

UITTREKSEL UIT HET NOTULENBOEK VAN DE GEMEENTERAAD

Zitting van 2012-03-01

Aanwezig

Voorzitter	Anne-Mie PALMANS-CASIER
Burgemeester	Huub BROERS
Schepenen	Jacky HERENS, Jean DUIJSENS,
Raadsleden	Nico DROEVEN, Victor WALPOT, Jean LEVAUX, Grégory HAPPART, Marie-Noëlle KURVERS, Marina SLOOTMAEKERS, Sandra SEGERS, Shanti HUYNEN
Secretaris	Dragan MARKOVIC

PUNT 2.

Vaststelling van een systeem voor klachtenbehandeling

De raad

Gelet op het gemeentedecreet van 15 juli 2005 en latere wijzigingen

Gelet op het hersteldecreeet van 23 januari 2009

Gelet op de Nieuwe Gemeentewet voor de artikelen die nog van toepassing zijn

Gelet op de wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen

Gelet op het decreet van 28 april 1993 houdende regeling voor het Vlaamse gewest van het administratief toezicht op de gemeenten en latere wijzigingen

Gelet op het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur

Gelet op artikels 42, 43§ 2 °16, 197 en 198 van het gemeentedecreeet

Gelet op de omzendbrief VR nr. 20 van 18 maart 2005 inzake een leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement

Overwegende dat het gemeentedecreeet sinds 1 januari 2007 bepaalt dat elke gemeente een systeem van klachtenbehandeling dient te hebben

Dat een kwaliteitsvol klachtenmanagement een essentieel onderdeel is van elke bestuursorganisatie en dat de burger als klant een goede en betrouwbare dienstverlening moet kunnen krijgen

besluit

met 8 stemmen voor, 3 stemmen tegen, 0 onthoudingen, 1 ongeldige stem en 0 leden stemmen niet

Naam	Ja	Neen	Onth	Ong	Niet
Broers Huub	X				
Herens Jacky	X				
Duijsens Jean	X				
Walpot Victor	X				
Nijssen William	-	-	-	-	-
Slootmaekers Marina	X				
Segers Sandra	X				
Huynen Shanti	X				
Casier Anne-Mie	X				

Naam	Ja	Neen	Onth	Ong	Niet
Smeets José	-	-	-	-	-
Droeven Nico		X			
Houbiers Benoît	-	-	-	-	-
Levaux Jean		X			
Happart Grégory				X	
Kurvers Marie-Noëlle		X			

Artikel 1 De gemeenteraad keurt het reglement inzake klachtenbehandeling die als bijlage gaat, goed.

Artikel 2 Het college van burgemeester en schepenen wordt belast met de bekendmaking en uitvoering van dit besluit.

Namens de gemeenteraad

Bij verordening

Dragan Markovic
secretaris

Annemie Palmans-Casier
voorzitter

Voor eensluidend uittreksel uit staande de zitting goedgekeurde notulen

Dragan Markovic
secretaris

Huub Broers
burgemeester

Reglement klachtenbehandeling gemeente en OCMW van Voeren

1. Doel van de procedure

Meldingen en klachten die geformuleerd worden ten aanzien van de gemeentelijke diensten en/of het bestuur op een gestructureerde en klantvriendelijke manier te verwerken. Deze signalen worden beschouwd als een positief signaal vanwege de burger, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening.

Dit alles gebeurt volgens een systeem van eerstelijnsklachtenbehandeling zoals voorzien in het gemeentedecreet¹. De behandeling van de klachten wordt georganiseerd op ambtelijk niveau van de gemeente in samenwerking met het OCMW.

De coördinatie van het proces is in handen van de beleidscoördinator.

2. Definities

melding

een eerste vraag naar dienstverlening, meestal een gevraagde tussenkomst in een materiële zaak bv. Een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam...

klacht

een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie

3. Rol van de verschillende actoren

De centrale spilfiguur in het proces is de beleidscoördinator. Zij coördineert, stuurt aan en volgt op.

Meldingen betreffen meestal zaken die door de technische dienst afgehandeld moeten worden. Het is dan ook logisch dat de registratie en verdere afhandeling bij de technische dienst gebeurt.

Indien er meldingen binnenkomen die niet van een technische aard zijn, worden ze overgemaakt aan de betreffende dienst. De betrokken dienst staat volledig zelf in voor de opvolging en afhandeling van de melding.

Klachten worden geregistreerd en opgevolgd door de beleidscoördinator. Zij overlegt met de betrokken dienst over de gegrondheid van de klacht, de te ondernemen actie(s) en het antwoord aan de klager. Dit overleg gebeurt bij voorkeur in een mondeling gesprek met het betrokken diensthoofd.

