

Tweede algemene stafdienst

Provincieraadsbesluit

betreft **KLACHTENBEHANDELING - JAARVERSLAG AAN DE
RAAD - VOORSTEL TOT AANPASSING REGLEMENT**

verslaggever mevrouw Hilde Bruggeman

De Provincieraad,

Gelet op de artikelen 190 en 191 §1 van het Provinciedecreet die elke provincie de verplichting opleggen om bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren;

gelet op zijn besluit van 28 maart 2007 waarbij een klachtenreglement werd vastgesteld;

overwogen dat na evaluatie van de klachtenbehandeling en de toepassing van het klachtenreglement er aanleiding toe bestaat om dit laatste te wijzigen, met het oog op vereenvoudiging en een snellere afhandeling van de klachten die onder de toepassing van dit reglement vallen;

besluit :

Artikel 1 Artikel 10 van het op 28 maart 2007 vastgestelde klachtenreglement wordt aangevuld met een derde lid, luidend als volgt:

"Indien het onderzoek uitwijst dat het gevolg dat in voorkomend geval aan de klacht moet worden gegeven geen beslissing vergt van de deputatie en geen financiële gevolgen heeft, volstaat het dat de klachtenbehandelaar een ontwerp van antwoord aan de klager voorlegt, waarin het aan de klacht verleende gevolg wordt vermeld."

Artikel 2 Artikel 12 van het op 28 maart 2007 vastgestelde klachtenreglement wordt aangevuld met een tweede lid, luidend als volgt:

"Ingeval toepassing wordt gemaakt van artikel 10, derde lid, wordt de brief die het voorstel van antwoord bevat door de klachtencoördinator ter ondertekening voorgelegd overeenkomstig de regeling die in uitvoering van art. 178 §4 van het Provinciedecreet in het huishoudelijk reglement van de deputatie is opgenomen."

Artikel 3 De tekst van artikel 14 wordt vervangen als volgt:

" De klachtencoördinator legt bij het begin van elk kwartaal aan de

./...

deputatie een lijst voor met de klachten die in het voorbije kwartaal zijn ingediend, evenals van de nog niet afgehandelde klachten."

Gent, 18 maart 2009

Namens de Provincieraad :

de Provinciegriffier

(get.) Albert De Smet

de Voorzitter

(get.) Marc Lootens