

Notulen van de raad voor Maatschappelijk Welzijn
van 14 juni 2019

Digitale ondertekening namens de raad voor maatschappelijk welzijn:

voorzitter,
Jo Libeer

algemeen directeur,
Kurt Parmentier

Aanwezig

Jo Libeer, voorzitter

Luc Defraye, Jan Seynhaeve, Hendrik Vanhaverbeke, Chris Loosvelt, Mathieu Desmet, Carlo De Winter, Geert Breughe, Lobke Maes, Stijn Tant, Bernard Galle, Marie De Clerck, Hendrik Libeer, Frank Acke, Kevin Defieuw, Sofie Mol, Katleen Messely, Filip Daem, Joachim Naert, Bas Surmont, Elyn Stragier, Heidi Craeynest, Charlotte Bonte, Lien Vanderjeugt, Jelle Stragier, Vicky Claeys, Inge Goemaere, Carine Quidousse, Tommy Vansteenkiste, gemeenteraadsleden
Kurt Parmentier, algemeen directeur

Verontschuldigd

Joke De Smet, Henk Louf, gemeenteraadsleden

OPENBAAR

1. Uitbetaling nominatieve toelage TasToe vzw

Verontschuldigd tijdens de behandeling van dit agendapunt:
Joke De Smet, Henk Louf, gemeenteraadsleden

Feiten, context en argumentatie

In zitting van de gemeenteraad van 9 maart 2018 en in zitting van de raad voor maatschappelijk welzijn van 12 maart 2018 werd beslist om de nieuwe regelgeving inzake de beleids- en beheerscyclus in Wevelgem in werking te laten treden vanaf 1 januari 2019.

Overeenkomstig artikel 78, 2e lid, 17° van het decreet lokaal bestuur is het vaststellen van subsidiereglementen en het toekennen van nominatieve subsidies een (niet-delegeerbare) bevoegdheid van de raad voor maatschappelijk welzijn.

Vzw TasToe is het lokale verdeelpunt van de voedselbank. De vzw heeft tot doel het gratis bedelen van voedselpakketten aan minderbedeelden. De werking wordt gegarandeerd door vrijwilligers.

Strategie en financiën

De uitgave wordt benomen van het exploitatiekrediet, op rekening 0900-00/649606.

Vorige beslissingen

- Beslissing van 9 november 2015 van de raad voor maatschappelijk welzijn: goedkeuring jaarlijkse toelage van 500 euro aan vzw TasToe met ingang van 2016.

Bijlagen

- Beslissing van de raad voor maatschappelijk welzijn van 12 maart 2018: instap vanaf 1 januari 2019 in de vernieuwde beleids- en beheerscyclus

Hogere regelgeving

- Wet van 14 november 1983 betreffende de controle op de toekenning en op de aanwending van sommige toelagen.

Beslissing

Met 24 stemmen voor (Luc Defraye, Jan Seynhaeve, Chris Loosvelt, Mathieu Desmet, Carlo De Winter, Geert Breughe, Lobke Maes, Stijn Tant, Bernard Galle, Marie De Clerck, Jo Libeer, Hendrik Libeer, Frank Acke, Kevin Defieuw, Sofie Mol, Katleen Messely, Bas Surmont, Elyn Stragier, Lien Vanderjeugt, Jelle Stragier, Vicky Claeys, Inge Goemaere, Carine Quidousse, Tommy Vansteenkiste), 5 onthoudingen (Hendrik Vanhaverbeke, Filip Daem, Joachim Naert, Heidi Craeynest, Charlotte Bonte)

Kent een nominatieve toelage van 500 euro toe aan vzw TasToe voor 2019. De lijst van nominatieve toelagen wordt geactualiseerd.

2. Toelagereglement vriendenkringen

Verontschuldigd tijdens de behandeling van dit agendapunt:
Joke De Smet, Henk Louf, gemeenteraadsleden

Feiten, context en argumentatie

Zowel in het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn als in de gemeente worden er verschillende personeelsinitiatieven genomen om de onderlinge banden tussen het personeel te versterken.

