NOTULEN
van de zitting van de OCMW-raad van 28 juni 2023
Grote vergaderzaal, Kasteeldreef 72 te 9920 Lievegem

Aanwezig: Nicholas Spinel, voorzitter
Kim Martens, burgemeester
Freddy Haegeman, Caroline Fredrick, Chris De Wispelaere, Guy De Neve, Jeroen Van Acker, Vincent Laroy, Hilde De Graeve, Schepenen
Ivan Goethals, Jurgen Blomme, Dirk De Poorter, Tim Maenhout, Judith De Muynck, Nik Braeckman, Ann Boterdaele, Didier Garré, Patrick Dossche, Wouter De Muynck, Marc Boterdaele, Lut Van der Spurt, Gunter Lippens, Wouter Ryckaert, Matthias De Block, Christophe Huysman, Raadsleden
Eddy De Mits, algemeen directeur

Verontschuldigd: Martine Lataire-Gyssels, schepen
Steven Lambert, Wout Bonroy, Silke Eloot, Raadsleden

Afwezig: /

De voorzitter opent de zitting om 20.22 uur.

De vergadering wordt om 20.23 uur tijdelijk geschorst tussen agendapunten 2 en 3 om de gelegenheid te geven aan de gemeenteraad, om, na vaststellen door de raad voor maatschappelijk welzijn van zijn gedeelte van de jaarrekening 2022, op zijn beurt de jaarrekening 2022 deel OCMW goed te keuren.

De zitting wordt met punt 3 hernomen om 22.04 uur.

OPENBAAR

1. Goedkeuren notulen en zittingsverslag van de vorige zitting

Bevoegd lid
Nicholas Spinel, voorzitter

Regelgeving
Decreet lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 32 en 74
Besluit van de raad voor maatschappelijk welzijn van 29 mei 2019 houdende goedkeuring huishoudelijk reglement ocmw-raad, artikel 31 en 32

Feiten en motivering
De notulen en het zittingsverslag van de vergadering van de OCMW-raad worden onder de verantwoordelijkheid van de algemeen directeur opgesteld.
Behalve in spoedeisende gevallen worden de notulen en het zittingsverslag van de vorige vergadering ten minste acht dagen voor de dag van de vergadering ter beschikking gesteld van de

OCMW-raadsleden.
Elk OCMW-raadslid heeft het recht tijdens de vergadering opmerkingen te maken over de redactie van de notulen en het zittingsverslag van de vorige vergadering. Als die opmerkingen door de OCMW-raad worden aangenomen, worden de notulen en het zittingsverslag in die zin aangepast.
Als er geen opmerkingen worden gemaakt over de notulen en het zittingsverslag van de vorige vergadering worden de notulen en het zittingsverslag als goedgekeurd beschouwd en worden ze ondertekend door de voorzitter van de OCMW-raad en de algemeen directeur.
Het zittingsverslag is te bekijken op https://youtu.be/bh8I3J0he9Q

Besluit
Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.
De OCMW-raad keurt de notulen en het zittingsverslag van de OCMW-raadszitting van 31 mei 2023 goed.

Bekendmaking
De notulen worden gepubliceerd op de gemeentelijke website.

2. Jaarrekening 2022 deel OCMW Lievegem: vaststelling

Bevoegd lid
Kim Martens, schepen

Regelgeving
Het Decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur, artikelen 41, 3°, 249, 250, 260 en 262
Besluit van de Vlaamse Regering van 30 maart 2018 over de beleids- en beheerscyclus van de lokale en provinciale besturen
Ministerieel besluit van 26 juni 2018 over de beleids- en beheerscyclus
OCMW-raadsbesluit van 18 december 2019 houdende goedkeuring meerjarenplan 2020 - 2025 deel OCMW Lievegem
OCMW-raadsbesluit van 16 december 2020 houdende meerjarenplan 2020 - 2025 - aanpassing 1 deel OCMW Lievegem
OCMW-raadsbesluit van 22 december 2021 houdende meerjarenplan 2020 - 2025 - aanpassing 2 deel OCMW Lievegem
OCMW-raadsbesluit van 21 december 2022 houdende meerjarenplan 2020 - 2025 - aanpassing 3 deel OCMW Lievegem
Gemeenteraadsbesluit van 28 juni 2023 houdende jaarrekening 2022 deel gemeente Lievegem: vaststelling
Besluit van het vast bureau van 13 juni 2023 houdende kennisname van de jaarrekening 2022 deel ocmw

