

Artikel 1: Definitie klacht

Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid of ongenoegen over een handeling of prestatie van de sociale dienst waarvan de klager wil dat die onderzocht en behandeld wordt. De sociale dienst had deze ontevredenheid redelijkerwijze kunnen voorkomen en de klacht is niet het gevolg van een beleidsbeslissing.

Een klacht wordt behandeld volgens een vastgelegde procedure. Het indienen van een klacht kan enkel schriftelijk.

Meldingen, vragen om informatie, suggesties, beroepen, bezwaren, petitie en beleidsklachten vallen niet onder deze procedure.

Een melding is een informele uiting van ontevredenheid of ongenoegen over een handeling of prestatie van de sociale dienst dat er op één of andere manier iets niet loopt zoals het hoort. Een melding mag schriftelijk worden ingediend maar kan ook mondeling.

Wanneer de verantwoordelijke¹ van de betrokken OCMW-dienst een melding krijgt, dan bespreekt hij die met de melder. Dwz. dat hij de melding verder onderzoekt en bemiddelt om tot een vergelijk of tot een oplossing te komen. Indien dit niet lukt, dan informeert hij de melder dat hij een officiële klacht kan indienen en hoe die zal worden behandeld. Die beslist dan om al dan niet een officiële klacht in te dienen.

Meldingen kunnen voor de goede werking van de dienst even belangrijk zijn als klachten. Daarom worden alle meldingen door de verantwoordelijken genoteerd in een register.²

Artikel 2: Recht op uiten klacht

Elke gebruiker van de dienstverlening van de sociale dienst heeft het recht om een officiële klacht in te dienen en heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht.

Artikel 3: Indienen klacht

Een klacht kan enkel schriftelijk worden ingediend via het klachtenformulier. Dit formulier is beschikbaar in de sociale dienst en op de website van het OCMW. Dit formulier moet door de indiener van de klacht worden ondertekend.

De klacht komt terecht bij de klachtenbehandelaar die de klacht verder onderzoekt en behandelt.

Indien het voor de klager onmogelijk is om een schriftelijk verslag van de feiten te doen, dan wordt de klager hierin bijgestaan door iemand van de administratie of door een verantwoordelijke die het

¹ Diensthoofd of hoofdmaatschappelijk werker

² Meldingen worden periodiek besproken op het overleg van de verantwoordelijken en kunnen gebruikt worden in het functioneren en beoordelen van medewerkers.

formulier samen met hem invult. De indiener van de klacht verklaart dat wat voor hem op schrift werd gesteld een correcte weergave is van zijn klacht.

Noot: wanneer politieke mandatarissen worden geconfronteerd met klachten van burgers moeten zij deze in eerste instantie doorverwijzen naar de bevoegde diensten. Zij kunnen de burgers ondersteunen en begeleiden in hun relatie met de sociale dienst. Bij de ondersteuning respecteren zij de onafhankelijkheid van de ambtenaren en diensten, objectiviteit van de procedures en termijnen die als normaal worden beschouwd.

Artikel 4: Ontvankelijkheid van de klacht

Vooraleer een klacht kan worden behandeld, wordt door de klachtenbehandelaar beoordeeld of de klacht ontvankelijk is.

Een klacht is ontvankelijk wanneer deze voldoet aan volgende voorwaarden:

- De klacht voldoet aan de definitie uit art 1
- Identiteit + adres van de klager moeten bekend zijn
- De klacht moet voldoende duidelijk omschreven en gemotiveerd zijn
- De klacht mag niet terug gaan op feiten van meer dan één jaar oud
- De klacht is niet al eens eerder behandeld (voor dezelfde persoon)
- De klacht handelt niet over een beslissing genomen door de voorzitter of het Bijzonder Comité in het kader van een individueel dossier.
- De klacht slaat niet op een beslissing die voorwerp is van een beroepsprocedure

Artikel 5: de klachtenbehandelaar

De klachtenbehandelaar heeft een neutrale, bemiddelende rol. Hij/zij is een personeelslid van het OCMW en wordt voor deze functie aangesteld door de OCMW-raad. De klachtenbehandelaar kan onafhankelijk optreden en beschikt over een eigen onderzoeksbevoegdheid.