Gezien de integratie van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn en de gemeente is het aangewezen dergelijke personeelsactiviteiten op eenzelfde manier te ondersteunen. Er wordt voorgesteld een financiële ondersteuning te voorzien voor het personeel van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

Concreet wordt een toelagereglement voorgelegd, dat ook voorgelegd wordt aan de gemeenteraad. Via de werking van vriendenkringen wordt een toelage van 15 euro per personeelslid voorzien. De toelage kan uitsluitend gebruikt worden voor de organisatie van personeelsactiviteiten ten voordele van de leden van de betrokken vriendenkring.

Beslissing

Met 24 stemmen voor (Luc Defraye, Jan Seynhaeve, Chris Loosvelt, Mathieu Desmet, Carlo De Winter, Geert Breughe, Lobke Maes, Stijn Tant, Bernard Galle, Marie De Clerck, Jo Libeer, Hendrik Libeer, Frank Acke, Kevin Defieuw, Sofie Mol, Katleen Messely, Bas Surmont, Elyn Stragier, Lien Vanderjeugt, Jelle Stragier, Vicky Claeys, Inge Goemaere, Carine Quidousse, Tommy Vansteenkiste), 5 onthoudingen (Hendrik Vanhaverbeke, Filip Daem, Joachim Naert, Heidi Craeynest, Charlotte Bonte)

Artikel 1

Het toelagereglement betreffende de vriendenkringen van het personeel van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn wordt goedgekeurd als volgt:

TOELAGEREGLEMENT VRIENDENKRINGEN

Voorwerp

De toelage voor de werking van de vriendenkringen heeft als doel financiële ondersteuning te bieden aan personeelsinitiatieven en beoogt het versterken van de onderlinge banden tussen het personeel naast het werk.

Het reglement is van toepassing voor de werking van de vriendenkringen van het personeel van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

Financiële ondersteuning

De toelage wordt jaarlijks toegekend aan de vriendenkringen en wordt vastgesteld op 15 euro per personeelslid tewerkgesteld in statutair of contractueel verband (excl. losse medewerkers of inzet op basis van vrijwilligersovereenkomsten) of via een andere vorm van duurzame tewerkstelling in dienst op 31 maart van het vorige kalenderjaar.

Het vast bureau stelt jaarlijks het aantal vriendenkringen, de indeling van de personeelsleden en de totale bedragen voor elk van deze vriendenkringen vast en bepaalt de uitbetalingsmodaliteiten.

Voorwaarden

De toelage wordt uitsluitend gebruikt voor de organisatie van personeelsactiviteiten ten voordele van de leden van de betrokken vriendenkring.

Duur van de overeenkomst

Dit reglement treedt voor het eerst in werking voor de berekening van de toelagen voor 2019.

Artikel 2

Gelet op het toelagereglement vriendenkringen, wordt de toelage niet langer als een nominatieve toelage voorzien, maar opgenomen op de lijst met toegestane werkingssubsidies.

3. Kader organisatiebeheersing.

Verontschuldigd tijdens de behandeling van dit agendapunt:

Joke De Smet, Henk Louf, gemeenteraadsleden

Feiten, context en argumentatie

Het decreet lokaal bestuur, artikel 217 tot en met artikel 219, verplicht de gemeente en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn om te werken aan organisatiebeheersing. Organisatiebeheersing is het geheel van maatregelen en procedures die ontworpen zijn om een redelijke zekerheid te verschaffen dat men:

- de vastgelegde doelstellingen bereikt en de risico's om deze te bereiken kent en beheerst;
- wetgeving en procedures naleeft;
- over betrouwbare financiële en beheersrapportering beschikt;
- op een effectieve en efficiënte wijze werkt en de beschikbare middelen economisch inzet;
- de activa beschermt en fraude voorkomt.

De gemeente en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn dienen over een algemeen kader - goedgekeurd door de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn - te beschikken.

