

## **Uittreksel uit de notulen van de Raad voor maatschappelijk welzijn Zitting van 29 april 2021**

**Aanwezig :** Desloovere Koen, Voorzitter OCMW-raad,  
Vander Meeren Luc, Voorzitter Vast Bureau,  
Nachtegaele Veerle, Van Tieghem Maarten, Van den Dorpe Isabelle,  
Fonteyne Kurt, Leden vast bureau,  
Dhondt Willy, Van Der Straeten Nicole, Van Driessche Gert,  
Van Cauwenberghe Olivier, Vermeulen Sandy, Steenmans Marcel,  
Van De Populiere Marleen, Marie Maes, De Donder Sven, De Wulf Nico,  
Baert Leen, Raadsleden,  
Buysschaert An, Algemeen directeur

**Verontschuldigd :**

**Afwezig :**

### **2. ALGEMEEN BESTUUR Organisatie. Reglement klachtenbehandeling. Goedkeuring aanpassing.**

#### **Juridische grondslag**

Het decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017, artikelen 302 en 303 betreffende de organisatie bij reglementen van een systeem van klachtenbehandeling.

Het Bestuursdecreet van 7 december 2018, titel II hoofdstuk 5 houdende de minimale voorwaarden en termijnen omtrent klachtenbehandeling.

Beslissing van de gemeenteraad van 26 september 2019 houdende de vaststelling van het reglement klachtenbehandeling.

#### **Feiten en context**

Het reglement klachtenbehandeling zoals goedgekeurd in de gemeenteraad van 26 september 2019 werd zoals afgesproken geëvalueerd en bijgewerkt.

Voornamelijk artikel vier rond klachtenbehandeling werd meer in detail uitgewerkt. Voor de duidelijkheid werd een schematische klachtenprocedure opgemaakt met te ondernemen stappen bij het ontvangen van een klacht. Daarnaast werd een klachtenregister opgemaakt dat inkomende klachten registreert. In artikel vijf van het reglement wordt nu ook verwezen naar dat klachtenregister.

Tijdens de bespreking vraagt raadslid Gert Van Driessche om ook de voorgestelde formulering in art. 3 paragraaf 2, punt 2 aan te passen naar "De klacht betrekking heeft op feiten waarvan de klager langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht kennis heeft."

De andere raadsleden kunnen zijn met deze wijziging akkoord verklaren.

**BESLUIT:** met algemeenheid van stemmen

Art.1. De OCMW-raad beslist het reglement klachtenbehandeling als volgt goed te keuren:

## **REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING**

### **Artikel 1: Definitie**

Onder 'klacht' in de zin van deze regelgeving wordt verstaan: "een manifeste uiting waarbij een ontevreden klant bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie".

Een klacht kan betrekking hebben op:

- een foute handeling;
- het afwijken van de vastgestelde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet uitvoeren van een handeling of prestatie;
- een behandelingswijze door een ambtenaar;
- een termijn die niet werd gerespecteerd;
- een beslissing van een ambtenaar.

## **Artikel 2: Toepassingsgebied**

Het reglement is van toepassing op alle handelingen of prestaties die vallen onder de verantwoordelijkheid van het lokaal bestuur Wortegem-Petegem.

Dit reglement is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's, noch op algemene klachten over regelgeving, het (al dan niet) gevoerde beleid of over beleidsvoornemens- of verklaringen.

## **Artikel 3: Ontvankelijkheid**

Een klacht is ontvankelijk wanneer:

1. De contactgegevens van de klachtindiener gekend zijn.
2. De feiten waarop de klacht betrekking heeft, duidelijk omschreven zijn.
3. De klachtindiener een rechtstreeks en persoonlijk belang heeft bij de behandeling van de klacht.
4. De klacht schriftelijk of elektronisch bij een medewerker of dienst binnen gekomen is en geregistreerd is. Dit kan:
  - per brief naar Waregemseweg 35 – Wortegem-Petegem,
  - via e-mail naar [gemeente@wortegem-petegem.be](mailto:gemeente@wortegem-petegem.be),
  - via het online contactformulier op [www.wortegem-petegem.be/contactformulier](http://www.wortegem-petegem.be/contactformulier).
5. De klacht voldoet aan de definitie in artikel 1.

