

aanwezig: Michel Creemers, voorzitter;
René Leyssen, Frans Heijlen, Ilse Wevers, Lieve Dierickx, Jo Seutens, Leo Haex,
Marco Goossens, Hanne Schrooten, Jan Schonkeren, Renaud Hamal, Fabian
Spreeuwiers, An Knoops, Jorn Neyens, Ilse Hindriks, Katrien Croisiaux, Joke
Geerits, Andy Cardeynaels, Katrien Leurs, Joyce Bongaerts, Robbe Dreezen, Lize
Dautzenberg, Sanne Creemers, Marijke Essers, Viviane Bosmans, raadsleden;
en Joris Neyens, algemeen directeur

verontschuldigd: Frieda Gijbels en Krisje Vandael, raadsleden

OPENBARE VERGADERING

01. Goedkeuring van de notulen en het zittingsverslag van de vorige zitting

contactpersoon	functie	e-mail	dossier
Marina Caymax	administratief medewerkster	marina.caymax@oudsbergen.be	

Voorgeschiedenis en verwijzingsdocumenten

De vorige raad voor maatschappelijk welzijn vond plaats op 22 mei 2025. Hiervan stelde de algemeen directeur de notulen op. De video-opname die van deze zitting werd geregistreerd, geldt als zittingsverslag.

Argumentatie

De notulen en het zittingsverslag van de vergadering van de raad voor maatschappelijk welzijn worden onder de verantwoordelijkheid van de algemeen directeur opgesteld.

Elk raadslid heeft het recht tijdens de vergadering opmerkingen te maken over de redactie van de notulen en het zittingsverslag van de vorige vergadering. Als die opmerkingen door de raad voor maatschappelijk welzijn worden aangenomen, worden de notulen en het zittingsverslag in die zin aangepast.

Als er geen opmerkingen worden gemaakt over de notulen en het zittingsverslag van de vorige vergadering worden de notulen en het zittingsverslag als goedgekeurd beschouwd.

Juridische context

Bevoegdheid:

Artikels 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepalen dat de raad voor maatschappelijk welzijn bevoegd is voor deze materie.

Grond:

Artikels 74, 277 en 278 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017.

Adviezen en inspraak

Er werd geen voorafgaand advies ingewonnen, noch vond er inspraak plaats.

Plaats in het meerjarenplan en financiële gevolgen

De uitvoering van het besluit heeft geen link met het meerjarenplan en heeft ook geen financiële consequenties.

Visum

De uitvoering van dit besluit valt niet onder de visumplicht van de financieel directeur.

Stemming, na beraadslaging

Met unanimiteit van stemmen.

Besluit

Artikel 1

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt de notulen en het zittingsverslag van de raad voor maatschappelijk welzijn van 22 mei 2025 goed.

Artikel 2

Iedereen kan tegen dit besluit een klacht indienen bij de toezichthoudende overheid. Deze klacht moet ingediend worden binnen een periode van 30 dagen die volgt op de dag van de bekendmaking van dit besluit op de website van de gemeente Oudsbergen.

Dit kan door het klachtenformulier in te vullen op <https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/dien-een-klacht-in>, of door een aangetekende brief te schrijven naar:

Agentschap Binnenlands Bestuur
Koning Albert II laan 15, bus 215
1210 Brussel

Artikel 3

Dit besluit wordt overeenkomstig de bepalingen uit artikels 285 tot en met 287 van het decreet lokaal bestuur bekendgemaakt op de website van de gemeente Oudsbergen.

02. Vaststelling van de jaarrekening over het financiële boekjaar 2024 van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn van Oudsbergen

contactpersoon	functie	e-mail	dossier
Mattia Lugli	financieel deskundige	mattia.lugli@oudsbergen.be	

Voorgeschiedenis en verwijzingsdocumenten

De gemeente en haar Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn vormen samen één rapporteringsentiteit en maken een geïntegreerde jaarrekening. Juridisch blijven het echter twee afzonderlijke entiteiten. De gemeenteraad keurt het deel van de jaarrekening zoals vastgesteld door de raad voor maatschappelijk welzijn goed en stelt zo de gezamenlijke jaarrekening van de gemeente en het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn definitief vast.

De gemeenteraad heeft op 24 juni 2024 de zesde aanpassing van het meerjarenplan 2020-2025 voor het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn goedgekeurd.

De zesde aanpassing van het meerjarenplan 2020-2025 van de gemeente werd op 24 juni 2024 door de gemeenteraad vastgesteld.

