

Zitting van de raad voor maatschappelijk welzijn op maandag 25 februari 2019 om 22.50 uur in de gotische zaal van het stadhuis.

Waren aanwezig:	Winne Katleen, voorzitter; Laridon Lies, voorzitter van het vast bureau; Deprez Marc, De Keyrel Marc, Obin Martin, Verstraete Gabriel, leden van het vast bureau; Van Acker Jan, voorzitter BCSD; Goemaere Raphael, De Keyser Eric, Vanlerberghe Kurt, Vanrobaeys Mieke, Coupillie Koen, Laridon Bert, Claeys Inge, Moerman Bieke, Ramboer Karline, Laleman Bart, Dever Greet, Debaillie Jonas, Leenknecht Elsje, Van Coppenolle Joël, Thieren Sarah, Maertens Gert, Desender Johan, Bultinck Koen, raadsleden; Herman Marie, algemeen directeur.
Waren afwezig:	De Keyser Eric, raadslid

De voorzitter opent de vergadering om 22.50 uur.

OPENBARE ZITTING

1 Notulen vorige zitting en zittingsverslag - Goedkeuring.

Besluit De notulen en het zittingsverslag van de zitting van 28/01/2019 worden met algemene stemmen goedgekeurd.

2 Secretariaat - Algemeen - Organisatiebeheersing - Toetreding tot samenwerkingsvereniging Audio - Goedkeuring.

Bevoegdheid	artikel 77 van het decreet lokaal bestuur
Juridische grond	- de wet van 29/07/1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen - het bestuursdecreet van 07/12/2018
Verwijzingsdocumenten	- de raadsbeslissing van 18/12/2012 houdende de goedkeuring tot het invoeren van het algemeen kader voor het interne controlesysteem - het samenwerkingsvoorstel van Audio - de statuten Audio - het auditcharter - de presentatie Audio - de catalogus interne audits, advies- en ondersteuningsopdrachten
Feiten, context	De OCMW-raad keurde op 18/12/2012 het algemeen kader goed voor het

en argumentatie

 invoeren van het interne controlesysteem.

- Door het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017 wordt het intern controlesysteem vervangen door 'organisatiebeheersing' waarbij volgende doelstellingen worden beoogd: 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
 - de 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.
- Omdat het aangewezen is om de leidraad organisatiebeheersing voor lokale besturen te volgen die werd opgemaakt door Audit Vlaanderen, is het raadzaam om ons hiervoor te laten begeleiden door experts.
- Audio is een samenwerkingsverband van en voor lokale besturen dat opgericht werd op 15/06/2010 als een "vereniging titel 8" volgens het toen vigerend OCMW-decreet en die opdrachten uitvoert voor de OCMW's en ieder lokaal bestuur die toetreedt tot de vereniging.
- Audio werkt als ondersteunende dienst voor haar leden en voert interne audits uit, maakt een objectieve en onafhankelijke analyse op van de risico's en opportuniteiten en brengt de sterke en verbeterpunten in kaart en adviseert de leden het ontwikkelen en opvolgen van de organisatiebeheersing.
- Overeenkomstig het decreet lokaal bestuur kunnen de stad en het OCMW Diksmuide toetreden tot de vereniging Audio die uitsluitend werkt voor haar vennoten-leden waardoor de vennoten-leden zich rechtstreeks tot de vereniging kunnen wenden wat een soepele besluitvorming toelaat, waardoor een gunstige btw-regeling van toepassing is en waardoor het uitschrijven van overheidsopdrachten niet vereist is.
- De toetreding tot Audio biedt volgende meerwaarde:
 - de analyses en aanbevelingen met direct nut
 - de mogelijkheid tot ondersteuning bij de uitwerking van de verbeteracties
 - de sterke sectorspecifieke kennis
 - de uitwisseling van goede praktijken
 - de tips & tricks
 - de benchmark-informatie met gegevens van sectorgenoten
 - de klantgerichte werking met hoge service-normen.
- De eenmalige toetredingskost bedraagt 0,10 euro per inwoner en wordt door het stadsbestuur gedragen.
- Er is geen jaarlijkse vaste kost en iedere opdracht wordt afzonderlijk vooraf besproken, begroot en gefactureerd.
- Dit omhelst een lange termijn samenwerking en een jaarlijkse interne audit is aangewezen.
- Er wordt ook voorgesteld om een intern auditcomité op te richten.

Stemming

 Met algemene stemmen
Besluit

Enig artikel

Goedkeuring te verlenen om toe te treden tot de vereniging Audio om het OCMW te laten begeleiden door die organisatie in kader van de organisatiebeheersing.

3	Secretariaat - Algemeen - Vergoedingsregeling van de leden van het bijzonder comité voor de sociale dienst en hun plaatsvervangers - Goedkeuring.
----------	--

Bevoegdheid	artikel 77 van het decreet van 22/12/2017 over het lokaal bestuur
Juridische grond	artikel 107 van het decreet van 22/12/2017 over het lokaal bestuur
Verwijzingsdocumenten	- de beslissing van de OCMW-raad van 28/01/2019 houdende de vaststelling van het huishoudelijk reglement van de OCMW-raad - de beslissing van de gemeenteraad van 28/01/2019 houdende de vaststelling van het huishoudelijk reglement van de gemeenteraad - de beslissing van het vast bureau van 12/02/2019 houdende principiële goedkeuring aan de vergoedingsregeling voor de leden van het BCSD en hun plaatsvervangers
Feiten, context en argumentatie	- De leden van het bijzonder comité voor de sociale dienst (BCSD) ontvangen ten laste van het OCMW voor hun aanwezigheid op de vergaderingen van het BCSD een presentiegeld. - De OCMW-raad bepaalt het bedrag van het presentiegeld. Het presentiegeld bedraagt voor het bijwonen van de vergadering van het BCSD maximaal evenveel als het presentiegeld van de gemeenteraadsleden van de gemeente die door het OCMW wordt bediend, voor hun aanwezigheid op de gemeenteraad. - Als de OCMW-raad geen beslissing heeft genomen over het presentiegeld, bedraagt het evenveel als het presentiegeld van de gemeenteraadsleden. - Het presentiegeld bedraagt 213,32 euro basisbedrag voor de raadsleden. Dit bedrag volgt de evolutie van het gezondheidsindexcijfer. - Om het totaal aan presentiegelden voor leden van het BCSD (17 zittingen per jaar) en de raadsleden (11 zittingen per jaar) gelijk te houden wordt voorgesteld om het presentiegeld voor de leden van het BCSD te bepalen op 138,04 euro basisbedrag. Dit bedrag volgt de evolutie van het gezondheidsindexcijfer. - Het OCMW-bestuur sluit een gemeenschappelijke ongevallenverzekering en een verzekering 'burgerlijke aansprakelijkheid' af voor de leden van het BCSD, ten laste van de OCMW-financiën. - Verder kan max. 750,00 euro gedurende de legislatuur voor opleidingen dienstig voor de uitoefening van het mandaat van lid van het BCSD terugbetaald worden mits voorlegging van bewijsstukken. Verplaatsingskosten naar en van deze opleidingen worden door het bestuur integraal ten laste genomen. De relevantie en de kostprijs van de vorming worden beoordeeld door de algemeen directeur in overleg met de vormingsverantwoordelijke. Jaarlijks wordt een overzicht gemaakt van de terugbetaling van de kosten van de leden van het BCSD. Dat document is openbaar.
Stemming	Met algemene stemmen

Besluit**Enig artikel**

Goedkeuring te verlenen aan de vergoedingsregeling voor de leden van het BCSD en hun plaatsvervangers als volgt:

VERGOEDINGSREGELING VOOR DE LEDEN VAN HET BIJZONDER COMITE VOOR DE SOCIALE DIENST EN HUN PLAATSVERVANGERS

Artikel 1.

Het presentiegeld voor de leden van het BCSD of hun plaatsvervangers, voor de vergaderingen waarop ze aanwezig zijn, wordt bepaald op 138,04 euro basisbedrag. Dit bedrag volgt de evolutie van het gezondheidsindexcijfer.

Artikel 2.

Het OCMW-bestuur sluit een gemeenschappelijke ongevallenverzekering en een verzekering 'burgerlijke aansprakelijkheid' af voor de leden van het BCSD en hun plaatsvervangers, ten laste van de OCMW-financiën.