Het opgemaakte kader organisatiebeheersing voor de gemeente en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn omschrijft de wettelijke basis, de aanpak binnen de gemeente en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn met o.a. een definiëring van rollen en bevoegdheden binnen de organisatie en de methodiek die gebruikt zal worden. De methodiek is driedelig. Ten eerste wordt de Leidraad organisatiebeheersing van Audit Vlaanderen als model gebruikt. Zowel gemeente als OCMW hebben ervaring met de Leidraad. Ten tweede is het decreet lokaal bestuur een uitgangspunt waarin bepaalde verwachtingen ten opzichte van de organisatiebeheersing van het bestuur vervat zitten. Tot slot is er een derde luik met audits waarbij de nadruk ligt op een aantal controles of evaluaties die binnen de organisatie uitgevoerd kunnen worden.

Het kader organisatiebeheersing werd besproken in het managementteam en in het themateam Organisatiebeheersing.

Er wordt jaarlijks gerapporteerd aan de raad voor maatschappelijk welzijn over het voorbije jaar via een verslag organisatiebeheersing 2018, het jaarverslag informatieveiligheid en het jaarverslag klachten.

Bijlagen

- Model organisatiebeheersing: het kader organisatiebeheersing voor de gemeente en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.
- Het verslag organisatiebeheersing 2018.
- Verslag informatieveiligheid.
- Verslag klachten.
- Leidraad organisatiebeheersing voor lokale besturen.

Hogere regelgeving

Decreet lokaal bestuur, in het bijzonder de artikelen 217 tot 220 en artikel 592.

Beslissing

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Artikel 1

Keurt het kader organisatiebeheersing goed.

Artikel 2

Neemt kennis van het verslag organisatiebeheersing 2018, het jaarverslag informatieveiligheid en het jaarverslag klachten, zoals in bijlage opgenomen.

4. Jaarrekening 2018

Verontschuldigd tijdens de behandeling van dit agendapunt:

Joke De Smet, Henk Louf, gemeenteraadsleden

Feiten, context en argumentatie

De financiële toestand van de jaarrekening 2018:

Resultaat op kasbasis (in euro)

I. Exploitatiebudget

Uitgaven	15 574 176,82
Ontvangsten	16 422 325,26
Saldo	848 148,44

II. Investeringsbudget

Uitgaven	324 580,51
Ontvangsten	958 185,43
Saldo	633 604,92

III. Andere

Uitgaven	1 640 994,84
Ontvangsten	338 858,65
Saldo	-1 302 136,19

IV. Budgettair resultaat boekjaar(I+II+III)	179 617,17
---	------------

V. Gecumuleerd budgettair resultaat vorig boekjaar:	7 270 206,84
VI. Gecumuleerd budgettair resultaat(IV+V)	7 449 824,01
VII. Bestemde gelden	1 599 700,44

Resultaat op kasbasis (VI-VII) 5 850 123,57

Autofinancieringsmarge (in euro)

I. Financieel draagvlak (A-B)	1 547 390,72
A. Exploitatieontvangsten	16 422 325,26
B. Exploitatie-uitgaven zonder netto kosten schuld	14 874 934,54
II. Netto periodieke leningsuitgaven	1 388 221,69
Netto aflossing schuld	688 979,41
Netto kosten schuld	699 242,28

III. Autofinancieringsmarge (I-II) 159 169,03

Vorige beslissingen

- Beslissing van het vast bureau van 22 mei 2019: rekening 2018.
- Beslissing van de raad voor maatschappelijk welzijn van 10 december 2018: vaststelling budgetwijziging 2018 nr. 3.
- Beslissing van de raad voor maatschappelijk welzijn van 14 mei 2018: vaststelling budgetwijziging 2018 nr. 2.
- Beslissing van de raad voor maatschappelijk welzijn van 12 maart 2018: budgetwijziging 2018 nr. 1.
- Beslissing van de raad voor maatschappelijk welzijn van 13 november 2017: goedkeuring van het aangepaste meerjarenplan 2014-2019 (dienstjaar 2018).
- Beslissing van de raad voor maatschappelijk welzijn van 13 november 2017: goedkeuring van het budget 2018.

