

Zitting OCMW-raad van 25 maart 2024

Aanwezig: Arne De Brabandere, Voorzitter van de Raad voor maatschappelijk welzijn
Frederik Demeyere, Burgemeester
Frederik Sap, Julie Misplon, Myriam Debergh, Schepenen
Dimitri Carpentier, Toegevoegd schepen (Voorzitter BCSD)
Gabriel Deruyter, Lies Colpaert, Rik Vanwildemeersch, Tomas De Meyer, Jan Lokere, Liesbet Casteleyn, Lode Vandebussche, Els Werbrouck, Johan Vanneste, Pascal Maes, Chiron Potié, Sandra Meersseman, Stephan Wydooghe, Jeroen Decorte, OCMW-raadsleden
Filip Van Eeckhout, Algemeen directeur

Verontschuldigd: Kristof Pillaert, OCMW-raadslid

DE RAAD

Besluit:

In openbare zitting:

1 Goedkeuren verslag vorige zitting

Regelgeving

Gelet op artikel 74 van het Decreet over het Lokaal Bestuur van 22 december 2017;

Feiten en context

Gelet op het verslag van de vorige zitting in bijlage;

Beraadslaging

Raadslid Tomas De Meyer verwijst naar zijn vraag in de vorige OCMW-raad. Hij zegt dat hij toen ook vermeldde dat hij 300 % staat achter het feit dat men eerst poets hulp toewijst aan zorgbehoevenden. Hij vraagt om dit toe te voegen aan het verslag.

Verder vraagt hij ook toe te voegen aan het verslag dat hij de vraag stelde om bewijzen te ontvangen dat inspanningen werden gedaan om poetspersoneel te vinden.

Schepen Carpentier antwoordt dat er een doorlopende vacature is voor poetsvrouwen. Deze vacature is terug te vinden op de website van de gemeente, de VDAB, My Local Job, wekelijkse nieuwsbrief van de gemeente, enz. Schepen Carpentier vult aan dat er nog steeds naar poetsvrouwen gezocht wordt.

BESLIST: éénparig

Het verslag van de vorige zitting wordt goedgekeurd.

2 Goedkeuren klachtenreglement

Regelgeving

Gelet op het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017; in het bijzonder Titel 6 – Hoofdstuk 1: Klachtenbehandeling;

Feiten en context

Overwegende dat de Raad voor Maatschappelijk Welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling dient te organiseren;

Gelet op de klachtenprocedure voor OCMW Hoogdele zoals goedgekeurd in de OCMW-raad van 17 april 2012;

Gelet op het ontwerp van het klachtenreglement zoals opgenomen in bijlage;

Gelet op het positief advies van het managementteam van 4 december 2023 op voorliggend voorstel klachtenreglement;

Beraadslaging

De Burgemeester verwijst naar de behandeling van dit agendapunt in de gemeenteraad.

BESLIST: éénparig

Enig artikel: Het ontwerp klachtenreglement wordt goedgekeurd als volgt:

KLACHTENREGLEMENT LOKAAL BESTUUR HOOGLEDE

Artikel 1: Doel

De gebruiker van de hulp en dienstverlening van het lokaal bestuur van Hooglede die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht.

Er wordt de garantie geboden dat de klacht wordt geregistreerd, geanalyseerd en onderzocht op haar oorzaak.

Art. 2: Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op de ontvangst, de behandeling en afhandeling van alle klachten die mondeling of schriftelijk worden geformuleerd door de gebruikers van de dienstverlening van het lokaal bestuur Hooglede.

Art. 3: Definitie

Een klacht is een uiting van onvrede of ongenoegen met een behandeling die door de gebruiker van de dienstverlening van het lokaal bestuur Hooglede als onjuist wordt ervaren of wanneer een afspraak niet wordt nagekomen.

Voor klachten die onmiddellijk oplosbaar zijn, wordt de klachtenprocedure niet in gang gezet.

Art. 4: Ontvangen van de klacht

1. *Klachten over de dienstverlening van het lokaal bestuur Hooglede kunnen op de volgende wijzen worden ingediend:*
 - *Via de website: online formulier klachtenregistratie*
 - *Mondeling*
 - *Schriftelijk: via brief of email*
 - *Telefonisch*
2. *Elke medewerker die een klacht heeft ontvangen of genoteerd van een gebruiker van de dienstverlening van het lokaal bestuur Hooglede geeft deze klacht door via het online klachtenregistratieformulier. De klachtencoördinator ontvangt hiervan een melding en geeft de klacht door aan de klachtenbehandelaar.*

De klachtenbehandelaar registreert de klacht.

