

## **Provincieraadsbesluit**

**betreft** **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**  
Voorstel tot wijziging van artikel 16 van het Provincieraadsbesluit van 19 juni 2019.  
bevoegde gedeputeerde Kurt Moens

### **1. Feitelijke en juridische gronden**

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

Provincieraadsbesluit van 19 juni 2019 houdende behandeling van meldingen en klachten over de dagelijkse werking van de Provincie en de behandeling en van suggesties met het oog op verbetering van die werking.

### **2. Motivering**

Artikel 16 van het 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 bepaalt: '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.'

Gezien het aangewezen is dat dit jaarlijks rapport vanaf volgend jaar integraal deel zou uitmaken van het globale jaarrapport over de interne organisatiebeheersing wordt voorgesteld de tekst van artikel 16 aldus aan te passen: 'Het jaarlijks rapport over de behandeling van de meldingen, klachten en verbeteringsuggesties van het voorbije jaar, samen met het gevolg dat eraan gegeven werd maakt integraal deel uit van het globale jaarrapport over de interne organisatiebeheersing.'

Dit impliceert dat de rapportering aan de Provincieraad, geïntegreerd in het jaarrapport over de interne organisatiebeheersing, zal gebeuren in de maand juni.

### **3. Besluit**

Met 36 ja-stemmen

Artikel 1 In artikel 16 van het reglement van 19 juni 2019 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: 'De Provinciegriffier

./...

legt jaarlijks, in de maand maart, aan de Provincieraad een rapport voor over de behandeling van de meldingen klachten en verbeteruggesties van het voorbije jaar, samen met het gevolg dat er werd gegeven', vervangen door: 'Het jaarlijks rapport over de behandeling van de meldingen, klachten en verbeteruggesties van het voorbije jaar, samen met het gevolg dat eraan gegeven werd maakt integraal deel uit van het globale jaarrapport over de interne organisatiebeheersing.'

Artikel 2 De gecoördineerde versie van het reglement m.b.t. 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 verbeteruggesties een objectieve, tijdige, behoorlijke en kosteloze behandeling van zijn melding, klacht of verbeteruggestie.*

*Artikel 2 Voor de toepassing van dit reglement worden als melding, klacht of verbeteruggestie beschouwd elke melding of klacht door een natuurlijke persoon of rechtspersoon die, al dan niet manifest, een ontevredenheid uit over of een verbeteruggestie 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 verbeteruggesties 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 verbeter suggesties 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 verbeter suggesties kunnen schriftelijk, per elektronische post of via het op de webstek van de Provincie voorziene standaardformulier worden ingediend.*

*Indien meldingen, klachten en/of verbeter suggesties 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 verbeter suggesties zoals omschreven in artikel 6.*

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

- 1° waarvoor reeds eerder een melding, klacht of verbeter suggestie werd ingediend die volledig is afgehandeld;*
- 2° die zich meer dan een jaar voor de melding, klacht of verbeter suggestie hebben voorgedaan, tenzij de gevolgen van die feiten zich pas recenter manifesteren;*
- 3° waarvoor een administratief of jurisdictioneel beroep is voorzien.*

*Artikel 5 Anoniem ingediende meldingen, klachten en verbeter suggesties 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 verbeter suggesties 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 verbeter suggestie zal worden gevolgd of waarin de redenen worden meegedeeld waarom de melding, klacht of verbeter suggestie 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 verbetersuggestie 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 verbetersuggestie onvoldoende duidelijk omschreven is, vraagt de coördinator binnen de 5 werkdagen aan de indiener om zijn melding, klacht of verbetersuggestie 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 verbetersuggestie 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 verbetersuggestie 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 verbetersuggestie 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 verbetersuggestie. 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 verbetersuggestie 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 verbetersuggestie een*

./...

*ontwerp van antwoord aan de coördinator voorlegt, waarin het aan de melding, klacht of verbeteruggestie 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<sup>de</sup> 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 verbeteruggesties 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 verbeteruggesties 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 Het jaarlijks rapport over de behandeling van de meldingen, klachten en verbeteruggesties van het voorbije jaar, samen met het gevolg dat eraan gegeven werd maakt integraal deel uit van het globale jaarrapport over de interne organisatiebeheersing.*

\*

\*

\*

Artikel 3 Deze wijziging geeft uitwerking met ingang van 01 januari 2022.

Gent, 28 april 2021

namens de Provincieraad:

De provinciegriffier,  
Steven Ghysens

De voorzitter,  
Phaedra Van Keymolen