

UITTREKSEL Gemeenteraad

DONDERDAG 27 MAART 2025

• aanwezig

Philip Lemal, voorzitter

Rob Mennes, burgemeester

Axel Boen, Vera Goris, Stan Scholiers, Arne Vergauwen, schepenen

Rita Jacobs, Koen Vaerten, Chantal Jacobs, Kris Huyck, Luna Boumans, Lindger Boen, Hans Mampaey, Stijn Van Hoofstat, Jef Gys, Inez Van den Berge, Wannes Van Havere, Karen De Pauw, Koen Van de Wouwer, raadsleden

Leen Wyn, algemeen directeur, wnd.

• verontschuldigd

Betty Van Cauteren, algemeen directeur

Openbare zitting

Procedure klachtenbehandeling - goedkeuring.

De gemeenteraad,

Gelet op artikel 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 en latere wijzigingen;

Gelet op de omzendbrief BA 1999/10 van 10 november 1999 inzake de behandeling van vragen, klachten en bezwaren;

Gelet op de wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen en latere wijzigingen;

Gelet op het positief advies op deze procedure van het MAT op 12 maart 2025;

Overwegende dat burgers verwachten dat eventuele vragen en bezwaren die ze formuleren correct en deskundig onderzocht en behandeld worden binnen een redelijke termijn;

Overwegende dat zowel de principes van behoorlijk bestuur als deze van behoorlijk burgerschap dienen worden bewaakt;

Beslist:

Met 12 stemmen voor (*Rob Mennes, Axel Boen, Vera Goris, Stan Scholiers, Arne Vergauwen, Koen Vaerten, Lindger Boen, Stijn Van Hoofstat, Jef Gys, Inez Van den Berge, Karen De Pauw en Philip Lemal*), 7 onthoudingen (*Rita Jacobs, Chantal Jacobs, Kris Huyck, Luna Boumans, Hans Mampaey, Wannes Van Havere en Koen Van de Wouwer*)

Enig artikel:

De procedure inzake klachtenbehandeling wordt als volgt vastgesteld:

Artikel 1: Onderwerp

Dit reglement stelt een gezamenlijke procedure voor het behandelen van klachten vast voor het gemeentebestuur en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn van Schelle – hierna lokaal bestuur Schelle.

Artikel 2: Doel

Het lokaal bestuur Schelle engageert zich om burgers, instanties en bedrijven een doeltreffende klachtenbehandeling te bieden met het oog op een kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening. De klachten- en meldingenprocedure laat toe om samen de dienstverlening voortdurend te verbeteren en te optimaliseren.

Artikel 3: Inwerkingtreding opheffing

Dit reglement vervangt artikel 1 tot en met artikel 5 van het reglement "Procedure klachtenbehandeling" zoals goedgekeurd in de gemeenteraad van 7 april 2011, dewelke de procedure bevat voor de behandeling van informatieverzoeken, klachten, meldingen en beleidssuggesties.

Artikel 4: Definities

§1. Onder **klacht** in de zin van deze regeling wordt verstaan het mondeling, schriftelijk of elektronisch uiten van een ongenoegen over een handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid, een dienst of het bestuur.

§2. Een klacht kan betrekking hebben op:

- Een foutief verrichten van een handeling of prestatie.
- Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze.
- Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie.

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

- Een behandelingswijze.
- Een termijn.

Een beslissing.

§4. Onder **melding** wordt verstaan een mondeling, schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentedienst gewenst is, waar het lokaal bestuur veelal niet van op de hoogte is. Dit betekent niet noodzakelijk dat de burger ontevreden is over het optreden van het gemeentebestuur.

Meldingen worden ervaren als een signaal vanuit de burger, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk van het lokaal bestuur Schelle.

§5. Onder **informatieverzoeken** wordt verstaan het vragen van informatie die zo snel mogelijk afgehandeld wordt.

§6. Onder **beleidssuggestie** wordt verstaan het mondeling, schriftelijk of elektronisch uiten van een voorstel van meer algemene aard.

Artikel 5: Toepassingsgebied en algemene ontvankelijkheid

Deze procedure is niet van toepassing op
algemene klachten over regelgeving
algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid
klachten over beleidsvoornemens of verklaringen

De klachtenprocedure moet niet worden opgestart voor feiten of handelingen waar een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is.

