

Openbare vergadering van donderdag 25 maart 2021

Aanwezig: Chantal LAUWERS, voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn
Chris SELLESLAGH, burgemeester
William DE BOECK, Tom GAUDAEN, Bart LAEREMANS, Philip ROOSEN,
Karlijne VAN BREE, Yves VERBERCK, Jean-Paul WINDELEN, schepenen
Manon BAS, Eddie BOELEN, Linda DE PREE, Jelle DE WILDE, Isabel
GAISBAUER, Gilbert GOOSSENS, Kirsten HOEFS, Brigitte JANSSENS,
Katrien LE ROY, Trui OLBRECHTS, Katleen ORINX, Peter PLESSERS, Luk
RAEKELBOOM, Vincent VAN ACHTER, Gerlant VAN BERLAER, Pierre VAN
DEN WYNGAERT, Rudi VAN HOVE, Bart VAN HUMBEECK, Karin
VERTONGEN, Patrick VERTONGEN, Elke WOUTERS, gemeenteraadsleden
Muriel VAN SCHEL, algemeen directeur

Verontschuldigd: /

Afwezig: Jean DEWIT, Karima MOKHTAR, Sofie ROELANDT, gemeenteraadsleden

REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING – GOEDKEURING

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

Artikel 78, 3° Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017 (DLB):

De volgende bevoegdheden kunnen niet aan het vast bureau worden toevertrouwd: het vaststellen van andere reglementen dan die over personeelsaangelegenheden.

De beslissing wordt genomen op grond van:

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

- Artikel 302:

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

- Artikel 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.

Beleidsdoelstelling: D-1 – Meerjarenplan 2020–2025, goedgekeurd in zitting van de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn van donderdag 19 december 2019: Wij bouwen een moderne en professionele organisatie uit om een antwoord te kunnen bieden op de noden

- *Actieplan: AP-3: We zorgen voor een verdere digitalisering van de verschillende diensten.*

We zorgen voor een verdere digitalisering van de verschillende diensten om de administratieve processen te vereenvoudigen en te optimaliseren.

- *Actie: ACT-38: We bouwen een nieuwe gemeentelijke website met een eigentijdse look & feel tegen 2021.*

We bouwen een nieuwe gemeentelijke website met een eigentijdse look & feel tegen 2021.

Reglement inzake klachtenbehandeling, goedgekeurd in zitting van de gemeenteraad van 23 november 2006 (Dossierstuk 1).

Reglement inzake klachtenbehandeling, goedgekeurd in zitting van de raad voor maatschappelijk welzijn van 16 januari 2007 (Dossierstuk 2).

Besluit van het vast bureau van 8 maart 2021 (Dossierstuk 4).

De beslissing houdt rekening met volgende adviezen:

Positief advies van het MAT van 9 februari 2021 (Dossierstuk 3).

De beslissing kent volgende inhoudelijke verantwoording:

Het reglement klachtenbehandeling dateert van 2006 en was aan vernieuwing toe zo wordt er o.a. nog verwezen naar de gemeentesecretaris. Tevens moet er één reglement zijn voor zowel de gemeente als het OCMW gezien beide organisaties werden geïntegreerd. Ook de komst van de nieuwe website, waarbij burgers via een formulier een klacht kunnen indienen, draagt bij tot de wens van een nieuw up-to-date gebracht reglement.

Het ontwerp reglement klachtenbehandeling werd toegevoegd in bijlage 1.

Aan de raad voor maatschappelijk welzijn wordt gevraagd om het ontwerp goed te keuren.

Bijkomende informatie:

/

Stemming:

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

BESLUIT:

Enig artikel.

Het Reglement klachtenbehandeling, toegevoegd als bijlage 1, goed te keuren.

In zitting, datum als hierboven

Muriel VAN SCHEL

algemeen directeur

Chantal LAUWERS

voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn

Voor eensluidend afschrift op 30 maart 2021

Muriel VAN SCHEL

algemeen directeur

Chantal LAUWERS

voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn