Raad van bestuur AGB stad Deinze – besloten zitting
Uittreksel uit het verslag van de vergadering van 21 september 2026

Zijn aanwezig:
Rutger De Reu, voorzitter AGB stad Deinze

Filip Vervaeke, ondervoorzitter

Pascal Cocquyt, Olaf Evrard, Caroline Haerens, Kristof Herteleer, Matthias Neirynck, Lieven Tack, Christel Van Hoecke, Bart Vermaercke, Delphine Verschelde, leden van de raad van bestuur AGB Stad Deinze

Gunnar Claeys, Sofie D'hondt, leden van het directiecomité AGB Stad Deinze (niet-stemgerechtigd)

Stefanie De Vlieger, secretaris AGB Stad Deinze

Zijn verontschuldigd:
Zoë Van Doorne, lid van de raad van bestuur AGB Stad Deinze

Jan Vermeulen, lid van het directiecomité AGB Stad Deinze (niet-stemgerechtigd)

Goedkeuren update klachtenreglement AGB Stad Deinze

Regelgeving

Het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur, artikel 235,§1 over de bevoegdheden van de raad van bestuur van het AGB.

Het bestuursdecreet van 7 december 2018.

De statuten van het AGB Stad Deinze, goedgekeurd door de gemeenteraad in zitting van 20 december 2018.

Bijlage

De goedkeuring van het klachtenreglement van AGB Stad Deinze door de raad van bestuur in zitting van 23 juni 2020.

Update van het klachtenreglement van AGB Stad Deinze.

Motivering

Het huidige klachtenreglement van AGB Stad 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 diensten.

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 raad van bestuur keurt het klachtenreglement AGB stad Deinze goed.

Artikel 2
Dit besluit 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 en artikel 287 en artikel 330 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017).

Reglementen

Klachtenreglement voor het AGB Stad Deinze
Artikel 1: Visie en doel
T.a.v. de gebruiker
Elke gebruiker van de dienstverlening van het AGB Stad Deinze die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht.
T.a.v. het AGB Stad Deinze
We zien klachten als waardevolle signalen. Ze helpen ons om onze dienstverlening te evalueren en waar nodig te verbeteren. Daarom streeft het AGB stad 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 het AGB Stad 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 het AGB Stad 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 het AGB Stad 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 het AGB Stad Deinze oplegt, zonder dat het AGB Stad Deinze daartoe wettelijk verplicht is.

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
- Het AGB Stad Deinze geen betrokken partij of bevoegde overheid is. In dat geval zal de klager worden doorverwezen naar de bevoegde instantie
- Het een anonieme klacht betreft
- Het AGB Stad Deinze behandelt 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
De klachtencoördinator geeft driemaandelijks een overzicht van klachten met betrekking tot het AGB stad Deinze en hun status aan het directiecomité AGB stad Deinze en jaarlijks een overzicht aan de raad van bestuur AGB stad Deinze.

Artikel 7: Inwerkingtreding
Dit reglement treedt in werking vanaf 22 september 2026.

Beslist in zitting van 21 september 2026

Namens de raad van bestuur AGB stad Deinze

De secretaris AGB Stad Deinze,
Stefanie De Vlieger

De voorzitter AGB stad Deinze,
Rutger De Reu

Voor éénsluidend afschrift,
Deinze, 25 september 2026