

## Gemeenteraad

Besluit

**GOEDGEKEURD**

Zitting van 30 januari 2020  
ORGANISATIE - Personeel &  
Organisatie

### Aanpassing reglement met betrekking tot de klachtenbehandeling - Vaststelling

#### Samenstelling:

##### Aanwezig:

de heer Tom Seurs; de heer Marc Bergmans; de heer Bjorn Ulenaers; de heer Jo Santermans; de heer Valeer Hoogmartens; de heer Ben Knoops; de heer Erik Notermans; mevrouw Kathleen De Cleene; de heer Rik Kissemeek; mevrouw Merel Cremers; de heer Luc Lamberigts; mevrouw Lea Meermans; de heer Dirk Berghs; mevrouw Lisa Lambrigts; de heer Jan Baeten; mevrouw Anja Smets; mevrouw Nele Steegmans; de heer Guido Hoogmartens; mevrouw Wendy Peeters

##### Verontschuldigd:

mevrouw Birgit Pues

#### Beschrijving

##### Aanleiding en context

De gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn dienen bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. Omwille van de overeenkomst met de Vlaamse Ombudsidienst voor de bemiddeling bij klachten, dient het huidig reglement, laatst goedgekeurd op de gemeenteraad van 28 januari 2010 aangepast te worden.

##### Juridische grond

Decreet lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 40 inzake de bevoegdheid van de gemeenteraad en artikel 77 inzake de bevoegdheid van de raad van maatschappelijk welzijn.

Artikel 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 inzake klachtenbehandeling.

Het bestuursdecreet van 7 december 2018, hoofdstuk 5 artikel II74 tot en met II 87 inzake klachten, meldingen en voorstellen.

##### Regelgeving: bevoegdheid

Artikel 41 §1 15° van het decreet lokaal bestuur: De volgende bevoegdheden kunnen niet aan het college van burgemeester en schepenen worden toevertrouwd: het vaststellen van een systeem van klachtenbehandeling

## **Stemming op het besluit**

---

De Gemeenteraad keurt eenparig het volgende besluit goed.

## **Besluit**

---

### **Artikel 1**

De raad keurt het reglement integraal opgenomen bij dit besluit goed.

### **Artikel 2**

Dit reglement wordt bekendgemaakt overeenkomstig artikel 285 van het decreet lokaal bestuur en treedt in werking op 1 februari 2020.

### **Artikel 3**

Het personeel wordt op de hoogte gesteld van het systeem van klachtenbehandeling.

### **Artikel 4**

Het college van burgemeester en schepenen wordt gelast met de bekendmaking en uitvoering van dit besluit. Het bestaan van de klachtenprocedure wordt permanent en herhaaldelijk bekend gemaakt via de verschillende beschikbare kanalen.

In het antwoord op een klacht wordt duidelijk verwezen naar de mogelijkheid om gebruik te maken van de diensten van de Vlaamse Ombudsman.

## **Bijlagen**

---

1. REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING-20200201.doc

In toepassing van de artikelen 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur wordt volgend reglement met betrekking tot de klachtenbehandeling vastgesteld:

**Artikel 1 – Definitie van klacht**

§1. Voor de toepassing van dit reglement wordt beschouwd als klacht:

Een manifeste schriftelijke uiting (brief, e-mail, webformulier ...) waarbij een ontevreden burger (natuurlijk of rechtspersoon) bij de gemeente klaagt over een door de gemeente of het OCMW al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§2. Een klacht zal betrekking hebben op:

- een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie;

§3. De handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

- een behandelingswijze;
- een termijn;
- een beslissing;

**Artikel 2 – Toepassingsveld**

§1. De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- a) anoniem ingediende klachten;
- b) loutere informatievragen, meldingen, suggesties, petitie's, bezwaren, beroepen;
- c) algemene klachten over het (al dan niet gevoerde) beleid en klachten over beleidsvoornemens of –verklaringen;
- d) algemene klachten over regelgeving;

§2. De gemeente is niet verplicht de klacht te behandelen als ze betrekking heeft op feiten:

- die langer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van deze feiten zich later hebben gemanifesteerd
- waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend
- waarvoor een juridische beroep aanhangig is
- waarvoor reeds eerder een klacht is ingediend die volledig afgehandeld is.