Volgens artikel 260 van het Decreet Lokaal Bestuur van 15 februari 2018 bestaat de jaarrekening uit een beleidsevaluatie, een financiële nota en een toelichting. Ze moet uiterlijk worden vastgesteld op 30 juni van het jaar dat volgt op het boekjaar waarop de rekening betrekking heeft.

Argumentatie

Het exploitatiesaldo van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn over het dienstjaar 2024 bedraagt € -1.727.309,47. Dit resultaat is € 351.730,53 beter dan oorspronkelijk begroot. Dit is het gevolg van lagere ontvangsten en lagere uitgaven dan voorzien.

Zo werden er € 41.934,76 minder inkomsten gerealiseerd dan begroot. Tegelijkertijd lagen de uitgaven met € 393.665,29 lager dan voorzien, wat neerkomt op ongeveer 7 % van het budget.

De boekhoudkundige verwerking van de fietsmobiliteit voor personeelsleden werd anders geïnterpreteerd bij de opmaak van het meerjarenplan 2020-2025. Er zijn minder inkomsten maar deze worden helemaal gecompenseerd door de mindere uitgavenzijde.

De lagere uitgaven zijn vooral terug te vinden bij diensten en diverse goederen, waar € 127.397,07 minder werd uitgegeven dan begroot. Binnen deze categorie springen de verschillen bij energie (€ 33.592,24), 'materiaal, machines en uitrusting' (€ 25.580,90) en consultancy (€ 24.337,80) het meest in het oog.

Ook bij de personeelskosten bleven de uitgaven met € 11.786,83 onder het begrote bedrag, wat overeenkomt met 0,37 % van het budget.

Daarnaast vielen de kosten die specifiek gericht zijn op cliënten van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn lager uit dan voorzien. Zo werd er € 149.666,68 minder uitgegeven aan steun in speciën en € 85.840,30 minder aan leeflonen. Verder was er een overschot van € 3.111,68 bij de werkingssubsidies en toelagen.

Wat betreft de investeringen sloot het boekjaar af met een resultaat van - € 1.332,56, wat € 55.577,44 beter is dan begroot. Dit komt voornamelijk doordat er € 21.827,44 minder werd uitgegeven dan voorzien, met name aan de tussenkomst bij investeringen van de Welzijnsregio Noord (€ 15.000).

Het financieringssaldo van het boekjaar bedraagt ten slotte € 2.550,00.

Budgettair resultaat	Jaarrekening	Meerjarenplan
I. Exploitatiesaldo (a-b)	-1.727.309,47	-2.079.040,00
a. Ontvangsten	3.622.915,24	3.664.850,00
b. Uitgaven	5.350.224,71	5.743.890,00
II. Investeringsaldo (a-b)	-1.332,56	-56.910,00
a. Ontvangsten	0,00	0,00
b. Uitgaven	1.332,56	56.910,00
III. Saldo exploitatie en investeringen (I+II)	-1.728.642,03	-2.135.950,00
IV. Financieringssaldo (a-b)	2.550,00	0,00
a. Ontvangsten	2.550,00	0,00
b. Uitgaven	0,00	0,00
V. Budgettair resultaat van het boekjaar (III+IV)	-1.726.092,03	-2.135.950,00
VI. Gecumuleerd budgettair resultaat vorig boekjaar	-4.284.075,17	-4.284.075,17
VII. Gecumuleerd budgettair resultaat (V+VI)	-6.010.167,20	-6.420.025,17
VIII. Onbeschikbare gelden	0,00	0,00
IX. Beschikbaar budgettair resultaat (VII-VIII)	-6.010.167,20	-6.420.025,17

Autofinancieringsmarge	Jaarrekening	Meerjarenplan
I. Exploitatiesaldo	-1.727.309,47	-2.079.040,00
II. Netto periodieke aflossingen (a-b)	0,00	0,00
a. Periodieke aflossingen conform de verbintenissen	0,00	0,00
b. Periodieke terugvordering leningen	0,00	0,00
III. Autofinancieringsmarge (I-II)	-1.727.309,47	-2.079.040,00

Gecorrigeerde autofinancieringsmarge	Jaarrekening	Meerjarenplan
I. Autofinancieringsmarge	-1.727.309,47	-2.079.040,00
II. Correctie op de periodieke aflossingen (a-b)	0,00	0,00
a. Periodieke aflossingen conform de verbintenissen	0,00	0,00
b. Aangewezen aflossingen o.b.v. de financiële schulden	0,00	0,00
III. Gecorrigeerde autofinancieringsmarge (I+II)	-1.727.309,47	-2.079.040,00

Het balanstotaal bedraagt € 1.957.115,36 wat een daling is van € 321.966,99 (14 %) ten opzichte van het boekjaar 2023 (€ 2.279.082,35). Dit is het gevolg van het aanhouden van minder liquide middelen (- € 192.187) en minder openstaande vorderingen (- € 71.119) binnen de rubriek vlottende activa.

