

Tegenwoordig: Mylle Gerda, Burgemeester; Vandeputte Didier, Duhamel Frank, Van Wallegem Dirk, Claeys Joris, Staes Nadia, Grymonprez Kurt, Schepenen; Bourgeois Geert, Verledens Willy, Seynaeve Piet, Vansteeland Noël, Deblauwe Mauricette, Leenknecht Geert, Vanlerberghe Myriam, Himpe Kurt, Lombaert Filip, Raedt Maureen, Duyck Carine, Van Essche Ann, Sintobin Stefaan, Gheysen Eveline, Maertens Bert, Baert Rik, Motte Filip, De Guffroy Kurt, Tytgat Trui, Defreyne Peter, Buyse Filip, Gemeenteraadsleden; Jacobus Anton, Secretaris; Jonckheere Herman, Voorzitter Gemeenteraad; De Guffroy Thierry, Voorzitter O.C.M.W.

Afwezig:

28. Reglement betreffende klachtenbehandeling. Goedkeuring.

De raad,

Gelet op het gemeentedecreet, in het bijzonder art. 197 en 198§1;
Gelet op het positief advies van het managementteam dd. 26 juli 2007;
Gelet op de door de N-VA ter zitting ingediende amendementen:

1. "Art.3 - Mogelijkheden om klachten te uiten

(...)

Schriftelijk per e-mail aan een ambtenaar of op klacht@izegem.be

(...)"

2. "Art. 4 Registratie van klachten

De klager wordt binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk (per brief of per e-mail) op de hoogte gebracht van de ontvangst van de klacht, de status ervan (ontvankelijk of onontvankelijk?) en de verdere procedure.

Inkomende klachten die voldoen aan de ontvankelijkheids- en vormvereisten zoals omschreven in art. 2, worden door de klachtencoördinator, aangeduid door de stadssecretaris, geregistreerd (...). Bij de registratie duidt de klachtencoördinator een klachtenbehandelaar aan, die altijd (...)"

3. "Art. 6 - Rapportage

Er wordt regelmatige basis (...)

Van het verslag (...) van het managementteam.

Elk jaar voor 1 april brengt de klachtencoördinator schriftelijk verslag uit aan de leden van de gemeenteraad over de klachten die tijdens het vorige kalenderjaar werden ontvangen. Het verslag bestaat minstens uit een lijst met de ontvangen klachten, de wijze waarop aan de klacht gevolg gegeven werd en beleidsaanbevelingen ter verbetering van de dienstverlening die op basis van de ontvangen klachten kunnen worden gedaan.";

Met algemene stemmen;

BESLUIT :

Het reglement betreffende de klachtenbehandeling goed te keuren, met inbegrip van de amendementen 1 en 2, zoals hierboven opgegeven:

Art. 1 – Definitie klacht

Een klacht is een manifeste uiting¹ waarbij een ontevreden burger² bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Een klacht kan zowel betrekken hebben op:

- Een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- Het afwijken van de vastgestelde of gebruikelijke werkwijze;
- Het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

Een handeling of prestatie kan zowel betrekking hebben op:

- Een behandelingswijze van de ambtenaar;
- Een termijn;
- Een beslissing van de ambtenaar.

Art. 2 - Ontvankelijkheids- en vormvereisten

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

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.

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op anonieme klachten.

Deze klachtenprocedure is enkel van toepassing op klachten geuit zoals beschreven in art. 3.

De klacht bevat minimaal de naam van de klager, de contactgegevens van de klager en een omschrijving van de klacht.

Art. 3 - Mogelijkheden om klachten te uiten

Een klacht kan op volgende manier geuit worden:

- Schriftelijk per brief
- Schriftelijk per e-mail aan een ambtenaar, een mandataris of op klacht@izegem.be
- Schriftelijk per fax
- Digitaal via een formulier op de website www.izegem.be
- Mondeling aan een loket van het stadsbestuur. Bij de mondelinge uiting van klachten wordt door de ambtenaar samen met de klager het klachtenformulier van de website ingevuld.

Art. 4 - Registratie van klachten

De klager wordt binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk (per brief of per e-mail) op de hoogte gebracht van de ontvangst van de klacht, de status ervan (ontvankelijk of onontvankelijk?) en de verdere procedure.

Inkomende klachten die voldoen aan de ontvankelijkheids- en vormvereisten zoals omschreven in art. 2, worden door de klachtencoördinator, aangeduid door de stadssecretaris, geregistreerd in het briefwisselingsprogramma, met als omschrijving "klacht", en krijgen daardoor een unieke registratiecode. Bij de registratie duidt de klachtencoördinator een klachtenbehandelaar aan, die altijd lid is van het managementteam, en rekening houdend met de bepalingen uit het gemeentedecreet, in het bijzonder art. 198§1.

De status van de klacht is bij registratie "openstaand", de behandelingstermijn bedraagt 30 kalenderdagen.

Via het registratiesysteem kan elke dienst minimaal klachten veranderen van status, een overzicht krijgen van klachten waarvan de uitvoeringstermijn is overschreden, en klachten doorgeven aan een andere dienst.

¹ Dwz dat het duidelijk moet zijn dat de burger ontevreden is en dit uit.

² De ontevredenheid en de mate van ontevredenheid worden bepaald door de burger zelf.

Art. 5 - Behandeling van klachten

Conform art. 4 geregistreerde klachten worden binnen de 30 dagen afgewerkt.

Wanneer de klacht is afgewerkt wordt de klager daarvan op de hoogte gebracht door de klachtenbehandelaar.

Wanneer de termijn van 30 dagen overschreden wordt dient er een motivatienota overgemaakt te worden door de klachtenbehandelaar aan de stadssecretaris, en dient de klager verwittigd te worden. Het is de stadssecretaris die beslist welke verdere stappen ondernomen dienen te worden.

Art. 6 - Rapportage

Er wordt op regelmatige basis verslag uitgebracht van de ontvangen klachten, door de diensthoofden, in het managementteam.

Van het verslag van de ontvangen klachten en de eventuele beslissing van het managementteam wordt akte genomen in het verslag van het managementteam.

Art. 7 - Klachten met betrekking tot de klachtenprocedure

Klachten met betrekking tot de klachtenprocedure worden uitsluitend door het managementteam behandeld.

Namens de Gemeenteraad,

De Secretaris,
get. A. JACOBUS

De Voorzitter,
get. H. JONCKHEERE

VOOR EENSLUIDEND AFSCHRIFT

De Stadssecretaris,

De Voorzitter,

A. JACOBUS

H. JONCKHEERE