

Klachtenreglement OCMW

1. Doelstelling

Er wordt constructief omgegaan met klachten. Dit betekent dat klachten gezien worden als kansen op verbetering en oplossingsgericht benaderd worden.

Elke gebruiker van de dienstverlening van het OCMW heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht. De personen betrokken bij de behandeling van klachten, dienen een strikte neutraliteit in acht te nemen en de regels van het beroepsgeheim te respecteren.

2. Toepassingsgebied

Onder het toepassingsgebied van het systeem van klachtenbehandeling vallen alle klachten door de gebruiker geuit.

Klachten van personeelsleden over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling, vallen niet onder dit reglement.

3. Definities

Onder "klacht" wordt verstaan het schriftelijk of elektronisch uiten van een ongenoegen over een handeling of prestatie van de OCMW-diensten of over het uitblijven van die handeling of prestatie.

Vragen om informatie, meldingen en suggesties zijn geen klachten.

- Bij een vraag om informatie is de gebruiker op zoek naar inlichtingen
- Bij een melding brengt de gebruiker het OCMW op de hoogte van een tekortkoming maar uit geen ongenoegen.
- Bij een suggestie formuleert de gebruiker een voorstel tot verbetering van de werking van de OCMW-diensten.

Een administratief en juridictioneel beroep zijn geen klachten.

- Een administratief beroep wordt ingesteld bij een orgaan van het actief bestuur dat geen rechtsprekende bevoegdheid heeft.
- Een juridictioneel beroep wordt ingesteld bij een rechtscollege van de rechterlijke orde, bij een administratief rechtscollege of bij een orgaan van het actief bestuur met rechtsprekende bevoegdheid.

4. Verantwoordelijken / bevoegdheden

Het OCMW richt een centraal klachtenmeldpunt in met een klachtencoördinator. De burger kan een klacht melden op dit centraal klachtenmeldpunt.

De juriste wordt belast met de taak van klachtencoördinator.

5. Documenten

- Klachtenformulier
- Ontvangstbevestiging
- Registratiedocument

6. Wijze van indienen

Een klacht kan ingediend worden via volgende kanalen:

- via een webformulier op de gemeentelijke website;
- schriftelijk per brief of email;
- telefonisch;
- mondeling.

Wanneer de klacht via telefoon of mondeling wordt geuit, wordt de indiener verzocht om zijn klacht via de website of schriftelijk te formuleren. Indien hij niet in staat is om dit zelf te doen, kan zijn klacht ingediend worden via het webformulier met de hulp van een medewerker.

De klacht omvat verplicht volgende gegevens:

- datum;
- naam van de klachtindiener;
- adres van de klachtindiener;
- telefoon van de klachtindiener;
- emailadres van de klachtindiener, indien voorhanden;
- korte omschrijving van de klacht.

7. Werkwijze

1. Alle binnenkomende klachten worden door de klachtencoördinator geregistreerd waarbij alle relevante gegevens worden opgenomen (datum ontvangst, referentie, identificatie klager, omschrijving klacht, afhandeling van de klacht + de datum, ondernomen of de te nemen maatregelen).

Elk personeelslid of bestuurslid dat een klacht heeft ontvangen, bezorgt deze onmiddellijk aan de klachtencoördinator (formulier).

2. Vooraleer een klacht wordt behandeld, oordeelt de klachtencoördinator of deze ontvankelijk is.

Worden beschouwd als niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- Anonieme klachten
- Vage klachten
- Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- Klachten die niet voor het OCMW bestemd zijn
- Klachten over een aangelegenheid waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft, uitgezonderd iemand die optreedt in naam en voor rekening van de klager
- Klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die zich meer dan zes maanden geleden voordeden.

De klachtencoördinator stuurt binnen de zeven werkdagen in geval van onontvankelijkheid een antwoord met vermelding van de reden van niet verdere afhandeling aan de indiener van de klacht. In geval de klacht niet bestemd is voor het OCMW worden de coördinaten van de juiste dienst of instelling meegedeeld.

Bij ontvankelijkheid stuurt de klachtencoördinator binnen de zeven werkdagen een ontvangstmelding waarin de klachtenprocedure wordt toegelicht.

3. Acht de klachtencoördinator de klacht ontvankelijk, dan wijst hij de behandeling van de klacht toe aan een klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar is in principe de leidende ambtenaar van de dienst waar de aangestelde is tewerkgesteld wiens handelen of niet handelen wordt aangeklaagd of die verantwoordelijk is voor de aangeklaagde feiten of toestand.

Indien de klacht ernstige feiten betreft of feiten die dringende maatregelen vergen, wordt de algemeen directeur daarvan dadelijk in kennis gesteld.

De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie aangebracht door de betrokken dienst en informatie van de klager. De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie en bezorgt binnen de tien werkdagen na ontvangst van de klacht een rapport en een voorstel van antwoord aan de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator kan een aanvullend onderzoek laten instellen. In dit geval kan de termijn verlengd worden met maximum vijf werkdagen.

Wanneer een onderzoek volledig is afgerond, wordt het verslag, samen met het voorstel van antwoord aan de klager (brief), door de klachtencoördinator aan de algemeen directeur en voorzitter voorgelegd.

De indiener van de klacht ontvangt binnen de drie werkdagen na goedkeuring door de algemeen directeur en voorzitter een brief met de mededeling van het gevolg dat aan de klacht is gegeven. Bij gegronde of deels gegronde klachten moet in de brief een oplossing of compromis geformuleerd worden.

De afhandeling mag de 20 werkdagen niet overschrijden. Indien er reden bestaat om deze termijn met maximaal 20 werkdagen te verlengen, wordt dit gemotiveerd en meegedeeld aan de klager.

4. Om een klacht af te sluiten, wordt ze in het registratiesysteem op volgend manier opgenomen:
 - Gegronde: de klager heeft gelijk.
 - Gegronde en gecorrigeerd: de klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het OCMW hersteld.
 - Deels gegronde, deels ongegronde: zowel het OCMW als de klager zijn in fout.
 - Ongegronde: het OCMW heeft geen fout begaan
 - Geen oordeel: de klacht was niet ontvankelijk.

8. Rapportage

Jaarlijks wordt een rapport met betrekking tot de behandelde klachten aan de OCMW-Raad voorgelegd. Dit verslag vermeldt ook de onontvankelijk verklaarde klachten en de motivering van de onontvankelijkheid.

9. Bekendmaking

Dit reglement zal permanent en herhaaldelijk worden bekendgemaakt via de verschillende beschikbare kanalen.

10. Slotbepalingen

Dit reglement van klachtenbehandeling wordt van kracht op 24/11/2022.