Artikel 3.

Een bedrag van max. 750 euro kan gedurende de legislatuur voor opleidingen dienstig voor de uitoefening van het mandaat van lid van het BCSD terugbetaald worden mits voorlegging van bewijsstukken. Verplaatsingskosten naar en van deze opleidingen worden door het bestuur integraal ten laste genomen. De relevantie en de kostprijs van de vorming worden beoordeeld door de algemeen directeur in overleg met de vormingsverantwoordelijke. Jaarlijks wordt een overzicht gemaakt van de terugbetaling van de kosten van de leden van het BCSD. Dat document is openbaar.

4 Secretariaat - Algemeen - Systeem van klachtenbehandeling - Goedkeuring.
--

Bevoegdheid

- artikel 77 van het decreet lokaal bestuur

Juridische grond

- de wet van 29/07/1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen
- het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017
- het bestuursdecreet van 07/12/2018

Verwijzingsdocumenten

- de uitgewerkte klachtenprocedure
- het schema van de klachtenprocedure
- het advies van het managementteam van 01/12/2018
- de beslissing van het vast bureau van 12/02/2019 houdende de principiële goedkeuring van het reglement op de klachtenbehandeling

Feiten, context en argumentatie

- Het Decreet Lokaal Bestuur, titel 6, hoofdstuk 1 verplicht ons regels inzake klachtenbehandeling op te maken.
- Een interne werkgroep (leden uit administratie van zowel stad als OCMW) werkte een procedure uit. Die werd de voorbije maanden uitgetest aan de hand van enkele binnenkomende klachten.
- Het definitieve ontwerp werd positief geadviseerd door het managementteam op 01/02/2019.
- Het vast bureau keurde de klachtenprocedure principieel goed op 12/02/2019.

- Het systeem van de klachtenbehandeling wordt opgenomen in het organisatiebeheersingssysteem.

Stemming

Met algemene stemmen

Besluit**Artikel 1**

Goedkeuring te verlenen aan het systeem van klachtenbehandeling als volgt:

KLACHTENMANAGEMENT DIKSMUIDE

HOERA, EEN KLACHT!

Wie door een bemiddelingsbril naar klachten kijkt, maakt het verschil.

Een klacht is eigenlijk een (potentieel) conflict. Maar wat als ... we die reacties niet (langer) als bedreigingen maar wel als kansen zien? Sta open voor de verzuchtingen van interne en externe "klanten". Hun input bevat een schat aan informatie om onze producten of diensten te verbeteren. Bovendien zijn ze een opportuniteit om verbondenheid te creëren en een langetermijnrelatie met de klager op te bouwen.

In elke fase van de klachtenbehandelingsprocedure kan je bemiddelingsgericht werken. Klachten beantwoord je dan niet langer 'omdat het moet' maar wel 'omdat je het wil'. Het gaat niet om gelijk of ongelijk maar om een goede oplossing. Mensen zullen zich écht gehoord en erkend voelen, wat hun loyaliteit aan de stad versterkt.

Medewerkers ervaren dat ze werkelijk kunnen helpen en vinden meer voldoening in hun job.

UITEINDELIJKE DOELSTELLING

- Organisatie van een kwaliteitsvolle dienstverlening.
- Optimaliseren van de werking van de diensten.
- Betrekken van de burgers bij het beleid d.m.v. verbeteringsacties op basis van de jaarlijkse rapportage.

WAAROVER GAAT HET?

Definitie begrippen

- Klacht = manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) bij het lokaal bestuur door een ontevreden burger over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie door de Stad Diksmuide (het gaat hier niet over klachten over het algemene beleid) waar hij/zij persoonlijk en rechtstreeks belang bij heeft.
- Melding = de burger signaleert een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de gemeente bv. defect in wegdek, foutieve gegevens op de website,... De burger is op zich niet ontevreden over het optreden van de gemeente en de gemeente had de gemelde tekortkoming redelijkerwijze niet kunnen voorkomen.
- Ongenoegen = eenvoudige opmerkingen die onmiddellijk oplosbaar zijn en die geen structurele problemen inhouden. Ze kennen een snelle opvolging en oplossing door de direct betrokken medewerkers of dienst.
- Informatievraag = burger vraagt om informatie te ontvangen over een bepaald onderwerp waarvoor een gemeentelijke dienst bevoegd is.

- Suggestie = de burger doet een voorstel tot verbetering, aanvulling of uitbreiding van de dienstverlening of bepaalde situaties waarvoor een gemeentelijke dienst bevoegd is.
- Onbevoegd-vraag = een melding, vraag of suggestie waarvoor de gemeente niet bevoegd is of waarvoor andere wettelijke beroepsmogelijkheden bestaan.

Het spreekt vanzelf dat het niet correct inspelen op meldingen, vragen, suggesties aanleiding kan geven tot een klacht bv. nadat na herhaalde meldingen het defect in het wegdek niet gemaakt werd.

WAAROVER GAAT HET NIET?

- **Personeelsklachten** maken geen deel uit van deze procedure. Hiervoor verwijzen we naar de personeelsdienst, de geldende rechtspositieregeling en het arbeidsreglement.
- **Personeelsklachten m.b.t. psychosociale risico's**
Geweld, pesterijen, ongewenst seksueel gedrag en stress kunnen gemeld en behandeld worden bij de vertrouwenspersoon.
- **Personeelsklachten ten aanzien van derden**
Klachten van personeel over burgers, klanten, bezoekers, bewoners (WZC), aannemers,... moeten worden gemeld bij de vertrouwenspersoon. Zij/hij dient de klachten te registreren in het feitenregister en de klacht verder te behandelen conform de bepalingen voorzien in de wet Welzijn op het werk. (voorbeeld: verbale en/of fysieke agressie door een burger aan een loket,...)

DIKSMUIDE?

Elke dienst binnen de werking van het lokaal bestuur Diksmuide kan vroeg of laat een klacht ontvangen. Duidelijke afspraken rond opvolging zijn dus zeker nodig. Wat voorzichtigheid is hierbij van belang. Meestal is er enige afstand tussen de klager en de betrokken dienst. Bij klachten rond persoonsgebonden zaken, komt daarentegen vaak ook emotie naar boven. In het WZC bvb staan de bewoners dikwijls in een afhankelijke positie tegenover de medewerkers. Ook hun familie wil niet als "klikspaan" bestempeld worden of de kans lopen dat verzorgers zich plots anders zouden gedragen tegenover de zorgbehoevende patiënt...

ENKELE VOORBEELDEN

GEEN KLACHT

INFORMATIEVRAAG

- Heb ik een bouwvergunning voor een tuinhuis nodig?
- WZC: Hoeveel kost mijn kamer me als ik er een tijdje niet ben?

MELDING

- Mijn buurman verbouwt zonder vergunning.
- WZC: De poetsvrouw vergat een stofdoek in mijn kamer.

ONGENOEGEN

- De kleedkamer in de sporthal is echt smerig.
- WZC: Mijn warm eten is eigenlijk bijna koud.

SUGGESTIE

-
- Op de website zou info moeten staan over bouwpremies.
 - WZC: Zou de mobiele winkel niet regelmatig kunnen langskomen?

ONBEVOEGD

- Welke huizen zijn er te koop in Diksmuide?
- WZC: Mijn rekeninguittreksels blijven te lang weg!

WEL KLACHT, maar ...

BELEIDSKLACHT

- De bouwverordening is veel te streng.
- WZC: Ik wil als niet-Diksmuideling toch naar dit WZC komen.

NIET GEMEENTELIJK

- Waarom mag op die plaats niet gebouwd worden?
- WZC: Waarom kunnen er niet meer tweepersoonskamers voorzien worden?

LOOPT RECHTZAAK

- De parking aan de IJzertoren is in erbarmelijke toestand.
- WZC: Minder mobiele mensen kunnen zo moeilijk zelfstandig naar buiten zonder obstakels. Telkens we vragen naar de stand van zaken van de omgevingsaanleg, krijgen we overal hetzelfde antwoord.

KLACHT

KLACHT bejegening

- Ik ben afgesnauwd door een medewerker.
- WZC: Een medewerker dreigde ermee dat ik vanaf nu ook altijd als laatste uit bed gehaald zou worden als ik daar nog een opmerking rond maakte.