	2024	2023	Vershil		2024	2023	Vershil
Vlottende activa	511.626,03	774.931,81	-263.305,78	Schulden	6.844.002,91	5.375.174,38	1.468.828,53
Vaste activa	1.445.489,33	1.504.150,54	-58.661,21	Nettoactief	-4.886.887,55	-3.096.092,03	-1.790.795,52
Totaal actief	1.957.115,36	2.279.082,35	-321.966,99	Totaal passief	1.957.115,36	2.279.082,35	-321.966,99

De samenvatting van de staat van opbrengsten en kosten biedt een duidelijk overzicht van de voornaamste inkomsten en uitgaven van het afgelopen jaar. Ze laat zien hoe de beschikbare middelen zijn benut en geeft inzicht in het financiële resultaat over die periode.

	2024	2023
I. Kosten	5.413.710,76	4.474.065,20
A. Operationele kosten	5.409.109,84	4.469.611,98
1. Goederen en diensten	563.991,05	547.993,75
2. Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	3.135.953,17	2.189.592,43
3. Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen	63.486,05	63.271,01
4. Individuele hulpverlening door het O.C.M.W.	1.422.433,02	1.435.040,05
5. Toegestane werkingssubsidies	206.768,32	200.620,87
6. Toegestane Investeringsubsidies	0,00	0,00
7. Minderwaarden bij de realisatie van vaste activa	0,00	6.428,57
8. Andere operationele kosten	16.478,23	26.665,30
B. Financiële kosten	4.600,92	4.453,22
II. Opbrengsten	3.644.430,72	3.731.881,24
A. Operationele opbrengsten	3.618.839,39	3.700.977,65
1. Opbrengsten uit de werking	345.571,63	332.599,08
2. Fiscale opbrengsten en boetes	0,00	0,00
3. Werkingssubsidies	3.111.775,37	3.173.153,01
a. Algemene werkingssubsidies	854.991,46	822.804,02
b. Specifieke werkingssubsidies	2.256.783,91	2.350.348,99
4. Recuperatie individuele hulpverlening	128.244,47	174.006,68
5. Meerwaarden bij de realisatie van vaste activa	0,00	0,00
6. Andere operationele opbrengsten	33.247,92	21.218,88
B. Financiële opbrengsten	25.591,33	30.903,59
III. Overschot of tekort van het boekjaar	-1.769.280,04	-742.183,96
A. Operationele overschot of tekort	-1.790.270,45	-768.634,33
B. Financieel overschot of tekort	20.990,41	26.450,37
IV. Verwerking van het overschot of tekort van het boekjaar	-1.769.280,04	-742.183,96
A. Rechthebbenden uit het overschot van het boekjaar	0,00	0,00
B. Tussenkost door derden in het tekort van het boekjaar	0,00	0,00
C. Over te dragen overschot of tekort van het boekjaar	-1.769.280,04	-742.183,96

Het algemeen resultaat over het boekjaar 2024 voor het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn bedraagt - € 1.769.280,04. Dit is een daling ten opzichte van het boekjaar 2023 (- € 742.183,96) met € 1.027.096,08, helemaal te wijten aan de verhoging van de personeelskosten (bezoldigingen, werkgeversbijdragen en pensioenfondsen).

De bovenstaande cijfers hebben betrekking op het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn. Deze gegevens zijn integraal verwerkt in het geconsolideerde resultaat van de gemeente en het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn. Aangezien beide samen één rapporteringsentiteit vormen en een geïntegreerde jaarrekening opstellen, maakt het resultaat van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn integraal deel uit van de totale cijfers.

Juridische context

Bevoegdheid:

Artikels 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepalen dat de raad voor maatschappelijk welzijn bevoegd is voor deze materie.

Grond:

De jaarrekening 2024 moet, overeenkomstig artikel 260 van het decreet lokaal bestuur van 15 februari 2018, vastgesteld worden voor 30 juni 2025.

