

**De OCMW-raad van Hechtel-Eksel
Zitting van 22/11/2010**

Gelet op het OCMW decreet, inzonderheid de artikelen 203 en 204;

Overwegende dat volgens de artikelen 203 en 204 de OCMW-raad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling moet organiseren,
Dat het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijke niveau en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben;

Overwegende dat het opportuun is om een systematische, begrijpelijke en uniforme regeling vast te stellen voor de gehele organisatie inzake de behandeling van klachten over handelingen van het OCMW,
Dat een klachtenregeling de klager een objectieve behandeling van zijn klacht biedt, dat voor de organisatie zelf een globaal beeld wordt verkregen op de totaliteit en de aard van de klachten, dat de dienstverlening, waar nodig, kan bijgestuurd worden door het beleid;

Gelet op het voorstel van reglement inzake eerstelijnsbehandeling van klachten;

Gehoord het verslag van de voorzitter;

Op voorstel van het Vast Bureau;

Na beraadslaging: met eenparigheid van stemmen;

Besluit

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

§1 Dit reglement organiseert een systeem voor de behandeling van klachten over handelingen van het OCMW.

§2 Dit reglement is van toepassing op de OCMW-diensten : de diensten en de instellingen van de OCMW administratie.

Artikel 2

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- a) klacht : een manifeste uiting van ontevredenheid over de wijze waarop het OCMW in een bepaalde aangelegenheid heeft gehandeld, door een al of niet verrichte prestatie of beslissing, een optreden of een bejegening
- b) klachtindiener : de burger, rechtspersoon, groep, vereniging of andere overheid, optredend in zijn hoedanigheid van klant van het OCMW
- c) handelingen van het OCMW: handelingen van de bestuursorganen van het OCMW, van personeelsleden van het OCMW in de uitoefening van hun ambt of van derden die in opdracht van het OCMW taken uitvoeren

Artikel 3

Het OCMW verzekert iedere klachtindiener van een objectieve, tijdige, behoorlijke en kosteloze behandeling van zijn klacht, overeenkomstig de bepalingen van dit reglement.

HOOFDSTUK 2. De klachtenbeheerder

Artikel 4

§1 Binnen het OCMW wordt door de raad voor maatschappelijk welzijn een personeelslid aangeduid als klachtenbeheerder voor het registreren en opvolgen van klachten over handelingen van het OCMW, evenals voor een globale rapportage hierover.

§2 Er wordt tevens een plaatsvervangende klachtenbeheerder aangeduid die de taken van klachtenbeheerder zal vervullen bij diens afwezigheid of wanneer de klachtenbeheerder zelf op enige wijze betrokken is bij de feiten waarover de klacht gaat.

Artikel 5

De klachtenbeheerder staat in voor de neutrale opvolging van een klacht, maximaal onafhankelijk van de OCMW-dienst of het personeelslid waarop de klacht betrekking heeft.

HOOFDSTUK 3. Behandeling van klachten

Artikel 6

§1 Een klacht kan schriftelijk, per elektronische post of via een daartoe bestemd klachtenformulier worden ingediend bij de klachtenbeheerder.

§2 Na ontvangst van de klacht, wordt deze door de klachtenbeheerder geregistreerd in een geautomatiseerd klachtenbestand op de datum van ontvangst van de klacht bij het OCMW.

Artikel 7

Voor een inhoudelijke behandeling van de klacht, moet voldaan zijn aan de volgende ontvankelijkheidsvereisten:

- a) m.b.t. het voorwerp van de klacht:
 1. de klacht moet betrekking hebben op handelingen van het OCMW.
 2. de klacht mag geen betrekking hebben op de opportuniteit van een beleidsbeslissing of – intentie van een bestuursorgaan of op de inhoud van een voorgenomen beslissing van het OCMW.
 3. de feiten waarop de klacht betrekking heeft moeten duidelijk zijn omschreven; ingeval van onduidelijkheid of vaagheid, wordt de klacht pas als ontvangen beschouwd; indien de klachtindiener de nodige verduidelijking heeft gegeven binnen een termijn van 5 werkdagen na het verzoek hiertoe van de klachtenbeheerder.
 4. de klacht moet betrekking hebben op feiten die zich niet langer dan een jaar geleden hebben voorgedaan.
 5. de klacht mag niet betrekking hebben op feiten waarover eerder al een klacht werd ingediend die werd behandeld volgens dit reglement.
 6. de klacht mag niet kennelijk onredelijk zijn.
 7. de klacht mag niet tot doel hebben de herziening, intrekking of opheffing van een beslissing van het OCMW.
 8. de klacht mag niet slaan op feiten of beslissingen waarover een gerechtelijke procedure of een procedure voor de Raad van State loopt of werd ingevoerd.

- b) m.b.t. de klachtindiener:
 1. de identiteit en het adres van de klachtindiener moeten gekend zijn
 2. de klachtindiener moet een rechtstreeks en persoonlijk belang hebben bij de behandeling van de klacht.

