

**Raad voor maatschappelijk welzijn
donderdag 3 juni 2021**

- Aanwezig:** Wim Gevaert, voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn
Gauthier Defreyne, voorzitter vast bureau
Dries Depoorter, Wim Aernoudt, Geert Deschacht,
Ann Bentein, leden vast bureau
Michel Vincke, voorzitter BCSD - lid vast bureau
Jef Pollentier, Bart Halewyck, Noël Cordier,
Lieve Dehaemers, Annie Cool, Jan Willems, Bart Van Parys,
Eric Jaegers, Geert Cappelle, Werner Vanhee, Sofie Finaut,
Kathleen Bruneel, Ann Vandenbroele,
Kimberly Maenhoudt, Conny Dierendonck, raadsleden
Joost Mangeleer, algemeen directeur
- Verontschuldigd:** Peter Decoster, raadslid

**Beleid / Klachtenbehandeling / Geïntegreerd klachtenreglement lokaal bestuur
Gistel / Goedkeuring****Situering van het
dossier**

Bevoegd lid van het vast bureau	Gauthier Defreyne
Dienst	Secretariaat en communicatie
Opmaak door	Winnok Housaer
Onderwerp	Beleid / Klachtenbehandeling / Geïntegreerd klachtenreglement Gistel / Goedkeuring
Zitting	3 juni 2021

Stemmen

bij algemene instemming

Juridisch kader

- Artikel 77 van het Decreet lokaal bestuur
- Artikel 41, 78, 302 en 303 van het Decreet lokaal bestuur

**Verwijzings-
documenten**

- Klachtenprocedure lokaal bestuur Gistel
- Tijdslijn klachtenbehandeling
- Klachtenregistratieformulier klachtencoördinator en klachtenbehandelaar
- Klachtenregister
- Typebrief ontvangst klacht

**Feiten, context en
argumentatie**

- Binnen het lokaal bestuur Gistel werken de rechtspersonen gemeente en OCMW met een aparte klachtenprocedure die voor bepaalde aspecten verschillend zijn.
- Klachten komen bij verschillende personen van gemeente en OCMW terecht, worden volgens een andere procedure behandeld en de rapportage naar de politieke organen gebeurt anders.

-
- Het Decreet lokaal bestuur voorziet een systeem van geïntegreerde klachtenbehandeling.
 - Via de geïntegreerde klachtenprocedure voor het lokaal bestuur Gistel worden de vroegere klachtenprocedures, de klachtenbehandeling en de rapportage gestroomlijnd.
-

Besluit

HOOFDSTUK 1 - JURIDISCH KADER

Artikel 1 - Decreet lokaal bestuur

Klachtenbehandeling van lokale besturen is vastgelegd in het Decreet van 22 december 2017 betreffende het lokaal bestuur.

Art. 41. Behalve bij de uitdrukkelijke toewijzing van een bevoegdheid als vermeld in artikel 2, § 2, tweede lid, aan de gemeenteraad kan de gemeenteraad bij reglement bepaalde bevoegdheden toevertrouwen aan het college van burgemeester en schepenen.

De volgende bevoegdheden kunnen niet aan het college van burgemeester en schepenen worden toevertrouwd:

15° het vaststellen van een systeem van klachtenbehandeling;

Art. 78. De raad voor maatschappelijk welzijn kan bij reglement zijn bevoegdheden overdragen aan het vast bureau.

De volgende bevoegdheden kunnen niet aan het vast bureau worden toevertrouwd:

13° het vaststellen van een systeem van klachtenbehandeling;

TITEL 6. - Participatie van de burger

HOOFDSTUK 1. - Klachtenbehandeling

Art. 302. Zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.

Art. 303.

§ 1. Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur neemt dat op in het organisatiebeheersingssysteem, vermeld in artikel 218.

§ 2. Elke gemeente kan op een van de volgende wijzen een ombudsdienst oprichten:

1° in eigen beheer;

2° in samenwerking met het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn dat de gemeente bedient;

3° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;

4° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

Elk openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn kan op een van de volgende wijzen een ombudsdienst oprichten:

1° in eigen beheer;

2° in een vereniging, opgericht overeenkomstig deel 3, titel 4, hoofdstuk 2 en 3;
3° in samenwerking met de gemeente die door het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn wordt bediend;
4° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;
5° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

In deze paragraaf wordt verstaan onder Vlaamse Ombudsdienst: de Vlaamse Ombudsdienst, opgericht bij decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.

