

VERSLAG VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

Zitting 17/02/2026

Aanwezig:

Ilse Spooren, voorzitter;
Gerda Van den Brande, burgemeester;
Ella De Neve, Jonathan De Valck, Tom Heyvaert, Wim Verbeke, Marie Behaeghe en Diana Tierens, schepenen;
Roger Heyvaert, Jozef Emmerechts, Roel Anciaux, Thomas Goethals, Paul Van Doorslaer, Roel Baudewyns, Billie Kawende, Dany Geysels, Valère Lauwers, Frédéric Maes, Sonja Maes, Rathi Goovaerts, Ingrid De Bondt, Sofie Van Assche, Karin De Petter en Isabelle Van Den Brande, raadsleden;
Caroline De Ridder, algemeen directeur.

Verontschuldigd:

Jorn Lathouwers, Viviane Stevens en Peter Calluy, raadsleden;

De voorzitter verklaart de zitting voor geopend om 20.31 uur.

De voorzitter gaat over tot de dagorde van de

OPENBARE ZITTING

1. Goedkeuring notulen

Met 24 stemmen voor (*Gerda Van den Brande, Ella De Neve, Jonathan De Valck, Tom Heyvaert, Wim Verbeke, Marie Behaeghe, Diana Tierens, Roger Heyvaert, Jozef Emmerechts, Roel Anciaux, Thomas Goethals, Paul Van Doorslaer, Roel Baudewyns, Billie Kawende, Dany Geysels, Valère Lauwers, Ilse Spooren, Frédéric Maes, Sonja Maes, Rathi Goovaerts, Ingrid De Bondt, Sofie Van Assche, Karin De Petter en Isabelle Van Den Brande*)

BESLUIT

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt de notulen van de raad voor maatschappelijk welzijn van 20 januari 2026 goed.

.....

2. Kennisname notulen Welzijnskoepel

De raad voor maatschappelijk welzijn neemt kennis van de notulen van de raad van bestuur van de Welzijnskoepel West-Brabant van 16 september 2025, 15 oktober 2025 en 19 november 2025.

.....

3. Kennisname van de rapportering over de klachten ingediend tegen het OCMW in 2025

Feiten en context

Een kwaliteitsvol klachtenmanagement is een essentieel onderdeel van elke bestuursorganisatie. De burger als klant moet een goede en betrouwbare dienstverlening kunnen krijgen.

Burgers verwachten dat eventuele vragen en bezwaren die ze formuleren correct en deskundig onderzocht en behandeld worden binnen een redelijke termijn.

De respectievelijke raden (gemeenteraad en OCMW-raad) dienen een systeem van klachtenbehandeling te organiseren.

Het systeem van klachtenbehandeling wordt georganiseerd op ambtelijk niveau, maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. Een gezamenlijke klachtencoördinator werd aangesteld.

Het geïntegreerd reglement klachtenbehandeling, waarbij een gezamenlijk systeem van klachtenbehandeling wordt georganiseerd, werd goedgekeurd op de respectievelijke raden van 16 december 2019 met ingang vanaf 1 januari 2020.

Juridische gronden

Conform de artikelen 302 en 303 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 en latere wijzigingen, dient er jaarlijks aan de raad voor maatschappelijk welzijn een rapport te worden voorgelegd over de ingediende klachten.

De raadsbeslissingen van 16 december 2019 aangaande het geïntegreerd reglement klachtenbehandeling bepalen de modaliteiten hoe klachten worden behandeld en afgehandeld.

Conform artikel 11 van het geïntegreerd reglement klachtenbehandeling gemeente en OCMW Meise, dient er jaarlijks door de klachtencoördinator een rapport met betrekking tot de behandeling van klachten aan de gemeente- en OCMW-raad te worden voorgelegd.

De omzendbrief BA 1999/10 van 10 november 1999 inzake de behandeling van vragen, klachten en bezwaren.

BESLUIT

Enig artikel

De raad voor maatschappelijk welzijn neemt kennis van de binnengekomen klachten 2025 bij het OCMW volgens het overzicht in bijlage.

.....

Het verslag van de vorige zitting is goedgekeurd in toepassing van artikel 74 van het decreet lokaal bestuur.

Vermits de dagorde afgewerkt is, heft mevrouw de voorzitter om 20.32 uur de zitting op.

Te Meise,

In opdracht:

Caroline De Ridder

Ilse Spooren

De algemeen directeur

De voorzitter

DAGORDE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN van 17/02/2026

1) BESTUURSADMINISTRATIE : GOEDKEURING NOTULEN

2) BESTUURSADMINISTRATIE : KENNISNAME NOTULEN WELZIJNSKOEPEL

- 3) KLACHTENBEHANDELING : KENNISNAME VAN DE RAPPORTERING OVER DE KLACHTEN
INGEDIEND TEGEN HET OCMW IN 2025