

Zitting van 25 oktober 2021 - raad voor maatschappelijk welzijn

Toelichting niet vertrouwelijk

In openbare zitting

SECRETARIAAT

1. Goedkeuring notulen 6 september 2021 (1.842)

BESLUIT

De voorgelegde ontwerpnotulen van de raad voor maatschappelijk welzijn worden goedgekeurd.

PERSONEELSDIENST

2. Collectieve hospitalisatieverzekering Ethias vanaf 1 januari 2022 (2.087.442(1))

Situering

Op 9 februari 2021 ontvingen de diensten een brief van de federale pensioendienst (FPD) i.v.m. het raamcontract van de hospitalisatieverzekering met AG dat eind 2021 afloopt.

De FPD startte een openbare procedure op, tot het gunnen van een nieuwe kaderovereenkomst voor de collectieve hospitalisatieverzekering 2022-2025 via GSD (gemeenschappelijke sociale dienst).

Op 9 september laatstleden ontvingen de diensten een brief (in bijlage) met daarin het resultaat van de gunning.

Na de openbare aanbestedingsprocedure werd de collectieve hospitalisatieverzekering gegund aan Ethias voor een periode van 4 jaar.

Wettelijke gronden

Raadsbesluit van 13 november 1991 waarbij met ingang van 1 januari 1992 een collectieve verzekering "Verzorgingskosten" werd afgesloten via de gemeenschappelijke sociale dienst van RSZPPO voor alle personeelsleden die een vakantiegeld via het gemeentebestuur ontvangen.

RPR van het ocmw personeel.

Raadsbesluit van 23 oktober 2017 (gunning AG insurance)

Beslissing vast bureau van 1 maart 2021

Toelichting en advies

Het huidige contract met AG, ook afgesloten na een procedure gevoerd door de FPD, loopt ten einde op 31 december 2021.

Het lastenboek voorziet bijna exact dezelfde voorwaarden als voorheen (zie ook bijlage). Een overzicht van de voornaamste wijzigingen in vergelijking met de huidige dekking bij AG Insurance:

- De leeftijdscategorie '50 tot 64 jaar' werd uitgebreid naar 66 jaar zodat alle actieve personeelsleden vanaf 2024 hieronder zouden vallen. De categorie '70 jaar en ouder' werd diensgevolge vervangen door '67 jaar en ouder'.

- De franchise voor de uitgebreide formule verhoogt; ze bedraagt voortaan **250 euro** in plaats van de huidige 130 euro. Er is geen franchise voor de basisformule;
- De terugbetaling van kosten waarvoor geen wettelijke tegemoetkoming wordt toegekend, bedraagt **3.000 euro** in plaats van de huidige 2.500 euro;
- De tegemoetkoming in de verblijfskosten van een donor bedraagt maximum **2.000 euro** in plaats van de huidige 1.500 euro;
- In geval van hospitalisatie naar aanleiding van een psychische, psychiatrische of mentale aandoening, wordt de tegemoetkoming per verzekerde verworven gedurende een al dan niet ononderbroken **periode van 36 maanden**, die begint op de eerste dag die recht geeft op een wettelijke tegemoetkoming, in plaats van de huidige 24 maanden;
- De tegemoetkoming voor kraamhulp wordt toegekend gedurende ten hoogste twaalf dagen en tot **620 euro** in plaats van de huidige 500 euro;
- Een tegemoetkoming van 50 % in de kosten tot 1.250 euro per persoon en per kalenderjaar voor homeopathische behandelingen, acupunctuur, osteopathie en chiropraxie uitgevoerd door een erkende specialist voor die behandelingen als er geen wettelijke tegemoetkoming wordt voorzien voor deze prestaties (enkel van toepassing voor ernstige ziekten);

In onderstaande tabel worden de premies voor de jaren 2022 en 2023 weergegeven.

Hoofdverzekerde of nevenverzekerde	Basisformule (gemeenschappelijke kamer)	Uitgebreide formule (eenpersoonkamer)
0 tot 20 jaar	36,18 euro	62,72 euro
21 tot 49 jaar	83,12 euro	149,47 euro
50 tot 66 jaar	149,47 euro	282,17 euro
Vanaf 67 jaar	348,22 euro	646,80 euro

De overgang vereist de actieve medewerking van ons bestuur. De lijst van de huidige verzekerden dient meegedeeld te worden zodanig ze gedekt blijven, zonder de minste onderbreking. Daar de dienst niet beschikken over een (recent) algemeen overzicht van de aangesloten (personeelsleden, nevenverzekerden, gepensioneerden, mandatarissen...), werd er daartoe een aanvraag ingediend bij de huidige verzekeraar (AG insurance). Ethias zal ons bestuur laten weten welke stappen er moeten worden ondernomen. Later wordt er dan een mail met meer uitleg gestuurd naar de contactpersoon die vermeld is op het aansluitingsformulier bij de overeenkomst 2022-2025.

Argumentatie van de raad voor maatschappelijk welzijn leidende tot het uiteindelijke besluit

De raad voor maatschappelijk welzijn sluit zich aan bij het advies van de administratie.

Financiële weerslag

Simulatie 1 op basis van de ingeschrevenen op 1 oktober 2021 bij keuze voor de **basisformule** door het bestuur: **5.167,58 euro** voor de hoofdverzekerden.

OCMW

ETHIAS

Leeftijd	aantal	premie-basis	te betalen	premie-uitgebr	te betalen
0-20jaar	0	36,18 euro	0 euro	62,72 euro	0 euro
21-49 jaar	22	83,18 euro	1.829,96 euro	149,47 euro	3.288,34 euro
50-66 jaar	20	149,47 euro	2.989,4 euro	282,17 euro	5.643,4 euro
vanaf 67	1	348,22 euro	348,22 euro	646,8 euro	646,8 euro

5.167,58 euro

9.578,54 euro

Simulatie 2 op basis van de ingeschrevenen op 1 oktober 2021 bij keuze voor de **uitgebreide formule** door het bestuur: **9.578,54 euro** voor de hoofdverzekerden.

overzicht van de huidige premies bij AG
AG

Leeftijd	aantal	premie-basis	te betalen	premie-uitgebr	te betalen
0-20jaar	0	32,03 euro	0 euro	52,69 euro	0 euro
21-49 jaar	22	74,76 euro	1.644,72 euro	162,15 euro	3.567,30 euro
50-64 jaar	19	117,47 euro	2.231,93 euro	253,37 euro	4.814,03 euro
65-69 jaar	1	363,10 euro	363,1 euro	506,75 euro	506,75 euro
vanaf 70	0	416,49 euro	0 euro	668,91 euro	0 euro
			4.239,75 euro		8.888,08 euro

* de leeftijdscategorie 65-69 valt weg bij Ethias

BESLUIT

Artikel 1:

OCMW Herselt zal aansluiten bij de collectieve ziekteverzekering die de FPD heeft afgesloten met Ethias. De toetreding zal ingaan op 1 januari 2022.

Artikel 2:

Het bestuur neemt de premie van deze verzekering volledig ten laste in de "basisformule" voor zijn statutaire en contractuele personeelsleden.

Het personeelslid kan intekenen op de uitgebreide formule mits toeslag ten laste van het personeelslid.

Artikel 3:

De vrijwillige toetreding tot de voornoemde verzekering houdt voor het aangesloten bestuur de verbintenis in, de bijzondere en algemene bepalingen, van het lastenboek, in acht te nemen.

Artikel 4:

De diensten communiceren de overstap (en mogelijke wijzigingen) van ziekteverzekering aan de bestuur- en personeelsleden.

3. Organogram: kaderwijziging dienst warme maaltijdbedeling (2.081.7)

Situering

Een aanpassing aan het organogram / de personeelsformatie binnen de dienst warme maaltijdbedeling dringt zich op.

Wettelijke gronden

Decreet lokaal bestuur
RPR OCMW categorie 3

Toelichting en advies

Het huidige personeelskader voor de dienst warme maaltijdbedeling binnen de thuiszorg diensten bestaat uit

- 1 VTE op niveau D1-D3 en
- 2, 45 VTE op niveau E1-E3

Reeds jarenlang wordt het team aangevuld met 1 VTE tewerkgesteld via artikel 60 overeenkomst.

