
Reglement klachtenbehandeling - Goedkeuring

Goedgekeurd**Samenstelling****Aanwezig:**

Achraf El Yakhoulfi, voorzitter; Peter Segers, schepen; Hannes Anaf, Burgemeester; Jan Van Otten, schepen; Paul Van Miert, schepen; Annemie Der Kinderen, schepen; Stijn Adriaenssens, schepen; Luc Op de Beeck, schepen; Kelly Verheyen, schepen; Eric Vos, raadslid; Francis Stijnen, raadslid; Luc Debondt, raadslid; Reccino Van Lommel, raadslid; Paul Moelans, raadslid; Dieter De Quick, raadslid; Kevin Janssen, raadslid; Wout Schafraet, raadslid; Koen De Busser, raadslid; Vicky Waterschoot, raadslid; Mieke Paulussen, raadslid; Liesbeth Langewouters, raadslid; Mieke Heymans, raadslid; Peter Maene, raadslid; Pieter Van Ackerbroeck, raadslid; Eric Diels, raadslid; Lisa Wils, raadslid; Jan Mevis, raadslid; Stan Van Hees, raadslid; Brigitte Pynenborg, raadslid; Laurien Op de Beeck, raadslid; Tijs Van der Veken, raadslid; Evy Theys, raadslid; Leen Borgmans, raadslid; Greet Oris, raadslid; Bie De Busser, algemeen directeur

Contactpersoon

Bart Smets

Beknopte samenvatting

De raad voor maatschappelijk welzijn wordt gevraagd om het reglement klachtenbehandeling goed te keuren.

Beschrijving**Aanleiding en context**

Het decreet over het lokaal bestuur (DLB) van 22 december 2017 voorziet dat elk bestuur een systeem van klachtenbehandeling moet organiseren.

Juridische grond**Argumentatie**

Het nieuwe reglement klachtenbehandeling is van toepassing op de gehele organisatie van Stad en OCMW en op alle medewerkers.

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks over de klachtenbehandeling aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn, uiterlijk op 30 juni van het daaropvolgende jaar.

De klachtencoördinator is het personeelslid van het lokaal bestuur dat instaat voor de vlotte en efficiënte klachtenprocedure. Hij werkt samen met de klachtbehandelaars en wordt ondersteund door de dienst Secretariaat.

De klachtencoördinator (Bart Smets, adviseur organisatieontwikkeling, Strategie & Beleid) en zijn plaatsvervanger (Joris Van Gool, coördinator Strategie & Beleid) worden aangesteld door het college van burgemeester en schepenen en door het vast bureau.

Het nieuwe reglement vervangt alle voorgaande reglementen. De voorziene ingangsdatum is 1 januari 2026.

Financiële en beleidsinformatie**Financiële informatie**

-

Beleidsinformatie**Besluit****Artikel 1**

De raad voor maatschappelijk welzijn hecht zijn goedkeuring aan het reglement klachtenbehandeling.

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,
Namens De Raad voor maatschappelijk welzijn

Bie De Busser
Algemeen directeur

Achraf El Yakhoulfi
Voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn