

NOTULEN RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN 12 NOVEMBER 2019

Aanwezig: Alain Pardaen burgemeester
Marianne Gorre voorzitter
Robbe De Wilde, Dietbrand Van Durme, Katharine Claus, Piet Van
Heddeghem, Herman Strobbe, Lieve De Gelder schepenen
Albert De Geyter, Annelien Van Der Gucht, Bram De Winne, Claudine
De Pauw, Freija Colpaert, Herman Maudens, Hilde Anneessens, Ira Lina
Piscador, Jan Tondeleir, Johan D'Hauwe, Karel Van Imschoot, Kathy
Mercie-Mertens, Leentje Grillaert, Mieke De Roeve, Paul Lauwers, Peter
Blancquaert, Sabas Moschidis, Sofie Wijmeersch, Tony Van Heuverswyn,
Wouter Bracke raadsleden
Pieter Orbie algemeen directeur
Verontschuldigd: Walter Govaert raadslid
Afwezig:

OPENBARE ZITTING

De voorzitter verwelkomt iedereen op de raad voor maatschappelijk welzijn, gevolgd door de gemeenteraad.

Raadslid Van Heuverswyn verontschuldigt raadslid Govaert.

De voorzitter leest de brief voor, ondertekend door de raadsleden Moschidis, D'Hauwe, De Roeve en Lauwers, waarin de Open VLD-fractie laat weten dat de heer Paul Lauwers verkozen werd tot fractieleider van Open VLD.

Daarnaast vroeg een fotografiestudente toestemming om foto's te komen nemen van de gemeenteraad. Dit kan, maar de voorzitter benadrukt dat elk raadslid kan weigeren om in beeld te komen. Er zijn geen bezwaren.

1. Goedkeuring notulen van 8 oktober 2019

De voorzitter ontving geen opmerkingen, en gaat er dus van uit dat de notulen goedgekeurd zijn.

Stemming

voor: 28 Alain Pardaen, Marianne Gorre, Robbe De Wilde,
Dietbrand Van Durme, Katharine Claus, Piet Van Heddeghem,
Herman Strobbe, Lieve De Gelder, Albert De Geyter,
Annelien Van Der Gucht, Bram De Winne, Claudine De Pauw,

Freija Colpaert, Herman Maudens, Hilde Anneessens,
Ira Lina Piscador, Jan Tondeleir, Johan D'Hauwe,
Karel Van Imschoot, Kathy Mercie-Mertens, Leentje Grillaert,
Mieke De Roeve, Paul Lauwers, Peter Blancquaert,
Sabas Moschidis, Sofie Wijmeersch, Tony Van Heuverswyn,
Wouter Bracke

tegen: 0

onthouding: 0

De raad keurt dit goed.

2. Overzicht klachten 2018

Volgens artikel 303 van het decreet Lokaal Bestuur dient de algemeen directeur jaarlijkse over de klachten te rapporteren aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

Het voorstel is om kennis te nemen van het verslag van de klachten in 2018.

De algemeen directeur zal het document niet volledig overlopen, maar een bondige toelichting geven. We moeten een klachtensysteem hebben. Het bestuur kan klachten zien als iets ergerlijks, omdat er iets is misgelopen; maar ook als een bron van informatie en een kans om onze werking te verbeteren.

Momenteel maken we een onderscheid tussen een melding en een klacht. Bij dit tweede geeft de melder duidelijk aan ontevreden te zijn. Bij dit eerste is dit element afwezig. Iedereen kan een klacht indienen, ook niet-inwoners. Sommige klachten moeten wel naar een andere instantie doorgegeven worden, wanneer de gemeente niet bevoegd is.

We werken met KSM, maar bekijken opties voor een beter en moderner klachtensysteem, die eventueel met andere programma's kan gelinkt worden.

In 2018 daalde het aantal klachten (minder dan 800 klachten in vergelijking met de gemiddeld 1000 klachten in de jaren voordien). Dit kan te maken hebben met de lagere bezetting van de dienst, maar een duidelijke oorzaak kunnen we niet met zekerheid aanduiden.

Vandaag moet de melder binnen zeven dagen een ontvangstbevestiging krijgen, en daarna zo snel mogelijk een antwoord. Dit wordt gecoördineerd door de klachtencoördinator.

Ongeveer 40% van de klachten komt binnen via e-mail, gevolgd door een bezoek aan het onthaal en het webformulier. De papieren meldingskaart is niet meer ter beschikking.

De meeste klachten gaan over afval, gevolgd door wegverharding, verkeershinder en plantsoenen. Bij de technische dienst werden de meeste klachten binnen 35 dagen afgehandeld. Dit is een verbetering. Bij de administratieve diensten gaat dit iets sneller, omdat er minder externe factoren roet in het eten kunnen gooien.

Raadslid Bracke kon het document niet openen. Het werd niet geupload in pdf. Hij vraagt dit alsnog te doen.

Raadslid Wijmeersch heeft het document grondig gelezen. Het is een nuttig verslag. Wanneer er wordt overgegaan naar een nieuw systeem, zou men hierin gemakkelijk surveys moeten kunnen doen. Klachten zijn immers erg belangrijke contactmomenten. Burgers doen de moeite om iets te melden, en hier mag niet licht overgegaan worden. Zij kunnen immers ambassadeurs van de gemeente worden. Daarnaast hoopt ze dat de knelpunten uit de klachten worden meegenomen in het beleid van de gemeente.