De voorbije 2 jaar kon er geen geschikte kandidaat gevonden worden, en er zijn nog steeds geen geschikte kandidaten in het vooruitzicht.

Het is echter wel een noodzakelijke medewerker om de continuïteit van de dienst te kunnen verzekeren. Daarom is het voorstel om 1 VTE op niveau E1-E3 toe te voegen aan het organogram, en niet langer in te vullen via artikel 60. Mochten er toch geschikte kandidaten gevonden worden om in een tijdelijk werkervaringstraject te worden ingeschakeld, kan op dat moment bekeken worden welke functie haalbaar is.

Voorgesteld wordt deze kaderwijziging voor te leggen aan de vakorganisaties en op de raad voor maatschappelijk welzijn.

Het managementteam gaf een gunstig advies op 8 oktober 2021.

Financiële weerslag

De loonkost van een bijkomende medewerker op niveau E1-E3 moet worden voorzien in het meerjarenplan. Momenteel wordt deze tot eind 2021 voorzien (sinds 2 jaar wordt 1 VTE ingeschakeld via vervangingsovereenkomst.)

Het budget / kost voor de tewerkstelling van 1 art. 60'er wordt geschrapt. Bijgevolg moet in het meerjarenplan enkel de meerkost voorzien worden.

BESLUIT

De voorliggende kaderwijziging die tot doel heeft 1 VTE toe te voegen aan het organogram voor de warme maaltijdbedeling goed te keuren.

Het kader wordt bijgevolg:

1 VTE op niveau D1-D3 en

3,45 VTE op niveau E1-E3.

SOCIAAL HUIS

4. Werkplekieren. Raamovereenkomst met Thomas More Kempen vzw.

Situering

We kunnen een samenwerking aangaan met Thomas More Geel waarbij studenten jaarlijks volgende taken voor hun rekening nemen:

- maandelijks nieuwsbrief met update wetgeving, gericht naar de maatschappelijk werkers
- organisatie van 6 presentaties (live en/of online) over juridische topics die het lokaal bestuur zelf kan aandragen.

Het vast bureau van 4 oktober 2021 gaf een positief advies aan de raamovereenkomst met Thomas More Kempen vzw.

Toelichting en advies

De coördinator voor de opleiding Juridisch Administratieve Ondersteuning, een HBO5 opleiding (graduaat) contacteerde de lokale besturen van Geel, Laakdal, Meerhout, Herselt, Hulshout en Westerlo om de mogelijkheden te onderzoeken om een samenwerking aan te gaan in het kader van de verplichte module werkplekieren. Omdat het gaat om studenten die meestal overdag werken werd er gezocht naar een alternatief voor een klassieke stage.

De uitgewerkte samenwerking bestaat erin dat Thomas More graduaatstudenten Juridische Administratieve Ondersteuning (in het kader van het werkplekieren), waarschijnlijk aangevuld met studenten professioneel bachelor rechtspraak (in het kader van een project) een 'stage'

zullen doorlopen zoals omschreven in de raamovereenkomst. De begeleiding van de studenten zit voornamelijk bij de stagebegeleider vanuit Thomas More.

Het is aangewezen om een raamovereenkomst af te sluiten met Thomas More om de samenwerking te formaliseren.

Argumentatie van de raad voor maatschappelijk welzijn leidende tot het uiteindelijke besluit

Het voorstel vanuit de administratie en het vast bureau volgend.

Financiële weerslag

Er zijn voor het lokaal bestuur geen kosten aan verbonden.

BESLUIT

Goedkeuring te verlenen aan de raamovereenkomst met Thomas More Kempen vzw:

RAAMOVEREENKOMST WERKPLEKLEREN

Ondergetekende partijen

de stageplaats/stagegever

Naam: OCMW Herselt

Adres: Kerkstraat 1A

2230 Herselt

Tel: 014 54 89 91

E-mail: onthaal@ocmwherselt.be

Instellingsnummer/ondernemingsnummer: 0212.218.974

hieronder stagegever genoemd, vertegenwoordigd door de heer Milo Anthonis, voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn en mevrouw Tina Vervloessem, algemeen directeur

en

Thomas More Kempen vzw

Adres: Kleinhoefstraat 4

2440 Geel

Tel: 014 56 23 10

E-mail:

rik.vanderhaeghe@thomasmore.be

hierna "de hogeschool" genoemd, vertegenwoordigd door de heer Rik Vanderhaeghe, opleidingsmanager

Voorafgaandelijk

Deze raamovereenkomst heeft als doel de modaliteiten vast te leggen aangaande de samenwerking tussen Thomas More Geel en de gemeenten Geel, Westerlo, Laakdal, Meerhout, Herselt en Hulshout.

Deze samenwerking bestaat erin dat Thomas More graduaatstudenten Juridische Administratieve Ondersteuning (in het kader van het werkplekleren) eventueel aangevuld met studenten professioneel bachelor rechtspraktijk (in het kader van een project) wat hieronder

omschreven wordt als een 'stage' zullen doorlopen in de respectievelijke gemeenten. Deze 'stage' zal dus niet doorlopen worden in de respectievelijke gemeente tijdens de kantooruren maar omvat een projectmatige aanpak, zoals bepaald in de volgende paragraaf.

Partijen zijn het erover eens dat de studenten volgende taken op zich zullen nemen:

- Het maandelijks opmaken van een informatiebrochure/nieuwsbrief aangaande relevante wetgeving ten behoeve van het personeel van het lokaal bestuur;
- Het verzorgen van een aantal presentaties (live en/of online) aangaande door de lokale besturen gekozen juridische thema's ten behoeve van hun personeel.

De concrete uitwerking van deze opdrachten zal meer in detail uitgewerkt worden en maakt deel uit van een apart document.

Indien in de loop van het academiejaar nood is in de lokale besturen aan andere taken, dan is het mogelijk dat deze worden toegevoegd in onderling overleg.

de student(e)

Elke student aan voornoemde onderwijsinstelling die in het kader van een opleidingsprogramma georganiseerd door de onderwijsinstelling stage verricht bij de stagegever met het oog op het opdoen van beroepservaring, hierna genoemd “stagiair”, en die nominatief wordt vermeld in de lijst in bijlage bij deze overeenkomst en die mede ondertekent.

komen het volgende overeen:

- 1 In deze raamovereenkomst worden de algemene modaliteiten beschreven waarbinnen een stagiair van de hogeschool bij de stagegever zijn/haar stageactiviteiten kan uitvoeren. Ze regelt de verhouding tussen de stagegever, de hogeschool en de stagiair. Elke stage van een stagiair van de onderwijsinstelling bij de bovenvermelde stagegever valt onder de bepalingen van deze raamovereenkomst, op voorwaarde dat de naam van betrokken stagiair op de lijst in bijlage wordt vermeld.

- 2 De partijen komen overeen dat de stagiairs bij de stagegever een onbezoldigde stage zullen lopen. De stagegever aanvaardt de stagiairs voor het volbrengen van een stage die deel uitmaakt van de opleiding die de stagiairs volgen. Hij aanvaardt de stagiairs voor de periode(s) zoals vermeld in het stage-overzicht van de hogeschool.

De concrete planning van de stage, de aard van de stage, de omschrijving van de inhoud, het stagevolume en de situering van de stage in het opleidingstraject worden beschreven in de stagerichtlijnen.

De hogeschool verbindt er zich toe de stagiair een verklaring te laten ondertekenen waarin deze verklaart op de hoogte te zijn van de inhoud van deze overeenkomst, ermee akkoord te gaan en de bepalingen ervan te allen tijde te zullen naleven.

- 3 Thomas More duidt Mevrouw Tinne Bastiaensen
Tel: E-mail:
aan als stagecoördinator, die het aanspreekpunt is van de opleiding voor deze stage.

De stagegever duidt Mevrouw Anneleen Barbier
Tel: 0492 14 14 88 E-mail: anneleen.barbier@westerlo.be
aan als stagementor, die het aanspreekpunt is van de stagegever voor deze stage.

