

PROVINCIE	ARRONDISSEMENT	GEMEENTE
West-Vlaanderen	Tielt	Dentergem

## UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE GEMEENTERAAD

zitting van 15.12.2021

Aanwezig: Tonny Berteloot, Voorzitter gemeenteraad  
 Koenraad Degroote, Burgemeester  
 Rita Delmotte, Gunther Simoen, schepenen  
 Bart De Keukeleire, Voorzitter BCSD  
 Luc Vercaemer, Stefan Bonne, Charlotte Vandemoortele, Annie Verschuere,  
 Aniek Van de Velde, Bernard Vandaele, Joke Vandemaele, Philippe Wyffels,  
 Vicky De Rijcke, Gemeenteraadsleden  
 Sofie De Clerck, Algemeen directeur

Verontschuldigd: Ives Lambrecht, Eerste schepen  
 Philip Vanhaesebrouck, Patrick Bearelle, Tim Van Rijckeghem, Lennart  
 Vanquickenborne, Gemeenteraadsleden

### Goedkeuren klachtenreglement lokaal bestuur Dentergem

#### DE GEMEENTERAAD

Gelet op het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017 en latere wijzigingen, meer bepaald artikelen 302 en 303;

Gelet op het Bestuursdecreet van 7 december 2018;

Gelet op het ontwerp van een systeem van klachtenbehandeling voor lokaal bestuur Dentergem, toegevoegd als bijlage bij deze beslissing;

Gelet op het advies van het managementteam van 9 november 2021;

Gelet op de beslissing van het college van burgemeester en schepenen van 19 november 2021 betreffende de principiële goedkeuring van het klachtenreglement voor lokaal bestuur Dentergem;

Overwegende dat een transparant, helder en eenvoudig systeem van klachtenbehandeling een belangrijk element is in de ontwikkeling van een klantvriendelijke organisatie;

Overwegende dat een uitgewerkt systeem van klachtenbehandeling zowel voor de burgers als voor het lokaal bestuur voordelen heeft:

- een uitgewerkt klachtenreglement beschermt het personeelslid, en bij uitbreiding het lokaal bestuur, tegen meningsverschillen over de kwaliteit van de dienstverlening. Aangezien tevredenheid of het gebrek daaraan een uiting is van een persoonlijk gevoel, is het belangrijk om op een open en objectieve manier om te gaan met dit soort van signalen. De klachtenprocedure biedt de mogelijkheid om een klacht in het juiste kader te plaatsen en daaruit de nodige conclusies te trekken. In die zin is de klachtenprocedure een waardevolle bron van informatie over de zwakke en sterke punten in de dienstverlening.
- de klachtenprocedure is evenzeer een middel om de klager, indien nodig, er op te wijzen dat zijn mening niet correct is. Een transparante klachtenprocedure geeft aan de klager duidelijk zijn verweermogelijkheden aan, de wijze waarop zijn klacht zal worden behandeld en wanneer hij een antwoord vanuit het lokaal bestuur mag verwachten.
- ook voor de burger is de klachtenprocedure belangrijk: hij weet via welk kanaal hij problemen kan signaleren. Een goede en vlotte klachtenafhandeling kan het geschonden vertrouwen van de burger in het lokaal bestuur herstellen.

Overwegende dat we klachten centraal binnen de organisatie willen behandelen, telkens op een uniforme manier, zodat ook de rapportage naar de politieke organen beter kan verlopen in de toekomst;

Overwegende dat het gemeentebestuur momenteel niet over een geformaliseerd systeem van klachtenbehandeling beschikt, en dat het klachtenreglement van het OCMW aan een update toe is;

Overwegende dat, in het kader van de verdergaande integratie, een systeem werd uitgewerkt dat voor beide entiteiten gebruikt kan worden;  
Gelet dat voor de bespreking verwezen wordt naar de behandeling van dit punt in de OCMW-raad;  
Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

BESLIST

Artikel 1: de gemeenteraad keurt het ontwerp van het klachtenreglement voor lokaal bestuur Dentergem, toegevoegd als bijlage bij deze beslissing, goed.

Artikel 2: het reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2022.

Gedaan in voormelde zitting  
NAMENS DE GEMEENTERAAD

de Algemeen directeur  
w.g. Sofie De Clerck

de Voorzitter  
w.g. Tonny Berteloot

de Algemeen directeur  
Sofie De Clerck

VOOR EENSLUIDEND UITTREKSEL



de Voorzitter gemeenteraad  
Tonny Berteloot