

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE GEMEENTERAAD VAN 9180

MOERBEKE.

Openbare zitting van 26 maart 2019.

Tegenwoordig:

Peter De Bock, Voorzitter

Robby De Caluwe, Burgemeester

Thierry Walbrecht, Derde Schepen

Lut Van De Vijver, Inge Mertens, Frederic Dierinck,

Sarah Poppe, Vierde Schepen

Stijn Deschepper, Tibbe Verschaffel, Nicole Stevelinck, Martine Dieleman, Antje Van Hecke, Karen De

Block, Marc Cossaer, Seline Somers, Tom Hillaert, Gemeenteraadslid

Barbara Put, Adjunct algemeen directeur

Afwezig:

Verontschuldigd:

Koen Mertens, Gemeenteraadslid

Karin Van de Sompel, Algemeen directeur

GR/2019/047 - GOEDKEURING REGLEMENT INZAKE KLACHTENBEHANDELING (19.48').

De Gemeenteraad,

Gelet op het decreet lokaal bestuur, inzonderheid de artikelen 302 en 303;

Overwegende dat elke gemeente dient te beschikken over een klachtenbehandelingsysteem;

Gelet op het ontwerp van reglement inzake klachtenbehandeling voor gemeente en OCMW;

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit

Art. 1. Het klachtenreglement, zoals gevoegd als bijlage bij dit besluit, goed te keuren.

Art. 2. Een voor eensluidend verklaard uittreksel van deze beslissing bekend te maken op de webtoepassing en ter kennis te brengen van de toezichthoudende overheid van de overzichtslijst zoals bedoeld bij decreet lokaal bestuur van 22 december 2017.

Barbara Put

Get. Adjunct algemeen directeur

Namens de gemeenteraad,




Peter De Bock

Get. Voorzitter

Voor eensluidend uittreksel,

9180 Moerbeke, 28 maart 2019.

De Algemeen directeur,

De Voorzitter,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long, sweeping tail that extends downwards and to the left.

OPENBARE ZITTING VAN 26 maart 2019

Tegenwoordig: de Dames en Heren

Peter De Bock, Voorzitter

Robby De Caluwe, Stijn Deschepper, Sarah Poppe, Thierry Walbrecht, Tibbe Verschaffel,
Inge Mertens, Frederic Dierinck, Nicole Stevelinck, Seline Somers, Marc Cossaer, Tom
Hillaert, Lut Van de Vijver, Martine Dieleman, Karen De Block, Antje Van Hecke,
RAADSLEDEN

Afwezig:

Verontschuldigd:

Koen Mertens, Raadslid

Karin Van de Sompel, Algemeen directeur

Goedkeuring reglement inzake klachtenbehandeling (22.16').

Regelgeving

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn,

Gelet op het decreet lokaal bestuur, inzonderheid de artikelen 302 en 303;

Verwijzingen

Overwegende dat elke gemeente en OCMW dienen te beschikken over een
klachtenbehandelingssysteem;

Gelet op het ontwerp van reglement inzake klachtenbehandeling voor gemeente en
OCMW,

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit

Art. 1. Het klachtenreglement, zoals gevoegd als bijlage bij dit besluit, goed te keuren.

Art. 2. Een voor eensluidend verklaard uittreksel van deze beslissing bekend te maken op
de webtoepassing en ter kennis te brengen van de toezichthoudende overheid van de
overzichtslijst zoals bedoeld bij decreet lokaal bestuur van 22 december 2017.

Namens de OCMW-Raad,

Karin Van de Sompel

Algemeen directeur

De algemeen directeur

Karin Van de Sompel



Eensluidend uittreksel
9180 Moerbeke-Waas, 28 maart 2019

Peter De Bock

Voorzitter

De voorzitter

Peter De Bock

REGLEMENT INZAKE KLACHTENBEHANDELING VOOR GEMEENTE ENOCMW MOERBEKE

Artikel 1 - Visie en doel

§1 Elke gebruiker van de dienstverlening van het gemeentebestuur Moerbeke die een klacht uit, heeft recht op een klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht.

§2 Het gemeentebestuur Moerbeke wenst zich te profileren als een toegankelijke, klantvriendelijke en kwaliteitsvolle organisatie. De registratie en het onderzoek van klachten bieden kansen om de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening continu te verbeteren.

Artikel 2 - Wat is een klacht

§1 Een klacht is manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij het bestuur klaagt over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

§2 Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

- een foutief verrichtte handeling of prestatie
- een afwijking van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie
- het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling of prestatie

§3 Een handeling of prestatie kan zowel betrekking hebben op:

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

§4 Klachten zijn niet enkel beperkt tot het handelen van ambtenaren. Een klacht kan ook betrekking hebben op het niet correct handelen van een raadslid, een schepen, een lid van het vast bureau of de burgemeester.

