

UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

Vergadering van 25 juni 2009

Aanwezig: dames en heren, Victor Vanleeuw, voorzitter; Ivan Boesmans, Ulrika Breesch, Christiane Camps, Anna Cloesen, Koenraad De Norre, Robert Princen, Ronald Steegmans, Roger Vandereyt, raadsleden en Jo Briers, secretaris

AGENDAPUNT:

Secretariaat:
Goedkeuring klachtenbehandelingsysteem.

DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN:

Gelet op de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn;

Gelet op het decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, meer bepaald artikels 203 en 204; het feit dat de decreetgever het belangrijk vindt dat dit systeem vastgelegd wordt in een reglement; het feit dat op deze wijze de openbaarheid gegarandeerd wordt en iedereen het systeem kan kennen; het feit dat de wijze waarop het OCMW dit organiseert vrij is maar dat het systeem op ambtelijk niveau te situeren is, los van politici; het feit dat het systeem zo onafhankelijk mogelijk staat van de diensten waarop de klachten betrekking hebben; het feit dat de klacht kan geregistreerd worden op de belanghebbende dienst zelf maar dat de klacht op zich niet op diezelfde dienst behandeld wordt;

Gelet op de memorie van toelichting waarin aanbeveelt wordt dat er jaarlijks een rapport over de klachten zou zijn dat door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn besproken wordt en dat ter verbetering dient voor de werking of de organisatie van het OCMW;

Gelet op het feit dat een ombudsdienst los staat van een klachtenbehandelingsysteem; dat een klachtenbehandelingsysteem toebehoort aan de werking en behandeling van het OCMW op zich; het feit dat een ombudsdienst kan opgericht worden in eigen beheer, in samenwerking met de gemeente, in een vereniging volgens Titel VIII, Hoofdstuk I, van het voornoemde decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, binnen een intergemeentelijk samenwerkingsverband of via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst; het feit dat een ombudsdienst in een latere fase eventueel zou kunnen bekeken worden met het gemeentebestuur van Herk-de-Stad;

Gelet op het besluit van de Gemeenteraad van Herk-de-Stad van 8 juni 2009 met betrekking tot de goedkeuring van een klachtenbehandelingsysteem;

Gelet op het voorliggende ontwerp van klachtenbehandelingsysteem, opgemaakt door de gemeenschappelijke communicatie- en informatieambtenaar voor gemeente en OCMW;

Na beraadslaging;

**GAAT OVER TOT DE STEMMING OVER DE GOEDKEURING VAN EEN
KLACHTENBEHANDELINGSYSTEEM:**



NAAM EN VOORNAAM	VOOR	TEGEN	ONTHOUDING
Ronald Steegmans	✓		
Ulrika Breesch	✓		
Ivan Boesmans	✓		
Robert Princen	✓		
Koenraad De Norre	✓		
Roger Vandereyt	✓		
Christiane Camps	✓		
Anna Cloesen	✓		
Victor Vanleeuw	✓		

Overwegende dat de volstreekte meerderheid van de leden zich derhalve uitspreekt over de goedkeuring van een klachtenbehandelingsstelsel voor het OCMW van Herk-de-Stad;

Na beraadslaging;

BESLUIT:

Artikel 1.

De hierna volgende klachtenbehandelingsstelsel van het OCMW van Herk-de-Stad goed te keuren:

Algemene bepalingen

Artikel 1: toepassingsgebied

Dit reglement organiseert voor het OCMW van Herk-de-Stad een stelsel voor de behandeling van klachten over handelingen van het OCMW-bestuur.

Het reglement is van toepassing op:

- de OCMW-diensten, zijnde de diensten van het OCMW
- de OCMW-verenigingen volgens hoofdstuk XII van de organieke wet van 7 juli 1976 op de openbare centra voor maatschappelijk welzijn, zoals gewijzigd bij decreet van 19 december 2008, vermeld in Titels VII en VIII, meer bepaald artikels 214 tot en met 247 van het voornoemde decreet.