Feiten en motivering
Overeenkomstig artikel 260 , tweede en derde lid, van het Decreet Lokaal Bestuur bestaat de jaarrekening uit een beleidsevaluatie, een financiële nota en een toelichting en wordt deze vastgesteld voor 30 juni van het boekjaar dat volgt op het boekjaar waarop de rekening betrekking heeft.
De jaarrekening werd 14 dagen voor de gemeenteraadszitting via het notuleringsprogramma ter beschikking gesteld van de raadsleden.
Conform artikel 249 § 3 van het Decreet Lokaal Bestuur stemmen de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn hun deel van elk beleidsrapport. Nadat de raden zo het beleidsrapport elk voor hun deel hebben vastgesteld, keurt de gemeenteraad het deel van het beleidsrapport zoals vastgesteld door de raad voor maatschappelijk welzijn goed. Door die goedkeuring wordt het beleidsrapport in zijn geheel geacht definitief vastgesteld te zijn.

Financiële impact

Het boekjaar sluit per 31 december 2022 af met volgende kerncijfers :
Evenwichtscriteria

Beschikbaar budgettair resultaat :	19.073.106
Autofinancieringsmarge :	2.934.613

Balans op 31 december 2022

Activa		**Passiva**	
Vlottende activa :	25.287.154	Schulden :	30.956.201
Vaste activa :	117.865.125	Netto-actief :	112.196.078
Totaal :	**143.152.279**	**Totaal :**	**143.152.279**

Staat van opbrengsten en kosten op 31 december 2022

Kosten :	38.943.349
Opbrengsten :	38.112.925
Overschot/tekort boekjaar :	**-830.424**

Na opmaak van de jaarrekening 2022 blijkt het “beschikbaar budgettair resultaat” dus 6.380.890 euro beter in vergelijking met wat voor boekjaar 2022 was vooropgesteld in het meerjarenplan 2020 - 2025 zoals vastgesteld door de raad op 22 december 2021.

Er werden echter nog heel wat investeringskredieten overgedragen van 2022 naar 2023 (cfr. decreet lokaal bestuur, art. 258) op basis van het collegebesluit van 28 februari 2023 waarbij voor 4.290.627 euro aan kredieten voor investeringsontvangsten en 10.034.169 euro aan kredieten voor investeringsuitgaven werden overgedragen. Per saldo is dit 5.743.542 euro dat in de loop van het boekjaar 2023 nog kan worden aangewend.

Besluit
Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.
Enig artikel
De OCMW-raad stelt de jaarrekening 2022, deel OCMW Lievegem, vast zoals terug te vinden in bijlage en als dusdanig deel uitmakend van dit besluit.

Bekendmaking
Publicatie op de gemeentelijke website.
Deze publicatie wordt gemeld aan de toezichthoudende overheid en digitaal gerapporteerd aan de Vlaamse Regering.

3. Klachtenreglement lokaal bestuur Lievegem: vaststelling

Bevoegd lid
Kim Martens, burgemeester

Regelgeving
Decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur, inzonderheid artikel 78 §3 over de bevoegdheid van de raad voor maatschappelijk welzijnom de gemeentelijke reglementen vast te stellen en artikel 302 over de organisatie van een systeem van klachtenbehandeling bij reglement door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn
Het besluit van het college van burgemeester en schepenen van 30 mei 2023 houdende de principiële goedkeuring van het klachtenreglement van lokaal bestuur Lievegem

Feiten en motivering

1. Strategisch kader

1.1 Algemeen

- Klachten en meldingen zijn vragen van inwoners om geholpen te worden of om onze dienstverlening beter te maken of organiseren.
- Een inwoner kent vaak het verschil niet tussen een klacht en een melding, en hoeft dat niet te weten. (De klant mag zelfs een melding een klacht noemen als hij/zij dat wenst.)
- Klachten (en meldingen) mogen via elk kanaal binnen komen.