Klachten van medewerkers van de gemeente die rechtstreeks of onrechtstreeks betrekking hebben op de werksituatie, de arbeidsbetrekkingen, de rechtspositieregeling, de toepassing van het gemeentedecreet vallen niet onder het toepassingsgebied van deze procedure.

Artikel 6: Klachtenbehandelaar

De dienst Personeel en Organisatie neemt de rol op van klachtenbehandelaar.

§1: De klachtenbehandelaar van het lokaal bestuur Schelle is bevoegd voor het onderzoeken van (de ontvankelijkheid van) klachten en het formuleren van een antwoord ten gronde.

§2: De klachtenbehandelaar kan geen politionele onderzoeksdaaden stellen.

§3: De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en verplichte neutraliteit in acht te nemen.

§4: Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

Artikel 7: Wie mag een klacht indienen

Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij het lokaal bestuur.

Artikel 8: Anonieme klachten

Anonieme meldingen, suggesties of klachten worden niet geregistreerd, noch behandeld. Deze worden enkel ter kennisname bezorgd aan de algemeen directeur.

Artikel 9: Indienen van een klacht

Klachten kunnen worden ingediend:

- Schriftelijk: per brief of e-mail naar de gemeentelijke klachtendienst.
- Digitaal: via het klachtenformulier op de gemeentelijke website.
<https://www.schelle.be/iets-te-melden/>
- Mondeling bij de klachtenbehandelaar: bij de dienst Personeel en Organisatie of telefonisch (wordt geregistreerd door een medewerker of wordt gevraagd de klacht schriftelijk te formuleren).

Dienst Personeel en Organisatie gemeente Schelle

Gemeentehuis Fabiolalaan 55/57, 2627 Schelle – eerste verdieping

Tel. 03 871 98 31

secretariaat@schelle.be

<https://www.schelle.be/>

Meldingen, informatieverzoeken en beleidssuggesties kunnen worden ingediend:

- Schriftelijk: per brief of e-mail naar de betrokken dienst.
- Digitaal: via een formulier op de gemeentelijke website.
<https://www.schelle.be/iets-te-melden/>
- Mondeling: bij het onthaal of bij de betrokken dienst of telefonisch (wordt geregistreerd door een medewerker of wordt gevraagd de klacht schriftelijk te formuleren).

Meldingen worden in het daartoe voorziene systeem geregistreerd. Afhankelijk van het onderwerp wordt de melding naar de bevoegde dienst doorgestuurd.

Nadat de melding is onderzocht, krijgt de melder binnen veertien dagen een antwoord waarin wordt meegedeeld wat er met zijn melding gaat gebeuren. Dit antwoord kan telefonisch, via mail of brief gebeuren. Dit is afhankelijk van de wijze van melden of de inhoud van de melding.

Vragen om informatie worden enkel behandeld als ze voldoende concreet geformuleerd zijn. Bij vage of algemene verzoeken kan gevraagd worden het verzoek te specificeren.

Beleidsuggesties worden geregistreerd in het systeem. Afhankelijk van het onderwerp wordt de melding doorgestuurd naar de bevoegde dienst. De suggestie wordt besproken met de bevoegde schepen. Indien nodig wordt het behandeld door het college van burgemeester en schepenen. De burger krijgt antwoord binnen de dertig dagen. Indien deze termijn niet haalbaar is, krijgt men een tussentijds antwoord. Dit antwoord kan telefonisch, via mail of brief gebeuren. Dit is afhankelijk van de wijze van contactname of de inhoud van de suggestie. Het antwoord aan de burger wordt geregistreerd in het systeem.

Artikel 10: Wijze van verzameling

Een klacht krijgt een interne behandeling op het niveau van het lokaal bestuur. Klachten worden binnen het lokaal bestuur Schelle centraal verzameld bij de klachtenbehandelaar.

Artikel 11: Specifieke ontvankelijkheidsvoorwaarden voor klachten

Een klacht wordt door de klachtenbehandelaar geanalyseerd op verschillende elementen in het bericht en beoordeeld of deze via de procedure behandeld moet worden. Daarbij gelden de onderstaande ontvankelijkheidsvoorwaarden:

§1: Het lokaal bestuur zal een klacht enkel behandelen als ze een omschrijving bevat van het probleem.

