

RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN
ZITTING VAN 26/10/2022

NOTULEN

Namens de raad voor maatschappelijk welzijn:

Dit document is digitaal ondertekend door

Julie De Clerck
voorzitter raad voor maatschappelijk
welzijn

Ethel Van den Wijngaert
algemeen directeur

Aanwezig: Julie De Clerck, voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn
Lode Van Looy, Mieke Van den Brande, Bart Vanmarcke, Yves
Goovaerts, Eddy Michiels, Hilde Schueremans, leden vast
bureau
Frans Uytterhoeven, Luc De Weerd, Guido Vaganée, Karolien
Huibers, Barbara Maes, Annick Van den Broeck, Wim Van der
Donckt, Hilde Smets, Daan Versonnen, Rudi Withaegels,
Geert Teughels, Pascal Vercammen, Charlotte Pitteviels, Karl
Theerens, Marcel Claes, OCMW raadsleden
Ethel Van den Wijngaert, algemeen directeur
Afwezig met kennisgeving: Jan Fonderie, OCMW raadslid
Afwezig: /

De voorzitter opent de zitting om 20.02 u.

OPENBAAR

I. Raad voor maatschappelijk welzijn - Notulen vergadering 28/09/2022:
Goedkeuring

De raad,

In openbare zitting vergaderd.

Samenvatting

De notulen van de vergadering van de raad voor maatschappelijk welzijn van 28/09/2022 worden ter goedkeuring voorgelegd.

Voorgeschiedenis

28/09/2022: Vergadering raad voor maatschappelijk welzijn waarvan de notulen ter goedkeuring worden voorgelegd.

Feiten en context

- De notulen van de vergadering van de raad voor maatschappelijk welzijn worden onder de verantwoordelijkheid van de algemeen directeur opgesteld.

- Elk lid van de raad voor maatschappelijk welzijn heeft het recht tijdens de vergadering opmerkingen te maken over de redactie van de notulen van de vorige vergadering. Als die opmerkingen door de raad voor maatschappelijk welzijn worden aangenomen, worden de notulen in die zin aangepast.
- Als er geen opmerkingen worden gemaakt over de notulen van de vorige vergadering, worden de notulen als goedgekeurd beschouwd en worden ze ondertekend door de voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn en de algemeen directeur.

Juridische grond

- Het Decreet over het lokaal bestuur, inzonderheid de artikelen 32, 277 en 278.
- Het huishoudelijk reglement van de raad voor maatschappelijk welzijn.

Stemming

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit:

Enig artikel - Keurt de notulen van de vergadering van de raad voor maatschappelijk welzijn van 28/09/2022 goed.

2. Overheidsopdrachten - Machtiging aan de gemeente om in naam en voor rekening van het OCMW op te treden voor de overheidsopdracht 'Opmaak en drukken gemeentelijk drukwerk 2023-2024': Akkoord

De raad,

In openbare zitting vergaderd.

Samenvatting

Aan de raad voor maatschappelijk welzijn wordt voorgesteld de gemeente Bonheiden aan te duiden om in naam en voor rekening van het OCMW op te treden voor het toewijzen van de overheidsopdracht 'Opmaak en drukken gemeentelijk drukwerk 2023-2024'.

Voorgeschiedenis

29/09/2022: Mail van Nele Serneels, diensthoofd doelgroepenwerking, met een overzicht van het drukwerk voor het OCMW.

Feiten en context

Voor de promotie van gemeentelijke activiteiten en evenementen worden er jaarlijks verschillende folders, affiches en brochures gedrukt. Voor de uniformiteit is het aangewezen om het drukwerk van alle betrokken diensten in één overheidsopdracht te verwerken. Het OCMW liet weten ook interesse te hebben om drukwerk te voorzien binnen deze opdracht. Aan de gemeenteraad zal worden voorgesteld de voorwaarden van de overheidsopdracht en de wijze van gunning vast te stellen.

Raming: € 38.954,00 excl. btw of € 41.291,24 incl. 6% btw. Raming aandeel van het OCMW: € 3.250,00 excl. btw of € 3.445,00 incl. 6% btw.

Aan de raad voor maatschappelijk welzijn wordt voorgesteld de gemeente Bonheiden aan te duiden om in naam en voor rekening van het OCMW op te treden voor het toewijzen van de overheidsopdracht 'Opmaak en drukken gemeentelijk drukwerk 2023-2024'.

