

**UITTREKSEL UIT DE NOTULEN  
VAN DE GEMEENTERAAD**

**openbare zitting van:** 17/02/2020  
**aanwezig:** Lode Ceyskens, burgemeester-voorzitter;  
Benny Spreeuwens, René Leyssen, Ilse Wevers, Kurt Plessers, Lydie Jacobs,  
Lieve Dierickx, Jo Seutens, Raf Vliegen, Bart Beelen, Marco Goossens,  
Hanne Schrooten, Rob Haex, Katy Craeghs, Renaud Hamal, Jan  
Schonkeren, Patrick Creemers, Kristel Schrooten, Frieda Gijbels, An  
Knoops, Sara Nies, Michel Creemers, Lotte Janssen, Ivan Roosen, Vanita  
Mertens, Stijn Willems, raadsleden;  
en Guy Bodeux, algemeen directeur

**Goedkeuring van het reglement rond klachtenbehandeling en  
meldingenbeheer en de overeenkomst met de Vlaamse ombudsdienst  
rond tweedelijns klachtenbehandeling.**

<b>contactpersoon</b>	<b>functie</b>	<b>e-mail</b>	<b>dossier</b>
Dorien Opdekamp	diensthoofd burgerzaken	dorien.opdekamp@oudsbergen.be	ad19.001218

**Voorgeschiedenis en verwijzingsdocumenten**

Besluit van de gemeenteraad van 25 november 2019 rond de goedkeuring van een reglement over klachtenbehandeling.

**Argumentatie**

Het Bestuursdecreet stelt dat de raad een reglement rond klachtenbehandeling moet goedkeuren. In dit reglement wordt een duidelijke definitie gegeven van wat een klacht is en wat een melding is. De termijnen waarbinnen op klachten en meldingen gereageerd moet worden en de manier waarop dat moet gebeuren leggen we vast in dit reglement. Op deze manier fungeert het reglement als kwaliteitsmaatstaf binnen de organisatie voor medewerkers die klachten en meldingen ontvangen van inwoners, verenigingen of bedrijven. Onze klanten kunnen met dit reglement rekenen op een vlotte en gelijkwaardige behandeling van hun meldingen en klachten.

Jaarlijks rapporteren we aan de raad over de klachten die we als bestuur ontvangen hebben en wat we met deze klachten gedaan hebben.

De eerstelijnsbehandeling van klachten wordt gecoördineerd binnen cluster burgercontact. Vanuit cluster burgercontact zullen verdere afspraken gemaakt worden in de organisatie om de interne klachtenprocedure en meldingsprocedure op te maken, periodiek te evalueren, bij te sturen en zowel intern in de organisatie als extern bij het bredere publiek bekend te maken.

Als de klant niet tevreden is over de eerstelijnsbehandeling van zijn klacht, dan kan hij/zij een beroep doen op de Vlaamse Ombudsman. Deze samenwerking is een aanvulling op de interne regels en procedures rond klachtenbehandeling zoals beschreven staan in het reglement. De ombudsman zal als neutrale derde bemiddelen tussen beide partijen. Deze samenwerkingsovereenkomst wordt afgesloten voor 3 jaar en er zijn geen kosten verbonden aan deze dienstverlening.

## **Juridische context**

### **Bevoegdheid:**

Artikels 40 en 41 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepalen dat de gemeenteraad bevoegd is voor deze materie.

### **Grond:**

Het Bestuursdecreet van 7 december 2018 bepaalt in hoofdstuk 3 dat elke gemeente een reglement uitwerkt rond klachtenbehandeling en de nodige maatregelen neemt op een goede manier om te gaan met klachten en meldingen.

### **Adviezen en inspraak**

Op 21 juni 2019 werd er door dienst communicatie en participatie advies gevraagd aan de Vlaamse Ombudsman over het reglement en over een mogelijke samenwerking.

### **Plaats in het meerjarenplan en financiële gevolgen**

De uitvoering van het besluit heeft geen link met het meerjarenplan en heeft ook geen financiële consequenties.

