

## Reglement op de werking van de ombudsdienst

---

### Inleiding

Dit reglement regelt de werking van de ombudsdienst zoals voorzien in artikel 303, § 2 van het decreet Lokaal Bestuur.

De ombudsdienst staat in voor de behandeling van de tweedelijnsklachten en vormt zo het sluitstuk van een integraal klachtenmanagement. De ombudsdienst probeert diensten naar een oplossing voor individuele tweedelijnsklachten toe te leiden en formuleert ook aanbevelingen voor structurele oplossingen voor terugkerende problemen en algemene verbeterpunten voor de organisatie of de dienstverlening.

Binnen het integraal klachtenmanagement vervult de ombudsdienst, complementair met de individuele diensten en de dienst klantencontacten in het bijzonder, een specifieke rol om de signalen van de burger over de dienstverlening van de stad op te pikken, te behandelen, te analyseren en te rapporteren.

Het integraal klachtenmanagement is zo één van de beschikbare instrumenten binnen de organisatie om

- (1) te bewaken dat de engagementen van de besturen naar de burgers m.b.t. dienstverlening gegarandeerd worden en dat de principes van behoorlijk bestuur correct nageleefd worden
- (2) bij te dragen aan een zo kwalitatief en performant mogelijke dienstverlening voor de burger.

### Artikel 1.

Een **klacht** houdt in dat een burger ontevreden is over een door de overheid verrichte prestatie, handeling of het verzuimen ervan. Er is een mislukt contact geweest met (een dienst van) het stadsbestuur. Er wordt bij de behandeling van klachten een onderscheid gemaakt tussen eerstelijnsklachten en tweedelijnsklachten.

Het **meldpunt** staat in voor de registratie van eerstelijnsklachten en geeft deze door aan de bevoegde dienst van stad of OCMW, zoals beschreven in het reglement openbaarheid van bestuur en participatie.

De **ombudsdienst** staat in voor de behandeling van de tweedelijnsklachten en wordt bemand door de **ombudsman/ -vrouw**, die wordt aangesteld door de gemeenteraad. De ombudsman/ -vrouw onderzoekt tweedelijnsklachten en treedt hierbij bemiddelend op. Hij/ zij oefent zijn/ haar taak uit op onafhankelijke wijze, onder het gezag van de gemeenteraad.

## Artikel 2.

De ombudsman/ -vrouw legt ten overstaan van de gemeenteraad in de handen van de burgemeester de belofte af dat hij/ zij:

- de opdracht getrouw en overeenkomstig de bepalingen van dit reglement zal vervullen;
- geen voordelen zal aanvaarden bij de uitoefening van het ambt;
- geen andere activiteiten zal uitoefenen die onverenigbaar zijn met de functie;
- de gedragscode voor ambtenaren strikt zal naleven.

De ombudsman/ -vrouw handelt conform de waarden ambtelijke integriteit, neemt de vereiste discretie in acht en respecteert ook de bepalingen van de wet op de privacy. De identiteit van verzoekers of van bepaalde personeelsleden kan niet worden bekendgemaakt indien zij daartegen bezwaar hebben.

De ombudsman/ -vrouw werkt onafhankelijk ten aanzien van het college van burgemeester en schepenen en van de stedelijke administratie.

## Artikel 3.

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen in verband met de handelingen en de werking van het stadsbestuur en personen die werken onder de verantwoordelijkheid van het stadsbestuur. Elke klacht wordt in eerstelijns behandeld zoals beschreven in het reglement openbaarheid van bestuur en participatie.

## Artikel 4.

Wanneer een burger niet tevreden is over de afhandeling van een klacht of niet akkoord gaat met een verkregen antwoord, kan hij een tweedelijnsklacht indienen bij de ombudsdienst.

Dit kan:

- mondeling (persoonlijk of telefonisch)
- schriftelijk (via brief gericht aan Ombudsdienst, Grote Markt 1, 9100 Sint-Niklaas of via mail aan [ombudsdienst@sint-niklaas.be](mailto:ombudsdienst@sint-niklaas.be))

Het meldpunt maakt tweedelijnsklachten die rechtstreeks bij het meldpunt worden ingediend, over aan de ombudsdienst.

Elk personeelslid dat van een tweedelijnsklacht in kennis wordt gesteld, is gehouden deze door te geven aan de ombudsdienst.

De ombudsdienst kan klachten die nog niet bij de betrokken dienst werden aangekaart, eerst doorsturen aan de betrokken dienst voor behandeling of deze onmiddellijk zelf in behandeling nemen.

## Artikel 5.

De ombudsdienst behandelt ook klachten met betrekking tot het OCMW, klachten met betrekking tot de vzw's die onder de bevoegdheid vallen van het stadsbestuur of het OCMW. De klachtenbehandeling geschiedt dan overeenkomstig de bepalingen van dit reglement. De ombudsdienst behandelt eveneens klachten met betrekking tot de lokale politie van Sint-Niklaas wanneer deze verband houden met opdrachten van de administratieve politie. Het onderzoek van de ombudsdienst verloopt in dat geval via de korpschef van de lokale politie.

De ombudsdienst kan bijkomend klachten behandelen die betrekking hebben op andere lokale besturen of instanties indien daartoe door de betrokken instanties de wens werd uitgedrukt en een samenwerkingsprotocol werd afgesloten. De klachtenbehandeling geschiedt dan overeenkomstig de bepalingen van dit reglement, voor zover de bepalingen vervat in het samenwerkingsprotocol daarvan niet afwijken. Een overzicht van de samenwerkingsprotocollen is terug te vinden op de website van de stad.

