

ZITTING VAN 22 JUNI 2021

Aanwezig:

Walter Teugels, Voorzitter gemeenteraad
Maarten Mast, Burgemeester
Lien Casier, David De Valck, Steven Elpers, Toon Luypaert, Julie Asselman, Schepenen
Mario Vandeveld, Tonia Abbeloos, Chantal Mostaert, Joris Verspecht, Ludwig De Mesmaeker, Toon Dours, Luc Robberechts, Stefaan Van Den Eynde, Nathalie Hellinckx, Els Seghers, Anne Del Piero, Tom Van Gestel, Francis Wijns, Tom Vandenbossche, Jean De Block, Reinhoud De Bosscher, Luc Vrijders, Michiel De Potter, Raadsleden
Chris Van den Bossche, Algemeen directeur

Verontschuldigd:

Afwezig:

ALGEMENE ZAKEN	Reglement klachtenbehandeling
GR/2021/110	
Openbare zitting	

Regelgeving:

Gelet op het decreet over het lokaal bestuur, artikel 40 en 41;

Gelet op het decreet over het lokaal bestuur, artikel 302 en 303;

Gelet op het gemeenteraadsbesluit van 25 augustus 2017 houdende reglement klachtenbehandeling;

Gelet op het besluit van de raad voor maatschappelijk welzijn van 24 november 2011 houdende klachtenbehandeling: goedkeuring reglement en procedure;

Gelet op het positief advies van het mat van 1 juni 2021;

Gelet op de procesbeschrijving klachtenbehandeling als bijlage bij dit besluit;

Omschrijving/overwegende:

Overwegende dat het lokaal bestuur Merchtem hoge kwaliteitsnormen hanteert in zijn dienstverlening, wat niet wil zeggen dat er geen frustraties kunnen ontstaan over timing, de inhoud van een beslissing, de wijze van uitvoering etc.;

Overwegende dat klachten beschouwd worden als een leermoment voor de organisatie;

Overwegende dat er voor een aantal beleidsdomeinen een decretaal of wettelijk voorgeschreven procedure bestaat om een bezwaar of klachten in te dienen;

Overwegende dat in dat geval de procedure steeds omschreven is in de kennisgeving van de beslissing;

Overwegende dat voor andere materies het lokaal procedure zelf een systeem van klachtenbehandeling moet organiseren;

Overwegende dat zowel het gemeentebestuur als het OCMW en het AGB eenzelfde systeem van klachtenbehandeling dienen te hanteren;

Overwegende dat het systeem van klachtenbehandeling moet georganiseerd worden op ambtelijk niveau en maximaal onafhankelijk moet zijn van de dienst waarop de klacht betrekking heeft;

BESLUIT: Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Artikel 1

Het gemeenteraadsbesluit van 25 augustus 2017 houdende reglement klachtenbehandeling wordt opgeheven met ingang van 1 juli 2021;

Artikel 2

De procesbeschrijving klachtenbehandeling als bijlage bij het besluit wordt goedgekeurd en treedt in werking met ingang van 1 juli 2021;

Artikel 3

De toezichthoudende overheid wordt conform artikel 330 van het decreet over het lokaal bestuur op de hoogte gebracht van de bekendmaking van dit besluit.

Algemeen directeur
Chris Van den Bossche

Voorzitter gemeenteraad
Walter Teugels

Voor eensluidend afschrift

Algemeen directeur
Chris Van den Bossche

Voorzitter gemeenteraad
Walter Teugels