

**Openbare vergadering van donderdag 29 januari 2026**

- Aanwezig:** Daan VERTONGEN, voorzitter gemeenteraad  
Bart LAEREMANS, burgemeester  
Ewoud DE MEYER, Jelle DE WILDE, Kirsten HOEFS, Chantal LAUWERS, Trui OLBRECHTS, Philip ROOSEN, Karlijne VAN BREE, schepenen  
Manon BAS, Eddie BOELENS, Nicolas BOURGEOIS, Randy BUELENS, Ann DAAMEN, William DE BOECK, Isabel GAISBAUER, Tom GAUDAEN, Gilbert GOOSSENS, Dieter GOOVAERTS, Britt JOHN, Katrien LE ROY, Luca MATON, Wim MISSOTTEN, Katleen ORINX, Wim ROBBERECHTS, Ann SELLESLAGH, Laurent VANBINST, Eliane VANCRAENENBROECK, Bart VAN HUMBEECK, Karin VERTONGEN, gemeenteraadsleden  
Muriel VAN SCHEL, algemeen directeur
- Verontschuldigd:** Soufian FAROUK, Gerlant VAN BERLAER, gemeenteraadsleden
- Afwezig:** Erkut OVALI, gemeenteraadslid

**AANPASSING REGLEMENT BETREFFENDE DE KLACHTENBEHANDELING - GOEDKEURING**

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

Artikel 41, 2° Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017 (DLB):

De volgende bevoegdheden kunnen niet aan het college van burgemeester en schepenen worden toevertrouwd:

het vaststellen van andere gemeentelijke reglementen dan die over personeelsaangelegenheden, en het bepalen van straffen en administratieve sancties bij de overtreding van die reglementen.

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

**ALGEMEEN:**

HOOFDSTUK 1. Klachtenbehandeling, TITEL 6. Participatie van de burger DLB:

- Art. 302:

*Zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.*

- Art. 303:

*§ 1. Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum van maatschappelijk welzijn georganiseerd op het ambtelijke niveau en is maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. De algemeen directeur neemt dat op in het organisatiebeheersingssysteem, vermeld in artikel 218.*

*§ 2. Elke gemeente kan op een van de volgende wijzen een ombudsdienst oprichten:*

*1° in eigen beheer;*

*2° in samenwerking met het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn dat de gemeente bedient;*

*3° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;*

*4° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.*

*Elk openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn kan op een van de volgende wijzen een ombudsdienst oprichten:*

*1° in eigen beheer;*

2° in een vereniging, opgericht overeenkomstig deel 3, titel 4, hoofdstuk 2 en 3;  
3° in samenwerking met de gemeente die door het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn wordt bediend;  
4° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;  
5° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

In deze paragraaf wordt verstaan onder Vlaamse Ombudsdienst: de Vlaamse Ombudsdienst, opgericht bij decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.

§ 3. De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente.

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

#### **SPECIFIEK:**

- Reglement inzake klachtenbehandeling, goedgekeurd in zitting van de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn van 25 maart 2021 (in bijlage).
- Opleiding van 18 november 2025: "*Van klacht naar kracht: aanbevelingen voor kwalitatieve klachtenbehandeling*", georganiseerd door die Keure (slides in bijlage).
- Besluit van het college van burgemeester en schepenen van 5 januari 2026 inzake "Aanpassing reglement betreffende de klachtenbehandeling - Standpuntbepaling".

#### **De beslissing houdt rekening met volgende adviezen:**

/

#### **De beslissing kent volgende inhoudelijke verantwoording:**

Het reglement inzake klachtenbehandeling van de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van Grimbergen, goedgekeurd op 25 maart 2021, bepaalt in artikel 11 dat de Vlaamse Ombudsdienst als ombudsdienst optreedt voor de gemeente, met het oog op de behandeling van klachten in tweede lijn.

De behandeling in tweede lijn impliceert dat de klacht in eerste lijn niet werd opgelost tussen de betrokken partijen.

