

BESLUIT RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN VAN HAMME IN ZITTING VAN 23/02/2026

Referentienummer agendapunt: RMW/2026/000

Klachtenbehandeling en meldpunt - reglement - goedkeuring

TOELICHTING:

Dit reglement legt het concrete systeem vast inzake de organisatie rond klachtenbehandeling. Zowel gemeente als OCMW hadden reeds een formeel uitgewerkt systeem dat werd opgenomen in de jaarlijkse rapportering van het meldpunt, doch de huidige werkwijze van het OCMW verliep analoog aan die van de gemeente; daarom wordt voorgesteld om dezelfde werkwijze te hanteren als de gemeente en deze te formaliseren. De tekst van het reglement loopt integraal gelijk met de procedure zoals die werd opgenomen in het meldpuntrapport (behoudens enkele wijzigingen van termen, zoals 'diensten lokaal bestuur' in plaats van 'gemeentediensten'), wat wil zeggen dat er niks wordt gewijzigd aan de werkwijze. Termen die níet van toepassing zijn op een OCMW-omgeving, zoals 'gemeentelijke onderwijsinstellingen', werden niet geschrapt, omwille van de leesbaarheid en om een eenduidige procedure te bekomen.

JURIDISCHE CONTEXT:

- De raad voor maatschappelijk welzijn is bevoegd op grond van artikel 302 van het decreet lokaal bestuur.
- Artikel 302 van het decreet lokaal bestuur: de raad voor maatschappelijk welzijn organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.
- Artikel 303 dat bepaalt dat het systeem van klachtenbehandeling wordt georganiseerd op het ambtelijke niveau en dat dit maximaal onafhankelijk is van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. Dit systeem geldt tevens als onderdeel van het organisatiebeheersingssysteem, zoals bepaald in artikel 218 decreet lokaal bestuur.
- Het reglement klachtenbehandeling zoals goedgekeurd in zitting van de OCMW-raad van donderdag 25 oktober 2012.
- Het reglement inzake participatie zoals goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn van heden.

FEITEN, CONTEXT EN ARGUMENTERING:

- In zitting van 7 december 2004 verleende het college van burgemeester en schepenen zijn principiële goedkeuring aan de oprichting van een centraal meldpunt voor allerlei vragen, suggesties, knelpunten en klachten met betrekking tot de gemeente. Dit standpunt werd definitief bevestigd in zitting van 21 februari 2006. Als startdatum werd 1 april 2006 vastgelegd.
- De opstart van het centraal meldpunt werd gezien als een service aan de bevolking, een hulpmiddel tot een doeltreffende klachtenbehandeling, een aanzet tot een kwalitatieve dienstverlening en een element van organisatiebeheersing.
- Het decreet lokaal bestuur bepaalt dat de raad voor maatschappelijk welzijn dergelijk systeem vastklijkt via reglement.
- Het voorstel (analoog reglement aan dat van de gemeente) werd besproken in het vast bureau in zitting van 2 februari 2026.

- Het decreet lokaal bestuur bepaalt eveneens in artikel 303 dat jaarlijks wordt gerapporteerd aan de raden.

BESLUIT:

Enig artikel.

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt het reglement rond klachtenbehandeling goed zoals hieronder beschreven en beslist het reglement klachtenbehandeling OCMW zoals goedgekeurd in zitting van 25 oktober 2012 op te heffen.

Artikel 1 - Oprichting van het meldpunt

In zitting van 7 december 2004 verleende het college van burgemeester en schepenen zijn principiële goedkeuring aan de oprichting van een centraal meldpunt voor allerlei vragen, suggesties, knelpunten en klachten met betrekking tot de gemeente. Dit standpunt werd definitief bevestigd in zitting van 21 februari 2006. Als startdatum werd 1 april 2006 vastgelegd.

De opstart van het centraal meldpunt werd gezien als een service aan de bevolking, een hulpmiddel tot een doeltreffende klachtenbehandeling, een aanzet tot een kwalitatieve dienstverlening en een element van organisatiebeheersing.

Artikel 2 - Centraal meldpunt

§1. De burgers krijgen de kans om op verschillende manieren allerlei knelpunten, klachten, vragen en suggesties aan de diensten van het lokaal bestuur te melden. Dit kan gaan over problemen met het onderhoud van wegdek, voetpaden, onderhoud openbaar groen, zwerfvuil, sluikestorten, allerlei overlast, straatverlichting, verkeersborden, straatmeubilair, verkeer, leefbaarheid in de wijken, gemeentelijke dienstverlening, enz.

§2. De meldingen kunnen als volgt worden overgemaakt:

- telefonisch op het nummer 052 47 55 00;
- via e-mail op het e-mailadres meldpunt@hamme.be;
- persoonlijk, tijdens de openingsuren van het AC Nieuwstraat;
- via het online formulier dat terug te vinden is op de startpagina van de gemeentelijke website.