Juridische grond

- Het Koninklijk Besluit van 14/01/2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten.
- De Wet van 17/06/2013 betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten, bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en concessies.
- De Wet van 17/06/2016 inzake overheidsopdrachten, inzonderheid artikel 42,§1, 1° a (de goed te keuren uitgave excl. btw bereikt de drempel van € 140.000,00 niet) en artikel 2, 6°a en 7°a.

- Het Koninklijk Besluit van 18/04/2017 betreffende plaatsing overheidsopdrachten klassieke sectoren, inzonderheid artikel 90 1°.
- Het Decreet van 22/12/2017 over het lokaal bestuur, meer bepaald artikel 78,10° betreffende de bevoegdheden van de raad voor maatschappelijk welzijn inzake het vaststellen van de plaatsingsprocedure en het vaststellen van de voorwaarden van overheidsopdrachten.

Argumentatie

In toepassing van artikel 2, 6°a en 7°a, van de Wet van 17/06/2016 betreffende de overheidsopdrachten, zal de gemeente Bonheiden optreden als aankoopcentrale voor het OCMW Bonheiden.

Financiële gevolgen

Raming aandeel van het OCMW: € 3.250,00 excl. btw of € 3.445,00 incl. 6% btw.

Visum:

FA 2022/00193 van 11/10/2022: Gunstig

Stemming

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit:

Enig artikel – Duidt het gemeentebestuur Bonheiden aan om in naam en voor rekening van het OCMW op te treden voor het toewijzen van de overheidsopdracht 'Opmaak en drukken gemeentelijk drukwerk 2023-2024'.

3. Sociaal beleid - Gebruikmaken van systeem 'minimale levering voor aardgas en exclusief nachttarief winter 2022-2023: Principiële goedkeuring

De raad,

In openbare zitting vergaderd.

Samenvatting

Aan de leden van de raad voor maatschappelijk welzijn wordt gevraagd akkoord te gaan met het gebruik van het systeem van 'minimale levering via de aardgas' winter 2022-2023.

De doelstelling van de minimale leveringen is om de grootste nood op te vangen, niet om volwaardige gratis verwarming ter beschikking te stellen. OCMW's moeten de hulpvrager uitleggen dat de opgeladen bedragen staan voor 60% van het gemiddeld verbruik. Concreet zal iedere toekenning dus voldoende zijn om een halve maand te verwarmen aan een minimaal comfort, bijvoorbeeld door de verwarming op 16 graden te zetten of slechts één kamer te verwarmen. Wil men gewoon comfort, dan zullen opladingen met eigen middelen (of met extra financiële steun van het OCMW) noodzakelijk zijn.

Eens het engagement genomen is, wordt in elk afzonderlijk dossier onderzocht en beslist of een hulpvrager recht heeft op de minimale levering aardgas en indien nodig extra financiële steun van het OCMW. Deze individuele beslissing wordt genomen door de leden van het bijzonder comité voor de sociale dienst.

Feiten en context

De Vlaamse Regering gaf op 30/09/2022 haar principiële goedkeuring aan maatregelen om de impact van de extreem hoge energieprijzen voor de gezinnen te verlichten. Eén van de maatregelen betreft het versterken van de minimale levering aardgas en een uitbreiding naar klanten die elektrisch verwarmen via het exclusief nachttarief.

De tussenkomst wordt voor beide verwarmingsbronnen opnieuw berekend als 60% van de gemiddelde verbruikskosten per type woning gedurende de winter en vormt zo een heel substantiële hulp voor de gezinnen. Gelet op de verwachte toevloed van aanvragen werd het budget verhoogd van 2 miljoen tot 45 miljoen euro.

Deze regeling is optioneel voor de OCMW's: zij kunnen beslissen al dan niet in het systeem te stappen. Ze kunnen wel slechts middelen recupereren bij de distributienetbeheerder als ze de procedure volgen.

Met de 'minimale levering via de digitale meter in voorafbetaling' (artikel 5.4.6 tot en met 5.4.10 van het Energiebesluit van 19/11/2010) wil de Vlaamse Regering de OCMW's een middel aanreiken om klanten bij de netbeheerder te ondersteunen, die onvoldoende middelen hebben om betalingen uit te voeren via het voorafbetalingssysteem Prepaid (vroeger: budgetmeter), en dus tijdens de winterperiode het risico lopen om zonder verwarming te vallen.

De kost hiervoor kan deels worden gerecupereerd bij de distributienetbeheerder, deels ook bij de hulpvrager.

Sinds 2018 is de toepassingsperiode van de maatregel verruimd met twee maanden waardoor ze voortaan standaard loopt van 1 november tot en met 31 maart. Afhankelijk van de noden van de betrokken gezinnen, kunnen de tussenkomsten dus maximaal gedurende 5 maanden worden toegekend.

Elke inwoner met een voorafbetalingssysteem Prepaid of met een digitale meter in voorafbetaling voor elektriciteit met een exclusief nachtmeter zal na het akkoord aangeschreven worden om te informeren over zijn rechten. Het bedrag waarop een inwoner recht heeft is afhankelijk van het type woning en het al dan hebben van het sociaal tarief (beschermende afnemer).

Na contact met een OCMW medewerker zal er een sociaal onderzoek worden gevoerd dat minstens volgende elementen bevat:

- Het risico van energiearmoede voor het gezin in kwestie: dat mensen die kort voor of tijdens de winterperiode een budgetmeter geplaatst krijgen, nog geen reserve hebben kunnen opladen, kan hierbij in overweging genomen worden;
- Woningtypologie (vrijstaande woning, rijhuis/hoekhuis of appartement);
- het type elektriciteitscontract, in het geval de aanvrager op elektrische verwarming verwarmt. Enkel elektriciteitscontracten met exclusief of uitsluitend nachttarief komen in aanmerking voor een tussenkomst;
- Al dan niet recht hebben op de sociale maximumprijzen voor energie. Het OCMW kan dit nagaan in de Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid. Een hulpvrager die nog niet is opgenomen in de kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid (KSZ), moet het bewijs leveren van dit recht. Ook de lijst die de netbeheerder doorstuurt naar het OCMW, bevat dit gegeven;
- De financiële mogelijkheden van de hulpvrager met betrekking tot eventuele (al dan niet gedeeltelijke) terugbetaling van het toegekende bedrag.

Dit sociaal verslag wordt samen met een voorstel voorgelegd aan de leden van het bijzonder comité voor de sociale dienst.

In afwachting van de definitieve goedkeuring van de Vlaamse regering aan het noodbesluit op 30/09/2022, werden de exacte bedragen van de halfmaandelijke tussenkomsten (die vastgelegd worden per ministerieel besluit) nog niet bekendgemaakt. Deze worden gepubliceerd op: www.vlaanderen.be/minimale-levering-aardgas
www.vlaanderen.be/minimale-levering-elektriciteit

Juridische grond

- Decreet over het lokaal bestuur.
- Energiebesluit van 19/11/2010.

Stemming

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit:

Enig artikel - Gaat akkoord om gebruik te maken van het systeem van 'minimale levering aardgas en exclusief nachttarief' winter 2022-2023.

4. Klachtenbehandeling - Algemeen reglement klachtenbehandeling: **Goedkeuring**

De raad,

In openbare zitting vergaderd.

Samenvatting

Het OCMW reglement inzake klachtenbehandeling zoals goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn op 05/12/2011 is niet meer in overeenstemming met de huidige hogere regelgeving. Om de administratieve klachtenbehandeling vlot en correct te laten verlopen werd een nieuwe algemeen reglement klachtenbehandeling opgesteld, dat nu ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de raad voor maatschappelijk welzijn.

Voorgeschiedenis

- 05/12/2011: Besluit van de raad van maatschappelijk welzijn houdende de goedkeuring van het OCMW reglement inzake klachtenbehandeling.
- 26/10/2022: Besluit van de gemeenteraad houdende de goedkeuring van het algemeen reglement klachtenbehandeling.

Feiten en context

Het OCMW reglement inzake klachtenbehandeling zoals goedgekeurd door de raad van maatschappelijk welzijn op 05/12/2011 is niet meer in overeenstemming met de huidige hogere regelgeving.

Het Decreet van 22/12/2017 over het lokaal bestuur, artikel 303,§1. geeft aan dat:

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.

Dit betekent dat het klachtenreglement zich enkel mag toespitsen op de administratieve dienstverlening. Klachten gericht tegen lokale mandatarissen moeten behandeld worden volgens de deontologische code die van toepassing is op het orgaan waarin de mandataris zetelt.

