

Uittreksel uit de notulen van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn maandag 23 december 2024

---

<b><u>Aanwezig:</u></b>	Lieven Krikilion, Voorzitter Gunther De Wilde, Burgemeester Christa Dermez, Jonas De Maeseneer, Samuel Billens, Schepenen Herman Anthoos, Christine Vankersschaever, Kristoff Hemelinckx, Linda De Schutter, Pascal De Leener, Pascale Souffriau, Philippe De Cock, Jason Broodcoorens, Patrick Week, Bruno François, Raadsleden Joris Samyn, Adjunct-algemeen directeur Eric Van Snick, Algemeen directeur
<b><u>Verontschuldigd:</u></b>	Laura Timmermans, Raadslid
<b><u>Afwezig:</u></b>	Jan Depester, Simon De Boeck, Geert De Slachmuylder, Raadsleden

---

In openbare zitting vergaderd,

### **Klachtenreglement. - Goedgekeurd**

#### **Aanleiding en doel**

Het bestuur beschouwt een klacht als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Het bestuur vindt het belangrijk dat elke indiener weet dat hij of zij met zijn of haar klacht bij hen terecht kan en dat elke klacht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige manier zal behandeld worden.

Het decreet lokaal bestuur artikel 302 en 303 bepaalt dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert. Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het lokaal bestuur

#### **Juridische gronden**

Het bestuursdecreet, Afdeling 2 (art. 75-85) en afdeling 3 (art. 86 – 87) legt de verdere minimale bepalingen vast.

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

#### **Besluit**

Enig artikel.- Tot goedkeuring van onderhavig klachtenreglement:

#### **Artikel 1.- Wat is een klacht?**

§ 1. Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de dienstverlening bij het lokaal bestuur in verband met een handeling of prestatie die het bestuur al dan niet heeft verricht.

§ 2. Een klacht kan betrekking hebben op het handelen van zowel personeelsleden als van politieke mandatarissen (burgemeester, schepenen, raadsleden, voorzitter van de gemeenteraad en van de voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn).

§ 3. Een klacht kan betrekking hebben op:

Het foutief verrichten van een handeling of prestatie. Het onvriendelijk of onbeleefd verrichten van een handeling. Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze. Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie.

Een 'handeling of prestatie' kan zowel betrekking hebben op: een behandelingswijze van de ambtenaar.

een termijn.

een beslissing van de ambtenaar;

§ 4. Vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie, worden niet beschouwd als klachten. Meldingen worden behandeld via het meldpunt op de website.

Voor beroepen en bezwaarschriften dienen de wettelijk omschreven procedures te worden gevolgd.

§ 5. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen. Dergelijke klachten zullen geregistreerd worden en doorgestuurd naar de bevoegde mandataris.

§ 6. Dit reglement is niet van toepassing op klachten waarvoor een specifieke procedure is voorzien in de wetgeving (onder meer pesten op het werk, ongewenst seksueel gedrag,...)

### **Artikel 2.- Wie kan een klacht indienen?**

Elke gebruiker van de dienstverlening van het lokaal bestuur kan een klacht indienen. Het kan gaan om een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf. Ook een personeelslid van het lokaal bestuur kan een klacht uiten op basis van dit reglement.

### **Artikel 3.- Hoe een klacht indienen?**

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- Via brief
- Via het klachtenformulier op de website van de gemeente
- Via e-mail
- Mondeling: bij mondelinge klachten wordt door de ontvanger van de klacht een schriftelijk verslag opgemaakt.