In het ministerieel besluit van 26 juni 2018 vindt u de vaststelling van de modellen en de nadere voorschriften van de beleidsrapporten, de rekeningen-stelsels en de digitale rapportering van de beleids- en beheerscyclus van de lokale besturen.

Adviezen en inspraak

Over dit punt werd geen advies gevraagd, noch vond er inspraak plaats.

Plaats in het meerjarenplan en financiële gevolgen

De uitvoering van het besluit heeft geen link met het meerjarenplan en heeft ook geen financiële consequenties.

Visum

De uitvoering van dit besluit valt niet onder de visumplicht van de financieel directeur.

Stemming, na beraadslaging

De uitslag van de openbare stemming is als volgt:

- stemmen voor 15 raadsleden, met name Frans Heijlen, Ilse Wevers, Lieve Dierickx, Jo Seutens, Marco Goossens, Hanne Schrooten, An Knoops, Michel Creemers, Joke Geerits, Andy Cardeynaels, Lize Dautzenberg, Sanne Creemers, Marijke Essers, Viviane Bosmans en Fabian Spreeuwiers;
- onthouden zich: 10 raadsleden, met name René Leyssen, Leo Haex, Jan Schonkeren, Renaud Hamal, Jorn Neyens, Ilse Hindriks, Katrien Croisiaux, Katrien Leurs, Joyce Bongaerts en Robbe Dreezen.

Besluit

Artikel 1

De raad voor maatschappelijk welzijn van Oudsbergen stelt de jaarrekening van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn van Oudsbergen over dienstjaar 2024 die bestaat uit de beleidsevaluatie, de financiële nota en de toelichting van de jaarrekening vast.

Artikel 2

Iedereen kan tegen dit besluit een klacht indienen bij de toezichthoudende overheid. Deze klacht moet ingediend worden binnen een periode van 30 dagen die volgt op de dag van de bekendmaking van dit besluit op de website van de gemeente Oudsbergen.

Dit kan door het klachtenformulier in te vullen op <https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/dien-een-klacht-in>, of door een aangetekende brief te schrijven naar:

Agentschap Binnenlands Bestuur
Koning Albert II laan 15, bus 215
1210 Brussel

Artikel 3

Dit besluit wordt overeenkomstig de bepalingen uit artikels 285 tot en met 287 van het decreet lokaal bestuur bekendgemaakt op de website van de gemeente Oudsbergen.

De raad voor maatschappelijk welzijn bezorgt een afschrift van dit besluit aan:

- Het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn van Oudsbergen via info@oudsbergen.be
- Gemeente Oudsbergen via info@oudsbergen.be
- Dienst financiën via e-mail financien@oudsbergen.be
- Agentschap Binnenlands Bestuur via digitale rapportering.

03. Kennisname van het rapport rond klachten en meldingen uit 2024

contactpersoon	functie	e-mail	dossier
Michiel Tijskens	clustercoördinator burgercontact	michiel.tijskens@oudsbergen.be	AD19.001218/007

Voorgeschiedenis en verwijzingsdocumenten

De raad keurde op 17 februari 2020 het reglement rond klachtenbehandeling en meldingenbeheer goed. Tijdens deze zitting werd ook een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Vlaamse Ombudsdienst voor tweedelijns klachtenbehandeling.

Argumentatie

Dit rapport geeft een globaal beeld over de belangrijkste klachtenbeelden die spelen in de organisatie en het oplossingsvermogen van de organisatie om aan de slag te gaan met deze klachten en meldingen.

Als overheid streven we naar maximale samenwerking en bemiddeling om op een goede manier om te gaan met signalen van klanten.

Tot en met 2022 zagen we een jaarlijkse toename van het aantal klachten: 25 in 2020, 44 in 2021 en 101 in 2022. Deze stijging was te verklaren door burgers die makkelijker hun weg vonden naar de klachtenprocedure en door de interne sensibilisering: medewerkers van het gemeentebestuur passen het reglement steeds beter toe en registreren meer klachten. In 2023 zagen we een afname van het aantal klachten tot 72 stuks. In 2024 was er een toename tot 94 klachten. Het aantal klachten fluctueert, maar blijft de afgelopen jaren min of meer stabiel.

Tot 1 juni zorgde het onthaal voor de registratie van de klacht, maar moesten de betrokken diensten de klachten zelf afhandelen. Daardoor werd de klachtenprocedure niet altijd correct toegepast. Ook waren de kwaliteit van de antwoorden en de behandeltermijnen voor verbetering vatbaar.