Juridische grond

Het Decreet van 22/12/2017 over het lokaal bestuur, inzonderheid artikel 302-303.

Argumentatie

De klachtenbehandeling is een belangrijk sluitstuk in de dienstverlening van het OCMW. Om dit correct en vlot te laten verlopen is het van belang dat het geldende reglement klachtenbehandeling in overeenstemming is met de hogere regelgeving en de normen en waarden van de organisatie.

Bijzonderheden bij de besluitvorming

De fractie Groen stelt volgend amendement voor:

Voegt artikel 3 toe aan het besluit:

Zendt steeds zo snel als mogelijk een ontvangstmelding met vermelding van de procedure aan de klager.

Het huidige artikel 3 wordt artikel 4.

Dit amendement wordt met eenparigheid van stemmen goedgekeurd.

Stemming

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Besluit:

Artikel 1 - Heft het OCMW reglement inzake klachtenbehandeling zoals goedgekeurd door de raad van maatschappelijk welzijn op 05/12/2011 op.

Artikel 2 - Keurt het nieuw algemeen reglement klachtenbehandeling goed als volgt:

1. Inleiding

Zoals voorgeschreven in het Decreet van 22/12/2017 over het lokaal bestuur organiseert het lokaal bestuur van Bonheiden een systeem van klachtenbehandeling op ambtelijk niveau voor de gemeente (inclusief de scholen), het OCMW en het Autonoom Gemeentebedrijf Patrimonium van Bonheiden.

2. Toepassingsgebied

Artikel 1. Definities

Voor de toepassing van dit reglement gelden volgende definities:

- Informatievraag: eenvoudige vraag naar wie, wat, waar, enz.
- Suggestie: een voorstel om een situatie of dienstverlening te verbeteren.
- Melding: een neutrale signalisatie van een situatie of mankement waarbij een tussenkomst van een dienst in het lokaal bestuur gewenst is.
- (Beleids)kritiek: een uiting van ongenoegen over een beleidsmaterie of beslissing van een bestuursorgaan.
- Klacht: een manifeste uiting van ongenoegen waarbij de klachtindiener formeel aangeeft dat het de intentie is een klacht in te dienen. Dit kan blijken uit:
 - het gebruik van de term 'klacht' of
 - door het rechtstreeks aanschrijven van de klachtencoördinator of
 - de beoordeling door de klachtencoördinator van de algemene toon en intentie van het schrijven.

Artikel 2. Niet-ontvankelijkheid van een klacht

Worden beschouwd als niet-ontvankelijke klachten:

- Informatievragen, suggesties en meldingen, zoals beschreven in artikel 1. Deze zaken worden behandeld als inkomende briefwisseling en gemeld aan de bevoegde dienst of via de geijkte kanalen (zoals het meldpunt op de gemeentelijke website).
- (Beleids)kritieken zoals beschreven in artikel 1, deze worden doorgegeven aan de bevoegde schepen voor verdere behandeling.
- Klachten die betrekking hebben op het handelen van een lokale mandataris die voor de gemeente, het OCMW of het AGBPB een positie bekleedt. Deze klacht wordt behandeld zoals beschreven in de deontologische code voor lokale mandatarissen. Indien de deontologische code voor de behandeling van zulke klachten geen werkwijze omvat, dan worden de klachten doorgegeven aan de voorzitter van de gemeenteraad. Het is immers de gemeenteraad die bij het eventuele gebrek van werkwijze in zijn volledigheid bevoegd is.
- Klachten die anoniem werden ingestuurd.
- Klachten die enkel mondeling worden ingediend.
- Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure.
- Klachten waarvoor een formele beroepsmogelijkheid voorzien is.
- Klachten waarvoor een specifieke procedure voorzien is in de wetgeving.
- Klachten waarbij het lokaal bestuur geen betrokken partij is.
- Klachten waar de klachtindiener geen belang in kan aantonen.
- Klachten over feiten die zich al meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld, tenzij de gevolgen van deze feiten zich pas na meer dan een jaar manifesteren.
- Klachten die betrekking hebben op feiten waarover al eerder een klacht werd ingediend en die al behandeld werd conform het reglement klachtenbehandeling zonder dat hiervoor nieuwe inhoudelijke elementen aangedragen worden.