Elk initiatief wordt genomen door de beleidscoördinator. De communicatie met de klager gebeurt ook enkel vanuit de dienst Algemeen Beleid. De beleidscoördinator stelt het antwoord op, maar vermeldt als contactpersoon in de brief het diensthoofd van de betreffende dienst.

¹ Artikel 197 decreet van 15 juli 2005, B.S. 31.08.2005.

4. Wijze van indienen van de klacht

Klachten die alleen mondeling geformuleerd zijn, worden niet aanvaard. Een schriftelijke neerslag van de klacht is steeds noodzakelijk.

Het schriftelijk melden van een klacht kan door middel van een brief, fax of e-mail. Indien de klager niet de mogelijkheid heeft om de klacht zelf neer te schrijven, dient de ambtenaar het betreffende standaardformulier in te vullen om de klacht te noteren. Dit formulier moet steeds door de klager voor akkoord ondertekend worden.

Indien mogelijk, gebeurt de communicatie door de beleidscoördinator steeds per brief. Indien dit niet kan omwille van het gebrek aan contactgegevens (bv. klacht via e-mail), gebeurt de communicatie op de wijze van indiening (bv. e-mail beantwoorden met een e-mail).

De beleidscoördinator noteert de inkomende klachten. Bij afwezigheid gebeurt dit bij de centrale postregistratie.

De registratie van de klachten in het centrale klachtensysteem, gebeurt steeds door de beleidscoördinator.

5. Onontvankelijkheid van klachten

Een klacht is onontvankelijk indien:

- de klacht niet bestemd is voor de gemeente of het OCMW maar voor een ander bestuursniveau. In dat geval bezorgt de beleidscoördinator de klacht aan de desbetreffende instantie en verwittigt de klager van de doorverwijzing
- de gemeente of het OCMW niet langer bevoegd is aangezien er inzake de klacht geëigende beroepsprocedures gelden (Raad van State, Bestendige Deputatie,...). De klager moet over deze beroepsprocedures geïnformeerd worden
- er een gerechtelijke procedure over het onderwerp van de klacht loopt
- de klacht anoniem geformuleerd is, d.w.z. de identiteit van de klager is niet gekend
- de termijn waarbinnen de klacht kan ingediend worden, nl. 1 jaar na de feiten, is verstreken.

6. Wijze van registratie

Klachten worden geregistreerd door de beleidscoördinator in een klachtenbeheerssysteem. Meldingen worden geregistreerd door het diensthoofd of de administratieve medewerkster in een meldingssysteem. De beleidscoördinator wordt regelmatig op de hoogte gehouden met de meldingen.

7. Procesverloop klachtenbehandeling

7.1 Registratie van de klacht

Alle klachten worden door de beleidscoördinator geregistreerd.

De registratie omvat:

- identificatiegegevens van de klager

- datum van ontvangst
- omschrijving van de klacht
- betrokken dienst
- verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- resultaat van de klachtenbehandeling
- reden van eventuele onontvankelijkheid
- datum waarop de klacht afgehandeld is
- datum van mededeling van de beslissing
- ondernomen of te nemen maatregelen

7.2 Bepaling ontvankelijkheid van de klacht

De beleidscoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Zij informeert de klager over de ontvankelijkheid of niet-ontvankelijkheid van de klacht.

7.3 Behandeling van de klacht

De beleidscoördinator behandelt de klacht. Dit kan op verschillende manieren gebeuren.

- gesprek met de betrokken dienst
- onderzoek van het antwoord van de betrokken dienst
- gesprek met de klager
- samenbrengen van de betrokken partijen
- formeel onderzoek (laten) uitvoeren bv. plaatsbezoek, metingen.

7.4 Advies bepalen

De beleidscoördinator maakt een kort verslag op van de bevindingen van het onderzoek van de klacht en formuleert een advies inzake de te ondernemen actie.

7.5 Afhandeling klacht

De beleidscoördinator informeert de klager over de afhandeling van de klacht en de eventuele acties die hieruit zullen voortvloeien.

7.6 Afsluiten dossier

Om een klacht af te sluiten, kan ze op volgende manier worden gecatalogeerd:

- gegrond: het gemeente- of OCMW-bestuur heeft een fout gemaakt
- gegrond en gecorrigeerd: klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het gemeente- of OCMW-bestuur gecorrigeerd
- gegrond en niet gecorrigeerd
- deels gegrond/deels niet: zowel gemeente- of OCMW-bestuur als klager waren deels in fout
- ongegrond: gemeente- of OCMW-bestuur heeft geen fout gemaakt.

8. Beleidsrapportering

De beleidscoördinator rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad en aan de OCMW-raad. In dit verslag wordt er een toelichting gegeven bij het klachtenregister, een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling en eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht en daaraan gekoppelde voorstellen tot bijsturing van dienstverlening en/of procedures.