



Puurs-Sint-Amands, zitting van 29.06.2026

Aanwezig: Els Goedgezelschap, Voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn
Koen Van den Heuvel, Yvo Van Damme, Hilde Van der Poorten, Raf De Blaiser, Ronny Tourné, Els De Smedt, Anne De Ron, Jan Van Camp, Patrick Pauwels, Willem Geeroms, Sophie Van Praet, Luk Ceurvelt, Peggy Seeuws, Reinhilde Goossens, Robbe Cooremans, Giselle Vissers, Sander Schokkaert, Jorden Dewachter, Eva Peleman, Jelier De Laet, Marleen Vos, Joos Wauters, Erwin Mertens, Kristina Galestian, Toon Vandendriessche, Raadsleden
Ellen De Vos, Algemeen directeur

Verontschuldigd: Jürgen Buyst, Linda Caluwaerts, Ine Schokkaert, Raadsleden

Afwezig: /

JAARRAPPORT MELDINGEN EN KLACHTEN 2025 LOKAAL BESTUUR PUURS-SINT-AMANDS - KENNISNAME

De raad voor maatschappelijk welzijn

Aanleiding

Het jaarrapport 2025 waarbij we de meldingen en klachten van het lokaal bestuur Puurs-Sint-Amands overzichtelijk in beeld brengen, werd als bijlage opgenomen.

In samenspraak met de betrokken diensten werden een aantal verbeterpunten geformuleerd op basis van de analyse van de meldingen en klachten die werden behandeld tussen 1 januari en 31 december 2025.

Juridische grond

Volgende bevoegdheidsgrond en regelgeving is van toepassing:

Bevoegdheidsgrond

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikelen 77 en 78;

Toepasselijke regelgeving

- Het decreet lokaal bestuur : artikels 302 en 303 die het kader aangeven voor de klachtbehandeling van lokale besturen;

Feiten, context en argumentatie

Het jaarrapport 2025 van de dienst klachtenbeheer geeft een overzicht met cijfers en duiding van zowel meldingen als klachten tussen 1 januari en 31 december 2025.

Uittreksel uit de notulen van de raad voor maatschappelijk welzijn

Klachten zijn immers een inspiratiebron om verder mee aan de slag te gaan. Hoe we dat doen, kan je lezen in het deel waar we spreken over de verbeterpunten. Die verbeterpunten gaan een rol spelen wanneer we het kader voor de organisatiebeheersing verder gaan uitwerken de komende periode.

Een klacht is een kans tot verbetering van de dienstverlening en dat moeten we niet ervaren als iets negatiefs. Het is belangrijk om die ontevredenheid te capteren. Ga die discussie aan en luister. Neem tijd voor wat er soms achter de boodschap schuilgaat, luister opnieuw. Het is essentieel om hiermee aan de slag te gaan: standpunten verzoenen en/of verbeterpunten meenemen en vertalen naar een kwalitatieve dienstverlening. Vanzelfsprekend doe je zoiets niet alleen. Dit kan alleen als dit gedragen wordt door de administratieve én de politieke component van ons lokaal bestuur.

Besluit

Enig artikel: De raad voor maatschappelijk welzijn neemt kennis van het jaarrapport meldingen en klachten 2025.

Vastgesteld te Puurs-Sint-Amands in zitting als vermeld.

(get.) Ellen De Vos
Algemeen directeur,

(get.) Els Goedgezelschap
Voorzitter raad voor maatschappelijk
welzijn,

Voor éénsluitend afschrift,
Puurs-Sint-Amands, 30.06.2026

Ellen De Vos,
Algemeen directeur

Els Goedgezelschap,
Voorzitter raad voor maatschappelijk
welzijn