

Gemeenteraad - openbare zitting **Uittreksel uit het verslag van de vergadering van 27 augustus 2026**

Zijn aanwezig:

Filip Vervaeke, voorzitter van de gemeenteraad

Rutger De Reu, burgemeester

Jan Vermeulen, Sofie D'hondt, Nathalie Lambrecht, Johan Cornelis, Marleen Vanlerberghe, Bart Van Thuyne, Bruno Dhaenens, schepenen

Conny De Spiegelaere, schepen, voorzitter BCSD

Eric Van Huffel, Freija Dhondt, Gunnar Claeys, Matthias Neiryndck, Stephanie Debeurme, Olaf Evrard, Jan Pauwels, Bart Vermaercke, Alexander Adams, Carline De Paepe, Kristof Van den Berghe, Ortwin Depoortere, Peter Parmentier, Bram Stroobandt, Marc Cocquyt, Beatrice Thaler, An Standaert, Ilse Dobbelaere, Delphine Verschelde, Hugo Schaeck, Zoë Van Doorne, Peter De Maertelaere, Lena Adams, gemeenteraadsleden

Ronny Vermeulen, waarnemend gemeenteraadslid

Stefanie De Vlieger, algemeen directeur

Zijn verontschuldigd:

Els Baart, gemeenteraadslid

In openbare zitting vergaderd,

Goedkeuren update klachtenreglement Stad en OCMW Deinze

Regelgeving

Het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017.

Bijlage

De goedkeuring van het klachtenreglement van stad en OCMW Deinze door de raad voor maatschappelijk welzijn in zitting van 24 januari 2019.

De goedkeuring van het klachtenreglement van stad en OCMW Deinze door de gemeenteraad van Deinze in zitting van 24 januari 2019.

Update van het klachtenreglement van de Stad en OCMW Deinze.

Motivering

Het huidige klachtenreglement van de Stad en OCMW Deinze werd geëvalueerd en op enkele punten verduidelijkt en geactualiseerd.

De voorgestelde wijzigingen zorgen voor een duidelijkere en gebruiksvriendelijkere klachtenprocedure, zowel voor inwoners als voor de stadsdiensten.

Met deze aanpassingen wil de stad klachten nog zorgvuldiger, transparanter en efficiënter behandelen. De klachtenprocedure blijft een laagdrempelige manier voor inwoners om klachten te melden. Tegelijk biedt het reglement duidelijke afspraken voor de behandeling en opvolging ervan.

Het geactualiseerde klachtenreglement versterkt zo de kwaliteitsvolle dienstverlening.

Financiële gevolgen

Deze beslissing valt niet onder de visumplicht en heeft geen financiële gevolgen.

Stemming over het agendapunt

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit

Artikel 1

De gemeenteraad keurt het klachtenreglement voor de Stad en OCMW Deinze goed.

Artikel 2

Dit besluit van de gemeenteraad en de inhoud ervan wordt bekendgemaakt op de webtoepassing van de stad. De toezichthoudende overheid wordt op de hoogte gebracht van de bekendmaking (artikel 286 § 1, artikel 287 en artikel 330 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 en latere wijzigingen).

Reglementen

Klachtenreglement voor de stad en het OCMW Deinze

Artikel 1: Visie en doel

T.a.v. de gebruiker

Elke gebruiker van de dienstverlening van de stad en OCMW Deinze die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht.

T.a.v. de stad en het OCMW Deinze

We zien klachten als waardevolle signalen. Ze helpen ons om onze dienstverlening te evalueren en waar nodig te verbeteren. Daarom streven de stad en het OCMW Deinze er naar om:

- de klaagdrempel te verlagen;
- klachten zorgvuldig te registreren zodat er een goed beeld ontstaat van het aantal en het soort klachten.

Artikel 2: Definitie van een klacht

§1. Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker over de hulp- en dienstverlening van de stad of het OCMW Deinze. Die ontevredenheid vloeit voort uit:

- het niet nakomen van afspraken;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze.

