

Aanwezig

Voorzitter: Jo Dardenne

Raadsleden: Rudi Vandermeeren, mevrouw Daniëlle Sente, Patrick Carnotensis, mevrouw Maria Vrancken, Jean – Pierre Claes, Joël Schoofs, Kim Mommen, mevrouw Greet Baldewijns

Secretaris: Jean – Bernard Croux

Verontschuldigd

Eric Awouters, burgemeester

Aanvang van de zitting: 20.30 uur – einde van de zitting: 22.30 uur

Alle beslissingen worden met eenparigheid van stemmen genomen.

Raadslid Patrick Carnotensis en Jean – Pierre Claes betreden de vergadering tijdens de behandeling van agendapunt 12.26.

OPENBARE ZITTING

Beleid en beheer

12.25 Goedkeuring van de notulen van de openbare raadszitting van 26 januari 2012

De notulen worden goedgekeurd.

12.26 Strategische doelstellingen van het woonbeleidsplan Borgloon

Toelichting door Hilde Van Ransbeke van STEBO over de rol en de plaats van het OCMW in het woonbeleidsplan Borgloon.

Waar OCMW en Stad elkaar ontmoeten op het gebied van wonen

- Lokaal woonoverleg (sociale woonprojecten cf. doelgroepen / typologieën)
- Informatieverstrekking en sensibilisering van bewoners
- Verbetering woonkwaliteit - Gecoördineerde en integrale aanpak ‘moeilijke panden’ en complexe huisvestingssituaties (bv woontrajectbegeleiding)
- Kerkelijk erfgoed: toekomst? Rol? Herbestemming?
- Infosessies: momenteel sessies lopende naar senioren i.s.m. OCMW
- Gecoördineerde en integrale aanpak ‘moeilijke panden’ en complexe huisvestingssituaties (bvb woontrajectbegeleiding: technische screening en advies, kostenberekeningen, premie - advies, e.d. in afstemming met OCMW)

12.27 Kom binnen zorgbuur

Voorstelling van het project

Plattelandsgemeenten dreigen om verschillende redenen leeg te lopen. Door het versterken van het buurtweefsel in kleinschalige plattelandswoonkernen kan dit tegengegaan worden en kan zorg op maat en de sociale cohesie versterkt worden. De zorgbuur is een vertrouwenspersoon met een hart voor ouderen, die door de bewoners gekend is en op regelmatige basis elementaire goede buurttaken verricht. De doelgroep is senioren (65+) in de plattelandsdorpskernen.

De werking heeft als doel het veiligheidsgevoel van oudere personen te vergroten, de vereenzaming tegen te gaan, in te gaan op het gebrek aan voorzieningen voor oudere personen in de plattelandswoonkernen, de onaangepastheid van woonsituaties en leefsituaties te verbeteren alsook aangepaste zorg op maat na te streven door doorverwijzing naar thuiszorgdiensten, dorpsartsen, apotheker.

Het dienstenaanbod wordt lokaal ingebed door participatie van en overleg met de gemeente en het OCMW, verenigingen, vrijwilligersorganisaties, samenwerkende diensten.

Het project werd sinds 1 februari 2010 financieel en maatschappelijk gesteund door LEADER HASPENGOUW. Landelijke Thuiszorg garandeert de looptijd van de werking t.e.m. 31 oktober 2012.

Enkele cijfers

- + Er waren op 15/01/2012 een 39 vaste cliënten terwijl er 16 cliënten gestopt waren wegens overlijden, opname RVT of andere redenen
- + In totaal werden er in 2010 en 2011 door de 6 zorgburen 2.490 uren gepresteerd.

Enkele aandachtspunten zijn:

- + De uitwisseling met het OCMW en de gemeente kan nog beter worden uitgebouwd. Het goed kennen van elkaars dienstverleningsaanbod is daarin onontbeerlijk. Daarnaast moet ook nagedacht worden over een manier om op een systematische manier info te laten doorstromen over de werking. Afspraken worden hierover gemaakt met de sociale dienst van het OCMW.
- + Het accent van de zorgburen is tot nu toe vooral gelegd op het opbouwen van een 'vertrouwensband en de sociale ondersteuning' van de cliënt. De zorgbuur zou naar de toekomst toe meer aandacht kunnen geven aan 'doorverwijzing' naar bestaande lokale dienstverleningen en aan 'signalering' van knelpunten die beter moeten kunnen opgevolgd worden. Deze informatie moet vlot kunnen doorstromen naar de betrokken instanties waaruit dan concrete acties kunnen groeien ter verbetering van de leefbaarheid voor zorgbehoevende senioren in de gemeente.