### **Stemming, na beraadslaging**

Met unanimitéit van stemmen.

### **Besluit**

#### **Artikel 1**

De raad keurt het reglement rond klachtenbehandeling en meldingenbeheer goed zoals hieronder beschreven staat.

#### **Artikel 1.**

§1 Onder 'melding' wordt verstaan: een mondeling, schriftelijk of digitaal signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentedienst gewenst is.

§2 Onder 'klacht' wordt verstaan: het mondeling, schriftelijk of digitaal uiten van een ongenoegen over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid of een dienst van het lokaal bestuur.

§3 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.

§4 Een handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

- Een behandelingswijze.
- Een termijn.
- Een beslissing.

#### **Artikel 2.**

Meldingen worden op ambtelijk niveau behandeld onder verantwoordelijkheid van de algemeen directeur. Er wordt een centraal meldpunt opgericht waar iedereen op een vlotte manier een melding kan overmaken aan het bestuur: aan een balie, in een persoonlijk contact met een medewerker, telefonisch, via post, via website, via e-mail of via sociale media.

Meldingen en de afhandeling ervan worden geregistreerd en gedocumenteerd in het documentenbeheersysteem: aard van de melding, datum van ontvangst, toewijzing aan een dienst, antwoord aan de melder. De behandeling van meldingen wordt gecoördineerd vanuit cluster burgercontact. De meldingen zelf worden behandeld door de leidinggevende van de betrokken dienst.

Die kan beslissen om de behandeling te delegeren aan een medewerker.

Artikel 3.

De eerstelijnsbehandeling van klachten wordt gecoördineerd vanuit cluster burgercontact. Klachten kunnen mondeling en schriftelijk worden ingediend. Anonieme klachten worden niet behandeld. Klachten en de afhandeling ervan worden geregistreerd en gedocumenteerd in het documentenbeheersysteem: datum van ontvangst, toewijzing aan een dienst, antwoord aan de indiener. Antwoorden zijn altijd schriftelijk.

Artikel 4.

De Vlaamse Ombudsman wordt aangesteld als ombudsman voor de gemeente. Als de indiener niet tevreden is over de eerstelijnsbehandeling van de klacht, kan hij/zij een beroep doen op de Vlaamse ombudsman. De ombudsman zal als neutrale derde bemiddelen tussen beide partijen. Als de functie uitgeoefend wordt door een vrouw, kan zij ombudsvrouw genoemd worden. De tussenkomsten van de ombudsman zijn gratis.

Artikel 5.

Het bestuur of de ombudsman kan beslissen een klacht niet te behandelen wanneer de identiteit van de klager hem onbekend is of wanneer de klacht betrekking heeft op de algemeen geldende voorschriften en reglementeringen op zich of het algemeen beleid van het bestuur.

Artikel 6

Als de klacht nog niet gekend is bij de gemeente, geeft de ombudsman de gemeente eerst de kans om de klacht op te lossen.

Artikel 7

Als het bestuur niet bevoegd is voor de klacht of melding, wordt de indiener doorverwezen naar de juiste overheidsinstantie.

Artikel 8.

Een klacht wordt binnen de drie maanden volledig behandeld. De ombudsman beslist over een eventuele verlenging.

Artikel 9

De ombudsman bemiddelt omtrent het optreden ten opzichte van de burgers door het gemeentebestuur (en haar medewerkers) en/of privé-personen (natuurlijke en rechtspersonen) aan wie een gemeentelijke dienstverlening is toevertrouwd. Deze bemiddeling gebeurt hetzij naar aanleiding van een klacht, hetzij op verzoek van het college van burgemeester en schepenen.

De ombudsman is bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een gemeentedienst zich in een bepaalde situatie heeft gedragen en daar rond een advies te formuleren. Hij stelt hiervan het college van burgemeester en schepenen in kennis.

Artikel 10.

De ombudsman respecteert de verplichtingen inzake privacy en discretie. De identiteit van de klagers of van personeelsleden kan niet bekend gemaakt worden indien zij daartegen bezwaar hebben.

Artikel 11.

