



Aan het NATIONAAL BESTUUR

DOC. 2012/70

Auteur
DU

Referentie
ML/Mm/

Brussel
21.09.2012

"CHARTER ACV OMBUDSDIENST"

1. Doelstelling

Het ACV is uitgegroeid tot een organisatie met 1,7 miljoen leden en 3.700 medewerkers. Eén van de succesfactoren van het ACV is zeker en vast de combinatie van collectieve en individuele belangenverdediging. Het ACV kan in dan ook steunen op een goed georganiseerd en werking en beschikken over een performante en efficiënte dienstverlening.

Dit laat niet weg dat de toegenomen mondigheid en een terechte kritische ingesteldheid van de leden van het ACV aanleiding geeft tot meer vragen en bemerkingen over de dienstverlening en de werking van het ACV. We moeten elke vraag, bezwaar en klacht van onze leden ernstig nemen en zoeken naar passende oplossingen. Dit dient te gebeuren in openheid en verantwoordelijkheid ten aanzien van de leden. De oprichting van de ombudsdienst dient in dit kader te worden gezien.

De ombudsdienst zal de vraag, bezwaar en klacht van de leden systematisch op een onafhankelijke en objectieve wijze behandelen en zorgen voor een degelijk antwoord. De ombudsdienst moet een meerwaarde betekenen voor de dienstverlening en de werking. Het dient een positief instrument te zijn die een bijdrage kan leveren aan de verbetering van de organisatie.

Met de ombudsdienst wordt aan de leden een kans gegeven hun verhaal, hun vraag, hun klacht intern in het ACV een plaats te geven. De leden krijgen de kans, indien zij denken en blijkt dat hun rechten niet zijn gerespecteerd, hun dossier op een open, objectieve wijze, te laten bekijken.

2. Plaats in de organisatie

Voor wie

De ACV ombudsdienst richt zich tot de leden van het ACV. Bij meldingen waarin de integriteit van werknemers of het imago van het ACV in het gedrang is zal de ombudsdienst de nodige stappen ondernemen. De ACV organisaties van het ACV kunnen zich wenden tot de ombudsdienst indien de rechten van het ACV lid door een probleem in dienstverlening of werking in het gedrang komen.

Werkterrein

De ombudsdienst kan maar goed werk leveren wanneer de dienst kan optreden voor het ganse ACV.

De dienst

De ombudsdienst van het ACV werkt binnen het geheel van het ACV. De dienst zal op een onafhankelijke en objectieve manier vragen, bezwaren en klachten met betrekking tot de dienstverlening en functionering van het ACV behandelen, met bemiddeling bij signalen inzake moeilijke verhoudingen tussen organisatie, militanten en leden.

De dienst zal werken in overeenstemming met de rechtsregels en interne regelgeving van het ACV en haar deelorganisaties. Het is de taak van de dienst vragen, bezwaren en klachten op een discrete wijze grondig en onpartijdig te onderzoeken met aandacht voor transparantie en klantvriendelijke procedures. De dienst dient vragen, bezwaren en klachten grondig te onderzoeken en indien nodig bemiddelen om te komen tot een redelijke en evenredige oplossingen. De ombudsdienst zal binnen een redelijke termijn streven naar een passende oplossing en indien nodig een billijk herstel nastreven in belang van het lid en de organisatie. In deze zin dient te gebeuren binnen een redelijke termijn. De dienst moet klantgericht zijn en hoffelijk in de omgang van zowel indieners als betrokken organisaties en medewerkers van het ACV. De dienst zal aan alle betrokkenen bij een vraag, bezwaar of klacht een gemotiveerde besluitvorming overmaken bij het afsluiten van een dossier. Het is noodzakelijk dat de dienst respectvol omgaat met ingediende vragen en klachten met in acht name van het beroepsgeheim.

Indien een ingediende vraag, bemerking of klacht niet in aanmerking komt voor een behandeling door de ombudsdienst wordt betrokkene gericht doorverwezen naar de juiste (interne of externe) instantie.

Relatie met de organisatie

Zoals reeds eerder aangehaald zal de dienst werken binnen de organisatie als autonome dienst. De ombudsdienst kan maar effectief zijn wanneer er vertrouwen, medewerking en respect is vanuit alle medewerkers, diensten en deelorganisaties. In het kader van een positieve samenwerking kan de ombudsdienst geen beslissingen en sancties nemen, maar dient vanuit een moreel gezag en via samenwerking en bemiddeling komen tot passende oplossingen.