§5 Het klachtenreglement is niet van toepassing op:

- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's
- algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen
- klachten van werknemers van de gemeente en het OCMW van Moerbeke over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling

Artikel 3 - Wie kan een klacht indienen

Elke gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening kan een klacht indienen. Het kan gaan om een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf. Ook een personeelslid van de gemeente kan een klacht uiten op basis van dit reglement.

Artikel 4 - Hoe een klacht indienen

§1 Klachten kunnen als volgt worden ingediend bij het secretariaat:

- Mondeling: persoonlijk of per telefoon
- Elektronisch: via e-mail (meldingen@moerbeke.be)
- Schriftelijk: per brief
Gemeentebestuur Moerbeke, Dienst Secretariaat, Lindenplaats 7 te 9180 Moerbeke

§2 Indien een klacht mondeling of telefonisch geuit wordt, dient het klachtenformulier ingevuld te worden.

§3 Een klacht bevat tenminste:

1. de naam en adres van de klager
2. de datum
3. een omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft

§4 Alle personeelsleden en alle mandatarissen van de gemeente en het OCMW Moerbeke kunnen een klacht in ontvangst nemen en die doorverwijzen naar de klachtencoördinator die oordeelt over de ontvankelijkheid. Bij verhindering van de klachtencoördinator kan de algemeen directeur een vervangende coördinator aanduiden.

§5 Indien de klacht niet voldoet aan alle genoemde vereisten, neemt de klachtenbehandelaar contact op met de klager teneinde de nodige aanvullingen of verbeteringen te krijgen. De klager krijgt tien werkdagen de tijd (tenzij anders afgesproken), na berichtgeving over de onvolkomenheid, om de noodzakelijke aanvullingen over te maken.

Artikel 5 - Ontvankelijkheidsvoorwaarden

§1 Vooraleer de klacht wordt behandeld, oordeelt de klachtenbehandelaar of de klacht ontvankelijk is.

§2 De klacht moet voldoen aan volgende voorwaarden:

- bestaan uit feiten
- betrekking hebben op een bevoegdheid van de gemeente of het OCMW van Moerbeke

§3 De klacht wordt beschouwd als niet ontvankelijk in de klachtenprocedure indien:

- anonieme klachten (identiteit en adres van de klager moeten gekend zijn);
- alleen mondeling ingediende klachten;
- niet voldoende duidelijk omschreven klachten;
- klachten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure;
- klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die zich meer dan 6 maanden geleden voordeden;
- een klacht die betrekking heeft op een materie waarvoor de gemeente niet bevoegd is;
- een klacht over aangelegenheden waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft;
- een klacht die al eens eerder behandeld is, ingediend door dezelfde indiener;
- een vraag tot dienstverlening;
- het een klacht betreft waarvoor een specifieke procedure is voorzien in de wetgeving

(bv. pesten op het werk, ongewenst seksueel gedrag).

Artikel 6 - De behandeling van de klachten

§1 De klachtencoördinator staat in voor de registratie van de klacht in het klachtenregister, het onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht en de administratieve afhandeling ervan.

§2 Uiterlijk binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht ontvangt de klager een ontvangstmelding en de mededeling of de klacht al dan niet ontvankelijk werd verklaard. Als klachtencoördinator treedt op: Mieke Van den Berghe

§3 De klachtenbehandelaar staat in voor het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht en het formuleren van een antwoord. Als klachtenbehandelaar treden op: College van burgemeester en schepenen / vast bureau.

§4 Ontvankelijke klachten worden onderzocht door de klachtenbehandelaar, die een antwoord voor de klager formuleert en dit doorgeeft aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator gaat na of het antwoord aan de nodige vormvereisten voldoet.

§5 Binnen de maand na het indienen van de klacht ontvangt de klager van de klachtencoördinator een antwoord en indien mogelijk een oplossing, en wordt aangegeven welke maatregelen worden genomen om het probleem in de toekomst te vermijden.

§6 De klachten worden behandeld volgens de klachtenprocedure, toegevoegd als bijlage bij dit reglement.

