

Adinda Claessen, voorzitter van de gemeenteraad

Bart Clerckx, burgemeester

Hanna Van Steenkiste, Katrien Timmermans, Jos Rutten, Kris Debruyne,  
Mattias Bouckaert, schepenen

Aanwezig:

Francis Van Biesbroeck, Maggy Steeno, Paul Vleminckx, Tom Teck, Patrice  
Lemaitre, Mark Binon, Sarah D'Hertefelt, Josien Van Dyck, Fien Gilijs, David  
Huygens, Diana Bulens, Gerrit Versyck, An Geets, raadsleden

Marijke Pertz, algemeen directeur

Verontschuldigd: Bram Holemans, raadslid

Afwezig: /

---

## **205.26 - Klachtenbeheer - aanpassing reglement klachtenbehandeling**

### *Juridische gronden*

Decreet Lokaal Bestuur artikels 302 en 303

### *Feiten en context*

Een gebruiker van onze dienstverlening die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht. Klachten leveren interessante informatie en hebben een belangrijke meerwaarde omdat ze de mogelijkheid bieden om de dienstverlening te verbeteren.

Met dit reglement voor klachtenbehandeling actualiseren we de bestaande klachtenprocedure door een eenvoudigere formulering.

Met 16 stemmen voor (Adinda Claessen, Bart Clerckx, Hanna Van Steenkiste, Katrien Timmermans, Jos Rutten, Kris Debruyne, Mattias Bouckaert, Paul Vleminckx, Tom Teck, Patrice Lemaitre, Sarah D'Hertefelt, Josien Van Dyck, Fien Gilijs, David Huygens, Gerrit Versyck, An Geets), 4 onthoudingen (Francis Van Biesbroeck, Maggy Steeno, Mark Binon, Diana Bulens)

### *Besluit*

Tijdens de behandeling van dit punt wordt door de gemeenteraad artikel 2 en 6 aangepast.

Artikel 1: De gemeenteraad besluit de vernieuwde versie van het reglement klachtenbehandeling goed te keuren.

#### **Artikel 1 Definitie**

Een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid van een burger, rechtspersoon of vereniging over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie door een dienst of een personeelslid van het lokaal bestuur. Klachten zijn beperkt tot het handelen van personeelsleden.

De klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het onvriendelijk, ongepast of onbeleefd gedrag
- het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie.

Anonieme klachten worden niet aanvaard. Op uitdrukkelijke en gemotiveerde vraag kan de anonimiteit bij de behandeling van de klacht worden gegarandeerd.

Een klacht is zeker niet een:

- 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.
- Beroepen of bezwaren, die volgens georganiseerde, geijkte procedures worden behandeld.
- Klachten die betrekking hebben op feiten/voorvallen die het voorwerp zijn van een administratieve, gerechtelijke of tuchtprocedure.

### **Artikel 2 Toepassingsgebied**

De klachtenprocedure is van toepassing op alle personeelsleden van het lokaal bestuur.

Een klacht die betrekking heeft op het handelen van mandatarissen (burgemeester, schepenen, raadsleden,...) kan worden doorgestuurd naar de deontologische commissie, opgericht in het kader van de deontologische code voor mandatarissen.

### **Artikel 3 Wijze van indienen**

Een klacht kan op verschillende manieren ingediend worden: via het klachtenformulier op de website, e-mail of schriftelijk. Als de burger een klacht mondeling (telefonisch of ter plaatse) formuleert, wordt gevraagd om het klachtenformulier in te vullen. Verklaart hij of zij dit niet te kunnen, dan helpt de medewerker om het klachtenformulier in te vullen laat dit indien mogelijk ondertekenen door de burger. Alle klachten worden overgemaakt aan de klachtencoördinator.

### **Artikel 4 Opvolging klacht**

De klachtencoördinator ziet er op toe dat de klacht behandeld wordt volgens de procedure beschreven in dit reglement.