12.28 Reglement klachtenbehandeling OCMW Borgloon

1. Wettelijk kader

Dit reglement is gebaseerd op de volgende wettelijke en reglementaire bepalingen:

Het OCMW - decreet van 19/12/2008, in het bijzonder art. 52 14°, art. 203 en art. 204, §1:

- + Artikel 52 14°: de volgende bevoegdheden kunnen door de raad voor maatschappelijk welzijn niet aan het vast bureau, een bijzonder comité of aan de OCMW - secretaris worden toevertrouwd - het vaststellen van een systeem van klachtenbehandeling
- + Artikel 203: de raad voor maatschappelijk welzijn organiseert bij reglement het systeem van klachtenbehandeling
- + Artikel 204, § 1: het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op ambtelijk niveau van het OCMW en maximaal onafhankelijk van de diensten van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn waarop de klachten betrekking hebben.

2. Reglement

Artikel 1

§ 1. Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de OCMW dienstverlening bij het OCMW - bestuur over een al dan niet verrichte handeling of prestatie. Klachten wijzen op het al dan niet goed functioneren van een organisatie.

§2. Kritiek daarentegen is gericht op een persoon en wijst op het functioneren van een medewerker. Kritiek valt niet onder het toepassingsgebied van dit reglement.

§ 3. Een klacht kan betrekking hebben op het handelen van zowel personeelsleden als van OCMW als mandatarissen (Raadsleden, leden Vast Bureau en Voorzitter OCMW)

§ 4. Klachten kan men groeperen rond volgende categorieën:

- klachten rond de geboden dienstverlening
- klachten rond contacten met de afdeling of dienst
- klachten rond contacten met de dienstverantwoordelijken

- klachten rond contacten met de politici
- klachten rond contacten over de uitvoering van de werkzaamheden
- klachten rond contacten over ongemakken en tekortkomingen

§ 5. Klachten van werknemers van het OCMW over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling vallen buiten het toepassingsgebied van dit reglement.

Klachten van werknemers worden behandeld in overeenstemming met de procedure in het arbeidsreglement en worden afgehandeld door de secretaris OCMW en het betrokken diensthoofd.

Artikel 2

Elke gebruiker van de OCMW dienstverlening kan een klacht indienen. Het kan gaan om een inwoner, bezoeker, vereniging of bedrijf. Ook een personeelslid van het OCMW kan een klacht uiten op basis van dit reglement.

Artikel 3

Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend (via mail, fax, per brief of met een klachtenformulier dat het OCMW ter beschikking stelt).

Mondelinge opmerkingen waarbij er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden aan de gebruiker worden niet beschouwd als klacht. Deze opmerkingen kaderen in het proces van evaluatie en bijsturing van de hulp- en dienstverlening

Artikel 4

De stafmedewerker is de klachtencoördinator. Bij haar afwezigheid treedt de OCMW - secretaris op als klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de klachten en verwijst ze voor behandeling door naar een klachtenbehandelaar, afhankelijk van de aard van de klacht.

Artikel 5

Wanneer een klacht bij een medewerker van een OCMW -dienst terechtkomt, stuurt hij / zij de klacht door naar de klachtencoördinator voor registratie - ook wanneer de medewerker in kwestie de klager onmiddellijk een oplossing kan bieden.

Wanneer een klacht ontvangen wordt door een raadslid van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van het OCMW, stuurt hij / zij de klacht door naar de secretaris van het OCMW.

Artikel 6

Nadat de klachtencoördinator de klacht heeft ontvangen registreert zij ze (ongeacht of ze wel of niet ontvankelijk is) in een bestand met de volgende gegevens:

1. de datum van de klacht
2. de identificatiegegevens van de klager: naam en adres, telefoonnummer, eventueel mailadres.
3. via welk communicatiekanaal de klacht is gemeld
4. een korte omschrijving van de klacht
5. de dienst en eventueel de persoon waarop de klacht betrekking heeft

Bij elke nieuwe klacht wordt de secretaris OCMW op de hoogte gebracht van de nieuwe klacht en krijgt hij een kopie van de geregistreerde gegevens.

