



## UITTREKSEL UIT HET REGISTER DER BERAADSLAGINGEN VAN DE OCMW-RAAD

07/04/2020

Agendanummer: 03

### **AANWEZIG:**

Guy Sillen, voorzitter,  
Johan Sauwens, voorzitter VB,  
Bruno Steegen, Peter Thijs, Guido Cleuren, Fons Caubergh, Griet Mebis, Emile Degrève, Maike Meijers, leden VB,  
Jos Roebben, Frieda Brepoels, Veerle Schoenmaekers, Jean Geraerts, Inge Moors, Ann Thijs, Annick Ponthier, Tom Bosch, Wouter Raskin, Veronik Moesen, Johan Danen, Jeroen Lowist, Pieter Nelissen, Lisbet Aerts, Baudouin Wolwertz, Véronique Jans, Antoine Geris, Bart Lindelauf, Jochen Martens, Michiel Peters, Relinde Willems, Cindy Sax, raadsleden,  
Kristien Schoofs, algemeen directeur

**Onderwerp**      **Goedkeuring reglement inzake klachtenbehandeling**

### **BEVOEGDHEID EN JURIDISCH KADER**

Het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, meer bepaald artikel 302 en 303.

### **FEITELIJKE CONTEXT**

Conform de bepalingen van het decreet over het lokaal bestuur dienen zowel de gemeenteraad als de OCMW-raad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het OCMW in eerste lijn georganiseerd op ambtelijk niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. In tweede lijn wordt een samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst voorgesteld.

### **MOTIVERING**

Het bestuur wil zorgvuldig omgaan met meldingen en klachten en een grondige en klantvriendelijke aanpak hiervan verzekeren.

Wat betreft meldingen enerzijds kan de burger deze via verschillende kanalen doorgeven en worden deze via de daartoe bestemde procedure binnen een digitaal opvolgsysteem behandeld. Door deze opvolging centraal te organiseren wordt er verzekerd dat de meldingen zo snel mogelijk aan de juiste dienst worden toegewezen, de gemelde problemen effectief aangepakt of besproken worden en de melder een antwoord krijgt.

Voor de behandeling van klachten anderzijds wordt een reglement voorgesteld waarbij de klachten in eerste instantie intern worden behandeld door de klachtencoördinator.

Indien de burger niet tevreden zou zijn met het verloop/de uitkomst van de interne klachtenbehandeling wordt in tweede lijn de mogelijkheid voor de burger voorzien om zich te richten tot een ombudsman.

Hiervoor zal aan de OCMW-raad een samenwerkingsovereenkomst worden voorgelegd met de Vlaamse Ombudsdienst die deze functie zal opnemen.

In het kader van de uniformiteit wordt aan de OCMW-raad gevraagd eenzelfde tekst van het reglement inzake klachtenbehandeling goed te keuren zoals dit ter zitting van de gemeenteraad van 7 april 2020 werd goedgekeurd.

### **BESLISSING**

Art. 1 De OCMW-raad keurt het reglement inzake de klachtenbehandeling zoals opgenomen in het gemeenteraadsbesluit van 7 april 2020 goed.

Namens de OCMW-raad,

De algemeen directeur,  
Kristien Schoofs

De voorzitter,  
Guy Sillen

Voor eensluidend afschrift,

De algemeen directeur,  
Kristien Schoofs

De voorzitter,  
Guy Sillen