Een klacht is niet ontvankelijk wanneer:

1. De klacht reeds behandeld werd.
2. De klacht betrekking heeft op feiten waarvan de klachtindiener langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht kennis heeft.
3. De klacht over de regelgeving gaat.
4. De klacht over het (al dan niet) gevoerde beleid, beleidsvoornemens of beleidsverklaringen gaat.
5. De klacht over feiten of handelingen gaat waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is.
6. De klacht over feiten of handelingen gaat waarover een rechtszaak loopt.
7. De klacht kennelijk (duidelijk, goed waarneembaar) ongegrond is.
8. De klachtindiener geen rechtstreeks en persoonlijk belang kan aantonen.
9. De klacht betrekking heeft op feiten of handelingen waarvoor het lokaal bestuur niet bevoegd is.
10. De klacht betrekking heeft op feiten of handelingen waarbij het lokaal bestuur geen betrokken partij is.

## **Artikel 4: Klachtenbehandeling**

### Ontvankelijkheid

Binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de algemeen directeur (de klachtencoördinator) een ontvangstbevestiging per mail of per brief naar de klachtindiener waarin wordt opgenomen of de klacht al dan niet ontvankelijk is. Indien voor het ontvankelijkheidsonderzoek extra informatie nodig is, wordt die opgevraagd bij de klachtindiener binnen de 10 werkdagen. Die krijgt dan 10 dagen om te antwoorden. Als er binnen deze termijn geen extra informatie wordt bezorgd, wordt de klacht onontvankelijk verklaard.

### Inhoudelijk onderzoek

Als de klacht ontvankelijk is, wordt een onderzoek ingesteld naar de inhoud van de klacht. De klachtencoördinator bezorgt de klacht aan de verantwoordelijke van de dienst waarop die betrekking heeft (de klachtenbehandelaar). De betrokken dienst geeft zijn standpunt binnen de 20 werkdagen na

ontvangst van de klacht aan de klachtencoördinator die dit ter kennisgeving bezorgt aan het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau.

#### Klachtenafhandeling

Indien geen bijkomende informatie wordt opgevraagd handelt het lokaal bestuur de klacht af binnen 45 werkdagen na ontvangst van de klacht. De klachtindiener ontvangt binnen deze termijn een gemotiveerd antwoord per brief. Bij een vraag naar bijkomende informatie schort de termijn met 10 werkdagen op. Mits motivatie kan de termijn van 45 werkdagen ook voor andere redenen worden aangepast.

Als er elders een klacht of beroep kan worden ingediend, dan wordt dit vermeld.

Persoonsgegevens worden verwerkt conform de privacywetgeving. Zie ook [www.wortegem-petegem.be/privacyverklaring](http://www.wortegem-petegem.be/privacyverklaring).

#### **Artikel 5: Klachtenregister**

De klachten worden geregistreerd in een speciaal daartoe bijgehouden register.

#### **Artikel 6: Rapportering**

Jaarlijks zal op het managementteam een analyse van de klachten gebeuren. Deze analyse wordt aan het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau overhandigd.

De algemeen directeur legt jaarlijks in besloten zitting een rapport voor aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachtenbehandeling van het voorbije jaar, samen met de verbetervoorstellen die desgevallend uit de klachtenbehandeling zijn voortgevloeid.

#### **Artikel 7: Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking na goedkeuring door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn in zitting van 29 april 2021. Dit reglement vervangt het klachtenreglement zoals goedgekeurd door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van 26 september 2019.

Namens de OCMW-raad,

De Algemeen directeur  
get. Buysschaert An

De Voorzitter OCMW-raad,  
get. Desloovere Koen

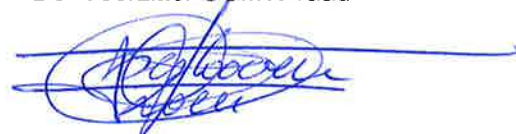
Voor eensluidend afschrift,

De Algemeen directeur,

De Voorzitter OCMW-raad



Buysschaert An.



Desloovere Koen.