

**Gemeenteraad
Besluit**

GOEDGEKEURD

Zitting van 25 juni 2019
STRATEGIE EN COÖRDINATIE

24 2019_GR_00208 Reglement klachtenbehandeling - Aanstelling van een gemeentelijke ombudsman - Overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst - Goedkeuring

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer Bertrand Demiddeleer, voorzitter; de heer Marc Snoeck; mevrouw Peggy Massien; mevrouw Dieuwertje Poté; de heer Christophe Merckx; de heer Johan Servé; de heer Pieter Busselot; de heer Hedwig Van Rossem; de heer Marc Picalausa; de heer Mark Demesmaeker; de heer Wim Demuylder; de heer Marc Sluys; mevrouw Nelly Lanis; de heer Dirk Van Heymbeeck; mevrouw Brigitte Moyson; de heer Rogier Lindemans; de heer Sven Pletincx; mevrouw Amber Magnus; de heer André Gorgon; mevrouw Anke Matthys; de heer Arno Pirolo; de heer Benjamin Swalens; de heer Bram Vandenbroecke; mevrouw Eva Demesmaeker; mevrouw Goedele Van Ruysevelt; de heer Jeroen Hofmans; mevrouw Leen Destoop; de heer Louis Van Dionant; mevrouw Marijke Ceunen; de heer Pascal Saenen; de heer Yves Demanet; mevrouw Valerie Hamelryck; de heer Jan De Winne, Algemeen directeur

Verontschuldigd:

mevrouw Anne Mattot

Beschrijving

Aanleiding en doel

Op 26 februari 2019 keurden de gemeente- en OCMW-raad het reglement klachtenbehandeling goed. Hierbij werd geen tweedelijnsklachtenbehandeling voorzien. Op basis van een nieuw voorstel van de Vlaamse ombudsdienst ging het college van burgemeester en schepenen in zitting van 5 april 2019 principieel akkoord met de organisatie van een tweedelijnsklachtenbehandeling via een samenwerking met de Vlaamse ombudsdienst. De aanstelling van een gemeentelijke ombudsman en de overeenkomst met de Vlaamse ombudsdienst worden ter goedkeuring voorgelegd.

Advies en motivering

Artikel 303 van het decreet over het lokaal bestuur bepaalt dat de gemeente een ombudsdienst kan oprichten via een overeenkomst met de Vlaamse ombudsdienst.

De principes opgenomen in de overeenkomst zijn de volgende:

De eerstelijnsklachtenbehandeling blijft bij de klachtencoördinator van de stad. In geval de klachtindiener ontevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld of over het resultaat kan hij/zij een beroep doen op de Vlaamse ombudsman.

De tussenkomsten van de ombudsman zijn gratis. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen.

De ombudsman kan beslissen een klacht niet te behandelen wanneer de identiteit van de klager hem onbekend is of wanneer de klacht betrekking heeft op de algemeen geldende voorschriften en reglementeringen op zich of het algemeen beleid van het stadsbestuur.

Als de klacht nog niet gekend is bij de stad, geeft de ombudsman de stad eerst de kans om de klacht op te lossen.

Als de ombudsman niet bevoegd is, wijst hij door indien mogelijk.

Een klacht wordt binnen de drie maanden volledig behandeld. De ombudsman beslist over een eventuele verlenging.

De ombudsman is bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een stadsdienst zich in een bepaalde situatie heeft gedragen en daar rond een advies te formuleren. Hij stelt hiervan het college van burgemeester en schepenen in kennis.

De ombudsman respecteert de verplichtingen inzake privacy en discretie. De identiteit van de klagers of van personeelsleden kan niet bekend gemaakt worden indien zij daartegen bezwaar hebben.

De overeenkomst wordt afgesloten voor een periode van drie jaar. De stad is geen vergoeding verschuldigd.

Juridische gronden

Artikel 302 en 303 van het Decreet over het lokaal bestuur

Gemeenteraadsbeslissing van de 26 februari 2019

Beslissing van de OCMW-Raad van 26 februari 2019

Beslissing van het college van burgemeester en schepenen van 5 april 2019

Beslissing van het college van burgemeester en schepenen van 7 juni 2019.

Financiële en beleidsinformatie

Visum verleend

Financiële informatie

De overeenkomst wordt aangegaan voor drie jaar. Er is geen vergoeding verschuldigd.

Beleidsinformatie

Klachtenbehandeling conform het Decreet over het Lokaal bestuur

Advies

Financiële dienst

Gunstig advies

Er zijn geen budgettaire gevolgen.

Besluit

Artikel 1

De overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst - aanstelling van een gemeentelijke ombudsman, wordt goedgekeurd.

Artikel 2

Het reglement inzake klachtenbehandeling wordt aangevuld met een artikel 3bis dat luidt als volgt:

"Er wordt voorzien in een tweedelijnsklachtenbehandeling door de ombudsman van de Vlaamse Ombudsdienst.

In geval een klachtindiener ontevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld door de klachtencoördinator of over het resultaat kan hij/zij een beroep doen op de Vlaamse ombudsman.

De tussenkomsten van de ombudsman zijn gratis. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen.

De ombudsman kan beslissen een klacht niet te behandelen wanneer de identiteit van de klager hem onbekend is of wanneer de klacht betrekking heeft op de algemeen geldende voorschriften en reglementeringen op zich of het algemeen beleid van het stadsbestuur.

Als de klacht nog niet gekend is bij de stad, geeft de ombudsman de stad eerst de kans om de klacht op te lossen."

Artikel 3 paragraaf 7 van het reglement klachtenbehandeling wordt als volgt aangevuld:

De brief vermeldt de mogelijkheid van tweedelijnsklachtenbehandeling door de Vlaamse ombudsdienst zoals beschreven in artikel 3bis.

Bijlagen

1. Overeenkomst Vlaamse ombudsdienst.pdf
2. Beslissing college van burgemeester en schepenen dd. 7 juni 2019.pdf
3. Reglement klachtenbehandeling20190625.pdf

Gekoppelde besluiten

- 2019_GR_00030 - Klachtenbehandeling - Reglement - Goedkeuring
- 2019_OR_00009 - Klachtenbehandeling - Reglement - Goedkeuring
- 2019_CBS_00556 - Reglement klachtenbehandeling - Oprichting ombudsdienst voor tweedelijnsklachtenbehandeling - Goedkeuring

[Klik hier als u tekst wilt invoeren.](#)[Klik hier als u tekst wilt invoeren.](#)

Aldus beslist in bovenvermelde zitting,
Namens De Gemeenteraad



Algemeen Directeur
Jan De Winne



Voorzitter van de
Gemeenteraad
Bertrand Demiddeleer

Voor eensluidend afschrift
