



## **ONTWERPNOTULEN VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN VAN 20/02/2023 OM 21:00 UUR**

### **Openbare zitting**

#### **Bestuursadministratie**

1. Goedkeuring notulen
2. Notulen Welzijnskoepel

#### **Klachtenbehandeling**

3. Rapportering meldingen OCMW 2022

## **RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN 20/02/2023**

### **Bestuursadministratie**

#### **1. Goedkeuring notulen**

BESLUIT

De notulen van de raad voor maatschappelijk welzijn van 16 januari 2023 worden goedgekeurd.

.....

#### **2. Notulen Welzijnskoepel**

De raad voor maatschappelijk welzijn neemt kennis van de notulen van de welzijnskoepel van de raad van bestuur van 21 november 2022 en 19 december 2022.

.....

### **Klachtenbehandeling**

#### **3. Rapportering meldingen OCMW 2022**

##### **Feiten en context**

Er werd in 2021 geopteerd om een organisatiebreed meldingssysteem op te zetten, naast het reeds bestaande reglement van klachtenbehandeling (volgens het geïntegreerde klachterelement zoals goedgekeurd op de raad van 16 december 2019).

Klachten over onze dienstverlening zijn geen meldingen. Je kan een klacht formuleren via het klachtenformulier of via [klachten@meise.be](mailto:klachten@meise.be).

Een melding daarentegen gaat over de leefomgeving in de gemeente zoals sluikestorten, een gat in het wegdek, een zwaar beschadigd voetpad, een defecte verlichtingspaal, dieren op de rijbaan, ... .

Er kan op verschillende manieren een melding worden aangebracht: via het mailadres [meldingen@meise.be](mailto:meldingen@meise.be) en via het geijkte meldingenformulier op de gemeentelijke website.

Met het meldingenformulier kan de burger problemen signaleren of ideeën kenbaar maken bij het lokaal bestuur Meise. Elke gegronde melding wordt verder onderzocht. Indien haalbaar worden kleine werken zo snel mogelijk uitgevoerd. Grote werken kunnen niet meteen worden aangepakt en vragen verder onderzoek en eventuele dossiersamenstelling.

##### **Bijkomende info betreffende het meldingenformulier?**

- Dit formulier geldt enkel voor het openbaar domein/openbare installaties en niet voor private eigendommen.
- De identiteits- en contactgegevens van de melder moeten steeds ingevuld worden. Anonieme meldingen worden niet behandeld!
- Er wordt gevraagd slechts één melding per formulier aan te brengen (zodat vlot kan doorgestuurd worden naar de behandelende dienst).

- Er is een voorgestelde lijst waaruit kan gekozen worden waarover de melding gaat. Er wordt tevens gevraagd om een exacte situering waar het probleem zich voordoet, te geven. Hierbij wordt de mogelijkheid geboden om de precieze plaats aan te duiden op een digitale kaart.
- Er kunnen foto's en andere bestanden worden gevoegd bij de melding.

#### **Hoe kan een melding bezorgd worden aan het bestuur?**

- via het meldingenformulier
- via [meldingen@meise.be](mailto:meldingen@meise.be)
- schriftelijk: gericht aan het college van burgemeester en schepenen, Tramlaan 8, 1861 Wolvertem
- persoonlijk afgeven op het administratief centrum t.a.v. het college van burgemeester en schepenen

#### **Hoe is het meldingsysteem opgezet?**

1. In de eerste plaats wordt er naar gestreefd dat burgers hun melding onmiddellijk bij de juiste instantie indienen. Zo is de interactietijd kleiner en verkleint de werklast op de diensten.

- melden van schade aan gewestwegen of fietspaden langs gewestwegen: via het Meldpunt Wegen - Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) – <https://meldpuntwegen.be/meldpuntwegen/index.html>

Ter verduidelijking wordt aan de inwoners meegegeven welke de gewestwegen op Meises grondgebied zijn:

Nieuwelaan + Rondplein

Vilvoordsesteenweg

Stationsstraat

Strombeek-Beverselaan

Merchtemsesteenweg

Ossegemstraat

Paardenweide

Kapellelaan (deel tussen verkeerslichten en Meise centrum)

- melden van problemen met de straatverlichting via Defecte straatlamp melden - Fluvius – <https://mijnpostcode.fluvius.be/?lang=nl&applicatie=defecte-straatlamp>
- meld problemen met gas en elektriciteit bij Fluvius – <https://www.fluvius.be/nl/thema/storingen-en-werken?>
- meld problemen met de huisvuilophaling bij Incovo – <https://www.incovo-interza.be/nl/afvalophaling>.

