

Procedure suggesties, meldingen en klachten OCMW Overijse¹ 31 - 10 - 2012

¹ De klachtenprocedure van het OCMW Overijse werd goedgekeurd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn op ../.../2012. Samen met deze procedure werd een meldingsformulier en opvolgeregister ontwikkeld.

Inhoud

1 Algemene context	4
1.1 Doel van de procedure	4
1.2 Visie van het OCMW	4
1.3 Juridische verankering.....	5
2 Suggesties, meldingen en klachten.....	5
2.1 Toepassingsgebied van dit reglement.....	5
2.2 Definitie	5
2.3 Informatie over de procedure.....	6
2.4 Indienen suggesties, meldingen of klachten.....	6
2.4.1 Wie?	6
2.4.2 Hoe?	6
2.4.3 Wat?	7
2.4.4 Bij wie indienen?.....	7
2.4.5 Wanneer indienen?.....	8
3. Niet- persoonsgebonden suggesties, meldingen en klachten	8
3.1 Ontvangst en doorgave niet- persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten	8
3.1.1 Suggesties, meldingen of klachten ingediend bij mandatarissen en voorzitter .	8
3.1.2 Suggesties, meldingen of klachten ingediend bij derde partijen	8
3.1.3 Meldingen of klachten ingediend bij het onthaal	8
3.1.4 suggesties, meldingen of klachten ingediend bij medewerkers.....	8
3.2 De betrokken klachtenbehandelaars voor niet- persoonsgebonden suggesties, meldingen en klachten.....	9
3.3 Treden niet op als behandelaar, mogen wel optreden als ontvanger, voor niet persoonsgebonden administratieve suggesties, meldingen of klachten overeenkomstig het OCMW- decreet:	10
3.4 Controleren niet persoonsgebonden suggestie, melding, klacht	10
3.5 Registratie en ontvankelijkheidscontrole niet persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten.....	10
3.6 Verwerken niet persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten	10
3.6.1 Verwerken suggestie.....	10
3.6.2 Verwerken melding.....	11
3.6.3 Verwerken klachten	11
3.7 Terugkoppeling niet persoonsgebonden klachten naar de aanbrenger van de suggesties, meldingen of klachten	11



3.8 Afsluiten van de niet persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten.....	11
3.9 Rapportering van de niet persoonsgebonden suggesties, meldingen en klachten ...	11
4 De persoonsgebonden suggesties, meldingen en klachten.....	12
4.1 Ontvangst en doorgave persoonsgebonden suggestie, melding of klachten	12
4.2 Behandelen persoonsgebonden suggestie, melding of klachten	13
4.3 Registratie en ontvankelijkheidscontrole persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten.....	13
4.4 Verwerken persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten	13
5. Suggesties, meldingen of klachten inzake beleid.....	13

OCMW Overijse

1 Algemene context

1.1 Doel van de procedure

Deze procedure wenst:

- suggesties, meldingen of klachten te behandelen op een cliëntgerichte en doeltreffende manier;
- het recht van elke cliënt te erkennen om op een kwaliteitsvolle manier een antwoord te krijgen op zijn omschreven ongenoegen en een doeltreffende oplossing na te streven;
- de basis te leggen voor een continue kwaliteitsverbetering;
- een middel te zijn om de inspraak van de cliënten te verstevigen.

1.2 Visie van het OCMW

Er wordt bij de afhandeling van suggesties, meldingen of klachten gewaakt over:

- de laagdrempeligheid waarbij cliënten het OCMW op een eenvoudige manier kunnen bereiken om hun suggesties, meldingen of klachten te uiten over de hulp- en dienstverlening;
- de registratie van meldingen of klachten en de openheid van alle medewerkers naar klachten. Alle medewerkers nemen binnen hun verantwoordelijkheidsgebied een actieve houding aan om ontevredenheid op het spoor te komen. Alle klachten en meldingen worden vriendelijk beantwoord waarbij de vooropgestelde termijnen gerespecteerd worden;
- de positieve bespreekbaarheid van klachten in de organisatie: de medewerkers worden ondersteund om constructief te reageren op klachten;
- het beleidsmatig vertalen van klachten. Naast het individueel gevolg dat aan klachten gegeven wordt zijn er aanpassingen binnen de werking mogelijk en worden maatschappelijke problemen aangekaart bij hogere overheden.

