

Zitting van **18 maart 2020**

Fysiek aanwezig: **Walraet Dirk**; Voorzitter – Burgemeester;
Deldaele Roger, Glorieux Willy; Schepenen;
Delaplace Christine, Goos Mathias; Raadsleden;
Lefebvre Wout; Algemeen Directeur.

Ingevolge de uitzonderingstoestand rond de maatregelen ter bestrijding van het corona-virus;
schriftelijke kennisgeving van het stemgedrag:

Seynaeve Conny, Schepen
Blontrock Joris, Debonnet Nicolas, Deldaele Patricia, Devos Vincent,
Van Den Driessche Gerda; Raadsleden

De Raad,

Gelet op artikels 302 en 303 van het Decreet Lokaal Bestuur dat aan de gemeenteraad en aan de OCMW-raad oplegt om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren;
Overwegende dat dit georganiseerd dient te worden op het ambtelijke niveau en maximaal dient onafhankelijk te zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben;

Gelet op het ontwerpreglement betreffende de klachtenbehandeling kaderend in het intern controlesysteem van gemeente Spiere-Helkijn;

Gelet op het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017;

Gelet op de bespreking ter zake;

BESLUIT met éénparigheid:

Artikel 1: - Om goedkeuring te verlenen aan volgend reglement betreffende de klachtenbehandeling:

Artikel 1 Iedere inwoner, bezoeker of betrokkene bij de werking van het gemeentebestuur van Spiere-Helkijn die een melding of klacht heeft met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente Spiere-Helkijn, heeft recht op een klantvriendelijke en grondige behandeling hiervan.

Artikel 2 Een melding wordt omschreven als 'het signaleren door de verzoeker van een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid, zoals een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie, of een verkeerde spelling van een naam, ...' Een klacht wordt omschreven als 'een manifeste uiting, zowel mondeling, schriftelijk, als elektronisch, waarbij een ontevreden verzoeker bij de overheid klaagt over een door de overheid verrichte of verzuimde handeling of prestatie'. Klachten hebben betrekking op:

- ofwel een concrete handelswijze van een bestuurshandeling in een bepaalde aangelegenheid.
- ofwel de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

Artikel 3 Een klacht die een formele afhandeling vereist, dient schriftelijk of elektronisch ingediend te worden. Indien een burger een klacht mondeling aan de balie meldt, wordt hij gevraagd om samen met de baliemedewerker deze schriftelijk in te dienen. Indien een burger telefonisch een klacht neerlegt, wordt hij gevraagd om dit via de website, per brief of per mail aan algemeen.directeur@spiere-helkijn.be te melden.

Artikel 4 Een klacht is ontvankelijk indien:

- de identiteit en adres van de klager bekend zijn
- de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is. Een klacht is niet ontvankelijk:
 - indien het gaat over feiten van meer dan één jaar geleden
 - indien het over dezelfde feiten gaat als waarover reeds eerder een klacht werd ingediend
 - indien de klacht anoniem werd ingediend
 - indien de klacht het voorwerp is van een verzekerings- of een gerechtelijke procedure

Artikel 5 Klachten die betrekking hebben op derden, partners of leveranciers van de gemeente worden aan hen doorgestuurd. De indiener van de klacht wordt hierover ingelicht.

Artikel 6 Alle meldingen en klachten worden geregistreerd. Volgende gegevens worden opgenomen:

- naam van de melder
- adresgegevens van de melder, telefoonnummer
- e-mailadres (indien van toepassing)
- datum ontvangst
- omschrijving van de klacht.

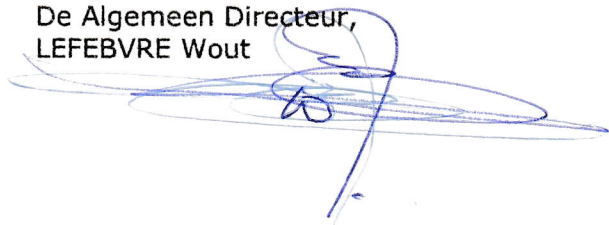
De algemeen directeur oordeelt over de ontvankelijkheid ervan. De algemeen directeur wordt van elke klacht op de hoogte gesteld. De indiener van de klacht krijgt ten laatste na 10 werkdagen een ontvangstmelding, waarin wordt vermeld of er nog bijkomende informatie nodig is voor de behandeling, of de klacht ontvankelijk is, of waarom dit niet het geval is. De volledige afhandeling van een klacht mag maximaal 45 werkdagen duren, tenzij het niet mogelijk is om het dossier binnen die

termijn af te ronden. In dat geval wordt de indiener van de klacht hiervan op de hoogte gebracht.
Artikel 7 De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over de ingediende klachten.

Waarvan akte,
In Opdracht:
De Algemeen Directeur,
(get.) LEFEBVRE Wout

Voor éénsluitend uittreksel:
Spiere-Helkijn,

In Opdracht:
De Algemeen Directeur,
LEFEBVRE Wout



De Voorzitter van de Gemeenteraad,
(get.) WALRAET Dirk

De Voorzitter van de Gemeenteraad,
WALRAET Dirk