Nadat de klacht is afgehandeld registreert de klachtencoördinator de datum van afhandeling van de klacht en het resultaat van de klachtenbehandeling

Artikel 7

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoordbrief of antwoordmail naar de klager die in elk geval de volgende elementen vermeldt:

- ontvangstbevestiging van de klacht
- korte omschrijving van de klacht
- vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is en indien de klacht onontvankelijk is de motivering waarom ze niet ontvankelijk is
- de naam en contactgegevens van de klachtenbehandelaar
- bevestiging dat de klacht onderzocht zal worden en dat de klager binnen 30 dagen een reactie en standpunt zal ontvangen met betrekking tot de klacht

Deze antwoordbrief of antwoordmail wordt tevens ter kennis gebracht van

- het Vast Bureau
- de OCMW - secretaris.

Klachten in verband met woonzorgcentrum Bloesemhof

Artikel 8

Klachten met betrekking tot het woonzorgcentrum Bloesemhof worden door de klachtencoördinator overgemaakt aan de directeur instellingen. De klachtenprocedure woonzorgcentrum Bloesemhof zal voor deze klachten gevolgd worden.

Klachten in verband met de administratie, sociale dienst, buitendiensten OCMW

Artikel 9

§ 1. De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit.

De klacht is niet ontvankelijk als ze:

- anoniem is ingediend
- alleen mondeling is ingediend
- gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid behoren van het OCMW
- al eerder is ingediend en al ongegrond werd bevonden, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht
- betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend
- het OCMW Borgloon geen betrokken partij is
- betrekking heeft op algemene regelgeving. De klacht moet gaan over de concrete toepassing van bestaande regelgeving
- indien de feiten waarop de klacht betrekking heeft meer dan 1 jaar geleden gebeurd zijn

§ 2. Onontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure. De klachtencoördinator deelt aan de klager met een gemotiveerde brief mee waarom de klacht als niet-ontvankelijk wordt beschouwd.

Indien de niet-ontvankelijkheid voortvloeit uit de onbevoegdheid van het OCMW - bestuur, verwijst de brief de klager, indien mogelijk, door naar de instantie die zijn klacht kan behandelen.

Artikel 10

De klachtencoördinator maakt de klacht over aan de klachtenbehandelaar die zal overgaan tot het gegrondheidsonderzoek.

De klachtenbehandelaar zal het standpunt van de dienst of medewerker opvragen. De klacht wordt ten gronde onderzocht aan de hand van de rechts -, ombuds -, behoorlijkeheids- en zorgvuldigheidsnormen.

Er wordt een gemotiveerd verslag opgesteld waarin wordt opgenomen welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

Volgende mogelijkheden kunnen zich voordoen:

- De klacht is gegrond
- De klacht is deels gegrond: bepaalde delen zijn gegrond en andere niet
- De klacht is gegrond en gecorrigeerd in de loop van het onderzoek
- De klacht is ongegrond: er werd door de betrokken dienst of persoon correct en zorgvuldig gehandeld, ook al wordt dit door de klager betwist

De klachtenbehandelaar maakt het dossier binnen een periode van 14 dagen over aan de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator maakt het rapport binnen een periode van 7 dagen na ontvangst over aan de klager.

De klager krijgt uiterlijk binnen 30 dagen na het indienen van de klacht een rapport over deze klacht. Indien de klacht verder onderzoek nodig heeft en niet binnen de 30 dagen kan worden afgehandeld zal dit binnen de 30 dagen aan de klager worden meegedeeld. Er wordt eveneens meegedeeld binnen welke termijn het dossier afgehandeld zal zijn.