Op het online klachtenregistratieformulier worden de volgende elementen opgenomen:

- *identiteit van de klager*
- *datum waarop de klacht is binnengekomen*
- *de wijze waarop de klacht is binnengekomen*
- *administratieve dienst of personeelslid waarover de klacht gaat*
- *aard van de klacht en beschrijving van de feiten*

Art. 5: Ontvankelijkheidsonderzoek en ontvangstmelding

De klacht is niet ontvankelijk indien:

- *deze betrekking heeft op feiten waarvoor reeds eerder een klacht is ingediend*
- *deze betrekking heeft op feiten die hebben plaatsgevonden langer dan één jaar voor het indienen van de klacht*
- *de klacht betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend of waarover een juridictioneel beroep aanhangig is*
- *het lokaal bestuur Hooglede geen betrokken partij is*

- *het een anonieme klacht betreft*

Binnen de 7 dagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager meegedeeld:

- *dat de klacht werd ontvangen*
- *of de klacht al dan niet ontvankelijk is (met motivatie)*
- *de coördinaten van de klachtenbehandelaar*

Art. 6: Behandeling van de klacht

1. Het behandelen van de klacht gebeurt op ambtelijk niveau.

Klachten die aan politiek verkozenen worden gemeld, worden doorgegeven aan de algemeen directeur.

2. De klachtenbehandelaar staat in voor het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht en het formuleren van een antwoord.

Als klachtenbehandelaar treedt op:

- *Coördinator interne ondersteuning, voor klachten aangaande:*
 - *Dienst Personeel*
 - *Dienst Secretariaat*
 - *Dienst Communicatie*
 - *Dienst ICT*
 - *Dienst Onthaal*
- *Coördinator welzijn, voor klachten aangaande:*
 - *Dienst Burgerzaken*
 - *Sociale Dienst*
 - *Dienst Vrije Tijd*
 - *Bibliotheek*
 - *Lokaal Dienstencentrum*
 - *Dienstenchequebedrijf*
 - *Huis van het Kind / Buitenschoolse Kinderopvang*
 - *Jeugd*
- *Algemeen directeur, voor klachten aangaande:*
 - *Dienst Omgeving*
 - *Technische Dienst*
 - *Dienst Mobiliteit*
 - *Poetsdienst gemeente*
- *Financieel directeur, voor klachten aangaande:*
 - *Financiële Dienst*
- *Coördinator residentiële ouderenvoorzieningen, voor klachten aangaande:*
 - *WZC Ter Linde*
 - *CDV Ter Linde*
 - *Serviceflats Ter Linde en Zevekote*

3. De klachtencoördinator controleert of het schriftelijke antwoord aan de nodige vormvereisten voldoet en bewaakt dat de termijnen worden gerespecteerd.

De algemeen directeur wordt aangesteld als klachtencoördinator.

4. De klager ontvangt een schriftelijk antwoord binnen de 14 kalenderdagen nadat de klacht ontvankelijk werd verklaard.

Art. 7: Rapportage

Er wordt een digitaal klachtenregister bijgehouden.

*Jaarlijks maakt de klachtencoördinator een verslag op van de behandelde klachten.
Dit verslag wordt opgenomen in het jaarverslag.*

3 Goedkeuren participatiereglement

Regelgeving

Gelet op het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017; in het bijzonder Titel 6 - Hoofdstuk 2: Inspraak, voorstellen van burgers en verzoekschriften aan de organen van het lokaal bestuur;

Gelet op het huishoudelijk reglement van de Gemeenteraad zoals goedgekeurd op 28 januari 2019;

Feiten en context

Overwegende dat elke gemeente een reglement ter zake moet goedkeuren houdende de wijze waarop de inspraak van de burger vorm krijgt;

Gelet op het ontwerp van het participatiereglement in bijlage;

Gelet op het positief advies van het managementteam van 4 december 2023 op voorliggend voorstel participatiereglement;

Overwegende dat het ontwerpreglement voorgelegd werd aan volgende adviesraden:

- Jeugdraad
- Sportraad
- Cultuurraad
- Ouderenadviesraad
- Verkeerscommissie

Overwegende dat de overige adviesraden via mail bevroegd werden naar hun opmerkingen:

- Bibliotheekraad
- Milieuraad
- Lokaal Overleg Huis van het Kind
- Lokaal Overleg Kinderopvang
- GECORO
- Landbouwraad
- Wereldraad

Gelet op het verslag en de opmerkingen van deze adviesraden;

Beraadslaging

De Burgemeester verwijst naar de behandeling van dit agendapunt in de gemeenteraad.

