

**Uittreksel uit de notulen van de gemeenteraad**  
van 14 juni 2019

---

**Digitale ondertekening namens de gemeenteraad:**

voorzitter,  
Jo Libeer

algemeen directeur,  
Kurt Parmentier

---

**Aanwezig**

Jo Libeer, voorzitter

Luc Defraye, Jan Seynhaeve, Hendrik Vanhaverbeke, Chris Loosvelt, Mathieu Desmet, Carlo De Winter, Geert Breughe, Lobke Maes, Stijn Tant, Bernard Galle, Marie De Clerck, Hendrik Libeer, Frank Acke, Kevin Defieuw, Sofie Mol, Katleen Messely, Filip Daem, Joachim Naert, Bas Surmont, Elyn Stragier, Heidi Craeynest, Charlotte Bonte, Lien Vanderjeugt, Jelle Stragier, Vicky Claeys, Inge Goemaere, Carine Quidousse, Tommy Vansteenkiste, gemeenteraadsleden  
Kurt Parmentier, algemeen directeur

**Verontschuldigd**

Joke De Smet, Henk Louf, gemeenteraadsleden

---

**Reglement klachtenbehandeling**

**Feiten, context en argumentatie**

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

Gemeente en OCMW hadden tot op heden elk een eigen reglement klachtenbehandeling. Deze reglementen werden herzien en geïntegreerd tot één systeem van klachtenbehandeling. In dit reglement is opgenomen hoe het lokaal bestuur klachtenbehandeling organiseert op het ambtelijke niveau.

Het reglement klachtenbehandeling werd besproken op het managementteam en het themateam organisatiebeheersing.

Artikel 303, §3 stelt dat de algemeen directeur jaarlijks rapporteert aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente. Dit zal samen met het jaarverslag organisatiebeheersing gebeuren.

**Vorige beslissingen**

- Beslissing van de raad voor maatschappelijk welzijn van 11 oktober 2010: goedkeuring reglement klachtenbehandeling.
- Beslissing van de gemeenteraad van 12 oktober 2007: goedkeuring reglement klachtenbehandeling.

## Hogere regelgeving

- Decreet lokaal bestuur, in het bijzonder artikel 302, artikel 303 en artikel 40, §3.

## Beslissing

Met eenparigheid van stemmen.

### Artikel 1

Het reglement klachtenbehandeling wordt goedgekeurd als volgt:

## **Klachtenbehandelingsstelsel voor gemeente Wevelgem**

### **Artikel 1:**

Er wordt op het ambtelijke niveau van gemeente Wevelgem een stelsel voor klachtenbehandeling georganiseerd.

### **Artikel 2:**

§1. Zowel burgers, medewerkers van de gemeentelijke diensten als rechtspersonen, hebben het recht om kosteloos een klacht te uiten volgens de in dit reglement beschreven klachtenprocedure.

§2. Indien er binnen het bestuur formele organen bestaan, die voor specifieke materies (onder meer) de eerstelijnsklachtenbehandeling verzorgen (vb. disfunctiecommissie binnen het onderwijs), worden klachten eerst aangemeld en behandeld binnen dergelijk orgaan. Indien de indiener van de klacht nadien ontevreden is over het resultaat/gevolg van een klachtenbehandeling binnen zo'n orgaan, kan deze in tweede instantie een beroep doen op de algemene klachtenprocedure van het bestuur.

### **Artikel 3:**

§1. Onder 'klacht' in de zin van deze regeling wordt verstaan:

*'een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger, medewerker bij het gemeentebestuur of rechtspersoon klaagt over een door het gemeentebestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie'.*

De in dit reglement bedoelde klachten hebben uitsluitend betrekking op het niet correct handelen van ambtenaren.

§2. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

- 1) een foutief verrichten van een handeling of prestatie door een ambtenaar
- 2) het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze door een ambtenaar
- 3) het niet uitvoeren van een handeling of prestatie door een ambtenaar.

§3. De begrippen handeling en prestatie moeten hierbij ruim opgevat worden. Naast de handelingswijze (bejegening) vallen ook de inhoud van een beslissing of de termijn waarbinnen een handeling (niet) gesteld wordt, onder de definitie.

### **Artikel 4:**

§1. Een klacht wordt enkel volgens de in dit reglement beschreven klachtenprocedure behandeld indien:

- a. de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
- b. de klacht een omschrijving bevat van de feiten, handelingen of prestaties waartegen ze gericht is.