1.2 Basisregels uit werkgroep dienstverlening

Uit de werkgroep dienstverlening kwamen 10 basisregels waar eensgezindheid over was in een workshop rond klantencontacten:

- We zorgen ervoor dat de klant de juiste persoon of het juiste team snel en makkelijk kan bereiken (klant niet van kastje naar muurtje sturen).
- We houden de klant op de hoogte van het verloop van zijn vraag / melding/ klacht en we geven feedback. We bedanken de klant en geven de klant proactief informatie over het proces.
- We ondernemen actie en we zoeken naar een oplossing. We denken mee met de klant.
- We volgen de vraag/melding/ klacht op tot die is afgewerkt (= hetzij opgelost, hetzij een eindantwoord aan de klant).
- We vragen actief bijkomende info op aan de klant wanneer de vraag / melding of klacht onduidelijk is.
- We antwoorden snel of binnen een redelijke termijn. Wanneer het over een gevaarlijke situatie gaat antwoorden we meteen en handelen we meteen.
- We antwoorden correct (juiste informatie) en in verstaanbare taal: no nonsense, to the point en concreet.
- We kiezen steeds voor een respectvolle en gelijkwaardige houding naar de klant. We werken op maat van de klant en tonen empathie en blijven steeds vriendelijk en beleefd.
- We houden rekening met de voorkeur van de klant (als die bekend is) over het kanaal waarmee we hem/haar benaderen (telefoon, mail, brief).
- Bij wederkerige vragen/meldingen/klachten zoeken we naar structurele oplossingen en werken we proactief.

2. Een klachtenreglement

Een lokaal bestuur moet een klachtenreglement hebben volgens het decreet lokaal bestuur.
Dat klachtenreglement bevat het systeem (= de manier) waarop klachten behandeld worden. Een bestuur is vrij om het systeem te kiezen, maar dat moet natuurlijk voldoen aan grondbeginselen van behoorlijk bestuur. Anderzijds willen we het proces ook niet te complex maken.
Wat van belang is, is dat de inwoner binnen de kortst mogelijke termijn geholpen wordt.

3. Doel

Uit het kader en de parameters destilleren we een doel. Het doel bestaat uit kernwoorden die de lading van de 10 basisregels dekken en de algemene parameters respecteren:

Klachten efficiënt, tijdig, grondig, empatisch en als kans behandelen.

Financiële impact

Besluit

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.

Artikel 1

De raad voor maatschappelijk welzijn stelt het klachtenreglement van het lokaal bestuur Lievegem vast.

Artikel 2
Het klachtenreglement van het lokaal bestuur Lievegem treedt vanaf 1 juli 2023 in werking.

Bijlagen die integraal deel uitmaken van het besluit
REGLEMENT OVER DE KLACHTENBEHANDELING

Artikel 1. Visie en doel
Dit reglement organiseert een laagdrempelig systeem voor de behandeling van klachten over de werking van de diensten van het lokaal bestuur Lievegem.
Iedereen heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht over de dienstverlening van het lokaal bestuur Lievegem. Het lokaal bestuur Lievegem verzekert iedere indiener van een klacht het recht op een objectieve, behoorlijke en kosteloze behandeling van de klacht overeenkomstig de bepalingen van dit reglement.