- 4 De stagegever zorgt voor een passend onthaal en begeleiding. Bij aanvang van de stage bezorgt hij de stagiair alle inlichtingen in verband met het arbeids- en huishoudelijk reglement van toepassing op de stageplaats en stelt een exemplaar van dit reglement ter beschikking van de stagiair.

De stagegever engageert zich ertoe aan het welslagen van de stage mee te werken door de stagiair taken op te geven, aangepast aan de gevolgde studies en rekening houdende met de competenties van de stagiair, zoals overeengekomen. De stagegever zal voor de goede uitvoering hiervan een personeelslid als stagementor aanduiden.

De stagegever zal tijdens/na de stageperiode een feedbackverslag over de stagiair opstellen, aan de hand van een door de hogeschool ter beschikking gesteld document. De stagegever kan te allen tijde contact opnemen met de hogeschool (contactgegevens zijn terug te vinden in artikel 3).

- 5 De stagiair aanvaardt zich te gedragen naar de bepalingen van de stagerichtlijnen en het arbeids- en huishoudelijk reglement van de stageplaats en verklaart de veiligheidsmaatregelen te zullen naleven.
- De stagiair verklaart tevens de nodige zorgvuldigheid in acht te nemen voor alle zaken en materialen die aan hem/haar worden toevertrouwd of ter beschikking gesteld in het kader van de stage.
- De stagiair verbindt zich ertoe aanwezig te zijn bij elke geplande stageactiviteit op de stageplaats. Hij/zij is verplicht elke afwezigheid te verantwoorden en hiervan de stagegever en de hogeschool (stagebegeleider) voor aanvang van de stageactiviteit op de hoogte te brengen. De stagegever stelt de hogeschool in kennis van iedere niet verantwoorde afwezigheid van de stagiair.
- De stagiair verklaart, met de ondertekening van deze stageovereenkomst, kennis te hebben genomen van de stagerichtlijnen van zijn opleiding en leeft de verplichtingen na die in dit kader bestaan.
- 6 De hogeschool bezorgt tijdig informatie over het opzet en de organisatie van de stage, evenals over de verwachte competenties die de stagiair moet nastreven.
- De hogeschool volgt het verloop van de stage op en stelt hiervoor een of meerdere stagebegeleiders aan.
- De hogeschool is verantwoordelijk voor de eindbeoordeling van de stage en houdt hierbij rekening met het advies van de stagegever.
- De hogeschool houdt bij de toewijzing van stagiairs aan de stagegever rekening met een evenwichtige verdeling over de verschillende fases van de opleiding.
- 7 Tijdens de duur van de stage behoudt de stagiair juridisch het statuut van student van de hogeschool. Hij is geen werknemer van de stagegever waarmee hij derhalve geen arbeidsovereenkomst sluit.
- Hieruit volgt dat:
- De stagiair geen recht heeft op bezoldiging of vergoeding door de stagegever voor de opdrachten verricht in het kader van de stage.
Onkosten verbonden aan opdrachten gegeven door de stagegever kunnen niet verhaald worden op de stagiair of de hogeschool.
Onkosten die de stagiair uit eigen beweging maakt, zijn voor rekening van de stagiair, tenzij hij hiervoor een regeling treft met de sociale dienst van de hogeschool.
 - De stagiair niet onderworpen is aan de wetgeving op de maatschappelijke zekerheid zodat hiervoor geen bijdrage ten laste van de stagegever kan worden opgelegd.
- 7.1 De stagiair verplicht zich ertoe de hogeschool onmiddellijk (binnen 48u) op de hoogte te stellen van elk ongeval waarbij hij/zij betrokken is tijdens de stage of op weg van en naar de stageplaats.
- 7.2 De wetgeving betreffende de arbeidsongevallen is van toepassing op de stagiair op grond van het KB van 13 juni 2007 tot wijziging van het KB van 25 oktober 1971 tot uitbreiding van het toepassingsgebied van de arbeidsongevallenwet van 10 april 1971. De stagiair is ter zake verzekerd door de onderwijsinstelling, binnen de waarborgen van de polis.
- Wanneer er zich een ernstig arbeidsongeval (wet Welzijn art. 94 bis; K.B. beleid art.26) voordoet, neemt de preventiedienst van de stagegever deze verplichtingen op en

bezorgt de hogeschool (t.a.v. de dienst Veiligheid-Gezondheid-Milieu) uiterlijk 14 dagen na het ongeval een afschrift van het omstandig verslag.

- 7.3 Lichamelijke ongevallen op weg naar en van de stageplaats vallen niet onder toepassing van de arbeidsongevallenwet van 10 april 1971, maar zijn gedekt volgens de bepalingen van artikel 7.5 van deze overeenkomst.

- 7.4 De stagegever is burgerlijk aansprakelijk voor schade aan derden die wordt veroorzaakt door een toevallige en lichte fout van zijn stagiair bij de uitvoering van zijn stage. (art. II/355/1 codex hoger onderwijs).
De hogeschool heeft als vangnet een verzekeringsdekking genomen die enkel zal tussenkomen ingeval de stagegever zijn burgerlijke aansprakelijkheid voor schade aan derden voor een toevallige en lichte fout van zijn stagiair bij de uitvoering van zijn stage, volgens art. II./355/1 codex hoger onderwijs, niet zelf verzekerd zou hebben. De aanvullende verzekeringsdekking van de hogeschool bestaat enkel uit een basisverzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor een toevallige en lichte fout van de stagiair die schade zou veroorzaken aan derden bij de uitvoering van zijn stage, zonder extra uitbreidingen zoals burgerlijke aansprakelijkheid na levering. De stagegever zal de grenzen van de polis respecteren.
In geval van stage buiten België dient de stagegever voor de aanvang van de stage na te vragen of de polis van de hogeschool wel van toepassing is.

De stagegever ziet erop toe dat de stagiair de hem opgedragen taken correct uitvoert. Hij controleert het gepresteerde werk van de stagiair zodat hij de eventuele fouten kan rechtzetten vooraleer er schade veroorzaakt wordt.

De stagiair verbindt zich ertoe de stagegever onmiddellijk (binnen 48u) op de hoogte te stellen wanneer hij/zij schade heeft veroorzaakt aan derden tijdens de stage.

- 7.5 De polis van de hogeschool dekt niet de aansprakelijkheidsrisico's die voorzien zijn in de verplichte automobiilverzekering van het voertuig waarmee de student zich verplaatst.

Bij ongevallen op weg van en naar de stageplaats, alsmede tijdens verplaatsingen in het kader van de uitvoering van zijn stage, is de stagiair door de ongevallenpolis/arbeidsongevallen-verzekering van de hogeschool uitsluitend gedekt voor lichamelijke schade. De polis van de hogeschool dekt niet de aansprakelijkheidsrisico's die voorzien zijn in de verplichte automobiilverzekering van het voertuig waarmee de student zich verplaatst. Stoffelijke schade, zoals aan zijn voertuig, valt evenmin onder de ongevallenpolis van de school, en de student zal noch de hogeschool, noch de opdrachtgevende docent hiervoor aansprakelijk kunnen stellen.

Het gebruik van een motorvoertuig als bestuurder, zowel een persoonlijk motorvoertuig als een voertuig van de stagegever, behoort niet tot de beoogde uitvoering van de stageovereenkomst. Indien dit toch gebeurt in overeenkomst tussen de stagiair en de stagegever, zien beiden integraal af van elk verhaal dat zij zouden kunnen uitoefenen tegen de hogeschool vzw en haar verzekeraars. Indien de stagiair toch met een wagen van de stagegever rijdt, is hij/zij, behoudens andersluidende overeenkomst opgemaakt tussen hem/haar en de stagegever in zijn/haar voordeel, persoonlijk verantwoordelijk voor verkeersovertredingen, verkeersboetes, parkeerboetes e.d. Deze opsomming is niet limitatief. De stagegever zal de student, voorafgaandelijk aan het begin van de stage, volledig informeren over de inhoud van de verzekeringspolis van de wagen en over eventuele franchise. De stagiair verplicht zich ertoe de stagegever onmiddellijk op de hoogte te brengen van elk ongeval waarbij hij/zij betrokken is gedurende de stage met de ter beschikking gestelde wagen.