## Artikel 6.

De ombudsdienst kan beslissen een klacht niet te behandelen:

- wanneer de identiteit van de klager onbekend is;
- wanneer de klacht betrekking heeft op feiten en gedragingen die zich voordeden meer dan één jaar vóór de klacht. Indien de negatieve gevolgen van deze feiten of gedragingen zich evenwel pas manifesteren nadat één jaar verstreken is, kan de klacht wel in behandeling worden genomen;
- wanneer de klacht kwetsend of beledigend is, wanneer verzoeker een kwetsende of beledigende houding aanneemt tijdens de behandeling van de klacht of wanneer de behandeling van de klacht de effectieve werking van de ombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen.

De ombudsdienst is niet bevoegd klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op:

- algemeen geldende voorschriften en reglementeringen, behoudens klachten die verband houden met een correcte naleving en uitvoering van deze voorschriften en reglementeringen door de stedelijke administratie;
- het algemeen beleid van het stadsbestuur;
- werkzaamheden en handelingen door de politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie;
- de verhouding tussen werknemers van de instanties waarvoor de ombudsdienst bevoegd is en hun werkgever;

- aangelegenheden waarvoor de klager zich tot de toezichthoudende overheid of tot een geëigend orgaan had kunnen wenden;
- aangelegenheden waarover een procedure loopt bij een administratief rechtscollege;
- aangelegenheden waarvoor de klager het initiatief nam tot een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld;
- handelingen die buiten de bevoegdheidssfeer vallen van de instanties waarvoor de ombudsdienst bevoegd is.

Als een klacht in behandeling wordt genomen, wordt de klacht geregistreerd en ontvangt verzoeker binnen de 14 dagen een ontvangstmelding, met daarin zijn dossiernummer.

Als een klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen, wordt verzoeker daarvan in kennis gesteld. Deze beslissing wordt gemotiveerd.

Wanneer de ombudsdienst niet bevoegd is, probeert de ombudsman/ -vrouw verzoeker zo gericht mogelijk door te verwijzen naar de correcte instantie.

## **Artikel 7.**

Als een klacht in behandeling wordt genomen, start de ombudsman/ -vrouw een onderzoek naar de klacht. Hij/ zij kan alle documenten opvragen die hij/ zij nodig of nuttig acht voor het onderzoek. Hij/ zij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen en deze op hun waarheidsgetrouwheid toetsen. Hij/ zij kan de betrokkenen uitnodigen voor een gesprek terzake.

De ombudsman/ -vrouw is verplicht aan een ambtenaar of dienst te laten weten dat tegen hem/ haar/ hen een klacht werd ingediend. De ambtenaar of dienst heeft vervolgens het recht terzake mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen en inzage te nemen in het dossier dat door de ombudsman/ -vrouw werd aangelegd. De ombudsman/ -vrouw treedt bemiddelend op, waarbij getracht wordt de standpunten van de klager en de betrokken dienst of het betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.

Een klacht wordt binnen de 3 maanden na registratie behandeld. De ombudsman/ -vrouw beslist over een eventuele verlenging met 3 maanden. Na behandeling van de klacht stelt de ombudsdienst de klager in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht.

De ombudsman/ -vrouw heeft het recht om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen en daarrond een advies te formuleren. Het college van burgemeester en schepenen kan de ombudsman/ -vrouw vragen een bepaald onderzoek in te stellen of te bemiddelen.

**Artikel 8.**

Indien de klacht naar het oordeel van de ombudsman/ -vrouw geheel of gedeeltelijk gegrond is, meldt hij/ zij dit aan het betrokken personeelslid en zijn leidinggevende. Hij/ zij kan tevens aanbevelingen geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht, in de toekomst te voorkomen.

Indien de leidinggevende akkoord gaat met de zienswijze van de ombudsman/ -vrouw, werkt hij, in overleg met de ombudsman/ -vrouw, een regeling uit om een oplossing te bieden voor de klacht. Indien de leidinggevende niet akkoord kan gaan, motiveert hij zijn standpunt. De ombudsman/ -vrouw maakt het dossier vervolgens over aan het managementteam met de vraag het te agenderen op het college van burgemeester en schepenen, dat een definitief standpunt bepaalt. De ombudsman/ -vrouw brengt de klager in kennis van het definitief standpunt.

De ombudsman/ -vrouw werkt actief mee met de stadsdiensten om regelingen of aanbevelingen die werden goedgekeurd, in de praktijk te brengen.

Indien de klacht naar het oordeel van de ombudsman/ -vrouw ongegrond is, deelt hij/ zij dit schriftelijk mee aan de klager. De beoordeling wordt gemotiveerd.

**Artikel 9.**

Periodiek bezorgt de ombudsman/ -vrouw aan het managementteam, het college van burgemeester en schepenen en de voorzitter van de gemeenteraad een verslag van de terechte en gegronde klachten, het gegeven gevolg en zijn aanbevelingen.

De ombudsdienst brengt jaarlijks ten overstaan van de gemeenteraad schriftelijk verslag uit over de analyse van de meldingen en de behandelde klachten. Het jaarverslag is ter inzage van het publiek.

**Artikel 10.**

Het reglement treedt in werking op 1 januari 2022.