BESLIST: éénparig

Enig artikel: Het ontwerp participatiereglement wordt goedgekeurd als volgt:

PARTICIPATIE LOKAAL BESTUUR HOOGLEDE

Inleidende bepalingen

Artikel 1: Dit reglement geeft, in toepassing van artikel 304 van het decreet lokaal bestuur, nadere invulling aan een aantal vormen van inspraak, betrokkenheid en participatie vanwege de burgers en doelgroepen ten aanzien van het beleid, de besluitvorming en de dienstverlening.

Deze regeling is niet beperkend bedoeld: naast de inspraakvormen die in dit reglement uitdrukkelijk worden genoemd, zal het bestuur ook nog op andere manieren zijn belanghebbenden kunnen informeren, consulteren en betrekken.

Voorstellen van burgers

Art. 2: §1 Elke inwoner heeft het recht om voorstellen en vragen over de gemeentelijke beleidsvoering en dienstverlening op de agenda van de gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn toe te voegen.

§2 Om de agenda te halen moeten de voorstellen van de burgers worden gesteund door 1% van de inwoners ouder dan 16 jaar.

§3 Bij het voorstel moet een gemotiveerde nota worden gevoegd en alle stukken die nuttig zijn voor de gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn.

§4 De gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn spreekt zich vooraf uit over zijn bevoegdheid t.a.v. de voorstellen en vragen.

§5 Binnen zijn bevoegdheid bepaalt de gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn welk gevolg er aan wordt gegeven en hoe dat bekend gemaakt wordt.

Verzoekschriften

Art. 3: §1 Iedereen, ook niet-inwoners, heeft het recht verzoekschriften, door een of meerdere personen ondertekend, schriftelijk bij de organen van de gemeente of OCMW in te dienen.

Een verzoek is een vraag om iets te doen of te laten. Uit de tekst van het verzoekschrift moet de vraag duidelijk zijn.

De organen van de gemeente zijn de gemeenteraad, het college van burgemeester en schepenen, de voorzitter van de gemeenteraad, de burgemeester, de algemeen directeur en elk ander orgaan van de gemeente dat als overheid optreedt.

De organen van het OCMW zijn de raad voor maatschappelijk welzijn, het vast bureau, de voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn, de voorzitter van het vast bureau, de voorzitter van het bijzonder comité voor de sociale dienst, de algemeen directeur en elk ander orgaan van het OCMW dat als overheid optreedt.

§2 De verzoekschriften worden gericht aan het orgaan van de gemeente / het OCMW tot wiens bevoegdheid de inhoud van het verzoek behoort. Komt een verzoekschrift niet bij het juiste orgaan aan, dan bezorgt dit orgaan het verzoek aan de juiste bestemming.

§3 Een schriftelijke vraag wordt niet als verzoekschrift beschouwd als:

- de vraag onredelijk is of te vaag geformuleerd;*
- het een loutere mening is en geen concreet verzoek*
- de vraag anoniem, d.w.z. zonder vermelding van naam, voornaam en adres, werd in gediend;*
- het taalgebruik ervan beledigend is*

Het orgaan of de voorzitter van het orgaan maakt deze beoordeling. Hij kan de indiener om een nieuw geformuleerd verzoekschrift vragen dat wel aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden voldoet.

§5 Is het een verzoekschrift voor de gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn, dan plaatst de voorzitter van de gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn het verzoekschrift op de agenda van de eerstvolgende gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn indien het minstens 14 dagen vóór de raad werd ontvangen. Wordt het verzoekschrift later ingediend, dan komt het op de agenda van de volgende vergadering.

De verzoeker krijgt een ontvangstmelding met vermelding van de datum dat het verzoekschrift zal behandeld worden.

De gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn kan de bij hem ingediende verzoekschriften naar het college / het vast bureau verwijzen met het verzoek om over de inhoud ervan uitleg te verstrekken.

De verzoeker of, indien het verzoekschrift door meerdere personen ondertekend is, de eerste ondertekenaar van het verzoekschrift, kan worden gehoord door het betrokken orgaan van de gemeente / het OCMW. In dat geval heeft de verzoeker of de eerste ondertekenaar van een verzoekschrift het recht zich te laten bijstaan door een persoon naar keuze.

Het betrokken orgaan van de gemeente / het OCMW verstrekt, binnen drie maanden na de indiening van het verzoekschrift, een gemotiveerd antwoord aan de verzoeker of, indien het verzoekschrift door meer personen ondertekend is, aan de eerste ondertekenaar van het verzoekschrift.