Engagement

Alle organisaties van het ACV engageren zich om in vertrouwen actief en op een positieve wijze samen te werken met de ombudsdienst en binnen een redelijke termijn in te gaan op de vragen van de ombudsdienst.

Dit houdt ook in het engagement van alle organisaties binnen het ACV om ingeval van fouten de bemiddeling van de ombudsdienst te aanvaarden bij het zoeken naar een passende en aanvaardbare oplossing en een billijk herstel.

De vragen, bezwaren of klachten

De ombudsdienst is geen vervanging van de normale dienstverlening. De ombudsdienst zal dan ook dossiers behandelen die de normale weg binnen de dienstverlening hebben gevolgd. De ombudsdienst moet een motivatie zijn om de bestaande dienstverlening, bemiddelingssystemen in de verschillende organisaties van het ACV te versterken.

Van signaalfunctie tot aanbevelingen

De ombudsdienst dient aandachtig te zijn voor de opvang van signalen van leden over de werking en dienstverlening van het ACV in het algemeen of deelorganisaties in het bijzonder. Het is de bedoeling deze signalen zo snel mogelijk om te zetten in een actie op zoek naar oplossingen. Individuele bemerkingen kunnen een collectieve oplossing vragen.

De ombudsdienst zal een systematische registratie doen van alle vragen, bemerkingen en klachten. Dit dient op de eerste plaats te lijden tot een strikte opvolging of doorverwijzing van een dossier, maar ook in een functionele rapportering. De dienst zal op permanente wijze rapporteren aan de voorzitter en het dagelijks bestuur en jaarlijks een omstandig rapport voorleggen aan het bestuur van het ACV. Het rapport moet vooral focussen op resultaten en oplossingen. In dit kader is het de bedoeling dat aanbevelingen worden voorgelegd.

3. Opdrachten

De opdracht van de ombudsdienst houdt o.a. in:

- Het vrijwaren van de rechten van de leden.
- Onderzoeken en bemiddelen in het zoeken van oplossingen bij vragen, bezwaren en klachten m.b.t. de dienstverlening van het ACV.
- Onderzoeken en bemiddelen in het zoeken van oplossingen bij vragen, bezwaren en klachten inzake de werking van het ACV.
- Het onderzoeken van en bemiddelen bij bezwaren en klachten m.b.t. de deontologische houding van de medewerkers en het vinden van passende oplossingen .

Uitgaande van bovenstaande opdrachten heeft de ombudsdienst tot taak:

- Jaarlijks te rapporteren aan het dagelijks bestuur en het bestuur van het ACV en bij eenvoudige vraag aan de voorzitter of instanties van het ACV.
- Het formuleren van voorstellen en aanbevelingen aan het dagelijks bestuur en het bestuur van het ACV met betrekking tot de dienstverlening en de werking van het ACV.

4. Interne regelgeving ombudsdienst

- **Met welke vragen, bezwaren en klachten kan men terecht bij de ombudsdienst ?**

Leden

De ombudsdienst staat ten dienste van de leden van het ACV.

De ombudsdienst zal dossiers pas kunnen behandelen indien de normale procedure en/of werkwijze is gevolgd. De ombudsdienst is geen vervanging van de eerstelijns dienstverlening. De dienst richt zich dan ook in eerste instantie tot klachten die een zekere oplossing hebben gekregen. Er is ruimte voor ernstige klachten die niet meteen worden gedetecteerd of opgevangen binnen het normale dienstverleningsnetwerk van de organisatie.

Voorbeelden van klachten zijn:

- *Ontevredenheid over een beslissing van het ACV m.b.t. een individueel dossier.*

- *Ontevredenheid over de dienstverlening*
- *Bezwaren, vragen of klachten over de werking en organisatie van het ACV, haar deelorganisaties en diensten.*
- *Bemerkingen m.b.t. de opvolging en het langzame verloop van een bepaald dossier*
- *Vragen over bereikbaarheid van bepaalde diensten*
- *Onheuse behandeling in de dienstverlening van het ACV*
- *Een probleem waarvoor men niet direct een passend aanspreekpunt vindt in de ACV dienstverlening.*
- *Meldingen door klokkenluiders*

Indien een ingediende vraag, bemerking of klacht niet in aanmerking komt voor een behandeling door de ombudsdienst wordt betrokkene gericht doorverwezen naar de juiste (interne of externe) instantie.