Artikel 8

§1 Binnen 7 werkdagen vanaf de ontvangst van de klacht wordt aan de klachtindiener meegedeeld dat zijn klacht wordt behandeld overeenkomstig dit reglement of, in voorkomend geval, waarom zijn klacht onontvankelijk is.

§2 Indien de klacht betrekking heeft op handelingen van een andere instantie dan het OCMW wordt in de brief waarin de klacht als onontvankelijk wordt verworpen aan de klachtindiener meegedeeld bij welke instantie hij zijn klacht kan indienen.

Artikel 9

§1 De ontvankelijke bevonden klacht wordt beoordeeld door de leidinggevende ambtenaar van de betrokken dienst of van het betrokken personeelslid of, indien de klacht slaat op een handeling van deze leidinggevende ambtenaar zelf, door de OCMW secretaris of een door hem aangeduid personeelslid.

§2 De klachtenbehandelaar formuleert zo spoedig mogelijk en in principe binnen een termijn van 20 werkdagen vanaf de ontvangst van de klacht een ontwerpantwoord op de klacht dat, in de mate van het mogelijke, de klachtindiener tegemoetkomt.

Indien de klacht gegrond is, wordt een oplossing voorgesteld.

Artikel 10

§1 De klachtenbeheerder bewaakt de naleving van deze termijn en toetst het geformuleerde ontwerpantwoord aan de doelstelling van een behoorlijk, zorgvuldig en klantvriendelijk optreden van het OCMW.

§3 Binnen een termijn van 25 werkdagen vanaf de ontvangst van de klacht, wordt een gemotiveerd antwoord op de geformuleerde klacht bezorgd aan de klachtindiener. Alle klachten worden schriftelijk afgehandeld.

Artikel 11

De verplichting tot behandeling of verdere behandeling van de klacht vervalt op eender welk ogenblik wanneer de klachtindiener een antwoord krijgt waarmee hij tevreden is.

HOOFDSTUK 4. Registratie en rapportage

Artikel 12

§1 Het geautomatiseerd klachtenbestand waarin de klachten overeenkomstig artikel 6 worden geregistreerd bevat voor iedere klacht minstens de volgende informatie:

- het voorwerp van de klacht
- de identiteit en het adres van de klachtindiener
- de datum van ontvangst van de klacht
- de OCMW dienst of het personeelslid waarop de klacht betrekking heeft

- in voorkomend geval, de reden van onontvankelijkheid van de klacht
- de naam van de klachtenbehandelaar
- in voorkomend geval, de datum van het antwoord op de klacht
- het gevolg dat aan de klacht werd gegeven of het resultaat van de klachtenbehandeling
- in voorkomend geval, de reactie van de klachtindiener op de manier waarop zijn klacht werd behandeld.

§2 De klachtenbeheerder staat in voor het beheer van het geautomatiseerd bestand.

Artikel 13

§1 De klachtenbeheerder stelt jaarlijks een verslag op over de toepassing van dit reglement.

§2 Dit verslag bevat minstens de volgende gegevens:

- een overzicht van de ontvangen en overeenkomstig dit reglement behandelde klachten, aan de hand van de gegevens uit het geautomatiseerd klachtenbestand.
- een toelichting bij deze gegevens, met een analyse van de aard en omvang van de klachten en van het gevolg dat hieraan werd gegeven.
- eventuele conclusies en daaraan gekoppelde voorstellen tot het optimaliseren van de dienstverlening of het bijsturen van interne processen.

§3 Het verslag wordt jaarlijks, voor 1 maart, voorgelegd aan het managementteam onder voorzitterschap van de OCMW-secretaris.

§4 In voorkomend geval aangevuld met de suggesties of aanbevelingen van het managementteam, wordt het verslag daarna ter bespreking voorgelegd aan de OCMW-raad.

HOOFDSTUK 5. Openbaarheid

Artikel 14

§1 Het OCMW voert een actief openbaarheidsbeleid m.b.t. het systeem voor de behandeling van klachten over handelingen van het OCMW.

§2 Via de gepaste communicatiekanalen, o.m. in het gemeentelijk informatieblad en op de website 'www.hechtel-eksel.be' wordt aan het publiek minstens informatie gegeven over:

- de klachtmogelijkheid overeenkomstig dit reglement
- de wijze waarop de klachten worden behandeld overeenkomstig dit reglement
- de contactgegevens van de klachtenbeheerder.

§3 Iedere klachtenindiener kan te allen tijde de gegevens opvragen die m.b.t. zijn klacht werden opgenomen in het geautomatiseerd klachtenbestand.

HOOFDSTUK 6. Slotbepalingen

Artikel 15

Indien er m.b.t. een bepaalde beslissing van het OCMW een specifieke bezwaar- of beroepsprocedure wordt geregeld of er een bezwaarmogelijkheid is geregeld in het kader van specifieke besluitvormingsprocedures, hebben deze specifieke bepalingen steeds voorrang op de bepalingen van dit reglement.

Artikel 16

Dit reglement treedt in werking op 1 december 2010.