

UITTREKSEL UIT HET NOTULENREGISTER VAN DE GEMEENTERAAD

IN ZITTING VAN : 17 OKTOBER 2016

Aanwezig de dames en de heren:

J. Creemers, Burgemeester, M. Giebens, Y. Van Dooren,
 K. Drees, D. Verlaak, G. Haeldermans, R. Didden, M. Raets, Schepenen,
 G. Vermassen, A. Willen, J. Cuppens, ~~L. Vanstreels~~, L. Pieters,
 J. Tollenaere, P. Hendrikx, R. Dupont, M. Janssen, T. Schaefer,
 K. Vandewal, G. Keuren, F. Neyens, I. Franssen, C. Schabon,
 G. Hellings, G. Geusen, H. Vermeulen, R. Opsteyn en P. Jeurissen, Raadsleden
 en R. Corstjens, stadssecretaris.

Verontschuldigd: L. Vanstreels.

NOTULE: 111 - COMMUNICATIE EN SECRETARIAAT
 (1781) 541.214 - *klachten meldingen reglement*

Reglement voor de behandeling van klachten en meldingen bij stad Maaseik, OCMW Maaseik en Autonome Gemeentebesturen Maaseik. Goedkeuring. Besluit.

De Gemeenteraad van de Stad Maaseik, Provincie Limburg, in vergadering overeenkomstig het gemeentedecreet;

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

Gelet op de Omzendbrief VR 2014/20 van 25 april 2014 – Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen;

Overwegende dat het gemeentedecreet van 15 juli 2005 stelt dat elke gemeenteraad een systeem van klachtenbehandeling organiseert. Dit systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijk niveau van de gemeente en moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben;

Gelet op het klachtenreglement van de stad Maaseik, dat door de gemeenteraad werd vastgesteld tijdens de zitting van 26 maart 2007;

Gelet op het feit dat dit reglement dient geactualiseerd te worden, in het bijzonder ingevolge het nieuwe systeem van meldingen en klachten dat via digitale weg aan de burger ter beschikking wordt gesteld;

Overwegende dat eenzelfde reglement gebruikt zal worden bij stad, OCMW en Autonome Gemeentebesturen;

Besluit: Met **18** stemmen voor, **2** onthoudingen en **5** stemmen tegen
 de raadsleden van de **Vlaams Belang** (L. Pieters en P. Hendrikx)
 en de raadsleden van de **N-VA** (F. Neyens, I. Franssen, G. Hellings, P. Jeurissen
 en G. Geusen)

Artikel 1:

Akkoord te gaan met de inhoud van volgend reglement en het voor goedkeuring op de agenda van de eerstvolgende gemeenteraadszitting te plaatsen:

Artikel 1.

Dit reglement is van toepassing voor de behandeling van klachten en meldingen bij het stadsbestuur, bij het OCMW-bestuur en bij de Autonome Gemeentebedrijven.

Definities

Artikel 2.

Voor de toepassing van dit reglement worden volgende definities gebruikt:

- Melding: het signaleren van een probleem, met de vraag aan het bestuur om op te treden.

Dit zijn meldingen door belanghebbenden (burgers, rechtspersonen, ondernemingen, enz.).

- Meldingskaart: via de meldingskaart kunnen suggesties, kleine of grote problemen aan het bestuur meegedeeld worden. Dit gebeurt bij voorkeur via het e-loket. De meldingskaart wordt eveneens regelmatig opgenomen in het stedelijk informatieblad.
- Klacht: een manifeste uiting van ontevredenheid over een door de overheid verrichte prestatie of handeling of het verzuimen ervan. Voor de toepassing van dit reglement wordt ervan uitgegaan dat er een mislukt contact is geweest met (een dienst van) het bestuur.
- Behandelende dienst: de dienst die instaat voor het behandelen en beantwoorden van een melding.
- Centraal klachtenmeldpunt (communicatieambtenaar): om de burger toe te laten een klacht in te dienen, richten OCMW- en stadsbestuur een centraal klachtenmeldpunt in. Dit meldpunt situeert zich bij de dienst communicatie-secretariaat. Naast het opnemen van de klacht, noteert het meldpunt alle relevante gegevens (ontvankelijkheid, resultaat onderzoek, uitspraak, verzoenende maatregelen, enz.) van de klacht tijdens het doorlopen van de procedure. Het meldpunt coördineert het doorlopen van de in dit reglement beschreven procedure.
- Contactpunt: er worden verschillende contactpunten ingericht binnen de organisatie, die instaan voor de (administratieve) opvolging van de meldingen, suggesties en informatievragen die betrekking hebben op het openbaar domein.