Bijlagen

- Jaarrekening 2018.
- Uittreksel uit de notulen van 13 november 2017 van de raad voor maatschappelijk welzijn: vaststelling budget 2018.
- Uittreksel uit de notulen van 12 maart 2018 van de raad voor maatschappelijk welzijn: vaststelling budgetwijziging 1 - 2018.
- Uittreksel uit de notulen van 14 mei 2018 van de raad voor maatschappelijk welzijn: vaststelling budgetwijziging 2 - 2018.
- Uittreksel uit de notulen van 10 december 2018 van de raad voor maatschappelijk welzijn: vaststelling budgetwijziging 3 - 2018.

Hogere regelgeving

- Decreet lokaal bestuur van 22 december 2017.

- Besluit van de Vlaamse regering van 25 juni 2010 betreffende de beleids- en beheerscyclus van de gemeente, de provincies en de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.
- Ministerieel besluit van 1 oktober 2010 tot vaststelling van de modellen en de nadere voorschriften van de beleidsrapporten en de toelichting ervan en van de rekeningstelsels van de gemeente, de provincies en de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.

Beslissing

Met 23 stemmen voor (Luc Defraye, Jan Seynhaeve, Chris Loosvelt, Mathieu Desmet, Carlo De Winter, Geert Breughe, Lobke Maes, Stijn Tant, Bernard Galle, Marie De Clerck, Jo Libeer, Hendrik Libeer, Frank Acke, Kevin Defieeuw, Sofie Mol, Katleen Messely, Bas Surmont, Elyn Stragier, Lien Vanderjeugt, Jelle Stragier, Inge Goemaere, Carine Quidousse, Tommy Vansteenkiste), 6 onthoudingen (Hendrik Vanhaverbeke, Filip Daem, Joachim Naert, Heidi Craeynest, Charlotte Bonte, Vicky Claeys)

Stelt de jaarrekening 2018 van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, zoals voorgelegd, vast waaruit volgende financiële toestand blijkt:

Resultaat op kasbasis

(in euro)

I. Exploitatiebudget

Uitgaven	15 574 176,82
Ontvangsten	16 422 325,26
Saldo	848 148,44

II. Investeringsbudget

Uitgaven	324 580,51
Ontvangsten	958 185,43
Saldo	633 604,92

III. Andere

Uitgaven	1 640 994,84
Ontvangsten	338 858,65
Saldo	-1 302 136,19

IV. Budgettair resultaat boekjaar(I+II+III)

V. Gecumuleerd budgettair resultaat vorig boekjaar:	7 270 206,84
---	--------------

VI. Gecumuleerd budgettair resultaat(IV+V)

VII. Bestemde gelden

Resultaat op kasbasis (VI-VII) 5 850 123,57

Autofinancieringsmarge (in euro)

I. Financieel draagvlak (A-B) 1 547 390,72

A. Exploitatieontvangsten 16 422 325,26

B. Exploitatie-uitgaven zonder netto kosten schuld 14 874 934,54

II. Netto periodieke leningsuitgaven 1 388 221,69

Netto aflossing schuld 688 979,41

Netto kosten schuld 699 242,28

III. Autofinancieringsmarge (I-II) 159 169,03

5. Reglement klachtenbehandeling

Verontschuldigd tijdens de behandeling van dit agendapunt:

Joke De Smet, Henk Louf, gemeenteraadsleden

Feiten, context en argumentatie

Artikel 302 van het decreet lokaal bestuur stipuleert dat zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert.

Gemeente en OCMW hadden tot op heden elk een eigen reglement klachtenbehandeling.

Deze reglementen werden herzien en geïntegreerd tot één systeem van klachtenbehandeling. In dit reglement is opgenomen hoe het lokaal bestuur klachtenbehandeling organiseert op het ambtelijke niveau.

Het reglement klachtenbehandeling werd besproken op het managementteam en het themateam organisatiebeheersing.

Artikel 303, §3 stelt dat de algemeen directeur jaarlijks rapporteert aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het OCMW. Dit zal samen met het jaarverslag organisatiebeheersing gebeuren.

