

PERSNOTA VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN van 19 februari 2020

1. MEDEDELINGEN AAN DE RAAD

2. GOEDKEURING NOTULEN EN ZITTINGSVERSLAG VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN VAN 29 JANUARI 2020

- Het besluit van de raad voor maatschappelijk welzijn van 27 februari 2019 waarbij de raad besliste het zittingsverslag te vervangen door een audio-of audiovisuele opname.
- De audio-opname van de raad voor maatschappelijk welzijn van 29 januari 2020 is door een technisch probleem met de tafelmicro's in de raadzaal niet gelukt en wordt voor deze zitting daarom vervangen door een schriftelijk zittingsverslag.

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt de notulen en het zittingsverslag van de zitting van de raad van 29 januari 2020 goed.

3. JAARVERSLAG KLACHTEN 2019 TER AKTENAME OP DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

- In artikel 303 § 3 van het Decreet Lokaal Bestuur wordt vermeld dat de algemeen directeur jaarlijks rapporteert aan de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen de gemeente en OCMW.
- Het aantal klachten lag in 2019 lager dan in 2018, al zeggen deze cijfers weinig aangezien dit in grote mate afhangt van de mate waarin klachten worden doorgegeven aan de klachtenambtenaar.
- De doorlooptijd van klachten is zo goed als gehalveerd, van 13 naar 7 dagen gemiddeld.
- De digitale indiening van klachten is nog steeds het meest gebruikte klachtenkanaal en 2019 was het eerste jaar waarin geen klacht meer per brief of fax ontvangen werd.
- Ongeveer de helft van de klachten bleek ontvankelijk. Deze klachten gingen vooral over het niet akkoord zijn met een prestatie of beslissing, zich onheus behandeld voelen of het niet uitvoeren van een gevraagde handeling of prestatie.

De raad voor maatschappelijk welzijn neemt kennis van het jaarverslag klachten 2019.

4. BASISREGISTRATIE VAN EEN ERKENDE INSTELLING VOOR SCHULDBEMIDDELING

- Elke erkende instelling voor schuldbemiddeling moet jaarlijks een basisregistratie van het aantal dossiers budget- en schuldhelpverlening bijhouden. De gegevens moeten voor verdere verwerking aan het Vlaams Centrum Schuldenlast bezorgd worden.

De raad voor maatschappelijk welzijn neemt kennis van het basisregistratie van een erkende instelling voor schuldbemiddeling.