Artikel 2: ontvankelijkheid

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over uitgevoerde handelingen of werking van de diensten of gedragingen van het personeelslid (m/v) waarbij betrokkene nadeel of schade heeft ondervonden en/of een persoonlijk belang heeft.

Hierbij moet de klacht aan een aantal voorwaarden voldoen om ontvankelijk te worden beschouwd:

- de klacht mag niet anoniem zijn: minimum naam en adres of e-mailadres moeten opgegeven worden
- de klacht mag niet afkomstig zijn van internen aan de werksituatie, tenzij zij louter als burger optreden
- de klacht is niet ontvankelijk indien er een gerechtelijke of andere procedure lopende is
- de klacht mag geen betrekking hebben op een bevoegdheid die aan een hogere overheid is toegewezen
- 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.

Indien de opmerking niet aan de bovenstaande voorwaarden voldoet, wordt ze niet als klacht maar als melding beschouwd. Voor meldingen is geen vaste of officiële procedure opgesteld. Ze worden behandeld volgens eigen inzichten van de betrokken diensten.

Klachtenbehandelaars

Artikel 3: centrale klachtenbehandelaar

Het OCMW van Herk-de-Stad heeft één centrale klachtenbehandelaar (m/v), zijnde de OCMW-secretaris.

De centrale klachtenbehandelaar (m/v) zal naast het registreren van de klachten:

- het verloop van de klachtenprocedure coördineren en opvolgen
- de globale rapportering aan bevoegde instanties verzorgen.

Artikel 4: hiërarchie

De klachten worden inhoudelijk door het diensthoofd (m/v) van de dienst waarop de klacht betrekking heeft, afgehandeld in samenwerking met en na goedkeuring door de centrale klachtenbehandelaar (m/v). Indien de centrale klachtenbehandelaar (m/v) het opportuun vindt, kan hij een klacht naar zich toe trekken voor volledige afhandeling.

De klachtenprocedure

Artikel 5: kanalen

Klachten kunnen via verschillende wegen binnenstromen:

- schriftelijk: per brief of per fax
- elektronische weg: per e-mail
- mondeling: door persoonlijke aanmelding aan het loket mits het invullen en ondertekenen van een klachtenformulier.

Artikel 6: registratie

De klacht komt centraal bij de centrale klachtenbehandelaar (m/v) toe. In eerste instantie wordt elke klacht dan geregistreerd en krijgt ze een unieke code om opzoekingswerk en rapportering mogelijk te maken.

Artikel 7: melding van de registratie

Binnen de vijf dagen moet de melder die klacht heeft gemaakt een ontvangstmelding krijgen, hetzij via post, hetzij via e-mail.

Artikel 8: doorsturing van de klacht

De klacht wordt doorgestuurd naar het diensthoofd (m/v) van de dienst waarover de klacht handelt.

Artikel 9: ontvankelijkheidsonderzoek

Het diensthoofd (m/v) onderzoekt samen met de centrale klachtenbehandelaar (m/v) de ontvankelijkheid van de klacht binnen een termijn van tien dagen. De melder (m/v) wordt hierover geïnformeerd door de centrale klachtenbehandelaar (m/v) indien blijkt dat de klacht ongegrond is. Indien de klacht enige grond van bestaan heeft, wordt een onderzoek gestart dat binnen de drie weken dient te worden afgerond.

Een klacht is ontvankelijk als zij beantwoordt aan de definitie en de gestelde ontvankelijkheidsvoorwaarden (zie artikel 2).



Artikel 10: onderzoeken klacht en formuleren plan van aanpak

De centrale klachtenbehandelaar (m/v) stelt een plan van aanpak op waarin de verschillende te nemen stappen worden omschreven om tot een oplossing te komen. Hij maakt een schatting van de doorlooptijd.

Artikel 11: uitvoeren of aanpassen plan van aanpak

Het diensthoofd (m/v) en de centrale klachtenbehandelaar (m/v) lossen de klacht op aan de hand van het plan van aanpak. Ingeval van onvoorziene problemen kunnen het plan van aanpak en de timing worden aangepast. Indien aangewezen, kan er teruggekoppeld worden naar de melder (m/v) van de klacht. Hierbij worden alle belangrijke afspraken en documenten geregistreerd in een systeem van klachtenbehandeling.