- 8 Met betrekking tot het welzijn, de veiligheid en de gezondheid van de stagiair wordt volgende overeengekomen:
 - 8.1 De nationale wetgeving van de stageplaats omtrent welzijn, veiligheid en gezondheid van de stagiair is integraal van toepassing.
 - 8.2 De stagegever behandelt de stagiair volgens de bepalingen van de Welzijnswet (Wet van 4 augustus 1996 betreffende Welzijn op het werk en zijn uitvoeringsbesluiten, in het bijzonder van het KB 21/09/2004 betreffende de bescherming van de stagiairs), alsmede van alle mogelijke andere geldende voorschriften.
 - 8.3 De student overhandigt aan de organisatie het VGM-dossier¹ met beschrijving van de risico's en de VGM-opvolging die verbonden zijn aan zijn opleiding. Dit VGM-dossier maakt integraal deel uit van de overeenkomst (in bijlage).
 - 8.4 De stagegever maakt in overeenstemming met de Welzijnswet een risicoanalyse op van de werkplaats. Als uit de risicoanalyse van de werkplaats blijkt dat er bijkomende VGM-risico's voorkomen bij het uitvoeren van de activiteiten, dan brengt de stagegever de hogeschool hiervan op de hoogte via aanduiding op het VGM-dossier. De stagegever vermeldt tevens op het VGM-dossier welke preventiemaatregelen worden georganiseerd voor deze bijkomende VGM-risico's. Indien een bijkomend risico aanleiding geeft tot gezondheidstoezicht, wordt dit uitgevoerd door de hogeschool, tenzij anders aangeduid op het VGM-dossier.
 - 8.5 Indien de stagegever nalaat het VGM-dossier te ondertekenen of terug te sturen, gaat de hogeschool er van uit dat er geen bijkomende risico's voor de student zijn.
 - 8.6 Indien medische opvolging vereist is, moet de student bij aanvang van de stage over een formulier voor gezondheidsbeoordeling beschikken. Wanneer dit niet het geval is, kan de student de stage niet starten.
 - 8.7 De stagegever die verantwoordelijkheid draagt voor radioactieve en/of nucleaire installaties de stagiair verzekert voor de risico's die hij/zij loopt in verband met deze installaties, zowel voor lichamelijke ongevallen als voor zijn/haar eventuele burgerlijke aansprakelijkheid.
- 9 De stagegever, de stagiair en de hogeschool verbinden zich ertoe zich deontologisch te gedragen. In het bijzonder verbinden zij zich ertoe fabricagemethodes, bedrijfsgeheimen en andere vertrouwelijke informatie waarvan zij kennis zouden krijgen in het kader van de stage, niet bekend te maken aan derden, tenzij hiervoor voorafgaandelijk schriftelijke toestemming werd verkregen van de stagegever. Deze verplichting duurt voort na de stageperiode. Iedere inbreuk leidt tot de onmiddellijke beëindiging van de stage en zo nodig tot tuchtmaatregelen door de hogeschool.

De hogeschool maakt informatie in het kader van (eindwerk)stages publiek toegankelijk via het internet². In sommige gevallen kan het niet de bedoeling zijn deze via internet te verspreiden omwille van het vertrouwelijke karakter ervan. Indien dit het geval is, kan de stagegever gebruik maken van een embargoprocedure. Hij heeft hierbij de keuze uit een Internet Embargo of een Totaal Embargo. Hij vindt hierover meer informatie op de website: <http://www.thomasmore.be/bibliotheek/doks> (document: "Belangrijke info online eindwerkendatabank")

¹ VGM staat voor Veiligheid, Gezondheid en Milieu.

² U kan bij de opleiding of stagecoördinator opvragen welke informatie in aanmerking komt voor publicatie.

De stagiair verbindt zich er toe tijdens zijn/haar stage te handelen in overeenstemming met de code van de plichtenleer en het beroepsgeheim te respecteren.

- 10 Voor zover er persoonsgegevens worden verwerkt tijdens de stage, verklaren de stagegever, de stagiair en de hogeschool zich te houden aan de van toepassing zijnde privacywetgeving en in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In de privacyverklaring van de hogeschool staat hoe de hogeschool met de verwerking van persoonsgegevens omgaat:
<https://www.thomasmore.be/privacy>
 De stagegever en de hogeschool nemen de redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat hun werknemers niet communiceren via privé e-mailadressen.
- 11 Zowel de stagegever als de stagiair verbinden er zich toe alle praktische problemen met betrekking tot de overeengekomen verplichtingen, het verloop, de voortijdige beëindiging of de evaluatie van de stage te bespreken met de stagebegeleider. Wanneer de stagiair of de stagegever zijn verplichtingen niet nakomt, zal de andere partij de hogeschool hiervan op de hoogte brengen, met het oog op overleg over de mogelijke gevolgen.
- 12 Deze overeenkomst wordt afgesloten voor de duur zoals aangegeven in artikel 2 en zal jaarlijks stilzwijgend verlengd worden.
 Geen van de partijen kan een stage zonder voorafgaand overleg met de andere partijen voortijdig afbreken. Wanneer de bemiddelingspoging zoals voorzien in artikel 11 zou mislukken hebben de stagegever en de hogeschool het recht om zonder opzegtermijn een einde te maken aan deze overeenkomst, in volgende omstandigheden:
 - bij wangedrag, slechte wil, opzettelijke overtreding van de bepalingen van het arbeidsreglement en/of, artikel 9 of niet verantwoorde afwezigheid van de stagiair;
 - wanneer de stagegever niet voldoet aan zijn verplichting mee te werken aan het welslagen van de stage, zoals bepaald door art. 4.
 De partij die de overeenkomst wil verbreken, dient de andere partijen hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen, met opgave van de redenen van de verbreking.
 De stageovereenkomst met een stagiair wordt van rechtswege ontbonden indien de stagiair op het ogenblik van de voorziene aanvangsdatum niet voldoet aan de voorwaarden voor het verrichten van de stage, zonder dat hierdoor enig recht op schadevergoeding kan ontstaan in hoofde van de partijen.
- 13 De ondertekening van deze stageovereenkomst impliceert ook dat de ondergetekenden akkoord gaan met de bijlagen bij de stageovereenkomst.
 Het bestaan van deze overeenkomst sluit niet uit dat partijen met derden overeenkomsten afsluiten en kan dus niet als een exclusiviteitsovereenkomst worden beschouwd.
- 14 Op deze overeenkomst is het Belgisch recht van toepassing. De rechtbanken van het gerechtelijke arrondissement Antwerpen zijn bevoegd. Deze overeenkomst bestaat uit 5 pagina's.

in 3 exemplaren, waarbij elke partij bevestigt een afschrift te hebben ontvangen.

de stagegever

de hogeschool

de stagiair

.....
.....

Milo Anthonis,
voorzitter raad voor
maatschappelijk welzijn

Tina Vervloessem,
algemeen directeur

Rik Vanderhaeghe,
opleidingsmanager

SOCIALE DIENST

5. Toepassing maatregel tot tussenkomst voor minimale levering van aardgas in de winterperiode 2021-2022 (1.842.5)

Situering

De komende winterperiode 2021-2022 kunnen de OCMW's opnieuw opteren om gebruik te maken van het systeem van 'minimale levering van aardgas via de budgetmeter'.

Wetgeving

- De OCMW-wet van 8 juli 1976.
- Artikel 5.4.6 tot en met 5.4.10 van het Energiebesluit van 19 november 2010.
- Decreet Lokaal Bestuur.

Toelichting en advies

Het systeem van 'minimale levering van aardgas via de budgetmeter' houdt in dat een minimale hoeveelheid aardgas ter beschikking gesteld wordt aan mensen waarvoor uit sociaal onderzoek blijkt dat ze hun budgetmeter onvoldoende kunnen opladen en daardoor zonder verwarming dreigen te vallen. De kost hiervoor kan voor 70% gerecupereerd worden via de netbeheerders. De overige 30% kan gerecupereerd worden bij de hulpvrager of door het OCMW ten laste genomen worden via het energiefonds.

