

---

Aanwezig:	Ivan Delaere, Burgemeester-voorzitter Denis Fraeyman, Chris Marreel, Stijn Vandenhende, Annick Debonné, Schepenen Bart Verhelle, Katrien De Waele, Greet Dewitte, Christophe Vancoillie, Rik Gelaude, Andres Vandewalle, Petra Ide, Heidi Lievrouw, Jessica Vandromme, Nathalie Delmotte, Renzo Callant, Arne Min Jou, Gemeenteraadsleden Joris Defour, Adjunct-algemeen directeur Carl Couckuyt, Algemeen directeur
Afwezig:	/
Verontschuldigd:	/

---

### **Algemeen beleid - Reglement klachtenbehandeling**

De gemeenteraad,

In openbare vergadering

#### **Aanleiding**

In het kader van het Decreet Lokaal Bestuur (Titel 6, hoofdstuk 1, artikel 302 en 303) engageren de gemeente- en OCMW-raad zich om, via een efficiënt klachtenbehandelingsstelsel, de inwoners van Pittem op een doeltreffende manier te helpen bij hun klacht of melding.

#### **Regelgeving**

Decreet lokaal bestuur,

- titel 2, Hoofdstuk 5: Organisatiebeheersing en audit
- titel 6, Hoofdstuk 1: Klachtenbehandeling

#### **Context en argumentatie**

In het kader van het Decreet Lokaal Bestuur (Titel 6, hoofdstuk 1, artikel 302 en 303) engageren de gemeente- en OCMW-raad zich om, via een efficiënt klachtenbehandelingsstelsel, de inwoners van Pittem op een doeltreffende manier te helpen bij hun klacht of melding. Hiertoe wordt een ééngemaakt en geactualiseerd reglement voor gemeente en OCMW opgemaakt. Dit reglement vervangt het reglement klachtenbehandeling van de gemeente (22/12/2014) en de procesbeschrijving klachtenbehandelingsstelsel van het OCMW (10/04/2012).

Het reglement krijgt een plaats op de gemeentelijke website (klachtenwegwijzer).

In lijn met dit reglement wordt een registratieformulier voor klachten opgemaakt, een klachtenregister (bijlage), alsook een interne richtlijn voor het personeel om correct met klachten om te gaan.

#### **Tussenkomsten**

Andres Vandewalle: dit is een goede regeling, veel beter dan het vorige reglement (beroepsprocedure, online klacht, verbeteracties, ...)

In artikel 5 staat dat een klacht niet ontvankelijk is als de feiten langer dan één jaar geleden zijn. We zouden dit aanvullen met "tenzij de gevolgen van de klacht nog steeds zichtbaar zijn". Dit kan misschien meegenomen worden in de evaluatie.

Hoeveel klachten komen er ongeveer binnen per jaar?

Carl Couckuyt: sinds mijn start als algemeen directeur heb ik één klacht in het register genoteerd.

Andres Vandewalle: wanneer gebeurt de jaarlijkse rapportering en is dit schriftelijk?

Carl Couckuyt: ik stel voor om dit een jaar na de goedkeuring te doen, dus jaarlijks in februari, via een kennisgeving aan de raad

Andres Vandewalle: is er ook rapportage aan het managementteam?

Carl Couckuyt: ja, uiteraard, de rapportage aan de raden is jaarlijks, maar als er klachten binnen komen, zullen we op het managementteam al tussentijds bekijken welke verbeteracties we kunnen uitwerken.

Andres Vandewalle: hoe zal het online registratieformulier er uit zien?

Carl Couckuyt: dit zal wellicht gelijklopend zijn met het formulier van een mondelinge klacht maar moet nog uitgewerkt worden.

**Besluit : Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.**

**De gemeenteraad verleent goedkeuring aan het eengemaakte reglement klachtenbehandeling voor zowel gemeente als OCMW.**

**Artikel 1:**

Elke gebruiker van de hulp- en dienstverlening van de gemeente of het OCMW kan een klacht indienen.

**Artikel 2:**

Een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening over een concrete handelswijze of (non-)prestatie van de lokale overheid in een bepaalde aangelegenheid of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving. Bijkomend criterium is dat de ontevredenheid redelijkerwijze had kunnen voorkomen worden.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- een foutief, laattijdig of niet verrichten van een handeling of prestatie
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- een genomen beslissing
- een behandelingswijze

Meldingen, vragen om informatie, beroepen, bezwaren, suggesties en petitie worden niet beschouwd als klachten. Een vraag tot dienstverlening, spontane melding van een probleem of ontevredenheid dient rechtstreeks via de bevoegde dienst behandeld te worden.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, over het gevoerde beleid of over beleidsverklaringen en -voornemens. Ook klachten waarvoor een specifieke wettelijke procedure is voorzien, behoren niet tot het toepassingsgebied van dit reglement.