Artikel 12: informeren melder over antwoord of oplossing

De melder (m/v) van de klacht krijgt binnen de drie weken een antwoord en eventueel een voorstel tot oplossing, hetzij via post, hetzij via mail. Deze informatie wordt ook geregistreerd binnen het systeem.

Artikel 13: afsluiten klacht

Indien de melder (m/v) van de klacht geen opmerkingen meer formuleert, kan de klacht worden afgesloten. Dit wordt ook geregistreerd in het systeem.

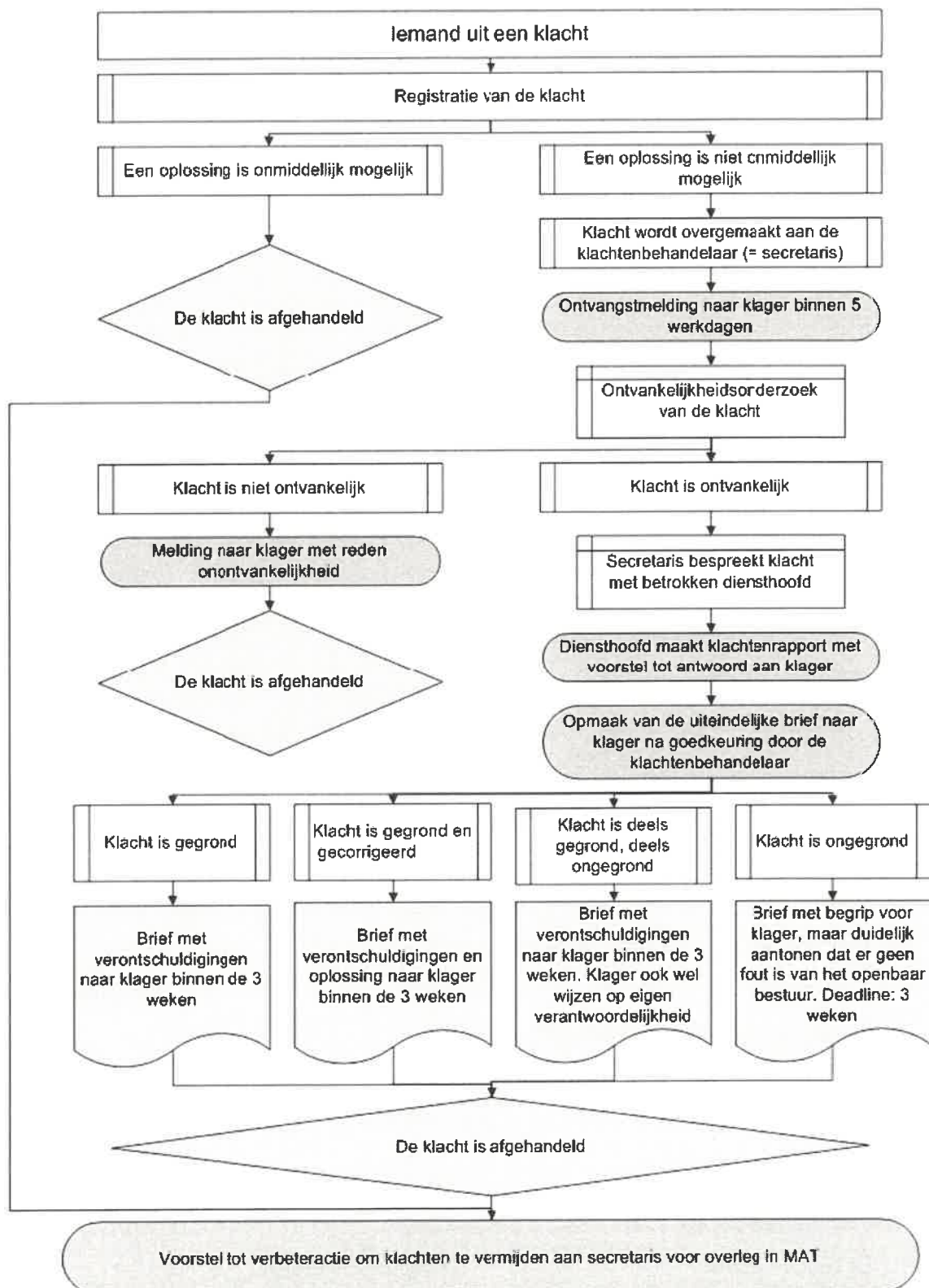
Rapportering

Artikel 14: rapporten

De centrale klachtenbehandelaar (m/v) kan algemene en specifieke statistieken opvragen en rapporten trekken. Op het einde van elk jaar brengt de centrale klachtenbehandelaar (m/v) een overzichtsrapport uit over de behandelde klachten.

Artikel 2.

Akkoord te gaan met het hierna volgende stroomschema voor de behandeling van de binnengekomen klacht:



Artikel 3.

Het hierna volgende meldingsformulier goed te keuren:



Meldingsformulier voor klachten en suggesties

In te vullen door de melder

Datum:

Persoonsgegevens:

Naam:

Adres:

Tel:

E-mail:

Ontvanger van de melding:

Gaat het om een eerste melding?

- ja
- neen; wanneer en hoe?

Omschrijving van de melding:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(Indien gewenst kan de indiener een ontvangstbewijs krijgen = kopie getekend voor ontvangst)

In te vullen door de administratie

Klassering: klacht suggestie

Manier waarop dit werd gemeld:

- formulier persoonlijk
- telefonisch schriftelijk
- andere:

Van toepassing op:

- sociale dienst financiële dienst
- dienst huisvesting dienst trajectbegeleiding
- klusjesdienst poetsdienst



- dienst gezins- en bejaardenzorg
- thuiszorgdiensten (algemeen)
- strijk- en versteldienst
- secretariaat
- personeelsdienst
- juridische dienst
- andere:

Antwoord aan melder ten laatste op: (max. 3 weken)
(Indien dit om organisatorische redenen niet mogelijk blijkt, dan wordt de melder (m/v) binnen deze termijn op de hoogte gebracht van het stadium waarin de behandeling zich bevindt en de manier / termijn waarop deze verder zal afgehandeld worden)

Datum registratie:

Registratienummer:

Datum klassering AF:

Artikel 4.

Paragraaf 1.

De secretaris aan te stellen als centrale klachtenbehandelaar (m/v).

Paragraaf 2.

De klachten te laten behandelen voor de centrale klachtenbehandelaar (m/v).

Artikel 5.

Het klachtenbehandelingsysteem, zoals bepaald in artikel 1 van dit besluit, in voege te laten treden vanaf 1 juli 2009.

Artikel 6.

Afschrift van deze beslissing ter kennisgeving en uitvoering over te maken aan:

- de toezichthoudende overheid;
- de gemeenschappelijke communicatie- en informatieambtenaar voor gemeente en OCMW;
- de verschillende OCMW-diensten;
- de centrale klachtenbehandelaar (m/v);
- de bevolking.

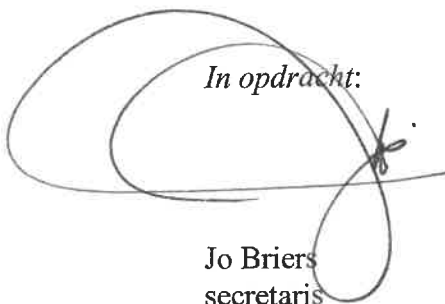
NAMENS DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN:

In opdracht:
secretaris
w.g. Jo Briers

voorzitter
w.g. Victor Vanleeuw

VOOR EENSLUIDEND AFSCHRIFT:

Herk-de-Stad, 25 juni 2009

In opdracht:

Jo Briers
secretaris


Victor Vanleeuw
voorzitter