KLACHT termijn

- Ik wacht al 5 maanden op mijn bouwvergunning.
- WZC: Het gevraagde overleg tussen onze familie en de verzorgers komt er maar niet.

KLACHT beslissing

- Mijn bouwvergunning is ten onrechte geweigerd.
- WZC: Er kwam een nieuwe (externe) bewoner op de dementie-afdeling terwijl er eigenlijk een interne kandidaat was.

WAT DOEN WE ER MEE?

Hoewel we als stad en OCMW enkel verplicht zijn een systeem voor klachten te organiseren, kiezen we beter voor een bredere aanpak. In de mate van het mogelijke (en redelijke) houden we ook suggesties en uitingen van ongenoegen bij die bij het bestuur binnen komen. We spreken dan ook over een klachtenmanagementsysteem. Dit vormt de basis voor verbetervoorstellen vanuit het MAT aan het bestuur.

KENMERKEN VAN EEN GOED KLACHTENMANAGEMENT

1. Bekendheid:
 - alle medewerkers kennen de manier van werken, dienstverlening als

uitgangspunt

- de organisatie moet aan de burger bekendmaken dat er een klachtenbehandelingsprocedure bestaat. Dit kan gebeuren via de verschillende communicatiekanalen. Wie deze info zoekt, vindt die gemakkelijk op de website of aan het onthaal. Er is een papieren versie beschikbaar aan de onthaalbalies. Die maakt ook deel uit van de onthaalbrochures binnen WZC en voor nieuwe medewerkers.

2. Bereikbaarheid:

de klachtencoördinator moet zowel telefonisch, elektronisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Verlof wordt opgevangen door een collega die als back-up ingeschakeld wordt.

3. Duidelijkheid:

de procedure is duidelijk, eenvoudig en volledig terug te vinden op de website. Bij het opstarten van een klachtenprocedure wordt het verloop van het traject ook duidelijk meegegeven.

4. Uniformiteit:

ongeacht via welke weg of bij welke ontvanger een melding terecht komt, de wijze van registratie en behandeling gebeurt voor iedere melder gelijk.

5. Redelijke behandelingstermijn:

de behandeling moet binnen een redelijke termijn gebeuren.

6. Resultaat:

aan de burger moet duidelijk gemaakt worden wat hij kan verwachten van de behandeling van zijn melding. Het resultaat kan materiële of financiële rechtzetting zijn of een verontschuldiging of verbetering van de werkwijze.

7. Privacy:

men moet als organisatie duidelijk aangeven hoe men omgaat met de privacy van de melder. In alle communicatie (ook digitaal) wordt duidelijk vermeld dat de klacht vertrouwelijk behandeld wordt.

KLACHTENPROCEDURE DIKSMUIDE

Bij wie?

Elk personeelslid kan een klacht ontvangen. Dit zorgt voor een sterke, laagdrempelige dienstverlening. Elke ontvanger hanteert een zelfde meldingsformulier. Dit gaat door naar de klachtencoördinator of zijn vervanger. Door de vele voelsprietten binnen onze organisatie kunnen we sneller mogelijke klachten opvangen en aanpakken.

Doelstellingen:

- voor de burger: procedures en formaliteiten zijn zo eenvoudig en beperkt mogelijk
- intern: alle medewerkers weten duidelijk wat hun rol, bevoegdheid en verantwoordelijkheid is in het klachtenmanagement.

Hoe komt klacht/melding/ ... binnen?

Klachten, ... kunnen ons op heel wat manieren bereiken:

- Persoonlijk, mondeling (bij een medewerker/via politiek)
- Telefonisch

-
- Schriftelijk (op papier: brief of meldingskaart)
 - E-mail
 - FB-messenger
 - Online (formulier)

De ontvanger vult een meldingsformulier in:

- Datum en uur
- Communicatiekanaal
- Naam ontvanger
- Naam indiener
- Samenvatting van de ontvangen communicatie
- Analyse van de boodschap

Na ontvangst van het meldingsformulier (na max 2 werkdagen), start de klachtencoördinator de procedure:

1. REGISTRATIEMELDING

- De indiener krijgt een melding dat de klacht geregistreerd werd en er een ontvankelijkheidsonderzoek opgestart wordt.
- Deze melding gebeurt bij voorkeur meteen, maximaal na 2 werkdagen (definitie: elke dag van maandag t.e.m. vrijdag, behalve als die dag een wettelijke feestdag is)
- De registratiemelding gebeurt via het meest logische communicatiekanaal (kan via hetzelfde medium als dat waarmee de klacht ingediend werd. Uitzondering: mondeling/telefonisch: sowieso ook schriftelijke registratiemelding) en vertrekt uit naam van de klachtencoördinator.
- De registratiemelding geeft ook mee dat er een definitieve ontvankelijkheidsmelding komt binnen de 10 werkdagen (definitie: elke dag van maandag t.e.m. vrijdag, behalve als die dag een wettelijke feestdag is) na het indienen van de klacht.

2. ONTVANKELIJKHEIDSONDERZOEK

De klachtencoördinator onderzoekt:

- gaat het effectief om een klacht? (zie definities)
- niet anoniem? *Op vraag van de melder kan zijn identiteit wel geheim worden gehouden en zal de verdere afhandeling van de mededeling anoniem gebeuren.*
- loopt hierrond nog geen gerechtelijke procedure, ...?
- Niet méér dan een jaar geleden? Tenzij gevolgen pas recenter duidelijk werden.
- Niet zelfde persoon en zelfde klacht als eerder ingediend en reeds volledig afgehandeld?

3. ONTVANKELIJKHEIDSMELDING

Wie doet wat?

De klachtencoördinator:

- Ontvankelijkheidsmelding: max. 10 werkdagen na het indienen van de klacht. Indien mogelijk wordt dit meteen samen met de registratiemelding bezorgd.

-
- Melding: klachtendossier opgestart
 - Verder verloop, contactpersoon, uiterste termijn inhoudelijke reactie

De klachtenbehandelaar:

- Ook andere betrokken partijen worden op de hoogte gebracht: betrokken medewerker(s) + hun rechtstreeks leidinggevende en afdelingshoofd (medewerker en diensthoofd bij voorkeur samen en persoonlijk. Afdelingshoofd en algemeen directeur ter info per mail)

! Ook communicatie als klacht niet ontvankelijk is: waarom niet behandeld? Ook details van de "klacht" proberen te achterhalen: wat kan wél? Wat leren we er uit?

Waarom is "klacht" anoniem gebeurd? Gevoelige informatie? Angst voor represailles op het werk, reactie van collega's/leidinggevende, schrik voor andere behandeling, ...?

4. REGISTRATIE KLACHTENDATABANK

- contactgegevens klager(s) – kunnen aangevuld worden na eerste contact waarbij om extra info (adres,...) gevraagd wordt
- datum indienen klacht
- korte omschrijving klacht
- betrokken dienst
- verantwoordelijke behandeling
- datum verstuurde ontvankelijkheidsmelding (zie hoger)
- datum verstuurde melding (on)gegrondheid klacht (zie verder)
- GEGRONDE KLACHT: verslag + begeleidende brief

De registratie en aanvullingen in de databank gebeuren door de klachtencoördinator. De informatie is raadpleegbaar door de back-up-coördinator en de algemeen directeur.

! Ook snel opgeloste zaken worden geregistreerd in functie van personeelsdossier medewerker, leren uit precedents, rapportage,...

