



## UITTREKSEL UIT HET NOTULENBOEK VAN DE GEMEENTERAAD ZITTING VAN 27 AUGUSTUS 2019

Aanwezig: Hugo Simoens, Voorzitter

Theo Francken, Burgemeester

Paul Duerinckx, Davy Suffeleers, Tania Roskams, Pieter Verheyden, An Wouters, Schepenen

Geert Bovyn, Raf De Canck, Ellen Lammens, Jo Pierson, Werner Boullart, Liesbeth Smeyers, Sarah Delanoëje, Fons Creuwels, Pascale Alaerts, Gilberte Muls, Walter Vangoidsenhoven, Jeroen Verbinnen, Maïlee Hovsepian, Benny Van Goethem, Ivan Vanderzeypen, Leden

Johan Geens, Algemeen directeur

Verontschuldigd: Martine Adams, Raadslid

### **Reglement klachtenbehandeling lokaal bestuur**

Classificatiecode: 205.36 Klachtenmanagement / ombudsdienst

#### **Feiten en context**

Momenteel beschikt de gemeente en het OCMW van Lubbeek elk afzonderlijk over een klachtenreglement. Omwille van de integratie gemeente en OCMW worden deze twee afzonderlijke reglementen samengebracht tot één dat zowel geldig is voor gemeente als OCMW, genaamd 'lokaal bestuur'. Tevens worden er aanpassingen doorgevoerd naar aanleiding van het decreet lokaal bestuur. Zo wordt de behandelingstermijn verminderd van 45 naar 30 kalenderdagen.

#### **Juridische gronden**

Decreet Lokaal Bestuur;

Artikel 302 van het decreet lokaal bestuur bepaalt dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert.

Artikel 303§1 van hetzelfde decreet bepaalt dat 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 neemt dat op in het organisatiebeheersingssysteem, vermeld in artikel 218.

Artikel 303§3 De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen de gemeente en tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

#### **Advies commissie**

De commissie beleidsdomeinen d.d. 13 augustus 2019 geeft een gunstig advies.

#### **Argumentatie**

t<sub>r</sub>oeven in rustig groen

Een eenvormig klachtenreglement is eenduidiger voor de burger en ook voor de twee organisaties.

### **Stemming**

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

### **Besluit**

**Artikel 1.** De gemeenteraad beslist om het reglement klachtenbehandeling goedgekeurd in zitting van de gemeenteraad van 25 mei 2016, op te heffen.

**Art. 2.** De gemeenteraad keurt het onderstaande 'reglement klachtenbehandeling lokaal bestuur' goed.

### **Reglement klachtenbehandeling lokaal bestuur**

#### Artikel 1

Een 'klacht' is het ter kennis brengen of uiten van een ontevredenheid (ongenoegen) over een bepaald feit, handeling of voorval met betrekking tot de werking van de gemeentelijke- en OCMW-diensten of het uitblijven van een bepaalde handeling of daad door een personeelslid of dienst. Dit kunnen o.a. foutieve handelingen of prestaties van personeel, klantvriendelijkheid, niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie zijn.

Klachten zijn enkel beperkt tot het handelen van personeelsleden.

Een klacht die betrekking heeft op het niet correct handelen van de burgemeester, schepenen of gemeenteraadsleden kunnen eventueel worden doorgestuurd naar de deontologische commissie, opgericht in het kader van de deontologische code voor mandatarissen.

Een klacht die betrekking heeft op het niet correct handelen van de voorzitter van het vast bureau, de leden van het vast bureau of OCMW-raadsleden worden behandeld in het kader van de deontologische code.

**Klager** is een natuurlijk persoon, rechtspersoon of vereniging.

**Klachtencoördinator** ziet er op toe dat de klacht behandeld wordt volgens de klachtenprocedure beschreven in artikel 4. De klachtencoördinator registreert de klacht, gaat na of de klacht ontvankelijk is en stuurt de klacht door naar de klachtenbehandelaar. De klachtencoördinator stuurt een ontvangstmelding naar de klager met de vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is en dat de klacht overgemaakt werd aan de klachtenbehandelaar. Hij/zij ziet erop toe dat een klacht binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator afgehandeld wordt. Enkel de klachtencoördinator heeft toegang tot het klachtenregister.