Sinds 1 juni 2024 nemen de onthaalmedewerkers een grotere rol in de klachtenprocedure in. Het onthaal behandelt alle klachten, van registratie tot antwoord. De onthaalmedewerkers vragen informatie op bij de betrokken diensten en zullen de klacht zelf onderzoeken en een antwoord formuleren. Dit levert enkele duidelijke voordelen op:

- We registreren onze klachten beter: sinds 1 juni registreren we in verhouding meer klachten, wat de toename ten opzichte van 2023 verklaart.
- We handelen meer volgens ons klachtenreglement: klachten worden beantwoord door een brief/e-mail, ondertekend door burgemeester en algemeen directeur.
- Onze antwoorden zijn beter leesbaar en meer klantgericht, doordat we medewerkers laten specialiseren in klantgerichte antwoorden.
- De gemiddelde behandeltermijn is teruggebracht naar 4,6 kalenderdagen. In 2023 was dit nog 12,9 kalenderdagen.

Elke week ontvangen de leden van het managementteam en de burgemeester een actueel overzicht van de openstaande en recent behandelde klachten. Op deze manier wordt de rest van de organisatie meer betrokken bij de klachtenbehandeling.

Deze wekelijkse klachtenrapportage toont waarschijnlijk slechts het tipje van de ijsberg. Niet elke burger zal een klacht indienen. Onder deze zichtbare klachten schuilt dan ook een schat aan waardevolle informatie. Want elke klacht die we analyseren, vertelt ons niet alleen iets over die ene situatie, maar legt mogelijk ook patronen bloot die dieper in onze organisatie verankerd zitten. Daarom wordt er sinds begin 2025 ook een lijst met verbetervoorstellen aangelegd: welke maatregel(s) kan/kunnen genomen worden om de klacht in de toekomst te vermijden?

In 2024 liet het gemeentebestuur een kwantitatief en kwalitatief dienstverleningsonderzoek afnemen. Oudsbergenaren toonden zich globaal tevreden over de dienstverlening van hun gemeente. De inwoners zijn echter gevoelig voor snelle respons en opvolging en vragende partij voor meer flexibiliteit met betrekking tot beschikbare afspraakmomenten, openingsuren en mobiele dienstverlening.

Juridische context

Bevoegdheid:

Artikels 40 en 41 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepalen dat de gemeenteraad bevoegd is voor deze materie.

Grond:

Het Bestuursdecreet van 7 december 2018 bepaalt in hoofdstuk 3 dat elke gemeente een reglement

uitwerkt rond klachtenbehandeling en de nodige maatregelen neemt op een goede manier om te gaan met klachten en meldingen.

Artikel 303§3 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepaalt dat de algemeen directeur jaarlijks aan de gemeenteraad rapporteert over de klachten ingediend tegen de gemeente.

Adviezen en inspraak

Over dit punt werd geen advies gevraagd, noch vond er inspraak plaats.

Plaats in het meerjarenplan en financiële gevolgen

De uitvoering van het besluit heeft geen link met het meerjarenplan en heeft ook geen financiële consequenties.

Visum

De uitvoering van dit besluit valt niet onder de visumplicht van de financieel directeur.

Kennisname, na beraadslaging

[Artikel 1](#)

De raad neemt kennis van onderstaand rapport rond klachten en meldingen uit 2024:

1. Klachten in eerste lijn

Een klacht is een mondelinge, schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over een product, handeling of gedraging (of van het achterwege blijven van een handeling of gedraging) door een personeelslid, een mandataris of een dienst van de gemeente of het OCMW. Alle inkomende contacten die aan deze criteria voldoen worden in het klachtenregister opgenomen.

Er werden 94 klachten geregistreerd in het klachtenregister. Het aantal klachten fluctueert zoals te verwachten jaarlijks:

- 2024: 94
- 2023: 72
- 2022: 101
- 2021: 44
- 2020: 25

In 2020 en 2021 moesten het klachtenreglement en de werkwijze nog ingang vinden in de organisatie. Sindsdien schommelt het aantal klachten tussen 72 en 101. Het aantal klachten blijft dus min of meer stabiel.

