



Goedgekeurd in de gemeenteraad van **dag maand jaar**

Bekendgemaakt op **dag maand jaar**

## Inhoudstafel

### Artikel 1. Doel

De Stad Gent wenst de bestaande dienstverlening van de dienst van de Ombudsvrouw/man met betrekking tot de behandeling van tweedelijnsklachten- en meldingen die betrekking hebben op de werking van de Stad Gent ook uit te breiden naar partners en co-actoren van Stad Gent.

Dit reglement regelt het doel en de werking van de dienst van de Ombudsvrouw/man.

### Artikel 2. Definities

In dit reglement hebben de onderstaande termen de ernaast vermelde betekenis.

**Ombudsvrouw/man:** onafhankelijk persoon, aangesteld door de gemeenteraad, die klachten behandelt, ingediend door een verzoeker.

**Dienst van de Ombudsvrouw/man:** het team dat onder leiding staat van een Ombudsvrouw/man.

**Verzoeker:** een natuurlijk persoon of rechtspersoon die zich tot de Ombudsvrouw/man wendt met een klacht.

**Klacht:** een uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een (rechts)persoon over de dienstverlening van een orgaan of dienst, zoals bedoeld in artikel 3 van dit reglement, die hij zelf niet opgelost krijgt bij dat orgaan of die dienst. De klacht kan betrekking hebben op de wijze van behandeling, een foutieve of onwettige handelwijze van personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van een initiatief, een manifest kwaliteitsgebrek met betrekking tot het onthaal van de burger of gebrek aan luisterbereidheid.

**Protocol:** schriftelijke overeenkomst tussen de Ombudsvrouw/man en een instantie, zoals hierna bedoeld onder artikel 3, andere dan de Stad Gent, waarbij dit reglement van toepassing wordt verklaard, voorzien van de nodige aanvullingen en/of aanpassingen in functie van de werking van bedoelde instantie.

### Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied

De Ombudsvrouw/man kan klachten behandelen die betrekking hebben op de dienstverlening van een stadsdienst, het OCMW van de Stad Gent, de lokale Politiezone Gent, intern of extern verzelfstandigde agentschappen van de Stad Gent of van voornoemd OCMW, sociale woningmaatschappijen of verenigingen, bedrijven of andere entiteiten waarin de Stad Gent

participeert, zoals intercommunales of intergemeentelijke samenwerkingen.  
Behoudens voor de Stad Gent wordt met deze instanties een protocol afgesloten waarin de principes van dit reglement worden overgenomen.

De Ombudsvrouw/man behandelt een klacht van een verzoeker over de dienstverlening van een orgaan of dienst pas in tweede lijn, dus wanneer die zelf de klacht bij dat orgaan of die dienst niet opgelost krijgt.

Omdat klachten die niet behandeld werden een signaalfunctie kunnen hebben, worden ze verzameld, geanalyseerd en desgevallend doorgestuurd naar de bevoegde instantie.

#### **Artikel 4. Regels**

##### **§ 1. Verplichtingen – Beëindiging mandaat**

- a. De dienstverlening door de Ombudsvrouw/man is objectief, volstrekt onafhankelijk, onpartijdig en gratis voor de verzoeker.
- b. De Ombudsvrouw/man werkt op grond van de zogenaamde ombudscriteria:
  - 1) de regelgeving
  - 2) de principes van behoorlijk bestuur
  - 3) klantvriendelijkheidsnormen

Zij/hij kan zich hierbij laten leiden door principes van billijkheid en redelijkheid.

