

Uittreksel uit de notulen van de gemeenteraad van Jabbeke, dd. 15 oktober 2007



Aanwezig :

Burgemeester - Voorzitter: Hendrik Bogaert

Schepenen : Daniël Vanhessche, Heidi Vanhaverbeke, Jan Pollet, Siska Loyson, Isabelle Louis, Paul Storme

Raadsleden : Georges Lievens, Jacques Monteyne, Christine Desplenter, Luc Puystiens, Walter Jodts, Veronique Declerck, Paul Vanden Bussche, Claudia Coudeville, Joël Acke, Franky Dereeper, Reinhart Madoc, Régine Demeulemeester, Geert Deprée, Annie Vermeire-D'hoedt, Brenda Bussche, Hilde Despiegelaere ,

Gemeentesecretaris : Gabriël Acke

Afwezig of verontschuldigd : Roland Verleye

Betreft : 5 Gemeenteraad - interne werking - systeem klachtbehandeling. (Referte: I/SEC/2007/81786)

Aan de gemeenteraad wordt het volgend ontwerp van besluit voorgelegd, zoals geadviseerd in de gemeenteraadscommissie van 1 oktober 2007. Het ontwerp wordt toegelicht door raadslid Claudia Coudeville, voorzitter raadscommissie interne zaken.

Overeenkomstig artikel 42, §1, Gemeentedecreet, beschikt de gemeenteraad over de volheid van bevoegdheid ten aanzien van de aangelegenheden van gemeentelijk belang.

Met toepassing van artikel 197, Gemeentedecreet, organiseert de gemeenteraad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.

Op grond van artikel 198, §1, Gemeentedecreet, moet het systeem van klachtenbehandeling worden georganiseerd op het ambtelijke niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Op voorstel van het college van burgemeester en schepenen.

Artikel 1 : Begripsbepalingen.

a. Klacht.

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger of medewerker bij het gemeentebestuur klaagt over een door het gemeentebestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Een klacht kan zowel 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 een prestatie.

Een handeling of prestatie kan zowel betrekking hebben op:

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

De klachten kunnen betrekking hebben zowel op een ernstig niet correct handelen van ambtenaren als op een ernstig niet correct handelen van burgemeester, schepenen of gemeenteraadsleden.

Deze klachtenprocedure vindt geen toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petities.

Deze klachtenprocedure vindt evenmin toepassing op:

- algemene klachten over de regelgeving;
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid;
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

b. Klachtencoördinator.

De inkomende klachten worden geregistreerd en gecoördineerd door een klachtencoördinator.

De klachtencoördinator en diens vervanger bij afwezigheid is een lid van het gemeentepersoneel.

Hij wordt aangeduid door de gemeentesecretaris.

De klachtencoördinator registreert de klachten. Hij waakt erover dat de in artikel 2 beschreven procedure wordt nageleefd.

c. Klachtenbehandelaar.

De klachten worden behandeld door :

- de hiërarchische overste van degene tegen wiens handeling en/of gedraging de klacht is gericht, tenzij hij /zij zelf betrokken partij is in welk geval de klacht wordt behandeld door de gemeentesecretaris;
- het college van burgemeester en schepenen indien het een klacht betreft tegen een handeling en/of gedraging van de gemeentesecretaris of de financieel beheerder/gemeenteontvanger;
- de gemeenteraadscommissie deontologie/interne zaken indien het klacht betreft tegen een handeling en/of gedraging van de burgemeester, een schepen of een gemeenteraadslid;
- de gemeentesecretaris indien het een klacht betreft onder gemeentelijke ambtenaren.

Artikel 2: De klachtenprocedure.

a. Het ontvangen van een klacht.

Een klacht kan mondeling (bij een personeelslid of mandataris), schriftelijk (brief, fax, aangifteformulier, elektronische post of telefonisch worden ingediend.

Bij een mondelinge of telefonische klacht moet de ontvanger van de klacht deze noteren en overmaken aan de klachtencoördinator.

Volgende gegevens moeten bij het ontvangen van de klacht worden genoteerd:

- de datum van indiening
- de identiteitsgegevens van de indiener van de klacht
- de korte omschrijving van de klacht

b. Het doorsturen van de klacht naar de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator registreert de binnenkomende klachten die hem/haar worden overgemaakt per brief, per fax, via elektronische post, via nota van ontvangen telefoon, via nota van mondeling ontvangen klacht.

c. De registratie van de klacht.