Het OCMW heeft deze maatregel ook de vorige winterperioden toegepast en dient nu opnieuw te beraadslagen of het deze maatregel ook de komende winter zal toepassen. Deze beslissing dient formeel genomen te worden door de raad voor maatschappelijk welzijn. De toepassingsperiode van de maatregel is van 1 november tot en met 31 maart. Afhankelijk van de noden van de betrokken gezinnen, kunnen de tussenkomsten dus maximaal gedurende 5 maanden worden toegekend.

De sociale dienst wenst de proactieve aanpak van de afgelopen jaren aan te houden. Dit betekent dat een maatschappelijk assistent op basis van een lijst van de distributienetbeheerder alle cliënten die hiervoor in aanmerking komen actief zal contacteren en motiveren om de maatregel aan te vragen.

Het gaat om algemene maatschappelijke dienstverlening in toepassing van de OCMW wet (art. 1 en art. 57, §1). Het bijzonder comité voor de sociale dienst dient bijgevolg per individueel gezin dat een aanvraag doet een beslissing te nemen over al dan niet toekenning van de maatregel en al dan niet ten laste name van 30% van de kosten voor de minimale levering die niet gerecupereerd kunnen worden via de netbeheerder. De voorzitter van het BCSD (Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst) kan dit ook bij hoogdringendheid toekennen.

De sociale dienst is vragende partij om deze maatregel ook toe te passen in de winterperiode 2021-2022.

De 'minimale hoeveelheid aardgas' wordt berekend op basis van een tabel, vastgesteld door de minister van Energie. Bij het opstellen van deze tabel werd de 'minimale hoeveelheid aardgas' bepaald als 60% van het gemiddelde aardgasverbruik in de wintermaanden december,

januari en februari voor een bepaalde woontypologie (open of halfopen bebouwing, rijhuis/hoekhuis of appartement).

De bedragen liggen gevoelig hoger dan die van vorig jaar. De reden daarvoor is dat de aardgasprijs sterk gestegen is.

WONINGTYPE	Niet-beschermde afnemer	Beschermde afnemer = recht op sociale maximprijs
APPARTEMENT	38,66 euro	17,66 euro
RIJHUIS OF HOEKHUIS (max. 2 open gevels)	54,66 euro	24,66 euro
VRIJSTAAND OF HALFOPEN (meer dan 2 open gevels)	64,66 euro	29,66 euro

Financiële weerslag

Kosten: Voorzien in MJP 2021: 8.000,00 euro, waarvan 70% gerecupeerd wordt via opbrengsten.
 Voorzien in MJP 2022: 6.156,00 euro, waarvan 70% gerecupeerd wordt via opbrengsten.

Actie: AC000111

Actie omschrijving: We helpen kwetsbare doelgroepen om hun rechten uit te putten.

MJP nummer: MJP000744

BESLUIT

Het systeem van 'minimale levering via de aardgasbudgetmeter' in de winterperiode 2021-2022 toe te passen volgens de voorgestelde werkwijze.

KINDEROPVANG

6. BKO: aanpassingen Huishoudelijk reglement (1.842(1))

Situering

Aanpassing huishoudelijk reglement voor gebruikers van de buitenschoolse kinderopvang.

Wettelijke gronden

Decreet lokaal bestuur

Besluit van de Vlaamse regering tot toekenning van een kwaliteitslabel aan organisatoren van kleuteropvang:

art. 5. §1. De organisator heeft de integriteit en het beleidsvoerend vermogen om kwaliteitsvolle en duurzame kleuteropvang te realiseren, en draagt dat uit in de volledige werking, minstens bij de toepassing van alle kwaliteitsvoorwaarden, ...

1° beleidsvoerend vermogen: de mate waarin de organisator in staat is om een zelfstandig beleid te voeren, rekening houdend met de beschikbare beleidsruimte, met de eigen doelstellingen en met de lokale context, en de mate waarin de activiteiten van de verantwoordelijke en van de medewerkers op elkaar zijn afgestemd in functie van het bijdragen aan de ontplooiing van kinderen; ...

art. 8. De organisator beschrijft het opvangaanbod en de voorwaarden ervan, minstens het opname- en prijsbeleid, en maakt dat op voorhand bekend aan gezinnen en derden.

Toelichting en advies

Het huishoudelijk reglement voor de gebruikers van de buitenschoolse kinderopvang werd aangepast naar aanleiding van verouderde informatie. Het reglement wordt voorgelegd ter goedkeuring zodat de werking correct kan verder gezet worden en de correcte informatie naar de gebruiker kan gaan.

Aanpassingen werden in het rood weergegeven in het document.

De voornaamste wijzigingen betreffen:

- nieuwe sjabloon voor reglementen;
- opname rechtstreekse e-mail adressen van de opvangen;
- aangepaste uren voor Blauberg afgestemd op de nieuwe schooluren;
- aangepaste uren voor Varenwinkel op woensdagnamiddag;
- verwijzingen naar de vernieuwde website;
- vermelding mogelijkheden tot domiciliëring;
- aanpassing fiscaal attest tot 14 jaar
- Sociaal Huis vervangen door O.C.M.W..

Zoals vastgelegd in het huishoudelijk reglement gaan de wijzigingen in twee maanden na bekendmaking bij de ouders, dus vanaf 1 januari 2022.

In het (nieuw) decreet BOA (Buitenschoolse Opvang en Activiteiten) / kleuterkwaliteitslabel wordt de huidige verplichte inhoud van het huishoudelijk reglement sterk ingekort. Men spreekt echter over het eigen beleidsvoerend vermogen waardoor de beslissing bij het lokaal bestuur komt te liggen. Er wordt aangeraden om verder te werken met een huishoudelijk reglement om ouders en begeleiding goed in te lichten over de werking van de buitenschoolse kinderopvang.

Argumentatie van de raad voor maatschappelijk welzijn leidende tot het uiteindelijke besluit

...

BESLUIT

Akkoord te gaan met het voorgestelde huishoudelijk reglement van de buitenschoolse kinderopvang voor haar gebruikers en dit te laten ingaan vanaf 1 januari 2022.

WELZIJN

7. **Goedkeuring van de samenwerkingsovereenkomst tot oprichting en uitbating van een zelfstandige groepering met de naam "WZK Dienstverlening ZG" (Welzijnszorg Kempen Dienstverlening Zelfstandige groepering)**

Situering

Goedkeuring van de samenwerkingsovereenkomst tot oprichting en uitbating van een zelfstandige groepering met de naam "WZK Dienstverlening ZG"

Toelichting en advies

Het OCMW is sinds 1 januari 2015 aangesloten bij de dienst Informatieveiligheid aangeboden door Welzijnszorg Kempen.

Welijnszorg Kempen heeft een intensief extern begeleidingstraject doorlopen om te komen tot een oplossing voor de dienstverlening informatieveiligheid naar de lokale besturen. Aan de basis van dit traject lag onder andere de btw-regelgeving waar de dienstverlening aan moet beantwoorden, het advies van de organisatie-brede audit van Audit Vlaanderen in 2020 en de impact van de integratie van de gemeentes en OCMW's op vlak van facturatie voor Welzijnszorg Kempen.

Het resultaat van het traject is het voorstel tot de oprichting van een zelfstandige groepering zonder rechtspersoonlijkheid. Dit voorstel werd door de raad van bestuur van Welzijnszorg Kempen goedgekeurd. Het doel van deze zelfstandige groepering is om de huidige werking te waarborgen met vrijstelling van btw.

De zelfstandige groepering is een specifieke figuur binnen de btw-regelgeving die toestaat uitgaven en middelen te groeperen en vervolgens vrij van btw te verdelen. Hierbij worden de afspraken met betrekking tot de samenwerking, de inzet van het gemeenschappelijk personeel, de besluitvorming en de kostendeling in een schriftelijke overeenkomst vastgelegd. Het betreft een samenwerking met een duurzaam karakter.

