

**4 2015\_RMW\_00173 Klachtenbehandeling - Jaarrapport 2014 -  
MCOM\_20150224 - RMW\_20150305 -  
Kennismeming**

**Auteur**

*Sven Gerits*

**Motivering**

**Aanleiding en context**

Het OCMW-decreet legt de OCMW's op om te voorzien in een systeem van klachtenbehandeling (art. 203-204). De klachtenbehandeling moet georganiseerd worden op ambtelijk niveau en zo onafhankelijk mogelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. Elk OCMW kan ook een ombudsdienst oprichten of samenwerken met een andere ombudsdienst.

De klachtenbehandeling zowel in de eigen organisatie als deze via de ombudsvrouw is gekoppeld aan strikte uitvoeringstermijnen. De naleving van de uitvoeringstermijnen wordt van nabij opgevolgd door de klachtendienst.

Het jaarverslag van de klachtendienst bevat een overzicht van de ingediende klachten en verbetervoorstellen en wordt jaarlijks besproken op de raad voor maatschappelijk welzijn.

**Argumentatie**

OCMW Antwerpen behandelt niet enkel klachten van OCMW-klanten, maar ook die van hun familie, wettelijke vertegenwoordigers, vertrouwenspersonen, ... Kortom iedere klacht die bij het OCMW Antwerpen wordt ingediend, wordt geregistreerd en behandeld via het systeem van klachtenbehandeling. Ook personeelsleden kunnen klachten melden over de hulp- en dienstverlening van onze organisatie.

Door de klachtenprocedure verzekeren we de burger dat hij een antwoord krijgt op zijn klacht. Daardoor verhogen we zijn tevredenheid. De klachtenopvolging levert ook beleidsinformatie op waardoor we de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen verbeteren.

De gegevens in het jaarrapport klachtenbehandeling komen uit het klachtenregistratieprogramma dat zowel door de centrale Klachtendienst (bij Bestuurszaken) als door de decentrale klachtverantwoordelijken (in de departementen) gebruikt wordt.

De medewerkers van de centrale Klachtendienst:

- zorgen voor de registratie van alle klachten
- geven de klachten door aan de decentrale klachtverantwoordelijken die de klachten behandelen.
- volgen de voortgang van de behandeling van iedere klacht op
- zorgen voor de opmaak van het jaarrapport.

Binnen onze organisatie zien we een klacht als een positief hulpinstrument. Een klacht geeft namelijk nuttige informatie over onze werking en bovendien is deze informatie gratis. Positief omgaan met klachten maakt corrigeren mogelijk. Dat herstelt het vertrouwen van de klant en leidt tot kwaliteitsverbetering in onze dienstverlening.

Vanuit de klachtenopvolging signaleren we structurele knelpunten en formuleren we aanbevelingen om de dienstverlening aan te passen en preventieve maatregelen te nemen. De uitwerking van deze aanbevelingen wordt steeds getoetst aan het financiële draagvlak van de organisatie.

### **Financiële gevolgen**

Nee

## **Besluit**

### **Artikel 1**

De raad voor maatschappelijk welzijn neemt kennis van het jaarrapport klachtenbehandeling 2014.

### **Artikel 2**

Dit besluit heeft in principe geen financiële gevolgen.

## **Bijlagen**

1. Bijlage bij dit besluit:Jaarrapport\_klachtenbehandeling\_2014\_OCMW\_Antwerpen.pdf