Vorige beslissingen

- Beslissing van de raad voor maatschappelijk welzijn van 11 oktober 2010: goedkeuring reglement klachtenbehandeling.
- Beslissing van de gemeenteraad van 12 oktober 2007: goedkeuring reglement klachtenbehandeling.

Bijlagen

Vorig reglement klachtenbehandeling.

Hogere regelgeving

Decreet lokaal bestuur, in het bijzonder artikel 302, artikel 303 en artikel 77, 3e lid.

Beslissing

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Artikel 1

Het reglement klachtenbehandeling wordt goedgekeurd als volgt:

Klachtenbehandelingssysteem voor het OCMW Wevelgem

Artikel 1:

Er wordt op het ambtelijke niveau van het OCMW Wevelgem een systeem voor klachtenbehandeling georganiseerd.

Artikel 2:

§1. Zowel burgers, medewerkers van de OCMW-diensten als rechtspersonen, hebben het recht om kosteloos een klacht te uiten volgens de in dit reglement beschreven klachtenprocedure.

§2. Indien er binnen het bestuur formele organen bestaan, die voor specifieke materies (onder meer) de eerstelijnsklachtenbehandeling verzorgen (vb. disfunctiecommissie binnen het onderwijs), worden klachten eerst aangemeld en behandeld binnen dergelijk orgaan. Indien de indiener van de klacht nadien ontevreden is over het resultaat/gevolg van een klachtenbehandeling binnen zo'n orgaan, kan deze in tweede instantie een beroep doen op de algemene klachtenprocedure van het bestuur.

Artikel 3:

§1. Onder 'klacht' in de zin van deze regeling wordt verstaan:

'een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger, medewerker bij het OCMW-bestuur of rechtspersoon klaagt over een door het OCMW-bestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie'.

De in dit reglement bedoelde klachten hebben uitsluitend betrekking op het niet correct handelen van ambtenaren.

§2. Een klacht kan zowel betrekking hebben op:

- 1) een foutief verrichten van een handeling of prestatie door een ambtenaar
- 2) het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze door een ambtenaar
- 3) het niet uitvoeren van een handeling of prestatie door een ambtenaar.

§3. De begrippen handeling en prestatie moeten hierbij ruim opgevat worden.

Naast de handelingswijze (bejegening) vallen ook de inhoud van een beslissing of de termijn waarbinnen een handeling (niet) gesteld wordt, onder de definitie.

Artikel 4:

§1. Een klacht wordt enkel volgens de in dit reglement beschreven klachtenprocedure behandeld indien:

- a. de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
- b. de klacht een omschrijving bevat van de feiten, handelingen of prestaties waartegen ze gericht is.

§2.

- Klachten waarbij de indiener van de klacht onvoldoende geïdentificeerd en/of gecontacteerd kan worden, worden als 'anonieme' klachten beschouwd.
- Anonieme klachten voldoen niet aan de voorwaarden gesteld in §1, maar moeten wel steeds voorgelegd worden aan de algemeen directeur. De algemeen directeur kan, in

functie van de inhoud van de klacht, beslissen deze klacht uitzonderlijk in het managementteam te behandelen.

§3. Een klacht wordt niet behandeld indien ze betrekking heeft op feiten:

- a. waarover eerder een klacht is ingediend door dezelfde klager en die volgens de in dit reglement bedoelde procedure is behandeld;
- b. die langer dan één jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van de feiten zich pas recenter manifesteren;
- c. waarvoor niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is.

§4. Een klacht wordt niet behandeld indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien de klager geen belang kan aantonen. Bij gegronde twijfel over het belang van de klager vraagt de klachtencoördinator of de algemeen directeur aan de verzoeker om zijn belang aan te tonen.

§5. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, verzoeken tot inzage, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitiees.

§6. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- algemene klachten over de regelgeving,
- klachten over andere overheden of instanties,
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of
- klachten over beleidsvoornemens of -verklaringen.