5. KLACHTENBEHANDELING

- aanstellen (onafhankelijke) klachtenbehandelaar: klachten over OCMW worden onderzocht door behandelaar vanuit stadsdienst, klachten over stadsdiensten worden onderzocht door behandelaar vanuit OCMW.
- Indien de aangestelde behandelaar oordeelt dat hij te dicht bij de zaak staat (betrokken kennis, familie,...), meldt hij dit met een motivering binnen de twee werkdagen aan de klachtencoördinator. Binnen het MAT wordt een vervangende behandelaar aangeduid. Die werkt het dossier volledig af. Idem bij verlof van de initiële klachtenbehandelaars.
- De klachtenbehandelaar hoort alle partijen. Hij doet dit op een neutrale, discrete maar openbare plek (bij voorkeur: stadhuis voor OCMW-gerelateerde zaken, sociaal huis voor zaken die aan de stad gelinkt zijn).
- Tijdens deze gesprekken kan de behandelaar schriftelijke toestemming vragen om extra (persoonlijke) informatie op te vragen in functie van het onderzoek.
- onderzoek: klacht gegrond/niet? Timing: 45 kalenderdagen na ontvankelijkheidsmelding.
! kan verlengd worden indien nodig: melden aan klager + reden

verlenging termijn

- de klachtenbehandelaar bewaart zelf het volledige dossier met eigen aantekeningen.
 - De klachtenbehandelaar stelt een verslag van het onderzoek op: feiten en omstandigheden, gedane handelingen, beoordeling feiten en omstandigheden, uitdrukkelijk gemotiveerde conclusie en een suggestie rond verdere afhandeling.
! oordeel klachtenbehandelaar geldt nooit als erkenning aansprakelijkheid van stad
 - De suggestie van de klachtenbehandelaar wordt al dan niet bekrachtigd door de algemeen directeur (voorgelegd door klachtenbehandelaar). Het bevoegde bestuursorgaan neemt de uiteindelijke beslissing (Dit kan –om organisatorische redenen- buiten de termijn van 45 dagen vallen. Wordt dan zo vermeld in afsluitende brief).
 - ONGEGRONDE KLACHT: klachtencoördinator verstuurt een gemotiveerd schrijven over ongegrondheid klacht (brief opgesteld door klachtencoördinator en ondertekend door burgemeester/voorzitter Vast Bureau en algemeen directeur).
 - GEGRONDE KLACHT: klachtencoördinator verstuurt een pakketje met daarin:
 - Verslag (ondertekend door klachtenbehandelaar)
 - + begeleidende brief: excuses + genomen/verdere acties om klacht te verhelpen en/of te vermijden in de toekomst (brief opgesteld door klachtencoördinator en ondertekend door burgemeester/voorzitter Vast Bureau en algemeen directeur)
6. CORRESPONDENTIE: wordt aan alle betrokken partijen (melder(s) en betrokkenen, medewerker, dienst/afdelingshoofd, de klachtenbehandelaar) verstuurd en bewaard door klachtencoördinator
7. RAPPORTERING EN KWALITEITSVERBETERACTIES: jaarlijkse rapportering aan GR – gekoppeld aan rapportering organisatiebeheersing en – ontwikkeling: vóór 30/06 over het voorbije kalenderjaar

Artikel 2

Dit systeem zal na interne bekendmaking aan alle medewerkers worden toegepast vanaf 01/05/2019.

5 Secretariaat - Vertegenwoordigers - Woonmaatschappij IJzer & Zee - Aanduiden van een vertegenwoordiger en plaatsvervangend vertegenwoordiger in de algemene vergadering voor de legislatuur 2019-2024.

Bevoegdheid

- artikelen 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur

Juridische grond

- de wet van 29/07/1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen
- het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017
- het bestuursdecreet van 07/12/2018

Verwijzingsdocumenten

- de statuten van de Woonmaatschappij IJzer en Zee
- de beslissing van het vast bureau van 12/02/2019 houdende de principiële

	goedkeuring tot de aanduiding van een vertegenwoordiger in de Algemene Vergadering van de Woonmaatschappij IJzer en Zee
Feiten, context en argumentatie	- Volgens de artikelen 17 en 18 van de statuten van Woonmaatschappij IJzer en Zee maken alle vennoten deel uit van de algemene vergadering. - Er wordt voorgesteld om een vertegenwoordiger en een plaatsvervangend vertegenwoordiger aan te duiden. - Dhr. Marc De Keyrel wordt voorgedragen als vertegenwoordiger. - Mevr. Katleen Winne wordt voorgedragen als plaatsvervangend vertegenwoordiger.
Stemming	Geheime stemming over de aanduiding van dhr. Marc De Keyrel als vertegenwoordiger in de algemene vergadering van Woonmaatschappij IJzer en Zee: aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal neen-stemmen: 3. aantal onthoudingen: 6. Dhr. Marc De Keyrel bekommt 15 ja-stemmen. Geheime stemming over de aanduiding van mevr. Katleen Winne als plaatsvervangend vertegenwoordiger in de algemene vergadering van Woonmaatschappij IJzer en Zee: aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal neen-stemmen: 3. aantal onthoudingen: 6. Mevr. Katleen Winne bekommt 15 ja-stemmen.
Besluit	<u>Artikel 1</u> Dhr. Marc De Keyrel, lid van het vast bureau, wonende te 8600 Diksmuide, Grauwe Broedersstraat 43, aan te duiden als vertegenwoordiger van het OCMW in de Algemene Vergadering van Woonmaatschappij IJzer en Zee voor de legislatuur 2019-2024. <u>Artikel 2</u> Mevr. Katleen Winne, voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn, wonende te 8600 Diksmuide, Generaal Baron Jacquesstraat 77, aan te duiden als plaatsvervangend vertegenwoordiger van het OCMW in de Algemene Vergadering van Woonmaatschappij IJzer en Zee voor de legislatuur 2019-2024. <u>Artikel 3</u> Indien de OCMW-raad dit besluit niet herroept, blijft het geldig tot de eerstvolgende vernieuwing van de OCMW-raad. <u>Artikel 4</u> Een afschrift van dit besluit over te maken aan Woonmaatschappij IJzer en Zee, Brugse Steenweg 2, 8630 Veurne.
6	Secretariaat - Vertegenwoordigers - Polders - Aanduiden van een vertegenwoordiger en een plaatsvervangend vertegenwoordiger in de Algemene vergadering voor de legislatuur 2019-2024.
Bevoegdheid	artikelen 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur

Juridische grond	• artikel 28 van de wet van 03/07/1957 op de polders • de wet van 29/07/1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen • het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017 • het bestuursdecreet van 07/12/2018
Verwijzingsdocumenten	• de beslissing van het vast bureau van 12/02/2019 houdende de principiële goedkeuring tot de aanduiding van een vertegenwoordiger in de Algemene Vergadering van diverse polderbesturen
Feiten, context en argumentatie	• Het OCMW Diksmuide is stemgerechtigd lid bij volgende polderbesturen conform art. 14 van de wet van 03/06/1957 op de polders: – Westkustpolder – Middenkustpolder – Zuidijzerpolder – Polder Bethoostersche Broeken • Er wordt voorgesteld om 1 vertegenwoordiger aan te stellen voor de vier polders samen. • Mevr. Greet Dever wordt voorgedragen als vertegenwoordiger. • Dhr. Marc Deprez wordt voorgedragen als plaatsvervangend vertegenwoordiger.
Stemming	Geheime stemming over de aanduiding van mevr. Greet Dever als vertegenwoordiger in de algemene vergadering van diverse polderbesturen (Westkustpolder, Middenkustpolder, Zuidijzerpolder en Polder Bethoostersche Broeken): aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal neen-stemmen: 1. aantal onthoudingen: 6. mevr. Greet Dever bekommt 17 ja-stemmen. Geheime stemming over de aanduiding van dhr. Marc Deprez als plaatsvervangend vertegenwoordiger in de algemene vergadering van diverse polderbesturen (Westkustpolder, Middenkustpolder, Zuidijzerpolder en Polder Bethoostersche Broeken): aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal neen-stemmen: 3. aantal onthoudingen: 6. Dhr. Marc Deprez bekommt 15 ja-stemmen.
Besluit	<u>Artikel 1</u> Mevr. Greet Dever, raadslid, wonende te 8600 Diksmuide, Tervaeestraat 37, aan te duiden als vertegenwoordiger van het OCMW in de Algemene Vergadering van volgende polderbesturen voor de legislatuur 2019-2024: – Westkustpolder – Middenkustpolder – Zuidijzerpolder – Polder Bethoostersche Broeken <u>Artikel 2</u> Dhr. Marc Deprez, lid van het vast bureau, wonende te 8600 Diksmuide, Ramboutstraat 9, aan te duiden als plaatsvervangend vertegenwoordiger van het OCMW in de Algemene Vergadering van volgende polderbesturen voor de legislatuur 2019-2024: – Westkustpolder – Middenkustpolder

- Zuidijzerpolder
- Polder Bethoostersche Broeken

Artikel 3

Indien de OCMW-raad dit besluit niet herroept, blijft het geldig tot de eerstvolgende vernieuwing van de OCMW-raad.