De ombudsdienst zal volgende vragen, bezwaren en klachten niet behandelen:

- *Anonieme klachten worden geregistreerd en doorgestuurd aan de betrokken organisatie maar niet verder behandeld. **
 - *Vragen, bezwaren en klachten komende van een niet-lid van het ACV worden geregistreerd en doorgestuurd aan de betrokken organisatie maar wordt niet verder behandeld.**
 - *Bezwaren en klachten m.b.t. politieke besluitvorming of beleid van het ACV of deelorganisaties, democratische besluitvorming binnen de werking van het ACV worden overgemaakt aan de betrokken organisatie / verantwoordelijke.*
 - *Vragen naar informatie, dossiers die horen in de eerstelijns dienstverlening worden doorverwezen naar de desbetreffende dienstenplaats.*
 - *Een door een ACV organisatie of dienst afgesloten dossier wordt slechts verder behandeld indien het besluit in het dossier niet ouder is dan 6 maand voorafgaand aan de indiening bij de ombudsdienst.*
 - *De ombudsdienst komt niet tussen in gerechtelijke dossiers en lopende procedures. Bemerkingen m.b.t. de opvolging en het langzame verloop van een bepaald dossier kunnen wel worden ingediend.*
 - *Bemerkingen, bezwaren en klachten die betrekking hebben op een besluit waarbij de beslissing of het initiatief buiten het ACV liggen worden niet behandeld door de ombudsdienst maar maken deel uit van een concrete doorverwijzing.*
- Bij aangemelden waarin de integriteit van werknemers of het imago van het ACV in het gedrang is zal de ombudsdienst de nodige stappen ondernemen, ongeacht de oorsprong van de klacht.

Organisaties

De ACV organisaties van het ACV kunnen zich wenden tot de ombudsdienst indien de rechten van het ACV lid, een groep van leden door een onduidelijkheid in afspraken of probleem in dienstverlening of werking in het gedrang komen. De ombudsdienst kan indien nodig bemiddelen en aanbevelingen doen teneinde de rechten van de leden maximaal te vrijwaren.

• **Hoe klacht indienen?**

De bereikbaarheid van de dienst moet laagdrempelig worden gehouden om alle leden de kans te geven bij ernstige bezwaren of klachten contact te kunnen opnemen. De leden kunnen toegang krijgen tot de dienst langs:

- email: ombudsdienst@acv-csc.be
- Telefoon: een specifiek aan de ombudsdienst toegewezen telefoonnummer.
- Brief: ACV Ombudsdienst, Haachtsesteenweg 579, 1030 Brussel

• **Klachtenformulier**

Een klachtenformulier wordt ter beschikking gesteld van de leden. Dit is beschikbaar op de website van het ACV. Dit klachtenformulier kan ook beschikbaar zijn via kennismakingsbrochures met het ACV, eventueel een specifieke folder over de ACV ombudsdienst.

• **Procedure klachtenbehandeling**

De klachten worden opgevolgd volgens een vaste procedure.

- Ontvangst van de klacht.
Bij ontvangst van een klacht wordt de klacht:
 - Geregistreerd
 - Nagegaan of alle gegevens aanwezig zijn
Indien niet alle gegevens aanwezig zijn wordt de indiener gevraagd bijkomende informatie te verstrekken.
 - Nagegaan of de klacht ontvankelijk is.
Indien een klacht onontvankelijk is wordt dit schriftelijk gemotiveerd aan de indiener.
 - Indien een klacht niet door de ombudsdienst kan worden behandeld wordt een concrete en gerichte doorverwijzing gedaan met de nodige contactgegevens van een dienst die wel een oplossing kan bieden.
- Eerste kennisgeving aan de indiener
Binnen een periode van 7 werkdagen wordt de indiener in kennis gesteld van de ontvankelijkheid van zijn klacht en welke opvolging hieraan wordt gegeven.
- Kennisgeving aan de organisatie waarop het bezwaar of klacht betrekking heeft.
De eindverantwoordelijke van de organisatie is de contactpersoon voor de ombudsdienst.
De betrokken organisatie wordt in kennis gesteld van het bezwaar of klacht met de vraag de nodige informatie over te maken aan de ombudsdienst.
Er wordt gevraagd aan de organisatie of dienst om binnen de periode van 14 werkdagen de ombudsdienst in kennis te stellen van de gevraagde informatie.
- Onderzoek door de ombudsdienst
De ombudsdienst kan eigen initiatieven nemen om duidelijkheid te krijgen over een dossier en een passende oplossing zoeken. Indien nodig volgt er een contact met de indiener, bemiddeling tussen indiener en dienst. De ombudsdienst kan indien gewenst een billijk herstel voorstellen in het belang van de indiener en de organisatie.
De indiener wordt op regelmatige tijdstippen en bij belangrijke stappen in het dossier in kennis gesteld van de vorderingen.
De ombudsdienst heeft tot doel een oplossing te vinden voor de dossiers binnen een periode van 40 werkdagen.
- Opvolging
De ombudsdienst zal de indiener en de betrokken dienst op regelmatige wijze en/of bij elke belangrijke stap in het dossier schriftelijk in kennis stellen van de vorderingen in het dossier.
De ombudsdienst zal alles in het werk stellen om een passende oplossing te vinden binnen een redelijke termijn.
- Sluiting van het dossier.
De ombudsdienst zal bij het afsluiten van het dossier een gemotiveerd besluit sturen aan zowel de indiener als de betrokken organisatie of dienst. Dit besluit betekent dat het dossier voor het ACV wordt afgesloten.

