

UITTREKSEL UIT HET REGISTER DER BERAADSLAGINGEN VAN DE GEMEENTERAAD

Gemeentebestuur **8840 STADEN**

ZITTING VAN 25 juni 2026

Aanwezig:

Sarah Van Walleghem, voorzitter

Ludwig Willaert, burgemeester

Miet Vandenbulcke, Rik Gevaert, Bonny Vergauwe, Bart Coopman, schepenen

Marc Van Ysacker, voorzitter bijzonder comité

Geert Moerkerke, Joeri Deprez, Chris Verhaeghe, Koen Demonie, Veronique

Devreker, Femke Verleye, Koen Pattijn, Martijn Snaet, Bene Pype, Sophie Nuytten,

Koen Maertens, Wouter Van Vooren, Andy Verfaillie, gemeenteraadsleden

Tine Dochy, algemeen directeur

verontschuldigd:

Kimberly Saelens, gemeenteraadslid

GOEDKEUREN VAN REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING VAN GEMEENTE STADEN EN OCMW STADEN

De raad,

Aanleiding en voorgeschiedenis:

Artikel 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur bepaalt dat elke gemeente en OCMW een systeem van klachtenbehandeling organiseren en jaarlijks hierover moeten rapporteren aan de bestuursorganen. Het lokaal bestuur ontvangt verschillende soorten vragen. Niet alle vragen worden echter als klacht beschouwd. Een klacht gaat specifiek over handelingen of prestaties die lokale ambtenaren of politici al dan niet verrichten. Dit kan gaan over een gebrekkige informatieverstrekking, een niet nagekomen afspraak of een onvriendelijke behandeling.

Het reglement klachtenbehandeling werd geactualiseerd zodat het aansluit bij de huidige organisatienoden, de organisatie van de dienstverlening en de geldende regelgeving. Hiermee ontstaat een duidelijk en uniform kader voor de behandeling en opvolging van klachten binnen de organisatie.

Het klachtenbehandelingssysteem wordt opgenomen in het actieplan rond organisatiebeheersing van het lokaal bestuur.

Bevoegdheid en juridische grond:

- Artikel 303§3 van het decreet lokaal bestuur.
- Reglement m.b.t. de klachtenbehandeling bij de gemeente en het OCMW, goedgekeurd in respectievelijk 2007 en 2011.

Feiten, context en argumentatie:

Het bestaande reglement klachtenbehandeling wordt geactualiseerd in functie van een hedendaagse en duidelijkere terminologie, met behoud van de oorspronkelijke doelstelling inzake een toegankelijke en onafhankelijke klachtenbehandeling. De belangrijkste inhoudelijke aanpassing betreft de opsplitsing van de huidige rol van klachtenbehandelaar in twee onderscheiden functies, namelijk een klachtencoördinator en een klachtenbehandelaar. Deze wijziging beoogt een meer efficiënte en kwaliteitsvolle behandeling van klachten, waarbij de rol van coördinatie en procesbewaking duidelijk wordt gescheiden van de inhoudelijke behandeling en beoordeling van klachten.

Deze aanpassing verhoogt de efficiëntie, de kwaliteit van de behandeling en de interne duidelijkheid van rollen en verantwoordelijkheden, zonder afbreuk te doen aan de transparantie en de duidelijke communicatie naar de inwoner. Voor de inwoner blijft de klachtenprocedure helder en laagdrempelig. De aanpassing beoogt een betere afstemming tussen de praktijkwerking en het reglementair kader.

Verwijzingsdocumenten:

Reglement - procesbeschrijving klachtenbehandeling.

Beraadslagingen:

Schepen Bart Coopman licht het agendapunt toe.

Raadslid Joeri Deprez (fractie Anders.) merkt op dat in de schematische voorstelling een derde niveau ontbreekt, namelijk de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst wanneer de behandeling op niveau 1 en niveau 2 onvoldoende tegemoetkomt aan de vraag van de klager. Hoewel dit een klein detail is, zou het volgens het raadslid een meerwaarde zijn om dit toe te voegen, zodat burgers volledig geïnformeerd zijn over alle mogelijkheden.

