

**BESLUIT VAN DE GEMEENTERAAD
VAN 30 MEI 2024**

Hugo Vankelecom, voorzitter

Marc Charlier, burgemeester

Bram Peters, Kristina Eyskens, Werner Aerts, Sofie Lombaert, Jan Trappeniers, Lut Kint, schepenen

Aanwezig:

Mario Van Rossum, Mark Van Roy, Christine Tinlot, Willy Roeykens, Dirk De Vos, Geoffroy de Schaetzen, Bram Bartholomees, Omer Graulus, Sebastiaan Coudré, Thomas Geys, Elmo Peeters, Serge Liesenborghs, Yvette Schepers, Geoffroy de Visscher, Nadine Gabet, Ineke Casier, Geert Goossens, Kelly Merckx, raadsleden
Dirk Stoffelen, algemeen directeur

Verontschuldigd: Robert Steuts, raadslid

Afwezig: /

Kennisname van de jaarrapportering van de klachten en de meldingen voor werkjaar 2023Aanleiding

Naar aanleiding van de klachten- en meldingenbehandeling, wordt een jaarrapport ter kennisname voorgelegd aan de gemeenteraad.

Regelgeving

- Artikel 302 en 303 van het Decreet Lokaal Bestuur

Feiten, context en argumentatie

Het decreet lokaal bestuur verplicht een reglement dat een systeem van klachten- en meldingenbehandeling vastlegt (artikel 302 - 303). Het systeem van klachten- en meldingenbehandeling maakt deel uit van het organisatiebeheersingssysteem en wordt op ambtelijk niveau georganiseerd. De algemeen directeur is verplicht jaarlijks te rapporteren aan de raad over de ingediende klachten en meldingen van het voorbije werkjaar. Door het realiseren van een centrale en consequente registratie van klachten en meldingen, wensen de gemeente en het OCMW een klantvriendelijke behandeling van klachten en meldingen en een waardevolle rapportering na te streven. Door inhoudelijk waardevol te rapporteren houdt het lokaal bestuur zicht op de positieve punten en de werkpunten van haar dienstverlening. Het klachten- en meldingenreglement stelt de volgende doelstellingen voorop

- Het realiseren van een efficiënte en klantgerichte behandeling en beantwoording van klachten en meldingen.
- Een middel zijn om inspraak van de burger te verstevigen en de burger de mogelijkheid te bieden te participeren aan de werking van het bestuur. Een klacht of een melding vormt namelijk een waardevolle bron van feedback van de burger.
- Het klachten- en meldingenreglement stelt de gemeentelijke diensten in staat consequent te registreren en de decretale bepalingen over de rapporteringsverplichtingen na te komen.

Het jaarrapport van 2023 bevat het beschikbare cijfermateriaal geregistreerd in softwaretool 3P en een interpretatie van de ontvangen meldingen door de leidinggevenden. Daarnaast worden de behandelde klachten afzonderlijk toegelicht.

Besluit

Enig artikel. De raad neemt kennis van:

- het jaarrapport 2023 klachten en meldingen;
- de bijlage aan het jaarrapport 2023 klachten en meldingen.

Namens de gemeenteraad:

De algemeen directeur,
Dirk Stoffelen

De voorzitter,
Hugo Vankelecom

VOOR EENSLUIDEND UITTREKSEL,
Tervuren, 4 juni 2024

De algemeen directeur,

De voorzitter,

Dirk Stoffelen

Hugo Vankelecom