



Puurs-Sint-Amands, zitting van 28.06.2021

Els Goedgezelschap, Voorzitter gemeenteraad

Koen Van den Heuvel, Burgemeester

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, Bart De Schutter, Peter Lemmens, Inge Faes, Jan Van Camp, Anne De Ron, Patrick Pauwels, Guido Cools, Steven Prinsen, Lavinia De Maeyer, Sonja Van Nimmen, Heiko Van Muylder, Willem Geeroms, Jef De Rop, Luk Ceurvelt, Sophie Van Praet, Els Knoops, Peggy Seeuws, Dany Saey, Raadsleden

Raoul Paridaens, Algemeen directeur

Verontschuldigd: /

Afwezig: /

JAARRAPPORT MELDINGEN & KLACHTEN 2020 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 2020 van de dienst klachtenbeheer geeft een overzicht met cijfers en duiding van zowel meldingen als klachten tussen 1 januari en 31 december 2020.

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.

Uittreksel uit de notulen van de gemeenteraad

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.

Als lokaal bestuur is het belangrijk om te luisteren in een open en respectvolle relatie tot de inwoners.

De gemeente moet betrokken zijn en oplossingsgericht werken en haar regierol opnemen ten opzichte van instanties die gelinkt worden aan een lokaal bestuur: coördinatie is het sleutelwoord.

Maar 2020 kenmerkt zich ook als een jaar met voortdurend voortschrijdend inzicht en het bijsturen van de dienstverlening op vlak van bereikbaarheid en zorgvuldigheid.

Vanuit de dienst klachtenbeheer wil ik iedereen blijven enthousiasmeren om meldingen en klachten professioneel te benaderen om zo voortdurend de dienstverlening te verbeteren.

Besluit

Enig artikel: De gemeenteraad neemt kennis van het jaarrapport meldingen & klachten 2020

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

(get.) Raoul Paridaens

Algemeen directeur,

(get.) Els Goedgezelschap

Voorzitter gemeenteraad,

Voor éénsluitend afschrift,

Puurs-Sint-Amands, 30.06.2021

Raoul Paridaens,

Algemeen directeur

Els Goedgezelschap,

Voorzitter gemeenteraad