

UITTREKSEL UIT DE BERAADSLAGINGEN VAN DE GEMEENTERAAD VAN ZELZATE  
D.D. 13 MAART 2007

Aanwezig: Patricia De Meyer, raadslid-voorzitter;  
Freddy De Vilder, burgemeester;  
Marleen Maenhout, Rony Schatteman, Kristof Stevelinck, Kurt Van Weynsberghe en Luc Verstraeten, schepenen  
Frans Van Acoleyen, Erick De Wispelaere, Martin Acke, Frank Bruggeman, Dirk Goemaere, Andréa Wolfaert, Rik Laureys, Geert Asman, Jan De Beule, Evert Persoon, Carine van Belleghem, Karl Segers, Etienne Spiessens, Jan Coppens, Maureen Tollenaere en Philiep De Vuyst, raadsleden;  
Willy De Meyer, gemeentesecretaris.

OPENBARE ZITTING - PUNT 21 - REGLEMENT KLACHTENREGISTRATIE EN KLACHTENBEHANDELING

DE RAAD:

- Gelet op het gemeentedecreet d.d. 15 juli 2005, artikel 197 en artikel 198;
- Gelet op het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen;
- Gelet op de Omzendbrief VR nr. 20 van 18 maart 2005 - leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het voormeld decreet van 1 juni 2001.

BESLUIT:

In openbare zitting  
Met algemene stemmen:

**ARTIKEL 1:** - Hiernavermeld "Reglement klachtenregistratie en klachtenbehandeling" wordt goedgekeurd.

**Reglement klachtenregistratie en klachtenbehandeling**

**Artikel 1: - Definitie**

a) klacht:

Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger of medewerker bij het gemeentebestuur klaagt over een door het gemeentebestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie.

Deze klachtprocedure is niet van toepassing op:

- algemene klachten over regelgeving;
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid;
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitities worden niet als klacht beschouwd en vallen niet onder deze klachtenprocedure.

Klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen of het uitblijven van een handeling van ambtenaren als op het niet correct handelen of uitblijven van een handeling van burgemeester, schepenen of raadslid.

b) klachtenbehandelaar: zie artikel 2

c) klachtencoördinator: zie artikel 3

## **Artikel 2: - Klachtenbehandelaar**

De klachten zullen worden behandeld door:

- de hiërarchische overste van degene tegen wiens handeling/gedraging de klacht is gericht tenzij hij/zij zelf betrokken partij is in welk geval de gemeentesecretaris de klacht zal behandelen;
- het College van Burgemeester en Schepenen indien het een klacht tegen een handeling / gedraging van de gemeentesecretaris of financieel beheerder / ontvanger betreft;
- de gemeenteraadscommissie algemene zaken indien het een klacht tegen een handeling / gedraging van de burgemeester, een schepen of een raadslid betreft;
- de gemeentesecretaris indien het een klacht betreft onder gemeentelijke ambtenaren.

## **Artikel 3: - Klachtencoördinator**

De inkomende klachten worden geregistreerd en gecoördineerd door een klachtencoördinator. De klachtencoördinator en diens vervanger bij afwezigheid is een gemeentepersoneelslid hiertoe aangeduid door de gemeentesecretaris.

De klachtencoördinator registreert de klachten; hij/zij waakt erover dat de hierna vermelde procedure wordt gevolgd.

## **Artikel 4: - Klachtenprocedure**

### 1. Ontvangen van een klacht:

Een klacht kan mondeling (bij een personeelslid of mandataris), schriftelijk (e-mail, aangifteformulier) of telefonisch worden ingediend. Bij een mondelinge of telefonische klacht moet de ontvanger van de klacht deze noteren en overmaken aan de klachtencoördinator.

Volgende gegevens dienen te worden genoteerd: datum / identiteitsgegevens indiener klacht / korte omschrijving van de klacht.

