

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE GEMEENTERAAD

Zitting van 26 februari 2008

 Gemeente Gingelom	Aanwezig:	<i>Moyaerts Charly - burgemeester - voorzitter</i> <i>Lismont Patrick, Medart Gilbert, Bovy Omer, Scheepers Ingrid, Abrahams Gui - schepenen</i> <i>Noel Marie Claire, Smeers - Vanmeer Krista, Wicheler Jan, Vandevorst Benoit, Aerts Jos, Thierie Rita, Princen Annick, Schiepers Kristof, Houbey Gert, Hubar Elke, Kempeneers Firmin, Guttermann Anneke - raadsleden</i>
	Afwezig:	<i>Houbey Marcel - secretaris</i> <i>Hermans Wouter - raadslid</i>

002 Vaststelling klachtenbehandelingsysteem.

Gelet op het gemeentedecreet van 15-07-2005, inzonderheid artikel 197 en 198;

Gelet op het decreet van 1-06-2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen;

Gelet op de omzendbrief VR nr. 20 van 18-03-2005- Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 01-06-2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen.

Gelet op de besprekingen van het voorstel van reglement van klachtenbehandeling door het managementteam in vergadering van 23 januari 2008;

Op voorstel van het Schepencollege;

Na beraadslaging, met éénparigheid van stemmen;

BESLUIT:

Artikel 1

§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 of politici;
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, schepenen of raadslid.

Artikel 2

§1. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's.

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

Artikel 3

Een medewerker van de gemeentelijke diensten kan net zoals een burger een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

Artikel 4

Als klachtenbehandelaar treedt op:

1. de hiërarchisch overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging waarover wordt geklaagd betrokken is geweest.
2. het schepencollege en vanaf samenstelling van de beordelingscommissie van de gemeenteraad indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de gemeentesecretaris.
3. de deontologische commissie indien het een klacht betreft tegen een gedraging van burgemeester, een schepen of raadslid.
4. de gemeentesecretaris indien het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van een ander ambtenaar, die beiden werkzaam zijn bij de gemeente Gingelom.
5. de gemeentesecretaris indien het een klacht betreft t.o.v. de klachtencoördinator

Artikel 5

De klachtencoördinator is de communicatieambtenaar. De klachtencoördinator registreert en dispatcht alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

Artikel 6

Klachten worden behandeld volgens de procesbeschrijving opgenomen in bijlage 1. Indien de vastgestelde termijnen voor de behandeling van een klacht wegens omstandigheden (verlof, ziekte, ...) niet kunnen gerespecteerd worden, wordt contact genomen met de indiener van de klacht en/of de betrokken ambtenaar ten einde hen te informeren over de toestand van de behandeling der klacht en de eventuele aangepaste planning ter afhandeling. Dit contact wordt genoteerd in het rapport.

Artikel 7

- §1. Zesmaandelijks wordt van de behandelde klachten een verslag gemaakt en aan het college van burgemeester en schepenen gerapporteerd.
- §2. Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad gerapporteerd.

Artikel 8

Deze regeling treedt in werking vanaf 1 maart 2008.

Artikel 10

Deze 'regeling klachtenbehandeling gemeente Gingelom wordt geëvalueerd na 1 jaar werking.

*Marcel Houbey
secretaris*

Namens de gemeenteraad

Voor eensluidend afschrift

*Charly Moyaerts
burgemeester*

*Marcel Houbey
secretaris*

*Charly Moyaerts
burgemeester*