§ 3. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente.

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

HOOFDSTUK 2 - BEGRIPSBEPALINGEN & TOEPASSINGSGBIED

Artikel 2 - BASISBEGINSEL

Elke burger die een klacht uit, heeft recht op een klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht.

Ook een medewerker van de gemeentelijke diensten kan, in de hoedanigheid van burger, een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

Artikel 3 - BEGRIPSOMSCHRIJVING KLACHT

Een **klacht** is een manifeste uiting (mondeling, schriftelijk of elektronisch) van een ontevredenheid of ongenoegen door een klant of gebruiker over een handeling, een gedraging, een bejegening, een prestatie van een medewerker of een product binnen het lokaal bestuur van Gistel.

Het kan gaan om:

- Het foutief verrichten van een handeling of prestatie.
- Het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.
- Het afwijken van een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze of procedure.
- De behandelingswijze door een medewerker.
- Een termijn.
- Een beslissing van een medewerker van het lokaal bestuur.

Worden **niet** aanzien als een klacht:

- Een melding.
- Een suggestie.
- Een vraag om informatie.
- Formele beroepen of bezwaren.
- Beleidsvragen

Een **melding** is het signaleren door een klant van een bepaalde tekortkoming in of een opmerking over het functioneren van het lokaal bestuur of een defect, tekortkoming of gebrek die vastgesteld wordt op het grondgebied van het bestuur (bv. foutieve gegevens in een publicatie of op de website, het verkeerd spellen van een naam, kapotte lantaarnpaal, zwerfvuil, hondenpoep, ...). Het is een mondeling,

schriftelijk of elektronisch signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een dienst van het lokaal bestuur gewenst is.

Een **suggestie** is een signaal van een klant met belangrijke informatie voor de verbetering van het kwaliteitssysteem of de dienstverlening binnen het lokaal bestuur.

Een **vraag om informatie** is wanneer een klant een correct antwoord wenst op gerichte informatie die voor hem/haar nuttig is.

Een **formeel beroep** is een procedure / rechtsmiddel waarbij een partij, die hierbij belang heeft, op feitelijke en/of juridische wijze tegen een beslissing opkomt (bv. weigering in het kader van maatschappelijke dienstverlening OCMW – Arbeidsrechtbank).

Een **formeel bezwaar** is het gebruik maken van, overeenkomstig een wettelijk voorschrift bestaande bevoegdheid / voorziening tegen een besluit te vragen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen (bv. bij (onterechte) inning van een belasting).

Beleidsvragen: vragen waarbij er meestal een advies nodig is betreffende wat de overheid moet doen. Daarvoor is er informatie en vaak onderzoek nodig.

De klachtenprocedure is **evenmin** van toepassing op algemene klachten over de **regelgeving**, algemene klachten over het (al dan niet) **gevoerde beleid** of klachten over **beleidsvoornemens** of beleidsverklaringen.

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op de **werking of de beslissingen** van de **politieke instellingen**.

Artikel 4 - KLACHTENMELDPUNT & KLACHTENCOÖRDINATOR

Om de burger toe te laten een klacht in te dienen, organiseert het lokaal bestuur een centraal klachtenmeldpunt. Dit bevindt zich bij de stafdienst.

De **stafmedewerker beleid** wordt binnen dit meldpunt belast met de taak van klachtencoördinator.

Bij afwezigheid van de klachtencoördinator wordt er een **vervanger** aangesteld.

De klachten worden geregistreerd en opgevolgd in het **klachtenregister**. Hierin worden alle relevante gegevens opgenomen.

Wanneer een klacht door de burger mondeling wordt geformuleerd, wordt aan de burger gevraagd de klacht schriftelijk of elektronisch te formuleren.

De klachtencoördinator wordt aangeduid door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

Alle klachten worden **gecentraliseerd** bij de klachtencoördinator.

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 klachtendossier.
- 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.
- 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 - 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.