Opmerking: klachten rechtstreeks gericht aan een personeelslid betreffende zijn dienst die onmiddellijk kunnen worden opgelost, moeten de verdere procedure niet volgen (uitgezonderd stap 2).

### 2. Doorsturen klacht naar klachtencoördinator:

De klachtencoördinator registreert de binnenkomende klachten die haar/hem worden overgemaakt (brief, e-mail, nota van ontvangen telefoon, nota van mondeling ontvangen klacht).

Ook een personeelslid die in de mogelijkheid was een klacht onmiddellijk op te lossen, maakt melding van de ontvangen klacht en de oplossing die hieraan werd gegeven.

### 3. Registreren van de klacht

De klachtencoördinator houdt een register bij omvattende:

- De identiteit van de klager (naam, adres, telefoon of e-mail)
- De aard van de klacht
- De administratieve dienst of personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend
- Het kanaal hoe de klacht is binnengekomen
- De ontvankelijkheid van de klacht
- De reden van niet ontvankelijkheid
- De datum waarop de klacht is binnengekomen
- De datum wanneer de brief met ontvangstbevestiging + ontvankelijkheidonderzoek is verstuurd
- De datum van doorzending van de klacht naar de klachtenbehandelaar
- De datum wanneer de klachtencoördinator het rapport en de motiverende brief van de klachtenbehandelaar heeft ontvangen
- De uitkomst van het klachtenonderzoek
- De datum wanneer de brief naar de klachtindiener werd verstuurd.

- De datum van de eventuele reactie van de klachtindiener op voormelde brief.

#### 4. Onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek.

Principieel wordt een klacht geacht steeds ontvankelijk te zijn.

Niet ontvankelijk zijn klachten die betrekking hebben op:

- a) regelgeving
- b) het al of niet gevoerde beleid
- c) beleidsvoornemens of -verklaringen
- d) punten waarvoor eerder reeds klacht werd ingediend en een standpunt werd ingenomen waarmee de indiener zich niet kan verzoenen
- e) dossier waarin nog niet alle beroepsmogelijkheden zijn uitgeput of waarbij de klachtindiener geen belang heeft.

Anonieme klachten worden ook als onontvankelijk beschouwd.

Bij niet-ontvankelijkheid wordt de indiener hiervan schriftelijk verwittigd binnen de 14 dagen na ontvangst van de klacht.

#### 5. Onderzoek van de klacht

Ontvankelijke klachten worden door de klachtencoördinator binnen de 14 dagen na ontvangst ervan doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar onderzoekt en beoordeelt de klacht.

De klachtenbehandelaar confronteert de klachtindiener met zijn vaststellingen en vraagt laatstgenoemde om zijn reactie.

De klachtenbehandelaar maakt een eindverslag omvattende:

- omschrijving van de ingediende klacht
- omschrijving van het resultaat van het gevoerde onderzoek
- omschrijving van de reactie van de klachtindiener op de onderzoeksresultaten
- eindconclusie (was klacht gegrond of niet; welke oplossing werd geboden bij gegronde klacht).

Dit eindverslag dient binnen de 20 werkdagen te worden overgemaakt aan de klachtencoördinator.

#### 6. Brief aan klachtindiener

Binnen de 5 werkdagen na ontvangst van het eindverslag zendt de klachtencoördinator een brief aan de klachtindiener met samenvatting van de doorlopen procedure en het eindresultaat ervan.

#### **Artikel 5: - Kennisgeving**

Jaarlijks wordt een afschrift van het klachtenregister ter kennis gegeven van de gemeenteraad.

**Artikel 6:** - Dit reglement treedt in werking op heden.

**ARTIKEL 2:** - Afschrift van dit besluit zal worden overgemaakt aan alle diensthoofden.

Vastgesteld in openbare zitting van de gemeenteraad van Zelzate op 13 maart 2007.

NAMENS DE GEMEENTERAAD:

In opdracht:  
Willy De Meyer  
Gemeentesecretaris

Patricia De Meyer  
Voorzitter