



Klachtenreglement stad en OCMW Gistel

Goedgekeurd op de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn d.d. 26 maart 2026

Hoofdstuk 1 - Begripsbepaling en toepassingsgebied

Artikel 1 - Toepassingsgebied

Dit reglement regelt de klachtenbehandeling in stad en OCMW Gistel.

Artikel 2 - Wie kan een klacht indienen?

Elke gebruiker (inwoner, bezoeker, vereniging, bedrijf, ambtenaar....) van de dienstverlening van het bestuur kan een klacht indienen.

Een medewerker van het lokaal bestuur kan intern een klacht indienen bij de algemeen directeur, conform de bepalingen in de klokkenluidersprocedure.

Artikel 3 - Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting (schriftelijk of elektronisch) van een ongenoegen of ontevredenheid door een gebruiker van de dienstverlening in verband met een houding, een handeling of een prestatie die al dan niet is verricht.

Een klacht kan betrekking hebben op het handelen van personeelsleden, diensten, de burgemeester, een schepen of een raadslid.

Een klacht kan gaan over:

- het foutief verrichten van een handeling of van een prestatie
- het niet of laattijdig verrichten van een handeling of van een prestatie
- het afwijken van een wettelijke of reglementair vastgestelde procedure
- het niet nakomen van gemaakte afspraken
- het onvriendelijk of onbeleefd behandelen van bezoekers
- het niet verlenen van de dienstverlening op een respectvolle of onpartijdige wijze

Een 'handeling' of 'prestatie' kan een behandelingswijze zijn (bijv. "Ik werd afgesnauwd door een medewerker"), een termijn (bijv. "Ik wacht nu al maanden op een document") of een beslissing (bijv. "De beslissing die ik ontving, is niet gemotiveerd").

Dit reglement is niet van toepassing op:

- Vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitities;

- Algemene klachten over de regelgeving, het al dan niet gevoerde beleid, beleidsvoornemens of beleidsverklaringen;
- Klachten over handelingen of prestaties die langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden;
- Klachten die al eens behandeld werden;
- Klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen;
- Anonieme klachten;
- Klachten die in het kader van een andere regelgeving dienen behandeld te worden (zoals bijvoorbeeld milieuklachten, bouwovertradingen of bezwaren met betrekking tot gemeentebelasting...);
- Klachten over handelingen en prestaties waarvoor een inspraak of beroepsprocedure lopend is of waarvoor niet alle inspraak of beroepsmogelijkheden aangewend zijn.

Een klacht bevat minimaal de naam van de klager, de contactgegevens en een omschrijving van de klacht.

De klacht wordt schriftelijk ingediend per formulier op de website, per email, per brief of persoonlijk aan een onthaal van het lokaal bestuur Gistel.

Artikel 4 - Wat is een klachtencoördinator?

De stafmedewerker beleid wordt belast met de taak van klachtencoördinator.

Bij afwezigheid van de klachtencoördinator wordt er een vervanger aangesteld.

Alle klachten worden gecentraliseerd bij de klachtencoördinator. De klachten worden geregistreerd en opgevolgd in het klachtenregister.

Hij/zij is verplicht om de discretieplicht te respecteren en strikte neutraliteit in acht te nemen.

De klachtencoördinator heeft volgende taken:

- Registratie van de klachten in het klachtenregister.
- Opvolging van de klachten gedurende het volledige proces van de klacht.
- Klachten onderzoeken op ontvankelijkheid.
- De klager op de hoogte stellen van de ontvangst van de klacht (wanneer dit nodig is).
- De klacht doorsturen naar de juiste klachtenbehandelaar i.f.v. een inhoudelijke en gegrondheidsonderzoek.
- Antwoord bieden aan de klager na afronding van het onderzoek.
- Opmaken van het jaarverslag voor en rapportage van het klachtenbehandelingssysteem aan de gemeenteraad en de raad van maatschappelijk welzijn.
- Evaluatie en verbeteren van het klachtensysteem.

Artikel 5 - Wat is een klachtenbehandelaar?

Wanneer de klachtencoördinator de klacht ontvankelijk acht dan wijst hij de behandeling van de klacht toe aan de klachtenbehandelaar.

Het algemeen principe is dat de klacht behandeld wordt door de meerdere overeenkomstig het organisatiemodel / organogram (persoon of orgaan) van diegene tegen wiens handelen of gedrag de klacht gericht is, tenzij hij/zij zelf betrokken partij is.

Wanneer de (hiërarchische) meerdere zelf betrokken partij is wordt de klacht behandeld door de persoon of het orgaan die hoger in de hiërarchie staat.

Bij een klacht tegen de algemeen directeur, adjunct algemeen directeur of de financieel directeur zal de klachtcoördinator de klacht doorverwijzen naar het college van burgemeester en schepenen.

Bij een klacht over een burgemeester, schepen, raadslid of lid van het BCSD zal de klacht doorverwezen worden naar de gemeenteraad of raad voor maatschappelijk welzijn.

De klachtenbehandelaar heeft volgende taken, in nauwe samenwerking met de klachtcoördinator:

- Onderzoekt de inhoud en de gegrondheid van de klacht a.d.h.v. een vraag tot uitleg of een gesprek met persoon tegen wie klacht geformuleerd werd.
- Kan hierbij alle betrokken partijen horen.
- Bespreekt, na het gegrondheidsonderzoek, de eindconclusie met de klachtcoördinator en denkt mee na over een oplossing opdat de klager een gepast antwoord kan ontvangen.
- Deelt aan de klachtcoördinator zo spoedig mogelijk mee binnen welke termijn de klacht een gemotiveerd antwoord kan bekomen.