De klachtenbehandelaar is de persoon die de klacht inhoudelijk onderzoekt en behandelt en die een gemotiveerd antwoord of oplossing formuleert.

- Als de klacht betrekking heeft op een dienst of afdeling, dan treedt een ander afdelingshoofd of de algemeen directeur op als klachtenbehandelaar. De klacht wordt nooit behandeld door het afdelingshoofd van de betrokken dienst of afdeling.
- Wanneer de klacht betrekking heeft op een personeelslid, dan treedt de algemeen directeur op als klachtenbehandelaar.
- Indien de klacht gericht is tegen de algemeen directeur of financieel directeur, dan treedt het college van burgemeester en schepenen op als klachtenbehandelaar.
- Een klacht wordt nooit behandeld door een persoon die betrokken is geweest bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

De klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar zijn verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

### **Artikel 5 Klachtenprocedure**

De klachtencoördinator registreert de klacht, gaat na of de klacht ontvankelijk is en registreert deze in het klachtenregister. De klachtencoördinator ziet erop toe dat een klacht binnen de 60 kalenderdagen na ontvangst van de klacht door de klachtenbehandelaar afgehandeld wordt. Ook als de klacht onmiddellijk op te lossen is, wordt deze genoteerd in het klachtenregister. Enkel de klachtencoördinator en de algemeen directeur hebben toegang tot het klachtenregister.

De klachtencoördinator stuurt de ontvankelijke klacht door naar de klachtenbehandelaar. Als de klacht niet binnen de 15 dagen kan opgelost worden, stuurt de klachtenbehandelaar een

ontvangstmelding.

De klachtenbehandelaar onderzoekt en handelt binnen de 60 kalenderdagen de klacht af. Indien de klachtenbehandelaar de klacht niet kan afhandelen binnen de 60 kalenderdagen - te rekenen vanaf de registratie - deelt hij dit mee aan de klager. De behandelaar deelt tevens de oorzaak hiervan mee. De klachtenbehandelaar brengt de klachtencoördinator hiervan op de hoogte.

#### **Artikel 6 Niet ontvankelijke klachten**

De klachtenprocedure is van toepassing op klachten, conform de definitie 'klacht' verduidelijkt in artikel 1 hierboven.

Klachten die buiten de toepassing van dit reglement vallen, worden geregistreerd maar niet verder behandeld volgens deze procedure. De klager heeft recht op een duidelijke motivering van de beslissing van de gemeente als een klacht niet in behandeling genomen kan worden. De klachtencoördinator stuurt binnen de 15 kalenderdagen na ontvangst van de klacht, een antwoord naar de klager en brengt deze op de hoogte van de niet-ontvankelijkheid van de klacht.

- Indien de klacht betrekking heeft op zaken die buiten de bevoegdheid van de gemeente vallen en bestemd is voor een andere instantie, verwijst de gemeente de klager zo gericht mogelijk door naar de instantie, die de klager wel kan bijstaan.
- Als de klacht een beleidsbeslissing is, wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht en wordt de klacht doorverwezen naar het college van burgemeester en schepenen.
- Is de klacht een melding, wordt deze overgemaakt aan de dienst infrastructuur en verder opgevolgd via de meldingsprocedure.

#### **Artikel 7 Verslaggeving**

Jaarlijks brengt de klachtencoördinator verslag uit aan het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad. Hierin wordt vermeld hoeveel ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten er ontvangen werden, evenals het aantal per type. Bij de rapportering wordt er op gelet dat privacygegevens niet openbaar worden gemaakt.

#### **Artikel 8**

Het lokaal bestuur maakt de klachtenprocedure op een transparante manier bekend bij de bevolking via de beschikbare kanalen. Dit reglement vervangt het reglement van 30 maart 2010 en treedt in werking vanaf 1 september 2023.

Namens de gemeenteraad

Marijke Pertz  
algemeen directeur

Adinda Claessen  
voorzitter van de gemeenteraad