## §2.

- Klachten waarbij de indiener van de klacht onvoldoende geïdentificeerd en/of gecontacteerd kan worden, worden als 'anonieme' klachten beschouwd.
- Anonieme klachten voldoen niet aan de voorwaarden gesteld in §1, maar moeten wel steeds voorgelegd worden aan de algemeen directeur. De algemeen directeur kan, in functie van de inhoud van de klacht, beslissen deze klacht uitzonderlijk in het managementteam te behandelen.

## §3. Een klacht wordt niet behandeld indien ze betrekking heeft op feiten:

- waarover eerder een klacht is ingediend door dezelfde klager en die volgens de in dit reglement bedoelde procedure is behandeld;
- die langer dan één jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van de feiten zich pas recenter manifesteren;
- waarvoor niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is.

## §4. Een klacht wordt niet behandeld indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien de klager geen belang kan aantonen. Bij gegronde twijfel over het belang van de klager vraagt de klachtencoördinator of de algemeen directeur aan de verzoeker om zijn belang aan te tonen.

## §5. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, verzoeken tot inzage, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's.

## §6. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- algemene klachten over de regelgeving,
- klachten over andere overheden of instanties,
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of
- klachten over beleidsvoornemens of -verklaringen.

## §7. Bij klachten die het voorwerp uitmaken van eenzelfde eerdere klacht, geformuleerd door dezelfde persoon of vanuit eenzelfde groep van belanghebbenden of indien meerdere gelijkvormige klachten worden geformuleerd, kan de klachtencoördinator of de algemeen directeur beslissen deze klachten gebundeld te behandelen.

## **Artikel 5:**

### §1.

- Men kan een klacht indienen via een formulier op de website van de gemeente, via e-mail, per brief, telefonisch of mondeling.
- De klachten kunnen geuit worden bij alle medewerkers en diensten van het bestuur. Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid kan elk personeelslid als aanspreekpunt fungeren voor de verzoeker om zijn klacht te formuleren.
  - Bij een mondelinge klacht:
    - beluistert de medewerker op gerichte wijze de inhoud van de klacht zonder zich hierover uit te spreken.
    - zorgt de ontvanger hiervan in het bijzijn van de klager voor een schriftelijke neerslag. Als dit niet onmiddellijk mogelijk is (vb. telefoongesprek) en er wordt ingeschat dat dit aangewezen is, dan wordt een uitdrukkelijke bevestiging van de schriftelijke neerslag van de feiten gevraagd aan de klager om interpretatieverschillen te vermijden.
    - deelt de medewerker de indiener van de klacht mee hoe de verdere klachtenbehandeling zal verlopen.
- Bij iedere ingediende klacht moeten voldoende contactgegevens (identiteit – adres - contactgegevens) geregistreerd worden om de indiener van de klacht te kunnen identificeren, contacteren en van feedback voorzien.

- De datum van ontvangst van de klacht is de datum waarop deze wordt bezorgd aan de gemeente voor zover dit een werkdag betreft, zoniet is dit de eerstvolgende werkdag.

## §2.

- De gemeente hanteert intern eveneens een procedure voor de behandeling van meldingen.
- In geval van een melding signaleert de verzoeker een bepaalde tekortkoming in het functioneren van een gemeentelijke dienst of formuleert hij een opmerking waarvan hij mag aannemen dat hier in het kader van de dienstverlening gevolg aan kan gegeven worden.
- Meldingen kunnen na verloop van tijd ook evolueren tot een formele klacht.

De algemeen directeur, de beleidsmedewerker(s) algemeen directeur, diensthoofd(en) en clusterverantwoordelijke(n) kunnen daarom op een bepaald ogenblik besluiten de behandeling van een melding over te hevelen naar de klachtenprocedure.

## **Artikel 6:**

De beleidsmedewerkers van de algemeen directeur zijn klachtencoördinatoren voor de gemeente Wevelgem. Bij een concrete klacht wordt beslist welke beleidsmedewerker(s) de behandeling van deze klacht concreet zal (zullen) opvolgen.

De ontvanger van een klacht bezorgt de neerslag van de klacht aan de klachtencoördinator.

Het is aangewezen dat de klacht, na overleg met de klachtencoördinator, ook bezorgd wordt aan:

- het diensthoofd van de dienst of medewerker tegens wiens gedraging de klacht gericht is,
- bij klachten van de ene medewerker ten opzichte van een andere medewerker, het diensthoofd van degene die de klacht uit;
- de betrokken clusterverantwoordelijke.

Deze klacht wordt niet bezorgd aan personen die van betrokkenheid bij de klachtenbehandeling uitgesloten zijn, zoals bepaald in artikel 8.