§7. Bij klachten die het voorwerp uitmaken van eenzelfde eerdere klacht, geformuleerd door dezelfde persoon of vanuit eenzelfde groep van belanghebbenden of indien meerdere gelijkvormige klachten worden geformuleerd, kan de klachtencoördinator of de algemeen directeur beslissen deze klachten gebundeld te behandelen.

Artikel 5:

§1.

- Men kan een klacht indienen via een formulier op de website van de gemeente, via e-mail, per brief, telefonisch of mondeling.
- De klachten kunnen geuit worden bij alle medewerkers en diensten van het bestuur.
Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid kan elk personeelslid als aanspreekpunt fungeren voor de verzoeker om zijn klacht te formuleren.
 - Bij een mondelinge klacht:
 - beluistert de medewerker op gerichte wijze de inhoud van de klacht zonder zich hierover uit te spreken.
 - zorgt de ontvanger hiervan in het bijzijn van de klager voor een schriftelijke neerslag. Als dit niet onmiddellijk mogelijk is (vb. telefoongesprek) en er wordt ingeschat dat dit aangewezen is, dan wordt een uitdrukkelijke bevestiging van de schriftelijke neerslag van de feiten gevraagd aan de klager om interpretatieverschillen te vermijden.
 - deelt de medewerker de indiener van de klacht mee hoe de verdere klachtenbehandeling zal verlopen.
- Bij iedere ingediende klacht moeten voldoende contactgegevens (identiteit – adres - contactgegevens) geregistreerd worden om de indiener van de klacht te kunnen identificeren, contacteren en van feedback voorzien.
- De datum van ontvangst van de klacht is de datum waarop deze wordt bezorgd aan het OCMW voor zover dit een werkdag betreft, zoniet is dit de eerstvolgende werkdag.

§2.

- Het OCMW hanteert intern eveneens een procedure voor de behandeling van meldingen.
 - In geval van een melding signaleert de verzoeker een bepaalde tekortkoming in het functioneren van een OCMW-dienst of formuleert hij een opmerking waarvan hij mag aannemen dat hier in het kader van de dienstverlening gevolg aan kan gegeven worden.
 - Meldingen kunnen na verloop van tijd ook evolueren tot een formele klacht.
- De algemeen directeur, de beleidsmedewerker(s) algemeen directeur, diensthoofd(en) en clusterverantwoordelijke(n) kunnen daarom op een bepaald ogenblik besluiten de behandeling van een melding over te hevelen naar de klachtenprocedure.

Artikel 6:

De beleidsmedewerkers van de algemeen directeur zijn klachtencoördinatoren voor het OCMW Wevelgem. Bij een concrete klacht wordt beslist welke beleidsmedewerker(s) de behandeling van deze klacht concreet zal (zullen) opvolgen.

De ontvanger van een klacht bezorgt de neerslag van de klacht aan de klachtencoördinator.

Het is aangewezen dat de klacht, na overleg met de klachtencoördinator, ook bezorgd wordt aan:

- het diensthoofd van de dienst of medewerker tegens wiens gedraging de klacht gericht is,
- bij klachten van de ene medewerker ten opzichte van een andere medewerker, het diensthoofd van degene die de klacht uit;
- de betrokken clusterverantwoordelijke.

Deze klacht wordt niet bezorgd aan personen die van betrokkenheid bij de klachtenbehandeling uitgesloten zijn, zoals bepaald in artikel 8.

Indien er ondertussen reeds een oplossing geboden werd, wordt die meteen ook meegestuurd.

De klachtencoördinator registreert de klachten in een centraal klachtenregistratiesysteem waartoe enkel volgende medewerkers toegang hebben:

- De algemeen directeur
- De beleidsmedewerkers van de algemeen directeur.

Artikel 7:

De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen de 10 kalenderdagen na de datum van ontvangst van de klacht aan de indiener van de klacht. In deze ontvangstbevestiging informeert de klachtencoördinator de klager over het verdere verloop van de procedure en over de datum van ontvangst van de klacht en deelt de klachtencoördinator mee of de klacht al dan niet ontvankelijk bevonden werd. In geval van een onontvankelijke klacht, motiveert de klachtencoördinator deze beslissing.

