



Markt 2
8420 De Haan-Wenduine

REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

OCMW DE HAAN

INHOUD

1. Inleiding
2. Toepassingsgebied
3. Registratie
4. Klachtencoördinator
5. Procedure klachtenbehandeling
 - 5.1. ontvangst van de klacht
 - 5.2. onderzoek ontvankelijkheid van de klacht
 - 5.3. doorverwijzing naar klachten
 - 5.4. onderzoek gegrondheid van de klacht
 - 5.5. afhandeling van de klacht
 - 5.6. registratie van de klacht
6. Privacy

1. INLEIDING

Een essentieel onderdeel in de ontwikkeling van een klantvriendelijke organisatie is het bestaan van een helder, transparant en eenvoudig systeem van klachtenbehandeling. Een systeem van klachtenbehandeling houdt niet alleen voordelen in voor de klanten, maar ook voor het OCMW.

Het OCMW krijgt op deze manier de kans om eigen foutjes recht te zetten of werkwijzen te verduidelijken, om zo de relatie met en het vertrouwen van de klant waar te maken. Daarnaast is een systeem van klachtenbehandeling een waardevolle bron van informatie over onze prestaties en kunnen we er lessen uit trekken. Het geeft ons een inzicht in de sterke en zwakke punten van onze dienstverlening.

Ook voor de klant is een systeem van klachtenbehandeling een meerwaarde. De klant weet dat hij met problemen terecht kan bij een luisterend oor en een bijdrage kan leveren om het vertrouwen te herstellen en de situatie niet te laten escaleren.

Via het systeem van klachtenbehandeling en registratie wil het OCMW een basis leggen voor een continue kwaliteitsverbetering. Alle klachten worden gezien als een kans voor verbetering.

Het OCMW-decreet artikel 203 bepaalt dat de raad voor maatschappelijk welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling moet organiseren.

Het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op ambtelijk niveau van het OCMW en maximaal onafhankelijk van de diensten van het OCMW waarop de klachten betrekking hebben.

2. TOEPASSINGSGBIED

Artikel 1 .:

Dit reglement is van toepassing op alle klanten en/of hun vertegenwoordigers binnen het OCMW.

Artikel 2 :

Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) van onvrede of ongenoegen met een behandeling en/of prestatie die door de klant en/of zijn vertegenwoordiger als onjuist wordt ervaren of wanneer een afspraak niet wordt nagekomen. Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een klant over onze dienstverlening of het gebrek eraan.

Artikel 3 :

Dit reglement is niet van toepassing op:

- klachten van medewerkers van het OCMW
- meldingen, bezwaren, beroepen en beleidssignalen.

3.REGISTRATIE

Artikel 4 :

Alle klachten worden gecentraliseerd bij de klachtencoördinator. Mondelinge klachten volgen dezelfde procedure als de schriftelijke klacht. Een schriftelijk verslag van de mondeling klacht wordt gecentraliseerd bij de klachtencoördinator.

Artikel 5 :

Iedere medewerker die in het bezit gesteld wordt van een klacht (ook mondeling), heeft de plicht om deze klacht onmiddellijk te bezorgen aan de klachtencoördinator, volgens de procedures en afspraken die van toepassing zijn.

Artikel 6 :

Iedere klacht wordt geregistreerd volgens het registratiesysteem. In het klachtenregister dienen volgende gegevens opgenomen te worden:

- Datum van ontvangst van de klacht
- Ontvanger van de klacht
- Persoonsgegevens van de indiener van de klacht
- De drager van de klacht (brief, fax, email, telefoon)
- Een omschrijving of samenvatting van de klacht
- De verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- Ontvankelijk / Onontvankelijk en hierbij reden
- Bij ontvankelijkheid wat er aan gedaan wordt
- Het resultaat van de klachtenbehandeling
- Datum waarop de klacht is afgehandeld
- Datum van mededeling van de beslissing

Dubbele registratie dient vermeden te worden.

4.KLACHTENCOÖRDINATOR

Artikel 7 :

De taak van klachtencoördinator wordt uitgeoefend door de OCMW-secretaris.

Artikel 8 :

De klachtencoördinator voert de volgende taken uit :

- 1° Registratie van de klachten.
- 2° Voeren van een ontvankelijkheidsonderzoek.
- 3° Sturen van een ontvangstbevestiging.
- 4° Doorverwijzen naar een klachtenbehandelaar.
- 5° Versturen gemotiveerd antwoord.
- 6° Opmaak van het jaarverslag.

5.PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

Artikel 9 :

Ontvangst van de klacht

De ontvangst van een klacht dient schriftelijk bevestigd te worden binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst. Het gebruik van fax en e-mail is hierbij toegestaan. Bij de ontvangstbevestiging wordt tegelijkertijd informatie gegeven over de verdere klachtenprocedure: wie is verantwoordelijk voor de klachtenbehandeling, ontvangstbevestiging, vermelding datum ontvangst.

Artikel 10 :

Onderzoek ontvankelijkheid van de klacht

§1. Voor een klacht ten gronde kan worden behandeld, beoordeelt de klachtencoördinator de ontvankelijkheid van de klacht.

