

STAD HARELBEKE

UITTREKSEL UIT HET NOTULENBOEK VAN DE GEMEENTERAAD

Zitting van 19 december 2016

Aanwezig: Willy Vandemeulebroucke: Voorzitter;
Alain Top: Burgemeester;
Annick Vandebuerie, David Vandekerckhove, Jacques Maelfait,
Inge Bossuyt, Michael Vannieuwenhuyze, Patrick Claerhout: Schepenen;
Rita Beyaert, Rik Pattyn, Francis Pattyn, Rik Vandenabeele,
Rosanne Mestdagh, Kathleen Duchi, Marleen Rogiers, Eric Kerckhof,
Donald Langedock, Olivier Vanryckeghem, Tijs Naert, Stijn Soetaert,
Marijke Ostyn, Lynn Callewaert, Eddy Glorieux, Hilde De Bruyne,
Stijn Derammelaere, Fleur De Buck, Mireille Vanlerberghe, Daphne Malfait:
Raadsleden;
Carlo Daelman: Secretaris

Voorwerp: Gemeentelijk reglement klachtenbehandeling. Hervaststelling.

De gemeenteraad,

Op grond van volgende overwegingen, zowel feitelijk als juridisch:

Het departement communicatie stelt, samen met de juridische dienst, voor om het oude klachtenreglement (goedgekeurd in de gemeenteraadszitting van september 2007) te vervangen door een eenvoudiger reglement.

Het geldende reglement is te omslachtig en bevat heel wat onnodige toelichting. In het kader van administratieve vereenvoudiging is het aangewezen het reglement te vervangen.

Verwijzend naar volgende wettelijke, decretale of reglementaire bepalingen:

- Het gemeentedecreet in het bijzonder en zonder zich daartoe te willen beperken art. 198

Verwijzend naar volgende eerdere beslissingen:

- Gemeenteraadsbeslissing van september 2007 houdend Klachtenbehandelingsysteem. Goedkeuring.

Op voorstel van het college van burgemeester en schepenen:

Om deze redenen;

Na beraadslaging in openbare zitting;

Met unanimititeit;

BESLUIT:

Artikel 1:

De gemeenteraad keurt het nieuwe klachtenreglement goed luidend als volgt:

KLACHTENBEHANDELING STAD HARELBEKE

Hoofdstuk 1. Klachtdefinitie

Artikel 1:

Een klacht is een manifeste uiting van een ontevreden burger (natuurlijke persoon of rechtspersoon) over een door een stadsdienst al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Artikel 2:

Klachten verschillen van vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren, beleidsklachten en klachten over het handelen van de gemeentemandatarissen. Deze worden niet afgehandeld overeenkomstig dit reglement maar volgens andere bij wet, decreet of reglement vastgestelde procedures.

Artikel 3:

De hierna beschreven klachtenprocedure is ook niet van toepassing op en wordt niet opgestart voor:

- *feiten waarbij de stad Harelbeke geen betrokken partij is;*
- *feiten die zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan, tenzij de gevolgen van deze feiten zich recenter manifesteren;*
- *feiten waarover een gerechtelijke procedure, een georganiseerd administratief beroep of een beroep bij de toezichthoudende overheid aanhangig is;*
- *feiten waaromtrent een georganiseerd administratief beroep open staat;*
- *feiten die een schadeverwekkende handeling inhouden waar de burgerlijke aansprakelijkheid van de stad in het gedrang komt;*
- *feiten waarvoor door dezelfde persoon al eerder een klacht werd ingediend die volledig is afgehandeld;*
- *anonieme klachten of klachten waarvan de identiteitsgegevens van de indiener ontbreken;*

Hoofdstuk 2. Ontvangst van een klacht.

Artikel 4:

Een klacht kan via verschillende kanalen, zowel mondeling als schriftelijk (al dan niet elektronisch), geuit worden. Een mondelinge klacht wordt door de klachtenontvanger neergeschreven.

Artikel 5:

De klachtenontvanger kan ieder personeelslid zijn.

Artikel 6:

Elke inkomende klacht wordt, met kennisgeving aan de rechtstreeks leidinggevende van de dienst waarop de klacht betrekking heeft, door de ontvanger doorgestuurd naar het departement communicatie en wordt na registratie overgemaakt aan de klachtencoördinator (het departementshoofd communicatie).

Artikel 7:

De klachtencoördinator is de hoofdverantwoordelijke van de klachtenprocedure.

Hoofdstuk 3. Registratie in de klachtendatabank.

Artikel 8:

Bij de registratie van een klacht worden volgende gegevens opgenomen in de klachtendatabank:

- *contactgegevens klager(s)*

- datum van ontvangst
- korte omschrijving van de klacht
- betrokken dienst
- verantwoordelijke klachtenbehandelaar

Hoofdstuk 4. Ontvangstmelding aan de klager.

Artikel 9:

§ 1.- De klachtencoördinator stuurt, ingeval de klacht onder de klachtenprocedure valt, zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen de 15 werkdagen een ontvangstbericht naar de klager met de melding dat de klacht goed ontvangen werd en een klachtendossier werd aangemaakt.

