

Aanwezig: Martin Obin, voorzitter; Koen Coupillie, burgemeester; Herlinde Rollez, Kurt Vanlerberghe, Greet Dever, Marc De Keyrel, Katleen Winne, schepenen; Marc Deprez, Mieke Vanrobaeys, Gaby Verstraete, Bert Laridon, Bieke Moerman, Inge Claeys, Dominique Mestdagh, Johan Desender, Thierry Hardy, Alex Marchand, Stefaan David, Mieke Goemaere, Bart Gouwy, Pablo Lowagie, Marc Riviere, Geert Mabesoone, raadsleden; Marie Herman, algemeen directeur

15. Personeel en organisatie - Secretariaat - Reglement klachtenbehandeling - Goedkeuring.

Bevoegdheid	artikel 40 van het decreet lokaal bestuur
Juridische grond	- de wet van 29/07/1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen - het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017, meer bepaald artikels 302 en 303 - het bestuursdecreet van 07/12/2018
Verwijzingsdocumenten	- de gemeenteraadsbeslissing van 25/02/2019 houdende de goedkeuring van het systeem van klachtenbehandeling - de beslissing van het college van burgemeester en schepenen van 25/11/2025 houdende de principiële goedkeuring aan het reglement klachtbehandeling
Feiten, context en argumentatie	- Conform de artikelen 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur, organiseren zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling. - Het huidige systeem van klachtenbehandeling werd goedgekeurd door de gemeenteraad in zitting van 25 februari 2019. - Het doel van dit systeem is inwoners, verenigingen en bedrijven de mogelijkheid te bieden om op een eenvoudige manier klachten te formuleren wanneer zij niet tevreden zijn over de dienstverlening. De ontvangen klachten worden gebruikt als input om de kwaliteit van de dienstverlening continu te verbeteren. - We merken echter dat er weinig klachten worden ingediend via de officiële klachtenprocedure. Daarnaast verloopt de huidige procedure omslachtig, waardoor het langer duurt om een antwoord te bezorgen. Er is dus nood aan een efficiëntere aanpak. - Om deze knelpunten weg te werken, werd een nieuw reglement klachtbehandeling uitgewerkt. Dit nieuwe reglement legt de nadruk op: - een eenvoudige en transparante procedure voor klachten; - het tijdig opvangen en registreren van signalen zodat ze niet uitmonden in formele klachten; - een gestructureerde rapportering over klachten en de formulering van beheersmaatregelen, met het oog op een continue verbetering van de werking. - Het college van burgemeester en schepenen gaf in zitting van 25/11/2025 principiële goedkeuring aan het nieuwe reglement klachtbehandeling.

Stemming

Met algemene stemmen

Besluit

Artikel 1

De beslissing van de gemeenteraad van 25/02/2019 houdende de goedkeuring van het systeem van klachtbehandeling, wordt opgeheven met ingang van 01/01/2026.

Artikel 2

Goedkeuring te verlenen aan het reglement klachtbehandeling, als volgt:

Algemene bepalingen

Artikel 1 - Definitie klacht

§1. Een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de dienstverlening van het lokaal bestuur over een handeling of gedraging die het bestuur al dan niet heeft verricht.

§2. Een klacht kan betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze of termijn;
- 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 handelen in strijd van de bestaande wet- en regelgeving.

§3. Een klacht heeft betrekking op het handelen van personeelsleden.

Artikel 2 - Toepassingsgebied

§1. Dit reglement is van toepassing op de stad en het OCMW Diksmuide.

§2. Dit reglement is niet van toepassing op:

- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's;
- algemene klachten over regelgeving of (al dan niet) gevoerd beleid;
- klachten over beleidsplannen of -verklaringen;
- klachten over feiten die meer dan één jaar geleden plaatsvonden;
- klachten die reeds behandeld werden;
- klachten over handelingen en prestaties van andere (overheids-)organisaties;
- klachten waarvoor een inspraak of beroepsprocedure lopend is;
- klachten die behandeld moeten worden volgens een andere regelgeving bv. milieuklachten, bouwovertradingen of bezwaren tegen gemeentebelastingen;
- klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen;
- anonieme klachten.

Procedure

Artikel 3 - Een klacht indienen

§1. Elke gebruiker van de dienstverlening van de stad of het OCMW, dit kan een

inwoner, vereniging of bedrijf zijn, kan een klacht indienen.

§2. Een klacht kan rechtstreeks worden ingediend bij de klachtencoördinator via het klachtenformulier op de website van het lokaal bestuur.

§3. Klachten kunnen ook onrechtstreeks binnenkomen via andere kanalen (via mail, per brief,...). De ontvanger van de klacht bezorgt deze zo snel mogelijk aan de klachtencoördinator met vermelding van datum en uur, kanaal, naam ontvanger, boodschap en eventuele context.

§4. Klachten in het kader van deze klachtenprocedure kunnen niet mondeling worden ingediend.