Enkele factoren kunnen een invloed hebben om het aantal klachten en zo de beperkte schommelingen veroorzaken:

- Interne aandacht: minder aandacht voor klachten (2020) of juist meer aandacht (2024)
- Weersomstandigheden: klachten over hoe gemeente reageert op weersomstandigheden zoals hitte, wateroverlast of sneeuwval.
- Gemeentelijke projecten: het aantal wegenwerken en/of het samenvallen kan een toename in klachten veroorzaken.

De grootste thema's uit het klachtenregister van 2024 zijn:

- Gebrekkige communicatie en opvolging, bijvoorbeeld niet terugbellen of reageren op meldingen, geen informatie over wegenwerken en laattijdige of ontbrekende antwoorden.
- Groenonderhoud en infrastructuur, bijvoorbeeld snoeiwerken, problemen met bermen en grachten, slechte staat van wegen en kiezelpaden, schade na werken.
- Technische problemen, bijvoorbeeld problemen met slagboom camperplaats, verwarmingsproblemen in gemeentelijke gebouwen, wateroverlast
- Inschrijvingen en activiteiten, bijvoorbeeld inschrijvingsprocedures, communicatie met begeleiders, annuleringen, tarieven en toegankelijkheid
- Administratieve dienstverlening, bijvoorbeeld administratieve fouten, vertragingen in administratieve procedures en afspraken die niet doorgaan.

Het register als bijlage geeft een overzicht van het geheel.

2. Klachten in tweede lijn (met tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst)

De tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst werd 2 keer gevraagd in 2024. Het ging over hetzelfde dossier:

- Woonwagenterrein - Wilgenstraat

Een bewoonster en voormalige bewoonster van het woonwagenterrein namen contact op met de Vlaamse Ombudsdienst wegens de 'permanente bedreiging' door een familielid die op hetzelfde terrein woont. Ze haalden aan dat er door de gemeente en politie niet werd gehandhaafd. Het gemeentebestuur heeft in een schriftelijke reactie laten weten dat het alles binnen zijn mogelijkheden heeft gedaan en kijkt vooral naar de betrokkenen voor het vervolg. Het is niet aan het gemeentebestuur om familiale vetes en burenruzies op te lossen. De familie heeft zelf nog geen stappen gezet naar het Vredegerecht om de kwesties op te lossen via de wet Burenhinder.

3. Klachten bij de toezichthoudende overheid

Er werden in 2024 2 klachten ingediend tegen een beleidsbeslissing bij de toezichthoudende overheid:

- Klacht tegen de gemeenteraadsbeslissing van 27 september 2024 over de definitieve vaststelling van het GRUP Centrum - woonzorgzone. De gouverneur liet weten dat hij niet bevoegd is om op te treden in het kader van het algemeen bestuurlijk toezicht.
- Klacht tegen het voornemen om de gemeenteraden op donderdag te organiseren. De klacht kwam binnen op 20 december 2024 en is momenteel nog in behandeling¹.

4. Bezwaarschriften

Er werden 8 bezwaarschriften tegen een gemeentelijke belasting of retributie ingesteld in 2024:

- 6 bezwaren tegen de belasting op het verwerken van huishoudelijk afval. In alle gevallen werd het bezwaar weerlegd en niet ingegaan op de vraag.
- 1 bezwaar tegen de belasting op tweede verblijven. Dit bezwaar was terecht en werd bijgetreden.
- Er werden geen bezwaren ingediend tegen de belasting op leegstand.
- 1 bezwaar tegen de belasting op reclamedrukwerk. Dit bezwaar was terecht en werd bijgetreden.

Het aantal bezwaarschriften kende een daling ten opzichte van 2023 en 2022, toen er 12 en 11 werden ingediend. Door het beperkt aantal bezwaarschriften moeten we voorzichtig zijn met

¹ Dit was zo bij het opstellen van het rapport. Intussen is de klacht afgehandeld en ter kennisgeving voorgelegd aan de gemeenteraad op 27 maart 2025.

conclusies. In 2021 lag het aantal bezwaarschriften wel duidelijk hoger. Dat was toen te wijten aan het gelijkschakelen van reglementen naar aanleiding van de gemeentefusie van 2019.

5. Meldingen

Onder 'melding' wordt verstaan: een mondeling, schriftelijk of digitaal signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeentedienst gewenst is.

