

**UITTREKSEL UIT HET REGISTER DER
BERAADSLAGINGEN VAN DE GEMEENTERAAD**

Zitting van 23 oktober 2019.

Aanwezig: François Willems, Ronny Heuvinck, François Perdaens,
Gunther Buggenhout, Nele Bosman, Christoph De Backer, Ilse Pissens,
Ann Doran, Guido Van Herreweghe, Freya Saeys, Reinout De Mol,
Bo Macharis, Evy Van Ransbeeck, Charlotte De Smet, Werner Jansegers,
Els Lambrecht, Reinoud Van Stappen, Gunther Van Haut: Raadsleden;
Maria Van Keer, Goedele Uyttersprot, Jan Vanderstraeten,
Goedele De Cock, Mike Torck: Schepenen;
Raf De Wolf: Burgemeester;
Peter Huyck: Voorzitter;
Luc Vermeir: Algemeen directeur

Openbare vergadering

8. Systeem van klachtenbehandeling. Vaststelling.

De gemeenteraad

Gelet op artikelen 41, 78 en op Titel 6, hoofdstuk 1 Klachtenbehandeling van het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017;

Gelet op het besluit van de gemeenteraad van 22 december 2016 betreffende de vaststelling van het systeem van klachtenbehandeling voor de gemeente;

Gelet op het besluit van de OCMW-raad van 3 augustus 2019 betreffende de vaststelling van het systeem van klachtenbehandeling voor het OCMW;

Overwegende dat het gezien de evolutie naar een geïntegreerd lokaal bestuur opportuun is om beide systemen op elkaar af te stemmen;

Overwegende dat een systeem van klachtenbehandeling onontbeerlijk is, enerzijds om te voldoen aan de decretale verplichtingen, anderzijds om te kunnen nagaan wat leeft bij de burger over de werking van de gemeentelijke dienstverlening en in het kader van permanente verbetering;

Overwegende dat een kwaliteitsvol klachtenmanagement een essentieel onderdeel is van elke organisatie en dat de burger als klant recht heeft op een goede en betrouwbare dienstverlening;

Overwegende dat burgers mogen verwachten dat eventuele vragen en bezwaren die ze formuleren correct en deskundig onderzocht en behandeld worden binnen een redelijke termijn;

Gelet op de bespreking van dit dossier op de vergadering van de gemeenteraadscommissie algemeen beleid van 21.10.2019;

BESLUIT:

Met 15 ja-stemmen (Maria Van Keer, Nele Bosman, Raf De Wolf, Goedele Uyttersprot, Guido Van Herreweghe, Peter Huyck, Jan Vanderstraeten, Reinout De Mol, Bo Macharis, Evy Van Ransbeeck, Goedele De Cock, Charlotte De Smet, Els Lambrecht, Mike Torck, Gunther Van Haut) en 10 onthoudingen (François Willems, Ronny Heuvinck, François Perdaens, Gunther Buggenhout, Christoph De Backer, Ilse Pissens, Ann Doran, Freya Saeys, Werner Jansegers, Reinoud Van Stappen).

Artikel 1 – Goedkeuring te verlenen aan bijgevoegd reglement voor klachtenbehandeling.

Artikel 2 – Deze regeling treedt in werking vanaf 1 januari 2020.

Artikel 3 – Afschrift van deze beslissing wordt overgemaakt aan Luc Vermeir, algemeen directeur en Ann Seymoens, stafmedewerker.

Namens de Gemeenteraad,
De Algemeen directeur ,
Get. Luc Vermeir

De Voorzitter,
Get. Peter Huyck

VOOR GELIJKVORMIG AFSCHRIFT

In opdracht:
De Algemeen directeur,

De Voorzitter,

Luc Vermeir

Peter Huyck

Reglement klachtenbehandeling

Artikel 1 – Er wordt op het ambtelijke niveau van gemeente en OCMW Lebbeke een procedure voor klachtenbehandeling georganiseerd.

Artikel 2 – Definities

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

Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie

Een handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

- een behandelingswijze van een personeelslid of dienst
- een termijn
- een beslissing van een personeelslid of dienst

Een klacht is niet:

- Een melding (vb. over de staat van een straat, foutieve gegevens in een publicatie, ...)
- een vraag om informatie
- een klacht over een beslissing waarvoor beroepsprocedures bestaan
- een klacht over regelgeving of gevoerd beleid
- klachten over de lokale politie, intercommunales of andere samenwerkingsverbanden. Deze klachten worden doorgestuurd naar de instantie zelf.
- klachten over feiten die meer dan één jaar voor het indienen hebben plaatsgevonden.
- anonieme klachten

Een klacht kan ook geuit worden door een medewerker van de diensten van gemeente of OCMW.

De **klachtencoördinator** wordt aangeduid door de algemeen directeur. Hij/zij registreert de klacht en onderzoekt de ontvankelijkheid.

Indien het een klacht betreft ten opzicht van de aangestelde klachtencoördinator, neemt de algemeen directeur de rol van klachtencoördinator op.

De **klachtenbehandelaar** is

- de hiërarchische overste van het personeelslid tegen wie de klacht is gericht en die zelf niet betrokken is bij de klacht.
- de algemeen directeur indien het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van de andere ambtenaar die beiden werkzaam zijn bij het gemeentebestuur of OCMW van Lebbeke.
- de deontologische commissie van de gemeenteraad indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de algemeen directeur of financieel directeur.

Artikel 3 – procedure

§1. Klachten kunnen schriftelijk, per brief, per klachtenformulier of per e-mail gericht worden aan de klachtencoördinator. Bij mondelinge of telefonische klachten, wordt de klager gevraagd zijn klacht op papier te zetten.

§2. De klachtencoördinator registreert de klacht. Binnen vijf werkdagen na ontvangst wordt een ontvangstbevestiging naar de klager gestuurd.

De datum van de inkomststempel wordt beschouwd als de datum van ontvangst, in het geval van een elektronische klacht wordt de datum waarop het elektronisch bericht werd ontvangen beschouwd als datum van ontvangst.

§3. Indien de klacht ontvankelijk is, wordt deze verder onderzocht door de klachtencoördinator, in samenwerking met een klachtenbehandelaar. Het onderzoek gebeurt op basis van de informatie van de klager en van de betrokken dienst(en). Aan de klachtencoördinator en klachtenbehandelaar kunnen geen instructies gegeven worden over de wijze waarop de klacht behandeld moet worden.

§4. Binnen de 30 werkdagen na ontvangst krijgt de klager een antwoord op zijn klacht, met een eventuele oplossing. Een uitzondering op deze termijn is mogelijk indien de klacht ingewikkeld is, of advies van andere overheden nodig is. De klager wordt hiervan op de hoogte gebracht.

Artikel 4 – Alle klachten worden, samen met het gevolg dat eraan wordt gegeven, in een centraal bestand geregistreerd door de klachtencoördinator. Hiervan wordt jaarlijks gerapporteerd aan gemeente- en OCMW-raad