

Formulier - Voorstel

Greet De Troyer (sp.a) op 08-03-2019 08.59

Betreft (onderwerp):

Uitbouw klachtencoördinatie tot de positieve variant van burgerparticipatie

Motivatie:

Context We hebben onlangs nog de reglementering "klachtenbehandeling" aangepast aan de nieuwe regelgeving en we hebben vertrouwen gegeven aan de opname van die taak in intern beheer. De term "klachtenbehandeling" vertrekt evenwel altijd vanuit een negatief uitgangspunt: we hebben als burger een klacht over iets dat of iemand die niet werkt zoals het zou moeten, althans naar onze mening. Kijk ook naar de systematiek op de publieke webstek "Heeft u een klacht???. " Niet alleen bij ons, overal. En als bestuur proberen we niet alleen de gegrondheid van de klacht te onderzoeken, maar kijken we ook of daaruit enige aanpassing aan onze werking zou kunnen voortvloeien. M.a.w. we bouwen er zelf een positief vervolg aan indien mogelijk. Waarom niet in bijkomende orde het positieve uitgangspunt aan de burger-klant aanbieden? Waarom niet de burger actief de kans geven om voorstellen te doen die de dienstverlening zouden kunnen verbeteren? Waarom niet de burger tot positieve inbreng/participatie stimuleren? Waarom ook niet op de webstek die verruiming naar positieve inbreng installeren in de zin van " Heeft u een voorstel dat onze dienstverlening kan verbeteren? En het dan pas hebben over "Heeft u een klacht?" Motivering Als provinciebestuur, als provincieraad met de volheid van bevoegdheid is het onze taak, onze opdracht een participatief beleid te voeren, betrokkenheid bij en inspraak van de Oost-Vlaming te bevorderen. We doen het al i.k.v. Ruimte, we doen het al i.k.v. invulling en nevenbestemming van kerken.... Waarom niet ook in het kader van de verbetering van de dienstverlening tout court en als verlengde/uitbreiding van de klachtencoördinatie? Waarom ons beperken tot hier en daar een ideeënbus, maar een systematiek reglementair creëren?

Concreet voorstel:

Voorstel 1. Het bestaande systeem van klachtenbehandeling wordt uitgebreid met de positieve component, de mogelijkheid voorstellen te doen tot verbetering van de dienstverlening 2. Het reglement wordt in die zin aangepast/aangevuld 3. De webstek wordt in die zin aangepast 4. Deze stap naar burgerparticipatie vanuit de provincieraad wordt actief in de kijker gezet als initiatief van de provincieraad met de nadrukkelijke vraag aan de deputatie hiervoor het nodige te doen.