De samenwerkingsovereenkomst werd op 22 september 2021 door de raad van bestuur van Welzijnszorg Kempen goedgekeurd en wordt voorgelegd aan de participerende besturen. De samenwerkingsovereenkomst werd mee bezorgd.

De werking van de dienst en de bestaande dienstverlening aan de lokale besturen, IOK Afvalbeheer en Welzijnszorg Kempen wordt op basis van deze samenwerkingsovereenkomst verder gezet.

De omschakeling naar een zelfstandige groepering heeft geen impact op het reeds voorziene budget. De principes van kostendeling die reeds vroeger werden overeengekomen blijven in deze werkwijze behouden.

Wettelijke gronden

De Circulaire AAFisc Nr. 31/2016 (nr. E.T.127.540) dd. 12.12.2016 biedt een kader waarbinnen zelfstandige groeperingen kunnen worden opgericht met het oog op vrijstelling van btw en dit onder strikte voorwaarden.

Statuten Welzijnszorg Kempen art. 3 betreffende het doel van de welzijnsvereniging, meer specifiek het organiseren van gemeenschappelijke projecten en diensten die tegemoetkomen aan problemen die zich lokaal en in de regio stellen. Concreet gaat het over initiatieven met betrekking tot informatieveiligheid.

Beslissing raad van bestuur dd. 24 februari 2021 om over te gaan tot de oprichting van een zelfstandige groepering en de samenwerkingsovereenkomst te finaliseren.

Beslissing raad van bestuur dd. 22 september 2021 tot goedkeuring van de samenwerkingsovereenkomst en deze voor te leggen aan de participerende besturen.

Beslissing raad voor maatschappelijk welzijn om toe te treden tot de dienst informatieveiligheid.

BESLUIT

Artikel 1:

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt de bijgevoegde samenwerkingsovereenkomst tot oprichting en uitbating van de betreffende zelfstandige groepering WZK Dienstverlening ZG goed (zie bijlage).

Artikel 2:

De raad voor maatschappelijk welzijn vaardigt **dhr./mevr. ...** af naar de stuurgroep van de zelfstandige groepering.

8. MMC overeenkomst: goedkeuring en delegatie handtekening (1.842(4))**Situering**

De mindermobielen centrale (MMC) te Herselt sluit met haar leden overeenkomsten af om hen in te schrijven. Het inschrijvingsformulier werd toegevoegd in de bijlage.

Voor leden die in aanmerking komen voor een persoonsvolgendbudget (PVB) wordt voorgesteld een bijkomende vervoersovereenkomst tussen MMC Herselt en haar leden af te sluiten. Zij hebben dit officiële document nodig om de gemaakte vervoerskosten terug te krijgen van het VAPH in het kader van hun persoonsvolgend budget.

Wettelijke gronden

- Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, meer bepaald art. 40§1 en art. 74 die bepalen dat de raad voor maatschappelijk welzijn over de volheid van bevoegdheid beschikt;
- Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, meer bepaald art. 41 en 74 die bepalen dat behoudens bij uitdrukkelijke toewijzing van een bevoegdheid in de zin van art. 2§2 tweede lid, aan de raad voor maatschappelijk welzijn, de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement bepaalde bevoegdheden kan toevertrouwen aan het vast bureau;
- Besluit raad voor maatschappelijk welzijn van 22 oktober 2018: MMC verhoging kmheffing.
- Besluit vast bureau van 12 oktober 2020: Samenwerking Taxistop
- Machtiging VAPH: zorgbudget voor mensen met een handicap (basisondersteuningsbudget) door de Vlaamse Toezichtcommissie: nr. 14/2016 van 30 maart 2016
- Machtiging voor het meedelen van persoonsgegevens van personen met een handicap door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) aan het Vlaams Zorgfonds en de zorgkassen in het kader van het toekennen en uitbetalen van het zorgbudget voor mensen met een handicap (basisondersteuningsbudget) door de Vlaamse Toezichtcommissie: nr. 34/2016 van 14 september 2016.
- Machtiging VAPH voor het meedelen van persoonsgegevens van personen met een handicap door het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) en het agentschap Jongerenwelzijn, Integrale Toegangspoort (ITP) aan het Vlaams Zorgfonds en de zorgkassen met het oog op het toekennen en uitbetalen van het zorgbudget voor mensen met een handicap (basisondersteuningsbudget)-Fase 2.
- Machtiging VAPH persoonsvolgende financiering voor personen met een handicap op 22 augustus 2019 met het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid voor de éénmalige mededeling van persoonsgegevens naar het VAPH, voor de uitvoering van een evaluatie van het beleid betreffende de persoonsvolgende financiering voor personen met een handicap.

Toelichting en advies

Enkele leden van de minder mobiliteitscentrale (MMC) ontvangen een persoonsvolgend budget vanuit het VAPH. Hiermee kunnen zij hun verplaatsingskosten met de MMC betalen. MMC Herselt kreeg de vraag van enkele leden om een vervoersovereenkomst op te maken om deze kosten te verantwoorden.

Het persoonsvolgend budget (PVB) is een budget op maat waarmee meerderjarigen (budgethouder) zorg en ondersteuning kunnen kopen binnen hun eigen netwerk, bij vrijwilligersorganisaties, bij individuele begeleiders, bij professionele zorgverleners en bij door het Vlaams agentschap voor personen met een handicap (VAPH) vergunde zorgaanbieders. De budgethouders kiezen zelf welke ondersteuning zij wensen en waar ze die ondersteuning inkopen.

De voorwaarde voor het VAPH is dat er een overeenkomst wordt opgemaakt met de organisatie die de nodige hulp biedt. In de vervoersovereenkomst moet duidelijk vermeld staan hoe vaak men dit vervoer wenst te gebruiken. MMC Herselt komt hiervoor in aanmerking. Het contract wordt afgesloten tussen MMC Herselt en de budgethouder. Van zodra het VAPH dit contract goedgekeurd heeft, kan de factuur dan met het PVB betaald worden.

Het inschrijvingsformulier om aan te sluiten bij de minder mobielencentrale en de bijkomende overeenkomst in het kader van het persoonsvolgend budget worden ter goedkeuring voorgelegd aan de raad voor maatschappelijk welzijn.

Daarnaast wordt voorgesteld om de ondertekening van deze formulieren met de individuele leden te delegeren aan de verantwoordelijken van de mindermobielencentrale.

De verwachting is dat in de toekomst vaker vragen tot het afsluiten van een vervoersovereenkomst worden gesteld. In het kader van een efficiënte werking is een delegatie van de ondertekenbevoegdheid dan ook aangewezen.

Argumentatie van de raad voor maatschappelijk welzijn leidende tot het uiteindelijke besluit

De raad voor maatschappelijk welzijn volgt het advies van de administratie en het vast bureau en hecht goedkeuring aan het inschrijvingsformulier en de vervoersovereenkomst en delegeert de handtekening bevoegdheid van deze documenten aan de verantwoordelijken van de MMC Herselt.

BESLUIT

Artikel 1:

De raad voor maatschappelijk welzijn hecht goedkeuring aan de overeenkomst tot inschrijving tussen MMC Herselt en haar leden.

Artikel 2:

De raad voor maatschappelijk welzijn delegeert de handtekening bevoegdheid voor de individuele overeenkomst tussen de MMC cliënt en MMC Herselt aan de verantwoordelijken van MMC Herselt (Myriam Renders en Sandra Bloemmen).

Artikel 3:

De raad voor maatschappelijk welzijn hecht haar goedkeuring aan de vervoersovereenkomst tussen MMC Herselt en haar leden in het kader van het persoonsvolgend budget.

Artikel 4:

De raad voor maatschappelijk welzijn delegeert de handtekeningbevoegdheid voor de extra individuele vervoersovereenkomst in het kader van het persoonsvolgend budget tussen de MMC cliënt en MMC Herselt aan de verantwoordelijken van MMC Herselt (Myriam Renders en Sandra Bloemmen).

9. Project Move-it: Samenwerkingsovereenkomst Arktos (2.075.7)

Situering

Vanaf 1 september 2021 werd het project Move-it opgestart, een project dat kadert in de projectoproep "Versterking van het mentaal welzijn van kinderen en jongeren". Via Arktos werd 0,5 VTE begeleider/straathoekwerker aangesteld, waarvan 0,3 VTE voor de gemeente Herselt en 0,2 VTE voor de gemeente Hulshout.

