

UITTREKSEL UIT HET REGISTER DER BERAADSLAGINGEN VAN DE OCMW-RAAD

27/01/2026

Agendanummer: 009

AANWEZIG:

Veerle Schoenmaekers (voorzitter),
Bruno Steegen (voorzitter VB),
Peter Thijs, Guido Cleuren, Fons Capiot, Griet Mebis, Guy Sillen, Yves Croux, Ann Thijs, Joris Roebben, Véronique Jans (leden VB),
Johan Sauwens, Werner Raskin, Fons Caubergh, Maike Meijers, Annick Ponthier, Inge Moors, Wouter Raskin, Wim Hellinx, Veronik Moesen, Johan Danen, Nasser Nijs, Jeroen Lowist, Pieter Nelissen, Twan Geris, Cindy Sax, Jochen Martens, Karlien Boyen, Steven Coenegrachts, Ann-Marie Somers, Maarten Vandebeeck, Julie Vangeel, Mercina Claesen (raadsleden),
Claudia Swennen (algemeen directeur)

Onderwerp	Goedkeuring reglement inzake klachtenbehandeling
-----------	--

BEVOEGDHEID EN JURIDISCH KADER

Het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017, meer bepaald de artikelen 302 en 303.

Het besluit van de OCMW-raad van Bilzen d.d. 7 april 2020 houdende het reglement inzake klachtenbehandeling.

Het besluit van de OCMW-raad van Hoeselt d.d. 23 december 2021 houdende het reglement inzake klachtenbehandeling.

FEITELIJKE CONTEXT

Conform de bepalingen van het decreet over het lokaal bestuur, dienen zowel de gemeenteraad als de OCMW-raad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren.

Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het OCMW georganiseerd op het ambtelijk niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

In tweede lijn wordt voorgesteld de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst verder te zetten.

MOTIVERING

Het bestuur wil zorgvuldig omgaan met meldingen en klachten en een grondige en klantvriendelijke aanpak hiervan verzekeren.

Wat betreft meldingen enerzijds kan de burger deze via verschillende kanalen doorgeven en worden deze via de daartoe bestemde procedure binnen een digitaal opvolgsysteem behandeld. Door deze opvolging centraal te organiseren wordt er verzekerd dat de meldingen zo snel mogelijk aan de juiste dienst worden toegewezen, de gemelde problemen effectief aangepakt of besproken worden en de melder een antwoord krijgt.

Voor de behandeling van klachten anderzijds wordt onderhavig reglement voorgesteld waarbij de klachten in eerste instantie intern worden behandeld door de klachtencoördinator.

Indien de burger niet tevreden zou zijn met het verloop of de uitkomst van de interne behandeling, wordt in tweede lijn de mogelijkheid voor de burger voorzien om zich te richten tot de Vlaamse Ombudsdienst. De aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst vormt een versterking en ondersteuning van de eigen lokale klachtenbehandeling en geeft de burger de kans zijn klacht bij een onafhankelijke, externe instantie aan te kaarten.

Zowel gemeente Hoeselt als stad Bilzen hadden een eigen reglement inzake klachtbehandeling. Het is wenselijk één reglement inzake klachtenbehandeling vast te leggen voor het gehele grondgebied Bilzen-Hoeselt.

BESLISSING

Art. 1 De OCMW-raad heft de reglementen van Bilzen van 7 april 2020 en Hoeselt van 23 december 2021 inzake klachtenbehandeling op en keurt navolgend reglement inzake de klachtbehandeling goed.

Reglement inzake klachtenbehandeling

Art. 1 Uitgangspunt

Elke burger of rechtspersoon die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht. Klachten zijn kansen om de kwaliteit van de dienstverlening kritisch te bekijken en te verbeteren. De stad Bilzen-Hoeselt beschouwt klachten als een positief signaal van de burger, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de dienstverlening.

Art. 2 Definitie en toepassingsgebied

Een klacht is een mondelinge, schriftelijke of digitale uiting van een ongenoegen over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid van de stad of het OCMW Bilzen-Hoeselt of een dienst van het lokaal bestuur.