Een dossier opgestart door de ombudsdienst wordt ook afgerond door de ombudsdienst. Dit betekent dat de ombudsdienst het definitief antwoord zal overmaken aan de indiener.

- **Beoordeling van de klachten**

Elke klacht die overgemaakt wordt aan de ombudsdienst wordt beoordeeld.

- Ontvankelijkheid
Bij ontvangst van een klacht wordt eerst nagegaan of ze ontvankelijk is en dus voldoet aan de criteria.
Voor de ontvankelijke klachten wordt een onderzoeksdossier opgemaakt.
Ingeval de klacht onontvankelijk is wordt aan de indiener een schrijven met de nodige motivatie overgemaakt. Eventueel kan dit schrijven ook een doorverwijzing omvatten.
- Gegrondeheid
Elk onderzoeksdossier wordt onderzocht. Uit het onderzoek dient te blijken of een dossier gegrond is of ongegrond.

In geval van een gegrond dossier wordt gezocht naar een aanvaardbare oplossing. Indien een dossier ongegrond is wordt dit in een gemotiveerd besluit schriftelijk overgemaakt aan de indiener van de klacht.

- Gegrond maar enkel een bemerking
Een klacht kan gegrond zijn maar geen noodzaak tot een herstel inhouden gezien het om een gemotiveerde en ernstige bemerking gaat en aanleiding kan geven tot een mogelijke " beleidsaanpassing". De indiener en de organisatie of dienst wordt met een gemotiveerd besluit schriftelijk in kennis gesteld.
- Gegrond en herstelling
De klacht is gegrond en er dient te worden nagegaan of de indiener niet, gedeeltelijk of geheel in aanmerking kan komen voor een billijk herstel. Een herstel maakt onderwerp uit van een bemiddeling. Aansluitend op de bemiddeling wordt de indiener en de organisatie of dienst schriftelijk in kennis gesteld van het bemiddelingsvoorstel met de vraag dit voorstel te bevestigen.
- Gegrond maar geen directe oplossing mogelijk
Een klacht kan een grond hebben maar niet leiden tot een oplossing. De indiener en de betrokken organisatie of dienst wordt in kennis gesteld van de vaststelling van de ombudsdienst en welke mogelijke initiatieven er eventueel nog zullen worden genomen. Aan de indiener wordt gevraagd of hij/zij het bezwaar of de klacht nog wenst aan te houden.

5. Rapportering

De ombudsdienst heeft tot taak verslag uit te brengen over de werkzaamheden , de organisatie en werking van de dienst. De dienst moet vooral resultaatgericht werken en mag geenszins een rapportering zijn van ingekomen vragen, bezwaren en klachten maar vooral een aanduiding van genomen oplossingen en mogelijke aanbevelingen.

- **Permanente rapportering**
De ombudsman zal op eigen initiatief of op vraag overleg plegen met de voorzitter en de algemeen secretaris Dit overleg betreft de werkzaamheden, werking en organisatie van de dienst. Indien nodig kunnen noodzakelijke bijsturingen worden aangebracht.
- **Jaarlijkse rapportering**
De ombudsdienst zal jaarlijks voor eind maart een schriftelijk jaarrapport indienen bij de voorzitter en de algemeen secretaris van het ACV met het doel dit jaarverslag ter bespreking voor te leggen aan het bestuur van het ACV.
- **Inhoud van de rapportering**
De rapportering kan o.a. omvatten:
 - Inventarisatie van de klachten
 - Analyse van de klachten
 - Beschouwingen bij de klachtenbehandeling
 - Bemerkingen en knelpunten
 - Veel voorkomende klachten en tendensen
 - Reeds genomen maatregelen om te komen tot een oplossing.
 - Eventueel voorstellen tot bijsturing werking en organisatie ombudsdienst
 - Aanbevelingen tot verbetering van de dienstverlening, werking en organisatie uitgaande van bepaalde tendensen.
- **Gebruik van de informatie**
De gegevens in het jaarrapport zijn bedoeld voor intern gebruik in het ACV. Organisaties kunnen op verzoek een specifieke rapportering met toelichting voor hun organisaties vragen. Een samenvattend verslag van de werking van de ombudsdienst kan bij wijze van openheid en op beslissing van instanties worden opgenomen in publicaties van het ACV. Informatie m.b.t. individuele klachten wordt nooit vrijgegeven.