Artikel 11

De klachtenbehandelaar is:

- bij een klacht tegen een dienst of tegen een medewerker van een dienst: het diensthoofd (of zijn vervanger).
- bij een klacht tegen een diensthoofd: de OCMW - secretaris.
- bij interne klachten: de OCMW- secretaris.
- bij een klacht tegen de OCMW - ontvanger (financieel beheerder) met betrekking tot de taken die zij verricht onder de functionele leiding van de OCMW- secretaris: de OCMW- secretaris.
- bij een klacht tegen de OCMW- ontvanger (financieel beheerder) met betrekking tot de taken die zij in volle onafhankelijkheid uitvoert: de Raad voor Maatschappelijk Welzijn
- bij een klacht tegen de OCMW- secretaris: de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.
- bij een klacht tegen een OCMW - mandataris: de Raad voor Maatschappelijk Welzijn

Artikel 12

Indien een klacht betrekking heeft op een OCMW - mandataris, de OCMW- secretaris of de OCMW- ontvanger (financieel beheerder) kunnen voornoemde personen door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn worden gehoord. Dit gebeurt los van een normale tuchtprocedure. De klacht kan wel leiden tot het opstarten van een tuchtprocedure.

De OCMW- mandataris, OCMW- secretaris of OCMW- ontvanger mogen evenwel niet aanwezig zijn bij de beraadslaging en de besluitvorming.

Artikel 13

De klacht wordt als afgesloten beschouwd wanneer de klager het antwoord heeft ontvangen en het klachtenregister volledig is ingevuld.

Artikel 14

De klachtencoördinator bezorgt het overzicht van de klachten en een korte toelichting over de behandeling ervan:

- driemaandelijks aan het managementteam
- jaarlijks aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn in de besloten zitting

Artikel 15

Dit reglement treedt in werking op 01/03/2012 en wordt geëvalueerd na 1 jaar.

Overheidsopdracht

12.29 Restauratie kapellen eredienst en Oetersloven

In samenspraak met Monumentenwacht Limburg wordt een dossier voorbereid over de te nemen onderhoudswerken of restauratiewerken die noodzakelijk zijn voor beide kapellen. Er wordt informatie verschaft over de te volgen procedures en mogelijkheden van subsidiering.

12.30 Nieuwbouw WZC Bloesemhof: bijzonder lastenboek perceel 6 HVAC

De raad keurt het lastenboek voor de openbare aanbesteding voor de uit te voeren opdracht “ HVAC – installatie” (verwarming, ventilatie en airco of Heating ventilation airconditioning) goed. De raming van de opdracht bedraagt € 667.504,00 exclusief BTW.

Het lastenboek wordt aangekondigd in het Europees bulletin van aanbestedingen met een aankondigingstermijn van 52 kalenderdagen.

12.31 Nieuwbouw WZC Bloesemhof: bijzonder lastenboek perceel 7 sanitaire installatie

De raad keurt het lastenboek voor de openbare aanbesteding voor de uit te voeren opdracht “ sanitaire installatie” goed te keuren.

De raming van de opdracht bedraagt € 462.794,00 exclusief BTW.

Het lastenboek wordt aangekondigd in het Europees bulletin van aanbestedingen met een aankondigingstermijn van 52 kalenderdagen.

Financiën

12.32 Berekening tegemoetkoming ROB – RVT 2011

Het RIZIV heeft op 08/02/2011 haar forfaitaire tegemoetkoming 2012 betekend. Deze bedraagt € 53,61 per dag op basis van maximum 21.262 te factureren dagen (= bezettingsgraad van 97,09%) Op jaarbasis geeft dit als maximum opbrengsten voor 2012: € 1.139.855,82 (in het budget 2012 werd € 1.232.901,72 ingeschreven). Dit betekent dat bij budgetwijziging een bedrag aan opbrengsten zal verminderd worden voor € 93.045,90.

Aan de hand van een PowerPoint – presentatie van 13 dia’s wordt een beeld geschetst van de wijze waarop het dagforfait berekend wordt.

12.33 Lening ter financiering van het VIPA – aandeel in de nieuwbouw Bloesemhof

Een lening via een aankondiging in het Europees bulletin der aanbestedingen wordt uitgeschreven om het aandeel van het VIPA in de nieuwbouw Bloesemhof, ter waarde van € 4.159.534,21 te kunnen pre - financieren.

GEHEIME ZITTING

Dossiers 12.34 tot en met 12.41

Namens het OCMW

Jean – Bernard Croux
secretaris OCMW

Jo Dardenne
voorzitter OCMW