

**BESLUIT VAN DE GEMEENTERAAD
VAN 28 AUGUSTUS 2025**

Mario Van Rossum, voorzitter

Thomas Geyns, burgemeester

Kristina Eyskens, Marc Charlier, Bram Bartholomees, Jan Trappeniers, Sebastiaan Coudré, Annemie Spaas, schepenen

Aanwezig:

Ineke Casier, Bram Peters, Werner Aerts, Lut Kint, Omer Graulus, Serge Liesenborghs, Geoffroy de Visscher, Elmo Peeters, Sofie Lombaert, Carine Borghans, Lionel de Beaufort, Bert Dekelver-Vandenweyenberg, Koen Maertens, Ralph Packet, Olivier Thomas, Tracey D'Afters, raadsleden

Dirk Stoffelen, algemeen directeur

Verontschuldigd: Willy Roeykens, Lies Eykens, raadsleden

Afwezig: Tiemen Verstappen, raadslid

Kennisname van het jaarrapport 2024 over de klachten en de meldingen van de gemeente en het OCMW

Aanleiding

Naar aanleiding van de klachten- en meldingenbehandeling tijdens werkjaar 2024 werd een jaarrapport opgemaakt

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 2024 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 volgende documenten:

- het jaarrapport 2024 klachten en meldingen,
- bijlage aan het jaarrapport 2024 klachten en meldingen.

Namens de gemeenteraad:

De algemeen directeur,
Dirk Stoffelen

De voorzitter,
Mario Van Rossum

VOOR EENSLUIDEND UITTREKSEL,
Tervuren, 2 september 2025

De algemeen directeur,

De voorzitter,

Dirk Stoffelen

Mario Van Rossum