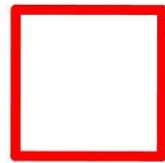
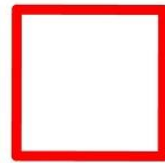
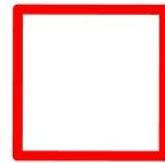
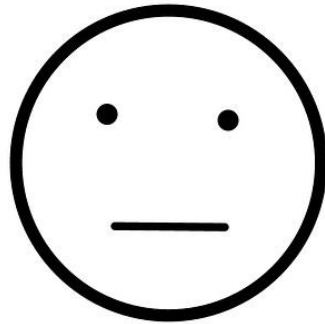


# KLACHTENPROCEDURE OCMW HALEN



## COLOFON

### **Uitgave**

OCMW Halen, Sportlaan 2B, 3545 Halen

### **Ontwerp & realisatie**

Tekst - OCMW Halen

Ontwerp - dienst Communicatie stad Halen

Beelden - © <https://pixabay.com/>

### **Contactgegevens**

Sociale Dienst OCMW Halen

Sportlaan 2B, 3545 Halen

T +32 13 46 15 17

E [onthaal@ocmwhalen.be](mailto:onthaal@ocmwhalen.be)

**Copyright** © [stad Halen], goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn, d.d. 01-07-2015

## HOOFDSTUK 1 - ALGEMENE BEPALINGEN

### ARTIKEL 1 - TOEPASSINGSGBIED

Dit reglement organiseert voor het OCMW van Halen een systeem 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 met 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 plaats gevonden

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.

## HOOFDSTUK 2 - KLACHTENBEHANDELAARS

### ARTIKEL 3 - CENTRALE KLACHTENBEHANDELAAR

Het OCMW van Halen heeft één centrale klachtenbehandelaar, zijnde de algemeen directeur. Bij verhindering of in geval van betrokkenheid met de klacht of de klager, wordt de algemeen directeur als centrale klachtenbehandelaar vervangen door de financieel directeur.

De centrale klachtenbehandelaar 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 van de dienst waarop de klacht betrekking heeft, afgehandeld in samenwerking met en na goedkeuring door de centrale klachtenbehandelaar. Indien de centrale klachtenbehandelaar het opportuun vindt, of indien de betreffende dienst geen diensthoofd heeft, kan zij/hij een klacht naar zich toe trekken voor volledige afhandeling.

## **HOOFDSTUK 3 - DE KLACHTENPROCEDURE**

### **ARTIKEL 5 - KANALEN**

Klachten kunnen via verschillende wegen binnenstromen:

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

### **ARTIKEL 6 - REGISTRATIE**

De klacht komt centraal bij de centrale klachtenbehandelaar toe. In eerste instantie wordt elke klacht dan geregistreerd in het klachtenregister 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 de post, hetzij via e-mail.

### **ARTIKEL 8 - DOORSTURING VAN DE KLACHT**

De klacht wordt doorgestuurd naar het diensthoofd van de dienst waarover de klacht handelt.

### **ARTIKEL 9 - ONTVANKELIJKHEIDSONDERZOEK**

Het diensthoofd onderzoekt samen met de centrale klachtenbehandelaar de ontvankelijkheid van de klacht binnen een termijn van tien dagen. De melder wordt hierover geïnformeerd door de centrale klachtenbehandelaar 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 FORMULIEREN PLAN VAN AANPAK**

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

## **ARTIKEL 11 - UITVOEREN OF AANPASSEN PLAN VAN AANPAK**

Het diensthoofd en de centrale klachtenbehandelaar 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 van de klacht. Hierbij worden alle belangrijke afspraken en documenten geregistreerd toegevoegd aan het klachtenregister.

## **ARTIKEL 12 - INFORMEREN MELDER OVER ANTWOORD OF OPLOSSING**

De melder van de klacht krijgt binnen de drie weken een antwoord en eventueel een voorstel tot oplossing, hetzij per post, hetzij per mail. Deze informatie wordt geregistreerd binnen het klachtenregister.

## **ARTIKEL 13 - AFSLUITEN KLACHT**

Indien de melder van de klacht binnen de drie weken na het antwoord geen opmerkingen meer formuleert, kan de klacht worden afgesloten. Dit wordt ook geregistreerd in het klachtenregister.

## **ARTIKEL 14 - RAPPORTEN**

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



stad HALEN  
Markt 14 . 3545 Halen

