

**AANWEZIG:** POELMANS Josée, *voorzitter*  
DE CEULAER Denise, OOMS Sander, PEETERS Greet, SNYERS Paul, TORFS Willy en  
VAN LOOY Wim, *leden*  
GABRIËLS Roger, *burgemeester*  
VAN LEEMPUT Annick, *secretaris*  
**VERONTSCHULDIGD:** AERTS Maarten, GEVERS Wendy, *leden*

**Klachtenprocedure**

**openbare zitting**

**DE RAAD,**

Gelet op de organieke wet van 8 juli 1976 op de OCMW's;  
Gelet op het decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de OCMW's,  
meer bepaald de artikelen 203 en 204;  
Gelet op het voorliggend ontwerp van klachtenbehandeling opgemaakt door de  
administratief coördinator;  
Gelet op het positief advies van het managementteam van 11 juni 2014;

**Besluit met eenparigheid van stemmen:**

**Enig artikel.** Een reglement van klachtenbehandeling wordt vastgesteld als volgt:

**Hoofdstuk 1. Doel**

Art. 1: Het OCMW-decreet vermeldt het volgende:

*Art. 203: De raad voor maatschappelijk welzijn organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.*

*Art. 204: § 1: Het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijke niveau van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn en maximaal onafhankelijk van de diensten van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn waarop de klachten betrekking hebben.*

Door een duidelijk omschreven en werkbare klachtenprocedure te volgen, behandelen we klachten op een cliëntgerichte en doeltreffende manier. Dit legt de basis voor een continue kwaliteitsverbetering.

**Hoofdstuk 2. Definities**

Art. 2: Een klacht is een uiting van ontevredenheid over uitgevoerde handelingen of werking van de diensten of gedragingen van het personeel waarbij de betrokkene nadeel of schade heeft ondervonden en/of een persoonlijk belang heeft.

**Hoofdstuk 3. Ontvankelijkheid van een klacht**

Art. 3: De klacht moet voldoen aan volgende voorwaarden om ontvankelijk te worden beschouwd:

- De klacht mag niet anoniem zijn: minimum naam en adres of mailadres moeten opgegeven worden.
- De klacht mag niet handelen over de gevoerde politiek of beleidsvoornemens
- De klacht moet betrekking hebben op feiten die niet langer dan 6 maanden geleden hebben plaatsgevonden.
- De klacht heeft betrekking op een zaak of dossier dat de gebruikelijke weg heeft gevolgd.
- De klacht heeft betrekking op een zaak of dossier waarvoor geen formele beroepsmogelijkheden voorzien zijn

Art. 4: Net zoals van het OCMW en haar medewerkers een klantvriendelijke behandeling mag worden verwacht, gaat het OCMW ervan uit dat de klacht op een respectvolle manier wordt geformuleerd.

#### **Hoofdstuk 4. Klachtenafhandeling**

Art. 5: Vooraleer een klacht in te dienen, wordt van de gebruiker van de dienstverlening verwacht dat hij de specifieke klachtenprocedure van die dienst gevolgd heeft, maar dat dit zonder (gewenst) resultaat is gebleven.

Art. 6: De gebruiker dient de klacht per voorkeur schriftelijk in. Hij doet dit:

- per mail naar [klachtenocmw@herenthout.be](mailto:klachtenocmw@herenthout.be)
- per brief naar OCMW, Klachtenmeldpunt, Bouwelse Steenweg 52, 2270 Herenthout
- via een klachtenformulier dat kan gedownload worden van [www.herenthout.be](http://www.herenthout.be)
- via het e-loket op [www.herenthout.be](http://www.herenthout.be)

Art. 7: De gebruiker kan de klacht ook mondeling indienen. De ambtenaar die de klacht aanneemt, dient het klachtenformulier in te vullen om de klacht te noteren. Dit formulier dient steeds door de klager voor akkoord ondertekend te worden.

Art. 8: Er is een centraal klachtenmeldpunt gesitueerd op het secretariaat. Het meldpunt coördineert het doorlopen van de in dit reglement beschreven procedure. Alle klachten worden bij het meldpunt ingediend / door het meldpunt verzameld.

Art. 9: Elke klacht wordt ingeschreven in een speciaal daartoe aangelegd register en krijgt een volgnummer.

Art. 10: Het meldpunt gaat na of de klacht ontvankelijk is.

§ 1. Indien de klacht onontvankelijk is, wordt ze niet verder als klacht afgehandeld in het klachtensysteem, maar wordt ze als onontvankelijk ingebracht en verder als melding beschouwd. Het meldpunt meldt de klager de reden van onontvankelijkheid binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht.

§ 2. Indien de klacht ontvankelijk is, stuurt het meldpunt binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht een ontvangstmelding aan de klager.

Art. 11: De OCMW-secretaris of zijn aangestelde stelt een onpartijdig onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie die de betrokken ambtenaar en/of dienst enerzijds en de klager anderzijds aanbrengen. De secretaris kan in de procedure eveneens bemiddelend optreden.

Art. 12: Indien de klacht handelt over de gedraging van een personeelslid of bezwarend kan zijn voor een personeelslid, stelt de secretaris of zijn aangestelde het betrokken personeelslid hiervan schriftelijk of per e-mail in kennis. In een persoonlijk gesprek tussen secretaris en personeelslid kan de kwestie besproken worden. De personeelsleden hebben het recht omtrent het voorwerp van de klacht mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen tegenover de secretaris.

Art. 13: De secretaris legt de resultaten van het onderzoek of de bemiddeling zo spoedig mogelijk voor aan het Bijzonder Comité Sociale Dienst.

Art. 14: Het Bijzonder Comité Sociale Dienst neemt een definitieve beslissing omtrent de klacht en bepaalt bij gegrondheid van de klacht de eventueel compenserende maatregelen.

Art. 15: Het klachtenmeldpunt brengt binnen 10 werkdagen na uitspraak de klager hierover op de hoogte, per voorkeur per brief. Indien dit niet kan omdat de adresgegevens niet bekend zijn (bv. ingeval van een binnenkomende klacht per e-mail) gebeurt dit op de wijze van indiening van de klacht.

Art. 16: Het Bijzonder Comité Sociale Dienst verbindt aan een klacht steeds het gevolg dat eraan gegeven werd. Dit kan bestaan uit:

- gegrond en gecorrigeerd: de gedraging van het bestuur is in strijd met de regelgeving of de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager krijgt gelijk en het bestuur heeft de fout inmiddels rechtgezet.
- gegrond doch niet herstelbaar: de gedraging van het bestuur is in strijd met de regelgeving of de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager krijgt gelijk maar de fout kan door het bestuur niet (meer) worden rechtgezet. Eventuele compenserende maatregelen kunnen opgenomen worden.
- Deels gegrond/deels ongegrond: Zowel het bestuur als de klager waren deels in fout.
- Ongegrond: Het bestuur heeft geen fout begaan.
- Onontvankelijk

Art. 17: Het bestuur zal het bestaan van het meldpunt en de klachtenprocedure regelmatig onder de aandacht brengen van de gebruikers van de dienstverlening via de verschillende beschikbare kanalen.

Art. 18: Het meldpunt maakt jaarlijks een jaarverslag op met een overzicht van de klachten en het gevolg dat daaraan werd gegeven. Hiervan wordt kennis gegeven aan de OCMW-raad.

Aldus gedaan in boven vermelde zitting.

De secretaris  
get. Annick Van Leemput

Voor eensluidend afschrift,

Herenthout, 14 juli 2014

De secretaris



De voorzitter  
get. Josée Poelmans

De voorzitter

Annick Van Leemput

Josée Poelmans