeling van aanvragen en dossiers;

Overwegende dat het desondanks toch gebeurt dat iemand die niet tevreden is een klacht uit;

Overwegende dat daarom een reglement wordt opgemaakt dat de klachtenbehandeling regelt;

Gelet op het feit dat iedereen het recht heeft om kosteloos een klacht in te dienen over de handeling of werking van een bestuur;

Gelet op het gunstig advies van het GMAT dd. 10 maart 2016 aangaande dit reglement inzake klachtenbehandeling ;

Gelet op de beslissing van het college van burgemeester en schepenen dd. 12 april 2016 waar het voorgelegde reglement inzake klachtenbehandeling werd goedgekeurd;

Gelet op het feit dat dit reglement inzake klachtenbehandeling voor beide besturen, gemeente en OCMW, van toepassing zal zijn ;

Gelet op de nieuwe gemeentewet :

Gelet op het gemeentedecreet van 15 juli 2005, in het bijzonder de artikelen 248 tot en met 260 m.b.t. het bestuurlijk toezicht ;

Gelet op het decreet van 29 juni 2012 tot wijziging van het gemeentedecreet van 15 juli 2005 en betreffende de uitvoering van artikel 308 van het gemeentedecreet van 15 juli 2005 ;

Gelet op het Besluit van de Vlaamse Regering van 7 september 2012 betreffende de inwerkingtreding van diverse bepalingen van het Gemeentedecreet van 15 juli 2005 en van het decreet van 29 juni 2012 tot wijziging van het Gemeentedecreet van 15 juli 2005 en betreffende de uitvoering van artikel 308 van het Gemeentedecreet van 15 juli 2005 ;

Met 23 ja-stemmen (algemeen stemmen)

BESLUIT:

Artikel 1 :

Het reglement inzake klachtenbehandeling wordt goedgekeurd.

Artikel 2:

Deze beslissing zal worden overgemaakt aan:

- Katleen Biesemans, gemeentesecretaris.
- Christel Ringoot, OCMW-secretaris.
- Katlijn Copriau, bestuurssecretaris gemeente Opwijk.
- Karel Lesy, communicatieambtenaar gemeente Opwijk.
- Thomas Buyse, deskundige organisatiebeheersing gemeente Opwijk.

Artikel 3:

Deze beslissing zal worden meegedeeld aan de heer Gouverneur van Vlaams-Brabant / Agentschap Binnenlands Bestuur-Vlaams Brabant.

Artikel 4:

Deze beslissing zal volgens artikel 186 van het Gemeentedecreet worden bekendgemaakt op de gemeentelijke website.

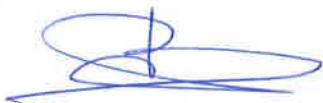
Aldus beslist in voormelde zitting.

In opdracht :
de secretaris,
get. K. Biesemans

de voorzitter,
get. Mevr. J. Vermeir

Voor eensluidend uittreksel,
Opwijk, 28 april 2016

In opdracht :



K. BIESEMANS
Gemeentesecretaris



Mevr. Joske VERMEIR
Voorzitter gemeenteraad

Algemeen reglement inzake klachtenbehandeling

Artikel 1 - algemeen

§1. Dit reglement organiseert voor de gemeente Opwijk en het OCMW Opwijk een systeem voor de behandeling van klachten over handelingen van het bestuur. Elke gebruiker van onze dienstverlening die een klacht uit, heeft recht op een grondige afhandeling ervan.

§2. Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§3. Een klacht kan betrekking hebben op:

1° Het foutief verrichten van een handeling of prestatie.

2° Het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling.

3° Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze.

4° Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie.

§4. Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het lokaal bestuur, wordt beschouwd als een handeling van het lokaal bestuur.

§5. Meldingen, vragen om informatie, beroepen, bezwaren, suggesties en petitie worden niet beschouwd als klachten en vallen daardoor niet onder de klachtenprocedure.

§6. Als melding wordt aanzien: het door de burger signaleren van een bepaalde tekortkoming (in het functioneren van de overheid, aan de infrastructuur, aan het wegennet...). Bijvoorbeeld: een eerste melding van een defect aan het wegdek, defect aan de openbare verlichting, foutieve gegevens in een publicatie of op een website, de verkeerde spelling van een naam, enzovoort. Dit kan de burger signaleren via de digitale meldingskaart op de website of via e-mail (klachten@opwijk.be), schriftelijk via brief of fax, telefonisch of persoonlijk aan het loket.

§7. Elke gebruiker van de dienstverlening van de gemeente Opwijk en het OCMW van Opwijk kan een klacht indienen.

Artikel 2 - toepassing

§1. Het indienen van een klacht kan schriftelijk gericht aan het college van burgemeester en schepenen of de OCMW- voorzitter (Ringlaan 20), via een e-formulier op de website, via het e-mailadres klachten@opwijk.be of mondeling aan één van de loketten (registratie via formulier).

§2. Wanneer een klacht bij een medewerk(st)er van een dienst terecht komt, stuurt hij/zij de klacht door naar de klachtencoördinator voor registratie, ook wanneer de medewerk(st)er in kwestie de klager onmiddellijk een oplossing kan bieden.

§3. De communicatieambtenaar wordt aangesteld als klachtencoördinator. Bij zijn/haar afwezigheid treedt de afdelingsverantwoordelijke interne zaken/bestuursecretaris op als klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de klachten en verwijst ze, als ze ontvankelijk zijn, voor behandeling door naar een klachtenbehandelaar, afhankelijk van de aard van de klacht. De klachtencoördinator ziet er vervolgens op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

§4. Als klachtenbehandelaar treedt op:

1° De hiërarchische overste van de persoon of dienst tegen wie de klacht gericht is. Indien de overste zelf betrokken is, treedt de secretaris op als klachtenbehandelaar.