De klachtencoördinator registreert elke klacht onder het systeem van de inkomende documenten met registervermelding "klachtregistratie".

Aldus worden volgende gegevens bijgehouden:

- de datum van ontvangst van de klacht;
- de ontvanger van de klacht;
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht;
- de drager van de klacht (brief, fax, aangifteformulier, elektronische post, telefoon);
- via wie de klacht werd ontvangen (rechtstreeks van de burger, via mandataris, via andere wegen);
- een korte omschrijving of samenvatting van de klacht, met vermelding van de administratieve dienst, personeelslid of mandataris waartegen de klacht wordt ingediend;
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding;

De behandeling van de klacht gebeurt door de bevoegde klachtenbehandelaar onder het systeem van interne verwerking van de gemeente Jabbeke, waarbij ingeschreven worden:

- het resultaat van de klachtenbehandeling :
 - ° ontvankelijk
 - ° ongegrond
 - ° opgelost
 - ° niet opgelost
 - ° niet ontvankelijk;
- de reden van de eventuele niet ontvankelijkheid;
- de klachtenbehandelaar binnen het bestuur;
- de datum van doorzending van de klacht naar de klachtenbehandelaar;
- de beoordeling van de klacht
- de datum waarop de klacht afgehandeld is;
- de datum van de schriftelijke mededeling van de beslissing aan de klachtindiener;
- de datum van de eventuele reactie van de klachtindiener op de voormelde schriftelijke mededeling;
- de ondernemen of de te nemen maatregelen.

d. Het onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht.

De klachtenbehandelaar voert het onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht.

In beginsel wordt een klacht geacht steeds ontvankelijk te zijn.

Niet ontvankelijk zijn de klachten die betrekking hebben op:

- regelgeving;
- het al dan niet gevoerde beleid;
- beleidsvoornemens of -verklaringen;

-aangelegenheden waarvoor reeds klacht werd ingediend en waarbij een standpunt werd ingenomen waarmee de indiener zich niet kan verzoenen;
-een dossier waarin nog niet alle beroepsmogelijkheden zijn uitgeput ;
-een dossier waarbij de klachtindiener geen belang heeft.

Anonieme klachten zijn niet ontvankelijk.

Kennelijk ongegronde klachten zijn evenmin ontvankelijk.

In geval van niet ontvankelijkheid wordt aan de klager binnen 14 dagen na het ontvangen van de klacht schriftelijk meegedeeld dat de klacht werd ontvangen maar niet ontvankelijk is, met vermelding van de redenen van niet – ontvankelijkheid.

Wanneer de klacht ontvankelijk is, wordt aan de klager binnen de 14 dagen schriftelijk meegedeeld dat de klacht werd ontvangen, de klacht ontvankelijk is en verder wordt behandeld, met vermelding van de coördinaten van de klachtenbehandelaar.

e. Het onderzoek van de klacht.

Wanneer de klacht ontvankelijk wordt verklaard, wordt hij onderzocht en beoordeeld door de klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar gaat bij de betrokken dienst/ medewerker om uitleg vragen over het/de feit(en) waarover wordt geklaagd.

De klachtenbehandelaar stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek en vraagt laatstgenoemde om zijn reactie.

De klachtenbehandelaar maakt een eindverslag, dat de volgende punten bevat:

- omschrijving van de ingediende klacht;
- omschrijving van het resultaat van het gevoerde onderzoek;
- omschrijving van de reactie van de klager op de onderzoeksresultaten;
- gemotiveerde eindconclusie nopens de gegrondheid van de klacht en , in geval van gegrondheid, van de geboden oplossing.

f. Brief aan de klachtindiener.

Na het opmaken van het eindverslag door de klachtenbehandelaar, wordt aan de klager een brief gezonden met de samenvatting van de doorlopen procedure en het eindresultaat ervan.

g. Rapportering

Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad gerapporteerd.

h. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking vanaf 1 januari 2007.

BESLUIT:

Enig artikel:

De gemeenteraad verleent goedkeuring aan het reglement van de klachtenbehandeling.

Aldus beslist door de gemeenteraad van 15 oktober 2007

Gabriël Acke
Gemeentesecretaris

Hendrik Bogaert
Burgemeester - Voorzitter

Voor eensluidend afschrift

Gabriël Acke
Gemeentesecretaris

Hendrik Bogaert
Burgemeester - Voorzitter