Dit klachtenreglement en de omschreven procedure is niet van toepassing in de volgende gevallen:

- Meldingen van gebreken aan bijv. de openbare infrastructuur, opmerkingen en suggesties. Indien dezelfde melding meermaals terugkomt, kan deze wel worden beschouwd als een klacht zoals omschreven in dit reglement.
- Klachten van werknemers van het lokaal bestuur over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling.
- De algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen, waaronder begrepen klachten die bij het Agentschap voor Binnenlands Bestuur worden ingediend.
- Vragen om informatie: in geval van een vraag om informatie, dient de burger op een snelle en correcte wijze te worden ingelicht en/of doorverwezen naar de juiste dienst
- Beroepen, bezwaren, petities en burgervoorstellen
- Klachten waarvoor reeds een specifieke procedure voorzien is in de wetgeving (bijv. pesten op het werk, discriminatie, ongewenst seksueel gedrag maar ook klachten in het kader van informatieveiligheid)

Art. 3 Indiening klacht

Er wordt een centraal klachtenmeldpunt ingericht voor de stad en het OCMW Bilzen-Hoeselt. Een klacht kan via verschillende kanalen ingediend worden. Schriftelijk per brief, per e-mail via klachtenmeldpunt@bilzenhoeselt.be of via het klachtenformulier op de website. Indien een klacht mondeling (in persoon of telefonisch) wordt geformuleerd, wordt aan de burger gevraagd om de klacht schriftelijk te formuleren. Verklaart hij dit niet te kunnen, dan wordt de klacht schriftelijk door de klachtencoördinator opgemaakt en – indien mogelijk – door de burger ondertekend.

Wanneer een klacht bij een medewerker van het lokaal bestuur terechtkomt, stuurt hij/zij de klacht onmiddellijk door naar de klachtencoördinator.

Wanneer een klacht bij de burgemeester of een schepen terechtkomt, verwijst hij/zij de klager naar het invulformulier op de gemeentelijke website of stuurt hij/zij de klacht onmiddellijk door naar de klachtencoördinator.

Art. 4 Verloop procedure

De jurist(e) van de stad is belast met de bevoegdheid van klachtencoördinator. Deze rapporteert jaarlijks aan de algemeen directeur en het college van burgemeester en schepenen.

Bij verhindering kan de algemeen directeur een ander personeelslid aanduiden als klachtencoördinator.

Een ingediende klacht wordt door de klachtencoördinator opgevolgd. De volgende stappen worden genomen:

De klachtencoördinator gaat na of de klacht ontvankelijk is.

Een lokaal bestuur is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op feiten:

- Die anoniem gemeld worden
- Die vaag omschreven worden
- Waarover eerder een klacht is ingediend en die behandeld is
- Die langer dan 1 jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
- Waarbij alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of over een aangelegenheid die het voorwerp is van een gerechtelijke procedure
- Waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft
- Waarvoor de gemeente niet bevoegd is

Bij onontvankelijkheid van de klacht: de klachtencoördinator stuurt, binnen 10 dagen, een antwoord met vermelding van de reden van niet verdere afhandeling aan de indiener van de klacht. (zie hierboven)

Bij ontvankelijkheid van de klacht: de klachtencoördinator bezorgt, binnen 10 dagen, een ontvangstmelding aan de burger en duidt een klachtenbehandelaar aan. De klachtenbehandelaar is de hiërarchisch overste van het personeelslid tegen wiens gedraging de klacht gericht is en die zelf niet betrokken was bij de gedraging waarover geklaagd wordt. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie, aangebracht door de betrokken dienst en informatie van de klager. De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie en maakt een voorstel van antwoord op. Dit voorstel wordt naar de klachtencoördinator overgemaakt, die een brief met antwoord opmaakt. Deze brief wordt ondertekend door de algemeen directeur en de burgemeester en naar de burger verstuurd.