2° De bijzondere ad hoc op te richten raadscommissie indien het een klacht betreft tegen de secretaris of de financieel beheerder.

§5. De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

§6. Nadat de klachtencoördinator de klacht heeft ontvangen, registreert hij ze (ongeacht of ze wel of niet ontvankelijk is) in een bestand met minstens de volgende gegevens:

1° De datum van de klacht

2° De identificatiegegevens van de klager: naam en adres, telefoonnummer, (e- mailadres)

3° Via welk communicatiekanaal de klacht is gemeld

4° Een korte omschrijving van de klacht

5° De dienst en eventueel de persoon waarop de klacht betrekking heeft

6° De klachtenbehandelaar

§7. De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit. De klacht is niet ontvankelijk als deze:

1° anoniem is ingediend.

2° alleen mondeling is ingediend.

3° het voorwerp is van een gerechtelijke procedure.

4° gaat over zaken waarbij het lokaal bestuur geen betrokken partij is.

5° gaat over zaken waarbij de klager geen belang kan aantonen.

6° al eerder werd ingediend en ongegrond werden bevonden, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht.

7° betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.

8° zoals vermeld in artikel 1, buiten het toepassingsgebied van dit reglement vallen.

9° niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager dient het probleem eerst te signaleren aan de betrokken dienst of medewerker, zodat het probleem eventueel spontaan gecorrigeerd kan worden.

§8. Onontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure. De klachtencoördinator deelt aan de klager in een gemotiveerde communicatie mee waarom de klacht als onontvankelijk wordt beschouwd.

§9. Indien het bestuur weigert een klacht te behandelen, kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst.

Artikel 3 - afhandeling

§1. Binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoordbrief of antwoordmail naar de klager. Dit antwoord bevat in elk geval de volgende elementen:

1° de bevestiging dat de klacht werd ontvangen of ingeval het een melding betreft, het aan de betrokken dienst werd overgemaakt.

2° de vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is, met bijhorende motivering als ze niet ontvankelijk is.

3° een korte omschrijving van de opgestarte klachtenprocedure, met vermelding van de contactgegevens van de klachtenbehandelaar.

4° de vermelding dat bij ontvankelijkheid van de klacht deze verder zal behandeld worden binnen een termijn van 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. Binnen deze termijn zal de indiener dan ook een antwoord krijgen op zijn klacht.

Deze antwoordbrief of antwoordmail wordt tevens bezorgd aan de secretaris en ter kennis gebracht van het lid van het college van burgemeester en schepenen of de OCMW- voorzitter die overeenkomstig de interne taakverdeling politiek verantwoordelijk zijn voor de materie waarop de klacht betrekking heeft.

§2. Na een positief ontvankelijkheidsonderzoek verwijst de klachtencoördinator de klacht door naar de klachtenbehandelaar. Als klachtenbehandelaar wordt aangeduid:

1° bij een klacht tegen een dienst of tegen een medewerker van een dienst: het diensthoofd of de hiërarchische overste

2° bij een klacht tegen een diensthoofd: het afdelingshoofd

3° bij een klacht tegen het afdelingshoofd: de secretaris

4° bij een klacht tegen de financieel beheerder met betrekking tot de taken die hij verricht onder de functionele leiding van de bevoegde secretaris: de secretaris

5° bij een klacht tegen de financieel beheerder met betrekking tot de taken die hij in volle onafhankelijkheid uitvoert: de bijzondere ad hoc op te richten bevoegde commissie

6° bij een klacht tegen de secretaris: de bijzondere ad hoc op te richten commissie

7° bij een klacht tegen een politiek mandataris: de gemeenteraad of OCMW- raad.

§3. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht. Hij/zij gaat zo nodig bij de medewerker uitleg vragen over de feiten waarover geklaagd wordt en neemt de conclusies van het gesprek op in een verslag.

§4. De klachtenbehandelaar bezorgt het verslag met motivering en een ontwerp van antwoordbrief aan de klachtencoördinator. Die gaat na of de klachtenbehandelaar een neutrale houding heeft aangenomen in het behandelen van de klacht. Na goedkeuring door de klachtencoördinator stuurt deze aan de klager een antwoordbrief met de conclusies van het onderzoek en dit ten laatste 45 kalenderdagen na indiening van de klacht.

§5. Het opvragen van bijkomende informatie naar aanleiding van het toevoegen van nieuwe elementen na de ontvangst van de antwoordbrief vermeld in artikel 3 §4 schort de termijn van 45 kalenderdagen op voor het gegrondheidsonderzoek. De termijn wordt dan 90 kalenderdagen.

§6. De klacht wordt als afgesloten beschouwd wanneer de klager het antwoord heeft ontvangen en het klachtenregister volledig is ingevuld.

§7. De klachtenbehandelaar houdt bij de klachtenbehandeling maximaal rekening met de van kracht zijnde wettelijke en reglementaire verplichtingen en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

Artikel 4 - rapportering

§1. De klachtencoördinator bezorgt elk kwartaal een overzicht van de klachten en de behandeling ervan aan het managementteam, het schepencollege en de OCMW- voorzitter.

§2. De klachtencoördinator bezorgt jaarlijks en in februari een rapport (met weglaten van de privacygegevens) over de behandelde klachten ter kennisneming aan de leden van de gemeenteraad en de OCMW- raad.

Gezien om te worden gevoegd bij de beslissing van de
Gemeenteraad van Opwijk dd. ... 26 april 2016
In opdracht:

De Gemeentesecretaris,

De Voorzitter,

K. Biesemans



J. Vermeir