OCMW HOEILAART

NOTULEN VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN
OPENBARE ZITTING VAN 29 APRIL 2019

AANWEZIG:	Bram Wouters, algemeen directeur Steven Coppens, voorzitter Tim Vandenput, burgemeester Eva De Bleeker, Joris Pijpen, Marc Vanderlinden, Pieter Muyldermans en Annelies Vanderlinden, schepenen Patrick Demaerschalk, Sylvie Gahy, Alain Borreman, Wim Laureys, Roby Guns, Luc Meganck, Julie Vanstallen, Jo Portois, Joy Sergeys, Julie Delwick, Caroline Lagrange, Véronique Desmet en Timothy Rowies, raadsleden
VERONTSCHULDIGD:	Julie Bollue, raadslid

* * *

De voorzitter opent de openbare zitting

* * *

O.P.1 Notulen en zittingsverslag openbare zitting 25 maart 2019. Goedkeuring.

DE RAAD,

Voorgeschiedenis

- 25 maart 2019: openbare zitting raad voor maatschappelijk welzijn.

Feiten en context

Conform het Decreet Lokaal Bestuur heeft elk raadslid het recht om opmerkingen te maken over de redactie van de notulen en het zittingsverslag van de vorige vergadering.

Juridische gronden

- Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017 in het bijzonder de artikelen 32, 277 en 278.

BESLUIT: **19 stemmen voor: Tim Vandenput, Eva De Bleeker, Joris Pijpen, Marc Vanderlinden, Pieter Muyldermans, Annelies Vanderlinden, Sylvie Gahy, Alain Borreman, Wim Laureys, Roby Guns, Luc Meganck, Julie Vanstallen, Jo Portois, Joy Sergeys, Julie Delwick, Caroline Lagrange, Véronique Desmet, Timothy Rowies en Steven Coppens**
1 onthouding: Patrick Demaerschalk

Enig artikel
De raad keurt de notulen en het zittingsverslag van de openbare zitting van 25 maart 2019 goed.

Verantwoordelijke ambtenaar: Bram Wouters
Bevoegd lid van college: Tim Vandenput

Uittreksel voor:
Klassement

* * *

O.P.2 Secretariaat. Huishoudelijk reglement. Goedkeuring.

DE RAAD,

Voorgeschiedenis

- 7 januari 2019: installatievergadering raad voor maatschappelijk welzijn.
- 25 maart 2019: goedkeuring door de gemeenteraad van het huishoudelijk reglement.

Feiten en context

De raad voor maatschappelijk welzijn stelt bij de aanvang van de legislatuur een huishoudelijk reglement vast.

Dit reglement wijkt inhoudelijk af van het huishoudelijk reglement van de gemeenteraad op volgende punten:

- artikel 37 betreffende het presentiegeld:
  raadsleden ontvangen enkel presentiegeld voor de vergaderingen die niet aansluiten op de vergadering van de gemeenteraad of indien ze geen lid zijn van de gemeenteraad.
- artikel 38 betreffende andere vergoedingen :
  de tegemoetkoming voor ICT-materiaal en vormingen gelden enkel voor raadsleden die geen lid zijn van de gemeenteraad.
- artikel 41 betreffende het bijzonder comité voor de sociale dienst:
  leden van het bijzonder comité ontvangen hetzelfde presentiegeld als gemeenteraadsleden. De andere vergoedingen uit artikel 38 gelden ook voor hen.
- artikel 42 en 43 betreffende de welzijnsvereniging
  deze bepalingen zijn specifiek voor de OCMW-raad.

Juridische gronden

- Decreet over het Lokaal Bestuur van 22 december 2017, meer bepaald deel 2, titel 1, hoofdstuk 4 betreffende de werking van de raad voor maatschappelijk welzijn.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 6 juli 2018 houdende het statuut van de lokale mandataris.

Argumentatie

Door de decretale veranderingen is een grondige herziening van het huishoudelijk reglement aan de orde, ten einde de legislatuur met een gemoderniseerd reglement te starten.

