

Reglement klachtenbehandeling OCMW Boechout

Artikel 1

De raad voor maatschappelijk welzijn organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling conform de bepalingen van art. 78,13^o van het decreet lokaal bestuur.

Artikel 2

Het klachtenbehandelingsysteem is gericht op de verbetering van de werking van het OCMW en de verhoging van de klantgerichtheid en kwaliteit van de dienstverlening.

Vanuit die visie worden klachten gezien als kansen tot verbetering, niet als kritiek of bedreigingen.

Van de medewerkers wordt verwacht dat ze op een positieve en constructieve manier met klachten omgaan.

Artikel 3

Dit reglement heeft tot doel ervoor te zorgen dat klachten op een uniforme, klantgerichte en doeltreffende manier behandeld worden en dat het klachtenbehandelingsysteem kenbaar gemaakt wordt aan de klanten, externe relaties, medewerkers en leden van de raad voor maatschappelijk welzijn.

Artikel 4

Eenieder die een klacht uit, heeft recht op een grondige en correcte behandeling van zijn klacht.

Artikel 5

Elke klacht wordt rechtstreeks aan de algemeen directeur of zijn vervanger gemeld, tenzij het een klacht tegen hemzelf betreft. In dit geval wordt de klacht gericht naar het vast bureau, Heuvelstraat 91 – 2530 Boechout – e-mail: burgemeester@boechout.be . Elke medewerker (of raadslid) die een klacht ontvangt, verwijst de klachtindiener door naar de klachtenbehandelaar, zijnde de algemeen directeur of het vast bureau.

De klachtenbehandelaar noteert de klacht in een register. Daarin wordt bijgehouden wie de klacht indient (naam, adres, telefoon, e-mailadres), op welke datum met een korte omschrijving van de klacht. Nadien wordt er in het register ook melding gemaakt van de ontvankelijkheid of onontvankelijkheid, de gegrondheid of ongegrondheid en het gevolg dat er aan de klacht gegeven werd.

Bij een klacht tegen de financieel directeur of adjunct financieel directeur met betrekking tot de taken die hij verricht onder de functionele leiding van de algemene directeur, is de algemeen directeur de klachtenbehandelaar.

Bij een klacht tegen de financieel directeur of adjunct financieel directeur met betrekking tot de taken die hij in volle onafhankelijkheid uitvoert, is het vast bureau de klachtenbehandelaar.

Bij een klacht tegen de algemeen directeur of de adjunct algemeen directeur, is het vast bureau de klachtenbehandelaar.

Artikel 6

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- Per brief: gemeente Boechout, t.a.v. de algemeen directeur, Heuvelstraat 91, 2530 Boechout
- Via e-mail: algemeendirecteur@boechout.be
- Via een e-formulier op de website
- Mondeling: tijdens een persoonlijk onderhoud met de algemeen directeur of telefonisch (03 460 06 05). Bij een mondelinge klacht zal de algemeen directeur de klacht noteren en deze schriftelijke neerslag overmaken aan de indiener van de klacht zodat interpretatieverschillen vermeden worden.

Artikel 7

Een klacht wordt gedefinieerd als elke manifeste uiting waarbij een ontevreden of bezorgde burger bij het OCMW klaagt over een (al dan niet) verrichte handeling of prestatie van het OCMW. Bijkomend criterium is dat die klacht redelijkerwijze had kunnen voorkomen worden.

Artikel 8

De volgende zaken zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- anonieme klachten
- een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem
Deze zaken moeten rechtstreeks aan de bevoegde dienst gevraagd of gemeld worden.
- een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid
De klacht moet gaan over een specifiek dossier waarbij de burger individueel en actueel betrokken is.
- een klacht over gebeurtenissen die zich al meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld
- een klacht die het voorwerp is van een gerechtelijke procedure
- een klacht die in behandeling is bij een erkende ombudsdienst
- een klacht waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien
- een klacht waarbij het OCMW geen betrokken partij is
- een klacht van een medewerker van het OCMW over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling
- een kennelijk ongegronde klacht waarbij het meteen duidelijk is dat er door de betrokken dienst geen fout werd gemaakt

Artikel 9

Zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 12 kalenderdagen laat de klachtenbehandelaar of zijn vervanger de indiener van de klacht schriftelijk weten of de klacht ontvankelijk is of niet. Wanneer de klacht niet ontvankelijk verklaard wordt, wordt de reden daarvoor duidelijk in de brief vermeld.