- meld een sluikestort aan Incovo <https://www.incovo-interza.be/nl/zwerfvuil-en-sluikestort/een-sluikestort-melden>
- meld een storing aan de waterleiding aan De Watergroep – <https://www.dewatergroep.be/nl-be/storingen-en-werken/storing-melden>
- meld problemen met de openbare orde bij de lokale politiezone KLM - <https://www.politie.be/5409/>

Gebruik het algemeen contactformulier voor vragen, suggesties, algemene meldingen of inlichtingen.

2. Pas in tweede instantie komt men aan het keuzemenu waarbij de gemeentelijke diensten instaan voor de afwerking.

Er werd geprobeerd zo optimaal mogelijk beschikbare tijd te benutten. Als een melding wordt ingediend via het formulier, zal afhankelijk van de keuze waarover de melding gaat, de mail automatisch verzonden worden naar de juiste dienst. Enkel als de melding binnenkomt via de mail [meldingen@meise.be](mailto:meldingen@meise.be) zal er nog menselijke interactie nodig zijn en moeten doorgestuurd worden naar de juiste dienst.

Hier heeft de melder keuze uit de aard van de melding:

- o Dieren --> [leefmilieu@meise.be](mailto:leefmilieu@meise.be)
- o fietspad/ voetpad (niet gewestweg) --> [uitvoerendediensten@meise.be](mailto:uitvoerendediensten@meise.be)
- o geluidshinder --> [leefmilieu@meise.be](mailto:leefmilieu@meise.be)
- o geurhinder --> [leefmilieu@meise.be](mailto:leefmilieu@meise.be)
- o gevaarlijke stoffen --> [leefmilieu@meise.be](mailto:leefmilieu@meise.be)
- o grachten ruimen --> [uitvoerendediensten@meise.be](mailto:uitvoerendediensten@meise.be)
- o openbaar groen/ bloembakken --> [uitvoerendediensten@meise.be](mailto:uitvoerendediensten@meise.be)
- o riolering --> [uitvoerendediensten@meise.be](mailto:uitvoerendediensten@meise.be)
- o straatmeubilair (banken/ bushokjes/ vuilbakjes) --> [uitvoerendediensten@meise.be](mailto:uitvoerendediensten@meise.be)
- o speelpleinen/ sportpleinen/ sportzalen --> [uitvoerendediensten@meise.be](mailto:uitvoerendediensten@meise.be)
- o vandalisme --> [uitvoerendediensten@meise.be](mailto:uitvoerendediensten@meise.be)
- o verkeerssignalisatie --> [mobiliteit@meise.be](mailto:mobiliteit@meise.be)
- o watervervuiling --> [leefmilieu@meise.be](mailto:leefmilieu@meise.be)
- o wegdek (niet gewestweg) --> [uitvoerendediensten@meise.be](mailto:uitvoerendediensten@meise.be)
- o wegmarkering (niet gewestweg) --> [mobiliteit@meise.be](mailto:mobiliteit@meise.be)
- o andere --> doorsturen naar [meldingen@meise.be](mailto:meldingen@meise.be) en van daaruit zelf nog een triage uitwerken.

### **Juridische gronden**

De artikelen 302, 303 en 304 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 en latere wijzigingen.

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

Het bestuursdecreet van 7 december 2018 - hoofdstuk 5

De doelstellingenboom van het meerjarenplan, beleidsdoelstelling 5, Meise professionaliseert de werking van het lokale bestuur en stelt hierbij de klant en de klantenbeleving centraal, Actieplan 5.2. Verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening, Actie 5.2.3. Ontwikkelen en uitwerken van een klacht- en meldingensysteem. Omschrijving: We ontwikkelen een efficiënt en klantvriendelijk klachten- en meldingensysteem waar inwoners terecht kunnen en feedback krijgen.

De collegebeslissing van 2 augustus 2021 aangaande het opzetten van een meldingensysteem.

Artikel 1

De raad voor maatschappelijk welzijn neemt kennis van de meldingen OCMW 2022 (zie overzicht in bijlage) die zijn binnengekomen op het bestuur via het meldingen@meise.be mailadres en via het online meldingenformulier, optie 'andere meldingen'.

.....