De ombudsman kan alle documenten nodig/nuttig voor het onderzoek opvragen. Hij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen, die hij op hun waarheidsgetrouwheid kan toetsen, en iedereen uitnodigen voor een gesprek ter zake.

Artikel 12

Zoals bepaald in artikel 87 van het decreet bestuursdecreet, wordt er jaarlijks een rapport van de ontvangen klachten aan de gemeenteraad voorgelegd.

Artikel 13.

De ombudsman bezorgt het bestuur jaarlijks een overzicht van de tussenkomsten.

Artikel 14.

Dit reglement treedt in werking vanaf 1 maart 2020.

## Artikel 2

De raad keurt de overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst goed zoals hieronder beschreven staat.

### Artikel 1.

De heer Bart Weekers wordt aangesteld als ombudsman van lokaal bestuur Oudsbergen. Indien binnen de Vlaamse Ombudsdienst iemand anders de functie van ombudsman of ombudsvrouw opneemt binnen de duurtijd van deze overeenkomst, dan is die persoon op basis van dit besluit ombudsman van lokaal bestuur Oudsbergen.

### Artikel 2.

De overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst vangt aan op 1 maart 2020 en heeft een geldigheidsduur van drie jaar.

Indien 1 van beide partijen, het lokaal bestuur Oudsbergen of de Vlaamse Ombudsdienst, de overeenkomst vroegtijdig wil opzeggen dan kan dit door een aangetekend schrijven te richten aan de andere partij voor 1 september van het lopende jaar. De overeenkomst eindigt dan op 1 maart van het volgende jaar. Door een opzegtermijn van een half jaar in te bouwen garanderen we dat een werkjaar steeds afgerond kan worden.

### Artikel 3.

Er is door het lokaal bestuur Oudsbergen geen vergoeding verschuldigd aan de Vlaamse Ombudsdienst voor de dienstverlening beschreven in het reglement over klachtenbehandeling en meldingenbeheer.

## Artikel 3

Tegen dit besluit kan een klacht worden ingediend bij de toezichthoudende overheid. Deze klacht moet ingediend worden binnen een periode van 30 dagen die volgt op de dag van de bekendmaking van dit besluit op de website van de gemeente Oudsbergen.

De klacht kan via een aangetekend schrijven gericht worden aan:

Agentschap Binnenlands Bestuur  
VAC Herman Teirlinck Brussel  
Havenlaan 88, bus 70  
1000 Brussel

De klacht kan ook via een aangetekend e-mail verstuurd worden naar: [binnenland@vlaanderen.be](mailto:binnenland@vlaanderen.be)

## Artikel 4

Dit besluit wordt overeenkomstig de bepalingen uit artikels 285 tot en met 287 van het decreet lokaal bestuur bekendgemaakt op de website van de gemeente Oudsbergen.

De gemeenteraad bezorgt een afschrift van dit besluit aan:

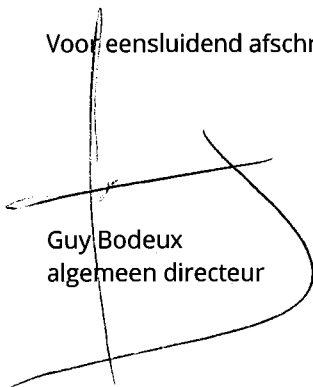
- Clustercoördinator burgercontact;
- De Vlaamse ombudsdienst, 2 exemplaren ter ondertekening.

Namens de gemeenteraad

(get.) Guy Bodeux  
algemeen directeur

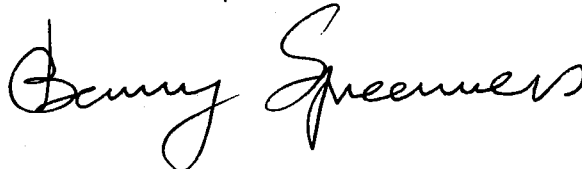
(get.) Lode Ceysens  
voorzitter

Voorleesluidend afschrift

  
Guy Bodeux  
algemeen directeur



Lode Ceysens  
voorzitter

  
Danny Speemans