Bij het zoeken naar een oplossing wordt er geluisterd naar:

- de visie van de medewerker, vanuit zijn professionele ervaring en werkorganisatie;
- de visie van de cliënt, vanuit persoonlijke behoeften, verwachtingen, persoonlijke levenssfeer en eigen keuzes.

Er wordt rekening gehouden met de grenzen van de hulp- en dienstverlening:

- wettelijke bepalingen van wet- en regelgeving, procedures, afspraken en huishoudelijke reglementen binnen de diensten;
- organisatorische beperkingen;
- financieel aspect;
- kwaliteit die ook moet behouden blijven voor de andere cliënten.

1.3 Juridische verankering

Deze klachtenprocedure wordt geïmplementeerd volgens de sectorale bepalingen, kwaliteitshandboeken en de artikelen 203 en 204 van het OCMW- decreet waarin wordt bepaald dat de Raad voor Maatschappelijk Welzijn bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert. Dit systeem moet worden georganiseerd op het ambtelijke niveau van het openbaar centrum voor ' maatschappelijk welzijn en dit maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

2 Suggesties, meldingen en klachten

2.1 Toepassingsgebied van dit reglement

Dit reglement behandelt de te doorlopen procedure bij de behandeling van administratieve, suggesties, meldingen of klachten. Het betreffen:

- Suggesties, meldingen of klachten aangaande de werking, organisatie en dienstverlening van het OCMW en haar decentrale diensten (zoals het WZC en de serviceflats)= niet persoonsgebonden suggesties, meldingen en klachten (punt 3).
- Suggesties, meldingen en klachten omtrent het personeel van het OCMW en haar decentrale diensten (zoals het WZC en de serviceflats) = persoonsgebonden suggesties, meldingen /en klachten (punt 4).

De suggesties, meldingen of klachten aangaande beleidsbeslissingen of individuele beslissingen genomen door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, het Bijzonder Comité voor de Sociale dienst of andere beleidsorganen volgen een afzonderlijke procedure (punt 5).

2.2 Definitie

Een suggestie is een positief signaal van een (potentiële) gebruiker², dat belangrijke informatie geeft voor de verbetering van de hulp- en dienstverlening. De gebruiker heeft geen negatief gevoel t.o.v. de hulp- en dienstverlening maar wenst een verbetering (opbouwend) aan te brengen.

Een melding is een melding of uiting van ontevredenheid of ongenoegen van een (potentiële) gebruiker³ dat er op een of andere manier iets niet liep zoals het hoort in verband met de hulp- en dienstverlening of in de wijze waarop hij behandeld werd. Hier heeft de gebruiker een negatief gevoel t.o.v. de hulp- en dienstverlening. Er wordt echter niet aan één van de gestelde formele voorwaarden voldaan om 'als formele klacht aanzien te worden.

Een melding kan geformuleerd worden omtrent:

- het foutief verrichten of niet uitvoeren van een handeling of prestatie;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze door de administratie;
- het afwijken van de vastgestelde timing door de administratie;
- gedragingen die niet- conform de deontologische code van het bestuur zijn.

² Hieronder wordt verstaan: de cliënt en zijn onmiddellijke omgeving, medewerkers van de dienst, ieder ander betrokken persoon

³ idem

Het meermaals (> 2 maal) niet (correct) inspelen op een melding kan aanleiding geven tot het formuleren van een klacht.

Een klacht is een melding of uiting van ontevredenheid of ongenoegen van een (potentiële) gebruiker⁴ dat er op een of andere manier iets niet liep zoals het hoort in verband met de hulp- en dienstverlening of in de wijze waarop hij behandeld werd, In tegenstelling tot een melding is een klacht gebonden aan formele vereisten . .

Formele vereisten hierbij:

- de klacht is schriftelijk ingediend of via mail;
- de klacht is uitdrukkelijk geformuleerd als klacht en de klager aanvaardt de uitvoering van de volledige klachtenprocedure (zie verder). Bij indiening via mail wordt expliciet gevraagd of men de klachtenprocedure wenst te doorlopen (eventueel via extra mail);
- de klacht is niet anoniem en werd ondertekend door de klager (ingeval mail fungeert de signature als handtekening);
- de klacht is ingediend binnen de maand a de aangeklaagde feiten.

