

Uittreksel uit de raad van maatschappelijk welzijn van 26 januari 2023

Aanwezig:	Bruno Peeters, voorzitter Kurt Ryon, Burgemeester Wim Mombaerts, Jelle Mombaerts, Geert Laureys, Hannelore Velaerts, Marleen Ral, leden Vast Bureau Karel Servranckx, Clémence Maes, Jan Van hoof, Rudy Peeters, Gilbert Jaspers, Liesbeth Degréve, Sandra Ceuleers, Werner Vanderborght, Ann Goovaerts, Alen Cilic, Yvette Van Daele, Griet Deroover, Arlette Verboomen, Christiana Willekens, Raadsleden Heidi Abeloos, Algemeen directeur
Verontschuldigd:	Annie Berckmans, Raadslid Peggy Lepage, Raadslid
Afwezig:	

Reglement klachtenbehandeling

Aanleiding

Artikel 302 van het decreet lokaal bestuur bepaalt dat de raad voor maatschappelijk welzijn een systeem organiseert inzake klachtenbehandeling.

We hebben vastgesteld dat het reglement van het OCMW op bepaalde punten afwijkt van dat van de gemeente, terwijl in de praktijk wel de zelfde werkwijze wordt gehanteerd. Het is dus aangewezen om dit recht te zetten om een eenvormig reglement te hebben.

Feiten, context en argumentatie

Artikel 303 van het decreet lokaal bestuur bepaalt dat het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijke niveau van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn en maximaal onafhankelijk moet zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Het decreet lokaal bestuur laat toe om dit systeem op verschillende manieren te organiseren:

1° in eigen beheer;

2° in een vereniging, opgericht overeenkomstig deel 3, titel 4, hoofdstuk 2 en 3;

3° in samenwerking met de gemeente die door het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn wordt bediend;

4° in het kader van intergemeentelijke samenwerking als vermeld in deel 3, titel 3;

5° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

Het OCMW opteert er voor om dit in eigen beheer te organiseren.

Belangrijkste noten uit het klachtenreglement:

1. Onder “**klacht**” wordt verstaan het mondeling, schriftelijk of elektronisch 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 Steenokkerzeel.
2. De raad voor maatschappelijk welzijn duidt verantwoordelijken aan voor de klachtenbehandeling om het doorlopen van de in dit reglement beschreven procedure te coördineren.

De algemeen directeur treedt op als **klachtencoördinator**.

Als de algemeen directeur of financieel directeur zelf betrokken is bij de klacht, treedt **het comité**, bestaande uit het vast bureau en de voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn, op als klachtencoördinator.

3. Een ontvankelijke klacht wordt door de klachtencoördinator overgemaakt aan de **klachtenbehandelaar** die de klacht werkelijk onderzoekt. De klachtenbehandelaar is:
 - 1° Het afdelingshoofd van het personeelslid of de afdeling tegen wie de klacht gericht is. Indien het afdelingshoofd zelf betrokken is, treedt de algemeen directeur op als klachtenbehandelaar.
 - 2° Het comité, bestaande uit het vast bureau en de voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn, indien het een klacht betreft tegen de algemeen directeur of financieel directeur.
4. Jaarlijks bezorgt de klachtencoördinator **een overzicht van de ingediende klachten** aan de raad voor maatschappelijk welzijn.
5. De maximale termijn vanaf het ontvangen van de klacht tot het afhandelen ervan bedraagt **45 kalenderdagen**. Indien deze termijn niet gerespecteerd kan worden omwille van overmacht en/of bijkomende onderzoeken, dan wordt de klager hiervan op de hoogte gebracht door de klachtencoördinator. De klager krijgt dan van de klachtencoördinator een tussentijds verslag van de stand van zaken.

Het klachtenreglement in bijlage bevat verder nog een klachtenprocedure en klachtenformulier.

Juridische overwegingen

Decreet lokaal bestuur 22 december 2017.

Besluit:

Met 18 stemmen voor (Bruno Peeters, Kurt Ryon, Wim Mombaerts, Jelle Mombaerts, Geert Laureys, Hannelore Velaerts, Marleen Raï, Karel Servranckx, Clémence Maes, Jan Van hoof, Gilbert Jaspers, Liesbeth Degrève, Sandra Ceuleers, Werner Vanderborght, Alen Cilic, Yvette Van Daele, Arlette Verboomen, Christiana Willekens), 3 onthoudingen (Rudy Peeters, Ann Goovaerts, Griet Deroover)

1. De OCMW-raad keurt het reglement betreffende de behandeling van klachten goed.
2. De OCMW-raad gaat akkoord met de aanduiding van de algemeen directeur als klachtencoördinator, uitgezonderd de klachten die op de decretale graden betrekking hebben. Als de algemeen directeur of financieel directeur zelf betrokken zijn bij de klacht, treedt het comité, bestaande uit het het vast bureau en de voorzitter van de raad voor maatschappelijk welzijn, op als klachtencoördinator.

Namens de raad

Heidi Abeloos
Algemeen directeur

Bruno Peeters
Voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn

Voor eensluidend afschrift

[SIG01]

[SIG02]