

## UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE GEMEENTERAAD

### ZITTING VAN 24-10-2024

Aanwezig: Serge Verhaeghe, *voorzitter*  
Veerle Geerinckx, *burgemeester*  
Greta Lauwers, Dirk Van Roey, Dominique Van Haesendonck,  
Joeri Van den Brande, *schepenen*  
Kathleen Goovaerts, *voorzitter BCSD/schepenen*  
Bart Coopman, Koen Vandermeiren, Katia De Vreese, Kristel Van Praet,  
Ilse Van de Velde, Werner Keersmaekers, Carla Vandervorst, Erik Moens,  
Peggy Muyldermans, Diana Behets, Rozita Vervoort, Marie Louise  
Goovaerts, Billy Debacker, Marc De Fraeye, *raadsleden*  
Jocelyn Bruggeman, *algemeen directeur*  
Verontschuldigd: Tim Borteel, *vierde schepenen*  
Luk Van Biesen, Alex Heyvaert, Bart Nobels, Tom Dehaene, Anneleen  
Kempeneers, *raadsleden*

### 3. KLACHTENREGLEMENT LOKAAL BESTUUR ZEMST: GOEDKEURING AANPASSING

De gemeenteraad,

#### **Voorgeschiedenis**

- Het Klachtenreglement lokaal bestuur Zemst werd goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn op 4 september 2018.
- Het Klachtenreglement lokaal bestuur Zemst werd goedgekeurd door de gemeenteraad op 25 oktober 2018.

#### **Feiten/context**

- Een actualisering van het klachtenreglement dringt zich op:
  - het moet niet enkel van toepassing zijn voor de gemeente en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, maar ook voor het autonoom gemeentebedrijf agb@zemst;
  - de back-up van de Kwaliteitscoördinator als klachtencoördinator is een medewerker van het team Beleidsondersteuning in plaats van medewerker van het team Communicatie;
  - de oprichting van bijzondere beoordelingscommissie lijkt niet meer nodig:
    - klachten tegen lokale mandatarissen kunnen worden behandeld volgens de bepalingen van de deontologische codes voor mandatarissen;
    - klachten tegen de algemeen of de financieel directeur kunnen behandeld worden door een comité bestaande uit het college van burgemeester en schepenen, voorgezeten door de voorzitter van de gemeenteraad;
  - de rapportering van klachten dient aangepast te worden aan de realiteit;
    - twee keer per jaar aan het managementteam;
    - één keer per jaar aan de raden, opgenomen in de voortgangsrapportering van organisatiebeheersing;
  - een modernisering van de indienmogelijkheden is gewenst:
    - de mogelijkheid om klachten per fax in te dienen is achterhaald;
    - een online klachtenformulier is realiteit;

- de tekst van het klachtenreglement kan leesbaarder en toegankelijker worden gemaakt:
  - verduidelijken wat de andere contactmogelijkheden zijn naar het lokaal bestuur: vraag, voorstel, melding, (beleids)kritiek;
  - verduidelijken wanneer een klacht als niet ontvankelijk kan worden beschouwd.

#### **Juridische grond**

- Het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur, artikelen 40, 302 en 303.

#### **Motivering**

- Een kwaliteitsvol klachtenmanagement is een essentieel onderdeel van elke bestuursorganisatie.
- De aanpassing van het klachtenreglement is noodzakelijk om het beter af te stemmen op de actuele werking van de organisatie en veranderende omstandigheden. Modernisering van de indieningsmogelijkheden en verbetering van de interne structuur dragen bij aan een efficiëntere en meer toegankelijke klachtenbehandeling. Daarnaast zorgt de vereenvoudiging van de procedures voor een duidelijker en transparanter reglement, wat de werking van de organisatie ten goede komt.
- Deze herziening biedt een antwoord op zowel organisatorische als wettelijke vereisten en vergemakkelijkt een vlottere opvolging en afhandeling van klachten.

#### **Budgettaire impact**

- De actualisering van het klachtenreglement heeft geen budgettaire impact.

**Besluit:** Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

**Artikel 1.** De raad keurt de herziening van het klachtenreglement lokaal bestuur Zemst goed.

**Art. 2.** Het klachtenreglement dat in artikel 1 van dit besluit wordt goedgekeurd vervangt het klachtenreglement dat de gemeenteraad goedkeurde in haar zitting van 24 oktober 2018.

Namens de raad,

De algemeen directeur,



Jocelyn Bruggeman

De voorzitter,



Serge Verhaeghe