

INTERNE KLACHTENBEHANDELING

Art. 1. Begrip

Onder “klacht” wordt verstaan het schriftelijk, mondeling of elektronisch uiten van een ongenoegen over een handeling of prestatie van OCMW-personeel of verantwoordelijke politici of over het uitblijven van die handeling of prestatie.

Een klacht kan betrekking hebben op het foutief verrichten van een handeling of prestatie, het afwijken van de vastgestelde of gebruikelijke werkwijzen of het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

De handeling of prestatie kan verwijzen naar de wijze van handelen, de termijn van behandeling of de getroffen beslissing zelf.

Vragen om informatie, meldingen en suggesties zijn geen klachten.

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

Een administratief en juridictioneel beroep is geen klacht.

- 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.

Art. 2. Klachtencoördinator en klachtenbehandelaar

De taak van **klachtencoördinator** wordt opgenomen door de OCMW-secretaris.

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.

In geval van klachten onder OCMW personeelsleden is de OCMW secretaris de klachtenbehandelaar.

In geval van klachten over het handelen of niet handelen van de OCMW-secretaris, van de financieel beheerder, van de voorzitter en van raadsleden is de Raad voor Maatschappelijk Welzijn de klachtenbehandelaar.

Art. 3. Procedure van klachtenbehandeling

1. Wijze van indienen

Een klacht kan enkel schriftelijk worden ingediend. Dit kan via een klachtenformulier, brief of e-mail met duidelijke vermelding van datum, identiteitsgegevens van de indiener van de klacht en een korte omschrijving van de klacht. Het klachtenformulier is beschikbaar op de website en ligt op papier ter beschikking bij alle diensten.

Wanneer een klacht mondeling wordt geuit, zal een medewerker deze geuite klacht noteren op het klachtenformulier en laten ondertekenen door de persoon die de klacht indient.

2. Werkwijze

1. Registratie van de klacht

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

Elk personeelslid die een klacht heeft ontvangen, bezorgt deze onmiddellijk aan de klachtencoördinator.

2. Onderzoek naar de ontvankelijkheid

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 indiener van de klacht geen persoonlijk belang heeft, uitgezonderd iemand die optreedt in naam en voor rekening van die persoon
- Klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die zich meer dan 1 jaar geleden voordeden
- Klachten die betrekking hebben op feiten waarover eerder een klacht werd ingediend door dezelfde persoon en die volgens de procedure van klachtenbehandeling volledig werd behandeld en afgesloten
- Klachten over de regelgeving, over het (al dan niet) gevoerde beleid of over de beleidsvoornemens en de afgelegde verklaringen

De klachtencoördinator stuurt in geval van onontvankelijkheid binnen de tien dagen 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 tien werkdagen een ontvangstmelding waarin de klachtenprocedure wordt toegelicht en wie de klacht verder zal behandelen.

3. *Onderzoek naar de gegrondheid*

Acht de klachtencoördinator de klacht ontvankelijk, dan wijst hij de behandeling van de klacht toe aan een klachtenbehandelaar.

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 indiener van de klacht. De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie en bezorgt, binnen de 21 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.

4. *Kennisgeving aan de indiener van de klacht*

De indiener van de klacht ontvangt een brief ondertekend door voorzitter en secretaris 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 volledige afhandeling van de klacht mag in totaal maximaal 45 dagen duren.

5. *Afsluiting van de klacht*

Om een klacht af te sluiten, wordt ze in het registratiesysteem op volgend manier opgenomen:

- Gegrond: de indiener van de klacht heeft gelijk.
- Gegrond en gecorrigeerd: de indiener van de klacht heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het OCMW hersteld.
- Deels gegrond, deels ongegrond: slechts bepaalde elementen uit de klacht zijn terecht.
- Ongegrond: het OCMW heeft geen fout begaan
- Geen oordeel: de klacht was niet ontvankelijk.

Art. 4. Rapportering

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.

Zoals vastgesteld in zitting van 3 maart 2015.

Namens de Raad voor Maatschappelijk Welzijn,

De voorzitter,
Marleen Lepa

De secretaris,
Patricia Desmet