Na afweging kunnen meldingen die niet als een formele klacht gesteld zijn toch als een klacht afgehandeld worden indien:

- het functioneren van de dienst of een medewerker problematisch wordt;
- bij meldingen of suggesties geoordeeld wordt dat formele opvolging nodig is.

2.3 Informatie over de procedure

Informatie aangaande de klachtenprocedure wordt overgemaakt:

- aan de medewerkers: tijdens intern werkoverleg en vormingsmomenten, intranet, ...
- aan cliënten: (mogelijk) via huishoudelijke reglementen, infokrantjes, individuele informatie tijdens contacten met de diensten, de website,.... Elke dienst kan zijn informatie aanpassen en uitbouwen volgens de specifieke noden van zijn gebruikers. Het WZC zorgt er bijvoorbeeld voor dat er steeds een aantal meldingsformulieren per kamer beschikbaar zijn.
- aan de mandatarissen in de raad voor maatschappelijk welzijn op regelmatige basis (minimaal 2 maal per jaar).

2.4 Indienen suggesties, meldingen of klachten

2.4.1 Wie?

Suggesties, meldingen of klachten kunnen ingediend worden door elke (potentiële)gebruiker:

- een cliënt;
- iemand uit de onmiddellijke omgeving van de cliënt;
- medewerkers in eigen opdracht of opdracht van de cliënt;
- andere betrokkenen.

2.4.2 Hoe?

indienen van suggesties en meldingen kan:

⁴ idem

- mondeling
- telefonisch
- ideeënbus
- e-mail
- brief
- meldingsformulier al dan niet online (bij voorkeur).

indienen van een klacht kan via:

- ondertekend meldingsformulier
- ondertekende brief
- een klacht die binnenkomt via mail en waarin duidelijk vermeld staat dat het een klacht betreft wordt als geldig beschouwd.

Indien de cliënt omwille van mentale of fysieke reden niet in staat is de formulering te voltrekken zal de medewerker van het OCMW hierin assisteren. Hierbij houdt hij/zij rekening met:

- het risico op foutieve interpretatie van wat de cliënt aandraagt;
- het bestaan van angst en machtsverhoudingen bij cliënt die hem/haar kunnen belemmeren in een open formulering;
- gevaar van loyaliteit t.a.v. collega's, waardoor men een probleem niet wenst te erkennen. Deze procedure wenst niet te veroordelen maar wel te verbeteren.

2.4.3 Wat?

Onderstaande informatie mag worden doorgegeven ingeval suggesties of meldingen en moet worden doorgegeven bij klachten:

- datum;
- het betreft een klacht, melding of suggestie;
- manier indienen (telefoon, fax, enz.);
- naam;
- adres;
- telefoon/ e-mailadres;
- Dienst/persoon waarop suggestie/melding/klacht van toepassing is;
- korte omschrijving van de klacht, suggestie of melding
- eventueel een voorstel tot oplossing;
- handtekening (ingeval klacht). Bij e-mail wordt de e-mail signature onderaan de mail als handtekening aanzien.

2.4.4 Bij wie indienen?

Suggesties, meldingen of klachten kunnen worden ingediend bij:

alle medewerkers (zowel interne als externe diensten) van het OCMW; de voorzitter of andere mandatarissen van het OCMW of de gemeente.-

2.4.5 Wanneer indienen?

- Suggesties en meldingen kunnen te allen tijde worden ingediend.
- Klachten moeten worden ingediend binnen een maand na de feiten.

3. Niet- persoonsgebonden suggesties, meldingen en klachten

3.1 Ontvangst en doorgeve niet- persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten

3.1.1 Suggesties, meldingen of klachten ingediend bij mandatarissen en voorzitter

- Suggesties, meldingen of klachten die door de cliënt worden doorgegeven aan een mandataris/ de voorzitter worden door de mandataris/ de voorzitter of cliënt genoteerd in een meldingsformulier. Ingeval een klacht moet de cliënt/ klager dit formulier ondertekenen.
- De cliënt wordt geïnformeerd omtrent het feit dat de administratie en niet de mandataris, in een afhandeling voorziet. Het formulier wordt door de mandataris overhandigd aan de voorzitter. De voorzitter geeft de suggesties, meldingen of klachten door aan de secretaris.
- De secretaris beoordeelt of het al dan niet een persoonsgebonden klacht, suggestie of melding betreft en geeft de suggesties, meldingen of klachten door aan de bevoegde klachtenbehandelaar.