De klachten worden behandeld door:

- Het **diensthofd** wanneer het om een klacht gaat over de dienstverlening binnen de dienst.
- De **clusterverantwoordelijke** wanneer het om een klacht gaat waarbij het diensthoofd van zijn/haar cluster betrokken partij is.
- De **algemeen directeur** wanneer het om een klacht gaat waarbij de clusterverantwoordelijke betrokken partij is of waarbij een diensthoofd die niet onder een clusterverantwoordelijke valt betrokken partij is.
- Het **college van burgemeester en schepenen** voor aangelegenheden die vallen onder rechtspersoon gemeente of het **vast bureau** voor aangelegenheden die vallen onder rechtspersoon OCMW wanneer het om een klacht gaat waarbij de algemeen directeur, de adjunct algemeen directeur of de financieel directeur betrokken partij zijn.
- De **gemeenteraad** voor aangelegenheden die vallen onder rechtspersoon gemeente of de **raad voor maatschappelijk welzijn** voor aangelegenheden die vallen onder rechtspersoon OCMW wanneer het om een klacht gaat waarbij de burgemeester / voorzitter vast bureau, de schepenen / leden vast bureau, voorzitter BCSD of een gemeenteraadslid / OCMW-raadslid betrokken partij zijn.
- De **algemeen directeur** in geval van twijfel voor zover hij zelf geen betrokken partij is.

De klachtenbehandelaar heeft volgende **taken**:

- 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.
- Verstuurt, na het gegrondheidsonderzoek, een **gemotiveerd antwoord** met de eindconclusie over de geboden oplossing **naar de klager**.
- Deelt aan de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk mee binnen welke **termijn** de klacht een gemotiveerd antwoord kan bekomen.

Artikel 6 - ONTVANGST VAN DE KLACHT

- **Mondeling:** een mondelinge klacht aan een onthaal of rechtstreeks bij een medewerker of mandataris.
 - **Telefonisch:** idem als bij mondeling.
 - **Schriftelijk:** een klacht via brief.
 - **Elektronisch:** een klacht via e-mail of het klachtenformulier op de website.
- Het **klachtenformulier** en het **klachtenreglement** zijn beschikbaar op de **website** van het lokaal bestuur Gistel.

Artikel 7 - ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT

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.

Een klacht is **niet ontvankelijk** wanneer:

- Het om een melding, een suggestie of een vraag tot informatie gaat.
- Het om een beroep, een bezwaar of een petitie gaat.
- De klacht betrekking heeft op algemene regelgeving (bv. wet- en regelgevingen, ...).
- De klacht betrekking heeft op beleidsvoornemens of beleidsverklaringen.
- Het om dezelfde feiten gaat waarvoor eerder al een klacht werd ingediend door de dezelfde persoon via het klachtenbehandelingsstelsel.
- De klager geen belang kan aantonen.
- De klacht anoniem werd ingediend.
- Blijkt dat de inhoud van de klacht een zuivere scheldpartij bevat.
- De klacht te vaag is.
- De klacht kennelijk onredelijk is.
- De klacht betrekking heeft op feiten die meer dan een jaar voor het indienen van de klacht plaatsvonden.
- De klager nog niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden uitgeput heeft (bv. arbeidsrechtbank in het kader van maatschappelijke dienstverlening OCMW).
- De klacht betrekking heeft op feiten waarvoor nog een juridische beroep aanhangig is.

Vooraleer een klacht wordt behandeld, oordeelt de **klachtencoördinator** of deze ontvankelijk 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.

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.

Artikel 8 - GEGRONDHEID / INHOUDELIJKE BEOORDELING VAN DE KLACHT

- **Gegrondd:** 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 gegrondd:** wanneer na onderzoek blijkt dat bepaalde elementen van de klacht gegrondd zijn.
- **Ongegrondd:** 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 gegrondd 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.

HOOFDSTUK 3 - KLACHTENPROCEDURE

Artikel 9 - ONTVANGST

- Een klacht kan mondeling of telefonisch ingediend worden (bij elke medewerker of mandataris), schriftelijk (brief) of elektronisch (email of, webformulieren).
- Wanneer een klant een mondelinge of telefonische klacht bij een medewerker of mandataris formuleert, dient deze de klant te adviseren om dit te registreren via het klachtenformulier op de website van het lokaal bestuur en de klant hier te ondersteunen.
- Wanneer de mondelinge of telefonische klacht niet onmiddellijk kan worden opgelost, moet ze schriftelijk vastgelegd worden en de verdere procedure 'klachtenbehandeling' volgen.
- Volgende gegevens moeten minimum op het online **klachtenformulier** op de website van het lokaal bestuur geregistreerd worden:
 - Identiteitsgegevens van de indiener (naam en voornaam, adres, huisnummer, telefoon. / gsm);
 - Datum van indienen van de klacht;
 - Korte omschrijving van de klacht (waarover gaat het, eventueel betrokken medewerkers, datum van het gebeuren, korte omschrijving van de klacht);
 - E-mailadres van de klager;
- De klacht wordt **dezelfde dag** nog overgemaakt aan de **klachtencoördinator**.

