

---

**59      2019\_GR\_00030      Klachtenbehandeling - Reglement - Goedkeuring**

### **Samenstelling:**

#### **Aanwezig:**

de heer Bertrand Demiddeleer, voorzitter; de heer Marc Snoeck; mevrouw Peggy Massien; mevrouw Dieuwertje Poté; de heer Christophe Merckx; de heer Johan Servé; de heer Pieter Busselot; mevrouw Anne Mattot; de heer Hedwig Van Rossem; de heer Marc Picalausa; de heer Mark Demesmaeker; mevrouw Joke Ots; de heer Wim Demuylder; de heer Marc Sluys; mevrouw Nelly Lanis; de heer Dirk Van Heymbeeck; de heer Sven Pletincx; mevrouw Amber Magnus; de heer André Gorgon; mevrouw Anke Matthys; de heer Arno Pirolo; de heer Benjamin Swalens; de heer Bram Vandebroecke; mevrouw Eva Demesmaeker; mevrouw Goedele Van Ruysvelt; de heer Jeroen Hofmans; mevrouw Leen Destoop; de heer Louis Van Dionant; mevrouw Marijke Ceunen; de heer Pascal Saenen; de heer Yves Demanet; mevrouw Valerie Hamelryck; de heer Jan De Winne, Algemeen directeur

#### **Verontschuldigd:**

de heer Rogier Lindemans

### **Beschrijving**

#### **Aanleiding en doel**

Met de komst van het nieuw decreet lokaal bestuur en de integratie tussen stad en OCMW dienen de processen van klachtenbehandeling op elkaar afgestemd. Dit resulteert in een nieuw ontwerp van reglement van klachtenbehandeling goed te keuren door de gemeenteraad en de OCMW-raad.

#### **Advies en motivering**

Artikel 302 van het Decreet over het lokaal bestuur voorziet dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseren. Het systeem van klachtenbehandeling wordt georganiseerd op ambtelijke wijze en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Het klachtenreglement van de Stad en het OCMW werd aangepast en gelijkgeschakeld.

De klachten zullen behandeld worden door de Sector Strategie en Coördinatie, waarbinnen de functie van klachtencoördinator wordt ingericht. Deze persoon zal op een objectieve wijze de klacht onderzoeken, behandelen en beantwoorden.

Per kwartaal zullen de klachten worden gerapporteerd aan het college van Burgemeester en schepenen en het Vast Bureau. Jaarlijks rapporteert de algemeen directeur aan de gemeenteraad en de OCMW-raad.

Naast klachten worden ook felicitaties en dankbetuigingen geregistreerd en gerapporteerd.

Om het reglement te verduidelijken worden er intern enkele afspraken gemaakt, zodat de klachten op een laagdrempelige manier kunnen ingediend worden en de clusters weten wat van hen verwacht in de klachtenprocedure.

De mogelijkheid om een 2de lijnsklachtenbehandeling bij de Vlaamse Ombudsdienst in te schakelen werd onderzocht. Gezien de hoge kostprijs (€0,2 per inwoner per jaar) en de beperkte frequentie dat hierop beroep zal worden gedaan, wordt er voor gekozen om hier niet op in te tekenen.

#### **Juridische gronden**

- Artikel 302 en 303 van het Decreet over het lokaal bestuur

- Beslissing college van burgemeester en schepenen dd. 11 januari 2019.

## **Financiële en beleidsinformatie**

### **Financiële informatie**

Niet van toepassing

### **Beleidsinformatie**

Decreet Lokaal Bestuur

## **Besluit**

### **Artikel 1**

Het reglement van klachtenbehandeling wordt goedgekeurd.

## **Bijlagen**

1. Reglement klachtenbehandeling.docx
2. Beslissing college van burgemeester en schepenen dd. 11 januari 2019.pdf
3. Reglement klachtenbehandeling.pdf

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

---

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,  
Namens De Gemeenteraad

Algemeen Directeur  
Jan De Winne

Voorzitter van de  
Gemeenteraad  
Bertrand Demiddeleer

---

Voor eensluidend afschrift

---