3.1.2 Suggesties, meldingen of klachten ingediend bij derde partijen

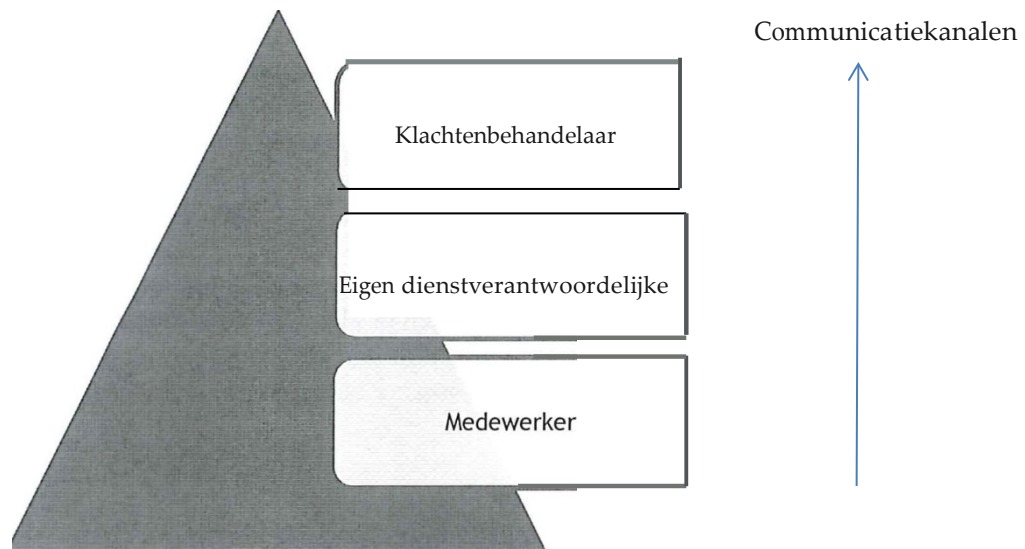
Indien suggesties, meldingen of klachten omtrent een medewerker of werking van het OCMW ingediend worden bij een derde partij (zoals Kind en Gezin) dan zal de derde partij de klacht, suggestie of melding doorgeven aan de secretaris. De derde partij geeft aan de cliënt aan dat het OCMW de verdere afhandeling en informatieverschaffing voorziet. De derde partij zal de cliënt ook op hoogte houden.

3.1.3 Meldingen of klachten ingediend bij het onthaal

Indien suggesties, meldingen of klachten geuit worden aan het onthaal dan zal de onthaalmedewerker de bevoegde behandelaar contacteren en zal de klacht, suggestie of melding rechtstreeks door de cliënt moeten gemeld worden aan de behandelaar. Indien de behandelaar niet aanwezig is wordt de klacht, melding of suggestie genoteerd op het meldingsformulier en door de onthaalmedewerker op een later tijdstip doorgegeven aan de betrokken klachtenbehandelaar. Persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten kunnen enkel doorgegeven worden indien de dienstverantwoordelijke aanwezig is. Indien niet aanwezig wordt de klager gevraagd terug te komen of telefonisch de verantwoordelijke te contacteren.

3.1.4 suggesties, meldingen of klachten ingediend bij medewerkers

Suggesties, meldingen of klachten die binnen een dienst terecht komen bij het personeel worden doorgegeven aan de verantwoordelijke van de eigen dienst. Hij/ zij bezorgt de suggestie, melding of klacht aan de bevoegde klachtenbehandelaar (vaak zal dit de verantwoordelijke zelf zijn).



Opgelet: indien een suggestie, melding of klacht wordt geuit omtrent een personeelslid dan wordt de klager door de medewerker onmiddellijk doorverwezen naar de betrokken verantwoordelijke. medewerkers nemen geen suggesties, meldingen of klachten omtrent andere medewerkers in ontvangst (zie punt 4).

3.2 De betrokken klachtenbehandelaars voor niet- persoonsgebonden suggesties, meldingen en klachten

Niet-persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten worden doorgegeven aan de betrokken klachtenbehandelaar zoals hieronder aangegeven.