Raadslid Van Heuverswyn zegt dat 60% tot 80% van de klachten ongedaan gemaakt worden. Betekent dit dat er een antwoord werd verzonden, of effectief een oplossing werd bedacht.

De **algemeen directeur** antwoordt dat het elk van deze mogelijkheden kan zijn.

Raadslid Van Heuverswyn vraagt hoe de verhouding tussen deze mogelijkheden is.

De **algemeen directeur** weet dit niet. Het gros van de klachten krijgt wel degelijk een oplossing. Slechts in een minderheid moet men een klacht negatief beantwoorden.

Raadslid Van Der Gucht zegt dat er een geruime tijd geen klachtencoördinator is. Heeft dit een invloed op de klachten?

De **algemeen directeur** veronderstelt dat dit de daling van de klachten kan veroorzaken. Uiteraard is dit niet de bedoeling. In het organogram zou men een groter team willen voorzien. Er mag niet slechts één klachtencoördinator zijn.

Raadslid Van Heuverswyn vraagt of de administratie autonoom antwoordt, of de bevoegde schepen om advies vraagt.

De **algemeen directeur** zegt dat de bevoegde schepen niet bevraagd wordt. Dit is volledig administratief.

Raadslid Van Heddeghem zegt dat hij soms bedankt wordt zonder dat hij weet wat hij gedaan heeft. Dit is een bewijs dat het systeem soms goed werkt.

De raad neemt hiervan kennis.

3. Kennisname ontslag Hilde Anneessens en aanduiden opvolger

Op 19 september 2019 nam Hilde Anneessens ontslag als lid van het bijzonder comité voor sociale dienst.

Op haar akte van voordracht werd als eerste opvolger mevrouw Rebecca De Jonge aangeduid. Zij liet weten het mandaat te willen opnemen, en diende haar geloofsbrieven in:

- Een verklaring op erewoord dat ze zich niet in een staat van onverenigbaarheid bevindt
- Een recent uittreksel uit het bevolkingsregister

- Een recent uittreksel uit het strafregister.

Op 9 oktober 2019 legde mevrouw De Jonge de eed af.

Het voorstel is om kennis te nemen van de aanstelling van mevrouw Rebecca De Jonge als lid van het bijzonder comité voor de sociale dienst.

Raadslid Blancquaert meldt dat in de ontwerpbeslissing de naam van Ira-Lina Piscador nog staat.

De voorzitter dankt voor de opmerking.

De raad neemt hiervan kennis.

BIJKOMENDE SCHRIFTELIJKE VRAGEN

Vraag 1 Vraag raadslid Bracke i.v.m. OCMW-verzorgende

De OCMW verzorgende hebben een zware en stresserende job. Zij werken op verplaatsing en moeten steeds met hun privé telefoon bellen indien er problemen zijn. Er zijn in onze gemeente veel leidinggevenden die alle dagen op een bureau werken en dus beschikken over vaste telefoons, toch hebben deze recht op een gsm. Eveneens zijn deze werknemers zo goed als verplicht om zich met de wagen te verplaatsen, ze hebben soms een post in Wichelen, daarna naar Wetteren en dan soms nog naar Westrem, met de fiets is dit onmogelijk. Eveneens kunnen deze mensen zeer moeilijk boodschappen doen voor de klanten zonder wagen.

Mijn vragen hierbij zijn;

- Kunnen de verzorgenden en huishoudhulpen van de gemeente een gratis gsm abonnement krijgen.
- Kan er nagevraagd worden aan de provider wat dit zou kosten per persoon en mij medegedeeld worden?
- Kan er opnieuw bekeken worden dat deze mensen een gratis parkeerkaart kunnen krijgen om in het centrum van Wetteren tijdens de diensturen te parkeren?

Raadslid De Gelder zegt dat werknemers alle gemaakte kosten tijdens de werkuren kunnen indienen. De terbeschikkingstelling van een parkeerkaart werd reeds in het verleden besproken, maar er werd besloten hier niet op in te gaan. De cliënten moeten immers het parkeerticket betalen indien medewerkers voor hen boodschappen moeten gaan doen. De kosten voor de telefonie zijn beperkt. Men zal de dienst contractbeheer de kost voor een mini-abonnement laten onderzoeken, en ook de medewerkers bevragen naar de frequentie van hun telefoongesprekken. Echter, veel medewerkers hebben reeds een onbeperkt abonnement zelf. Men zal dit echter onderzoeken.

Raadslid Bracke heeft al verschillende keren gehoord dat het onderzocht en bekeken wordt. Dit duurt nu reeds een aantal jaar. Bovendien heeft hij gehoord dat de cliënten, die het reeds niet breed hebben, de parkeerbonnen niet altijd betalen. Die parkeerkaart moet opnieuw bekeken worden. Daarnaast heeft niet iedereen een onbeperkt abonnement.

Raadslid Tondeleir heeft in de vorige legislatuur een voorstel ingediend in verband met het zorgparkeren aan de hand van een zorgkaart, waarbij men voor garagepoorten van de klant en andere plaatsen mag parkeren.

Raadslid De Gelder zegt dat dit niet zuiver OCMW-materie is. Men zal wel alle suggesties meenemen.

Raadslid Wijmeersch vraagt de pdf met de bijkomende vragen in Cobra te zetten. Nu moet men wisselen van scherm.

De voorzitter zegt dat dit aan het secretariaat zal worden doorgegeven.

Raadslid De Gelder meldt dat ze zich ook steeds opnieuw moet inloggen in Cobra. Dit is erg omslachtig.

de algemeen directeur,
P. Orbie

de voorzitter
M. Gorré