

PROVINCIE LIMBURG	O.C.M.W. HOESELT	ARRONDISSEMENT TONGEREN
----------------------	---------------------	----------------------------

## Raad voor Maatschappelijk Welzijn

### UITTREKSEL UIT DE NOTULEN VAN DE RAAD VERGADERING VAN 1 februari 2012

Aanwezig : Dhr. Jos BUYSMANS, Voorzitter,  
mevr. Wendy BOLLEN, mevr. Hilde BUYSMANS, mevr. Rina DIEU,  
mevr. Paula LAMBRECHTS, mevr. Marijke SLEURS,  
dhr. Léon GHIJSENS en dhr Nico RASKIN, Leden;  
en dhr. Josy SLECHTEN, Secretaris.

Verontschuldigd : Mevr. Marie-José JANS, raadslid.

01.07	<b>Reglement klachtenbehandeling OCMW Hoeselt - Goedkeuring.</b>
-------	--

**DE RAAD,**

Gelet op het decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de OCMW's, inzonderheid op art. 203 en 204§1, waardoor het OCMW gehouden is bij reglement een systeem van klachtenbehandeling te organiseren op ambtelijk niveau van het OCMW en maximaal onafhankelijk van de diensten van het OCMW waarop de klachten betrekking hebben;

**BESLUIT, éénparig:**

**Artikel 1:** Het volgende reglement klachtenbehandeling OCMW Hoeselt wordt goedgekeurd:

**Art. 1.** Elke gebruiker van een dienstverlening en elke medewerker van het OCMW Hoeselt die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht.

**Art 2.** Om iedereen toe te laten een klacht in te dienen, richt het OCMW Hoeselt een centraal "klachtenmeldpunt" in. Dit klachtenmeldpunt bevindt zich bij de secretaris van het OCMW, tenzij het Vast Bureau hier anders over beslist. Naast het opnemen van de klacht, noteert men alle relevante gegevens (ontvankelijkheid, resultaat onderzoek, uitspraak, verzoenende maatregelen, ...) van de klacht tijdens het doorlopen van de procedure. Het klachtenmeldpunt coördineert het doorlopen van de in dit reglement beschreven procedure.

**Art. 3.** Een klacht kan op verschillende manieren op dit meldpunt, en bij elke ambtenaar en mandataris, worden ingediend: mondeling, telefonisch of schriftelijk, met brief, fax, via een email.

**Art. 4.** Vooraleer een klacht kan worden behandeld, moet beoordeeld worden of deze ontvankelijk is.

Algemeen kan een klacht gedefinieerd worden als de uiting van ontevredenheid van een burger over het (niet-)optreden van het OCMW. Bijkomend criterium is dat de ontevredenheid redelijkerwijze had kunnen voorkomen worden.

Volgende zaken zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- Een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem: dit kan rechtstreeks aan de bevoegde dienst gemeld worden

- Een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifiek dossier/onderwerp van het OCMW, waarbij de burger individueel en actueel betrokken is.
- Een klacht die niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste. De klachtindiener moet eerst tot zijn eigen ontevredenheid geprobeerd hebben bij de betrokken dienst verhaal te halen (zie ook eerste aandachtspunt hiervoor).
- Gebeurtenissen die zich meer dan een jaar geleden afspeelden
- Klachten waarbij de klachtindiener anoniem blijft
- Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- Klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden voorzien zijn (vb. sociaal comité individuele dossiers, afwijzing ivm. openbaarheid van bestuur, vertrouwenspersoon OSGW/mobbing, personeelsselectieprocedures, ...)
- Klachten waarbij het OCMW geen betrokken partij is
- “Kennelijk” ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst.

**Art. 5.** Zo spoedig mogelijk en maximaal binnen de 14 kalenderdagen na het indienen van een klacht, moet het klachtenmeldpunt 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.

**Art. 6.** Als de klacht ontvankelijk is wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. Dit onderzoek wordt gecoördineerd door het klachtenmeldpunt. Het onderzoek gebeurt op basis van informatie aangedragen door de betrokken dienst en informatie van de klachtindiener. Het klachtenmeldpunt zal deze informatie verzamelen.

**Art. 7.** Tijdens het onderzoek speelt het klachtenmeldpunt een bemiddelende rol en wordt gestreefd naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, wordt de procedure afgesloten.

**Art. 8.** Het klachtenmeldpunt geeft de klachtindiener feed-back over de stand van zaken en/of over de uitspraak over de klacht, ten laatste binnen de 30 dagen nadat de klacht ontvankelijk werd verklaard.

**Art. 9.** Om een klacht af te sluiten kan ze door het klachtenmeldpunt op volgende wijze gecatalogeerd worden:

- Gegrond: de gedraging van het OCMW is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klachtindiener krijgt dus gelijk.
- Gegrond en gecorrigeerd: klachtindiener heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het OCMW gecorrigeerd.
- Deels gegrond/deels niet: zowel OCMW-bestuur als klachtindiener waren deels in fout.
- Ongegrond: het OCMW-bestuur heeft geen fout begaan
- Niet ontvankelijk

**Art. 10.** Het OCMW zal het bestaan van het klachtenmeldpunt en de klachtenprocedure permanent en herhaaldelijk bekendmaken via de verschillende beschikbare kanalen.

**Art. 11.** Jaarlijks maakt het klachtenmeldpunt in een jaarverslag een overzicht van de klachten en de uitspraken.

**Artikel 2:** Afschrift van dit besluit over te maken aan de hogere overheid.

NAMENS DE RAAD,

  
De Secretaris,

Josy SLECHTEN

De Voorzitter,

Jos BUYSMANS  