- Woonzorgcentrum: de verantwoordelijke opname Sofie Van Raemdonck of de directeur Ellen Vandenbussche
- Thuisdienst gezinszorg: de verantwoordelijke Marleen Vande Cauter
- Thuisdienst poetsdienst en dienstencheques: de verantwoordelijke Anita De Moor
- Thuisdienst warme maaltijden: de verantwoordelijke Anita De Moor
- MMC: de verantwoordelijke Els Vanbilloen
- Onthaalouders: de verantwoordelijke Martine Raes
- Serviceflats: de bestuurssecretaris Leen De Cock
- Sociale dienst: de verantwoordelijke Els Vanbilloen
- Onthaal en secretariaat: de bestuurssecretaris Leen De Cock
- Financiën: de ontvanger Bob Vanfraechem
- Onduidelijkheid: de bestuurssecretaris/secretaris

Indien de klachtenbehandelaar opmerkt dat de suggestie/melding het karakter van een klacht in zich draagt, zal hij/zij de cliënt voorstellen om een formele klacht in te dienen.

Suggesties, meldingen of klachten moeten binnen een dag na ontvangst aan de betrokken klachtenbehandelaar worden bezorgd.

3.3 Treden niet op als behandelaar, mogen wel optreden als ontvanger, voor niet persoonsgebonden administratieve suggesties, meldingen of klachten overeenkomstig het OCMW-decreet:

- de voorzitter van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn;
- de raadsleden;
- mandatarissen van de gemeente.

3.4 Controleren niet persoonsgebonden suggestie, melding, klacht

Na ontvangst van de klacht, suggestie of melding zal de klachtenbehandelaar nagaan of de klacht, suggestie of melding niet in de lijst van reguliere suggesties, meldingen op klachten thuishoort (later "reguliere lijst") genaamd. Indien wel het geval stopt de procedure en volgt geen registratie nog verderzetting van de procedure. We brengen de indiener op de hoogte.

3.5 Registratie en ontvankelijkheidscontrole niet persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten

Meldingen of klachten die niet voorkomen op de reguliere lijst, worden door de klachtenbehandelaar in een daartoe voorzien register geregistreerd (Excellijst) • Suggesties worden niet geregistreerd. Dit register is enkel toegankelijk voor de betrokken klachtenbehandelaar. De aangestelde klachtenbehandelaar registreert de gegevens zoals opgesomd in punt 2.4.3. Bij onvolledigheid van de gegevens contacteert hij de indiener van de melding:

Na registratie voert de dienstverantwoordelijke/klachtenbehandelaar een ontvankelijkheidscontrole uit. Tijdens de ontvankelijkheidscontrole wordt er nagegaan of het OCMW bevoegd is voor de behandeling van de melding of klacht.

Indien de melding of klacht bestemd is voor een derde partij (klacht niet ontvankelijk) dan wordt de cliënt geïnformeerd over het feit dat een andere instantie moet worden aangeschreven. Indien mogelijk wordt de naam van de betrokken instantie doorgegeven. In het register wordt aangegeven of de melding of klacht al dan niet ontvankelijk is.

Dit voorstel wordt goedgekeurd door het managementteam binnen een maand na ontvangst van de klacht (=datum register).

3.6 Verwerken niet persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten

De klachtenbehandelaar onderzoekt, ingeval ontvankelijkheid, of het een suggestie, melding of klacht betreft op basis van de definitie zoals opgenomen in punt 5. Het resultaat van dit onderzoek heeft invloed op de wijze van verwerking.

3.6.1 Verwerken suggestie

De klachtenbehandelaar gaat na of de suggestie de hulp- en dienstverlening kan bevorderen en zal deze indien mogelijk invoeren. Het begeleidende en administratieve personeel van de betrokken dienst en het bevoegde personeel van andere betrokken diensten verzamelen de gegevens die nodig zijn om gevolg te kunnen geven aan de suggestie die tot hun verantwoordelijkheid behoren.

Suggesties worden binnen een maand na ontvangst verwerkt.

3.6.2 Verwerken melding

De klachtenbehandelaar onderzoekt wat mogelijk is om de tevredenheid van de betrokkene te verhogen. Hij gaat na of deze melding de kwaliteit van de dienst kan bevorderen en zal deze verbetering indien mogelijk invoeren. Het begeleidende en administratieve personeel van de betrokken dienst en het bevoegde personeel van andere betrokken diensten verzamelen de gegevens die nodig zijn om gevolg te kunnen geven aan de melding die tot hun verantwoordelijkheid behoren.

Meldingen worden binnen een maand na ontvangst verwerkt.