De raad voor maatschappelijk welzijn nam op 6 september 2021 kennis van de subsidieaanvraag voor het project "Jongeren terug in hun kracht zetten met hulp van een jongerenwerker" en ging akkoord met de voorgestelde verdeling van de kosten voor de aanstelling van 0,5 VTE begeleider/straathoekwerker binnen het project Move-it (Arktos).

Toelichting en advies

In de eerste fase van het project zal de begeleider/straathoekwerker vooral inzetten op een verkenning van de buurten waar zich mogelijk problemen bevinden zodat daarna de prioriteiten kunnen bepaald worden om effectief mee aan de slag te gaan.

Om de samenwerking met Arktos te formaliseren dient een samenwerkingsovereenkomst voor de jaren 2021-2022 te worden goedgekeurd.

Financiële weerslag

Kosten	34.166 euro (incl. btw), waarvan 11.389 euro in 2021 en 22.777 euro in 2022
Opbrengsten	Recuperatie via projectsubsidies: 14.236 euro (voor periode tot 30 juni 2022) Recuperatie van Hulshout: 2.278 euro in 2021 en 5.694 euro in 2022
Actie	AC000111
Actie omschrijving	We helpen kwetsbare doelgroepen om hun rechten uit te putten.
MJP nummer	MJP000729

BESLUIT

Goedkeuring te verlenen aan de samenwerkingsovereenkomst tussen het OCMW van Herselt, de gemeente Hulshout en vzw Arktos voor het project Move-it voor de periode van 1 september 2021 tot en met 31 augustus 2022 (met optie op verlenging).

INFORMATIE/COMMUNICATIE

10. Procedure melding, beleidsidee en klachten: goedkeuring

Situering

Het decreet lokaal bestuur stelt dat elk gemeentebestuur en openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn een klachtenbehandeling organiseert op het ambtelijke niveau zodat dit maximaal onafhankelijk is van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

In onderstaande procedure gaan we nog een stap verder. Het doel is om input van burgers op te vangen en hier op een structurele en klantvriendelijke manier mee om te gaan. De seinen van burgers kunnen meldingen, klachten of beleidsideeën zijn. De bedoeling is om dit zo laagdrempelig mogelijk aan te bieden aan de burger.

Voor meldingen en klachten zijn op dit moment twee aparte webpagina's voorzien met elk een eigen webformulier. We integreren de twee pagina's tot één geheel zodat de burger de weg niet kwijt kan raken.

Beleidsideeën kunnen op dit moment niet via de gemeentelijke website doorgegeven worden. Dit zullen we voorzien op dezelfde pagina als de meldingen en klachten. Zo heeft de burger één plek waar hij terecht kan met al zijn grieven, ideeën, opmerkingen, suggesties...

De meldingen verlopen momenteel via de website naar de gemeentelijke werkhall.

Een klacht is een expliciete communicatie van de verzoeker en hoort thuis bij de klachtencoördinator die ook communicatieverantwoordelijke van de gemeente is. Klachtenbehandeling is een inherent onderdeel van een goede dienstverlening aan de burger. Klachten over het gemeentelijk beleid of de gemeentelijke dienstverlening zijn een goede indicator om te helpen detecteren waar er eventuele pijnpunten zitten. Klachtenbehandeling is in eerste instantie gericht op het herstel of behoud van de relatie met de verzoeker. Een herstel gerichte en pragmatische benadering primeert bijgevolg. Burgers verwachten een adequate reactie op maat voor hun probleem. Daarnaast is er een meer structurele/organisatorische benadering nodig waarbij vooral gekeken wordt naar de meerwaarde van klachtenbehandeling voor de globale werking en dienstverlening van de ganse organisatie. Belangrijk is dat alle geledingen van de organisatie doordrongen zijn van het belang van een klachtenontvankelijke cultuur en zich verantwoordelijk voelen voor de klachten en de afhandeling ervan.

Wettelijke gronden

Decreet lokaal bestuur - Art 41

Decreet lokaal bestuur - Art 302-303

Omzendbrief Vlaamse regering 2014/10-Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtenrecht ten aanzien van de bestuursinstelling - actualisering

Toelichting en advies

Via deze procedure willen we alle signalen van burgers capteren. Er is wel een duidelijk verschil tussen een beleidsidee, een melding of een klacht.

Klacht:

- Het uitblijven van een handeling, prestatie of reactie op een melding binnen een redelijke termijn;
- Afwijken van een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- Foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- Slechte werking van de gemeentelijke diensten (vb. foutieve informatieverstrekking, klantenvriendelijkheid, inefficiëntie,...).

Melding:

Een eerste vraag naar dienstverlening in het algemeen belang, meestal een gevraagde tussenkomst in een materiële zaak (vb. herstelling wegdek, defecte straatverlichting, sluikestorten,...).

Voor een aantal meldingen kan de gemeente niet tussenkomen, zoals bij kapotte straatlampen, schade aan gewestwegen of hinder door slecht onderhouden hagen, bomen, ... op privédomein. Waar het kan, ontzorgt de gemeente door rechtstreeks contact op te nemen met de betrokken partij.

Idee of beleidssuggestie:

Een idee voor nieuw beleid of elke vorm van ongenoegen over het gevoerde beleid of het uitblijven van beleid (vb. invoering van abonnementsgelden, te hoge belastingen en retributies, invoeren van bewonersparkeren, meer groen in het openbaar domein,...).

1. Klachtenprocedure

In de omzendbrief van 18 maart 2005 betreffende het klachtendecreet en de omzendbrief van 24 april 2014 wordt een klacht omschreven als:

“Een klacht is een manifeste uiting, zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch, waarbij een ontevreden verzoeker bij de overheid klaagt over een door de overheid verrichte of verzuimde handeling of prestatie.”

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- algemene klachten over regelgeving;
- algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid;
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Gemeente, OCMW en AGB moeten klachten, net als meldingen, beleidsideeën en vragen om informatie, beschouwen als een positief signaal vanwege de verzoeker. Het is een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de uitvoering en dienstverlening. Klachten zijn dan ook een waardevol instrument van feedback vanwege de verzoekers. Ze vormen de basis voor kwaliteitsverbetering.

Soms is het niet volledig duidelijk of een bepaalde boodschap van de burger moet worden begrepen als een klacht en de procedure van klachtenbehandeling bijgevolg van toepassing is. In die gevallen is het raadzaam om vanuit een maximaal klantgerichte benadering, het begrip 'klacht' ruim te interpreteren en alle mogelijke stappen te zetten om op een correcte wijze de vraag te beantwoorden.

Er worden ook klachten die niet gaan over de gemeentelijke, OCMW of AGB- dienstverlening aan de gemeente gericht. Het gaat dan bijvoorbeeld om klachten gerelateerd aan milieuregelgeving of de regelgeving ruimtelijke ordening en die te maken hebben met handhaving. Deze worden nu doorgegeven aan de bevoegde instantie als dat mogelijk is.

Voor de burger die een klacht of een melding heeft, is de voornaamste bekommernis om het probleem opgelost te zien. Wanneer een klacht meteen kan worden opgelost, is het ook niet nodig om deze te registreren. Dat levert meer administratieve last op.

1.1 Wijze van indienen van de klacht

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. De voorkeur gaat uit naar het gebruik van het klachtenformulier op de website. De verzoeker kan ook via mail of via brief zijn klacht bezorgen. Wanneer de verzoeker zijn klacht mondeling wil indienen, zal de klachtencoördinator deze klacht schriftelijk noteren op het klachtenformulier en de verzoeker dit laten ondertekenen. Wanneer de klachtencoördinator niet aanwezig is, zal de klacht genoteerd worden door een ander personeelslid. De buitendiensten kunnen hun klachten zelf noteren via het klachtenformulier. De registratie gebeurt daarna door de klachtencoördinator.