§2. Een klacht is onontvankelijk:

- 1° Indien ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend door dezelfde persoon en die werd behandeld conform het klachtenbehandelingsstelsel.
- 2° Indien de klager geen belang bij de klacht kan aantonen.
- 3° Indien ze anoniem is ingediend.
- 4° Indien ze te vaag is.
- 5° Indien ze betrekking heeft op feiten waarvoor alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden uitgeput of waarover een juridisch beroep aanhangig is (de burger kan wel klagen over de behandelingswijze van het beroep).
- 6° Indien ze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
- 7° Indien de klacht kennelijk onredelijk is.

§3. In het geval een klacht onontvankelijk bevonden is, stuurt de klachtencoördinator binnen de 20 dagen na ontvangst van de klacht een antwoord met vermelding van de reden van niet verdere afhandeling.

Artikel 11 :

Doorverwijzing naar klachtenbehandelaar

§1. Indien een klacht onontvankelijk bevonden is, wijst de klachtencoördinator ze toe aan een klachtenbehandelaar. Iedere klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

§2. Als klachtenbehandelaar treedt op:

- 1° De hiërarchische overste van de persoon, dienst of afdeling tegen wie de klacht is gericht en die zelf niet bij de handeling waarover wordt geklaagd betrokken is geweest;
- 2° Het vast bureau indien het een klacht betreft tegen een handeling van de secretaris of de financieel beheerder van het OCMW;

3° Indien het een klacht betreft tegen een handeling van de voorzitter of een raadslid wordt deze behandeld door de deontologische commissie, opgericht in het kader van de deontologische code;

4° Het managementteam indien het een klacht betreft over de klachtenprocedure.

§3. De klachtenbehandelaar is verplicht de discretieplicht te respecteren en de strikte neutraliteit in acht te nemen.

Artikel 12 :

Onderzoek gegrondheid van de klacht

De klachtenbehandelaar is bevoegd en verantwoordelijk voor de analyse van de klacht en stelt een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Het onderzoek gebeurt op basis van de informatie van de klager en van de betrokken perso(o)n(en) of dienst die onderwerp uitmaakt van de klacht. Een samenvatting van het gevoerde onderzoek wordt door de klachtenbehandelaar in een verslag gegoten.

Artikel 13 :

Afhandeling van de klacht

§1. De bevindingen van het onderzoek worden door de klachtenbehandelaar in een brief gemotiveerd en samen met het rapport aan de klachtencoördinator overgemaakt. De klant wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de motivatie van de bevindingen.

De gemotiveerde brief bevat één van de volgende beoordelingen:

1° Gegronde klacht: na onderzoek is gebleken dat de regelgeving niet werd gevolgd of bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur werden geschonden;

2° Deels gegronde klacht: slechts bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond;

3° Ongegronde klacht: er werd correct en zorgvuldig gehandeld volgens de regelgeving en de beginselen van behoorlijk bestuur;

4° Terechte opmerking: de betrokken dienst of persoon heeft in één of ander opzicht onzorgvuldig gehandeld, maar de feiten zijn onvoldoende ernstig om ze als gegrond te bestempelen.

5° Geen oordeel: na onderzoek is gebleken dat de klacht onvoldoende duidelijk is; er twijfel blijft bestaan of er al dan niet beter bestuurd had kunnen worden; of de fout te klein is om in aanmerking te nemen;

6° Stopzetting procedure door burger: door of in samenspraak met de indiener van de klacht wordt de klachtenprocedure stopgezet.

§2. De klachtencoördinator bezorgt het gemotiveerde antwoord binnen de 30 dagen na het indienen van de klacht aan de indiener van de klacht.

Artikel 14 :

Registratie van de klacht

§1. De klachtencoördinator bezorgt jaarlijks een verslag van alle ingediende klachten en hun afhandeling aan de raad voor maatschappelijk welzijn.

§2. Het managementteam en de verantwoordelijke dienstverantwoordelijke worden steeds op de hoogte gehouden van de binnenkomende klacht.

§3. De dienshoofden dienen de klachten met betrekking tot hun dienst te bespreken, zodat de gepaste preventieve maatregelen naar de toekomst toe kunnen getroffen worden.

§4. De klachtencoördinator wordt van de corrigerende maatregelen schriftelijk op de hoogte gehouden (controle en opvolging).

6.PRIVACY

Artikel 15 :

Alle stukken die op de klant en de klacht betrekking hebben, worden vertrouwelijk behandeld. Desgewenst kan de klant de stukken altijd zelf inzien, behalve wanneer andere personen in betrokken zijn.

Door het indienen van een klacht stemt de klant ermee in dat de betrokken medewerkers informatie en inzage in de dossiers mogen geven aan de kwaliteitscoördinator. Als de klant dit niet wenst moet hij dit uitdrukkelijk bij het indienen van de klacht vermelden. De betrokken personen hebben bij de afhandeling van de klachten een geheimhoudingsplicht.