Artikel 10 - REGISTRATIE

- De klacht wordt door de klachtencoördinator geregistreerd in het **klachtenregister**.
- Dit register bevat:
 - Het dossiervolgnnummer;
 - Het medium waarmee de klacht ingediend werd;

- De datum van ontvangst;
- De naam en voornaam van de indiener van de klacht;
- De naam en voornaam van de ontvanger van de klacht;
- Heel beknopte omschrijving van de klacht;
- Ontvankelijkheid van de klacht;
- Gegrondheid van de klacht;
- Datum van afhandeling van het klachtendossier.
- De **klachtencoördinator registreert** de klacht eveneens op een daarvoor voorzien **klachtenregistratieformulier (deel I voor de klachtencoördinator)**.
- Volgende gegevens worden op het klachtenregistratieformulier geregistreerd:
 - Klacht: (ontvanger van de klacht (medewerker / mandataris), datum van ontvangst, wijze van indienen (mondeling, schriftelijk, elektronisch, telefonisch).
 - Mogelijkheid tot onmiddellijke afhandeling (wanneer dit zich voordoet).
 - Ontvangstbevestiging van de klacht (binnen de 5 werkdagen)
 - Ontvankelijkheidsonderzoek (binnen de 5 werkdagen) met de reden van ontvankelijkheid of onontvankelijkheid).
 - Toewijzing van de klachtenbehandelaar (binnen de 5 werkdagen): datum van toewijzing, betrokken dienst / orgaan, naam klacht en functie van de klachtenbehandelaar).
- De klachtencoördinator 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.
- Hiervoor wordt een voorziene **typebrief / type e-mail** gebruikt.

Artikel 11 - ONMIDDELLIJKE AFHANDELING VAN DE KLACHT (wanneer mogelijk)

- **In de praktijk** gebeurt het vaak dat een klager rechtstreeks terecht komt bij de persoon die fungeert als potentieel klachtenbehandelaar (bv. diensthoofd) en dat deze laatste onmiddellijk een oplossing kan bieden.
- In dit geval is er een **directe inschatting / onderzoek** omtrent de **inhoud** en de **gegrondheid** van de klacht en kan er een **directe oplossing** geboden worden.
- Om de nodige 'bureaucratie' in dergelijke gevallen te vermijden en i.f.v. klantvriendelijkheid en klantgerichtheid, wordt er **geen ontvankelijkheidsonderzoek noch een typebrief** voor de ontvangst (binnen de 5 dagen).
- Ook enkel indien nodig wordt er een schrijven of e-mail met een oplossing naar de klager verstuurd (uiterlijk binnen de **30 werkdagen**).
- De klachtenbehandelaar brengt in dit geval wel spoedig de klachtencoördinator hiervan **op de hoogte voor de registratie** in het klachtendossier en i.f.v. de rapportage.

Artikel 12 - ONTVANKELIJKHEIDSONDERZOEK

- De **klachtencoördinator** voert het ontvankelijkheidsonderzoek.
- Principieel wordt een klacht steeds verondersteld ontvankelijk te zijn, m.a.w. elke klacht moet op ontvankelijkheid onderzocht worden.
- Wanneer de **ontvankelijkheid niet volledig duidelijk is**, kan de klachtencoördinator hiervoor advies inwinnen bij de medewerker(s) met de nodige achtergrondkennis.
- Als de klacht **niet ontvankelijk** is, brengt de klachtencoördinator de klager

hiervan schriftelijk binnen de **5 werkdagen** op de hoogte en vermeldt de reden van de onontvankelijkheid.

- Als de klacht **wel ontvankelijk** is, onderzoekt de klachtencoördinator, aan de hand van de inhoud, voor welke klachtenbehandelaar de klacht bestemd is en maakt de klacht binnen de **5 werkdagen** over aan de bevoegde klachtenbehandelaar.
- **Bij onmiddellijke afhandeling** (wanneer mogelijk) kan deze stap in de klachtenprocedure overgeslagen worden.

