

Aanwezig Thijs Verbeurgt, voorzitter  
Alexander Vandersmissen, Abdrahman Labsir, schepenen  
Fabienne Blavier, Stefaan Deleus, Katleen Den Roover, Zineb El  
Boussaadani, Catherine François, Freya Perdaens, Yves Selleslagh, Dirk  
Tuypens, Kenzo Van den Bosch, Mats Walschaers, Maxine Willemsen,  
commissieleden

Ambtenaren: Peter Claeys, klachtenbehandelaar en Tine Van Hoof,  
coördinator organisatiebeheersing

Verslaggever: Erik Laga

Verontschuldigd Vicky Vanmarcke, Rina Rabau Nkandu, Gabriella De Francesco, schepenen  
Koen Anciaux, Bart Somers, commissieleden

Datum 6 juni 2023 – van 20.00u tot 21.15u

**1. Goedkeuring verslag raadscommissie van 26 april 2023.**

Het verslag worden zonder opmerkingen goedgekeurd.

**2. Jaarverslag klachten 2022. (toelichting door klachtenbehandelaar Peter Claeys)**

Peter Claeys, klachtenbehandelaar geeft toelichting aan de hand van een presentatie die ook zal worden opgeladen in Cobra. Hij duidt vooraf dat de ontvankelijke klachten zullen worden besproken, zijnde de klachten die effectief betrekking hebben op de werking van de diensten. Naast klachten over de werking van de stadsdiensten zijn ook klachten over Streeteo en Signco mogelijks ontvankelijk.

Belangrijk zijn de aanbevelingen:

- Dienst financiën: vermijden van dubbele facturatie
- Dienst mobiliteit: sneller antwoorden op mails + bereikbaarheid van de dienst
- Directie facility: onderzoeken geven tijdsindicatie bij meldingen + kosten inname openbaar domein op voorhand meegeven aan de aanvrager (wordt voorzien in nieuwe procedure)
- Mechelen Feest: nagaan of de organisator effectief de bewoners informeert

Vragen & suggesties:

- Op overleg met Streeteo ook de klachten effectief ter sprake brengen
- Binnen Mechelen Feest nagaan hoe organisatoren kunnen worden ondersteund in het communiceren naar de inwoners

**3. Voortgangsrapportering organisatiebeheersing. (toelichting door Tine Van Hoof, organisatiebeheersing)**

Tine Van Hoof geeft toelichting aan de hand van een presentatie die zal worden toegevoegd in Cobra. Er werd tevens een uitvoerige nota gemaakt waarin alle zaken worden beschreven.

Vragen & suggesties:

- Belangrijk dat procesbeschrijvingen beschikbaar zijn voor de (nieuwe) personeelsleden: deze worden via het intranet ontsloten

- Belangrijk dat er telkens een proces-eigenaar is: daar wordt nu op gelet dat een proces pas wordt aangepakt als er eigenaarschap is
- Risico's en controle zo veel mogelijk in het proces zelf aan bod laten komen middels digitalisering

**4. Halfjaarlijkse toelichtingsnota's intergemeentelijke verenigingen, in toepassing van artikel 441 van het Decreet Lokaal Bestuur: IVAREM, IGEMO, Iverlek, Cipal, Pontes en Pidpa.**

- Vraag mbt Ivarem en GFT zal schriftelijk worden gesteld
- Vraag mbt kostprijs crematies Pontes: inderdaad onderhevig aan prijsstijgingen (gasprijs, indexering personeelskosten) waarbij toch wordt gestreefd naar democratische prijzen
- Vraag naar stavaza fusie Pidpa / Water-link: bezorgdheden zijn weggewerkt en de neuzen staan in dezelfde richting

Verslaggever: Erik Laga