Artikel 4

Een afschrift van dit besluit over te maken aan de betrokken polderbesturen.

7	Secretariaat - Vertegenwoordigers - Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnszorg Midden West-Vlaanderen - Aanduiden van een vertegenwoordiger en plaatsvervangend vertegenwoordiger in de Algemene Vergadering en voordracht kandidaat-bestuurder voor de legislatuur 2019-2024.
---	--

Bevoegdheid	• artikelen 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur
Juridische grond	• de wet van 29/07/1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen • het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017 • het bestuursdecreet van 07/12/2018
Verwijzingsdocumenten	• de brief van 04/02/2019 van Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnszorg Midden West-Vlaanderen houdende het aanduiden een vertegenwoordiger van het OCMW Diksmuide in de Algemene Vergadering voor de legislatuur 2019-2024 • de statuten van Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnszorg Midden West-Vlaanderen • de beslissing van het vast bureau van 12/02/2019 houdende de principiële goedkeuring tot de aanduiding van een vertegenwoordiger in de Algemene Vergadering van Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnszorg Midden West-Vlaanderen en voordracht van een kandidaat-bestuurder
Feiten, context en argumentatie	• Het OCMW Diksmuide is aangesloten bij het Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnszorg Midden West-Vlaanderen (SEL MWVL). • Volgens art. 6, §2 van de statuten van SEL MWVL moeten de OCMW's vertegenwoordigd zijn in de algemene vergadering. • Het mandaat kan opgenomen worden door een OCMW-raadslid of een OCMW-medewerker. • Naast een vertegenwoordiger en een plaatsvervangend vertegenwoordiger voor de algemene vergadering, kan een kandidaat-bestuurder voorgedragen worden. • Mevr. Greet Dever wordt voorgedragen als vertegenwoordiger. • Dhr. Jan Van Acker wordt voorgedragen als plaatsvervangend vertegenwoordiger. • Dhr. Jan Van Acker wordt voorgedragen als kandidaat-bestuurder.
Stemming	Geheime stemming over de aanduiding van mevr. Greet Dever als vertegenwoordiger in de algemene vergadering van Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnszorg Midden West-Vlaanderen: aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal neen-stemmen: 1. aantal onthoudingen: 6. Mevr. Greet Dever bekomt 17 ja-stemmen.

Geheime stemming over de aanduiding van dhr. Jan Van Acker als plaatsvervangend vertegenwoordiger in de algemene vergadering van Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnszorg Midden West-Vlaanderen:

aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal neen-stemmen: 3.
aantal onthoudingen: 6.

Dhr. Jan Van Acker bekommt 15 ja-stemmen.

Geheime stemming over de voordracht van dhr. Jan Van Acker als lid van de raad van bestuur van Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnszorg Midden West-Vlaanderen:

aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal neen-stemmen: 3.
aantal onthoudingen: 6.

Dhr. Jan Van Acker bekommt 15 ja-stemmen.

Besluit

Artikel 1

Mevr. Greet Dever, raadslid, wonende te 8600 Diksmuide, Tervetestraat 37, aan te duiden als vertegenwoordiger van het OCMW in de Algemene Vergadering van Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnszorg Midden West-Vlaanderen voor de legislatuur 2019-2024.

Artikel 2

Dhr. Jan Van Acker, voorzitter van het bijzonder comité voor de sociale dienst, wonende te 8600 Diksmuide, IJzerlegerstraat 2, aan te duiden als plaatsvervangend vertegenwoordiger van het OCMW in de Algemene Vergadering van Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnszorg Midden West-Vlaanderen voor de legislatuur 2019-2024.

Artikel 3

Dhr. Jan Van Acker, voorzitter van het bijzonder comité voor de sociale dienst, wonende te 8600 Diksmuide, IJzerlegerstraat 2, voor te dragen als kandidaat-bestuurder in de Raad van Bestuur van Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnszorg Midden West-Vlaanderen voor de legislatuur 2019-2024.

Artikel 4

Indien de OCMW-raad dit besluit niet herroept, blijft het geldig tot de eerstvolgende vernieuwing van de OCMW-raad.

Artikel 5

Een afschrift van dit besluit over te maken aan Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnszorg Midden West-Vlaanderen, Mandellaan 101, 8800 Roeselare.

8	Secretariaat - Vertegenwoordigers - Centrum Basiseducatie Westhoek - Aanduiden van een vertegenwoordiger in de Algemene Vergadering voor de legislatuur 2019-2024.
----------	---

Bevoegdheid

- artikelen 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur

Juridische grond

- de wet van 29/07/1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen
- het decreet van 15/06/2007 betreffende het volwassenenonderwijs
- het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017
- het bestuursdecreet van 07/12/2018

Verwijzingsdocumenten

- de mail van mevr. Annelies Vandenberghe, directie open school Brugge-Oostende-Westhoek van 04/02/2019

Feiten, context en argumentatie

- de statuten van Centrum Basiseducatie Westhoek vzw
- de beslissing van het vast bureau van 12/02/2019 houdende de principiële goedkeuring tot de aanduiding van een vertegenwoordiger in de Algemene Vergadering van Centrum Basiseducatie Westhoek vzw
- Volgens art. 14 van de statuten bestaat de Algemene Vergadering van het Centrum Basiseducatie Westhoek, uit de leden en is samengesteld conform het decreet betreffende het volwassenenonderwijs. Het decreet van 2007 voorziet in een vertegenwoordiging van lokale besturen in de bestuursorganen: "De algemene vergadering van het Centrum voor Basiseducatie bestaat voor ten minste een vierde uit vertegenwoordigers van gemeenten, provincies, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden, OCMW's of districten."
- De leden van de algemene vergadering worden benoemd voor een bepaalde duur van 6 jaar.
- Men vraagt bij voorkeur een vertegenwoordiger met voeling voor (volwassenen) onderwijs en sociale zaken
- Dhr. Marc De Keyrel wordt voorgedragen als vertegenwoordiger.

Stemming

Geheime stemming over de aanduiding van dhr. Marc De Keyrel als vertegenwoordiger in de algemene vergadering van Centrum Basiseducatie Westhoek:

aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal neen-stemmen: 3. aantal onthoudingen: 6.

dhr. Marc De Keyrel bekomt 15 ja-stemmen.

Besluit**Artikel 1**

Dhr. Marc De Keyrel, lid van het vast bureau, wonende te 8600 Diksmuide, Grauwe Broedersstraat 43, aan te duiden als vertegenwoordiger van het OCMW in de Algemene Vergadering van Centrum Basiseducatie Westhoek voor de legislatuur 2019-2024.

Artikel 2

Indien de OCMW-raad dit besluit niet herroept, blijft het geldig tot de eerstvolgende vernieuwing van de OCMW-raad.

Artikel 3

Een afschrift van dit besluit over te maken aan Centrum Basiseducatie Westhoek, Koning Albertstraat 18, 8600 Diksmuide.

9 Secretariaat - Vertegenwoordigers - Lokaal Gezondheidsoverleg Midden West-Vlaanderen - Aanduiden van een vertegenwoordiger in de Algemene Vergadering en voordracht kandidaat-bestuurder voor de legislatuur 2019-2024.

