

PROVINCIE West-Vlaanderen	ARRONDISSEMENT Tielt	GEMEENTE Dentergem
------------------------------	-------------------------	-----------------------

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

Zitting van 15 december 2021

- Aanwezig: Tonny Berteloot, Voorzitter OCMW-Raad
Koenraad Degroote, Burgemeester
Rita Delmotte, Gunther Simoens, schepenen
Bart De Keukeleire, Voorzitter BCSD
Luc Vercaemer, Stefan Bonne, Charlotte Vandemoortele, Annie Verschuere,
Aniek Van de Velde, Bernard Vandaele, Joke Vandemaele, Philippe
Wyffels, Vicky De Rijcke, OCMW-raadsleden
Sofie De Clerck, Algemeen directeur
- Verontschuldigd: Ives Lambrecht, Eerste schepen
Philip Vanhaesebrouck, Patrick Bearelle, Tim Van Rijckeghem, Lennart
Vanquickenborne, OCMW-raadsleden

Openbare vergadering

Goedkeuren klachtenreglement lokaal bestuur Dentergem

DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN - DENTERGEM

Gelet op het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017 en latere wijzigingen, meer bepaald artikelen 302 en 303;

Gelet op het Bestuursdecreet van 7 december 2018;

Gelet op het ontwerp van een systeem van klachtenbehandeling voor lokaal bestuur Dentergem, toegevoegd als bijlage bij deze beslissing;

Gelet op het advies van het managementteam van 9 november 2021;

Gelet op de beslissing van het vast bureau van 19 november 2021 betreffende de principiële goedkeuring van het klachtenreglement voor lokaal bestuur Dentergem;

Overwegende dat een transparant, helder en eenvoudig systeem van klachtenbehandeling een belangrijk element is in de ontwikkeling van een klantvriendelijke organisatie;

Overwegende dat een uitgewerkt systeem van klachtenbehandeling zowel voor de burgers als voor het lokaal bestuur voordelen heeft:

- een uitgewerkt klachtenreglement beschermt het personeelslid, en bij uitbreiding het lokaal bestuur, tegen meningsverschillen over de kwaliteit van de dienstverlening. Aangezien tevredenheid of het gebrek daaraan een uiting is van een persoonlijk gevoel, is het belangrijk om op een open en objectieve manier om te gaan met dit soort van signalen. De klachtenprocedure biedt de mogelijkheid om een klacht in het juiste kader te plaatsen en daaruit de nodige conclusies te trekken. In die zin is de klachtenprocedure een waardevolle bron van informatie over de zwakke en sterke punten in de dienstverlening.
- de klachtenprocedure is evenzeer een middel om de klager, indien nodig, er op te wijzen dat zijn mening niet correct is. Een transparante klachtenprocedure geeft aan de klager duidelijk zijn verweermogelijkheden aan, de wijze waarop zijn klacht zal worden behandeld en wanneer hij een antwoord vanuit het lokaal bestuur mag verwachten.
- ook voor de burger is de klachtenprocedure belangrijk: hij weet via welk kanaal hij problemen kan signaleren. Een goede en vlotte klachtenafhandeling kan het geschonden vertrouwen van de burger in het lokaal bestuur herstellen.

Overwegende dat we klachten centraal binnen de organisatie willen behandelen, telkens op een uniforme manier, zodat ook de rapportage naar de politieke organen beter kan verlopen in de toekomst;

Overwegende dat het gemeentebestuur momenteel niet over een geformaliseerd systeem van klachtenbehandeling beschikt, en dat het klachtenreglement van het OCMW aan een update toe is;

Overwegende dat, in het kader van de verdergaande integratie, een systeem werd uitgewerkt dat voor beide entiteiten gebruikt kan worden;

Gelet op de tussenkomenst van raadslid A. Van de Velde waarbij zij zich in eerste instantie afvraagt waar dit reglement zichtbaar zal zijn waarop schepen G. Simoens antwoordt dat dit op de website zal voorzien worden, samen met een klachtenformulier;

Gelet dat raadslid A. Van de Velde vervolgens toelichting vraagt omtrent

* het ontvangen van een klacht door de mandatarissen : deze moeten overgemaakt worden aan de algemeen directeur zodat deze via de correcte weg centraal kunnen behandeld worden.

* een klacht tegen een mandataris? Door wie wordt dit behandeld? : deze vallen niet onder het klachtenreglement maar onder de deontologische code voor mandatarissen en worden behandeld door de deontologische commissie.

* de behandelingstermijn bij hoogdringendheid : voorzitter T. Berteloot antwoordt dat dergelijke zaken moeilijk in een reglement kunnen gevat worden en door de gemeentelijke diensten gepast zal behandeld worden;

Overwegende dat raadslid A. Van de Velde expliciet het belang van de rapportage onderstreept met voldoende duidelijkheid over welke soort klachten edm. waarna zij besluit dat een klacht een negatieve connotatie heeft maar ook de mogelijkheid biedt om er iets positiefs mee te doen;

BESLIST:

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Artikel 1: de raad voor maatschappelijk welzijn keurt het ontwerp van het klachtenreglement voor lokaal bestuur Dentergem, toegevoegd als bijlage bij deze beslissing, goed.

Artikel 2: het reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2022.

Artikel 3: het bestaande reglement voor klachtenbehandeling in OCMW Dentergem wordt bij deze beslissing opgeheven.

Gedaan in zitting datum als boven.
NAMENS DE OCMW-RAAD

de Algemeen directeur
(get.) Sofie De Clerck

de Algemeen directeur
Sofie De Clerck



de Voorzitter OCMW-Raad
(get.) Tonny Berteloot

de Voorzitter OCMW-Raad
Tonny Berteloot