Financieel advies

Financiële gevolgen voorzien	Actie: OCMW_VB AR: 620000 - BV: 0100	Beschikbaar: 48.899,15 euro Geraamde kost: 12.000 euro Saldo: 36.899,15 euro

BESLUIT: eenparig aangenomen

Enig artikel
De raad hecht goedkeuring aan het huishoudelijk reglement, zoals gevoegd in bijlage bij deze beslissing.

Verantwoordelijke ambtenaar: Bram Wouters
Bevoegd lid van college: Tim Vandenput

Uittreksel voor:
Klassement RMW

* * *

O.P.3 Communicatiedienst. Klachtenreglement van de raad voor maatschappelijk welzijn. Goedkeuring.

DE RAAD,

Voorgeschiedenis

- 26 februari 2007: invoegetreding van het gemeentelijk reglement 'voor het registreren en behandelen van klachten', goedgekeurd door de gemeenteraad op 21 februari 2007.
- 1 juni 2016: invoegetreding van klachtenprocedure Woonzorgsite Den Dumberg.
- 1 januari 2019: invoegetreding van het decreet Lokaal Bestuur, goedgekeurd door het Vlaams Parlement op 22 december 2017.

Feiten en context

Het decreet Lokaal Bestuur bepaalt dat de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over een klachtenreglement dienen te beschikken. Het decreet geeft aan de lokale besturen de vrijheid om er een eigen invulling aan te geven.

Het voorgelegde reglement is van toepassing op de gemeente en het OCMW, en dient zowel door de gemeenteraad als door de raad voor maatschappelijk welzijn goedgekeurd te worden.
De communicatiedienst wordt als klachtencoördinator voor gemeente en OCMW aangesteld.

De enige verplichting die het decreet Lokaal Bestuur oplegt is de jaarlijkse rapportering door de algemeen directeur aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente, en aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het OCMW.

Juridische gronden

- 22 december 2017: Decreet Lokaal Bestuur, in voege sinds 1 januari 2019 - Titel 6, Hoofdstuk 1, art. 302 en art. 303

Motivering - advies

Het voorgestelde klachtenreglement van gemeenteraad en OCMW-raad werd opgesteld in overleg met en besproken door het managementteam (15 maart 2019) en door het college van burgemeester en schepenen en het vast bureau (25 maart en 1 april 2019).

Argumentatie

De bestaande klachtenreglementen van de gemeente en het OCMW-woonzorgcentrum dienen aangepast en uitgebreid te worden tot één gezamenlijk reglement in functie van de nieuwe situatie waarbij gemeente en OCMW Hoeilaart sinds 1 januari 2019 één administratie vormen.

Financieel advies

Geen financiële gevolgen.

BESLUIT: eenparig aangenomen

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt volgend reglement voor het behandelen van klachten goed:

Artikel 1
Bedoeling.
Klachten mogen niet in de vergeethoek geraken maar moeten behandeld worden. Klachten dienen positief benaderd te worden. Ze geven ons de kans te 'leren' en onze dienstverlening te verbeteren.

Artikel 2
Definities.
Een klacht is een uiting van duidelijke ontevredenheid over een concrete handeling of prestatie van onze lokale overheid.
Dit kan gaan over de manier waarop iemand behandeld is, de manier waarop een dienstverlening is uitgevoerd (of niet uitgevoerd), de manier waarop een reglement werd toegepast (of niet toegepast).
Zijn geen klachten:

- Meldingen. In geval van een melding signaleert de burger een bepaald probleem. Bijvoorbeeld: een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie, van een sluikstort, …
- Suggesties. In geval van een suggestie, doet de burger een voorstel tot verbetering van de werking.
- Vragen naar informatie. In geval van een vraag naar informatie, dient elke ambtenaar de burger op een snelle en correcte wijze in te lichten en/of door te verwijzen.
- Beleidsklachten. Hieronder worden verstaan: algemene klachten over regelgeving, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens of beleidsverklaringen.
- Beroepen en bezwaren. Zij worden volgens eigen, geijkte procedures behandeld.

In geval van twijfel dient het begrip 'klacht' zo ruim mogelijk geïnterpreteerd te worden.

Artikel 3
Toepassingsgebied.
Dit reglement is van toepassing op klachten ingediend tegen de gemeente en op klachten ingediend tegen het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (OCMW).