De klachtenbehandelaar krijgt van de OCMW-raad handtekenbevoegdheid voor de afhandeling van de klachten.

Indien de klacht over de klachtenbehandelaar zelf gaat, is deze niet bevoegd om de klacht te behandelen. Voor deze specifieke situatie gaat de bevoegdheid over naar de OCMW-secretaris, die de uitvoering al dan niet verder delegeert.

Artikel 6: ontvangstmelding

Binnen de 10 werkdagen na het indienen van de klacht, wordt een ontvangstmelding gestuurd naar de klager.

Artikel 7: ontvankelijkheid en intern onderzoek

Zoals reeds aangehaald in art. 4, gaat de klachtenbehandelaar na of de klacht ontvankelijk is. Indien nodig wordt bijkomende toelichting van de klager gevraagd.

Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit gemeld aan de klager met motivering waarom de klacht niet aanvaard werd. De klacht wordt dan als afgehandeld beschouwd.

Art. 8: onderzoek van de klacht

Indien de klacht ontvankelijk is, stelt de klachtenbehandelaar een intern onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Dit onderzoek gebeurt op basis van de informatie aangebracht door de betrokken dienst, de klager en eventueel andere betrokkenen en belanghebbenden.

De klachtenbehandelaar heeft minstens één persoonlijk gesprek met de klager, de betrokken medewerker(s) en de verantwoordelijke van het team over de klacht.

Indien het een melding of suggestie betreft wordt de informatie doorgegeven aan de verantwoordelijke die de melding of suggestie met de klager bespreekt binnen een termijn van 30 dagen.

Artikel 9: evaluatie en terugkoppeling naar de burger

Indien de klacht gegrond is, wordt gestreefd naar een rechtzetting van de situatie of een andere vorm van tegemoetkoming of genoegdoening bij wijze van een beslissing van het OCMW. Deze wordt expliciet meegedeeld aan de klager. Indien een tegemoetkoming niet mogelijk is, wordt door het OCMW een gemotiveerd antwoord gegeven.

De klacht wordt binnen de 30 werkdagen afgehandeld. Indien om bepaalde redenen deze termijn niet kan worden nagekomen, wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht.

Artikel 10: afsluiten dossier

De klacht wordt afgehandeld beschouwd en het dossier wordt gesloten als:

- de klacht onontvankelijk is (met mogelijke doorverwijzing naar de verantwoordelijke in geval van melding of suggestie).
- de klacht ongegrond is.
- de klacht gegrond is en een correctieve actie werd aangekondigd en uitgevoerd.
- de klacht gegrond is, een correctieve actie onmogelijk is maar een gemotiveerd antwoord gegeven werd.
- deels gegrond/deels ongegrond (zowel het OCMW als de klager waren deels in fout) met al dan niet aankondiging van en uitvoering van correctieve acties in een gemotiveerd antwoord.

De klachtenbehandelaar beslist of het dossier al dan niet afgesloten wordt.

Artikel 11: registratie van de klachten

De klachten worden op een eenvormige manier in de datbank geregistreerd. Manier van registreren moet snel opzoekwerk en zicht op stand van zaken mogelijk maken en moet er voor zorgen dat er een analyse mogelijk is, met het oog op rapportering en bijsturing van de organisatie.

Artikel 12: evaluatie en rapportering

De verantwoordelijken evalueren jaarlijks de klachten samen met de klachtenbehandelaar en formuleren hierbij voorstellen tot bijsturen van de werking van de organisatie. Dit rapport wordt ter info voorgelegd aan de Raad voor maatschappelijk welzijn.