Deze periode kan verlengd worden met ten hoogste 12 kalenderdagen wanneer de klachtenbehandelaar of zijn vervanger zich niet kan informeren bij de betrokken dienst door ziekte of afwezigheid van de bevoegde medewerker. In dat geval stuurt de algemeen directeur een wachtbrief.

Deze brieven worden ondertekend door de algemeen directeur of zijn vervanger en de voorzitter van het vast bureau.

Artikel 10

Als de klacht ontvankelijk is, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. Dat onderzoek wordt uitgevoerd door de klachtenbehandelaar of zijn vervanger. Het onderzoek gebeurt op basis de informatie van de indiener van de klacht en de informatie die wordt aangedragen door de betrokken dienst/medewerker. De klachtenbehandelaar of zijn vervanger zal deze informatie verzamelen.

Artikel 11

Uit het onderzoek van de klachtenbehandelaar of zijn vervanger kan blijken dat de klacht:

- onterecht is
Het OCMW heeft geen fout begaan.
- deels terecht, deels niet terecht is
Het OCMW is deels in fout.
- terecht en gecorrigeerd is
De klager heeft gelijk maar tijdens de procedure is de fout van het OCMW gecorrigeerd.
- terecht is
Het OCMW heeft zich in de strijd gedragen met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager krijgt dus gelijk.

Artikel 12

De klachtenbehandelaar of zijn vervanger deelt de indiener van de klacht binnen 12 kalenderdagen na het ontvankelijk verklaren van de klacht per brief mee of zijn klacht al dan niet (deels) gegrond is en welk gevolg de gemeente eraan zal geven.

Deze periode kan verlengd worden met ten hoogste 12 kalenderdagen wanneer de klachtenbehandelaar of zijn vervanger zich niet kan informeren bij de betrokken dienst door ziekte of afwezigheid van de bevoegde medewerker of wanneer door de complexiteit van het dossier de periode van 12 kalenderdagen ontoereikend is om tot een oordeel te komen. In dat geval verstuurt de klachtenbehandelaar of zijn vervanger een wachtbrief.

Deze brieven worden ondertekend door de algemeen directeur of zijn vervanger en de voorzitter.

Artikel 13

Als tijdens het onderzoek blijkt dat de klacht terecht of deels terecht is, streeft de klachtenbehandelaar of zijn vervanger naar een oplossing of compromis. Dat voorstel wordt in de brief over de gegrondheid van de klacht meegedeeld.

Artikel 14

Gaat de klager akkoord met de voorgestelde oplossing of compromis, dan wordt de procedure afgesloten. Als er geen oplossing of compromis mogelijk is of als de klager de oplossing of het compromis schriftelijk weigert binnen de 12 kalenderdagen, dan legt de klachtenbehandelaar of zijn vervanger de resultaten van het onderzoek voor aan het vast bureau. Dat gebeurt binnen de 12 kalenderdagen nadat de klachtenbehandelaar of zijn vervanger de onmogelijkheid van een oplossing of compromis vaststelt of na de schriftelijke kennisname van de weigering van de oplossing of het compromis.

Artikel 15

Het vast bureau brengt de klager binnen de 12 kalenderdagen per brief op de hoogte van zijn uitspraak.

Artikel 16

De algemeen directeur brengt het managementteam op de hoogte van de klachten die werden ontvangen en het gevolg dat eraan gegeven werd.

Het managementteam doet zo nodig voorstellen tot bijsturing van de werking en verbetering van de dienstverlening.

Artikel 17

De algemeen directeur maakt jaarlijks een verslag op over de klachten en de uitspraken. Dit verslag wordt jaarlijks voorgelegd aan de raad voor maatschappelijk welzijn in het eerste kwartaal volgend op het desbetreffend jaar.

Artikel 18

Het OCMW maakt het bestaan van de klachtenprocedure permanent en herhaaldelijk bekend via de website, het gemeentelijk informatieblad en eventueel andere beschikbare kanalen.