**Klachtenbehandelaar** is de persoon die de klacht inhoudelijk onderzoekt en behandelt en die een gemotiveerd antwoord of oplossing formuleert. De klachtenbehandelaar is een hiërarchisch overste van de persoon of de dienst tegen wie de klacht gericht is. Indien de klacht gericht is tegen de hiërarchisch overste zal de algemeen directeur als klachtenbehandelaar optreden.

Indien de klacht gericht is tegen de algemeen directeur zullen de door de gemeenteraad aangeduide erkende plaatsvervanger(s) optreden als klachtenbehandelaar.

Indien de klacht gericht is tegen de financieel directeur zullen de door de gemeenteraad aangeduide erkende plaatsvervanger(s) optreden als klachtenbehandelaar.

#### Artikel 2

De klachtenprocedure is van toepassing op klachten, conform de definitie 'klacht' hierboven.

**t<sub>r</sub>oeven in rustig groen** 

**Een klacht is zeker geen:**

- **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.

**De klachtenprocedure is ook niet van toepassing op:**

- Klacht die betrekking heeft op handelingen, gesteld door gemeenteraadsleden, leden van het college van burgemeester en schepenen en/of vast bureau.
- Klachten die betrekking hebben op feiten/voorvallen die het voorwerp zijn van een administratieve, gerechtelijke of tuchtprocedure.
- Beroep en bezwaar die volgens georganiseerde, geijkte procedures worden behandeld.
- Feiten die meer dan één jaar oud zijn.
- Handeling of prestatie waarover al een klacht werd behandeld.
- Anonieme klachten
- Petities

Klachten die buiten de toepassing van dit reglement vallen, worden geregistreerd maar niet verder behandeld volgens deze procedure. De klachtencoördinator stuurt binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht door de klachtencoördinator, een ontvangstmelding naar de klager en brengt de klager op de hoogte van de niet-ontvankelijkheid van de klacht.

Artikel 3

Klachten mogen niet in de vergeethoek geraken maar moeten behandeld worden. Klachten leveren interessante informatie. Het behandelen en bijhouden van klachten brengt een belangrijke meerwaarde. Aan de ene kant biedt het klachtenmanagement de mogelijkheid de burger toch nog tevreden te stellen, waardoor de relatie tussen burger en bestuur verbetert. Aan de andere kant biedt het de mogelijkheid om de dienstverlening te verbeteren. Soms kunnen klachten niet meer opgelost worden voor de indiener zelf maar kunnen ze wel tot gevolg hebben dat de problemen zich niet meer voordoen voor anderen.

Artikel 4

Klachten worden behandeld volgens de procedure zoals beschreven in bijlage van dit reglement.

Artikel 5

De klachtencoördinator legt twee maal per jaar een lijst met klachten voor aan het managementteam. Het managementteam wordt belast met het nemen van de gepaste maatregelen om de dienstverlening te optimaliseren.

De klachtencoördinator stelt, volgens het kwaliteitsdecreet, een lijst met klachten die betrekking hebben op de diensten voor gezinszorg, dienstencentrum en de serviceflats ter beschikking van de kwaliteitscoördinator.

t<sub>r</sub>oeven in rustig groen 

Twee maal per jaar wordt aan het college van burgemeester en schepenen en vast bureau gerapporteerd welke klachten er zijn binnengekomen en behandeld (privacygegevens zowel van de klager(s) als de beklagde(n) worden weggelaten).

De algemeen directeur legt jaarlijks een rapport voor aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn in verband met het klachtenbehandelingsstelsel alsook de verbeteringsvoorstellen die uit de klachtbehandeling zijn voortgevloeid.

#### Artikel 6

Het lokaal bestuur maakt de klachtenprocedure op een transparante manier bekend bij de bevolking via de beschikbare kanalen.

**Art. 3.** Dit reglement wordt bekendgemaakt overeenkomstig artikel 285, 286 en 287 van het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017.

**Art. 4.** Dit reglement treedt in werking de vijfde dag na de bekendmaking zoals bepaald in artikel 288 van het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017.

#### **Bijlage(n):**

- *Procedure.docx*

- *reglement gemeente oud.pdf*

Namens de gemeenteraad:

De Algemeen directeur,  
Johan Geens

De Voorzitter,  
Hugo Simoens

Voor éénsluitend afschrift,  
Lubbeek, 19 september 2019

De Algemeen directeur,

De Voorzitter,

Johan Geens

Hugo Simoens

t<sub>r</sub>oeven in rustig groen 