Het merendeel van die meldingen wordt doorgegeven als werkopdracht voor de dienst werken. Er werden in totaal 3.645 werkopdrachten en meldingen geregistreerd. Hiervan waren er 573 meldingen door burgers:

- 429 ingegeven door onthaalmedewerkers na melding via e-mail, telefoon of baliebezoek
- 144 meldingen via app of website

Naast deze werkopdrachten bij dienst werken werden er ook nog 67 meldingen opgeslagen in het meldingenregister. Een groot deel van deze meldingen gaat over mobiliteit en verkeersveiligheid. Het gaat dan onder meer over onveilige verkeerssituaties, overdreven snelheden of een beschadiging aan het wegdek. Een aantal meldingen gaat over overlast, zoals hondenpoep, geluid of volle glascontainers.

In de cijfers zien we een beperkte daling ten opzichte van 2023. In 2022 zagen we een significante toename van ongeveer 50% van het aantal meldingen die geregistreerd worden via het onthaal en via de digitale formulieren in de app en website. De centrale rol van het onthaal en onze promotie van app en website hebben een positief effect, want ook in 2023 en 2024 zagen we veel meldingen die door onthaalmedewerkers werden geregistreerd.

De dienst werken zet meer en meer in op jaarlijks terugkerende opdrachten. Door deze opdrachten proactief en systematisch aan te pakken wil de dienst het aantal meldingen door burgers reduceren.

6. Conclusie

2024 was een belangrijk jaar op het vlak van dienstverlening. Het dienstverleningsonderzoek schetste een globaal beeld van de Oudsbergse dienstverlening. Inwoners tonen zich globaal tevreden over de dienstverlening, met een goede tot zeer goede beoordeling op verschillende aspecten. Het klanttevredenheidsonderzoek toont ook enkele werkpunten, die we ook zien terugkeren in dit klachtenrapport.

Het onthaal ging in 2024 een grotere rol spelen in de klachtenbehandeling. De resultaten hiervan waren snel zichtbaar. Door een betere terugkoppeling naar het managementteam nam klachtenbehandeling ook een plek in het hart van de organisatie in.

Net zoals in 2023 waren er in 2024 minder terugkerende thema's. In de afgelopen jaren werden verschillende thema's al structureel aangepakt. Dat was echter het laaghangend fruit, dat relatief snel kon worden aangepakt. In de komende jaren moet er werk gemaakt worden van betere communicatie, opvolging en updates bij vragen, klachten, meldingen en procedures. Enkele administratieve procedures moeten ook worden geoptimaliseerd om vlotter te verlopen.

Artikel 2

Iedereen kan tegen dit besluit een klacht indienen bij de toezichthoudende overheid. Deze klacht moet ingediend worden binnen een periode van 30 dagen die volgt op de dag van de bekendmaking van dit besluit op de website van de gemeente Oudsbergen.

Dit kan door het klachtenformulier in te vullen op <https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/dien-een-klacht-in>, of door een aangetekende brief te schrijven naar:

Agentschap Binnenlands Bestuur
Koning Albert II laan 15, bus 215
1210 Brussel

Artikel 3

Dit besluit wordt overeenkomstig de bepalingen uit artikels 285 tot en met 287 van het decreet lokaal bestuur bekendgemaakt op de website van de gemeente Oudsbergen.

04. Kennisname van het besluit van het vast bureau van 26 mei 2025 in verband met het vaststellen van het mandaat van de vertegenwoordiger van het OCMW op de algemene vergadering van Cipal dv op 24 juni 2025

contactpersoon	functie	e-mail	dossier
Marina Caymax	administratief medewerkster	marina.caymax@oudsbergen.be	AD19.000332

Voorgeschiedenis en verwijzingsdocumenten

Op 9 mei 2025 ontving het OCMW van Oudsbergen een e-mail van Cipal dv met betrekking tot de oproeping voor de algemene vergadering van 24 juni 2025. De algemene vergadering vindt plaats in het Technogehuis in Geel. Daarnaast is het mogelijk om online te participeren via een door Cipal ter beschikking gesteld elektronisch systeem.