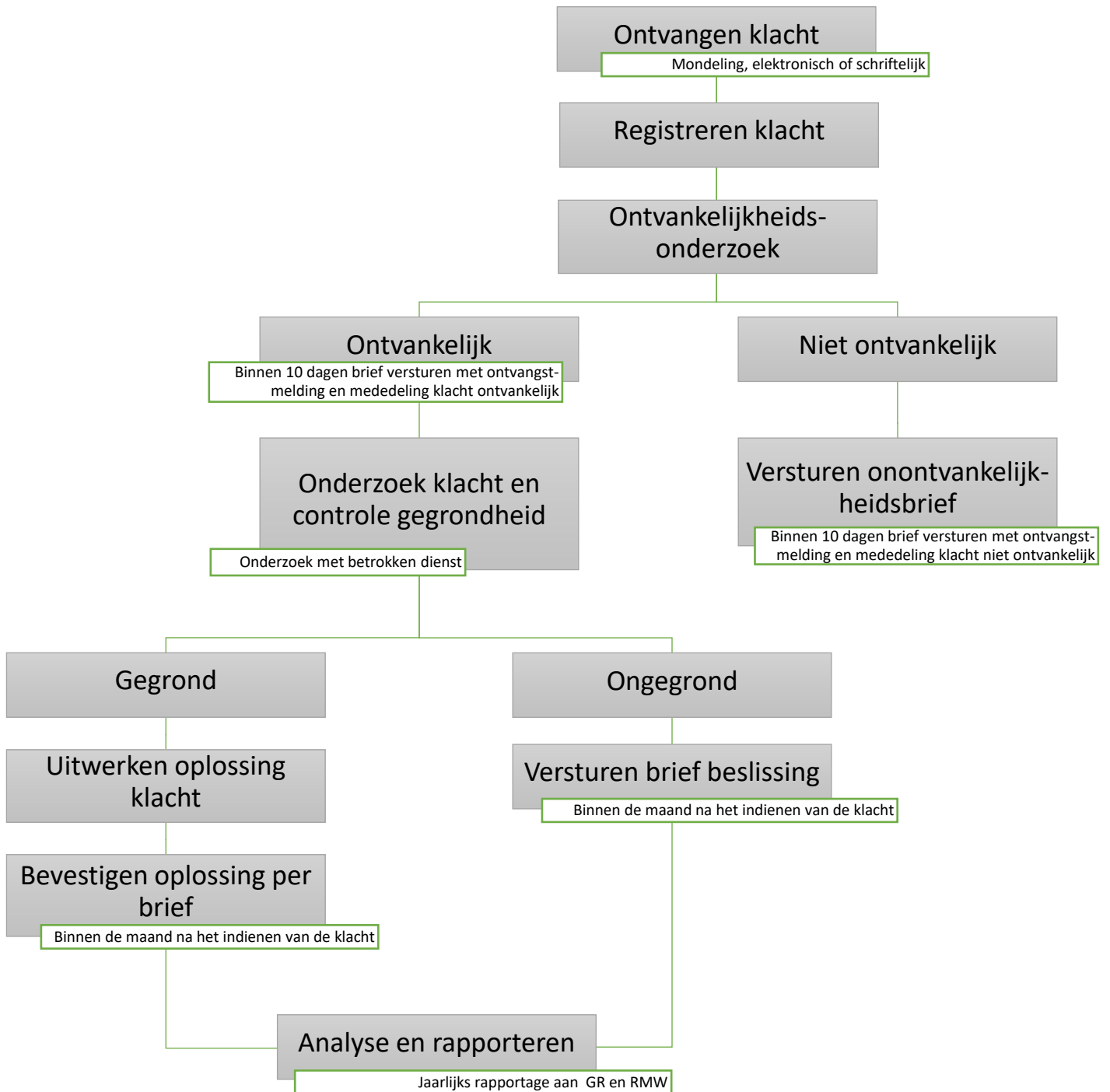
Artikel 7 - Evaluatie en rapportering

Jaarlijks wordt er een overzicht van de binnengekomen klachten gerapporteerd aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

Artikel 8 - Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 26 maart 2019 .

BIJLAGE 1: KLACHTENPROCEDURE



Uitgeschreven procedure:

1. De klacht wordt schriftelijk met vermelding van de identiteit van de klager ingediend:
 - Mondeling: persoonlijk of per telefoon (Indien een klacht mondeling of telefonisch geuit wordt, dient het klachtenformulier ingevuld te worden.)
 - Elektronisch: via e-mail
 - Schriftelijk: per brief
2. De klachtencoördinator ontvangt de klacht en registreert deze klacht in het klachtenregister.
3. De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht ontvankelijk is volgens de regels van het klachtenreglement.
4. Als de klacht niet ontvankelijk is wordt de klager hiervan binnen de tien dagen op de hoogte gebracht met een brief waarin de reden van niet ontvankelijkheid duidelijk vermeld wordt.
5. Indien de klacht niet voldoet aan alle genoemde vereisten, neemt de klachtencoördinator contact op met de klager teneinde de nodige aanvullingen of verbeteringen te krijgen. De klager krijgt tien werkdagen de tijd (tenzij anders afgesproken), na berichtgeving over de onvolkomenheid, om de noodzakelijke aanvullingen over te maken.
6. Als de klacht ontvankelijk is onderzoekt de klachtenbehandelaar de klacht en de gegrondheid van de situatie en bespreekt deze met de betrokken dienst(en).
7. Indien de klacht gegrond is zoekt de klachtenbehandelaar samen met de betrokken dienst(en) en de klager naar een oplossing.
8. De oplossing die wordt bereikt wordt schriftelijk bevestigd per brief binnen de maand na het indienen van de klacht.
9. Wanneer de klacht ontvankelijk en ongegrond is wordt de klager binnen de maand na het indienen van de klacht op de hoogte gesteld per brief met duidelijke vermelding van de ongegronde reden.
10. Jaarlijks wordt er een verslag gerapporteerd aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.