Een werkdag is iedere dag van de week met uitsluiting van de zaterdag, de zondag, iedere wettelijke of decretale feestdag en iedere lokale brugdag.

§ 2.- Ingeval art. 2 en 3 dienen te worden toegepast geeft de klachtencoördinator, met opgave van redenen, aan waarom de klachtenprocedure niet kan worden opgestart. Het klachtendossier is hiermee afgesloten en de klacht wordt niet opgenomen in de klachtendatabank.

§ 3.- Het bericht verstuurd in toepassing van art. 9 § 1. bevat verder informatie over het proces van klachtenbehandeling, de contactpersoon en de uiterste termijn waarop de klager een inhoudelijke reactie mag verwachten.

§ 4- De datum waarop de ontvangstmelding wordt verstuurd, wordt opgenomen in de klachtendatabank.

Hoofdstuk 5. Klachtenbehandeling.

Artikel 10:

De klachtencoördinator kan, afhankelijk van de inhoud van de klacht, een onafhankelijke klachtenbehandelaar aanstellen. Wanneer geen klachtenbehandelaar wordt aangesteld, neemt de klachtencoördinator deze rol op.

Artikel 11:

De klachtenbehandelaar beoordeelt, na onderzoek, of de klacht al dan niet gegrond is. Hij maakt van dit onderzoek een verslag op dat de feiten en omstandigheden, de door de klachtenbehandelaar gestelde handelingen, zijn beoordeling van deze feiten en omstandigheden en een uitdrukkelijk gemotiveerde conclusie inhoudt.

Het oordeel van de klachtenbehandelaars geldt in hoofde van de stad Harelbeke onder geen enkel beding als een erkenning van aansprakelijkheid en kan ook niet zo worden uitgelegd.

De beslissing of een klacht gegrond of ongegrond is, wordt genomen binnen een termijn van orde van 45 kalenderdagen na het versturen van de ontvangstbevestiging of, indien deze te laat zou worden verstuurd, binnen de 45 kalenderdagen na het doorlopen van de termijn voor het versturen van het ontvangstbericht.

De termijn van 45 kalenderdagen kan worden verlengd als dit redelijkerwijze nodig is (bv. door de ingewikkeldheid van de zaak en bij moeilijkheden bij het bekomen van de nodige stukken of informatie).

Indien de termijn van 45 kalenderdagen wordt overschreden, dan wordt de klager daarvan verwittigd. In deze verwittiging worden de redenen aangegeven waarom de termijn wordt overschreden.

Enkel bij gegronde klachten wordt, met behoud van het voorgaande tweede lid, de klachtenbehandeling verder gezet. Dit gebeurt met naleving van de procedure die in het volgende artikel wordt beschreven.

Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt de klager via een gemotiveerd schrijven op de hoogte gebracht van de ongegrondheid van de klacht. Daarmee is de

klachtenprocedure beëindigd. De datum van het versturen van deze brief wordt opgenomen in de klachtendatabank.

Artikel 12:

Een gegronde klacht wordt als volgt verder behandeld:

- *De klager krijgt het verslag (ondertekend door klachtenbehandelaar en – coördinator), samen met een begeleidend schrijven (ondertekend door bevoegde persoon/personen) toegestuurd.*
- *Naast excuses wordt ook aangegeven welke acties ondernomen werden om tegemoet te komen aan de klacht of wat ondernomen werd om dergelijke klachten te vermijden in de toekomst. Het antwoord aan de klager kan onder geen enkel beding worden beschouwd als erkenning van aansprakelijkheid en kan niet zo worden uitgelegd. Het verslag en het begeleidend schrijven vermelden dit uitdrukkelijk.*
- *De datum van het versturen van het verslag en de begeleidende brief, net als de documenten zelf, worden opgenomen in de klachtendatabank.*

Artikel 13:

Een als gegrond aanvaarde klacht wordt als afgehandeld beschouwd wanneer het verslag van de klachtenbehandelaar/-coördinator, samen met de begeleidende brief, verstuurd werd.

Hoofdstuk 6. Correspondentie.

Artikel 14:

Alle correspondentie in het kader van de klachtenprocedure verloopt via de klachtencoördinator en wordt door hem bewaard.

Hoofdstuk 7. Klachtenrapportering en kwaliteitsverbeteracties.

Artikel 15:

Jaarlijks wordt aan de gemeenteraad inzicht verschaft over de klachtenbehandeling en de eventuele kwaliteitsverbeteracties die daaruit voortvloeiden.

Hoofdstuk 8. Externe communicatie.

Artikel 16:

De klachtenprocedure wordt via de website van de stad bekendgemaakt aan de burger.

Hoofdstuk 9. Inwerkingtreding.

Artikel 17:

Dit reglement treedt in werking op 01.01.2017.

Artikel 2:

Dit reglement wordt bekendgemaakt overeenkomstig artikel 186 van het gemeentedecreet.

NAMENS DE GEMEENTERAAD

Carlo Daelman
Secretaris

Willy Vandemeulebroucke
Voorzitter