

Reglement van klachten en meldingen van het Welzijnshuis Kortenberg

Goedkeuring op het managementteam van het OCMW op 27/06/2013

Art. 1.

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

Onder een klacht wordt verstaan het schriftelijk uiten van een ongenoegen over een product, handeling of gedraging, of het achterwege blijven van een handeling of gedraging door een personeelslid of een dienst van het OCMW van Kortenberg.

Art 2.

Het OCMW duidt verantwoordelijken aan voor de klachtenbehandeling om het doorlopen van de in dit reglement beschreven procedure te coördineren.

Art 3.

De communicatieverantwoordelijke legt een klachtenregister aan dat volgende gegevens vermeldt:

- Datum van ontvangst van de klacht
- Persoonsgegevens van de indiener van de klacht
- In ontvangsnemer van de klacht
- De drager van de klacht (brief, klachtenformulier, e-mail, fax)
- Een samenvatting van de klacht
- De verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- Ontvankelijkheid van de klacht
- Classificatie van de klachtenbehandeling (gegrond, ongegrond, deels gegrond deels ongegrond, geen oordeel)
- Klachtenbehandelaar binnen het OCMW
- Datum van mededeling van de beslissing
- Ondernomen of te nemen maatregelen

Art. 4.

Een klacht wordt steeds schriftelijk ingediend aan het OCMW Kortenberg.

De klacht wordt bezorgd aan het onthaal/brievenbus van het Administratief Centrum, per post of mail info@ocmwkortenberg.be of via de website.

Aan wie een mondelinge klacht uit, wordt gevraagd deze schriftelijk in te dienen. De ontvanger van de klacht kan hierbij steeds hulp bieden.

Art. 5.

Vooraleer een klacht wordt behandeld, oordelen de verantwoordelijken in samenspraak met de secretaris of deze ontvankelijk is.

De klacht moet concreet geformuleerd zijn en betrekking hebben op de dienstverlening van het OCMW Kortenberg. Bij een eerste spontane aanpak van een probleem wordt in eerste instantie een oplossing gezocht samen met de contactpersoon.

In de volgende gevallen zal de klacht als niet ontvankelijk worden beoordeeld:

- Wanneer het geen klacht betreft maar een melding, een suggestie, een vraag, een beroep, een bezwaar
- Klachten waarvoor al een gerechtelijke of administratieve procedure hangende is
- Klachten die al eens eerder behandeld werden
- Klachten die gebaseerd zijn op feiten van meer dan 1 jaar oud
- Klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen
- Anonieme klachten
- Klachten over regelgeving
- Klachten die geen betrekking hebben op het OCMW
- Klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien (vb: individuele dossiers van het bijzonder Comité, personeelsselectieprocedures, ...)

Art. 6

Zo spoedig mogelijk en maximaal binnen de 10 werkdagen na het indienen van een klacht, moeten de verantwoordelijken klachtenbehandeling de klachtindiener laten weten of de klacht ontvankelijk is.

Wanneer de klacht niet ontvankelijk is, moet duidelijk vermeld worden waarom de klacht niet aanvaard wordt. Ook indien de klacht als niet ontvankelijk wordt beoordeeld, gaat de melding naar het diensthoofd van de afdeling waarop de zaak betrekking heeft.

Art. 7

Als de klacht ontvankelijk is, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. De verantwoordelijken klachtenbehandeling coördineren dit onderzoek. De klacht wordt doorgestuurd naar het bevoegde diensthoofd die eventueel in samenspraak met zijn leidinggevende(n) de gegrondheid van de klacht onderzoekt.

Klachten worden als volgt geclassificeerd:

- Gegrond: de klager heeft gelijk
- Ongegrond: het OCMW heeft correct gehandeld
- Deels gegrond, deels ongegrond: bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet
- Geen oordeel: na onderzoek blijft er twijfel over de gegrondheid van de klacht

Het diensthoofd stelt een mogelijke oplossing en te nemen maatregelen voor. Deze oplossing en te nemen maatregelen worden door de verantwoordelijken klachtenbehandeling besproken met de secretaris.

Art. 8

De verantwoordelijken klachtenbehandeling geven de klachtindiener een schriftelijk antwoord over de stand van zaken en/of over de uitspraak over de klacht, ten laatste binnen de 30 dagen na het versturen van de ontvangstbevestiging van de klacht.

Art. 9

Na twee maanden gaan de verantwoordelijken klachtenbehandeling na of alle voorstellen en maatregelen werden uitgevoerd.

Als alle maatregelen werden uitgevoerd, wordt de klacht definitief afgesloten in het klachtenregister.

Als er bijsturing nodig is, nemen de verantwoordelijken klachtenbehandeling contact op met het betrokken diensthoofd.

Art. 10

Het OCMW maakt de klachtenprocedure permanent en herhaaldelijk bekend via de verschillende beschikbare kanalen.

Art. 11

Halfjaarlijks maken de verantwoordelijken klachtenbehandeling een overzicht van de ingediende klachten op voor het managementteam.