

REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

OCMW KALMTHOUT

Art. 1

Een klacht is het mondeling, schriftelijk of elektronisch manifest uiten van een ongenoegen met betrekking tot een handeling, prestatie of een gedraging of met betrekking tot het onthouden van een handeling, prestatie of een gedraging door een personeelslid in de uitoefening van zijn functie of door een dienst van het OCMW Kalmthout.

Art. 2

Elke burger of rechtspersoon die een klacht uit, heeft recht op een objectieve, klantvriendelijke en grondige behandeling van zijn klacht.

Art. 3

Worden beschouwd als niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem: deze zaken moeten rechtstreeks aan de bevoegde dienst gemeld worden, zodat in eerste instantie op dat niveau een oplossing kan worden gevonden;
- vragen om informatie, meldingen, suggesties of petitie's;
- verzoeken tot inzage in bestuursdocumenten in de zin van het decreet van 26 maart 2004 betreffende de openbaarheid van bestuur;
- klachten m.b.t. feiten of handelingen waarvoor een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid is voorzien, zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend;
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke of administratieve procedure;
- klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die meer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden;
- klachten waarbij de klager anoniem blijft;
- klachten over aangelegenheden waarbij de klager geen persoonlijk belang heeft;
- klachten die al eerder werden ingediend en ongegrond werden bevonden;
- klachten over aangelegenheden waarvoor het OCMW Kalmthout niet bevoegd is;
- klachten die betrekking hebben op puur politieke of beleidsmatige onderwerpen.

Art. 4

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend: schriftelijk, mondeling (mits ondertekening van het klachtenformulier) en via het e-mailadres

klachten@ocmwkalmthout.be.

Art. 5

§1 Om een burger of rechtspersoon toe te laten een klacht in te dienen, richt het OCMW Kalmthout een centraal klachtenmeldpunt in. Dit meldpunt situeert zich op het secretariaat. Het is mogelijk om een klacht in te dienen zowel op het centraal klachtenmeldpunt als op om het even welke dienst van het OCMW.

§2 Het diensthoofd maatschappelijke dienstverlening van het OCMW Kalmthout wordt binnen dit meldpunt belast met de taak van klachtencoördinator. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor:

- het registreren van klachten;
- het beoordelen van de ontvankelijkheid van klachten;

- het toewijzen van de behandeling van ontvankelijke klachten aan een klachtenbehandelaar;
- het waken over een correct verloop van de procedure;
- het waken over de kwaliteit van de output.

Bij afwezigheid van het diensthoofd maatschappelijke dienstverlening treedt de OCMW-secretaris op als klachtencoördinator.

§3 Elke medewerker van het OCMW die een klacht heeft ontvangen, bezorgt deze onverwijld aan de klachtencoördinator. Wanneer een klacht ontvangen wordt door een raadslid van de raad voor maatschappelijk welzijn van het OCMW, stuurt hij de klacht door naar de OCMW-secretaris.

§4 De personen betrokken bij de behandeling van klachten dienen een strikte neutraliteit in acht te nemen en het beroepsgeheim te respecteren.

Art. 6

De klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator of een door de klachtencoördinator aan te duiden medewerker, zodat alle relevante gegevens worden opgenomen (datum ontvangst, identificatie klager, ontvangstkanaal, omschrijving klacht, verzendingsdatum ontvangstmelding, (on)ontvankelijkheid, classificatie, naam klachtenbehandelaar, datum mededeling beslissing, genomen of te nemen maatregelen).

Art. 7

Vooraleer een klacht kan worden behandeld, oordeelt de klachtencoördinator of deze ontvankelijk is.

Art. 8

§1 Binnen 10 kalenderdagen, te rekenen vanaf de ontvangst van een klacht, laat de klachtencoördinator de indiener van de klacht schriftelijk weten of de klacht ontvankelijk is.

§2 Indien de klacht ontvankelijk is, brengt de klachtencoördinator de indiener van de klacht op de hoogte van de te volgen procedure.

