

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

OPENBARE ZITTING VAN 19 MEI 2022

Provincie West-Vlaanderen	Aanwezig:	Pol Verhelle, Voorzitter Ward Vergote, Burgemeester Sherley Beernaert, Geert Vanthuyne, Jürgen Deceuninck, Nessim Ben Driss, Benedikt Vallaey, Schepenen Ward Gillis, Andries Sioen, Johan Paret, Bart De Koning, Karen Bekaert, Stefan Cardoen, Gert-Jan Hovaere, Margaux Vandekerckhove, Bernard Vuylsteke, Veerle Demeulenaere, Nick Vandeginste, Aäron Pattyn, Lisa Oplinus, Raadsleden Kristof Vander Stichele, Algemeen directeur
Gemeente MOORSLEDE	Verontschuldigd:	Sigrid Verhaeghe, Raadslid,

01. Reglement klachtenbehandeling lokaal bestuur Moorslede – goedkeuring

De Raad,

Aanleiding

Overwegende dat het bestaande klachtenreglement dateert van 2016 en aan herziening toe is; Gelet op de behandeling van het klachtenreglement door het MAT in zitting van 28 maart 2022;

Regelgeving

Gelet op artikel 302 decreet lokaal bestuur dat bepaalt dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert; Gelet op artikel 303 decreet lokaal bestuur dat bepaalt dat het systeem van klachtenbehandeling zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn wordt georganiseerd op het ambtelijke niveau en maximaal onafhankelijk is van de diensten waarop de klachten betrekking hebben;

Feiten, context en argumentatie

Voor de burger is de klachtenprocedure belangrijk. Zij weten allereerst dat ze met problemen terecht kunnen bij een luisterend oor. Een goede en vlotte klachtenafhandeling kan een geschonden vertrouwen van de burger in het lokaal bestuur herstellen. De procedure is gericht op bemiddeling om het meningsverschil snel en correct op te lossen. En alleszins om een escalatie te voorkomen.

De klachtenprocedure moet voor de burger slechts het allerlaatste redmiddel betekenen. Het is de permanente uitdaging van het lokaal bestuur om zijn dienstverlenende taken zo duidelijk, vriendelijk, eerlijk, uniform en betrouwbaar mogelijk uit te voeren. Indien we als lokaal bestuur daarin slagen, zal het aantal klachten ongetwijfeld beperkt blijven.

Een belangrijk element in de ontwikkeling van een klantvriendelijke organisatie is het bestaan van een transparante, heldere en eenvoudige klachten- en participatieprocedure. Zo'n klachten- en participatieprocedure heeft zowel voordelen voor de burgers als voor het lokaal bestuur.

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

BESLUIT:

Art. 1. - De raad voor maatschappelijk welzijn keurt het reglement klachtenbehandeling lokaal bestuur Moorslede goed.

Art. 2. - Het college van burgemeester en schepenen wordt gelast met de uitvoering van dit besluit.

Art. 3. - Dit reglement wordt bekendgemaakt overeenkomstig artikelen 285, 286 en 287 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017.

Aldus beslist in vergadering op datum zoals hierboven vermeld.

Algemeen directeur
(Get.) Kristof Vander Stichele

VOOR EENSLUIDEND UITTREKSEL

Voorzitter
(Get.) Pol Verhelle



Algemeen directeur
Kristof Vander Stichele

Voorzitter
Pol Verhelle