Artikel 8:

Kader inzake klachtenbehandeling:

- Zodra vanuit het OCMW aan de klacht tegemoet is gekomen naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van dit reglement.
- Zijn uitgesloten van betrokkenheid bij de klachtenbehandeling:
 - personen die rechtstreeks betrokken zijn bij de feiten (handelingen, prestaties) waarop de klacht betrekking heeft.

Doelstelling is te beantwoorden aan artikel 303 van het decreet over het lokaal bestuur, waarbij gesteld wordt dat de klachtenbehandeling maximaal onafhankelijk is van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

- Vooraleer de klacht inhoudelijk te behandelen gaat de klachtencoördinator, in overleg met de algemeen directeur, na voor welke personeelsleden het aangewezen is om ze te betrekken bij de klachtenbehandeling.
- Zonder limitatief te willen zijn, kan hiervoor, met uitsluiting van bovenvermelde uitsluitingen, onder meer gedacht worden aan volgende personen:
 - de algemeen directeur
 - het diensthoofd van de dienst of medewerker tegens wiens gedraging de klacht gericht is
 - bij klachten van de ene medewerker ten opzichte van een andere medewerker, het diensthoofd van degene die de klacht uit
 - de betrokken clusterverantwoordelijke
 - diensthoofd Personeel
 - diensthoofd Secretariaat
 - andere diensthoofden, clusterverantwoordelijken.
- Bij klachten over mogelijke schending van de bescherming van persoonsgegevens, moeten conform de GDPR-regelgeving, steeds zowel de algemeen directeur als de functionaris voor de gegevensbescherming (DPO) betrokken worden.
- Bij een klacht over een al dan niet verrichte handeling of prestatie van een decretale graad, zal de klachtencoördinator een ontvankelijk verklaarde klacht voor behandeling doorverwijzen naar het vast bureau.
- De klachtencoördinator en betrokken personen fungeren als klachtenbehandelaar en
 - respecteren steeds het beroepsgeheim en
 - nemen een strikte neutraliteit in acht.

Artikel 9:

De klachtencoördinator zorgt vanuit een ernstig feitenonderzoek voor een zo spoedig mogelijke, correcte, neutrale en objectieve behandeling van de klacht. Tijdens de klachtenbehandeling wordt het principe van hoor en wederhoor van eventueel betrokken personeelsleden en/of diensten gerespecteerd.

De klachtencoördinator beoordeelt de gegrondheid van de klacht. Zo de klachtencoördinator van mening is dat een klacht verder behandeld moet worden door een ander intern overlegorgaan legt hij/zij dit voor aan de algemeen directeur, die vervolgens beslist.

Artikel 10:

De klachtencoördinator brengt de indiener van de klacht schriftelijk binnen de 45 kalenderdagen na datum van ontvangst van de klacht op de hoogte van het resultaat van de klachtenbehandeling. Deze brief wordt ondertekend door de algemeen directeur en de burgemeester.

De klachtencoördinator registreert dit in het centraal klachtenregistratiesysteem en de klacht wordt als afgehandeld beschouwd.

Artikel 11:

De algemeen directeur bezorgt jaarlijks tegen uiterlijk 30 juni een rapport aan de raad voor maatschappelijk welzijn, waarin gerapporteerd wordt over de ontvangen klachten,

de ondernomen preventieve en correctieve maatregelen, leerpunten en de correcte opvolging van de klachtenprocedure gedurende het voorafgaande kalenderjaar. Een gezamenlijk rapport voor gemeente en OCMW kan opgesteld worden, zonder dat hierbij afbreuk gedaan wordt aan de decretaal opgelegde rapporteringsverplichtingen.

Artikel 2

Het reglement klachtenbehandeling uit artikel 1 vervangt integraal het reglement zoals vastgesteld door de raad voor maatschappelijk welzijn op 11 oktober 2010.

Namens de raad voor Maatschappelijk Welzijn,
algemeen directeur,
Kurt Parmentier

voorzitter,
Jo Libeer