Indien er ondertussen reeds een oplossing geboden werd, wordt die meteen ook meegestuurd.

De klachtencoördinator registreert de klachten in een centraal klachtenregistratiesysteem waartoe enkel volgende medewerkers toegang hebben:

- De algemeen directeur
- De beleidsmedewerkers van de algemeen directeur.

## **Artikel 7:**

De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen de 10 kalenderdagen na de datum van ontvangst van de klacht aan de indiener van de klacht.

In deze ontvangstbevestiging informeert de klachtencoördinator de klager over het verdere verloop van de procedure en over de datum van ontvangst van de klacht en deelt de klachtencoördinator mee of de klacht al dan niet ontvankelijk bevonden werd.

In geval van een onontvankelijke klacht, motiveert de klachtencoördinator deze beslissing.

## **Artikel 8:**

### Kader inzake klachtenbehandeling:

- Zodra vanuit de gemeente aan de klacht tegemoet is gekomen naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van dit reglement.

- Zijn uitgesloten van betrokkenheid bij de klachtenbehandeling:

- personen die rechtstreeks betrokken zijn bij de feiten (handelingen, prestaties) waarop de klacht betrekking heeft.

Doelstelling is te beantwoorden aan artikel 303 van het decreet over het lokaal bestuur, waarbij gesteld wordt dat de klachtenbehandeling maximaal onafhankelijk is van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

- Vooraleer de klacht inhoudelijk te behandelen gaat de klachtencoördinator, in overleg met de algemeen directeur, na voor welke personeelsleden het aangewezen is om ze te betrekken bij de klachtenbehandeling.

- Zonder limitatief te willen zijn, kan hiervoor, met uitsluiting van bovenvermelde uitsluitingen, onder meer gedacht worden aan volgende personen:

- de algemeen directeur
- het diensthoofd van de dienst of medewerker tegens wiens gedraging de klacht gericht is
- bij klachten van de ene medewerker ten opzichte van een andere medewerker, het diensthoofd van degene die de klacht uit
- de betrokken clusterverantwoordelijke
- diensthoofd Personeel
- diensthoofd Secretariaat
- andere diensthoofden, clusterverantwoordelijken.

- Bij klachten over mogelijke schending van de bescherming van persoonsgegevens, moeten conform de GDPR-regelgeving, steeds zowel de algemeen directeur als de functionaris voor de gegevensbescherming (DPO) betrokken worden.

- Bij een klacht over een al dan niet verrichte handeling of prestatie van een decretale graad, zal de klachtencoördinator een ontvankelijk verklaarde klacht voor behandeling doorverwijzen naar het college van burgemeester en schepenen.

- De klachtencoördinator en betrokken personen fungeren als klachtenbehandelaar en

- respecteren steeds het beroepsgeheim en
- nemen een strikte neutraliteit in acht.

## **Artikel 9:**

De klachtencoördinator zorgt vanuit een ernstig feitenonderzoek voor een zo spoedig mogelijke, correcte, neutrale en objectieve behandeling van de klacht.

Tijdens de klachtenbehandeling wordt het principe van hoor en wederhoor van eventueel betrokken personeelsleden en/of diensten gerespecteerd.

De klachtencoördinator beoordeelt de gegrondheid van de klacht.

Zo de klachtencoördinator van mening is dat een klacht verder behandeld moet worden door een ander intern overlegorgaan legt hij/zij dit voor aan de algemeen directeur, die vervolgens beslist.

**Artikel 10:**

De klachtencoördinator brengt de indiener van de klacht schriftelijk binnen de 45 kalenderdagen na datum van ontvangst van de klacht op de hoogte van het resultaat van de klachtenbehandeling. Deze brief wordt ondertekend door de algemeen directeur en de burgemeester.

De klachtencoördinator registreert dit in het centraal klachtenregistratiesysteem en de klacht wordt als afgehandeld beschouwd.

**Artikel 11:**

De algemeen directeur bezorgt jaarlijks tegen uiterlijk 30 juni een rapport aan de gemeenteraad, waarin gerapporteerd wordt over de ontvangen klachten, de ondernomen preventieve en correctieve maatregelen, leerpunten en de correcte opvolging van de klachtenprocedure gedurende het voorafgaande kalenderjaar.

Een gezamenlijk rapport voor gemeente en OCMW kan opgesteld worden, zonder dat hierbij afbreuk gedaan wordt aan de decretaal opgelegde rapporteringsverplichtingen.

Artikel 2

Het reglement klachtenbehandeling uit artikel 1 vervangt integraal het reglement zoals vastgesteld door de gemeenteraad op 12 oktober 2007.