§3. Klachten, meldingen, suggesties en vragen waarmee de burger zich aanmeldt bij één van de teams worden niet in het centrale meldingssysteem ingebracht. Meldingen die meerdere klachten, vragen of suggesties bevatten worden elk afzonderlijk behandeld. De meldingen zijn steeds op naam. Anonieme meldingen worden niet behandeld. Wel kan de burger vragen om bij de afhandeling van bepaalde meldingen de nodige discretie over zijn identiteit in acht te nemen.

Artikel 3 - Werkwijze

§1. Alle meldingen worden op één centraal punt verzameld, maar nadien gedecentraliseerd per team afgewerkt. De meldingen moeten betrekking hebben op de diensten en instellingen van het lokaal bestuur of op de autonome gemeentebedrijven. Onder de diensten en instellingen van het lokaal bestuur worden verstaan:

- de eigen teams en administratie;
- de gemeentelijke onderwijsinstellingen;
- de gemeentelijke openbare bibliotheek;
- de extern verzelfstandigde agentschappen;
- de gemeentelijke adviesraden.

§2. Meldingen kunnen ook betrekking hebben op openbare en gemengde dienstverlenende instellingen/bedrijven die op het grondgebied van de gemeente werkzaam zijn:

- de lokale politie;

- de brandweer.

Volgende zaken kunnen niet via het centraal meldpunt in behandeling worden genomen:

- algemeen geldende voorschriften of reglementeringen
- het algemeen beleid van het lokaal bestuur;
- domeinen die buiten de bevoegdheidssfeer van het lokaal bestuur Hamme of de dienstverlenende instellingen of bedrijven vallen;
- aangelegenheden waarvoor de klager zich tot de voogdijoverheid of tot een administratief rechtscollege kan of had kunnen wenden;
- aangelegenheden waarvoor de klager het initiatief tot een burgerlijk rechtsvordering nam of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld

§3. Het centrale meldpunt - Team communicatie - zorgt voor de registratie en de verspreiding van de meldingen naar de bevoegde teams. Daar worden ze door de klachtenverantwoordelijke verder behandeld. Van hem/haar wordt verwacht dat hij/zij het verloop van de meldingen opvolgt en de nodige feedback geeft. De teams zorgen dus zelf voor een intern opvolgingssysteem en het respecteren van de behandelingstermijnen.

§4. Ook de meldingen die binnenkomen via de wijkraden of wijkcomités worden aan het centraal meldpunt overgemaakt. Het gemeentepersoneel en personeel OCMW, evenals mandatarissen, kunnen bepaalde problemen - bij voorkeur - via het centrale meldpunt aanbrengen. Op deze manier volgen ook deze meldingen de gewone procedure van klachtenbehandeling.

§5. Meldingen die via het centraal meldpunt binnenkomen en bestemd zijn voor de politie of de wijkagenten, worden eveneens geregistreerd en aan de politiekezone overgemaakt. De evaluatie ervan gebeurt door de eigen politiediensten.

Artikel 4 - Procedure

Binnen de week ontvangt de burger van het centraal meldpunt een ontvangstmelding van de klacht/vraag/suggestie. Het centraal meldpunt maakt het dossier over aan het bevoegde team dat de klacht/vraag/suggestie onderzoekt en tegelijk naar een oplossing streeft.

Maximum twee weken na de melding wordt door het betrokken team een (schriftelijk voorstel van) oplossing aan de burger meegedeeld. De effectieve uitvoering van de voorgestelde oplossing moet *binnen de twee maanden* tot een definitieve oplossing leiden.

Indien er zich problemen voordoen bij de uitvoering en bij de naleving van deze termijnen - waardoor er geen oplossing binnen de twee maanden mogelijk is - wordt de burger opnieuw op de hoogte gebracht van de verdere stappen en van een eventuele verlenging van de voorziene termijn.

Artikel 5 - Rapportering

Een globaal overzicht van de binnengekomen meldingen wordt bijgehouden door de coördinator van het meldpunt. De coördinator rapporteert de nog lopende klachten of meldingen op geregelde tijdstippen aan de teamverantwoordelijke. Meldingen of klachten zonder gevolg worden indien nodig doorgestuurd naar het vast bureau of het managementteam. Jaarlijks wordt gerapporteerd aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de klachten ingediend tegen het OCMW.

Artikel 6 - Begeleidingscommissie

Voor de werking van het centraal meldpunt wordt voorzien in een begeleidingscommissie, bestaande uit de burgemeester, een delegatie vanuit Team communicatie en de fractievoorzitters. Deze commissie zal als 1 globale commissie werken voor zowel gemeente als OCMW.