Procedure meldingen

Artikel 3. (ontvangst meldingen)

Iedereen kan een melding doen bij het centraal klachtenmeldpunt van stad of OCMW of bij een contactpunt. Dit kan via het e-loket (meldingsformulier), via e-mail, telefonisch, aan ieder loket of via brief, met vermelding van een duidelijke omschrijving van het probleem en de locatie waar het probleem zich voordoet. Wanneer de melding geen betrekking heeft op de bevoegdheden van de stad of van het OCMW, dan wordt de melder gericht doorverwezen naar de bevoegde instantie. Elk personeelslid dat kennisneemt van een melding moet deze (laten) registreren.

Artikel 4. (registratie meldingen)

De melder ontvangt via e-mail of per brief een ontvangstmelding:

- onmiddellijk, indien de melding via digitale weg aan het bestuur werd bezorgd
- binnen de 7 dagen, indien de melding niet via digitale weg aan het bestuur werd bezorgd.

Dit gebeurt niet indien het een anonieme melding betreft of indien de melder aangeeft dat hij niet verder op de hoogte gehouden wil worden van de verdere afhandeling van zijn/haar melding. In deze ontvangstmelding staat een uniek meldingsnummer vermeld, evenals de behandelende dienst die de melding verder zal opvolgen.

Artikel 5. (behandeling melding)

De melding wordt door de melder ingegeven op het webformulier op www.maaseik.be. De burger vult daarop relevante beknopte informatie in. Er wordt automatisch een dossier gemaakt over deze melding. Burgers kunnen daarin tussentijds de status van hun dossier opvragen. De melding komt via het systeem terecht bij de dienst communicatie-secretariaat, waar de melding aan een behandelende dienst wordt toegewezen. De burger krijgt bij afsluiting van de workflow bericht over de afwerking van de melding.

Procedure klachten

Artikel 6. (klachtenrecht)

Iedereen heeft het recht om mondeling, schriftelijk of digitaal een klacht in te dienen in verband met de handelingen en de werking van het bestuur en personen die werken onder de verantwoordelijkheid van het bestuur. Klachten kunnen rechtstreeks ingediend worden bij het centraal klachtenmeldpunt. Elk personeelslid dat van een klacht in kennis wordt gesteld, is gehouden deze door te geven aan het centraal klachtenmeldpunt. Het centraal klachtenmeldpunt kan klachten die nog niet bij de betrokken dienst werden aangekaart, eerst doorsturen naar de dienst in kwestie voor behandeling (waarbij het centraal klachtenmeldpunt de correcte afhandeling van de klacht mee opvolgt) of kan deze onmiddellijk zelf in behandeling nemen.

Artikel 7. (ontvankelijkheid)

Volgende zaken zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- wanneer de klacht betrekking heeft op feiten en gedragingen die zich voordeden meer dan één jaar vóór de klacht. Indien de negatieve gevolgen van deze feiten of gedragingen zich evenwel pas manifesteren nadat één jaar verstreken is, kan de klacht wel in behandeling worden genomen.
- een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem: deze zaken moeten rechtstreeks aan de bevoegde dienst gemeld worden of algemeen aangemeld worden via de 'meldingskaart'.
- een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifiek dossier van het bestuur waarbij de burger individueel en actueel betrokken is.

- een klacht die niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager moet eerst tot zijn eigen ontevredenheid geprobeerd hebben bij de betrokken dienst verhaal te halen.
- klachten waarbij de klager anoniem blijft.
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure of van een administratiefrechtelijke procedure
- klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien.
- klachten waarbij het bestuur geen betrokken partij is of die buiten de bevoegdheid vallen van de besturen.
- 'kennelijk' ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst.

