



REGLEMENT:

KLACHTENBEHANDELING

Vastgesteld bij besluit OCMW-raad op 23 oktober 2014

Dit reglement treedt in werking op 1 november 2014

Artikel 1:

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn keurt het reglement klachtenbehandeling van het OCMW van Londerzeel, met volgende inhoud, goed.

Artikel 2: Doelstelling van het klachtenmanagementsysteem

Klachten mogen niet in de vergeethoek geraken maar moeten behandeld worden. Klachten dienen positief benaderd te worden. Ze geven ons de kans 'te leren' en onze dienstverlening te verbeteren.

Artikel 3: Definities en toepassingsgebied

1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- Klager: de burger die zich met een klacht tot de diensten van het OCMW richt.
- Klacht: een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.
- Klachten hebben betrekking op:
 - een concrete handelswijze van het OCMW in een bepaalde aangelegenheid,
 - de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.
- Klachtenbeheerder: de klachtenbeheerder is de persoon die op basis van zijn kennis en expertise beoordeelt wie de klacht behandelt. Hij/zij wijst op basis van het dossier de materie toe aan één klachtenbehandelaar. De klachtenbeheerder coördineert, doet de procedure naleven en volgt de afhandeling van de klachten op. Iedere afdeling beschikt over een klachtenbeheerder.
- Klachtenbehandelaar: de klachtenbehandelaar is het personeelslid dat bevoegd is om de toegewezen klacht te onderzoeken en af te handelen. Hij/zij dient deze afhandeling op een kwaliteitsvolle en klantvriendelijke wijze uit te voeren. Voor de gehanteerde werkwijze baseert hij/zij zich op de desbetreffende procedure(s).

2. Toepassingsgebied:

De klachtenprocedure is niet van toepassing:

- Op beleidsklachten. Hieronder wordt verstaan: algemene klachten over regelgeving, over het al dan niet gevoerde beleid, over beleidsvoornemens, of -verklaringen.
- Op klachten die betrekking hebben op handelingen gesteld door OCMW-raadsleden.
- Op algemene klachten over regelgeving.
- Op beroepen en bezwaren, die volgens eigen, geijkte procedures worden behandeld.
- Op suggesties. In geval van een suggestie, doet de burger een voorstel tot verbetering van de werking.
- Op meldingen: in geval van een melding, signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid.
- Op vragen: in geval van een vraag om informatie is de burger op zoek naar inlichtingen over wie, wat, wanneer, waarom, welk en hoe.

Titel I. De relatie met de klagers

Hoofdstuk 1 - Algemene principes

Artikel 4:

De klager heeft recht op een objectief, onafhankelijk en onpartijdig onderzoek van de klacht.

Artikel 5:

De klager heeft recht op een discrete behandeling van zijn klacht.

De klachtenbeheerder en -behandelaar houden zich aan het beroepsgeheim.

In jaarverslagen en andere publicaties wordt nooit melding gemaakt van de identiteit van de klager.

Artikel 6:

De klager heeft recht op een klantvriendelijke en respectvolle behandeling.

Het OCMW van Londerzeel streeft er naar om de klacht binnen de 21 kalenderdagen af te handelen. De klachtenbeheerder ziet hierop toe.

Artikel 7:

De klager heeft recht op een duidelijke motivering van de beslissing van het OCMW als een klacht niet in behandeling genomen kan worden. Het OCMW verwijst de klager zo gericht mogelijk door naar een instantie, die de klager wel kan bijstaan.

Artikel 8:

De klager heeft recht op een duidelijke motivering van de beslissing van het OCMW over de gegrondheid van de klacht.

Hoofdstuk 2 – Wijze waarop een klacht kan worden ingediend

Artikel 9:

De wijze waarop een klacht kan ingediend worden en zal behandeld worden, wordt bepaald in het proces voor verwerken van inkomende klachten (zie bijlage).

Titel II – De relatie met de diensten van het OCMW

Artikel 10:

Als een klacht ontvankelijk wordt bevonden, neemt de klachtenbehandelaar contact op met de betrokken dienst van het OCMW.

Artikel 11:

Na de definitieve beoordeling van een klacht brengt de klachtenbehandelaar de betrokken dienst op de hoogte van die beoordeling of kwalificatie. Hij motiveert zijn definitieve beoordeling.

Titel III – De relatie met de verkozene

Artikel 12:

Jaarlijks brengt de beleidscoördinator interne zaken verslag uit aan het Vast Bureau en de Raad voor Maatschappelijk Welzijn. Bij de rapportering wordt gelet dat privacygegevens niet openbaar worden gemaakt.

Artikel 13:

Indien het een klacht over algemeen beleid of over een raadsbeslissing betreft, neemt het personeelslid deze klacht in ontvangst en stuurt deze door naar het Vast Bureau.

Artikel 14:

Het OCMW-raadslid die een burger doorverwijst naar de diensten van het OCMW, wordt op vraag op de hoogte gehouden van de ondernomen stappen en de eindbeoordeling van de klacht.

De klachtenbehandelaar correspondeert verder rechtstreeks met de burger met het oog op een klantvriendelijke dossierbehandeling.