De vergadering heeft de volgende agenda:

1. Toetreding en aanvaarding van nieuwe deelnemer(s)
2. Kennisname van het jaarverslag van de raad van bestuur en het verslag van de commissaris over de enkelvoudige jaarrekening van Cipal over het boekjaar 2024
3. Goedkeuring van de enkelvoudige jaarrekening van Cipal over het boekjaar 2024 met bestemming van het resultaat
4. Kennisname van het jaarverslag van de raad van bestuur en het verslag van de commissaris over de geconsolideerde jaarrekening van Cipal over het boekjaar 2024
5. Kennisname van de geconsolideerde jaarrekening van Cipal over het boekjaar 2024
6. Kwijting te verlenen afzonderlijk aan de bestuurders en aan de commissaris van Cipal voor de uitoefening van hun mandaat tijdens het boekjaar 2024
7. Benoeming commissaris en vaststelling van vergoeding
8. Bepaling presentiegeld en reisvergoeding voor de leden van de raad van bestuur
9. Goedkeuring van het evaluatierapport 2019-2024 met inbegrip van het ondernemingsplan 2025-2030
10. Goedkeuring van het verslag, staande de vergadering

Alle documenten met betrekking tot deze vergadering zijn ter beschikking op de webpagina van de algemene vergadering: <https://www.c-smart.be/cipal/algemene-vergadering-24-juni/>.

Het vast bureau stelde in de vergadering van 26 mei 2025 het mandaat van de vertegenwoordiger van het OCMW voor de algemene vergadering van Cipal dv van 24 juni 2025 vast.

Op 23 januari 2025 duidde de raad voor maatschappelijk welzijn de heer Frans Heijlen aan als vertegenwoordiger op de algemene vergaderingen van Cipal dv. Mevrouw Lize Dautzenberg is aangeduid als plaatsvervanger.

Argumentatie

Het OCMW van Oudsbergen maakt deel uit van het intergemeentelijke samenwerkingsverband Cipal dv. Het decreet lokaal bestuur bepaalt dat de vaststelling van het mandaat van de vertegenwoordiger herhaald dient te worden voor elke algemene vergadering.

Normaal gezien beslist de raad voor maatschappelijk welzijn over het mandaat dat aan de vertegenwoordiger van het OCMW wordt gegeven voor de algemene vergadering van Cipal dv.

Door de laattijdige ontvangst van de oproeping voor de algemene vergadering kon de vaststelling van het mandaat van de vertegenwoordiger van het OCMW voor de algemene vergadering van Cipal dv van 24 juni 2025 niet meer tijdig geagendeerd worden voor de vergadering van de raad voor maatschappelijk welzijn van 22 mei 2025.

Daarom stelde het vast bureau in de vergadering van 26 mei 2025 het mandaat van de vertegenwoordiger vast en wordt dit besluit nu ter kennisgeving voorgelegd aan de raad voor maatschappelijk welzijn.

Juridische context

Bevoegdheid:

Artikels 77 en 78 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 bepalen dat de raad voor maatschappelijk welzijn bevoegd is voor deze materie.

Grond:

Titel 3 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017 inzake de intergemeentelijke samenwerking en in het bijzonder artikel 432, derde lid dat bepaalt dat de vaststelling van het mandaat van de vertegenwoordiger dient herhaald te worden voor elke algemene vergadering.

De statuten van Cipal dv.

Adviezen en inspraak

Er werd geen voorafgaand advies ingewonnen, noch vond er inspraak plaats.

Plaats in het meerjarenplan en financiële gevolgen

De uitvoering van het besluit heeft geen link met het meerjarenplan en heeft ook geen financiële consequenties.

Visum

De uitvoering van dit besluit valt niet onder de visumplicht van de financieel directeur.

Neemt kennis van

[Artikel 1](#)

Het besluit van het vast bureau van 26 mei 2025 in verband met het vaststellen van het mandaat van de vertegenwoordiger van het OCMW voor de algemene vergadering van Cipal dv van 24 juni 2025.

Artikel 2

Iedereen kan tegen dit besluit een klacht indienen bij de toezichthoudende overheid. Deze klacht moet ingediend worden binnen een periode van 30 dagen die volgt op de dag van de bekendmaking van dit besluit op de website van de gemeente Oudsbergen.

Dit kan door het klachtenformulier in te vullen op <https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/dien-een-klacht-in>, of door een aangetekende brief te schrijven naar:

Agentschap Binnenlands Bestuur
Koning Albert II laan 15, bus 215
1210 Brussel

Artikel 3

Dit besluit wordt overeenkomstig de bepalingen uit artikels 285 tot en met 287 van het decreet lokaal bestuur bekendgemaakt op de website van de gemeente Oudsbergen.

De raad voor maatschappelijk welzijn bezorgt een afschrift van dit besluit aan:

- CipaL dv
- De heer Frans Heijlen
- Mevrouw Lize Dautzenberg

Namens de raad voor maatschappelijk welzijn

Joris Neyens
algemeen directeur

Michel Creemers
voorzitter