

**UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN  
DE GEMEENTERAADZITTING VAN  
donderdag, 28 januari 2021**

Aanwezig : **Graaf Leopold Lippens, Burgemeester;  
P. De Groote, K. Demeyere, J. Morbee, A. Wittesaele, A. Vandebussche,  
P. Vlietinck, K. van der Hoof, Schepenen;  
A. Vervarcke-Pattyn, O. Bodyn, I. Goeminne, K. Lanckriet - Van Steen, B.  
De Brabandere, C. Coudyser, Françoise Bienstman - De Vreeze, F. Pottier,  
T. Gobert, A. Mestdach, O. Van Caeyzeele, P. Van Eeghem, N. Costers, N.  
Wenmaekers, F. Maes, K. Cauwels, N. Couhysder, K. De Plecker, L.  
Lierman, J. Van Durme, A. Geerinckx, Raadsleden;  
M. Gobert, Algemeen directeur**

Afwezig :  
Verontschuldigd: **C. Bedert, L. Callens, Raadsleden**

## **11. Beleids- en beheersondersteuning - Nieuw klachtenreglement - Goedkeuring**

De gemeenteraad in openbare zitting,

Gelet op het decreet Lokaal Bestuur, in het bijzonder op de artikels 302 en 303;

Gelet op het Gemeenteraadsbesluit van 29 maart 2007 betreffende het klachtenbehandeling – reglement;

Overwegende dat het gemeentebestuur steeds streeft naar de best mogelijke dienstverlening, klantvriendelijkheid en naar een vlotte afhandeling van aanvragen en dossiers;

Overwegende dat het desondanks toch gebeurt dat iemand die niet tevreden is een klacht uit;

Overwegende dat het oude reglement dateert van 2007. Daarin werd de procedure voor klachten, meldingen en bezwaren samen bekeken, wat in de praktijk niet garant stond voor de meest efficiënte afhandeling en bovendien niet langer wettelijk is volgens het decreet lokaal bestuur;

Overwegende dat het nieuwe reglement zich nu louter toespitst op het behandelen van klachten, gebaseerd op artikel 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur;

BESLUIT:

### Artikel 1.

Met ingang van 1 februari 2021 wordt, onder de hiernavolgende voorwaarden, het nieuw klachtenreglement toegepast.

### Artikel 2

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan:

- **Klacht:** Uiting van ontevredenheid over een al dan niet verrichte handeling van een medewerker, genomen beslissing of prestatie van het gemeentebestuur of OCMW Knokke-Heist. Een ongenoegen waarmee men zegt wat niet goed is met betrekking op het (al dan niet) gevoerde beleid. Een klacht kan niet meteen worden opgelost en vereist verder onderzoek. Voorbeelden van klachten kunnen zijn:
  - een foute handeling, beslissing of prestatie;
  - het afwijken van de bestaande wet- en regelgeving;
  - het niet of slechts gedeeltelijk uitvoeren van een handeling, beslissing of prestatie;
  - het niet verlenen van de dienstverlening op een respectvolle of onpartijdige wijze.

Het opvolgen van de klachten heeft als doel de relatie tussen burger en bestuur te verbeteren en de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren. Het past binnen het kwaliteitsbeleid van de organisatie: een klacht biedt de mogelijkheid aan het bestuur om haar beleid bij te sturen.

- Klachtencoördinator: verantwoordelijke voor de behandeling van de klachten en het uitvoeren van een onafhankelijk onderzoek. Binnen de organisatie wordt het adjunct-diensthooft secretarie aangeduid. De klachtencoördinator werkt onafhankelijk en vraagt advies op bij de betrokken diensten.
- Melder: iedere natuurlijke of rechtspersoon die een klacht uit.
- Klachten met betrekking tot burgemeester, schepenen, raadsleden, voorzitter BCSD vallen niet onder dit reglement en vallen onder de deontologische code voor mandatarissen. In dit geval zal de algemeen directeur de klacht doorsturen naar de voorzitter van de gemeenteraad.
- Klachten die betrekking hebben op de klachtencoördinator worden afgehandeld door de algemeen directeur.
- Klachten over de algemeen directeur worden afgehandeld door de schepenen van personeel.

