



Charter van de ombudsdienst van CDSCA

Inhoud

1. Doelstelling van de ombudsdienst.....	3
2. Bevoegdheden van de ombudsdienst.....	3
3. Engagements van de ombudsdienst	4
3.1. Objectiviteit – onpartijdigheid - autonomie.....	4
3.2. Klantgerichtheid	4
3.3. Naleving van de reglementering	5
3.4. Vragen voor correctie en aanbevelingen	5
3.5. Naleving van de waarden van de CDSCA.....	5
3.5.1. Integriteit	5
3.5.2. Vertrouwen - discretie	5
3.5.3. Professionalisme	5
3.5.4. Billijkheid.....	6
3.5.5. Respect.....	6
3.5.6. Openheid.....	6
4. Engagements van het Directiecomité	6

Charter van de ombudsdienst van CDSCA

1. Doelstelling van de ombudsdienst

De ombudsdienst werd speciaal gecreëerd om externe klachten over de werking van de CDSCA te ontvangen en te behandelen.

De CDSCA voorziet in de sociale en culturele behoeften van de begunstigen door de organisatie van activiteiten en door het toekennen van voordelen die rechtstreeks of indirect in verband staan met volgende activiteiten: Sociale bijstand, Ondersteuning aan families, Huisvesting, Vakanties, Commerciële activiteiten, Hospitalisatieverzekering.

Omdat ze van de klant zelf komen, zijn klachten een bijzonder interessante bron van informatie. De oprichting van een ombudsdienst maakt daarom deel uit van een klantgerichte aanpak en de globale kwaliteitsbenadering van de CDSCA die gericht is op een continue verbetering van zijn werking. De ombudsdienst functioneert binnen dit kwaliteitskader, waarbij klachten worden gezien als kansen op vooruitgang die kunnen leiden tot een verbetering van de verschillende processen van de CDSCA en daarmee tot klanttevredenheid.

De ombudsdienst is erop gericht de geloofwaardigheid en betrouwbaarheid van de CDSCA als overheidsdienst te vergroten.

2. Bevoegdheden van de ombudsdienst

De ombudsdienst is bevoegd voor het behandelen van alle externe klachten over de CDSCA. Om de mogelijkheden tot verbetering voor de CDSCA te maximaliseren, wordt de definitie van klacht in de meest ruime zin van het woord genomen: het gaat om iedere uiting van ontevredenheid over de diensten verleend door de CDSCA of over het functioneren ervan. Deze klacht kan betrekking hebben op de dienstverlening zelf, op de resultaten van de dienstverlening, de manier waarop de dienst werd uitgevoerd of de toepassing van een bestaande reglementering.

Mondelinge klachten worden ofwel schriftelijk bevestigd ofwel geformuleerd tijdens een afspraak met de ombudsdienst. Anonieme klachten worden niet behandeld door de ombudsdienst maar worden aan de Administrateur-generaal overgemaakt voor verder gevolg.

Daarenboven zijn de volgende klachten niet-ontvankelijk:

Klachten die geen betrekking hebben op een precies feit, maar eerder vage en/of algemene kritiek vormen;

Klachten die betrekking hebben op feiten waarvan het meest recente feit zich meer dan een jaar voor de datum van het indienen van de klacht heeft voorgedaan, tenzij de wetgeving een andere termijn voorziet;

Klachten die enkel betrekking hebben op de inhoud van de wetgeving, op een politieke beslissing of op het intern reglement van onze respectievelijke diensten;

Klachten die al het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure of van een administratief beroep;

Klachten naar aanleiding van een klacht die al werd behandeld en waarvoor geen enkel nieuw element werd aangevoerd.

De klager kan zich met zijn klacht wenden tot de betrokken dienst om de situatie op een meer rechtstreekse manier proberen op te lossen met de betrokken partijen. De ombudsdienst kan enkel ingeschakeld worden wanneer met de dienst geen oplossing kan worden gevonden. In dergelijke gevallen komt de ombudsdienst tussen als tweedelijnsdienst voor de behandeling van klachten.

De klager kan zich indien gewenst ook rechtstreeks richten tot de ombudsdienst. De ombudsdienst behandelt de klacht in dat geval in de eerste lijn. Dit betekent dus dat, in geval van een meningsverschil betreffende het antwoord, de klager zich rechtstreeks kan richten tot de Federale Ombudsman indien hij zijn klacht door een tweedelijnsdienst wenst behandeld te zien.

3. Engagements van de ombudsdienst

In de uitvoering van zijn taken gaat de ombudsdienst engagements aan op verschillende niveaus.

3.1. Objectiviteit – onpartijdigheid - autonomie

De ombudsdienst streeft ernaar klachten op een objectieve manier te behandelen en blijft onpartijdig tijdens alle fasen van het behandelingenproces van de klacht.

De ombudsdienst zal met name trachten om het standpunt van de klager zo goed mogelijk weer te geven bij de gecontacteerde diensten.

Bij de beoordeling van een klacht verwijst de ombudsdienst naar de ombudsnormen, zoals ontwikkeld door de Federale Ombudsman. Door iedere klacht in functie van deze principes te onderzoeken, garandeert de ombudsdienst een objectief antwoord op basis van de aard van de klacht.

Voorafgaand aan de verzending ervan, wordt het antwoord gericht aan de klager nagekeken door de Administrateur-generaal van de CDSCA die d.m.v. zijn handtekening verklaart kennis te hebben genomen van de klacht en het antwoord gericht aan de klager. Deze handtekening maakt het ook mogelijk om het nodige budget vrij te maken wanneer een financiële compensatie wordt voorgesteld aan de klager.