Bevoegdheid

- artikelen 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur

Juridische grond

- de wet van 29/07/1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen
- het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017
- het bestuursdecreet van 07/12/2018

Verwijzingsdocumenten

- de brief van 03/01/2019 van mevr. Roos Goemaere, coördinator vzw Logo Midden-West-Vlaanderen houdende het aanduiden een vertegenwoordiger van het OCMW Diksmuide in de Algemene Vergadering en de voordracht van een kandidaat-bestuurder
- de beslissing van het vast bureau van 12/02/2019 houdende de principiële

	goedkeuring tot de aanduiding van een vertegenwoordiger in de Algemene Vergadering van vzw Logo Midden-West-Vlaanderen en voordracht van een kandidaat-bestuurder
Feiten, context en argumentatie	• Het OCMW Diksmuide is aangesloten bij het Lokaal Gezondheidsoverleg Midden West-Vlaanderen (LOGO MWVL). • Het OCMW kan voor de algemene vergadering een vertegenwoordiger aanduiden. Daarnaast kan een kandidaat-bestuurder voorgedragen worden. • Dit hoeft geen mandataris te zijn. • Mevr. Greet Dever wordt voorgedragen als vertegenwoordiger. • Dhr. Jan Van Acker wordt voorgedragen als kandidaat-bestuurder.
Stemming	Geheime stemming over de aanduiding van mevr. Greet Dever als vertegenwoordiger in de algemene vergadering van Lokaal Gezondheidsoverleg Midden West-Vlaanderen: aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal neen-stemmen: 1. aantal onthoudingen: 6. Mevr. Greet Dever bekommt 17 ja-stemmen. Geheime stemming over de voordracht van dhr. Jan Van Acker als lid van de raad van bestuur van Lokaal Gezondheidsoverleg Midden West-Vlaanderen: aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal neen-stemmen: 3. aantal onthoudingen: 6. Dhr. Jan Van Acker bekommt 15 ja-stemmen.
Besluit	<u>Artikel 1</u> Mevr. Greet Dever, raadslid, wonende te 8600 Diksmuide, Tervaeestraat 37, aan te duiden als vertegenwoordiger van het OCMW in de Algemene Vergadering van Lokaal Gezondheidsoverleg Midden West-Vlaanderen voor de legislatuur 2019-2024. <u>Artikel 2</u> Dhr. Jan Van Acker, voorzitter van het bijzonder comité voor de sociale dienst, wonende te 8600 Diksmuide, IJzerlegerstraat 2, voor te dragen als kandidaat-bestuurder in de Raad van Bestuur van Lokaal Gezondheidsoverleg Midden West-Vlaanderen voor de legislatuur 2019-2024. <u>Artikel 3</u> Indien de OCMW-raad dit besluit niet herroept, blijft het geldig tot de eerstvolgende vernieuwing van de OCMW-raad. <u>Artikel 4</u> Een afschrift van dit besluit over te maken aan Lokaal Gezondheidsoverleg Midden West-Vlaanderen, Mandellaan 101, 8800 Roeselare.
10 Secretariaat - Vertegenwoordigers - Golfbreker vzw - Aanduiden van een vertegenwoordiger in de Algemene Vergadering voor de legislatuur 2019-2024.	
Bevoegdheid	• artikelen 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur
Juridische grond	• de wet van 29/07/1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen • het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017 • het bestuursdecreet van 07/12/2018

Verwijzingsdocumenten	- de statuten van Golfbreker vzw - de beslissing van het vast bureau van 12/02/2019 houdende de principiële goedkeuring tot de aanduiding van een vertegenwoordiger in de Algemene Vergadering van Golfbreker vzw
Feiten, context en argumentatie	- Het OCMW is vertegenwoordigd in de algemene vergadering van Golfbreker vzw. Door de hernieuwing van de OCMW-raad moet een nieuwe vertegenwoordiger aangesteld worden. - Dhr. Jan Van Acker wordt voorgedragen als vertegenwoordiger.
Stemming	Geheime stemming over de aanduiding van dhr. Jan Van Acker als vertegenwoordiger in de algemene vergadering van Golfbreker vzw: aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal neen-stemmen: 3. aantal onthoudingen: 6. Dhr. Jan Van Acker bekommt 15 ja-stemmen.
Besluit	<u>Artikel 1</u> Dhr. Jan Van Acker, voorzitter van het bijzonder comité voor de sociale dienst, wonende te 8600 Diksmuide, IJzerlegerstraat 2, aan te duiden als vertegenwoordiger van het OCMW in de Algemene Vergadering van Golfbreker vzw voor de legislatuur 2019-2024. <u>Artikel 2</u> Indien de OCMW-raad dit besluit niet herroept, blijft het geldig tot de eerstvolgende vernieuwing van de OCMW-raad. <u>Artikel 3</u> Een afschrift van dit besluit over te maken aan Golfbreker vzw, Zuidburgweg 23, 8630 Veurne.

11 Secretariaat - Vertegenwoordigers - Schuldbemiddeling Zuid West-Vlaanderen - Aanduiden van een vertegenwoordiger en plaatsvervangend vertegenwoordiger in de Algemene Vergadering voor de legislatuur 2019-2024.

Bevoegdheid	artikelen 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur
Juridische grond	- de wet van 29/07/1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen - het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017 - het bestuursdecreet van 07/12/2018
Verwijzingsdocumenten	de beslissing van het vast bureau van 12/02/2019 houdende de principiële goedkeuring tot de aanduiding van een vertegenwoordiger in de Algemene Vergadering van vzw Schuldbemiddeling Zuid West-Vlaanderen
Feiten, context en argumentatie	- De VZW Schuldbemiddeling Zuid West-Vlaanderen is een samenwerkingsverband van 19 OCMW's en 2 CAW's om door collectieve tewerkstelling van juristen juridische ondersteuning te verzekeren aan de sociale diensten van de aangesloten besturen en organisaties, vooral inzake schuldbemiddeling. - Het OCMW moet een vertegenwoordiger en een plaatsvervangend vertegenwoordiger aanduiden in de algemene vergadering. - Mevr. Elsje Leenknecht wordt voorgedragen als vertegenwoordiger. - Mevr. Greet Dever wordt voorgedragen als plaatsvervangend

	vertegenwoordiger.
Stemming	Geheime stemming over de aanduiding van mevr. Elsje Leenknecht als vertegenwoordiger in de algemene vergadering van Schuldbemiddeling Zuid West-Vlaanderen: aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal onthoudingen: 7. Mevr. Elsje Leenknecht bekommt 17 ja-stemmen. Geheime stemming over de aanduiding van mevr. Greet Dever als plaatsvervangend vertegenwoordiger in de algemene vergadering van Schuldbemiddeling Zuid West-Vlaanderen: aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal neen-stemmen: 2. aantal onthoudingen: 6. Mevr. Greet Dever bekommt 16 ja-stemmen.
Besluit	<u>Artikel 1</u> Mevr. Elsje Leenknecht, raadslid, wonende te 8600 Diksmuide, Iepersteenweg 68, aan te duiden als vertegenwoordiger van het OCMW in de Algemene Vergadering van Schuldbemiddeling Zuid West-Vlaanderen voor de legislatuur 2019-2024. <u>Artikel 2</u> Mevr. Greet Dever, raadslid, wonende te 8600 Diksmuide, Tervaeestraat 37, aan te duiden als plaatsvervangend vertegenwoordiger van het OCMW in de Algemene Vergadering van Schuldbemiddeling Zuid West-Vlaanderen voor de legislatuur 2019-2024. <u>Artikel 3</u> Indien de OCMW-raad dit besluit niet herroept, blijft het geldig tot de eerstvolgende vernieuwing van de OCMW-raad. <u>Artikel 4</u> Een afschrift van dit besluit over te maken aan Schuldbemiddeling Zuid West-Vlaanderen, Ten Akkerdreef 55 bus 2, 8500 Kortrijk.
12 Secretariaat - Vertegenwoordigers - Regionaal Sociaal Verhuurkantoor Veurne-Diksmuide vzw - Aanduiden van twee vertegenwoordigers in de Algemene Vergadering van RSVK vzw en voordracht van een kandidaat-bestuurder voor de legislatuur 2019-2024.	
Bevoegdheid	• artikelen 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur
Juridische grond	• de wet van 29/07/1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen • het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017 • het bestuursdecreet van 07/12/2018
Verwijzingsdocumenten	• de brief van 13/12/2018 van Regionaal Sociaal Verhuurkantoor (RSVK) Veurne-Diksmuide vzw houdende het aanduiden van minstens twee vertegenwoordigers van het OCMW Diksmuide in de Algemene Vergadering