Artikel 13 - GEGRONDHEIDSONDERZOEK

- De **klachtenbehandelaar** onderzoekt de **inhoud** en **gegrondheid** van de klacht.
- Het onderzoek gebeurt op basis van informatie, aangebracht door de betrokken dienst en a.d.h.v. de informatie van de klager.
- Wanneer de klacht **gegrond of gedeeltelijk gegrond** is, bekijkt de klachtenbehandelaar hoe de aanleiding of oorzaak van de klacht of ontevredenheid eventueel anders aangepakt kan worden en formuleert hierover een eindconclusie in het registratieformulier (deel II).
- Dit geldt eveneens wanneer het om een **niet gegronde** klacht, een **terechte opmerking** of een **doorverwijzing** gaat of wanneer er **geen oordeel** is.
- De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie en maakt een voorstel van **antwoord** op.
De brief met het antwoord wordt ondertekend door de algemeen directeur en de burgemeester en naar de klager gestuurd.
- In alle gevallen stelt deze de klachtenbehandelaar, de klager **via een schrijven** met een korte toelichting van de feiten of de motivering (binnen de termijn **van 20 dagen**) op de hoogte betreffende het gevoerde onderzoek en de eindconclusies of van het feit dat er zorgvuldig en correct gehandeld werd.

Artikel 14 - OPVOLGING VAN DE KLACHT

- De **klachtenbehandelaar** volgt de klacht verder op en maakt zijn/haar bevindingen over op het **klachtenregistratieformulier (deel II voor de klachtenbehandelaar)**.
- Dit bevat volgende gegevens:
 - Gegrondheidsonderzoek met beoordeling.
 - Korte omschrijving van de resultaten van het gevoerde onderzoek naar de klacht.
 - Eindconclusie over de gegrondheid van de klacht.
 - Ingeval van gegrondheid: eindconclusie over de geboden oplossing.
 - Eventueel: de datum en bevindingen van een opengesprek klager – beklagde.
 - Afhandeling gegrondheidsonderzoek (binnen de 20 werkdagen): datum afhandeling gegrondheidsonderzoek door de klachtenbehandelaar, datum verzending antwoord naar klager, eventuele reactie klager.
 - Datum afhandeling gegrondheidsonderzoek.
 - Datum verzending antwoord naar klager en eventuele reactie klager.
- De klachtenbehandelaar formuleert, aan de hand van de eindconclusie over de geboden oplossing, schriftelijk binnen de 20 werkdagen een antwoord aan de klager.
- De klachtenbehandelaar maakt dit registratieformulier binnen de **20 werkdagen** opnieuw over aan de klachtencoördinator samen met **alle andere administratieve stukken** voor de afhandeling van het klachtendossier.

Artikel 15 - OPEN GESPREK

- De klachtenbehandelaar heeft tijdens deze fase van de klachtenbehandelingsprocedure 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, leidt hij/zij ook het open gesprek en grijpt in waar nodig en is hij/zij verantwoordelijk voor de afronding en nazorg ervan.

Artikel 16 - AFHANDELING VAN DE KLACHT

- De **klachtencoördinator vervolledigt**, aan de hand van de ontvangen administratieve stukken, het **klachtendossier**. (**klachtenregistratieformulier (deel III voor de klachtencoördinator)**).
- Het klachtenformulier, het registratieformulier, de briefwisseling en alle andere stukken worden **nauwkeurig bijgehouden** door de klachtencoördinator in het **klachtendossier**.

HOOFDSTUK 4 - RAPPORTAGE EN EVALUATIE

Artikel 17 - RAPPORTAGE

- De klachtencoördinator maakt jaarlijks een rapport voor het college van burgemeester en schepenen en het vast bureau.
- 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 18 - 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.

Artikel 19

Dit besluit wordt bekendgemaakt aan de bevolking en de toezichthoudende overheid volgens artikel 285 § 2 en artikel 330 van het decreet lokaal bestuur.

Artikel 20

Voor de uitvoering van dit besluit worden de volgende werkopdrachten verleend:

Dienst	Taak
<ul style="list-style-type: none">• Klachtencoördinator / Winnok Housaer	<ul style="list-style-type: none">• Opvolging en evaluatie klachtensysteem en klachtenprocedure lokaal bestuur Gistel

Artikel 21

Afschrift uit dit besluit wordt bezorgd aan:

Externe instanties

Agentschap Binnenlands Bestuur (reglementen): 1

gemeentelijke diensten

STAF: 1

namens de raad voor maatschappelijk welzijn

de algemeen directeur
Joost Mangeleer

de voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn
Wim Gevaert

voor eensluidend afschrift

de algemeen directeur

de burgemeester
(delegatie ondertekeningsbevoegdheid
bij besluit voorzitter gemeenteraad
d.d. 15 februari 2019)

Joost Mangeleer

Gauthier Defreyne

Handtekening(en)