

Reglement inzake klachtenbehandeling SVK MECHELEN

Artikel 1

§ 1. Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de dienstverlening van SVK Mechelen.

§ 2. De indiener van een klacht deed één of meerdere pogingen om de klacht rechtstreeks te bespreken met de betrokken medewerker/dienst om op die manier te komen tot een oplossing. In de formele procedure zal er steeds gevraagd worden of dit effectief gebeurde.

§ 3. Een klacht kan o.a. betrekking hebben op:

- het foutief verrichten van een handeling of prestatie;
- het onvriendelijk of ongeleefd verrichten van een handeling;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie.
- ...

§ 4. Meldingen, vragen om informatie, beroepen, bezwaren, suggesties en petitie worden niet beschouwd als klachten.

§ 5. Dit reglement is niet van toepassing op klachten waarvoor een specifieke procedure is voorzien in de wetgeving (onder meer pesten op het werk, ongewenst seksueel gedrag, ...).

Artikel 2

Elke gebruiker van de dienstverlening van SVK Mechelen kan een klacht indienen. Het kan gaan om een huurder, bezoeker, kandidaat...

Artikel 3

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend (via e-mail, fax, per brief of met een klachtenformulier dat SVK Mechelen ter beschikking stelt. Mondelinge formele klachten kunnen tevens bij de klachtencoördinator van SVK worden ingediend. De gegevens van deze klachtencoördinator vindt u op de website: www.svkmechelen.be. Mondelinge opmerkingen waarbij er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden aan de gebruiker worden niet beschouwd als klacht. Deze opmerkingen kaderen in het proces van evaluatie en bijsturing van de hulp- en dienstverlening.

Artikel 4

De klachtencoördinator registreert de klachten en behandelt ze verder. De RVB stelt mevrouw Fabienne Blavier aan als klachtenbehandelaar voor de dossiers waar dit conform artikel 8 van het klachtendecreet genoodzaakt is m.a.w. voor de klachtendossiers die de interne klachtencoördinator van SVK niet kan behandelen.

Artikel 5

Wanneer een klacht bij een medewerk(st)er van een dienst van SVK Mechelen terecht komt, stuurt hij/zij de klacht door naar de klachtencoördinator voor registratie en behandeling.

Artikel 6

Nadat de klachtencoördinator de klacht heeft ontvangen, registreert hij ze (ongeacht of ze wel of niet ontvankelijk is) in een bestand met de volgende gegevens:

1. de datum van de klacht;
2. de identificatiegegevens van de klager: naam en adres, telefoonnummer, eventueel e-mailadres;
3. via welk communicatiekanaal de klacht is gemeld;
4. een korte omschrijving van de klacht;
5. de dienst en eventueel de persoon waarop de klacht betrekking heeft.

Nadat de klacht is afgehandeld, registreert hij:

1. de datum van afhandeling van de klacht;
2. het resultaat van de klachtenbehandeling.

Artikel 7

§ 1. De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek uit.

De klacht is niet ontvankelijk als:

- ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend;
- ze betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- ze betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is;
- ze kennelijk ongegrond is;

- de klager geen belang kan aantonen.
- ze gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid behoren van het bestuur van SVK Mechelen;
- SVK Mechelen geen betrokken partij is.

§ 2. Onontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure. De klachtencoördinator deelt aan de klager met een gemotiveerde brief mee waarom de klacht als niet-ontvankelijk wordt beschouwd.

Indien de niet-ontvankelijkheid voortvloeit uit de onbevoegdheid van het bestuur, verwijst de brief de klager, indien mogelijk, door naar de instantie die zijn klacht kan behandelen.

Artikel 8

De klachtencoördinator richt zich tot:

- bij een klacht betreffende een dienst of een medewerker van een dienst: het diensthoofd (of zijn vervanger).
- bij een klacht betreffende een diensthoofd: de coördinator
- bij een klacht betreffende de coördinator: Mevrouw Fabienne Blavier

Artikel 9

Binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoordbrief of antwoordmail naar de klager die in elk geval de volgende elementen vermeldt:

- ontvangstbevestiging van de klacht;
- korte omschrijving van de klacht;
- vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is en indien de klacht onontvankelijk is de motivering waarom ze niet-ontvankelijk is;
- de naam en contactgegevens van de klachtencoördinator.
-

Artikel 10

De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht. Hij/zij informeert zich zo nodig bij de betrokken medewerker over de feiten waarover geklaagd wordt en neemt de conclusies van het gesprek op in een verslag.

Artikel 11

Ter afhandeling van de klacht stuurt de klachtencoördinator aan de klager een antwoordbrief met de conclusies van het onderzoek en dit binnen de 45 kalenderdagen na indiening van de klacht.

Artikel 12

De klacht wordt als afgesloten beschouwd wanneer de klager het antwoord heeft ontvangen en het klachtenregister volledig is ingevuld.

Artikel 13

De klachtencoördinator houdt bij de klachtenbehandeling maximaal rekening met de Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur.

Artikel 14

De klachtencoördinator bezorgt jaarlijks het overzicht van de klachten en een korte toelichting omtrent de behandeling ervan aan het directiecomité en de raad van bestuur. Jaarlijks gebeurt een rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst en Inspectie RWO. Tevens wordt de klachtenrapportering opgenomen in het jaarverslag.

Artikel 15

Dit reglement treedt in werking op 13/11/2020.