

Gemeente Sint-Gillis-Waas

Uittreksel uit de notulen van de gemeenteraad

Zitting van 10 december 2020

Aanwezig: Maaïke De Rudder, burgemeester;
Herwin De Kind, Harry De Wolf, Wilbert Dhondt, Erik Rombaut, Marita Meul, schepenen;
Greet Van Moer, voorzitter van de gemeenteraad;
Remi Audenaert, Chris Lippens, Tom Ruts, Chantal Vergauwen, Pascal Buytaert, Denis D'hanis, Guido De Lille, Greta Poppe, Koen Daniëls, Matthias Van Zele, Marlene Moorthamers, Dirk Van Raemdonck, Walter Scheerders, Nico De Wert, Iris Ruys - Verbraeken, Marleen Van Hove, Hans Burm, Gert Stevens, raadsleden;
Vicky Van Daele, algemeen directeur

INTERNE ZAKEN - KLANTENTEAM - REGLEMENT KLACHTEN - GOEDKEURING

Inleiding Maaïke De Rudder

Situatieschets

- Het Decreet Lokaal Bestuur stelt dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert.
- Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.
- De algemeen directeur neemt de klachtenbehandeling op in het organisatiebeheersingssysteem.
- De gemeenteraad keurde in zitting van 6 juli 2017 het aangepast systeem van klachtenbehandeling goed.
- In het meerjarenplan 2020-2025 werd volgende actie opgenomen: SD04/CELB005/A3 Uitvoeren en opvolgen van de verbeteracties uit de organisatieaudit.

Verantwoording

Volgende motieven zijn aanleiding tot dit besluit:

- Door een systematische aanpak van meldingen en klachten worden verbeteracties opgestart en opgevolgd. Hierdoor bouwen we onze dienstverlening verder uit.
- Na evaluatie blijkt het huidige systeem van klachtenbehandeling niet de nodige garanties te bieden voor een volledige registratie van de klachten, bovendien zijn de werkafspraken te ingewikkeld voor de medewerkers die de klachten moeten behandelen.
- Er werd een aangepast reglement van klachtenbehandeling opgesteld met volgende onderdelen:

- definitie van een klacht;
 - richtlijnen rond behandeling van een klacht;
 - rapportering over klachten en opname van verbetervoorstellen in het organisatiebeheersingssysteem.
 - De registratie van de klachten wordt gecentraliseerd.
 - De procedure rond het indienen van een klacht wordt actief bekendgemaakt via de gemeentelijke website.
 - Deze nieuwe werkwijze werd reeds gedurende enkele maanden getest en positief geëvalueerd.
 - Het is aangewezen om na 1 jaar werking, het reglement van klachtenbehandeling te evalueren en bij te sturen.
-

Verwijzingsdocumenten

Dit besluit verwijst naar volgende documenten:

- beslissing van de gemeenteraad van 6 juli 2017 houdende goedkeuring van het systeem van klachtenbehandeling;
 - beslissing van de gemeenteraad van 4 juli 2019 houdende goedkeuring van het systeem van organisatiebeheersing;
 - ontwerp van reglement klachtenbehandeling.
-

**Wetten
Reglementen**

Dit besluit is gebaseerd op volgende wettelijke en reglementaire bepalingen:

- de bepalingen van het Decreet Lokaal Bestuur artikel 302 en 303 §1.
-

Besluit

Artikel 1

Beslissing van de gemeenteraad van 6 juli 2017 houdende goedkeuring van het systeem van klachtenbehandeling opheffen met ingang van 11 december 2020.

Artikel 2

Het reglement van de klachtenbehandeling goedkeuren met ingang van 11 december 2020.

Artikel 3

Afschrift van het dossier overmaken aan de Vlaamse Overheid (digitaal).

Artikel 4

Dit besluit is onderworpen aan het algemeen bestuurlijk toezicht zoals bepaald in het Decreet Lokaal Bestuur (Deel 2, Titel 7).

Stemresultaat: Bij algemeenheid van stemmen

Namens de Raad:

(get.) Vicky Van Daele
algemeen directeur

(get.) Greet Van Moer
voorzitter van de gemeenteraad

Voor eensluidend uittreksel:



Vicky Van Daele
algemeen directeur



Greet Van Moer
voorzitter van de gemeenteraad

