



## Klachtenprocedure OCMW-Oostkamp

---

Gelet op de artikels 203 en 204 van het OCMW-decreet;

Overwegende dat het nieuw systeem van klachtenbehandeling (klachtenprocedure) werkbaar en volledig moet zijn;

Overwegende dat het t.a.v. het beleid duidelijke en begrijpbare rapporteringen moet verschaffen over de klachten;

Overwegende dat het duidelijkheid moet verschaffen aan elke medewerker over hoe klachten behandeld moeten worden binnen het OCMW;

Overwegende dat er een klachtenbehandelaar dient aangesteld te worden die een neutrale en bemiddelende rol opneemt en bovendien onafhankelijk kan optreden waar noodzakelijk;

### BESLUIT

#### **Artikel 1 | definitie klacht**

'Een klacht is een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij het OCMW klaagt over een door een dienst van het OCMW (al dan niet) verrichte handeling of prestatie, die niet rechtstreeks verband houdt met een beleidsbeslissing. Het OCMW had deze ontevredenheid redelijkerwijze kunnen voorkomen.'

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

#### **Artikel 2 | recht op uiten klacht**

Elke gebruiker van de OCMW dienstverlening die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht.

#### **Artikel 3 | wijze van indienen van de klacht**

Een klacht kan op volgende wijzen worden ingediend: schriftelijk (brief, fax, ingevuld formulier), via een formulier op de website, via e-mail. Het indienen kan bij elke dienst van het OCMW. De verdere behandeling gebeurt door de klachtenbehandelaar.

In het geval dat het voor de klager onmogelijk is een schriftelijk verslag van de feiten te doen, vult de ambtenaar die de klacht aanneemt het betreffende standaardformulier in om de klacht te noteren. Dit formulier moet door de klager voor akkoord ondertekend worden.

Hiermee is het de bedoeling tot een goed evenwicht te komen tussen een lage drempel voor de klager enerzijds en de beschikking over bewijsstukken door het bestuur en diensten anderzijds.

#### **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 artikel 1
- Identiteit + adres van de klager moeten bekend zijn
- De klacht moet voldoende duidelijk omschreven zijn
- De klacht mag niet teruggaan op feiten van meer dan 1 jaar geleden
- Het OCMW is bevoegd in de materie waarover de klacht handelt
- De klacht is niet al eens eerder behandeld (voor dezelfde persoon)
- De klager kan belang aantonen
- De klacht is niet het onderwerp van een beroepsprocedure die lopende is
- De klacht valt buiten de termijn waarbinnen beroep kan worden aangetekend

#### **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, beschikt over een expliciete 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 deze klacht te behandelen. Voor deze specifieke klacht gaat de bevoegdheid over naar de OCMW-secretaris, die de uitvoering al dan niet verder delegeert.

#### **Artikel 6 | ontvangstmelding**

Binnen de 14 werkdagen na het indienen van de klacht, wordt een ontvangstmelding gestuurd naar de klager.

#### **Artikel 7 | ontvankelijkheid en intern onderzoek**

De klachtenbehandelaar gaat na of de klacht ontvankelijk is. Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit gemeld aan de klager, met de vermelding waarom de klacht niet aanvaard werd. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd.

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 aangedragen door de betrokken diensten, de klager en eventueel andere betrokkenen of belanghebbenden.

#### **Artikel 8 | evaluatie en terugkoppeling naar burger**

Indien de klacht gegrond is, wordt gestreefd naar een rechtzetting van de situatie of een andere vorm van tegemoetkoming of genoegdoening. Deze wordt expliciet meegedeeld aan de burger. Indien deze tegemoetkoming niet mogelijk is, wordt door de klachtenbehandelaar een gemotiveerd antwoord gegeven.

De klacht wordt binnen de 45 kalenderdagen afgehandeld. Indien om bepaalde redenen deze termijn niet kan worden nagekomen, wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht.



#### **Artikel 9 | afsluiten dossier**

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

- de klacht onontvankelijk is
- de klacht ongegrond is
- de klacht gegrond is en een correctieve actie aangekondigd werd
- de klacht gegrond is, een correctieve actie onmogelijk is, maar een gemotiveerd antwoord gegeven werd

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

#### **Artikel 10 | registratie van de klachten**

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

#### **Artikel 11 | evaluatie en rapportering**

Het managementteam evalueert jaarlijks de klachten en geeft voorstellen tot bijsturen van de werking van de organisatie.

In samenwerking met het managementteam maakt de klachtenbehandelaar jaarlijks een rapport voor de OCMW-raad.

(beslissing OCMW-raad 21 mei 2012)