Daarnaast geeft het raadslid aan de voorgestelde opdeling te begrijpen, maar stelt hij voor om ook klachten van niveau 1 te registreren. Momenteel worden enkel klachten van niveau 2 opgenomen in het klachtenregister. Volgens het raadslid kan ook de registratie van kleinere klachten nuttige informatie opleveren. Wanneer bepaalde kleine klachten frequent voorkomen, kan dit aanleiding geven tot gerichte verbeteracties. Hij vraagt of dit kan worden opgenomen in de klachtenprocedure. Schepen Bart Coopman begrijpt de bezorgdheid van het raadslid. Hij wijst er echter op dat steeds een evenwicht moet worden gezocht tussen de meerwaarde van bijkomende registraties en de bijkomende administratieve werklast die daarmee gepaard gaat. Hij erkent dat kleinere opmerkingen soms tussen de mazen van het net kunnen glijpen, maar benadrukt dat een snelle dienstverlening aan de burger en een beperkte administratieve belasting eveneens belangrijk zijn. Volgens de schepen is het vooral van belang dat dergelijke opmerkingen worden opgevolgd, dat burgers een antwoord krijgen en dat de betrokken medewerkers ermee aan de slag kunnen. Hij stelt dat dit niet noodzakelijk via een formele registratie hoeft te gebeuren, maar ook kan worden besproken tijdens de werkoverleggen. Hoewel hij momenteel weinig aanleiding ziet om de procedure aan te passen, wil hij het voorstel wel nog in overleg met de diensten bekijken.

Raadslid Joeri Deprez (fractie Anders.) merkt op dat ook vele kleine klachten of opmerkingen een aanzienlijke werklast kunnen veroorzaken en dat dit eveneens in de afweging moet worden meegenomen. Indien een registratie een beter zicht kan geven op de aard en de frequentie van deze klachten, is het volgens hem toch het overwegen waard.

De schepen besluit dat het behandelen van de klacht de eerste prioriteit blijft. De registratie ervan is volgens hem slechts een administratieve handeling; de effectieve opvolging van de klacht is het belangrijkste.

BESLUIT: Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Artikel 1:

Overeenkomstig artikel 302 en 303 van het Decreet Lokaal Bestuur organiseert de raad een systeem van klachtenbehandeling op ambtelijk niveau dat maximaal onafhankelijk functioneert van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

§1. Onder 'klacht' wordt verstaan: een manifeste uiting waarbij een ontevreden inwoner of externe persoon klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.

§2. Een klacht kan zowel 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. Een 'handeling of prestatie' kan zowel betrekking hebben op:

- een behandelingswijze door ambtenaar of mandataris;
- een termijn;
- een beslissing van de ambtenaar.

Artikel 2:

§1. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitities.

§2. 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.

§3. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing in het woonzorgcentrum, die een eigen klachtenprocedure hanteert, conform de regelgeving van het woonzorgdecreet.

Artikel 3:

Als coördinator klachtenbehandeling treedt op:

1. De aangeduide coördinator klachtenbehandeling op ambtelijk niveau in overleg met de klachtenbehandelaar, meer bepaald de sectorcoördinator van de dienst/medewerker waarop de klacht betrekking heeft.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de betrokken sectorcoördinator, worden het ontvankelijkheidsonderzoek, het inhoudelijk onderzoek en de beoordeling uitgevoerd door de algemeen directeur.
3. Het college van burgemeester en schepenen indien het een klacht betreft over de algemeen directeur en/of financieel directeur.

4. De deontologische commissie indien het een klacht betreft over een burgemeester, schepen of raadslid.

Artikel 4:

De coördinator klachtenbehandeling bewaakt de procedure van de klacht:

- registreert alle klachten in het centraal klachtenregister;
- coördineert de klachtenprocedure en bewaakt de termijnen;
- ziet toe op een correcte toepassing van deze procedure;
- voert geen ontvankelijkheidsonderzoek, geen inhoudelijk onderzoek en neemt geen inhoudelijke beslissing.

De klachtenambtenaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijke aspect van de klacht:

- voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit;
- voert het inhoudelijk onderzoek (hoor en wederhoor);
- beoordeelt de klacht en formuleert een gemotiveerde beslissing.

Artikel 5:

Klachten worden behandeld volgens de procesbeschrijving in bijlage.

Artikel 6:

Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de raad gerapporteerd binnen het rapport van organisatiebeheersing.

Namens de raad:

(getekend) Tine Dochy
algemeen directeur

(getekend) Sarah Van Walleghem
voorzitter

Voor éénsluitend uittreksel
Staden,