### Artikel 3.

De klacht is niet ontvankelijk indien:

- De klacht niet voldoet aan de definitie maar bijvoorbeeld een melding, een wens, verzuchting, suggestie, advies, verzoekschrift, petitie, bezwaar, vraag of dergelijke inhoudt;
- De klacht te algemeen is of wanneer niet duidelijk is waarop de klacht betrekking heeft;
- Al eerder klacht werd ingediend over dezelfde feiten en deze klacht volgens deze procedure reeds werd behandeld;
- De feiten dateren van een jaar of meer vóór de indiening ervan;
- De klacht betrekking heeft op feiten waarvoor nog niet alle georganiseerde administratieve beroepsprocedures zijn uitgeput of aangewend of waarvoor een juridische beroep aanhangig is;
- De klacht anoniem is ingediend;
- De klacht niet geadresseerd is aan de het gemeentebestuur of het OCMW;
- De klacht betrekking heeft op de werking van andere (overheids-)organisaties dan de gemeente of het OCMW of op de werking van de welzijnsverenigingen of het autonoom gemeentebedrijf;
- De gemeente of het OCMW niet bevoegd zijn in de betreffende materie;
- De klacht in het kader van een andere regelgeving dient behandeld te worden zoals bijvoorbeeld milieuklachten,

De klachtencoördinator informeert de indiener van de klacht binnen 3 werkdagen schriftelijk van de al dan niet ontvankelijkheid van zijn of haar klacht. Indien het gaat om een melding, wordt dit doorgestuurd naar de juiste weg in de organisatie zodat dit binnen een redelijke termijn kan opgevolgd worden.

### Artikel 4:

De melder kan zijn klacht kosteloos uiten via:

- De website
- [Knokke-heist@knokke-heist.be](mailto:Knokke-heist@knokke-heist.be)
- Telefonisch via het onthaal van de diverse balies van gemeente en OCMW Knokke-Heist
- Via alle balies van de gemeentelijke diensten

### Artikel 5:

De klachtencoördinator voert een ontvankelijkheidsonderzoek, registreert de klacht in het systeem en handelt deze verder af. De klachtencoördinator zal advies inwinnen bij de betrokken diensten, de relevante wetgeving onderzoeken en op basis daarvan een antwoord formuleren. De klachtencoördinator is verplicht het beroepsgeheim te hanteren en alle discretie alsook een strikte neutraliteit in acht te nemen. Hij hanteert het principe van hoor en wederhoor en voert een ernstig feitenonderzoek.

Artikel 6:

Binnen de 30 werkdagen na ontvangst van de klacht, dient de melder een antwoord te krijgen.

Artikel 7:

Aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn wordt jaarlijks een rapport voorgelegd over de klachten voor het gemeentebestuur en OCMW bij de rapportage over het organisatiebeheersingssysteem.

De rapportage kan heel wat informatie opleveren over de kwaliteit van de dienstverlening. Daaruit kunnen bepaalde verbetermogelijkheden in de werking van de diensten worden gedetecteerd. Deze informatie is interessant in functie van het optimaliseren van de dienstverlening aan de bevolking en het vermijden van gelijkaardige klachten in de toekomst.

Artikel 8:

Het raadsbesluit van 29 maart 2007 betreffende het klachtenbehandeling – reglement wordt met ingang van 1 februari 2021 opgeheven.

Aangenomen met eenparigheid van stemmen.

Algemeen directeur,  
(get.) Miet Gobert

De Voorzitter,  
(get) Graaf Leopold Lippens

Voor eensluidend uittreksel :

De gemachtigde ambtenaar,

(Art. 126 van de nieuwe Gemeentewet)