§2. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- Vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petities;
- De werking, beslissing of beleidsvoornemens of -verklaringen van de politieke organen van de stad en het OCMW Deinze;
- Mondelinge opmerkingen waarvoor er onmiddellijk een oplossing kan worden geboden. Deze kaderen in het proces van evaluatie en bijsturing van de dienstverlening.
- Beslissingen van de stad of het OCMW Deinze waartegen een georganiseerd of willig beroep openstaat of een klachtprocedure in het kader van het klachttoezicht van artikel 333 Decreet Lokaal Bestuur en de wettelijke termijnen om dat beroep of die klacht in te dienen nog niet zijn verstreken.
- Beslissingen waarover reeds een uitspraak werd gedaan in het kader van een georganiseerde of willige beroepsprocedure of in het kader van een klachtenprocedure bij een voogdijoverheid of andere overheidsinstantie.
- Feiten of beslissingen waarover al een jurisdictionele of administratiefrechtelijke procedure loopt of waarover al een jurisdictionele of administratiefrechtelijke uitspraak is gedaan;
- Het niet naleven van termijnen of opdrachten die de klager eenzijdig aan de stad of het OCMW oplegt, zonder dat de stad of het OCMW daartoe wettelijk verplicht zijn.

Artikel 3: Het indienen van een klacht

Een klacht kan zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk (incl. e- mail) worden ingediend.

Artikel 4: Ontvankelijkheidsvoorwaarden

De klacht is niet ontvankelijk indien:

- Zij kennelijk onredelijk is. Dit is het geval wanneer de klager zijn recht om een klacht in te dienen misbruikt of gebruikt op een wijze die niet van een normaal zorgvuldig en redelijk persoon kan worden verwacht. Dat zal het geval zijn wanneer de feiten of vaststellingen die het voorwerp van de klacht uitmaken, manifest onbeduidend zijn omwille van de verwaarloosbare impact op of het belang voor de gemeenschap in het algemeen en de klager in het bijzonder, en/of deze het gevolg zijn van een geval van overmacht of onvoorziene omstandigheden die buiten de wil van het bestuur om gebeuren.
- Zij betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend door eenzelfde persoon en een beslissing over de klacht werd genomen;
- Zij betrekking heeft op feiten die hebben plaatsgevonden langer dan één jaar voor het indienen van een klacht;
- De stad of het OCMW Deinze geen betrokken partij of bevoegde overheid zijn. In dat geval zal de klager worden doorverwezen naar de bevoegde instantie;
- Het een anonieme klacht betreft;
- De stad en het OCMW behandelen elke klacht met respect. We verwachten hetzelfde van de klager. Klachten die beledigende, discriminerende, bedreigende of agressieve taal bevatten, kunnen buiten behandeling worden gelaten.

De klachtencoördinator kan hier, mits motivatie, van afwijken.

Bij schriftelijke klachten en klachten via e-mail stuurt de klachtencoördinator de klager binnen 5 kalenderdagen na het indienen van een klacht een ontvangstbevestiging waarin vermeld wordt of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

Artikel 5: Het behandelen van klachten

§1. Het behandelen van klachten gebeurt op ambtelijk niveau. Klachten die worden gemeld aan politiek verkozenen, worden doorgegeven aan de algemeen directeur.

§2. Wanneer een snelle oplossing mogelijk is, kan de betrokken dienst eerst in overleg gaan met de klager. Indien de klager niet tevreden is met de aangeboden oplossing, blijft de formele klachtenprocedure mogelijk.

§3. De klachtenbehandelaar staat in voor het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht en het formuleren van een antwoord.

Het diensthoofd van de betrokken dienst treedt op als klachtenbehandelaar.

§4. De klachtencoördinator

- stuurt bij schriftelijke klachten en klachten via e-mail binnen de 5 kalenderdagen een ontvangstbevestiging waarin vermeld wordt of de klacht al dan niet ontvankelijk is;
- controleert of het schriftelijke antwoord aan de nodige vormvereisten voldoet;
- bewaakt dat de termijnen worden gerespecteerd.

De communicatieambtenaar of zijn/haar vervanger treedt als klachtencoördinator op.

§5. De klager ontvangt een schriftelijk antwoord binnen 30 kalenderdagen nadat de klacht ontvankelijk werd verklaard.

Artikel 6: Rapportage

Over klachten met betrekking tot de stad geeft de klachtencoördinator driemaandelijks een overzicht aan het college van burgemeester en schepenen van de klachten met hun status en jaarlijks een overzicht aan de gemeenteraad. Over klachten met betrekking tot het OCMW wordt driemaandelijks gerapporteerd aan het vast bureau en jaarlijks aan de OCMW-raad.

Artikel 7: Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking vanaf 28 augustus 2026.

Beslist in zitting van 27 augustus 2026

Namens de gemeenteraad

De algemeen directeur,
Stefanie De Vlieger

De voorzitter van de gemeenteraad,
Filip Vervaeke

Voor éénsluitend afschrift,
Deinze, 28 augustus 2026