3.6.3 Verwerken klachten

De klachtenbehandelaar contacteert binnen 7 dagen na ontvangst de klager en licht het verdere verloop van de klachtenprocedure toe. Tevens wordt gepeild naar de verwachtingen van de klager.

De klachtenbehandelaar neemt contact op met de betrokken dienst of medewerker(s) op wie de klacht betrekking heeft, luistert naar hun verhaal en vraagt naar hun voorstellen om de situatie op te lossen. Hij/zij maakt ook van deze interactie een verslag op.

Op basis van dit verslag wordt door de klachtenbehandelaar er een voorstel tot oplossing uitgewerkt. Indien noodzakelijk wordt een voorlopig voorstel opgemaakt. De bestuurssecretaris wordt in kennis gesteld door de klachtenbehandelaar en geeft indien nodig de informatie door aan de secretaris.

Het voorstel of voorlopige voorstel wordt door de klachtenbehandelaar in overleg met het managementteam besproken. Het managementteam moet haar goedkeuring geven en kan aanpassingen adviseren.

3.7 Terugkoppeling niet persoonsgebonden klachten naar de aanbrenger van de suggesties, meldingen of klachten

De aangestelde klachtenbehandelaar geeft mondelinge (telefoon) en schriftelijke feedback (mail of brief) aan de aanbrenger.

Het gevolg dat aan een suggestie of melding gegeven is, wordt geregistreerd. Indien van toepassing, wordt aan de persoon of instantie bij wie de suggestie of melding werd ingediend, een terugkoppeling bezorgd (bv. naar mandatarissen of derde instanties).

Binnen een maand na ontvangst worden suggesties, meldingen of klachten teruggekoppeld. Indien binnen een maand geen antwoord kan geformuleerd worden, wordt de klager op de hoogte gebracht en wordt de nieuwe datum van afhandeling gecommuniceerd. Er wordt steeds mee rekening gehouden dat de wettelijke termijnen niet worden overschreden.

3.8 Afsluiten van de niet persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten

De klachtenbehandelaar noteert de datum van afsluiting en de genomen maatregelen in het register van suggesties, meldingen en klachten.

3.9 Rapportering van de niet persoonsgebonden suggesties, meldingen en klachten

De suggesties, meldingen of klachten opgenomen in het register (dus zowel lopende als afgeronde

dossiers), worden door de klachtenbehandelaar:

- voorgebracht in de eerstvolgende Raad Voor Maatschappelijk Welzijn indien nodig geacht door secretaris;
- besproken tijdens een teamvergadering of intern overleg;
- minimaal twee maal per jaar doorgegeven aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn;
- jaarlijks samengevat en in de respectievelijke jaarverslagen opgenomen.

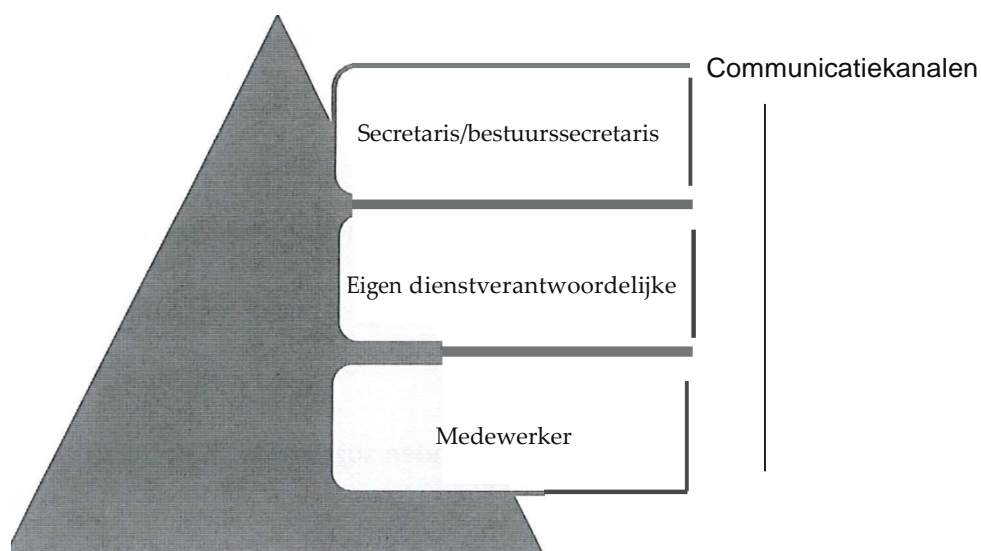
Opgelet: persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten worden gerapporteerd zonder vermelding van de naam.