De wijze van indienen van een klacht kan ook mee bepalend zijn voor de manier van communiceren door het gemeentebestuur. Indien mogelijk gebeurt de communicatie steeds per brief. Als dit niet kan omdat de adresgegevens niet gekend zijn (vb. in geval van een binnenkomende klacht per e-mail) gebeurt dit op de wijze van indiening van de klacht (vb. e-mail wordt met e-mail beantwoord).

1.2 Registratie van de klacht

De ingediende klachten worden in het klachtenregister opgenomen. De uitzondering hierop zijn klachten die betrekking hebben op bevoegdheden die niet onder de gemeente, OCMW of AGB vallen.

De volgende gegevens moeten in het klachtenregister worden aangeduid:

- de ontvangstdatum van de klacht;
- de ontvanger van de klacht;
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht;
- de drager van de klacht (brief, fax, e-mail, telefoon);
- via wie werd de klacht ontvangen (rechtstreeks van de verzoeker, via andere kanalen);
- een omschrijving of samenvatting van de klacht;
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding;
- het resultaat van de klachtenbehandeling: ontvankelijk: ongegrond; - opgelost; - niet opgelost; - onontvankelijk;
- de reden van eventuele onontvankelijkheid;
- de klachtencoördinator binnen de bestuursinstelling;
- de beoordeling van de klacht via de ombudsnormen;
- de datum waarop de klacht afgehandeld is;
- de datum waarop de beslissing wordt meegedeeld;
- de ondernomen of te nemen maatregelen (voor zover dat nodig is).

Ook anonieme klachten, onontvankelijke klachten, ... worden geregistreerd. Dit in het kader van een positieve benadering van klachten. Daarom zal het begrip 'klacht' ook ruim geïnterpreteerd worden bij boodschappen die niet eenduidig een 'klacht' zijn.

1.3 Ontvankelijkheid van de klacht

De klachtencoördinator beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Enkel ontvankelijke klachten worden verder behandeld. Wanneer een klacht onontvankelijk is, zal de klachtencoördinator dit aan de verzoeker meedelen.

De klacht is onontvankelijkheid in volgende gevallen:

- 1) vragen om informatie, suggesties, petitie of verzoekschriften in de zin van artikel 304 van het decreet over het lokaal bestuur;
- 2) een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifiek dossier van het lokaal bestuur waarbij de burger individueel en actueel betrokken is;
- 3) algemene klachten over regelgeving of beleidsvoornemens;
- 4) een klacht die niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager moet eerst geprobeerd hebben bij de betrokken dienst verhaal te halen;
- 5) gebeurtenissen die zich al meer dan één jaar geleden hebben afgespeeld;
- 6) klachten waarbij de klager anoniem blijft;
- 7) klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure;
- 8) klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien;
- 9) klachten waarbij het lokaal bestuur geen betrokken partij is;
- 10) 'kennelijk' ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst;
- 11) feiten waarover al eerder door dezelfde persoon een klacht is ingediend en die volgens het klachtenreglement werd behandeld, tenzij nieuwe feiten aan het licht komen;
- 12) klachten kaderend in de regelgeving rond algemeen bestuurlijk toezicht.

Na deze stappen wordt de verzoeker op de hoogte gebracht van de ontvangst van zijn klacht, de ontvankelijkheid ervan en de eventuele verdere stappen in het proces. Dit zal binnen de 10 dagen na ontvangst van de klacht gebeuren.

1.4 Gegrondheid van de klacht

De klachtencoördinator behandelt de klacht. Dit kan op verschillende manieren:

- horen van de betrokken dienst
 - Welke zijn de gebruikelijke procedures en/of termijnen?
 - Wat is er misgelopen?
 - Welke verbetering is er nodig?
- onderzoek van het antwoord van de dienst;
- horen van de klager (indien informatie ontbreekt of afwijkt van de feiten meegedeeld door de dienst);
- samenbrengen van de betrokken partijen (klager, dienst, eventuele betrokken derden);
- opvragen van beleidsbeslissingen;
- formeel onderzoek (laten) uitvoeren (vb. plaatsbezoek, metingen,...);
- ...

Op basis van de verzamelde informatie stelt de klachtencoördinator een verslag voor aan het management team.

1.5 Behandeling van de klacht

De klachtenambtenaar maakt een kort verslag op van de bevindingen van het onderzoek van de klacht en formuleert een advies inzake de te ondernemen actie. Dit voorstel bevat in elk geval de verantwoording van de dienst, de wettelijkheids- of reglementaire grond en principes van behoorlijk bestuur die van toepassing zijn. Het wordt voorgelegd aan het managementteam. Daarna neemt het managementteam de beslissing wat te doen met de klacht en te antwoorden aan de verzoeker. Het managementteam kan beslissen het dossier eveneens voor te leggen aan het college van burgemeester en schepenen, het vast bureau of het directie comité.

1.6 Communicatie met de burger

De klachtenambtenaar informeert de verzoeker i.v.m. de afhandeling van de klacht en de eventuele acties die daaruit zullen voortvloeien.

De communicatie met de burger loopt op schriftelijke wijze.

Tussen het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht en de communicatie met de burger zit maximum 45 dagen.

1.7 Feedback aan het beleid

Eenmaal per jaar wordt aan de gemeenteraad, de raad voor maatschappelijk welzijn en de raad van bestuur een overzicht bezorgd van de klachten.

2. Meldingen

De binnenkomende meldingen worden afgehandeld volgens het proces meldingen technische dienst.

3. Beleidsideeën

3.1 Bepaling ontvankelijkheid beleidsidee

De klachtencoördinator onderzoekt de ontvankelijkheid van het beleidsidee. Hierbij zijn er twee mogelijkheden:

- Het beleidsidee is niet bestemd voor de gemeente, OCMW of AGB maar voor een ander bestuursniveau. Dit is het geval als het onderwerp van het signaal geen gemeentelijke, OCMW of AGB bevoegdheid is. Dit wordt meegedeeld aan de klager maar het signaal wordt niet doorgestuurd naar het andere bestuursniveau.
- Het beleidsidee is ontvankelijk.

3.2 Registratie beleidsidee

De klachtencoördinator registreert de beleidsideeën die ontvankelijk zijn en bestemd zijn voor de gemeente. Deze registratie omvat:

- de identificatiegegevens van de melder;
- de wijze van feedback;
- de datum van ontvangst;
- een korte omschrijving van het signaal;
- de betrokken dienst/beleidsdomein;
- de tijd waarbinnen de melder een antwoord moet krijgen.

Na deze stappen wordt de verzoeker op de hoogte gebracht van de ontvangst van zijn idee of beleidssuggestie, de ontvankelijkheid ervan en de eventuele verdere stappen in het proces. Dit zal binnen de 10 dagen na ontvangst gebeuren.

3.3 Behandeling beleidsidee

De klachtenambtenaar behandelt het beleidsidee door overleg te plegen met de bevoegde mandataris (lid college van burgemeester en schepenen, vast bureau of directiecomité) en/of de betrokken dienst. In overeenstemming wordt beslist om het signaal op het college van burgemeester en schepenen, vast bureau, directiecomité en/of de gemeenteraad, raad voor maatschappelijk welzijn of raad van bestuur te brengen.

3.4 Antwoord aan de burger

De klachtencoördinator formuleert een antwoord aan de burger (waarbij de secretaris wordt vermeld als contactpersoon).

Tussen de registratie van het (beleids)idee en het antwoord aan de burger zit maximum 45 dagen.

Argumentatie van de raad voor maatschappelijk welzijn leidende tot het uiteindelijke besluit

De raad voor maatschappelijk welzijn sluit zich aan bij het voorstel van de administratie.

BESLUIT

Artikel 1:

De procedure voor de klachtenbehandeling wordt goedgekeurd.

Artikel 2:

De procedure voor ideeën of beleidssuggesties wordt goedgekeurd.

Artikel 3:

De communicatieverantwoordelijke treedt op als klachtenbehandelaar en behandelaar van de beleidsideeën.

Artikel 4:

Jaarlijks wordt aan de raad voor maatschappelijk welzijn gerapporteerd over de behandelde klachten en ideeën of beleidssuggesties.