

## Raad 21 oktober 2010

### 3. Organisatie – Het gemeentedecreet – Reglement klachtenbehandeling gemeente Pepingen. Goedkeuring.

De raad,

Gelet op het gemeentedecreet van 15 juli 2005 in bijzonder artikel 197 en 198;

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

Gelet op de Omzendbrief VR 20 van 18 maart 2005 – 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 tegen 1 januari 2007 elke gemeenteraad een systeem van klachtenbehandeling organiseert. Dit systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijk niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

+

Gelet op de behandeling van het klachtenreglement door het MAT in zitting van 24/1/2008 & 1/2/2010;

Gelet op het voorstel van het college van burgemeester en schepenen van 7 oktober 2010;

**BESLUIT** : Met **7 ja-stemmen** (De Roubaix A. - Van Cutsem P. – Paridaens M. – Decrick L. – Baert P. – Pierreux M. – Pollé M.), **1 onthouding** (Matton J.) en **4 neen-stemmen** ( Defloo G. - Timmermans E. - Cochez G. – Vandersteen L.)

Enig artikel – De gemeenteraad keurt het reglement klachtenbehandeling gemeente Pepingen, met volgende inhoud, goed.

#### Reglement klachtenbehandeling gemeente Pepingen.

##### 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:  
een foutief verrichten van een handeling of prestatie  
het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze  
het niet uitvoeren van een handeling of prestatie

§3. Een ‘handeling of prestatie’ kan zowel betrekking hebben op:

-een behandelingswijze van de ambtenaar

-een termijn

-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.

§5. Anonieme klachten worden geregistreerd en onderzocht ten informatieve titel.

§6. Klachten die betrekking hebben op een andere overheid worden overgemaakt aan deze overheid. De klager wordt daarvan schriftelijk verwittigd.

Art. 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. Dergelijke klachten zullen geregistreerd worden en doorgestuurd naar de bevoegde mandataris.

Art. 3 - Een medewerker van de gemeentelijke diensten kan net zoals een burger een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

Art. 4 - Als klachtenbehandelaar treedt op:

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.

de bijzondere gemeenteraadscommissie indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de gemeentesecretaris.

de bijzondere gemeenteraadscommissie indien het een klacht betreft tegen een gedraging van burgemeester, een schepen of raadslid.

de gemeentesecretaris indien het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van een ander ambtenaar, die beiden werkzaam zijn bij de gemeente Pepingen.

Art. 5 - De klachtencoördinator, evenals de vervanger bij afwezigheid, registreert en dispatcht alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

Art. 6 - Klachten worden behandeld volgens de procesbeschrijving opgenomen in bijlage 1.

Art.7 -

§1. Driemaandelijks 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.

Art. 8 - Deze regeling treedt in werking vanaf 1 oktober 2010.

Art. 9 - Deze 'regeling klachtenbehandeling gemeente Pepingen' wordt geëvalueerd na 1 jaar werking.

## **Bijlage 1**

processchema afhandelen van een klacht – gemeente Pepingen.