Artikel 2. Definities
In dit reglement hanteren we de onderstaande definities:
- Vraag: Een (rechts)persoon uit een behoefte aan informatie.
- Suggestie: Een (rechts)persoon uit een suggestie om iets te overwegen.
- Melding: Een uiting van een (rechts)persoon over een situatie, gebrek of tekortkoming zonder dat hij ontevreden is over de dienstverlening of het gevoerde beleid, waarbij de tussenkomst van een lokaal bestuur of een dienst aangeboden door derden mogelijks noodzakelijk is.
- Klacht: Een duidelijke uiting van ontevredenheid van een (rechts)persoon over een niet correcte uitvoering van de dienstverlening en/of een onbehoorlijke reactie of antwoord van een medewerker. Voor de toepassing van dit reglement wordt ervan uitgegaan dat er voorafgaand een mislukt contact is geweest met een medewerker van het bestuur.
- 2e lijnsklacht: Een (rechts)persoon die contact opneemt nadat hij eerder een melding of klacht heeft geformuleerd bij de administratie, en waarbij hij niet of niet binnen een redelijke termijn antwoord krijgt, of waarbij hij geen voldoening neemt met het gekregen antwoord.
- Het lokaal bestuur Lievegem: Alle entiteiten van de gemeente en OCMW Lievegem.
- Klachtindiener: Een (rechts)persoon die een klacht heeft.
- Klachtontvanger: Het meldpunt is klachtontvanger en eerste aanspreekpunt voor het aannemen en registreren van binnenkomende klachten. Een klachtindiener kan zich ook richten tot ieder personeelslid van het lokaal bestuur Lievegem dat eveneens als klachtontvanger kan optreden.
- Contactpersoon klachten: Deze medewerker van het lokaal bestuur Lievegem volgt de behandeling van de klacht op en gaat na of alle stappen van de procedure klachtenbehandeling volgens afspraak en tijdig worden doorlopen. De contactpersoon klachten gaat na of de klacht binnen de toepassing van het reglement valt, duidt per dossier een onafhankelijke klachtenbehandelaar aan en verzekert de registratie en verzending van het antwoord;
- Klachtenbehandelaar: Deze medewerker van het lokaal bestuur Lievegem behandelt het klachtendossier inhoudelijk en werkt een voldragen antwoord uit en/of stelt een oplossing voor. De klachtenbehandelaar heeft een maximale onafhankelijkheid ten aanzien van het dossier/de klacht.
- Bemiddelaar/Bemiddelingsdienst: Deze medewerker/dienst van het lokaal bestuur Lievegem is verantwoordelijk voor de opvolging van de tweedelijnsklachten.
- Ontvankelijk: Een klacht is ontvankelijk en behandelbaar volgens dit reglement als die aan de voorwaarden van een klacht voldoet aan de voorwaarden zoals bepaald in artikel 3.
- Gegrond: In het onderzoek wordt nagegaan in welke mate een klacht terecht is. Dit drukken we uit in gradaties zoals bepaald in artikel 7, §2.

Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied
§1. Dit reglement is van toepassing op het lokaal bestuur Lievegem.

§2. Volgende klachten vallen buiten het toepassingsgebied van dit reglement en zijn onontvankelijk:

1°. De klachten die geen betrekking hebben op de werking van de teams binnen het lokaal bestuur, waaronder:
   a. de klachten die betrekking hebben op het algemeen beleid;
   b. de klachten over aangelegenheden waarvoor het lokaal bestuur Lievegem niet bevoegd is;
   c. de klachten die betrekking hebben op betwistingen tussen natuurlijke en/of rechtspersonen onderling.

2°. De klachten die onderhevig zijn aan een andere behandelingsprocedure binnen het lokaal bestuur, waaronder:
   a. de klachten die betrekking hebben op schadedossiers waarbij het lokaal bestuur betrokken partij is;
   b. de klachten van personeelsleden die betrekking hebben op hun tewerkstelling bij het lokaal bestuur Lievegem.

3°. De klachten die betrekking hebben op feiten of voorvallen die het voorwerp zijn van een juridische betwisting, van een gerechtelijke of administratieve procedure.

4°. De klachten die kennelijk onredelijk zijn in de zin dat de klachtindiener zijn recht op behandeling van een klacht misbruikt of aanwendt op een wijze die van een normaal zorgvuldig en omzichtig persoon mag verwacht worden.

5°. De klachten die eerder werden ingediend en volledig werden behandeld.

§3. De klachten die buiten de toepassing van dit reglement vallen, worden geregistreerd, maar niet verder behandeld. Zij krijgen de beoordelingsstatus ”onontvankelijk”.
Het lokaal bestuur Lievegem streeft naar een cultuur van continue verbetering. Alle klachten (ook anonieme) die worden ontvangen, vormen hierbij belangrijke input.

Artikel 4. Indienen van een klacht
§1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij een klachtontvanger.

Artikel 5. Registratie
§1. Na ontvangst worden klachten door de klachtontvanger geregistreerd in een centrale databank en voor verdere behandeling toegewezen aan het juiste team.
§2. Na de registratie van een klacht ontvangt de klachtindiener een (automatische) ontvangstmelding.

