

**UITTREKSEL UIT HET NOTULENBOEK VAN DE  
RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN  
ZITTING VAN 19/09/2022.**

**Aanwezig:**

Peter Lambrechts, Voorzitter  
Bart Seldeslachts, Burgemeester  
Luc Abrams, Marleen Van den Eynde, Wim Claes, Willem Wevers, Karel Van Elshocht, Cindy Vanbaeden, Schepenen  
Ronny Roofthoof, Marion De Bock, Mia Wauters, Anja Poortmans, Yvonne De Ridder, Guido Daelemans, Walter Claes, Fons Francken, Luc Blommaerts, Begga Van linden, Marc Van den Brande, Eric Van den Eynde, Felicia Van Thuyne, Veerle Van Dyck, Wim Annaert, Joost Fillet, Marjan De Nayer, Nele Van der Spiegel, Raadslid OCMW  
Kizzy Rombaut, Waarnemend algemeen directeur

**Verontschuldigd:**

Sophie Baeckelmans, Raadslid OCMW  
Luc Dom, Algemeen directeur

**DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN  
In openbare zitting**

**Onderwerp: Klachtenprocedure Lokaal Bestuur Kontich - Goedkeuring - Goedgekeurd**

**Besluit: Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.**

Artikel 1.

De raad voor maatschappelijk keurt de aangepaste klachtenprocedure van het lokaal bestuur Kontich goed.

Art. 2.

De raad voor maatschappelijk welzijn gaat akkoord met de aanstelling van Elke Eggerickx als klachtenbehandelaar voor Dienst groepsopvang ('t Brugske en 't Wisterke), Dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg en Serviceflatvoorziening Altena.

De raad voor maatschappelijk welzijn gaat akkoord met de aanstelling van Bert Verbeeck als klachtenbehandelaar voor de overige diensten van het OCMW.

**Feiten en Context**

De huidige klachtenprocedure werd goedgekeurd in gemeenteraadszitting dd. 19 juni 2017 en is om meerdere redenen aan vernieuwing toe.

Onderstaande zaken klopten niet meer en werden geüpdatet:

- Het document werd opgemaakt in een vorige versie van de huisstijl.

- De huidige procedure gaat enkel over het gemeentebestuur en niet over het lokaal bestuur. Er is geen versie voor OCMW en AGB. Ook over het BCSD staat er niets in.
- Er zitten verwijzingen in naar het gemeentedecreet, dat inmiddels vervangen werd door het decreet lokaal bestuur.
- Een aantal zaken kloppen niet meer (niet alle medewerkers zijn ambtenaren, er is geen fax meer waarnaar klachten gestuurd kunnen worden...)
- Artikel 9 van de procedure zegt dat indien de verzoeker na onze definitieve behandeling ten gronde niet tevreden is met het verkregen antwoord van ons bestuur, hij in beroep kan gaan bij de Ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap. Dit klopt niet, want we zijn nooit een samenwerkingsovereenkomst aangegaan met de Vlaamse Ombudsdienst. In het MAT van maart '22 werd gezegd Artikel 9 te behouden, wat betekent dat we een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst dienen aan te gaan.
- In de procedure staat niet wie de klachtenbehandelaar is, en uit verder opzoekingswerk blijkt dat er ook nooit een behandelaar aangesteld werd.

Onderstaande zaken zijn nieuw:

- Bert Verbeeck wordt klachtenbehandelaar voor heel het lokaal bestuur en AGB, met uitzondering van Dienst groepsopvang ('t Brugske en 't Wisterke), Dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg en Serviceflatvoorziening Altena. Elke Eggerickx wordt klachtenbehandelaar voor Dienst groepsopvang ('t Brugske en 't Wisterke), Dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg en Serviceflatvoorziening Altena.
- Thuiszorg, Serviceflats Altena en 't Brugske & 't Wisterke hebben hun eigen (verplichte) kwaliteitshandboeken inclusief eigen klachtenprocedure, die zegt dat de teammanager burger & welzijn instaat voor klachtenbehandeling op het tweede niveau en zich hiervoor beroept op de klachtenprocedure van gemeente & OCMW. De aanpassing van onze klachtenprocedure doet dus niks af aan de inhoud van deze kwaliteitshandboeken, beiden kunnen naast elkaar bestaan. Om de bestaande kwaliteitshandboeken en de nieuwe klachtenprocedure beter op elkaar af te stemmen duiden we Elke Eggerickx specifiek aan als klachtenbehandelaar voor Thuiszorg, Serviceflats Altena en 't Brugske & 't Wisterke.
- We maken 1 klachtenprocedure voor het lokaal bestuur, dus geen 3 aparte voor gemeente/OCMW/AGB.
- Klachten die binnenkomen tijdens afwezigheid van de klachtenbehandelaar, zullen opgevolgd worden door de communicatiedienst.
- De overeenkomst met Vlaamse Ombudsdienst kan aangegaan worden na goedkeuring van de klachtenprocedure.

### **Bevoegdheid**

Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017; art. 77 en 78, betreffende de bevoegdheden van de raad voor maatschappelijk welzijn en art. 302 en 303 betreffende de klachtenbehandeling.

### **Juridische grond**

- Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017
- De wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen, en latere wijzigingen
- Bestuursdecreet van 7 december 2018

### **Inspraak en advies**

- Besproken op het MAT van 09/03/2022 en het MAT van 20/07/2022
- Goedgekeurd voor agendering op de raden in CBS, VAB & DC AGB van 29 augustus 2022
- Besproken op de RC Ondersteuning van 7 september 2022

### **Financiële weerslag - BBC**

De vernieuwde klachtenprocedure wordt uitgegaan van een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst, deze samenwerkingsovereenkomst kost 5 eurocent per inwoner per jaar, wat voor Kontich uitkomt op ongeveer € 1100/jaar.

### **Argumentatie**

De redenen voor het aanpassen van de klachtenprocedure worden toegelicht onder feiten en context.

Bij Bevel,  
De Waarnemend algemeen directeur  
(wg) Kizzy Rombaut

De Voorzitter  
(wg) Peter Lambrechts

Voor eensluidend uittreksel  
Kontich, 21 september 2022

Kizzy Rombaut  
Waarnemend algemeen directeur

Peter Lambrechts  
Voorzitter