

GEMEENTE PELT

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE GEMEENTERAAD

VERGADERING VAN 28 FEBRUARI 2019

Aanwezigen:

Juul Vrolix, voorzitter;

Frank Smeets, burgemeester, en Raf Drieskens, Ann Van Dorpe, Leen Gielen, Liesbeth Fransen, Jaak Fransen, Niels Valkenborgh, Dirk Vanseggelen, Marc Geerts en Katrien Kenis, schepenen;

Jef Van Bree, Frank Seutens, Leon Alders, Linda Vissers, Tonny Kauffmann, Gilbert Van Baelen, Carine Van Gerven, Anita Horions, Katrijn Conjaerts, Kim Strzebonski, Cindy Schildermans, Dennis Fransen, Fien Nouwen, Els Kuppens, Ann Kauffmann, Hans Proost, Louis Dirx, Benny Bax en Sofie Monsieurs, raadsleden;

Peter Spooren, secretaris van de vergadering.

Reglement van klachtenbehandeling - vaststelling.

Aanleiding en doel

Zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn dienen bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren.

Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en dient maximaal onafhankelijk te zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Juridische gronden

Het decreet over het lokaal bestuur van 22.12.2017, artikel 40 inzake de bevoegdheid van de gemeenteraad en artikel 77 inzake de bevoegdheid van de raad voor maatschappelijk welzijn, artikel 302-303 inzake klachtenbehandeling

Bestuursdecreet van 07.12.2018, hoofdstuk 5, art. II 74-II 87)

Financiële impact en visum

Niet van toepassing

Motivering

Het bestuur wil zorgvuldig omgaan met meldingen en klachten en een grondige en klantvriendelijke aanpak verzekeren.

Voor meldingen wordt een centrale behandeling en opvolging georganiseerd om te verzekeren dat de meldingen zo snel mogelijk aan de juiste dienst worden toegewezen, de gemelde problemen effectief aangepakt of besproken worden en de melder een antwoord krijgt.

Om in een professionele en objectieve behandeling van klachten te voorzien, wordt voorgesteld om een overeenkomst af te sluiten met de Vlaamse Ombudsdienst.

Stemming

Met eenparigheid van stemmen.

BESLUIT :

Artikel 1.-

§1 Onder "melding" wordt verstaan een mondeling, schriftelijk of digitaal signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentedienst gewenst is.

§2 Onder "klacht" wordt verstaan het mondeling, schriftelijk of digitaal uiten van een ongenoegen over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid of een dienst van het lokaal bestuur.

Artikel 2.-

Meldingen worden op ambtelijk niveau behandeld onder verantwoordelijkheid van de algemeen directeur. Er wordt een centraal meldpunt opgericht waar iedereen op een vlotte manier een melding kan overmaken aan het bestuur: aan een balie, in een persoonlijk contact met een medewerker, telefonisch, via post, via website, via e-mail. Meldingen en de afhandeling ervan worden geregistreerd en gedocumenteerd in het documentenbeheersysteem: aard van de melding, datum van ontvangst, toewijzing aan een dienst, antwoord aan de melder.

Artikel 3.-

De Vlaamse Ombudsman wordt aangesteld als ombudsman voor de gemeente.

Zowel privé- als rechtspersonen die klachten hebben over een onbehoorlijk optreden van de gemeentediensten van Pelt in de meest brede zin (gemeente, OCMW, verzelfstandigde diensten) hebben het recht zich tot de ombudsman te wenden. Als de functie uitgeoefend wordt door een vrouw, kan zij ombudsvrouw genoemd worden.

De tussenkomsten van de ombudsman zijn gratis. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen.

Artikel 4.-

De ombudsman kan beslissen een klacht niet te behandelen wanneer de identiteit van de klager hem onbekend is of wanneer de klacht betrekking heeft op de algemeen geldende voorschriften en reglementeringen op zich of het algemeen beleid van het gemeentebestuur.

Als de klacht nog niet gekend is bij de gemeente, geeft de ombudsman de gemeente eerst de kans om de klacht op te lossen.

Als de ombudsman niet bevoegd is, wijst hij door indien mogelijk.

Artikel 5.-

Een klacht wordt binnen de drie maanden volledig behandeld. De ombudsman beslist over een eventuele verlenging.

Artikel 6.-

De ombudsman bemiddelt omtrent het optreden ten opzichte van de burgers door het gemeentebestuur (en haar medewerkers) en/of privé-personen (natuurlijke en rechtspersonen) aan wie een gemeentelijke dienstverlening is toevertrouwd. Deze bemiddeling gebeurt hetzij naar aanleiding van een klacht, hetzij op verzoek van het college van burgemeester en schepenen.

De ombudsman is bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een gemeentedienst zich in een bepaalde situatie heeft gedragen en daar rond een advies te formuleren. Hij stelt hiervan het college van burgemeester en schepenen in kennis.

Artikel 7.-

De ombudsman respecteert de verplichtingen inzake privacy en discretie. De identiteit van de klagers of van personeelsleden kan niet bekend gemaakt worden indien zij daartegen bezwaar hebben.

Artikel 8.-

De ombudsman kan alle documenten nodig/nuttig voor het onderzoek opvragen.

Hij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen, die hij op hun waarheidsgetrouwheid kan toetsen, en iedereen uitnodigen voor een gesprek ter zake.

Artikel 9.-

De ombudsman bezorgt het bestuur jaarlijks een overzicht van de tussenkomsten.

28/02/2019

Namens de gemeenteraad :

de secretaris
get. Peter Spooren

de voorzitter
get. Juul Vrolix

voor eensluidend uittreksel:

Peter Spooren
algemeen directeur