Gemeentelijke adviesraden en andere overlegstructuren

Art. 4: §1 In het lokaal bestuur Hoogede zijn volgende adviesraden actief:

- *GECORO (verplichte adviesraad)*
- *jeugdraad (verplichte adviesraad)*
- *sportraad*
- *cultuurraad*
- *bibliotheekraad*
- *milieuraad*
- *ouderenadviesraad*
- *wereldraad*
- *landbouwraad*
- *verkeerscommissie*
- *lokaal overleg kinderopvang*
- *lokaal overleg Huis van het Kind*

§2 Optricht en doelstellingen van de adviesraden

Het lokaal bestuur betreft de adviesraden bij de voorbereiding en de uitvoering van het beleid.

De diverse adviesraden zullen in het kader van de beleidsuitvoering en evaluatie om advies gevraagd worden over alle gelegenheden die de betreffende adviesraad aanbelangen en zij kunnen het lokaal bestuur ook op eigen initiatief adviseren. De adviesraden zullen ook om advies worden gevraagd bij de opmaak en de uitvoering van het strategisch meerjarenplan.

De taak van de adviesraden bestaat er in om

- *Op vraag van het lokaal bestuur of op eigen initiatief adviezen te brengen over de hen toegewezen beleidsdomeinen.*
- *Een signalerende functie te hebben tegenover het lokaal beleid door het detecteren, bespreken en aanbrengen van noden of problemen.*
- *De samenwerking te bevorderen tussen alle organisaties, verenigingen en diensten die actief zijn op het grondgebied en die werken ten behoeve van de betrokken doelgroepen.*
- *Oprichten van werkgroepen die projectmatig werken en kunnen inspelen op tijdelijke, maatschappelijke noden en die rapporteren aan de adviesraad in kwestie die de uitrol van klankbord opneemt door de projectwerking te stimuleren en op te volgen.*
- *Het algemeen welzijn te bevorderen en bij te dragen tot de algemene ontwikkeling van alle inwoners van de gemeente.*

§3 Informatie-uitwisseling en overleg

Wanneer het lokaal bestuur om advies vraagt, zal zij bij de adviesvraag de nodige informatie voegen. Tevens hebben de leden van de adviesraad het recht om inzage te nemen in alle documenten die betrekking hebben op het dossier, tenzij er wettelijke bezwaren zijn. Dit inzagerecht kan uitgeoefend worden via de gemeentelijke ambtenaar die toegewezen wordt aan de adviesraad of via de algemeen directeur.

Wanneer de adviesraad op eigen initiatief een advies wenst uit te brengen, kan het steeds informatie opvragen aan het college van burgemeester en schepenen, die deze informatie zal ter beschikking stellen tenzij er wettelijke bezwaren zijn.

§4 Het vragen van advies

Het lokaal bestuur zal de vragen om advies steeds schriftelijk stellen, gericht aan de voorzitter van de betreffende adviesraad, met:

- *Een duidelijke omschrijving van de concrete vraag*
- *De opgave van de wettelijke en financiële randvoorwaarden waarmee de adviesgever moet rekening houden*

- *De opgave van de uiterste datum van inlevering van het advies bij het lokaal bestuur*

Het lokaal bestuur zal de adviesraad minimaal een termijn van zes weken geven, te rekenen vanaf de datum van aankomst van de adviesvraag bij de voorzitter van de adviesraad.

Slechts om uitzonderlijke redenen en omwille van hoogdringendheid, kan het lokaal bestuur deze termijn gemotiveerd inkorten. In onderlinge afspraak tussen de adviesraad en het lokaal bestuur kan de termijn ook verlengd worden.

De maanden juli en augustus worden bij het berekenen van de termijn buiten beschouwing gelaten.

§5 Het uitbrengen van advies

De adviesraad zal de adviezen die het uitbrengt, via de voorzitter van de adviesraad, steeds schriftelijk bezorgen aan het lokaal bestuur en in de adviezen melding maken van:

- *De wijze waarop het advies tot stand kwam met een duidelijke opgave van welke betrokkenen op welke manier geconsulteerd werden*
- *De argumentatie die geleid heeft tot de standpuntbepaling in het advies*
- *Een duidelijke weergave van het standpunt van de adviesraad, met de vermelding van de afwijkende meningen of minderheidsstandpunten*

De tekst van de adviezen maakt steeds deel uit van het desbetreffend dossier dat wordt voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen, de gemeenteraad of de hogere overheid.