§3 Wanneer de klacht niet ontvankelijk is, moet duidelijk vermeld worden waarom de klacht niet ontvankelijk is. Indien de niet-ontvankelijkheid voortvloeit uit de onbevoegdheid van het OCMW-bestuur, verwijst het antwoord de klager, indien mogelijk, door naar de instantie die zijn klacht kan behandelen.

§4 In geval van een schriftelijke klacht wordt de datum van de inkomststempel beschouwd als datum van ontvangst van de klacht.

In geval van een mondelinge klacht wordt de datum van ondertekening van het klachtenformulier als bedoeld in artikel 4 van dit klachtenreglement beschouwd als datum van ontvangst van de klacht.

In geval van een elektronische klacht wordt de datum waarop het elektronisch bericht werd ontvangen op het e-mailadres klachten@ocmwkalmthout.be beschouwd als datum van ontvangst van de klacht.

Art. 9

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

De klachtenbehandelaar is:

- bij een klacht tegen een dienst of tegen een medewerker van een dienst: het diensthoofd (of zijn vervanger);
- bij een klacht tegen een diensthoofd of wanneer het diensthoofd zelf rechtstreeks betrokken is bij het voorwerp van de klacht: de OCMW-secretaris;
- bij interne klachten: de OCMW-secretaris;
- bij een klacht tegen de financieel beheerder van het OCMW met betrekking tot de taken die hij verricht onder functionele leiding van de OCMW-secretaris: de OCMW-secretaris;
- bij een klacht tegen de financieel beheerder van het OCMW met betrekking tot de taken die hij in volle onafhankelijkheid uitvoert: de financieel beheerder;
- bij een klacht tegen de OCMW-secretaris: de OCMW-secretaris.

Art. 10

De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie, aangebracht door het betrokken personeelslid of de betrokken dienst en informatie van de klager. De klachtenbehandelaar verzamelt en analyseert deze informatie en stelt een oplossing en de te nemen maatregelen voor binnen een termijn van 20 kalenderdagen na toewijzing van de klacht door de klachtencoördinator.

Art. 11

§1 De klachtencoördinator gaat na of de klacht grondig werd onderzocht en of het (voorstel van) antwoord aan de indiener van de klacht klantvriendelijk en begrijpbaar is.

§2 De klachtencoördinator brengt de indiener van de klacht binnen 30 kalenderdagen na het versturen van de ontvangstbevestiging van de klacht op de hoogte van de stand van zaken en/of uitspraak over de klacht, via een door de OCMW-secretaris en de OCMW-voorzitter ondertekende brief.

Art. 12

§1 Na twee maanden gaat de klachtencoördinator na of alle voorstellen en maatregelen werden uitgevoerd. Als alle maatregelen werden uitgevoerd, wordt de klacht definitief afgesloten in het klachtenregister.

Als er bijsturing nodig is, neemt de klachtencoördinator contact op met de klachtenbehandelaar.

§2 Om een ontvankelijke klacht af te sluiten, kan ze in het register op volgende manieren worden opgenomen:

- gegrond: de gedraging van het OCMW is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager heeft gelijk.
- gegrond en gecorrigeerd: de klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het OCMW gecorrigeerd.
- deels gegrond, deels ongegrond: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet.
- ongegrond: het OCMW heeft correct en zorgvuldig gehandeld.

Art. 13

Jaarlijks wordt een rapport met betrekking tot de behandelde klachten aan de raad voor maatschappelijk welzijn voorgelegd. Dit rapport omvat een overzicht van de klachten, de uitspraken en motivering van niet-ontvankelijkheid en eventuele verbeteringsvoorstellen. Er worden geen persoonsgegevens opgenomen.

Art. 14

Het OCMW zal het bestaan van het meldpunt en de klachtenprocedure permanent via de website en herhaaldelijk via de andere beschikbare kanalen bekendmaken.

Art. 15

§1 Dit reglement heft met ingang van 1 augustus 2014 de bepalingen van het reglement klachtenbehandeling op dat op 29 juli 2013 werd goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn.

§2 Klachten die werden ingediend voor 1 augustus 2014 worden behandeld volgens de bepalingen van dit reglement.

Art. 16

Dit reglement treedt in werking vanaf 1 augustus 2014.