Om de objectiviteit, onpartijdigheid en de autonomie van de ombudsdienst te garanderen, wordt de dienst onder de hoede genomen door de dienst interne audit, kwaliteit en preventie.

3.2. Klantgerichtheid

De ombudsdienst is klantgericht, zowel intern als extern. Dit houdt in dat de dienst zich ertoe verbindt om beschikbaar te zijn op de tijdstippen en locaties die worden aangegeven op de website van de CDSCA.

De personeelsleden van de ombudsdienst werken constructief samen met de diensten van CDSCA. Ze nemen de tijd om te luisteren naar personen die zich tot hen richten in het kader van een klacht. Ze trachten de klachten binnen een redelijke termijn te behandelen en zorgen ervoor dat ze beschikbaar zijn om de klagers te informeren over de behandeling van hun klacht zodra deze dit wensen.

Wanneer een ingediende klacht eerder een vraag voor informatie blijkt te zijn, of wanneer die niet binnen de bevoegdheid van de CDSCA valt, moet de ombudsdienst in de mate van het mogelijke de klager doorverwijzen. Daartoe stuurt de ombudsdienst de aanvraag door naar het (interne) diensthoofd of naar de betrokken (externe) organisatie en stuurt tegelijkertijd een antwoord naar de klager met de gegevens van de (interne) dienst of de betrokken (externe) organisatie. Wanneer de ombudsdienst een verzoek voor informatie voor nuttig gevolg doorstuurt naar de bevoegde interne dienst, krijgt de ombudsdienst altijd een kopie van het antwoord om een maximaal leereffect te creëren. Hoewel informatieverstrekking niet binnen de doelstellingen van de ombudsdienst valt, is dit een meerwaarde voor de dienstverlening van de CDSCA.

3.3. Naleving van de reglementering

De ombudsdienst leeft altijd de wetgeving na en houdt rekening met de grenzen ervan bij de behandeling van een klacht. De dienst neemt geen standpunt in over de gegrondheid van een wettelijke of reglementaire bepaling.

3.4. Vragen voor correctie en aanbevelingen

De analyse van de ontvangen klachten is een belangrijk element binnen een performant kwaliteitssysteem dat gericht is op voorrdurende verbetering.

Wanneer de analyse van de klacht het bestaan van een alleenstaand probleem en de noodzaak om dit te verhelpen aan het licht brengt, dan dient de ombudsdienst een verzoek tot verbetering in bij de betrokken dienst.

Indien de analyse daarentegen een structureel probleem binnen de organisatie aan het licht brengt, dan richt de ombudsdienst een aanbeveling aan de directie

3.5. Naleving van de waarden van de CDSCA

In de uitoefening van zijn taken verbindt de ombudsdienst zich er ook toe de waarden van de CDSCA na te leven.

3.5.1. Integriteit

De leden van de ombudsdienst zijn integer. Ze zijn betrouwbaar en plichtsbewust in de uitoefening van hun taken. Ze zijn ook aandachtig voor belangenconflicten die kunnen opduiken bij de behandeling van een klacht.

3.5.2. Vertrouwen - discretie

Les membres du service de médiation se montrent dignes de confiance, tant vis-à-vis des collaborateurs internes que des plaignants. Ils s'engagent à rester discrets concernant les éléments qui sont portés à leur connaissance et ne communiquent à autrui que les éléments nécessaires au traitement d'une plainte.

Les membres du service de médiation créent un climat positif dans lequel chacun a sa chance et chacun prend ses responsabilités. Lorsqu'une erreur ou un manquement est mis(e) en évidence dans un dossier, le service de médiation se concentrera davantage sur la mise en place de solutions que sur la recherche du coupable.

3.5.3. Professionalisme

De ombudsdienst voert zijn taken op een doeltreffende manier uit. Er wordt gezocht naar kwaliteit in de behandeling van de dossiers. De gemaakte afspraken worden nageleefd.

3.5.4. Billijkheid

De personeelsleden van de ombudsdienst zijn rechtvaardig en redelijk in de uitoefening van hun functie. Ze nemen naar eer en geweten een standpunt in en de voorgestelde oplossingen houden rekening met het evenredigheidsbeginsel. Ze zijn menselijk in de behandeling van klachten en vermijden daarbij voorkeursbehandelingen.

3.5.5. Respect

De personeelsleden van de ombudsdienst luisteren naar de anderen en houden rekening met ieders persoonlijkheid. Ze blijven rustig en beleefd onder alle omstandigheden.

3.5.6. Openheid

De personeelsleden van de ombudsdienst pakken de dialoog met derden constructief aan. Ze communiceren op een transparante manier betreffende hun actie en leven daarbij de vertrouwelijkheid na die inherent is aan bepaalde dossiers. Ze staan open voor initiatief en feedback.

4. Engagements van het Directiecomité

Het Directiecomité verbindt zich ertoe om de beslissingen van de ombudsdienst niet te beïnvloeden bij de behandeling van een klacht en erkent de onpartijdigheid van de ombudsdienst.

Wanneer hun diensten worden gevraagd in het kader van de behandeling van een klacht, verbinden de leden van het Directiecomité zich ertoe om geen enkel element dat nuttig is voor het onderzoek te verbergen.

Gevalideerd door het Directiecomité op 6 Octobre 2022



Aline DEWORME
Administrateur-generaal