



Bestemd voor de gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn

**2021\_CVB\_03992 Nieuw Reglement over de klachtenbehandeling binnen de Stad/OCMW  
Gent - Goedkeuring**

**Beslissing:** Goedgekeurd in besloten vergadering van 1 april 2021

**Zijn aanwezig bij de beslissing van dit punt:**

de heer Mathias De Clercq, burgemeester-voorzitter  
de heer Filip Watteeuw, schepen; mevrouw Sofie Bracke, schepen; mevrouw Elke Decruynaere, schepen; mevrouw Astrid De Bruycker, schepen; de heer Sami Souguir, schepen; mevrouw Tine Heyse, schepen; mevrouw Isabelle Heyndrickx, schepen; mevrouw Annelies Storms, schepen; de heer Bram Van Braeckevelt, schepen; de heer Rudy Coddens, schepen  
mevrouw Mieke Hullebroeck, algemeen directeur; de heer Luc Kupers, adjunct-algemeendirecteur; de heer Danny Van Campenhout, adjunct-algemeendirecteur

**Bevoegd:** Mathias De Clercq

**Betrokken:** Rudy Coddens

**Juridisch kader**

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 40, § 3.

Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 77.

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 2 en artikel 303, § 1.

**Motivering**

Op 26/11/2007 keurde de gemeenteraad het "Reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de stadsdiensten van de Stad Gent" goed. Dit reglement is aan de Stad ingevoerd in toepassing van het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikelen 197 - 198.

Op 9/6/2009 keurde de raad voor maatschappelijk welzijn het "Reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de diensten van het OCMW Gent" goed. Dit reglement is aan het OCMW ingevoerd in toepassing van het OCMW-Decreet van 19 december 2008, artikelen 203 - 204.

In het kader van Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, wordt de werking van stad en OCMW op elkaar afgestemd. Hierbij wordt een uniforme werking nagestreefd binnen de diensten en daarom werd een project klachten opgestart.

In het kader van het project klachtenbeheer werden de procedures voor de eerstelijnsklachten binnen de organisatie afgestemd en geoptimaliseerd, o.a. met behulp van een duidelijke flow, nieuwe definities, een nieuw jaarrapport en een nieuw reglement.

Er wordt voorgesteld om volgende reglementen op te heffen:

- Reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de stadsdiensten van de Stad Gent
- Reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de diensten van het OCMW Gent,

en het 'Reglement over de klachtenbehandeling binnen de Stad/OCMW Gent' goed te keuren. Het reglement treedt in werking op 1 juli 2021, de startdatum van de nieuwe klachtenprocedure.

Het Departement Publiekszaken en Burgerzaken is belast met de controle van / het toezicht op de uitvoering van dit reglement.

### **Bijgevoegde bijlage(n):**

- Reglement over de klachtenbehandeling binnen de Stad/OCMW Gent (deel van de beslissing)
- Reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de stadsdiensten van de Stad Gent - d.d. 26 november 2007
- Reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de diensten van het OCMW Gent - d.d. 9 juni 2009
- Reglement over de klachtenbehandeling binnen de Stad/OCMW Gent

### **Beslissing**

**Legt aan de gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn voor ter beslissing:**

#### **Artikel 1:**

De gemeenteraad heft op met ingang van 1 juli 2021 het 'Reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de stadsdiensten van de Stad Gent', goedgekeurd in de gemeenteraad van 26 november 2007.

#### **Artikel 2:**

De raad voor maatschappelijk welzijn heft op met ingang van 1 juli 2021 het 'Reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de diensten van het OCMW Gent', goedgekeurd in de raad voor maatschappelijk welzijn van 9 juni 2009.

**Artikel 3:**

De raden keuren goed het 'Reglement over de klachtenbehandeling binnen de Stad/OCMW Gent', met inwerkingtreding op 1 juli 2021, zoals gevoegd in bijlage.

(adjunct-) algemeen directeur

voorzitter

2021\_CVB\_03992 - Nieuw Reglement over de klachtenbehandeling binnen de Stad/OCMW Gent



QR Connect

Bekijk het document op  
<https://qrconnect.stad.gent>  
met code  
7WPv-ve7Z-ZPJf-FkWW