Wanneer het centraal klachtenmeldpunt niet bevoegd is, probeert het meldpunt verzoeker zo gericht mogelijk door te verwijzen naar de correcte instantie.

Indien een klacht in behandeling wordt genomen, wordt de klacht geregistreerd en ontvangt verzoeker een ontvangstmelding:

-onmiddellijk, indien de klacht via digitale weg aan het bestuur werd bezorgd

-binnen de 7 dagen, indien de klacht niet via digitale weg aan het bestuur werd bezorgd.

Indien een klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen, wordt verzoeker daarvan in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd. Boodschappen en klachten die niet onder de bevoegdheid vallen van het centraal klachtenmeldpunt kunnen een signaalfunctie hebben. Daarom worden ze verzameld, geanalyseerd en desgevallend doorgestuurd naar de bevoegde instantie.

Artikel 8. (onderzoek door secretaris)

Indien de klacht ontvankelijk is, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de secretaris. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie, aangedragen door de betrokken dienst en informatie van de klager. De secretaris zal deze informatie verzamelen.

De secretaris handelt conform de waarden van ambtelijke integriteit, neemt de vereiste discretie in acht en respecteert ook de bepalingen van de wet op de privacy. De identiteit van verzoekers of van bepaalde personeelsleden kan niet worden bekendgemaakt indien zij daartegen bezwaar hebben.

Artikel 9. (onderzoek)

De secretaris kan alle documenten doen opvragen die hij nodig of nuttig acht voor het onderzoek. Hij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen en deze op hun waarheidsgetrouwheid toetsen. Hij kan de betrokkenen uitnodigen voor een gesprek ter zake.

Het centraal klachtenmeldpunt is verplicht aan een ambtenaar te laten weten dat tegen hem een klacht werd ingediend. De ambtenaar heeft vervolgens het recht ter zake mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen en inzage te nemen in het dossier. Het klachtenmeldpunt treedt waar nodig bemiddelend op, waarbij getracht wordt de standpunten van de klager en de betrokken dienst of het betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.

Een klacht wordt binnen de 3 maanden na registratie behandeld. De secretaris beslist over een eventuele verlenging met 3 maanden. Na behandeling van de klacht stelt het centraal klachtenmeldpunt de klager in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht. De

secretaris heeft het recht om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen en daarrond een advies te formuleren. Het college van burgemeester en schepenen kan de secretaris vragen een bepaald onderzoek in te stellen of te bemiddelen.

Artikel 10.

Indien de klacht naar het oordeel van de secretaris geheel of gedeeltelijk gegrond is, meldt hij dit aan het betrokken personeelslid en diens leidinggevende. Hij kan tevens aanbevelingen geven om de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht, in de toekomst te voorkomen.

Het centraal klachtenmeldpunt werkt actief mee met de diensten om regelingen of aanbevelingen die werden goedgekeurd, in de praktijk te brengen.

Rapportering

Artikel 11. (rapportering)

Het centraal klachtenmeldpunt bezorgt periodiek een verslag van de terechte en gegronde klachten, het gegeven gevolg en zijn aanbevelingen aan het managementteam, het college van burgemeester en schepenen, de voorzitter van de gemeenteraad en van de OCMW-raad.

Het centraal klachtenmeldpunt brengt jaarlijks ten overstaan van de gemeenteraad en van de OCMW-raad schriftelijk verslag uit over de analyse van de meldingen en de behandelde klachten. Het jaarverslag is ter inzage van het publiek.

Slotbepaling

Artikel 12.

Dit reglement vervangt het reglement participatie van de burger en klachtenbehandeling, dat door de gemeenteraad werd vastgesteld op 26 maart 2007.

Artikel 2:

Aan de OCMW-raad en aan de raden van bestuur van de Autonome Gemeentebedrijven zal worden voorgesteld om dit zelfde reglement vast te stellen.

Aldus gedaan in zitting op datum als boven

NAMENS DE GEMEENTERAAD :

De Secretaris, i.o.
(get.) **R. Corstjens**

De Burgemeester, i.o.
(get.) **J. Creemers**

VOOR EENSLUIDEND AFSCHRIFT

De Secretaris,

De Burgemeester,

R. Corstjens

J. Creemers