

Provincieraadsbesluit

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

1. Feitelijke en juridische gronden

Artikelen 2, 42, §3, 43, §2, 16°, 190, 191 en 191bis van het Provinciedecreet.

Reglement van 19 december 2018 betreffende de klachtenbehandeling.

Provincieraadsbesluit van 27 maart 2019, waarbij het voorstel van provincieraadslid Greet De Troyer tot uitbreiding van het bestaande systeem van klachtenbehandeling met de positieve component van burgerparticipatie via verbetersuggesties aanvaard werd.

Voorstel van de Deputatie.

2. Motivering

Bedoeling is een positief uitgangspunt/een positieve invalshoek te bieden aan een burger die niet tevreden is, al of niet manifest, en, indien niet manifest, die meent dat de dienstverlening van de Provincie beter zou kunnen door een kleine ingreep in de dagelijkse werking en die daaromtrent zelfs een verbetersuggestie wil doen.

Voorliggend reglement wordt gekaderd in de context van artikel 191bis van het Provinciedecreet, dat principieel stelt dat de Provincieraad:

1° een beleid voert op het vlak van de betrokkenheid en de inspraak van de burgers of van de doelgroepen;

2° en andere initiatieven kan nemen (naast het recht van de inwoners om 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 te bevorderen.

Om dit gerealiseerd te krijgen moet in eerste instantie de klachtenbehandeling met die component worden uitgebreid en moeten beide componenten op de provinciale webstek worden aangeboden.

./...

Het instrument van de klachtenbehandeling wordt hierbij 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;
- 4° én omdat in een klacht heel vaak een suggestie tot aanpassing van een handelswijze/dienstverlening huist, ook al wordt die niet (altijd) expliciet geuit.

3. Besluit

Met 32 ja-stemmen

Het Reglement met betrekking tot de behandeling van meldingen en klachten over de dagelijkse werking van de Provincie en de behandeling van suggesties met het oog op de verbetering van die werking wordt vastgesteld als volgt:

Artikel 1 Er wordt op het ambtelijke niveau van de Provincie een procedure georganiseerd voor de behandeling van meldingen en klachten over de dagelijkse werking van de Provincie en voor de behandeling van suggesties met het oog op de verbetering van die werking.

De Provincie verzekert hierbij aan iedere indiener van meldingen, klachten en verbeteringsuggesties een objectieve, tijdige, behoorlijke en kosteloze behandeling van zijn melding, klacht of verbeteringsuggestie.

Artikel 2 Voor de toepassing van dit reglement worden als melding, klacht of verbeteringsuggestie beschouwd elke melding of klacht door een natuurlijke persoon of rechtspersoon die, al dan niet manifest, een ontevredenheid uit over of een verbeteringsuggestie inhoudt met betrekking tot:

- 1° de werking van de Provincie, haar diensten en instellingen;
- 2° een door personeelsleden van de Provincie, haar diensten en instellingen gestelde handeling, genomen beslissing of een onthouding om een handeling te stellen of een beslissing te nemen, terwijl dit verplicht of gevraagd was.

Dit reglement is niet van toepassing op de behandeling van meldingen, klachten en verbeteringsuggesties die betrekking hebben op de werking, handelingen, beslissingen of onthoudingen van:

- 1° de Provincieraad, de provincieraadsleden, de Deputatie en de gedeputeerden;
- 2° de autonome provinciebedrijven en de provinciaal extern verzelfstandigde agentschappen in privaatrechtelijke vorm;
- 3° de instellingen, verenigingen, ondernemingen of andere rechtspersonen waarin de Provincie vertegenwoordigd is of waarvan zij lid is.

./...

Algemene meldingen, klachten of verbeteringsuggesties over de regelgeving van de Provincie, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of verklaringen vallen evenmin onder de toepassing van dit reglement.

Artikel 3 Meldingen, klachten en verbeteringsuggesties kunnen schriftelijk, per elektronische post of via het op de webstek van de Provincie voorziene standaardformulier worden ingediend.

Indien meldingen, klachten en/of verbeteringsuggesties rechtstreeks bij de betrokken dienst of instelling worden ingediend, worden deze uiterlijk de eerstvolgende werkdag voor centrale registratie en opvolging bezorgd aan de coördinator van de meldingen, klachten en verbeteringsuggesties zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 4 Meldingen, klachten en verbeteringsuggesties moeten niet verplicht worden behandeld indien zij betrekking hebben op feiten:

1° waarvoor reeds eerder een melding, klacht of verbeteringsuggestie werd ingediend die volledig is afgehandeld;

2° die zich meer dan een jaar voor de melding, klacht of verbeteringsuggestie hebben voorgedaan, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas recenter manifesteren;

3° waarvoor een administratief of juridisch beroep is voorzien.

Artikel 5 Anoniem ingediende meldingen, klachten en verbeteringsuggesties vallen niet onder de toepassing van dit reglement.

Artikel 6 De Deputatie wijst onder de ambtenaren die minstens de rang A5 hebben een coördinator van de meldingen, klachten en verbeteringsuggesties aan, hierna "coördinator" genoemd.

