



Puurs-Sint-Amands, zitting van 27.06.2022

Koen Van den Heuvel, Voorzitter gemeenteraad waarnemend

Yvo Van Damme, Hilde Van der Poorten, Els De Smedt, Alex Goethals, Ann-Marie Morel, Ronny Tourné, Raf De Blaiser, Peter Van Hoeymissen, Schepenen

Aanwezig: Eddy Ceurstemont, Peter Lemmens, Inge Faes, Jan Van Camp, Anne De Ron, Patrick Pauwels, Guido Cools, Lavinia De Maeyer, Willem Geeroms, Jef De Rop, Luk Ceurvelt, Els Knoops, Peggy Seeuws, Dany Saey, Antoaneta Ciuca, Raadsleden

Raoul Paridaens, Algemeen directeur

Verontschuldigd: Els Goedgezelschap, Voorzitter gemeenteraad

Bart De Schutter, Sonja Van nimmer, Heiko Van Muylder, Sophie Van Praet, Raadsleden

Afwezig: /

## **JAARRAPPORT MELDINGEN & KLACHTEN 2021 LOKAAL BESTUUR PUURS-SINT-AMANDS - KENNISNAME**

De gemeenteraad

### **Juridische grond**

Volgende bevoegdheidsgrond en regelgeving is van toepassing:

Bevoegdheidsgrond

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikelen 40 en 41;

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 2021 van de dienst klachtenbeheer geeft een overzicht met cijfers en duiding van zowel meldingen als klachten tussen 1 januari en 31 december 2021.

De behandeling van klachten is geen doel op zich. Het komt er op neer dat de burger geholpen wordt, maar op die manier dat je als overheid ook leert uit die klachten.

Je moet ervan overtuigd zijn dat klachten een meerwaarde hebben en dat je uit die 'negatieve' ervaring iets positief kan leren, voor jezelf en voor de dienstverlening waar we als lokaal bestuur voor staan.

## Uittreksel uit de notulen van de gemeenteraad

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.

Via de uitwerking van het kader van organisatiebeheersing kan ook het jaarrapport meldingen en klachten beter ingebed worden in de organisatie door de knelpunten op microniveau in kaart te brengen. Dit laat een meer gestructureerde aanpak toe dan tot op heden gebeurde.

### Besluit

Met 24 niet gestemd (Koen Van den Heuvel, Yvo Van Damme, Hilde Van der Poorten, Els De Smedt, Alex Goethals, Ann-Marie Morel, Ronny Tourné, Raf De Blaiser, Peter Van Hoeymissen, Eddy Ceurstemont, Peter Lemmens, Inge Faes, Jan Van Camp, Anne De Ron, Patrick Pauwels, Guido Cools, Lavinia De Maeyer, Willem Geeroms, Jef De Rop, Luk Ceurvelt, Els Knoops, Peggy Seeuws, Dany Saey, Antoaneta Ciuca)

Enig artikel: De gemeenteraad neemt kennis van het jaarrapport meldingen & klachten 2021

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

(get.) Raoul Paridaens

Algemeen directeur,

(get.) Koen Van den Heuvel

Voorzitter gemeenteraad waarnemend,

Voor éénsluidend afschrift,

Puurs-Sint-Amands, 30.06.2022

Raoul Paridaens,

Algemeen directeur

Els Goedgezelschap,

Voorzitter gemeenteraad