### **Artikel 4.- De klachtencoördinator**

De deskundige beleidsondersteuning is de klachtencoördinator. Bij zijn/haar afwezigheid treedt de algemeen directeur op als klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de klachten en verwijst ze voor behandeling door naar een klachtenbehandelaar, afhankelijk van de aard van de klacht. De klachtencoördinator behandelt inhoudelijk zelf geen klachten, maar ziet er wel op toe dat de behandeling van de klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

### **Artikel 5.- De klachten registratie**

Wanneer een klacht bij een medewerk(st)er van het lokaal bestuur terechtkomt, stuurt hij/zij de klacht door naar de klachtencoördinator voor registratie:

- Mondelinge/telefonische/sociale media klacht: doorverwijzen naar de erkende kanalen om klacht in te dienen of samen aan loket de klacht via de erkende kanalen invullen (zie Artikel 3).
- Schriftelijke klacht: registratie via postregistratie en toewijzen aan de klachtencoördinator

- Klacht via email /website: email doorsturen naar klachtencoördinator, die deze registreert

Nadat de klachtencoördinator de klacht heeft ontvangen, registreert hij deze (ongeacht of ze wel of niet ontvankelijk is) met de volgende gegevens:

1. De datum van de klacht
2. De identificatiegegevens van de klager: naam en adres, telefoonnummer, eventueel mailadres.
3. Via welk communicatiekanaal de klacht is gemeld
4. Een korte omschrijving van de klacht
5. De dienst en eventueel de persoon waarop de klacht betrekking heeft

Nadat de klacht is afgehandeld registreert hij:

1. De datum van afhandeling van de klacht
2. Het resultaat van de klachtenbehandeling

### **Artikel 6.- Het ontvankelijkheidsonderzoek**

§ 1. De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit. De klacht is onontvankelijk als:

De klacht anoniem is ingediend, vermelding van naam en adres zijn minimaal vereist.

- De indiener geen belang kan aantonen.
- De klacht kennelijk onredelijk is, of te vaag (na inwinnen bijkomende informatie).
- De klacht alleen mondeling is ingediend.
- Het gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid behoren van het lokaal bestuur.
- De klacht al eerder is ingediend en al ongegrond werd bevonden, tenzij er nieuwe elementen worden aangebracht in verband met de klacht.
- Het feit langer dan 1 jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.

§ 2. Onontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure.

De klachtencoördinator deelt aan de klager, binnen de 10 werkdagen, met een gemotiveerde brief mee waarom de klacht als onontvankelijk wordt beschouwd. Als de reden is dat de klacht gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid van het lokaal bestuur behoren, verwijst de brief de klager door naar de instantie die zijn klacht kan behandelen.

§ 3. Als de klacht betrekking heeft op een aangelegenheid waarbij verschillende overheidsinstanties betrokken zijn, wijzen die overheidsinstanties in gezamenlijk overleg een coördinerende overheidsinstanties aan die verantwoordelijk is voor de opvolging van de klacht.

### **Artikel 7. - De klachtenontvangst**

De klachtencoördinator bezorgt de ontvankelijke klacht aan de klachtenbehandelaar (zie artikel 8).

Als blijkt dat de klachtenbehandelaar de klacht binnen de 8 werkdagen kan oplossen (een oplossing, compromis, maatregel kan voorstellen) én de klager is akkoord met deze oplossing, dan moet de klacht niet meer formeel opgevolgd worden. De schriftelijk bevestiging van de klager (akkoord met oplossing), moet aan de klachtencoördinator bezorgd worden en toegevoegd worden aan de registratie.

Lukt dit niet, dan stuurt de klachtencoördinator, binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, een antwoordbrief of antwoordmail naar de klager die in elk geval de volgende elementen vermeldt:

- De bevestiging dat de klacht werd ontvangen

- Een korte omschrijving van de klacht
- De naam en contactgegevens van de klachtenbehandelaar
- De verdere procedure

### **Artikel 8. - De klachtenbehandelaar**

De klachten behandelaar is niet (rechtstreeks) bij de feiten betrokken en is:

- o Bij een klacht tegen een dienst of tegen een medewerker van een dienst: de coördinator
- o Bij een klacht tegen de coördinator: de algemeen directeur of adjunct-algemeen directeur
- o Bij interne klachten: de algemeen directeur
- o Bij een klacht tegen de algemeen directeur/adjunct-algemeen directeur/financieel directeur: het vast bureau
- o Bij een klacht tegen een politiek mandataris: de algemeen directeur die ze voorlegt aan een deontologische commissie.