**Feiten, context
en argumentatie**

-
- van RSVK Veurne-Diksmuide vzw voor de legislatuur 2019-2024 en de voordracht van een kandidaat-bestuurder in de Raad van Bestuur
- de statuten van RSVK Veurne-Diksmuide vzw
 - de beslissing van het vast bureau van 12/02/2019 houdende de principiële goedkeuring tot de aanduiding van twee vertegenwoordiger in de Algemene Vergadering van Regionaal Sociaal Verhuurkantoor (RSVK) Veurne-Diksmuide vzw en voordracht van een kandidaat-bestuurder
-
- Het OCMW Diksmuide is aangesloten bij RSVK Veurne-Diksmuide vzw.
 - Volgens de statuten van RSVK Veurne-Diksmuide vzw dienen de OCMW's aan het begin van de nieuwe legislatuur, in overleg met het gemeentebestuur, minstens 2 vertegenwoordigers van de OCMW-raad of het bijzonder comité van de sociale dienst aan te duiden om te zetelen in de Algemene Vergadering. Door het stadsbestuur wordt één vertegenwoordiger aangeduid.
 - Het OCMW-bestuur kan ook een kandidaat-bestuurder voordragen in de Raad van Bestuur. Deze kandidaat-bestuurder kan ook voorgedragen worden voor het directiecomité, indien de gemeenteraad hier niemand voor heeft voorgedragen.
 - Alle mandaten vereisen enkel de hoedanigheid van natuurlijk persoon. Ze kunnen door elkeen die door het bestuur worden voorgedragen worden ingevuld.
 - Dhr. Noël Vanhooren wordt voorgedragen als vertegenwoordiger en als kandidaat-bestuurder.
 - Mevr. Elsje Leenknecht wordt voorgedragen als vertegenwoordiger.
-

Stemming

Geheime stemming over de aanduiding van dhr. Noël Vanhooren als vertegenwoordiger in de algemene vergadering van Regionaal Sociaal Verhuurkantoor Veurne-Diksmuide vzw en als kandidaat-bestuurder in de raad van bestuur:

aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal onthoudingen: 7.
Dhr. Noël Vanhooren bekommt 17 ja-stemmen.

Geheime stemming over de aanduiding van mevr. Elsje Leenknecht als vertegenwoordiger in de algemene vergadering van Regionaal Sociaal Verhuurkantoor Veurne-Diksmuide vzw:

aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal onthoudingen: 7.
Mevr. Elsje Leenknecht bekommt 17 ja-stemmen.

Besluit**Artikel 1**

Dhr. Noël Vanhooren, lid van het bijzonder comité voor de sociale dienst, wonende te 8600 Diksmuide, Streuvelstraat 2, aan te duiden als vertegenwoordiger van het OCMW in de Algemene Vergadering van Regionaal Sociaal Verhuurkantoor Veurne-Diksmuide vzw voor de legislatuur 2019-2024 en als kandidaat-bestuurder in de raad van bestuur.

Artikel 2

Mevr. Elsje Leenknecht, raadslid, wonende te 8600 Diksmuide, Iepersteenweg 68, aan te duiden als vertegenwoordiger van het OCMW in de Algemene Vergadering van Regionaal Sociaal Verhuurkantoor Veurne-Diksmuide vzw voor de legislatuur 2019-2024.

Artikel 3

Indien de OCMW-raad dit besluit niet herroept, blijft het geldig tot de eerstvolgende vernieuwing van de OCMW-raad.

Artikel 4

Een afschrift van dit besluit over te maken aan Regionaal Sociaal Verhuurkantoor Veurne-Diksmuide vzw, Canadalaan 39, 8620 Nieuwpoort.

13 Secretariaat - Vertegenwoordigers - Aanduiding vertegenwoordiger in de lokale adviescommissie voor de legislatuur 2019-2024 - Goedkeuring.

Bevoegdheid

- artikelen 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur

Juridische grond

- het decreet van 20/12/1996 tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water
- het besluit van de Vlaamse regering van 16/09/1997 betreffende de samenstelling en de werking van de lokale adviescommissie omtrent de minimale levering van elektriciteit, gas en water
- de omzendbrief BA 97/19 van 25/11/1997– Recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water – rol van de lokale adviescommissie
- het decreet van 25/05/2007 tot wijziging van het decreet van 20/12/1996 tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water, wat betreft elektriciteit en gas, van het decreet van 17/07/2000 houdende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, wat betreft de openbaredienstverplichtingen, en van het decreet van 06/07/2001 houdende de organisatie van de gasmarkt, wat betreft de openbaredienstverplichtingen
- het energiedecreet van 08/05/2009 (decreet houdende algemene bepalingen betreffende het energiebeleid)
- het decreet van 19/07/2013 tot wijziging van het decreet van 20/12/1996 tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water en tot wijziging van het decreet van 24/05/2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending, wat de minimumlevering van water betreft en de bescherming van abonnees tegen afsluiting van de drinkwatertoevoer
- het besluit van de Vlaamse regering tot wijziging van artikel 2 van het besluit van de Vlaamse regering van 16/09/1997 betreffende de samenstelling en de werking van de lokale adviescommissie omtrent de minimale levering van elektriciteit, gas en water
- de installatie van de nieuwe raad voor maatschappelijk welzijn voor de bestuursperiode 2019-2024 op 02/01/2019
- de beslissing van het vast bureau van 12/02/2019 houdende principiële goedkeuring tot het aanduiden van een lid van het bijzonder comité voor sociale dienst om onbezoldigd te zetelen in de lokale adviesraad omtrent de minimale levering van elektriciteit, gas en water

Feiten, context en argumentatie

- Meer dan twintig jaar geleden werd in elke Vlaamse gemeente de Lokale Advies Commissie (LAC) in het leven geroepen. De LAC moet voorkomen dat huishoudelijke klanten worden afgesloten van elektriciteit, gas of water. De LAC vergadert om advies te geven en een oplossing te zoeken wanneer een netbeheerder een verzoek tot afsluiting van elektriciteit of aardgas indient

of een klant een verzoek tot heraansluiting indient.

Een maatschappelijk werker van het OCMW onderzoekt eerst de situatie van de verbruiker. Als het probleem niet kan worden opgelost, bespreekt de LAC het dossier op een vergadering. Ook de verbruiker wordt uitgenodigd op de vergadering om zich te verdedigen. De LAC beslist dan over afsluiting of heraansluiting van elektriciteit, aardgas of water.

- De LAC bestaat uit verschillende actoren: de distributienetbeheerder, het OCMW en de klant.

De distributienetbeheerder staat in voor het beheer van het distributienet en vervult daarnaast een aantal sociale en andere openbaredienstverplichtingen. Vanuit die laatste taak zijn de netbeheerders betrokken bij de LAC's. Netbeheerders voorzien huishoudelijke klanten tijdelijk van gas en elektriciteit nadat die, omwille van betalingsproblemen, gedropt werden door de commerciële energieleveranciers. Ook netbeheerders worden geconfronteerd met openstaande schulden van hun klanten. Zij moeten dan zoeken naar een evenwicht tussen het economische doel van hun activiteiten en hun rol in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen.

De tweede actor, het OCMW, neemt haar verantwoordelijkheid om de energielevering bij personen met betalingsmoeilijkheden te garanderen door middel van de inzet van middelen, mensen én centen. Het OCMW biedt hulpverlening waarbij een cliëntgerichte en emancipatorische aanpak centraal staat. De LAC-werking dwingt het OCMW soms in een moeilijke positie. De hulpverlening die in de LAC-context wordt geboden is directief en kan neigen naar gedwongen hulpverlening. Dit terwijl de meeste OCMW-hulpverlening gebeurt op vraag van de cliënt. Omwille van deze moeilijke positie is het belangrijk dat de deelname van het OCMW aan de LAC vertrekt vanuit een doordrongen hulpverleningsstandpunt en een weldoordachte visie.

Naast de distributienetbeheerder en het OCMW is tenslotte ook de klant, de derde, betrokken partij. Ofwel nodigt de LAC de klant uit omdat de netbeheerder een verzoek tot afsluiting van de klant indiende. Ofwel doet de klant beroep op de LAC met een verzoek tot heraansluiting nadat de netbeheerder een heraansluiting weigerde. De klant heeft een andere positie dan de netbeheerder en het OCMW. Hij heeft namelijk, in tegenstelling tot de andere partijen, geen beslissingsrecht.

Toch is de klant een volwaardige partner en verhoogt de kans op een goede samenwerking tussen de maatschappelijk werker en de klant als deze laatste voldoende geïnformeerd wordt. Ook is de inbreng van de klant onontbeerlijk en heeft die een invloed op het tot stand komen van de LAC-beslissing. Wanneer de klant aanwezig is tijdens de bijeenkomst van de LAC, kan hij zijn kant van het verhaal vertellen. Zo kan de LAC rekening houden met zijn situatie en komt er een oplossing op maat uit de bus, wat de haalbaarheid van de oplossing vergroot.