Tijdens het onderzoek speelt de klachtenbehandelaar een bemiddelende rol en wordt steeds gestreefd naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis tot stand komt, wordt de procedure afgesloten en wordt een antwoord verstuurd vanuit de klachtendienst.

De klachtencoördinator handelt de klacht af binnen vijfenveertig kalenderdagen nadat de klacht is ontvangen.

Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig verlengd worden tot maximaal negentig kalenderdagen. In dat geval worden de partijen schriftelijk geïnformeerd over de verlenging van de termijn en de motivering daarvoor, voordat de oorspronkelijke termijn verstreken is.

Art. 5 Registratie van een klacht

Er is één register voor alle klachten. Nadat de klachtencoördinator een klacht heeft ontvangen, wordt deze geregistreerd (ongeacht of ze al dan niet ontvankelijk is) in een bestand met de volgende gegevens:

- 1 Datum van de klacht;
- 2 Naam en eventueel e-mailadres van de klager;
- 3 Via welk communicatiekanaal de klacht is ingediend;
- 4 Een korte omschrijving van de klacht;
- 5 De persoon die de klacht zal behandelen.

Art. 6 Afsluiten van een klacht

Om een klacht af te sluiten, registreert de klachtencoördinator in het registratiesysteem de klacht in één van de volgende categorieën:

- Onontvankelijk
- Gegrond: de gedraging van (de dienst van) het lokaal bestuur is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager heeft gelijk
- Deels gegrond, deels ongegrond: zowel het lokaal bestuur als de klager waren deels in fout
- Ongegrond: het lokaal bestuur heeft geen fout begaan

Art. 7 Klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst

In het geval men niet tevreden is met het verloop of de uitkomst van de interne klachtenbehandeling kan de burger te rade gaan bij de Vlaamse Ombudsdienst. Wanneer de burger op de hoogte gesteld wordt van het resultaat van de interne klachtenbehandeling, zal hij steeds gewezen worden op de mogelijkheid om de klacht verder te laten behandelen door de Vlaamse Ombudsdienst.

De tussenkomsten van de Vlaamse Ombudsdienst zijn kosteloos.

Indien de ombudsdienst een klacht ontvangt die nog niet gekend is bij de gemeente, geeft zij de gemeente eerst de kans om de klacht op te lossen. Als de ombudsdienst niet bevoegd is, verwijst deze indien mogelijk door naar de juiste instantie.

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

De ombudsdienst respecteert de verplichtingen over privacy en discretie. De identiteit van de klagers kan niet bekend gemaakt worden als zij daar bezwaar tegen hebben.

De ombudsdienst kan alle documenten die nodig of nuttig zijn voor het onderzoek opvragen. Zij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen, die zij op hun waarheidsgetrouwheid kan toetsen en iedereen uitnodigen voor een gesprek ter zake.

De Vlaamse Ombudsdienst bezorgt de stad Bilzen-Hoeselt jaarlijks een overzicht van de tussenkomsten.

Art. 8 Klachtenrapportering

Eenmaal per jaar wordt een overzicht van alle klachten van het OCMW en de stad op anonieme wijze en de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst gerapporteerd aan de gemeenteraad. Het al dan niet inzetten van verbeterprojecten wordt afgewogen.

Art. 9 OCMW en andere verzelfstandigde entiteiten

Dit reglement is van overeenkomstige toepassing op het OCMW en aan de verzelfstandigde entiteiten van de stad Bilzen-Hoeselt wordt eveneens gevraagd de afhandeling van eventuele klachten op dezelfde manier als in dit reglement te behandelen.

De algemeen directeur, Claudia Swennen	Namens de OCMW-raad,	De voorzitter, Veerle Schoenmaekers
De algemeen directeur, Claudia Swennen	Voor eensluidend afschrift,	De voorzitter, Veerle Schoenmaekers

Handtekening(en)



Elektronisch ondertekend op 28/01/2026 door
Claudia An Swennen

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Claudia An Swennen', with a large loop at the top and a horizontal line at the bottom.

Elektronisch ondertekend op 28/01/2026 door
Veerle Schoenmaekers