**Artikel 3 – Aanspreekpunt**

Het gemeentesecretariaat fungeert als aanspreekpunt voor de burger om zijn/haar klacht te formuleren.

De klacht moet evenwel steeds schriftelijk middels het klachtenformulier (brief, e-mail, webformulier ...) aan de gemeente geadresseerd worden.

De ontvangen klacht wordt onmiddellijk overgemaakt aan de klachtencoördinator.

**Artikel 4 – Klachtencoördinator**

§1. De algemeen directeur treedt op als klachtencoördinator.

§2. Elke klacht wordt geregistreerd en opgevolgd in een digitaal register. Hierin worden alle relevante gegevens opgenomen (datum ontvangst, identificatie klager, omschrijving klacht, ontvankelijkheid, beoordeling klacht, ondernomen maatregelen...).

§3. De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht met mededeling van de motivering.

Zo mogelijk onmiddellijk of desgevallend na een nader onderzoek, wordt geoordeeld of de vraag van de burger daadwerkelijk neerkomt op een klacht, dan wel of het gaat om een melding of een vraag om informatie, ...

In de specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd administratief beroep voorzien is, wordt expliciet vermeld dat dit beroep eerst moet worden uitgeput, vooraleer een klachtenprocedure kan worden ingezet.

§4. Na registratie wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk (brief, e-mail, webformulier ...) bevestigd aan de klager binnen een termijn van drie werkdagen (na ontvangst).  
In elk geval wordt vermeld wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.

§5. De klachtencoördinator maakt de klacht over aan de klachtenbehandelaar.

#### **Artikel 5 – Klachtenbehandelaar**

§1. Als klachtenbehandelaar kunnen optreden:

1. de klachtencoördinator of;
2. het diensthoofd of bij afwezigheid hiervan de hiërarchische overste van diegene tegen wiens gedraging de klacht is gericht of;
3. het college van burgemeester en schepenen indien de klacht een gedraging van de algemeen directeur of de financieel directeur betreft.

§2. Een klacht wordt nooit behandeld door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

#### **Artikel 6 – Taak van de klachtenbehandelaar**

§1. De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht inhoudelijk, beoordeelt de klacht en formuleert een voorstel tot oplossing. De klachtenbehandelaar maakt hiervan een kort rapport.

§2. Na onderzoek en behandeling van de klacht pleegt de klachtenbehandelaar hierover overleg met de klachtencoördinator.

De bevindingen van het onderzoek en/of de beslissing worden door de klachtenbehandelaar of klachtencoördinator schriftelijk (brief, e-mail, webformulier,...) meegedeeld aan de klager.

Een afschrift hiervan wordt aan de klachtencoördinator bezorgd.

§3. De verplichting tot behandeling van een klacht vervalt, indien aan de klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger.

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

#### **Artikel 7 – Termijn**

Het ogenblik waarop de gemeente de klacht ontvangt, geldt als het ogenblik waarop de klacht geregistreerd moet worden en dus als aanvangspunt voor de termijn van 30 kalenderdagen, waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld.

De termijn begint te lopen de dag na de registratie van de klacht.

#### **Artikel 8 – Catalogeren klacht**

Om een klacht af te sluiten kan ze in het digitaal register op volgende manieren worden gecatalogeerd:

- **gegronde klacht:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of in een of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of ombudsnormen (manifest) werden geschonden.
- **deels gegronde klacht:** bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet.
- **gegronde en tijdens procedure door dienst gecorrigeerde klacht:** de klacht is gegrond, maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd door de betrokken dienst.
- **deels gegrond, deels ongegrond:** zowel gemeentebestuur als klager waren deels in fout;
- **ongegronde klacht:** er werd correct en zorgvuldig gehandeld, al wordt dat door de verzoeker betwist.
- **terechte opmerking:** dit zijn klachten waarbij, na onderzoek, is gebleken dat de betrokken dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als 'gegrond' te bestempelen. Toch is de opmerking nuttig om de dienstverlening te verbeteren.
- **stopzetting procedure door persoon die klacht indiende:** door of in samenspraak met de burger wordt de klachtenprocedure stopgezet. Hoewel dit als dusdanig niet beoordeeld wordt, kan dit toch belangrijke informatie bevatten over de organisatie van een dienst.