§2: Klachten van een medewerker van het lokaal bestuur Schelle over de eigen werksituatie, de arbeidsovereenkomst en de rechtspositieregeling vallen niet onder het toepassingsgebied van deze procedure.

§3: Klachten over een medewerker van het lokaal bestuur Schelle worden doorgegeven aan het betrokken diensthoofd die dit kan opnemen in een functioneringsgesprek en vallen niet onder het toepassingsgebied van deze procedure.

§4: Klachten omtrent de dienst- of hulpverlening die externe partners op het grondgebied van Schelle verzorgen – bijvoorbeeld, de beheerder van de openbare verlichting of het rioleringsnetwerk of de afvalophalingsdienst - vallen niet onder het toepassingsgebied van deze procedure. Het lokaal bestuur Schelle zal deze klachten evenwel doorsturen naar deze partners.

§5: Alles wat met negatieve gevoelens te maken heeft die niet het gevolg zijn van de werking van het lokaal bestuur en lichamelijke klachten die niets te maken hebben met de dienstverlening worden niet als een klacht beschouwd.

§6: Het lokaal bestuur zal een klacht enkel behandelen als de identiteit en het adres van de verzoeker bekend zijn.

§7: Wanneer de klacht betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden nog niet werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is, kan het lokaal bestuur weigeren de klacht te behandelen.

§8: Een klacht kan niet verjaren maar hoe langer een gebruiker wacht met het uiten van een ontevredenheid hoe moeilijker het wordt om de feiten te achterhalen, te onderzoeken en een oplossing te vinden.

Artikel 12: Bevestiging van ontvankelijkheid

De klachtenbehandelaar stuurt de klager zo snel mogelijk en binnen de veertien werkdagen een schriftelijke of digitale ontvangstbevestiging van de klacht. In deze ontvangstbevestiging wordt er meegedeeld of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

§1: In het geval dat de klacht ontvankelijk is, zal de datum waarop de ontvangstbevestiging verstuurd werd, gelden als het moment waarop de termijn begint te lopen waarbinnen er een antwoord ten gronde moet volgen.

§2: De onontvankelijkheid van een klacht wordt gemotiveerd. Tegen deze weigering kan men een klacht indienen bij de toezichthoudende overheid als men dat wenst.

Artikel 13: Behandeling

De klachtenbehandelaar neemt de klacht op met de betrokken coördinator van de cluster, met de algemeen directeur of de financieel directeur. Zij kunnen hiervoor een beroep doen op de medewerkers die onder hun bevoegdheid vallen.

Indien de klacht als ontvankelijk werd beoordeeld, zullen er corrigerende en/of preventieve maatregelen gezocht worden. Corrigerende maatregelen kunnen onder andere een verontschuldiging, herstel of bijsturing zijn. Preventieve maatregelen kunnen worden genomen om te voorkomen dat het probleem zich zou herhalen. Dit kan onmiddellijk in navolging van de klacht of na een klachtenanalyse.

Artikel 14: Mededeling resultaat

Na uiterlijk een termijn van twee maanden, ontvangt de klager een schriftelijk antwoord ten gronde dat werd ondertekend door de burgemeester of voorzitter van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn en de algemeen directeur van het lokaal bestuur. De klacht wordt als afgesloten beschouwd wanneer de klager het antwoord heeft ontvangen en het klachtenregister volledig is ingevuld. Van alle klachten wordt de oorspronkelijke klacht, de historiek, eventuele verslagen van tussentijdse gesprekken, het antwoord en het resultaat geregistreerd.

Artikel 15: Toezichthoudende overheid

Indien de gebruiker meent dat er geen gehoor werd gegeven aan de geuite klacht kan men zich richten tot de toezichthoudende overheid.

Artikel 16: Periodieke registratie

Jaarlijks brengt de klachtenbehandelaar aan het managementteam verslag uit over de meldingen en klachten. De gemeente- en OCMW-raad krijgen jaarlijks een overzicht van de ingediende klachten.

Artikel 17:

Het college van burgemeester worden gelast met de bekendmaking en uitvoering van dit besluit.

Artikel 18:

Dit besluit vervangt het besluit van 07.04.2011.

Namens de gemeenteraad

(get) Leen Wyn
algemeen directeur, wnd.

(get) Philip Lemal
voorzitter

Voor eensluidend afschrift

Betty Van Cauteren
algemeen directeur



Rob Mennes
burgemeester