- Het besluit van de Vlaamse Regering van 1997 stelt in hoofdstuk 2, artikel 2 dat de formele samenstelling van die commissie bestaat uit:
 - 1° de hoofd-maatschappelijk assistent(e) van de Sociale Dienst van het OCMW, of diens afgevaardigde, die het voorzitterschap van de commissie waarneemt;
 - 2° één lid van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, aangeduid door deze Raad, dat, in voorkomend geval, zitting heeft in het Bijzonder

Comité voor de Sociale Dienst van het OCMW van de gemeente waar de huishoudelijke abonnee zijn woonplaats heeft;

- 3° één vertegenwoordiger van de betrokken netbeheerder, aardgasnetbeheerder of exploitant, naargelang van het geval;
- 4° één vertegenwoordiger van de erkende instelling voor schuldbemiddeling, als de huishoudelijke afnemer, huishoudelijke aardgasafnemer of huishoudelijke abonnee, naargelang van het geval voor zijn sociale begeleiding een beroep gedaan heeft op een dergelijke instelling.

Bijkomend stelt dit artikel dat het secretariaat van de commissie wordt waargenomen door een personeelslid van het OCMW.

- De invoering van het decreet over het lokaal bestuur stelt dat elk lokaal bestuur verplicht een Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) krijgt. Het BCSD behandelt individuele steundossiers en kan zowel leden van de raad voor maatschappelijk welzijn als externen bevatten, met als voorzitter een lid van de raad voor maatschappelijk welzijn. Die wijziging heeft een gevolg voor de samenstelling en de werking van de lokale adviescommissie over de minimale levering van elektriciteit, gas en water.

De Vlaamse Regering wijzigt daarom, na advies van de Raad van State, definitief het besluit over de samenstelling en werking van deze commissie, zodat alle leden van het BCSD die betrokken zijn bij de individuele steundossiers, ook zetelen in de lokale adviescommissie. Dat biedt meer autonomie en keuzemogelijkheden aan de lokale besturen voor de samenstelling van de lokale adviescommissie, en garandeert de band met de individuele steundossiers.

- Er moet dan ook overgegaan worden tot de aanduiding van een lid van het bijzonder comité voor sociale dienst om onbezoldigd te zetelen in de lokale adviesraad omtrent de minimale levering van elektriciteit, gas en water.
- Dhr. Dominique Mestdagh wordt voorgedragen als vertegenwoordiger in de lokale adviescommissie.

Stemming

Geheime stemming van de vertegenwoordiger:
aantal stemmen: 24. aantal geldige stemmen: 24. aantal onthoudingen: 7.
Dhr. Dominique Mestdagh bekommt 17 ja-stemmen.

Besluit

Enig artikel

Dhr. Dominique Mestdagh, lid van het bijzonder comité voor de sociale dienst, wonende te 8600 Diksmuide, Sint-Jansstraat 30, aan te duiden om te zetelen in de lokale adviescommissie omtrent de minimale levering van elektriciteit, gas en water.

14 Informaticadienst - Aankopen Toetreding raamcontract IT stad Brugge - Aanstelling stad Diksmuide als aankoopcentrale - Goedkeuring.

Bevoegdheid

- artikel 77 van het decreet lokaal bestuur

Juridische grond

- de wet van 29/07/1991 betreffende de uitdrukkelijke motiveringsplicht van bestuurshandelingen
- 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

**Verwijzings-
documenten**

- de wet van 17/06/2016 inzake overheidsopdrachten
- het decreet lokaal bestuur van 22/12/2017, meer bepaald artikels 326 tot en met 341 betreffende het bestuurlijk toezicht
- het bestuursdecreet van 07/12/2018
- het koninklijk besluit van 14/01/2013 tot bepaling van de algemene uitvoeringsregels van de overheidsopdrachten en van de concessies van openbare werken
- het koninklijk besluit van 18/04/2017 betreffende de plaatsing van overheidsopdrachten in de klassieke sectoren

- de gemeenteraadsbeslissing van 28/01/2019 houdende de goedkeuring om toe te treden tot het IT-raamcontract van de stad Brugge
- de beslissing van 12/02/2019 van het vast bureau houdende de principiële goedkeuring tot aanstelling van stad Diksmuide als aankoopcentrale in het kader van de ICT-aankopen aan de voorwaarden van het raamcontract van de stad Brugge.
- de beheersovereenkomst afgesloten tussen stad en OCMW Diksmuide betreffende onderlinge samenwerking, zoals aangepast door de gemeenteraad in zitting van 25/09/2017
- de mail van 30/01/2018 van stad Brugge met uitnodiging voor opname in lijst van potentiële afnemers
- het gemeenteraadsbesluit van 24/04/2018 van stad Brugge houdende goedkeuring tot wijze van gunnen
- de mail van 09/05/2018 van stad Brugge met de bevestiging van de nominatieve opname van Diksmuide
- de collegenota van 02/07/2018 houdende de kandidaatstelling van stad Brugge voor het IT-raamcontract
- de collegebeslissing van 19/11/2018 van stad Brugge houdende de gunning van perceel 1 (hardware)
- de collegebeslissing van 19/11/2018 van stad Brugge houdende de gunning van perceel 2 (software) stad Brugge
- de collegebeslissing van 19/11/2018 van stad Brugge houdende de gunning van perceel 4 (software ondersteuning) stad Brugge
- de collegebeslissing van 19/11/2018 van stad Brugge houdende de gunning van perceel 11 (audiovisuele oplossingen) stad Brugge

**Feiten, context
en argumentatie**

- Op 30/01/2018 werd van stad Brugge een uitnodiging ontvangen om de stad Diksmuide vrijblijvend op te nemen in de lijst van potentiële afnemers van het nieuwe raamcontract van stad Brugge dat loopt van 2019 tot en met 2024.
- Op 09/05/2018 kwam de bevestiging van stad Brugge dat stad Diksmuide nominatief opgenomen werd in de lijst van potentiële afnemers. Deze nominatieve opname is geen engagement tot afname.
- De stad Brugge deed voor 12 percelen een marktbevraging, waarvan er nu al 4 percelen gegund zijn waaronder hardware, software, software ondersteuning en audiovisuele oplossingen.
- Voor stad en OCMW Diksmuide zou het opportuun zijn om via deze aankoopcentrale af te nemen aangezien door stad Brugge voor deze percelen de laagste prijs op de markt bekomen werd.
- Bij een aankoop via deze aankoopcentrale wordt, in tegenstelling tot het raamcontract Kortrijk 2013-2018, geen administratieve kost gevraagd.

-
- Er wordt voorgesteld om in de periode 2019-2024 aankopen aan deze raamcontractvoorwaarden te doen, dit voor de 12 percelen die in het raamcontract opgenomen zijn, waaronder desktop-hardware, software, consultancy systeemondersteuning infrastructuur, consultancy softwareontwikkeling en productondersteuning, switching, netwerk- en securitycomponenten en ondersteuning, glasvezel, servers en storage, GIS, draadloze netwerken, audiovisuele oplossingen, multifunctionals en printers.
 - De informaticadienst van stad Diksmuide staat volgens de bepalingen van de beheersovereenkomst tussen stad en OCMW in voor het gezamenlijk ICT-beleid.
 - Op 16/01/2019 werd in het college van burgemeester en schepenen van stad Diksmuide de toetreding tot het raamcontract Brugge principieel goedgekeurd.
 - Op 28/01/2019 werd in de gemeenteraad de toetreding tot het raamcontract Brugge principieel goedgekeurd.
 - Vraag om stad Diksmuide als aankoopcentrale aan te stellen voor ICT aankopen van OCMW Diksmuide.

Stemming

Met algemene stemmen

Besluit

Enig artikel

Goedkeuring te verlenen om van 2019 tot 2024 de stad Diksmuide aan te stellen als aankoopcentrale voor ICT-aankopen aan de voorwaarden van raamcontract stad Brugge, dit voor de 12 percelen opgenomen in het raamcontract.

De voorzitter sluit de vergadering om 23.06 uur.

Namens de raad voor maatschappelijk welzijn.

De algemeen directeur,
Herman Marie

De voorzitter,
Katleen Winne