#### **Artikel 9 – Beleidsrapportering**

§1. De klachtencoördinator speelt een centrale rol in de beleidsrapportering en wordt belast met:

- beheer van klachtenregister;
- behoud van overzicht over klachtenopvolging;
- archivering van de klachten;
- distilleren van weerkerende klachten en tendensen;
- formuleren van generieke suggesties voor verbetering van de dienstverlening;
- stroomlijning van de klachtenopvolging;

§2. Van de behandelde en nog openstaande klachten wordt zesmaandelijks een verslag opgesteld dat besproken wordt in het managementteam en overgemaakt wordt aan het college van burgemeester en schepenen.

Jaarlijks wordt een verslag opgesteld dat aan de gemeenteraad wordt gerapporteerd.

#### **Artikel 10 – Vlaamse Ombudsdienst**

§1 De vlaamse Ombudsdienst wordt aangesteld als ombudsdienst voor de gemeente en het OCMW. Zowel privé als rechtspersonen die klachten hebben over een onbehoorlijk optreden van de gemeentediensten van As in de meeste brede zin (gemeente, OCMW, verzelfstandige diensten) hebben het recht om zich tot de ombudsdienst te wenden.

De tussenkomsten van de ombudsdienst zijn gratis. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen.

De ombudsman kan ook meldingen van mogelijke overtredingen van de deontologische code door een mandataris of ambtenaar onderzoeken.

§2. De ombudsdienst kan beslissen een klacht niet te behandelen wanneer de identiteit van de klager hem onbekend is of wanneer de klacht betrekking heeft op de algemeen geldende voorschriften en reglementeringen op zich of het algemeen beleid van het gemeentebestuur.

Als de klacht nog niet gekend is bij de gemeente of het OCMW, geeft de ombudsdienst de gemeente of OCMW eerst de kans om de klacht op te lossen.

Als de ombudsdienst niet bevoegd is, wijst hij door indien mogelijk.

§3. Een klacht wordt binnen de drie maanden volledig behandeld. De ombudsdienst beslist over een eventuele verlenging.

§4. De ombudsdienst bemiddelt omtrent het optreden ten opzichte van de burgers door het gemeentebestuur (en haar medewerkers) en/of privé-personen (natuurlijke en rechtspersonen) aan wie een gemeentelijke dienstverlening is toevertrouwd. Deze bemiddeling gebeurt hetzij naar aanleiding van een klacht, hetzij op verzoek van het college van burgemeester en schepenen. De ombudsdienst is bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een gemeentedienst zich in een bepaalde situatie heeft gedragen en daarrond een advies te formuleren. Hij stelt hiervan het college van burgemeester en schepenen in kennis.

§5. De ombudsdienst respecteert de verplichtingen inzake privacy en discretie. De identiteit van de klagers of van personeelsleden kan niet bekend gemaakt worden indien zij daartegen bezwaar hebben.

§6. De ombudsdienst kan alle documenten nodig/nuttig voor het onderzoek opvragen. Hij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen, die hij op hun waarheidsgetrouwheid kan toetsen, en iedereen uitnodigen voor een gesprek ter zake.

§7. De ombudsdienst bezorgt het bestuur jaarlijks een overzicht van de tussenkomsten

Art. 2 Dit reglement wordt bekendgemaakt overeenkomstig artikel 285 van het decreet lokaal bestuur en treedt in werking op 1 februari 2020.

Art. 3 Het personeel wordt op de hoogte gesteld van het systeem van klachtenbehandeling.

Art. 4 Het college van burgemeester en schepenen wordt gelast met de bekendmaking en uitvoering van dit besluit. Het bestaan van de klachtenprocedure wordt permanent en herhaaldelijk bekend gemaakt via de verschillende beschikbare kanalen.

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,  
Namens De Gemeenteraad

De algemeen directeur

De voorzitter

Wendy Peeters



Guido Hoogmartens