Artikel 7 Deze coördinator ziet er op toe dat aan de indiener binnen de 5 werkdagen een ontvangstmelding wordt toegestuurd, waarin de procedure wordt toegelicht die bij de behandeling van de melding, klacht of verbeteringsuggestie zal worden gevolgd of waarin de redenen worden meegedeeld waarom de melding, klacht of verbeteringsuggestie in het kader van dit reglement onontvankelijk is en/of, indien mogelijk, bij welke bevoegde instantie ze moet worden ingediend.

De coördinator ziet er op toe dat aan de indiener binnen de 25

./...

werkdagen een antwoord op de melding, klacht of verbeteringsuggestie wordt toegestuurd. Indien deze termijn niet kan worden gerespecteerd, deelt hij dit gemotiveerd mee aan de indiener, samen met een indicatief tijdsplan waarbinnen het antwoord zal worden toegestuurd.

Indien de melding, klacht of verbeteringsuggestie onvoldoende duidelijk omschreven is, vraagt de coördinator binnen de 5 werkdagen aan de indiener om zijn melding, klacht of verbeteringsuggestie te verduidelijken of aan te vullen. In dat geval neemt de termijn van 25 werkdagen een aanvang nadat de gevraagde verduidelijking of aanvulling werd bezorgd aan de coördinator.

Artikel 8 Indien het om een melding, klacht of verbeteringsuggestie gaat die ernstige feiten betreft of feiten die dringende maatregelen vergen, stelt de coördinator de bevoegde gedeputeerde en de provinciegriffier daarvan dadelijk in kennis.

Artikel 9 De coördinator wijst de ambtenaar aan die de melding, klacht of verbeteringsuggestie zal behandelen, hierna "dossierbehandelaar" genoemd.

Deze dossierbehandelaar is in principe de leidend ambtenaar van de dienst of de instelling waar het personeelslid is tewerkgesteld wiens handelen of niet-handelen wordt gemeld of dat verantwoordelijk is voor de aangeklaagde feiten of toestand.

Is de melding, klacht of verbeteringsuggestie gericht tegen een ambtenaar van rang A5 of hoger, dan wordt dit dossier behandeld door de provinciegriffier.

Artikel 10 De dossierbehandelaar bezorgt aan de coördinator een ontwerp van Nota aan de Deputatie, samen met een ontwerp van antwoord aan de indiener, en dit binnen de 14 werkdagen na de ontvangst van de melding, klacht of verbeteringsuggestie. Indien het niet mogelijk is om binnen die termijn het onderzoek af te ronden, deelt de dossierbehandelaar dit mee aan de coördinator, met opgave van de redenen. De indiener wordt hiervan op de hoogte gebracht.

Artikel 11 Indien het onderzoek uitwijst dat het gevolg dat in voorkomend geval moet worden gegeven aan de klacht, melding of verbeteringsuggestie geen beslissing vergt van de Deputatie en geen financiële gevolgen heeft, volstaat het dat de dossierbehandelaar binnen de 14 werkdagen na de ontvangst van de melding, klacht of verbeteringsuggestie een ontwerp van antwoord aan de coördinator

./...

voorlegt, waarin het aan de melding, klacht of verbeteringsuggestie te verlenen gevolg wordt voorgesteld.

Artikel 12 De coördinator kan een aanvullend onderzoek gelasten of dit zelf instellen. In voorkomend geval is artikel 7, 2^{de} lid van toepassing.

Artikel 13 Wanneer dit aanvullend onderzoek is afgerond, legt de coördinator het verslag, samen met het ontwerp van antwoord aan de indiener, voor aan de Deputatie.

Artikel 14 Alle meldingen, klachten en verbeteringsuggesties worden chronologisch in een centraal databestand geregistreerd, samen met het gevolg dat er werd aan gegeven.

Artikel 15 Bij het begin van elk kwartaal legt de coördinator aan de Deputatie een lijst voor met de meldingen, klachten en verbeteringsuggesties die in het voorbije kwartaal zijn ingediend, samen met het gevolg dat er werd aan gegeven en samen met een lijst van de nog niet afgehandelde dossiers.

Artikel 16 De provinciegriffier legt jaarlijks, in de maand maart, aan de Provincieraad een rapport voor over de behandeling van de meldingen, klachten en verbeteringsuggesties van het voorbije jaar, samen met het gevolg dat er werd gegeven.

Artikel 17 Dit reglement treedt in werking op 20 juni 2019.

Artikel 18 Met ingang van deze datum wordt het Reglement van 19 december 2018 betreffende de klachtenbehandeling opgeheven.

./...

Artikel 19 Bij wijze van overgangsmaatregel worden de op die datum hangende dossiers nog verder afgehandeld volgens het Reglement van 19 december 2018 betreffende de klachtenbehandeling.

Gent, 19 juni 2019

namens de Provincieraad:

De provinciegriffier,
Albert De Smet

De voorzitter,
Phaedra Van Keymolen