Tegen de besluiten van het gemeente- en OCMW-bestuur kan klacht ingediend worden bij de toezichthoudende overheid. Meer informatie hierover vind je terug in de klachtenwegwijzer op de gemeentelijke website.

Voor klachten aangaande het woonzorgcentrum geldt de procedure zoals beschreven in het kwaliteitshandboek van het woon- en zorgcentrum Sint-Remigius.

**Artikel 3:**

Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend per brief (t.a.v. de Algemeen directeur, Markt 1, 8740 Pittem), het online klachtenregistratieformulier of via [algemeendirecteur@pittem.be](mailto:algemeendirecteur@pittem.be). Telefonisch of mondeling contact opnemen met de diensten van gemeente en OCMW om een klacht door te geven, kan. De medewerker vult dan samen met de klager het formulier in. Anonieme klachten worden niet behandeld. Elke ontvangen klacht moet aan de algemeen directeur bezorgd worden.

**Artikel 4:**

De algemeen directeur is de klachtencoördinator. Hij voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit, maar kan de klacht daarna voor behandeling delegeren. De klachtencoördinator is de eindverantwoordelijke voor de opvolging van de klacht.

De klachtenbehandelaar is:

- bij een klacht tegen een dienst of tegen een medewerker van een dienst: het diensthoofd of de hiërarchische overste;
- bij een klacht tegen een diensthoofd: de algemeen directeur;

- bij een klacht tegen de algemeen, de financieel directeur of de adjunct-algemeen directeur: het college van burgemeester en schepenen/vast bureau;
- bij een klacht tegen een gemeentelijk politiek mandataris: de gemeente- of OCMW-raad.

De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

De algemeen directeur ziet er op toe dat de behandeling van een klacht volgens de klachtenprocedure verloopt.

#### **Artikel 5:**

##### **Fase 1 - Registratie**

Nadat de klacht is ontvangen, wordt de klacht geregistreerd in het klachtenregister (ongeacht of ze wel of niet ontvankelijk is, met minstens de volgende gegevens:

- de datum van de klacht
- de identificatiegegevens van de klager: naam en adres, telefoonnummer, eventueel emailadres
- via welk communicatiekanaal de klacht is gemeld en de naam van de medewerker die de klacht heeft ontvangen.
- een korte omschrijving van de klacht
- de dienst en eventueel de persoon waarop de klacht betrekking heeft

##### **Fase 2 - Ontvankelijkheid**

Vooraleer een klacht verder wordt behandeld, voert de klachtencoördinator een ontvankelijkheidsonderzoek uit. De klacht is niet ontvankelijk als deze:

- anoniem is ingediend
- het voorwerp is van een gerechtelijke procedure
- gaat over zaken waarbij het lokaal bestuur geen betrokken partij is
- eerder werd ingediend en ongegrond werd bevonden, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht
- betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
- buiten het toepassingsgebied van dit reglement valt
- niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager dient het probleem eerst te signaleren aan de betrokken dienst of medewerker, zodat het probleem eventueel spontaan gecorrigeerd kan worden
- een uiting is van algemene ontevredenheid over het beleid
- kennelijk ongegrond is (duidelijk dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst).

Onontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure.

Binnen de 15 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoordbrief of antwoordmail naar de klager. Dit antwoord omvat:

- de bevestiging dat de klacht werd ontvangen.
- de vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is, met bijhorende motivering als ze niet ontvankelijk is.
  - Als de klacht betrekking heeft op zaken die niet tot de bevoegdheid van het gemeentebestuur behoren en daardoor als onontvankelijk wordt beschouwd, wordt de klager doorverwezen naar de juiste instanties.
- een korte omschrijving van de opgestarte klachtenprocedure, met vermelding van de contactgegevens van de klachtenbehandelaar.
- de vermelding dat bij ontvankelijkheid van de klacht deze verder zal behandeld worden binnen een termijn van 45 werkdagen na ontvangst van de klacht. Binnen deze termijn zal de indiener dan ook een antwoord krijgen op zijn klacht. Deze antwoordbrief of antwoordmail wordt tevens ter kennis gebracht van het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau, naargelang de verantwoordelijkheid voor de materie waarop de klacht betrekking heeft.