De klachtenbehandelaar houdt bij de klachtenbehandeling maximaal rekening met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

### **Artikel 9. - De klachtenbehandeling**

§ 1. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht. Hij/zij gaat zo nodig bij de medewerker uitleg vragen over de feiten waarover geklaagd wordt en neemt de conclusies van het gesprek op in een verslag.

De klachtenbehandelaar bezorgt het verslag met motivering en een ontwerp van antwoord brief aan de klachtcoördinator en aan de algemeen directeur binnen de 25 werkdagen na het ontvangen van de klacht van de klachtcoördinator.

De klachtcoördinator gaat na of de klachtenbehandelaar een neutrale houding heeft aangenomen in het behandelen van de klacht. Na goedkeuring door de klachtcoördinator

stuurt deze, binnen de 10 werkdagen, aan de klager een antwoord brief met de conclusies van het onderzoek. Bij gegronde of deels gegronde klachten wordt indien van toepassing een oplossing, compromis of maatregel geformuleerd, na goedkeuring door het bevoegde orgaan.

De klachtenbehandelaar ziet toe op de uitvoering van de beslissing.

§ 2. Indien de termijn voor behandeling van een klacht omwille van specifieke omstandigheden (bv. afwezigheid wegens ziekte, beslissing van bevoegd orgaan nodig, ...) niet kan worden gerespecteerd, neemt de klachtcoördinator binnen de 45 werkdagen contact op met de indiener om hem of haar te informeren over de stand van zaken en een nieuwe planning af te spreken. De termijn kan gemotiveerd tot maximaal 90 werkdagen verlengd worden.

### **Artikel 10.- Afhandelen dossier**

De klachtcoördinator brengt het rapport in het systeem in en de klacht wordt als afgehandeld beschouwd.

### **Artikel 11.- Maatregelen**

Het lokaal bestuur beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Voor elke gegronde klacht worden, door de algemeen directeur, maatregelen getroffen of afspraken gemaakt om te voorkomen dat hetzelfde probleem zich zou herhalen.

Indien het een beleidsprobleem betreft, wordt de klacht voorgelegd aan het bevoegde orgaan dat eventueel structurele wijzigingen kan aanbrengen aan het beleid.

### **Artikel 12.- Privacy**

Alle personeelsleden/organen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht.

Volgens artikel 79 in het bestuursdecreet *geldt de indiening van een klacht als een toestemming voor de overheidsinstantie, vermeld in If. 74, eerste lid, om de gegevens in het kader van de klachtenbehandeling te verwerken, meer bepaald om de naam van indiener en het voorwerp van de klacht bekend te maken bij het personeelslid of de dienst tegen wie de klacht gericht is of bij andere betrokken overheidsinstanties, behalve als de indiener zich daartegen verzet.*

### **Artikel 13.- Vlaamse Ombudsdienst**

De indiener kan, conform het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst:

- Tegen de beslissing van het lokaal bestuur om de klacht niet te behandelen op grond van artikel van dit regelement.
- Als het lokaal bestuur de klacht niet behandelt binnen de vermelde termijn.
- Als de indiener oordeelt dat het antwoord van de overheidsinstantie onvoldoende tegemoetkomt aan zijn klacht.

### **Artikel 14. -Klachtenrapportering**

Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de raad voor maatschappelijk welzijn gerapporteerd.

**Artikel 15.-** Het reglement klachtenbehandeling treedt in werking vanaf 1 januari 2025.

Namens de Raad voor Maatschappelijk Welzijn

Algemeen directeur  
Eric Van Snick

Voorzitter  
Lieven Krikilion

Voor eensluidend afschrift:

Gooik, 24 december 2024

Algemeen directeur

Voorzitter

Eric Van Snick

Lieven Krikilion