3. Procedure van klachtenbehandeling

Artikel 3. Antwoordverbinten

Het lokaal bestuur van Bonheiden verbindt zich ertoe steeds te antwoorden aan de persoon die contact opneemt met het bestuur, ongeacht of het over een informatievraag, suggestie, melding, kritiek of klacht gaat.

Artikel 4. Registratie van de klachten

1° De klachtenbehandeling wordt gecoördineerd door de dienst communicatie die fungeert als klachtencoördinator.

2° Na ontvangst registreert de klachtencoördinator de klacht in klachtenregister, met de volgende gegevens:

- De datum van de klacht,
- De identificatie- en contactgegevens van de klachtindiener,
- Via welk communicatiekanaal de klacht werd gemeld,
- Een korte omschrijving van de klacht,
- De dienst/ persoon op wie de klacht betrekking had,
- De datum van ontvangstmelding,
- De datum van afhandeling,
- Het resultaat van de klachtenbehandeling (beoordeling van gegrondheid, eventueel genomen maatregelen in navolging van de klacht).

3° Wanneer een klacht meteen opgelost kan worden wordt deze nog steeds geregistreerd. Deze klacht wordt meteen geregistreerd als afgehandeld en niet verder behandeld.

Artikel 5. Beoordeling van ontvankelijkheid en ontvangstmelding

1° De klachtencoördinator onderzoekt of de klacht ontvankelijk is en stuurt binnen de 10 werkdagen een ontvangstmelding naar de klachtindiener met vermelding van de uitslag van het ontvankelijkheidsonderzoek en de motivering bij niet-ontvankelijkheid.

2° Indien de klacht niet ontvankelijk bevonden wordt, wordt deze afgesloten in het klachtenregister.

3° Indien de klacht wel ontvankelijk bevonden wordt, stuurt de klachtencoördinator deze door naar de klachtenbehandelaar.

Artikel 6. De klachtenbehandelaar

1° Wanneer de klacht betrekking heeft op een dienst of afdeling dan treedt het dienst- of afdelingshoofd op als klachtenbehandelaar. Wanneer het afdelingshoofd zelf betrokken is bij de klacht treedt de algemeen directeur op als klachtenbehandelaar.

2° Wanneer de klacht gericht is tegen een medewerker dan treedt de hiërarchisch overste op als klachtenbehandelaar. Deze brengt de medewerker meteen op de hoogte van de klacht.

3° Wanneer de klacht gericht is tegen de algemeen directeur of financieel directeur dan treedt een comité bestaande uit het college van burgemeester en schepenen en voorgezeten door de voorzitter van de gemeenteraad op als klachtenbehandelaar.

4° Bij interne klachten treedt het diensthoofd personeel op als klachtenbehandelaar.

Artikel 7. Behandeling en beoordeling van de klacht

1° De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht op een neutrale en objectieve manier.

2° Tijdens het onderzoek speelt de klachtenbehandelaar een bemiddelende rol en wordt gestreefd naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, wordt de procedure afgesloten.

3° De klachtenbehandelaar bezorgt op eigen initiatief aan de klachtcoördinator ten laatste 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht een antwoord. De klachtencoördinator bezorgt het antwoord aan de klachtindiener, vult het klachtenregister aan en registreert de klacht als afgehandeld.

4. Rapportering van klachten

Artikel 9. Rapportering van klachten

1° De klachtencoördinator bezorgt elk kwartaal een overzicht van de klachten en de behandeling ervan aan het managementteam. Het managementteam engageert zich om aan de hand van de resultaten de organisatie bij te sturen waar nodig.

2° De klachtencoördinator brengt jaarlijks in de maand maart een rapport over de behandelde klachten ter kennis op een besloten zitting van de gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn / raad van bestuur van het AGBPB. Het rapport handelt over de klachten van het jaar voordien.

Artikel 3 - Zendt steeds zo snel als mogelijk een ontvangstmelding met vermelding van de procedure, aan de klager.

Artikel 4 - Maakt dit reglement binnen de 10 dagen bekend op de gemeentelijke webtoepassing, overeenkomstig artikelen 286 en 287 van het Decreet over het lokaal bestuur en brengt de toezichthoudende overheid hiervan dezelfde dag op de hoogte, overeenkomstig artikel 330 van het Decreet over het lokaal bestuur.

De voorzitter sluit de zitting om 20.20 u.