De klachtencoördinator vult het klachtenregister aan met de volgende gegevens:

- de ontvankelijkheid van de klacht
- de reden van niet ontvankelijkheid
- de datum wanneer de brief met ontvangstbevestiging en ontvankelijkheidsonderzoek verstuurd is (termijn: 15 werkdagen na ontvangst)

### Fase 3 - Onderzoek

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht.

- Bij onduidelijkheid neemt de klachtenbehandelaar contact op met de klager om meer uitleg te krijgen.
- Hij/zij vraagt zo nodig aan de medewerker uitleg over de feiten waarover geklaagd wordt.
- De conclusies van de gesprekken worden opgenomen in een verslag.
- Het rapport omvat het verslag en wordt verder aangevuld met motieven (in feite en in rechte: motiveringsplicht + welke rechtsnormen, ombudsnormen of algemene beginselen van behoorlijk bestuur er geschonden zijn).
- Bij een gegronde klacht streven de klachtenbehandelaar en de betrokken medewerker naar een oplossing of een compromis. Als er tijdens het onderzoek geen oplossing of compromis kan worden bereikt, worden de resultaten voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen of vast bureau, dat de definitieve beslissing over de klacht en eventuele compenserende maatregelen neemt.

De klachtenbehandelaar bezorgt het rapport met motivering en een ontwerp van antwoordbrief aan de klachtencoördinator.

Na goedkeuring van het rapport bezorgt de klachtencoördinator de conclusies van het onderzoek aangetekend en binnen de 45 werkdagen na ontvangst van de klacht aan de klager. De beroepsprocedure tegen de beslissing moet vermeld staan in de brief.

De klachtenbehandelaar vult het klachtenregister aan met de volgende gegevens

- de gegrondheid van de klacht
- een link naar het opgemaakte rapport
- de datum wanneer de antwoordbrief met motivatie naar de verzoeker is verstuurd (termijn: 45 werkdagen na ontvangst)
- de datum van de eventuele reactie van de verzoeker na behandeling van zijn/haar klacht.

### Fase 4 - Beroep

Ben je niet tevreden over het antwoord of krijg je geen antwoord, dan kan je een klacht indienen bij het Agentschap Binnenlands Bestuur via de 'klachtenwegwijzer algemeen bestuurlijk toezicht'.

### Fase 5 - Afhandeling

Nadat de klager het antwoord ontvangen heeft en het rapport geregistreerd werd, kan een klacht als afgehandeld worden beschouwd.

#### **Artikel 6**

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeente- en OCMW-raad. Er wordt een overzicht van de klachten en de uitspraken voorgelegd. Het verslag maakt ook melding van de onontvankelijk verklaarde klachten en de motivering van de onontvankelijkheid.

#### **Artikel 7**

De klachtenbehandelaar kan naar aanleiding van een klacht verbeteracties voorstellen. Het is de verantwoordelijkheid van het managementteam om deze verder te onderzoeken en te implementeren indien er een akkoord is over deze verbeteracties.

Klachten zijn een belangrijke bron van informatie om de hulp- en dienstverlening te verbeteren. Het bestuur en de medewerkers van gemeente en OCMW Pittem engageren zich daarom om de burgers een behoorlijke klachtenbehandeling te bieden en waar nodig en mogelijk de hulp- en dienstverlening te optimaliseren.

De klachtenbehandelingsprocedure wordt jaarlijks geëvalueerd met het oog op aanpassing en verbetering.

#### **Artikel 8**

Dit reglement vervangt integraal het reglement klachtenbehandeling van de gemeente (22/12/2014) en de procesbeschrijving klachtenbehandelingsysteem van het OCMW (10/04/2012).

**Artikel 9**

Deze klachtenprocedure treedt in werking vanaf de vijfde dag na publicatie op de gemeentelijke website.

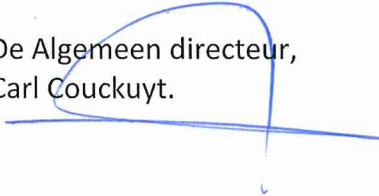
Namens de gemeenteraad,

De Algemeen directeur,  
(get.) Carl Couckuyt.

De Burgemeester-voorzitter,  
(get.) Ivan Delaere.

Voor éénsluitend afschrift – Pittem, 9 februari 2022

De Algemeen directeur,  
Carl Couckuyt.



De Burgemeester-voorzitter,  
Ivan Delaere.