6. Registratie van klachten

Elke klacht die binnenkomt bij de ombudsdienst wordt geregistreerd. De registratie omvat niet alleen de ontvangst van het dossier maar dient ook een opvolging van het dossier te omvatten, een korte beschrijving van de klacht en een samenvattende besluitvorming.

De gegevens uit de registratie zijn de basis van de jaarlijkse rapportering van de ombudsdienst.

• **Registratieformulier**

- Datum van ontvangst
- Ontvanger van de klacht
- Gegevens van de indiener van de klacht
- Gegevens lidmaatschap:
 - Lidnummer ACV
 - Gewestelijk verbond
 - centrale
- Wijze waarop de klacht is ingediend (tel, fax, email, post)
- Aanbrenger van de klacht (voorzitter, dienst,....)
- Korte omschrijving van de klacht
- Ontvankelijk/ onontvankelijk (motivatie)
- Datum eerste kennisgeving aan de indiener
- Betrokken diensten/ personen en datum van kennisgeving
- Initiatieven/acties
- Datum afsluiting
- Datum mededeling van de beslissing
- Specifieke bemerkingen.

7. Communicatie

Informatienota aan de medewerkers van het ACV

De ombudsdienst van het ACV is ook een nieuw gegeven voor de eigen medewerkers. Het is noodzakelijk hen in kennis te stellen van de doelstellingen van de dienst, de plaats in de organisatie en de werking van de dienst.

Dit houdt ook in duidelijkheid te geven hoe de dienst zich tot de medewerkers zal verhouden en omgekeerd.

De ombudsdienst wil medewerkers steunen in het streven naar een kwaliteitsvolle dienstverlening en werking in het belang van het ACV en zijn leden. Dit vraagt dat medewerkers steeds weer hun verantwoordelijkheid nemen ten aanzien van onze leden. Het is niet de bedoeling dat medewerkers leden doorverwijzen naar de ombudsdienst maar indien gevraagd de leden in kennis stellen van de gevraagde informatie m.b.t. de dienst.

De ombudsdienst engageert zich de medewerkers te informeren indien zij betrokken zijn in een vraag, bezwaar of klacht bij de ombudsdienst.

De ombudsdienst heeft niet tot doel ook maar enige controle uit te voeren op de medewerkers.

Kenbaar maken van de dienst

Bij de opstart van de ombudsdienst is het noodzakelijk de leden kennis te laten maken met de oprichting van de dienst. Deze kennismaking omvat informatie over de doelstellingen, de interne regelgeving en werking van de dienst. De normale communicatiekanalen kunnen hiervoor worden gebruikt.

- De publicaties van ACV en deelorganisaties (ook Duitstalig landsgedeelte)
- Website van het ACV.
- kennismakingsbrochure

Permanente informatie

Naast de kennismakingsinformatie is het ook nodig op permanente wijze het bestaan van de ombudsdienst aan te geven.

- Website van het ACV.
Het is wenselijk op de startpagina van de ACV website een klikvenster te voorzien die de weg opent naar meer informatie over de ombudsdienst. Hierbij wordt vooral aandacht gegeven aan de interne regelgeving van de dienst.
- Kennismaking ACV: de ombudsdienst wordt opgenomen in de eventuele kennismakingsbrocures voor nieuwe en bestaande leden van het ACV, folders met de rechten van de ACV leden,....
- In de publicaties van ACV en deelorganisaties bijvoorbeeld bij een verslag bij het jaarlijks werkingsrapport van de ombudsdienst.

Contactmogelijkheden ombudsdienst

- Telefoon: rechtstreeks telefoonnummer
- Brief: ACV ombudsdienst, Haachtsesteenweg 579, 1030 Brussel
- Email: ombudsdienst@acv-csc.be. Op de website wordt na het informatieve gedeelte een "automatisch klachtenformulier" ter beschikking gesteld.