

## UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE GEMEENTERAAD

Zitting: 23 november 2020

Plaats Gemeentehuis (Raadzaal)

Aanwezig: Ria Beeusaert-Pattyn, Burgemeester-voorzitter  
Steven Bogaert, Els Kindt, Jos Goethals, Ann Gunst, schepenen  
Hans Delameilleure, Johan Vandebussche, Marc Dereere, Guido  
Vanwalleghem, Veroniek Vanrobays, Brand Perneel, Sofie Steurbaut,  
Delphy Denoo, Steven Kindt, Bart Verhaeghe, Kim Depoortere, Thijs  
Deklerck, Ria Ghesquiere, Lies Delameilleure, raadsleden  
Ivan Vandebussche, Algemeen Directeur

Afwezig:

Verontschuldigd:

Dit agendapunt maakt deel uit van de openbare zitting

### **Agendapunt: Goedkeuren reglement klachtenbehandeling**

#### Aanleiding en voorgeschiedenis

---

Ingevolge het decreet lokaal bestuur, artikel 302 en 303 moet jaarlijks gerapporteerd worden over de klachten. Het klachtenbehandelingssysteem wordt opgenomen in de organisatiebeheersing. Voor gemeente en OCMW werd een **klachtenreglement** opgesteld (Besluit van de Gemeenteraad van 22 oktober 2007 tot vaststelling van het klachtenreglement, zoals ook toegepast in het OCMW).

Het reglement klachtenbehandeling van 22 oktober 2007 (GR) is aan een update toe zodat één klachtenprocedure en bijhorend reglement ontstaat. Tevens worden er aanpassingen doorgevoerd naar aanleiding van het Decreet Lokaal Bestuur. Zo wordt de behandelingstermijn van rechtswege verminderd van 45 naar 30 kalenderdagen. Omwille van de integratie gemeente en OCMW worden deze twee afzonderlijke reglementen samengebracht tot één dat geldig is voor het lokaal bestuur.

#### Juridische grond

---

Het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017.  
Besluit van de Gemeenteraad van 22 oktober 2007 tot vaststelling van het klachtenreglement.

#### Motivering

---

De klachtenprocedure beschermt het personeelslid (en het lokaal bestuur) tegen meningsverschillen over de kwaliteit van onze dienstverlening. Aangezien tevredenheid of ontevredenheid altijd 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 ons 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 onze dienstverlening. Het is dan aan het lokaal bestuur om daaruit de nodige lessen te trekken. Tevreden 'klanten' zorgen uiteindelijk voor een aangename sfeer waarin het fijn werken is.

De klachtenprocedure is evenzeer een middel om de klager –indien nodig- er op te wijzen dat zijn mening niet correct is. Het is niet omdat de klager denkt dat hij gelijk heeft, dat

hij per definitie gelijk heeft. 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 allereerst dat hij met problemen terecht kan bij een luisterend oor. Een goede en vlotte klachtenafhandeling kan een geschonden vertrouwen van de burger in het lokaal bestuur herstellen.

De procedure is gericht op bemiddeling om het meningsverschil snel en correct op te lossen. En alleszins om een escalatie te voorkomen. De klachtenprocedure moet voor de burger slechts het allerlaatste redmiddel betekenen. Het is de permanente uitdaging van het lokaal bestuur om zijn dienstverlenende taken zo duidelijk, vriendelijk, eerlijk, uniform en betrouwbaar mogelijk uit te voeren. Indien we daarin slagen, zal het aantal klachten ongetwijfeld beperkt blijven.

Het is een belangrijk element in de ontwikkeling van een klantvriendelijke organisatie is het bestaan van een transparante, heldere en eenvoudige klachten- en participatieprocedure. Zo'n klachten- en participatieprocedure heeft zowel voordelen voor de burgers als voor het lokaal bestuur.

Het MAT gaf een positief advies.

Het ontwerp werd besproken in een overleg met de fractieleiders.

#### Stemming:

---

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

#### Besluit

---

Art.1. De Raad keurt het klachtenreglement in bijlage goed.

Art.2. Het College van Burgemeester en Schepenen wordt gelast met de uitvoering van dit besluit.

Art.3. Dit reglement wordt bekendgemaakt overeenkomstig artikelen 285, 286 en 287 van het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017.

Art.4. Dit besluit vervangt het besluit van de Gemeenteraad van 22 oktober 2007 tot vaststelling van het klachtenreglement.

Bijlage:

**Artikel 1.** Een klacht is het ter kennis brengen of uiten van een ontevredenheid (ongenoegen) over een bepaald feit, handeling of voorval met betrekking tot de werking van de gemeentelijke- en OCMW-diensten of het uitblijven van een bepaalde handeling of daad door een personeelslid of dienst. Dit kunnen o.a. foutieve handelingen of prestaties van personeel, klantvriendelijkheid, niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie zijn. Klachten zijn beperkt tot het handelen van personeelsleden. De klager is een natuurlijk persoon, rechtspersoon of vereniging.

Een klacht is zeker niet:

- **Suggestie:** in geval van een suggestie doet de burger een voorstel tot verbetering van de werking.
- **Melding:** in geval van een melding signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam.
- **Vraag om informatie:** in geval van een vraag om informatie is de burger op zoek naar inlichtingen over wie, wat, wanneer, waarom, hoe.
- **Beleidsklacht:** hieronder wordt verstaan algemene klachten over regelgeving, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of -verklaringen.