Indien de adviesraad geen advies uitbrengt binnen de afgesproken termijn mag het advies als gunstig worden beschouwd.

§6 Het beantwoorden van adviezen

Het lokaal bestuur zal binnen een termijn van zes weken te rekenen vanaf de datum dat het advies bij het lokaal bestuur toekwam, een schriftelijk gemotiveerd antwoord op het advies bezorgen aan de voorzitter van de adviesraad.

Indien de verdere behandeling van het dossier langere tijd vraagt, zal het lokaal bestuur binnen de zes weken een antwoord bezorgen met de melding van de procedure die het dossier nog verder moet volgen en de opgave van de datum dat een definitief antwoord aan de adviesraad zal worden bezorgd.

§7 Ondersteuning door het lokaal bestuur

Het lokaal bestuur ondersteunt de adviesraad door het ter beschikking stellen van administratieve en financiële ondersteuning nodig voor de werking.

- *Het ter beschikking stellen van een medewerker voor administratieve en logistieke ondersteuning.*
- *De voor de werking relevante verzekeringspolissen afsluiten.*
- *Budget ter beschikking te stellen dat bestemd is voor relevante projectwerking en/of netwerking.*

§8 De organisatie en de interne werking van de adviesraad

De adviesraad legt een huishoudelijk reglement met betrekking tot zijn samenstelling en werking ter goedkeuring voor aan de gemeenteraad.

Dit huishoudelijk reglement zal ten minste de volgende aangelegenheden regelen:

- *De samenstelling van de adviesraad, met inbegrip van de aanduiding van de stemgerechtigde leden en waarnemers; ten hoogste twee derde van de leden en de overlegstructuren is van hetzelfde geslacht. Als dat niet het geval is, kan niet op rechtsgeldige wijze advies worden uitgebracht.*
- *De wijze waarop de leden van het college van burgemeester en schepenen met raadgevende stem bij de werkzaamheden van de adviesraad kunnen betrokken worden; gemeenteraadsleden en collegeleden kunnen in elk geval geen stemgerechtigd lid zijn.*
- *Het vervallen van het lidmaatschap van de stemgerechtigde leden en de waarnemers van de adviesraad.*
- *De openbaarheid van de vergaderingen en van de documenten van de adviesraad.*

- *De samenstelling van het bestuur, deelraden en werkgroepen van de adviesraad.*
- *De organisatie en de interne werking van de adviesraad.*

Gemeentelijke volksraadpleging

Art. 5: Voor gemeentelijke volksraadplegingen, op verzoek van de gemeenteraad, of op verzoek van de inwoners, gelden de voorwaarden en de organisatieregels van de artikelen 305 e.v. van het decreet lokaal bestuur en de uitvoeringsbesluiten daaromtrent.

Andere initiatieven om de inspraak van de burgers te bevorderen

Art. 6: Vragen van inwoners

Inwoners kunnen, in toepassing van art. 304 §1 van het decreet lokaal bestuur, bij de medewerkers van het lokaal bestuur terecht met allerlei vragen en opmerkingen.

Dit kan:

- *mondeling aan het onthaal of via de telefoon;*
- *schriftelijk via brief of mail*
- *via het meldpunt: <https://www.hooglede.be/melding-of-een-vraag>*

Hun vraag wordt behandeld conform de bepalingen van het decreet lokaal bestuur en de regelgeving inzake openbaarheid van bestuur en de GDPR.

Art. 7: Openbaar onderzoek en inspraakmomenten

Naast het verplichte openbaar onderzoek voorgeschreven in de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening kiest het lokaal bestuur ervoor om op regelmatige tijdstippen een openbaar onderzoek voor dossiers in verband met milieu, ruimtelijke ordening, ... te organiseren, hetzij in eigen opdracht, hetzij in opdracht van andere overheidsinstellingen. De inwoners worden op de hoogte gebracht via affiches, eventueel bewonersbrieven, een informatievergadering, website en de digitale nieuwsbrief. Voor grote of belangrijke projecten worden inspraakmomenten georganiseerd, of eventueel bewonersvergaderingen om inwoners te betrekken bij beslissingen die een grote impact op hun wijk hebben.

Art. 8: Burgerbevragingen

De gemeente organiseert op periodieke basis een burgerbevraging en koppelt de resultaten van de bevraging terug naar de burger en de medewerkers.

(cfr. 'Mijn gemeente en ik')

-

Aldus gedaan in zitting van 25 maart 2024.

De Algemeen directeur,

Filip Van Eeckhout.

De Voorzitter van de Raad voor
maatschappelijk welzijn,

Arne De Brabandere.