4 De persoonsgebonden suggesties, meldingen en klachten

4.1 Ontvangsten doorgave persoonsgebonden suggestie, melding of klachten

Indien een suggestie, melding of klacht wordt geuit omtrent een personeelslid dan wordt de klager door de medewerker onmiddellijk doorverwezen naar de betrokken dienstverantwoordelijke of afdelingsverantwoordelijke die bevoegd is tot het behandelen van persoonsgebonden klachten.

Medewerkers nemen geen suggesties, meldingen of klachten omtrent andere medewerkers in ontvangst. Suggesties, meldingen of klachten omtrent personeel kunnen door de klager uitzonderlijk mondeling worden doorgegeven en behoeven niet schriftelijk te gebeuren.



Bij persoonsgebonden suggesties, meldingen en klachten speelt de onderverdeling in type geen rol in de verdere afhandeling. We behandelen een suggestie, melding of klacht op een identieke manier (reden: vaak is het moeilijk om onderscheid in type te maken bij persoonsgebonden klachten. De inhoud van de suggestie, melding, klacht en niet het type zal de behandeling bepalen).

Voor het overige gedeelte zijn dezelfde regels van toepassing als bij de niet persoonsgebonden klachten, suggesties en meldingen.

4.2 Behandelen persoonsgebonden suggestie, melding of klachten

Suggesties, meldingen of klachten met persoonsgebonden karakter zijn onderhevig aan de bepalingen van het administratief statuut.

- Indien de suggestie, melding of klacht gaat over een gebrek aan kennis van een personeelslid, zal deze behandeld worden door de verantwoordelijke van de betrokken dienst. Bij ernstig kennis probleem wordt de secretaris in kennis gesteld.
- Indien de suggestie of melding of klacht het disfunctioneren van een personeelslid betreft moet deze doorgegeven worden aan de verantwoordelijke van de betrokken dienst. De verantwoordelijke die optreedt als klachtenbehandelaar zal de secretaris inlichten.
- Suggesties, meldingen of klachten omtrent de verantwoordelijken van de diensten en de bestuurssecretaris worden doorgegeven aan de secretaris.
- Suggesties, meldingen of klachten omtrent de decretale graden worden doorgegeven aan de Raad voor maatschappelijk welzijn.

Suggesties, meldingen of klachten moeten binnen een dag na ontvangst aan de verantwoordelijke van de betrokken dienst worden bezorgd.

4.3 Registratie en ontvankelijkheidscontrole persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten

Persoonsgebonden suggesties, meldingen en klachten worden geregistreerd in een uniek register, enkel voor de leden van het MAT toegankelijk, waarin de persoonsgebonden suggesties, meldingen en klachten worden genoteerd.

4.4 Verwerken persoonsgebonden suggesties, meldingen of klachten

Bij persoonsgebonden klachten verzendt de dienstverantwoordelijke/ afdelingsverantwoordelijke binnen een week na ontvangst een standaardbrief naar de klager waarin wordt vermeld dat de interne procedures van toepassing bij persoonsgebonden klachten worden opgestart.

De behandelaar werkt een voorstel uit en overlegt dit, afhankelijk van de inhoud van de suggestie, melding op klacht met de secretaris (bestuurssecretaris).

Op initiatief van de secretaris kan een persoonsgebonden suggestie, melding of klacht op het managementteam worden gebracht.

5. Suggesties, meldingen of klachten inzake beleid

Zoals vermeld in punt 4 volgen suggesties, meldingen of klachten aangaande beleidsbeslissingen of individuele beslissingen genomen door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn, het Bijzonder Comité voor de Sociale dienst of andere beleidsorganen een afzonderlijke procedure.

Ingeval een cliënt suggesties, meldingen of klachten omtrent het beleid wenst te uiten dan wordt hij/zij steeds doorverwezen naar de voorzitter van de Raad voor maatschappelijk welzijn. De voorzitter zorgt voor een registratie.

Indien men een officiële klacht wil indienen dient er een onderscheid gemaakt te worden tussen klachten tegen algemene beleidsbeslissingen en klachten tegen beleidsbeslissingen met betrekking tot de persoonlijke levenssfeer.