Artikel 4
Klachtencoördinator.
De communicatiedienst is de centrale klachtencoördinator en beheert de registratie en opvolging van klachten die onder de bevoegdheid vallen van de gemeenteraad en van de raad voor maatschappelijk welzijn.
De klachtencoördinator behandelt de klachten zo onafhankelijk mogelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.
Klachten die betrekking hebben op de communicatiedienst worden behandeld door de algemeen directeur.

Artikel 5
Een klacht indienen.
Een klacht kan op verschillende manieren ingediend worden: mondeling (rechtstreeks of telefonisch aan een medewerker of aan de balie), schriftelijk (per brief of papieren klachtenformulier) of elektronisch (via e-mail of via www.hoeilaart.be/klachten).
De klachtindiener dient minstens zijn naam en adres te vermelden en geeft een omschrijving van de klacht.

Het wordt gestimuleerd om klachten schriftelijk of elektronisch over te maken. Mondelinge klachten, rechtstreeks of telefonisch meegedeeld aan een medewerker of aan een balie, worden via www.hoeilaart.be/klachten door de betrokken medewerker gesignaleerd en opgevolgd binnen onze organisatie.

Artikel 6
De klacht ontvangen.
De klachtencoördinator registreert de klachten en beoordeelt de ontvankelijkheid ervan, desgevallend in overleg met de algemeen directeur en de dienst waarop de klacht betrekking heeft.
Alle klachten worden geregistreerd, ook de anonieme en de onontvankelijke.

Artikel 6.1
Ontvankelijkheid onderzoeken.
De gemeente is verplicht de klacht te behandelen wanneer de identiteit en het adres van de klachtindiener bekend zijn en wanneer de klacht een omschrijving bevat van de feiten waarover ze gaat.

De gemeente is niet verplicht om de klachtenprocedure op te starten:
- als de klacht anoniem wordt ingediend;
- als de klacht niet binnen 1 jaar na de feiten wordt ingediend;
- als de klacht betrekking heeft op feiten waarvoor de gemeente of het OCMW onbevoegd zijn;
- als het een beleidsklacht betreft;
- als de klacht betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is;
- als de klachtindiener eenzelfde klacht herhaalt en er intussen geen nieuwe gegevens beschikbaar zijn;
- als de klacht kennelijk ongegrond is;
- als er gegronde twijfel bestaat over het belang van de klachtindiener.

Artikel 6.2
Registreren.
In het centrale klachtenregister moeten staan:
- de datum van ontvangst van de klacht, dit is de datum van registratie in het centrale registratiesysteem van de inkomende post;
- de identiteit van de indiener (naam, adres, telefoon, e-mail);
- de manier waarop de klacht werd ingediend (brief, e-mail, telefoon, website, …);
- aard en korte omschrijving van de klacht;
- de ontvankelijkheid van de klacht en de reden van eventuele onontvankelijkheid;
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding en/of van het antwoord;
- de eventuele klachtopvolger;
- de ondernomen of te nemen maatregelen, al dan niet op basis van een collegebeslissing.

Artikel 7
De klacht behandelen.

Artikel 7.1
Niet-ontvankelijke klachten.
Binnen een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht, stuurt de klachtencoördinator een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klachtindiener. Daarin wordt ook meegedeeld dat de klacht niet ontvankelijk is en waarom (motivatie van niet-behandeling).

Eventueel wordt de klachtindiener doorverwezen en worden de contactgegevens van de bevoegde instantie bezorgd. Beleidsklachten worden aan de betrokken beleidvoerders bezorgd.

Onder een schriftelijke ontvangstbevestiging wordt verstaan: een brief namens het college ondertekend door de burgemeester en de algemeen directeur of door hun delegatiehouders.