Hoofdstuk 2 - Klachtenprocedure

Artikel 6 - Ontvangen van de klacht

Een klacht kan op verschillende wijzen ontvangen worden, zie artikel 3. Na het ontvangen van de klacht wordt deze meteen doorgegeven aan de klachtcoördinator. Hij/zij registreert deze in het klachtenregister.

De klachtcoördinator brengt de klager binnen de 5 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte over de goede ontvangst ervan en van het feit dat de klacht binnen de 30 werkdagen behandeld zal worden.

Artikel 7 - Het ontvankelijkheidsonderzoek

Principieel wordt een klacht steeds verondersteld ontvankelijk te zijn, m.a.w. elke klacht moet op ontvankelijkheid onderzocht worden. Dit gebeurt door de klachtcoördinator.

Een klacht is ontvankelijk wanneer deze voldoet aan de volgende voorwaarden:

- De klacht voldoet aan de voorwaarden in artikel 3;
- De identiteit en het adres van de klager zijn gekend;
- De klacht moet voldoende duidelijk omschreven zijn;
- De klacht mag niet teruggaan op feiten van meer dan 1 jaar geleden;
- De gemeente is bevoegd in de materie waarover de klacht handelt;
- De klacht is niet al eens eerder behandeld (voor dezelfde persoon);
- De klager kan een belang aantonen;
- De klacht is niet het onderwerp van een beroepsprocedure die lopende is.

Wanneer de klacht beschouwd wordt als **niet ontvankelijk** dan stuurt de klachtcoördinator een antwoord met vermelding van de reden van niet verdere afhandeling aan de indiener van de klacht, dit binnen de 5 werkdagen.

Wanneer de klacht **wel ontvankelijk** is, stuurt de klachtencoördinator een ontvangst van de klacht aan de indiener van de klacht en geeft daarbij aan binnen welke termijn de klacht kan afgehandeld worden.

De klachtencoördinator brengt simultaan de burgemeester en algemeen directeur op de hoogte van de klacht.

Artikel 8 - Het gegrondheidsonderzoek

De **klachtenbehandelaar** onderzoekt de inhoud en gegrondheid van de klacht.

Volgende categorieën worden onderscheiden:

- **Gegrond:** wanneer na onderzoek blijkt dat de dienstverlening niet zorgvuldig en niet correct gebeurde of de regelgeving niet gevolgd werd of wanneer bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur geschonden werden.
- **Deels gegrond:** wanneer na onderzoek blijkt dat bepaalde elementen van de klacht gegrond zijn.
- **Ongegrond:** wanneer na onderzoek blijkt dat de dienstverlening zorgvuldig gebeurde of de regelgeving correct gevolgd werd of de beginselen van behoorlijk bestuur niet geschonden werden.
- **Terechte opmerking:** wanneer de betrokken dienst of persoon op één of andere manier onzorgvuldig gehandeld heeft maar dit onvoldoende ernstig is om als gegrond aanzien te worden.
- **Geen oordeel:** wanneer na onderzoek blijkt dat de klacht onvoldoende duidelijk is, er twijfel blijft bestaan dat er al dan niet beter gehandeld had kunnen worden of de fout te klein is om in aanmerking te komen.
- **Doorverwijzing:** wanneer na onderzoek blijkt dat de inhoud van de klacht geen betrekking heeft op een materie binnen het lokaal bestuur Gistel maar wel bestemd is of kan zijn voor een andere instantie.
- **Stopzetting procedure door de klant:** de klachtenprocedure wordt op initiatief van of in samenspraak met de indiener van de klacht stopgezet.

Wanneer de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond is of het gaat over een terechte opmerking dan bekijkt de klachtenbehandelaar hoe de aanleiding of oorzaak van de klacht of ontevredenheid eventueel anders aangepakt kan worden en formuleert hierover een eindconclusie.

De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie, maakt een voorstel van antwoord op en bespreekt dit met de klachtencoördinator.

Artikel 9 - Mogelijkheid tot een open gesprek

De klachtenbehandelaar heeft tijdens het onderzoek ook de mogelijkheid om een open gesprek te organiseren tussen de 'klager' en de 'beklaagde' met als doelstelling om onduidelijkheden 'face-to-face' uit te klaren. Dergelijk gesprek is echter niet noodzakelijk en dus facultatief. Wanneer de klachtenbehandelaar toch beslist om dit te doen, dan is hij/zij verantwoordelijk voor het uitnodigen van de partijen (klager, beklagde en klachtencoördinator), leidt hij/zij ook het open gesprek en grijpt in waar nodig en is hij/zij verantwoordelijk voor de afronding en nazorg ervan.

Artikel 10 - Afhandeling van de klacht

De brief met het resultaat van het onderzoek wordt ondertekend door de algemeen directeur en de burgemeester en naar de klager verzonden. Dit gebeurt binnen een termijn van 30 dagen.

Het klachtenformulier, het registratieformulier, de briefwisseling en alle andere stukken worden nauwkeurig bijgehouden door de klachtencoördinator in het klachtendossier.

Hoofdstuk 3 - Rapportage en evaluatie

Artikel 11 - Rapportage

De klachtencoördinator maakt jaarlijks een rapport voor de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

Dit rapport maakt ook melding van de onontvankelijk verklaarde klachten en de motivering van de onontvankelijkheid.

Gemeenteraadsleden, leden van het college van burgemeester en schepenen, het managementteam en de algemeen directeur kunnen ook tussentijds een stand van zaken opvragen aan de klachtencoördinator.

Artikel 12 - Evaluatie

Het managementteam evalueert jaarlijks de klachten en geeft voorstellen tot bijsturing van de werking van de organisatie.

Er wordt eveneens nagegaan en geoordeeld of het huidige klachtenproceduresysteem optimaal werkt en wat eventueel verbeteringen er aan kunnen zijn.