

Aanwezig: Alexander De Croo, Voorzitter Gemeenteraad
Stefaan Devleeschouwer, Burgemeester
Marleen Gyselinck, Peter Vanderstuyf, Sabine Hoeckman, Marc De Pessemier,
Marin Devalck, Schepenen
Marcel Saeytjdt, Andre Flamand, Delphine Bogaert, Amber Coppens, Johnny
Roos, Sabine Burens, Karen Vekeman, Wesley Roos, Jan Haegeman, Veronique
Lenvain, Hedwin De Clercq, Johan Thomas, Franky Bogaert, Bart Morreels, Lien
Braeckman, Kris Wattez, Raadsleden
Jurgen De Mets, Algemeen Directeur

Verontschuldigd: /

Afwezig: /

Reglement op de klachtenbehandeling.

Aanleiding

Naar aanleiding van de integratie gemeente - ocmw is werk gemaakt van een uniform reglement.

Regelgeving

Decreet Lokaal Bestuur, artikel 302.

Feiten, context en argumentatie

Het vast bureau stelt voor het ontwerp van reglement goed te keuren.

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit

Artikel 1: Er wordt op het ambtelijk niveau van het OCMW Brakel een procedure voor klachtenbehandeling georganiseerd.

Artikel 2: §1 Onder klacht in de zin van deze regeling wordt verstaan: een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§2 Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

- 1° een foutief verrichten van een handeling of prestatie
- 2° het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- 3° het niet uitvoeren van een handeling of prestatie

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

- 1° een behandelingswijze van de ambtenaar
- 2° een termijn
- 3° een beslissing van de ambtenaar

§4 Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren als op het niet correct handelen van burgemeester/voorzitter vast bureau, schepenen, raadslid (van het bijzonder comité).

Artikel 3: §1 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitities.

§2 Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Artikel 4: Klachten kunnen schriftelijk, per brief, per fax, per meldingskaart of per e-mail gericht worden aan het vast bureau

Mondelinge klachten dienen persoonlijk gemeld te worden bij de algemeen directeur.

Artikel 5: Klachten moet niet worden behandeld indien zij betrekking hebben op feiten:

1° waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend die volledig is afgehandeld.

2° die zich meer dan een jaar voor de klacht hebben voorgedaan.

3° waarvoor een georganiseerd administratief beroep is voorzien of waarvoor een jurisdictionele procedure aanhangig is.

Artikel 6: Anonieme klachten vallen niet onder de toepassing van dit reglement.

Artikel 7: Een medewerker van het OCMW kan net zoals een burger een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

Artikel 8: §1 De algemeen directeur treedt in deze procedure op als klachtencoördinator.

§2 De klachtencoördinator registreert en dispatcht alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure door de klachtenbehandelaar verloopt.

§3 De klachtencoördinator ziet er op toe dat aan de indiener van de klacht binnen de vijf werkdagen een ontvangstmelding wordt toegestuurd, waarin de procedure wordt toegelicht die bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd.

Artikel 9: Als klachtbehandelaar treedt op:

1° de hiërarchische overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die niet zelf bij de gedraging waarover wordt geklaagd is betrokken geweest.

2° Het vast bureau indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de (adjunct-) algemeen directeur of financieel directeur.

3° de OCMW-raad indien het een klacht betreft tegen een gedraging van burgemeester-voorzitter vast bureau, schepen of raadslid (van het bijzonder comité).

4° de algemeen directeur indien het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van een andere ambtenaar, die beiden werkzaam zijn bij het OCMW Brakel.

Artikel 10: §1 De klachtenbehandelaar bezorgt aan de klachtencoördinator een verslag, samen met een antwoord aan de klager, binnen de 20 werkdagen na ontvangst van de klacht.

§2 Indien het niet mogelijk is om binnen die termijn het onderzoek af te ronden deelt de klachtenbehandelaar de klachtencoördinator dit mee, met opgave van de redenen. De klager wordt hiervan op de hoogte gebracht.

§3 Indien het onderzoek uitwijst dat het gevolg dat in voorkomend geval aan de klacht moet worden gegeven geen beslissing vergt van het vast bureau of ocmw-raad en geen financiële gevolgen heeft, volstaat het dat de klachtenbehandelaar een antwoord aan de klager voorlegt, waarin het aan de klacht verleende gevolg wordt vermeld.

Artikel 11: De klachtencoördinator kan een aanvullend onderzoek gelasten of dit zelf instellen.

Artikel 12: Wanneer een onderzoek volledig is afgerond, wordt het verslag samen met het antwoord aan de klager door de klachtencoördinator voorgelegd aan het vast bureau.

Art.13: Alle klachten, evenals het gevolg dat er wordt aan gegeven, worden in een centraal databestand geregistreerd.

Artikel 14: §1 Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de OCMW-raad gerapporteerd.

§2 Indien de klacht ernstige feiten betreft of feiten die dringende maatregelen vergen, wordt het vast bureau daarvan dadelijk in kennis gesteld.

De Algemeen Directeur,
Jurgen De Mets

Namens de OCMW-raad:

De Voorzitter Gemeenteraad,
Alexander De Croo

De Algemeen Directeur,

Voor éénsluitend afschrift,
Brakel, 26 februari 2019

De Voorzitter Gemeenteraad,

Jurgen De Mets

Alexander De Croo