**Artikel 2.** Een klacht die betrekking heeft op het niet correct handelen van de burgemeester, schepenen of gemeenteraadsleden kunnen eventueel worden doorgestuurd naar de deontologische commissie, opgericht in het kader van de deontologische code voor mandatarissen. Een klacht die betrekking heeft op het niet correct handelen van de voorzitter van het vast bureau, de leden van het vast bureau of OCMW-raadsleden worden behandeld in het kader van de deontologische code.

**Artikel 3.** De klachtencoördinator ziet er op toe dat de klacht behandeld wordt volgens de klachtenprocedure beschreven in artikel 5. De klachtencoördinator registreert de klacht, gaat na of de klacht ontvankelijk is en stuurt de klacht door naar de klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator stuurt een ontvangstmelding naar de klager met de vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is en dat de klacht overgemaakt werd aan de klachtenbehandelaar. Hij/zij ziet erop toe dat een klacht binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator afgehandeld wordt. Indien deze termijn niet gerespecteerd kan worden door onvoorzienne omstandigheden of bijkomend onderzoek, zal de klachtencoördinator de klager hiervan in kennis stellen en een tussentijds verslag overmaken aan de klager. Enkel de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregister .

**Artikel 4 .** De klachtenbehandelaar is de persoon die de klacht inhoudelijk onderzoekt en behandelt en die een gemotiveerd antwoord of oplossing formuleert. De klachtenbehandelaar is het diensthoofd van de persoon of de dienst tegen wie de klacht gericht is. Indien de klacht gericht is tegen een diensthoofd zal de algemeen directeur als klachtenbehandelaar optreden. Indien de klacht gericht is tegen de algemeen directeur zullen de door de gemeenteraad aangeduide erkende plaatsvervanger(s) optreden als klachtenbehandelaar. Indien de klacht gericht is tegen de financieel directeur zullen de door de gemeenteraad aangeduide erkende plaatsvervanger(s) optreden als klachtenbehandelaar.

**Artikel 5.** De klachtenprocedure is van toepassing op klachten, conform de definitie 'klacht' verduidelijkt in artikel 1 hierboven. Klachten worden behandeld volgens de procedure zoals beschreven als bijlage van dit reglement.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- Klacht die betrekking heeft op handelingen, gesteld door gemeenteraadsleden, leden van het college van burgemeester en schepenen en/of vast bureau;
- Klachten die betrekking hebben op feiten/voorvallen die het voorwerp zijn van een administratieve, gerechtelijke of tuchtprocedure;
- Beroep en bezwaar die volgens georganiseerde, geijkte procedures worden behandeld.
- Feiten die meer dan één jaar oud zijn;
- Handeling of prestatie waarover al een klacht werd behandeld;
- Anonieme klachten;
- Petities.

Klachten die buiten de toepassing van dit reglement vallen, worden geregistreerd maar niet verder behandeld volgens deze procedure. De klachtencoördinator stuurt binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator, een ontvangstmelding naar de klager en brengt de klager op de hoogte van de niet-ontvankelijkheid van de klacht.

**Artikel 6.** De algemene filosofie rond het behandelen van klachten is dat klachten niet in de vergeetheek mogen geraken en moeten behandeld worden. Klachten leveren interessante informatie. Het behandelen en bijhouden van klachten brengt een belangrijke meerwaarde. Aan de ene kant biedt het klachtenmanagement de mogelijkheid de burger toch nog tevreden te stellen, waardoor de relatie tussen burger en bestuur verbetert. Aan de andere kant biedt het de mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren. Soms kunnen klachten niet meer opgelost worden voor de indiener zelf maar kunnen ze wel tot gevolg hebben dat de problemen zich niet meer voordoen voor anderen.

**Artikel 7.** De klachtencoördinator legt twee maal per jaar een lijst met klachten voor aan het managementteam. Het managementteam wordt belast met het nemen van de gepaste maatregelen om de dienstverlening te optimaliseren.

De klachtencoördinator stelt, volgens het kwaliteitsdecreet, een lijst met klachten op die betrekking hebben op de diensten voor gezinszorg, dienstencentrum en de serviceflats ter beschikking van de kwaliteitscoördinator.

Twee maal per jaar wordt aan het college van burgemeester en schepenen en vast bureau gerapporteerd welke klachten er zijn binnengekomen en behandeld (privacygegevens van zowel de klager(s) als de beklagde(n) worden weggelaten).

De algemeen directeur legt jaarlijks een rapport voor aan de gemeenteraad en de raad

voor maatschappelijk welzijn in verband met het klachtenbehandelingssysteem alsook de verbeteringsvoorstellen die uit de klachtbehandeling zijn voortgevloeid.

**Artikel 8.-** Het lokaal bestuur maakt de klachtenprocedure op een transparante manier bekend bij de bevolking via de beschikbare kanalen.

---

In opdracht :  
Algemeen Directeur,  
(get.) Ivan Vandenbussche

Namens de gemeenteraad:

Burgemeester-voorzitter,  
(get.) Ria Beeusaert-Pattyn

Algemeen Directeur,  
Ivan Vandenbussche

Voor éénsluidend afschrift:

Burgemeester-voorzitter,  
Ria Beeusaert-Pattyn