- Indien de ontvanger de mondelinge klacht onmiddellijk kan oplossen, dan doet de ontvanger dat. De melding wordt als signaal geregistreerd, maar niet verder onderzocht.
- Indien de klacht niet onmiddellijk opgelost kan worden, dan wijst de ontvanger de klager op het officiële klachtenkanaal. Als de klacht geen verdere opvolging wenst, wordt de melding als signaal geregistreerd, maar niet verder onderzocht.

§5. Een klacht in het kader van de klachtenprocedure kan niet ingediend worden via sociale media (bv. Facebook).

Artikel 4 - Klachtenregistratie

De klachtencoördinator registreert elke klacht in het klachtenregister met volgende gegevens:

- datum van de klacht;
- identificatiegegevens van de klachtindiener;
- datum en locatie van het voorval;
- een korte omschrijving van de klacht;
- voorstel mogelijke oplossing;
- dienst en eventueel de persoon waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 5 - Ontvankelijkheidsbeoordeling

§1. De klachtencoördinator gaat na of de klacht al dan niet ontvankelijk is. Een klacht is ontvankelijk als de klacht niet voldoet aan de definitie van een “klacht” conform artikel 1.

§2. Onontvankelijke klachten worden niet verder onderzocht. Indien de niet-ontvankelijkheid voortvloeit uit de onbevoegdheid van het bestuur, verwijst de klachtencoördinator de klager door naar de instantie die de klacht kan behandelen.

§3. Uiterlijk tien kalenderdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoord via brief of mail naar de klager met daarin volgende elementen:

- ontvangstbevestiging van de klacht;
- onderwerp van de klacht;
- vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is en indien de klacht niet ontvankelijk is, de motivering waarom ze niet ontvankelijk is.

Artikel 6 - Klachtenonderzoek

§1. Ontvankelijke klachten worden onderzocht door de klachtencoördinator, in overleg met de betrokken directeur en diensthoofd of in samenwerking met de

algemeen directeur indien het een klacht over een mandataris betreft.

§2. De klachtencoördinator onderzoekt de gegrondheid en zoekt actief naar een oplossing. Waar mogelijk geeft de klachtencoördinator aanbevelingen aan het lokaal bestuur om gelijkaardige klachten in de toekomst te voorkomen.

§3. Binnen de 30 kalenderdagen na de ontvankelijkheidsverklaring, wordt een gemotiveerd antwoord bezorgd aan de klager. Het voorstel van antwoord wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de algemeen directeur en de betrokken directeur of diensthoofd. Na goedkeuring ontvangt de klager een schriftelijk antwoord, inclusief conclusies van het onderzoek en eventuele genomen maatregelen.

§4. Als de vooropgestelde termijn voor de klachtenbehandeling onmogelijk te handhaven is vanwege de complexiteit van de klacht of wegens overmacht, brengt de klachtencoördinator de klager daarvan schriftelijk op de hoogte. Daarin wordt de nieuwe termijn vermeld waarbinnen de klacht wordt behandeld.

§5. De klacht wordt afgesloten zodra de klager het antwoord heeft ontvangen en het klachtenregister is bijgewerkt met het resultaat en de datum van verzending.

Artikel 7 - Belangenconflict

§1. Indien de klacht gericht is tegen de klachtencoördinator of indien deze om andere deontologische redenen de klacht niet kan behandelen, wordt de klacht behandeld door de algemeen directeur.

§2. Indien de klacht gericht is tegen de algemeen directeur of de financieel directeur, dan wordt de klacht behandeld door het managementteam, met uitsluiting van de betrokkene.

Rapportering

Artikel 8 - Rapportering

§1. De klachtencoördinator rapporteert halfjaarlijks over de klachten aan het managementteam, college van burgemeester en schepenen en het vast bureau.

§2. De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks over de klachten aan de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn, gekoppeld aan het jaarrapport organisatiebeheersing.

§3. De rapportering bevat minstens:

- het type klachten;
- het aantal ontvangen klachten in de rapporteringsperiode;
- het aantal ontvankelijke klachten;
- het resultaat van het gegrondheidsonderzoek;
- de gemiddelde duur van een klachten behandeling;
- de ondernomen of te ondernemen maatregelen om klachten in de toekomst te vermijden en zo te groeien naar een betere service en kwaliteit van de dienstverlening.

Slotbepaling

Artikel 9 - Vlaamse ombudsdienst

Indien een klager ontevreden is over de wijze waarop het lokaal bestuur de klacht heeft behandeld, kan hij/zij terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst via klachten@vlaamseombudsdienst.be.

Artikel 3

Dit reglement wordt bekendgemaakt conform artikel 286 van het decreet lokaal bestuur.

Artikel 4

Dit reglement treedt in werking op 01/01/2026.

Gedaan in zitting ten date als boven.

Namens de gemeenteraad.

De algemeen directeur,
(get) Marie Herman

De voorzitter,
(get) Martin Obin

Voor eensluidend uittreksel, Diksmuide, 16 december 2025.

De gemachtigde ambtenaar
Artikel 126 van de Nieuwe Gemeentewet

Marie Herman