Artikel 6. Ontvankelijkheidsonderzoek
§1. Na registratie onderzoekt de contactpersoon klachten de ontvankelijkheid van de klacht op basis van de regels zoals opgenomen in artikel 3, §2 van dit reglement.
§2. Als na onderzoek blijkt dat de klacht onontvankelijk is, wordt de klachtindiener uiterlijk binnen een termijn van 3 werkdagen na ontvangst van de klacht, hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. In dit antwoord zal de klachtindiener, in de mate van het mogelijke, geïnformeerd worden over eventuele andere stappen of zal deze doorverwezen worden naar de juiste procedure of bevoegde instantie. Na deze schriftelijke melding beschouwt het lokaal bestuur Lievegem de klacht als afgehandeld.
§3. Als na onderzoek blijkt dat de klacht ontvankelijk is, wordt de klachtindiener uiterlijk binnen een

termijn van 3 werkdagen na ontvangst van de klacht, hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

Artikel 7. Behandelen en opvolgen van klachten
§1. Eenmaal de klacht ontvankelijk blijkt, vangt het inhoudelijk onderzoek aan. Hierbij onderzoekt de klachtenbehandelaar de klacht inhoudelijk op basis van alle beschikbare informatie.
De klachtenbehandelaar kan bijkomende informatie inwinnen die nuttig kan zijn voor het onderzoek naar de klacht.

§2. De klacht krijgt een kwalificatie: ongegrond, gegrond, deels gegrond of geen oordeel.
1°. Ongegrond: het lokaal bestuur heeft geen fout begaan.
2°. Deels gegrond: zowel het lokaal bestuur Lievegem als de indiener van de klacht hebben een fout begaan.
3°. Gegrond: de gedragingen van het lokaal bestuur zijn in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De indiener van de klacht krijgt gelijk.
4°. Geen oordeel: ondanks alle elementen in het dossier kan er niet vastgesteld worden hoe beide partijen beter hadden kunnen handelen.

§3. Als de klacht gegrond of deels gegrond is, zal het lokaal bestuur Lievegem de nodige inspanningen leveren om tot een oplossing te komen.

§4. De klachtindiener ontvangt de beslissing en, in voorkomend geval, een voorstel van oplossing binnen een termijn van 10 werkdagen na de verklaring van ontvankelijkheid. Dit is niet noodzakelijk een eindbeslissing, maar kan ook een stand van zaken met een overzicht van reeds ondernomen acties zijn.

§5. We streven ernaar om binnen de 10 werkdagen een eindbeslissing te geven. Als er juridisch advies ingewonnen moet worden of er een terugkoppeling naar een bestuursorgaan moet gebeuren, kan dit langer duren. Dit communiceren we naar de klager.

Artikel 8. Rapportage
§1. De algemeen directeur rapporteert aan de gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn over de ingediende klachten tegen het lokaal bestuur Lievegem in de kwartaalrapportering.

Artikel 9. Bemiddelaar
§1. Als de klachtindiener geen voldoening neemt met het gekregen antwoord op zijn klacht of de klacht niet binnen een redelijke termijn beantwoord wordt, kan de klachtindiener zich richten tot de bemiddelingsdienst van het lokaal bestuur Lievegem.
§2. Als een klachtindiener na behandeling van een klacht nogmaals contact opneemt met het lokaal bestuur Lievegem voor identiek dezelfde klacht, dan behandelt de bemiddelingsdienst van het lokaal bestuur Lievegem de klacht.
§3. De klachtindiener ontvangt de beslissing en, in voorkomend geval, een voorstel van oplossing binnen een termijn van 10 werkdagen na de verklaring van ontvankelijkheid. Dit is niet noodzakelijk een eindbeslissing, maar kan ook een stand van zaken met een overzicht van reeds ondernomen acties zijn.

Artikel 10. Informatieveiligheid
De verwerking van persoonsgegevens in het kader van de toepassing van dit reglement verloopt steeds in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en het privacybeleid van het lokaal bestuur Lievegem.
Voor meer informatie kan men terecht op https://www.lievegem.be/privacy-policy.

Artikel 11. Inwerkingtreding
Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2023.

Bekendmaking
Bekendmaking op de website.
Naar ABB via digitaal loket.

De voorzitter sluit de zitting om 22.05 uur.

Namens de OCMW-raad van Lievegem

De algemeen directeur
Eddy De Mits

De voorzitter
Nicholas Spinel