Volgens artikel 303, §2 DLB kan de gemeente voorzien in een tweedelijnsklachtenbehandeling in de volgende vormen:

- een eigen ombudsdienst oprichten;
- een ombudsdienst via intergemeentelijke samenwerking oprichten;
- aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst via een (betalende) samenwerkingsovereenkomst.

Na onderzoek bleek dat gemeente Grimbergen zich nooit formeel heeft aangesloten bij De Vlaamse Ombudsdienst. Hierdoor kan er geen beroep worden gedaan op deze instantie voor de behandeling van klachten in tweede lijn.

Aangezien het DLB geen verplichting oplegt om te voorzien in een tweedelijnsklachtenbehandeling, kan de gemeente zelf bepalen of zij de klachtenbehandeling in tweede lijn al dan niet wil invullen.

Op 15 december 2025 ontving het gemeentebestuur een voorstel tot samenwerkingsovereenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst, alsook het Ombudsreglement (in bijlage).

Aan de gemeenteraad wordt gevraagd om:

- niet in te gaan op het voorstel om een samenwerkingsovereenkomst af te sluiten met de Vlaamse Ombudsdienst voor de behandeling van de klachten in tweede lijn en

- akkoord te gaan om artikel 11 van het klachtenreglement te schrappen en niet te voorzien in een tweedelijns klachtenbehandeling aangezien dit wettelijk niet verplicht is.

Voor het debat en de argumentatie van de stemmingen, wordt verwezen naar het zittingsverslag.

**Bijkomende informatie:**

De Vlaamse Ombudsdienst is een onafhankelijke instantie die klachten van burgers over de werking van Vlaamse overheidsdiensten onderzoekt en bemiddelt om tot een oplossing te komen. Ze formuleert aanbevelingen om de dienstverlening van de overheid te verbeteren en rapporteert hierover aan het Vlaams Parlement. Daarnaast behandelt de dienst ook klachten van aangesloten lokale besturen en onderzoekt meldingen van klokkenluiders.

Op heden zijn er 25 gemeenten aangesloten bij de Vlaamse Ombudsdienst.

**Stemming:**

Met 17 stemmen voor (Bart LAEREMANS, Ewoud DE MEYER, Jelle DE WILDE, Kirsten HOEFS, Chantal LAUWERS, Trui OLBRECHTS, Philip ROOSEN, Karlijne VAN BREE, Nicolas BOURGEOIS, Randy BUELENS, Wim MISSOTTEN, Katleen ORINX, Wim ROBBERECHTS, Eliane VANCRAENENBROECK, Bart VAN HUMBEECK, Daan VERTONGEN, Karin VERTONGEN), 9 stemmen tegen (Manon BAS, Eddie BOELEN, Ann DAAMEN, Isabel GAISBAUER, Tom GAUDAEN, Dieter GOOVAERTS, Britt JOHN, Katrien LE ROY, Luca MATON), 4 onthoudingen (William DE BOECK, Gilbert GOOSSENS, Ann SELLESLAGH, Laurent VANBINST)

**BESLUIT:**

**Artikel 1.**

Niet in te gaan op het voorstel om een samenwerkingsovereenkomst af te sluiten met de Vlaamse Ombudsdienst voor de behandeling van de klachten in tweede lijn.

**Art. 2.**

Akkoord te gaan om artikel 11 van het klachtenreglement te schrappen en niet te voorzien in een tweedelijns klachtenbehandeling aangezien dit wettelijk niet verplicht is.

**Art. 3.**

Het aangepast klachtenreglement, toegevoegd als Bijlage 1, goed te keuren.

**Art. 4.**

Een afschrift van dit besluit te bezorgen aan de Vlaamse Ombudsdienst.

In zitting, datum als hierboven

**Muriel VAN SCHEL**

algemeen directeur

**Daan VERTONGEN**

voorzitter gemeenteraad

-----  
Voor eensluidend afschrift op 29 januari 2026

**Muriel VAN SCHEL**

algemeen directeur

**Daan VERTONGEN**

voorzitter gemeenteraad