

Uittreksel uit het register der beraadslagingen van de gemeenteraad - maandag 30 juni 2025

- Aanwezig:** Daniël Vandendriessche, voorzitter raad
Phaedra Van Keymolen, burgemeester
Peter De Smet, Steven De Schrijver, Bart Ottoy, Nathalie Meganck, Tom Verbeke, schepenen
Roger Coppens, Sofie Coppens, Laurent Volckaert, Koen Vijverman, Jan Schelfhout, Bart Welleman, Mark Beelaert, Tom Sorgeloos, Sabine De Coninck, Iris Van der Veken, Lesley Heyman, Klaas De Pauw, Kristien Van Cromphaut, Gregory De Mol, Steven Perreman, Jens Van der Kelen, raadsleden
Lien Grootvriendt, algemeen directeur
- Verontschuldigd:** Tamara De Schutter, raadslid
- Afwezig:** Lisa Houtman, raadslid

Voor eensluidend verklaard afschrift,

De algemeen directeur
Lien Grootvriendt
[SIG02]

De voorzitter raad
Daniël Vandendriessche
[SIG01]

ORGANISATIEBEHEERSING - Organisatiebeheersing - Nieuw klachtenreglement - Goedkeuring

Feiten, context en motivering

De gemeenteraad keurde in zitting van 29 december 2008 het reglement klachtenbehandeling goed, met ingang van 1 januari 2009. Het huidige klachtenreglement dateert dus van 2009 en is aan een update toe. Het klachtenreglement weerspiegelt niet langer de realiteit waarin klachten op verschillende diensten door verschillende medewerkers worden bijgehouden. Een nieuw reglement zorgt voor duidelijke, hedendaagse afspraken en richtlijnen. Daarnaast zullen de klachten van burgers en Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) gecentraliseerd worden en bijgehouden in een klachtenregister, wat het opvolgen en rapporteren van klachten beter faciliteert.

Voor de verdere professionalisering en goede dienstverlening is er beslist om een klachtencoördinator aan te stellen. Dit om ervoor te zorgen dat klachten op een eenduidige en correcte manier opgevolgd worden, en de vooropgestelde processen en termijnen gerespecteerd worden. De jurist van lokaal bestuur Haaltert zal de rol van klachtencoördinator op zich nemen, met als vervanger de medewerker Secretariaat.

De rapportage van klachten zal integraal deel uitmaken van het rapport organisatiebeheersing.

Als bijlage werd het huidige, "oude" reglement toegevoegd met wijzigingen/toelichting in het blauw, het gele is ook terug te vinden in de nieuwe versie van het klachtenreglement (ook opgenomen als bijlage).

Juridische gronden

Algemene basisbevoegdheid

- Decreet over lokaal bestuur: artikel 40-41

Toepasselijke regelgeving

- Decreet over lokaal bestuur: artikel 302-303
- Gemeenteraadsbeslissing van 29 december 2008 'Goedkeuring reglement klachtenbehandeling'

Financiële gevolgen

De beslissing heeft geen financiële gevolgen.

Stemming

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit

Artikel 1: De gemeenteraad geeft met ingang van 1 juli 2025 goedkeuring aan de opheffing van het klachtenreglement zoals goedgekeurd in de gemeenteraadszitting d.d. 29 december 2008.

Artikel 2: De gemeenteraad geeft goedkeuring aan het nieuw klachtenreglement zoals opgenomen in de bijlage.