Artikel 7.2
Ontvankelijke klachten.
Binnen een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht, stuurt de klachtencoördinator een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klachtindiener.
Indien mogelijk wordt in de ontvangstbevestiging al de nodige uitleg gegeven en/of de oplossing voorgesteld. In het andere geval wordt de verdere procedure toegelicht. Daarbij dienen minstens de coördinaten van de persoon die de klacht verder opvolgt ('klachtopvolger') meegedeeld te worden.
Er wordt in ieder geval naar gestreefd om de klacht af te handelen binnen 45 kalenderdagen. De klachtencoördinator kijkt hierop toe en verstuurt het schriftelijke antwoord, in samenspraak met de betrokken klachtopvolger.
Onder een schriftelijke ontvangstbevestiging en een schriftelijk antwoord worden verstaan: een brief namens het college ondertekend door de burgemeester en de algemeen directeur of door hun delegatiehouders.

Artikel 8
Rapportering.
Klachten, en de maatregelen om ze op te lossen of te voorkomen, worden besproken op het managementteam.
De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan de gemeenteraad over de klachten ingediend tegen de gemeente en aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het OCMW.
Verbeteracties of verbetertrajecten die de diensten naar aanleiding van klachten uitwerken, komen eveneens in het rapport aan bod.
Bij de rapportering wordt erop gelet dat privacygegevens niet openbaar worden gemaakt.

Artikel 9
Invoegetreding.
Deze regeling treedt in werking vanaf 1 mei 2019, en vervangt het 'Gemeentelijk reglement voor het registreren en behandelen van klachten' van 26 februari 2007 en de 'Klachtenprocedure' van de OCMW-woonzorgsite Den Dumberg.
Na 1 jaar wordt de regeling geëvalueerd.

Verantwoordelijke ambtenaar: Greta Uyttenbroeck
Bevoegd lid van college: Joris Pijpen

<u>Uittreksel voor:</u>
Communicatiedienst

* * *

Vragen en antwoorden.

1) Wim Laureys heeft vernomen dat de werken in het woonzorgcentrum goed opschieten, maar dat een aantal kamers nog niet helemaal afgewerkt zijn. Hij vraagt of er misschien problemen zijn met de werken.
   Eva De Bleeker laat weten dat er inderdaad een probleem was met de ondergrond van de vloer. Dit werd vrijdag vastgesteld waarna is overeengekomen met de betrokken aannemer om een aantal extra werken te doen om tot een oplossing te komen voor het probleem dat zich stelde. Ondertussen is dit allemaal opgelost en zullen de bewoners eerstdaags verhuizen. De poetsdienst heeft alles proper gemaakt zodat de verhuis kan doorgaan.

Wim Laureys vraagt of er dus geen vertragingen, geen meerkosten zijn voor het OCMW?

Eva De Bleeker laat weten dat er een beperkte vertraging is door de vaststelling van het probleem van de ondergrond van de vloer. Wat betreft het budget, is het zo dat er voor bepaalde onderdelen wel meerkosten zijn, maar in andere onderdelen minkosten zodat er in het algemeen kader binnen de geraamde kosten wordt gebleven.

Tim Vandenput laat weten dat de huur van de containers iets langer zal duren door de korte vertraging. Deze meerkost wordt vandaag geraamd op € 23.000, maar er wordt met de raadsman gekeken of dit verhaald kan worden (of toch deels) op de partij die oorzaak is van de vertraging.

2) Wim Laureys heeft gehoord dat de kamers opnieuw geschilderd zijn maar dat er soms voor een muur de kleur zwart is gebruikt. Hij vraagt of dit klopt.

Eva De Bleeker zegt dat ze zelf is gaan kijken en de zwarte kleur niet storend vindt, en dat de kleuren harmonieus passen. Ze zegt dat de raadsleden gerust zelf eens mogen gaan kijken.

Wim Laureys geeft aan dat het vroeger al vrij donker was en begrijpt niet dat er nu dan voor een zwarte kleur gekozen wordt.

Eva De Bleeker vindt het niet donker overkomen en vindt het erg mooi ogen.
Steven Coppens herhaalt dat de raadsleden inderdaad zelf eens mogen gaan kijken.

* * *

De voorzitter sluit de openbare zitting.

* * *

Namens de Raad,

get. Bram Wouters
Algemeen directeur
Voor eensluidend afschrift

get. Steven Coppens
Voorzitter

Bram Wouters
Algemeen directeur

Steven Coppens
Voorzitter gemeenteraad