

# Uittreksel uit de notulen van de gemeenteraad

---

## **ZITTING VAN AANWEZIG**

08 november 2022

Luc De boeck, voorzitter gemeenteraad  
Greet De bruyn, burgemeester  
Kristof Joos, Dirk Hoofd, Saadet Gülhan, Liesje Pauwels, Eddie Bormans, Tom Van Ranst, schepenen  
Bernadette Boeykens, Gil Van Den Berghe, Leentje Van Ient, Hilde Cools, Danny Peeters, Wim Verheyden, Kevin Van Ranst, Eric Engels, Nicole Van Praet, Elke Cuyt, Geert Mertens, Wiske Meskens, Roel Van Eetvelt, Francois De Clercq, Dirk Zoldermans, Anky Daelemans, Nancy Brys, gemeenteraadsleden  
Björn Caljon, algemeen directeur

## **VERONTSCHULDIGD**

Stefaan De Landtsheer, Jurgen De Maeyer, gemeenteraadsleden

## **Aanpassing meldingen- en klachtenreglement**

---

### **Wettelijk kader**

- Decreet lokaal bestuur, artikel 302 en 303
- De gemeenteraadsbeslissing van 10/09/2019 betreffende het reglement klachtenbehandeling

### **Situering**

Het decreet lokaal bestuur bepaalt dat de gemeenteraad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert. Het bestaande reglement, zoals goedgekeurd op de gemeenteraad van 10 september 2019, is aan herziening toe, naar aanleiding van een interne evaluatie en bijsturing van de huidige werkwijze.

### **Motivering**

De wijzigingen zijn:

- ook anonieme meldingen zijn ontvankelijk en worden opgevolgd. Dit om zo laagdrempelig mogelijk te werken.
- de communicatiedienst neemt geen coördinerende rol meer op. Die wordt toegewezen aan de algemeen directeur, die hiervoor een personeelslid kan aanduiden. Dit om interne personeelsverschuivingen op een efficiënte wijze te kunnen opvangen.

### **Financiële aspecten**

Geen

Op voorstel van het college van burgemeester en schepenen

### **BESLUIT**

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Enig artikel:

De gemeenteraad keurt onderstaande meldingen- en klachtenreglement goed:

### **Artikel 1 – Visie van de organisatie**

Het bestuur en het personeel engageren zich om burgers, instanties en bedrijven een doeltreffende klachtenbehandeling te bieden met het oog op een kwaliteitsvolle en klantgerichte dienstverlening. De klachten- en meldingenprocedure laat toe om samen de dienstverlening voortdurend te verbeteren en te optimaliseren.

### **Artikel 2 – Definitie klacht versus melding**

§1. Onder 'klacht' in de zin van deze regeling wordt verstaan:

"Een manifeste uiting waarbij er wordt geklaagd over een door het bestuur, of door een derde partij die onder de vorm van een contract diensten voor het bestuur verricht of er bepaalde werkzaamheden voor uitvoert, (al dan niet) verrichte handeling of prestatie."

§2. Een klacht kan betrekking hebben op:

- Een foutief verrichten van een handeling of prestatie.
- Het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze.
- Het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie.

§3. Een handeling of prestatie kan betrekking hebben op:

- Een behandelingswijze.
- Een termijn.
- Een beslissing.

§4. Klachten zijn niet ontvankelijk als de klacht

- Anoniem is ingediend
- Gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid behoren van het gemeentebestuur
- Gaat over feiten die ouder zijn dan 1 jaar
- Gaat over feiten die reeds in een specifieke beroepsprocedure zit of waarover een gerechtelijke procedure is opgestart.
- Al eerder werd ingediend en al ongegrond werd bevonden, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht of melding worden aangebracht.

§5. Onder melding verstaan we een probleem waar de gemeente veelal niet van op de hoogte is, maar dat door actie kan worden verholpen. Meldingen worden ervaren als een signaal vanuit de burger, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk van de gemeente Bornem. Aan meldingen zijn geen ontvankelijkheidscriteria verbonden.

### **Artikel 3 - Procedure**

De algemeen directeur is verantwoordelijk voor de klachten- en meldingenbehandeling. Hij kan deze opdracht toevertrouwen aan een medewerker van het lokaal bestuur. Hij ziet er op toe dat er een performant systeem is om meldingen en klachten te registreren en hij waakt er over dat er binnen een realistische termijn een kwaliteitsvol antwoord wordt gegeven aan de melder/klager. We streven ernaar alle klachten en meldingen binnen de 3 weken af te werken.

In iedere dienst zijn één of meerdere medewerkers aangeduid als meldingenbehandelaar. Indien er niemand werd aangewezen, vervult het diensthoofd deze rol. Hij/zij is verantwoordelijk voor het beantwoorden van de meldingen die aan zijn dienst werden toegewezen.

Bij klachten is de algemeen directeur de klachtenbehandelaar. Hij onderzoekt de klacht, beantwoordt de klacht en neemt eventueel interne maatregelen. Hij waakt er ook over dat iedere klacht met de nodige discretie wordt behandeld, indien dit in het belang is van de klager.

Klachten en meldingen worden verder behandeld volgens de procesbeschrijving die wordt goedgekeurd door het managementteam.

**Artikel 4 – Bekendmaking**

Het bestuur maakt de klachten- en meldingenprocedure op een transparante manier bekend bij de bevolking via de beschikbare kanalen.

**Artikel 5 - Rapportering**

Jaarlijks wordt een verslag opgemaakt en aan de gemeenteraad gerapporteerd.

**Artikel 6 - Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking vanaf 9 november 2022 en vervangt alle voorgaande reglementen met betrekking tot het behandelen van klachten en meldingen.

Vastgesteld in zitting als vermeld.

(w.g.) Björn Caljon  
algemeen directeur

(w.g.) Luc De boeck  
voorzitter gemeenteraad

Voor eensluidend uittreksel:  
Bornem, 10 november 2022

Björn Caljon  
algemeen directeur



Greet De bruyn  
burgemeester