

## Verslag aan de Provincieraad

**betreft** **Klachtenreglementering - uitbreiding met positieve component van burgerparticipatie (suggestie-input)**  
Reglement m.b.t. de behandeling van meldingen en klachten over de dagelijkse werking van de Provincie en de behandeling van suggesties met het oog op verbetering van die werking

bevoegde gedeputeerde Kurt Moens

Mevrouwen en mijne Heren,

### Waarom dit dossier?

In de zitting van de Provincieraad van 27 maart 2019 werd het voorstel van provincieraadslid mevrouw Greet De Troyer tot uitbouw van de klachtenreglementering met de positieve component van burgerparticipatie (verbeter-suggestie-input) unaniem aanvaard.

### Uitgangspunten:

Bedoeling was/is een positief uitgangspunt/een positieve invalshoek bieden aan een burger die niet tevreden is, al of niet manifest, en, indien niet manifest, die meent dat de dienstverlening beter zou kunnen door een kleine ingreep in het dagelijkse gebeuren en daaromtrent zelfs een verbeter-suggestie wil doen.

Het voorstel werd gekaderd in de context van artikel 191bis en volgende van het Provinciedecreet dat principieel stelt dat de Provincieraad:

1. een beleid voert op vlak van de betrokkenheid en de inspraak van de burgers of van de doelgroepen  
  
en
2. andere initiatieven kan nemen (naast het recht van inwoners op voorstellen en vragen op de agenda van de Provincieraad te brengen mits die voldoen aan een aantal representatieve voorwaarden) om de inspraak van de burgers bevorderen.

Teneinde dit gerealiseerd te krijgen moet in eerste instantie de klachtencoördinatie in die zin uitgebreid worden.

Het instrument van de klachtencoördinatie werd aangegrepen omdat deze:

1. zo onafhankelijk mogelijk binnen het bestuur georganiseerd wordt/moet worden
2. een middel is dat onlosmakelijk deel uitmaakt van het organisatiebeheersingssysteem

3. tot periodieke rapportering leidt

én omdat in een klacht heel vaak een suggestie tot aanpassing van een handelswijze/dienstverlening huist, ook al wordt die niet (altijd) expliciet geuit.

**Consequenties:**

1.

Het klachtenreglement moet geactualiseerd, verduidelijkt en uitgebreid worden.

2.

Zowel de manifeste ontevredenheid als de meldingen waaruit enige ontevredenheid blijkt moeten daarin opgenomen worden alsook de mogelijkheid om verbetersuggesties in te dienen die aan die onvrede kunnen verhelpen. Op die manier wordt de link “klacht-verbetersuggestie” gelegd, los van andere initiatieven die tot participatie leiden.

3.

Er moet een formulier ontworpen worden dat de burger begeleidt in de toepassing van het reglement, zowel wat de positieve als wat de negatieve component betreft: klacht over, situering, suggestie ter verbetering.

4.

Op de provinciale webstek moet duidelijk melding gemaakt worden van beide componenten.

5.

Aan de diensten moet een incentive gegeven worden dat rechtstreekse meldingen die enige vorm van ontevredenheid inhouden en/of suggesties om de werking te verbeteren en ongeacht de vorm waarin dit gebeurt, al of niet via de webstek, bezorgd worden aan de klachtencoördinator zodat het overzicht van, de rapportering over en de gebeurlijke consequenties naar de organisatie en de dienstverlening toe een totaalbeeld “provincie-breed” bieden.

6.

Aangezien ook aanvaard werd dit initiatief te communiceren als initiatief ontstaan uit de Provincieraad, moet ook een persbericht in die zin verspreid worden na beslissing Provincieraad.

**Voorliggend dossier:**

beoogt uitvoering te geven aan de beslissing van de Provincieraad van 27 maart 2019.

**Voor goedkeuring.**

Gent, .

namens de Deputatie:

De provinciegriffier,  
Albert De Smet

De bevoegde gedeputeerde,  
Kurt Moens