- c. De Ombudsvrouw/man behandelt klachten binnen een redelijke termijn en informeert de verzoeker over de voortgang van het onderzoek.
- d. Onverminderd het beroepsgeheim zoals wettelijk en reglementair geregeld zal het personeel van de dienst van de Ombudsvrouw/man de vereiste discretie in acht nemen met betrekking tot de inlichtingen waarvan het uit hoofde van hun functie kennis krijgt. Bovendien zal het de naam van de klager niet kenbaar maken indien deze laatste hiertegen bezwaar heeft.
- e. De functie van Ombudsman/vrouw is onverenigbaar met de uitoefening van een andere beroepsactiviteit, een openbaar ambt, een (al dan niet bezoldigd) mandaat, een functie bij een politieke partij of politieke beweging, een functie bij een vakorganisatie, een functie bij één van de organen/diensten zoals vernoemd in artikel 2 of een religieus ambt.
- f. Binnen haar/zijn opdracht legt de Ombudsvrouw/man, ten overstaan van de Gemeenteraad, de belofte af dat zij/hij haar/zijn opdracht getrouw en overeenkomstig de bepalingen van dit reglement zal vervullen en dat hij/zij geen voordelen zal aanvaarden die van die aard zouden kunnen zijn dat haar/zijn activiteit hierdoor beïnvloed wordt.
- g. De Ombudsman/vrouw zal zich onthouden van iedere tussenkomst indien er sprake van belangenvermenging zou kunnen zijn.
- h. De Ombudsvrouw/man kan, onverminderd de bepalingen in de wet op de arbeidsovereenkomsten, door de Gemeenteraad uit haar/zijn functie ontheven worden in volgende gevallen:

- 1) op eigen verzoek van de Ombudsman/vrouw;
- 2) bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd;
- 3) indien zij/hij een andere beroepsactiviteit, ambt, mandaat of opdracht aanvaardt;
- 4) indien hij/zij wegens ziekte of gebrekkigheid blijvend ongeschikt is om haar/zijn functie uit te oefenen.

## **§ 2. Middelen**

- a. De Ombudsvrouw/man zal voldoende personeel ter beschikking worden gesteld teneinde haar/zijn opdrachten te kunnen vervullen.
- b. De Ombudsvrouw/man zal inspraak hebben in de keuze van haar/zijn medewerkers. Zij/hij heeft tegenover hen de bevoegdheid van een diensthoofd.
- c. De personeelsleden van de dienst van de Ombudsvrouw/man hebben dezelfde plichten als de Ombudsvrouw/man.
- d. Het college van burgemeester en schepenen stelt daarnaast voldoende middelen en een ingericht kantoor, dat gevestigd is op een plaats bepaald door het college in overleg met de Ombudsvrouw/man, ter beschikking van de Ombudsdienst.

## **§ 3. Uitgesloten klachten**

- a. De volgende klachten worden niet behandeld door de Ombudsdienst:
  - 1) Er werd nog geen contact in eerste lijn opgenomen met het geëigende orgaan/dienst
  - 2) Anonieme klachten
  - 3) Klachten over het algemene beleid van het stadsbestuur
  - 4) Klachten die betrekking hebben op algemeen geldende voorschriften en reglementeringen
  - 5) Klachten die betrekking hebben op feiten en gedragingen die zich voordeden meer dan 12 maanden vóór de klacht
  - 6) De feiten die aangeklaagd worden maken al deel uit van een voorgeschreven administratief beroep, bezwaarschriftprocedure of een gerechtelijke procedure
  - 7) Werkzaamheden en handelingen van de lokale politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie
  - 8) Alle aangelegenheden die onder het medisch beroepsgeheim vallen.
- b. De dienst van de Ombudsvrouw/man is geen algemene informatiedienst, noch een juridisch adviseur of rechter.
- c. De Ombudsvrouw/man kan, wanneer zij/hij dit noodzakelijk acht, uit eigen beweging een onderzoek instellen wanneer zij/hij kennis krijgt van klachten die haar/hem niet werden aangebracht. Zij/hij zal deze tussenkomst grondig motiveren.

## **§ 4. Procedure klachtbehandeling**

- a. Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan zich met een klacht tot de Ombudsvrouw/man wenden, wanneer die zelf de klacht bij een dienst of bedrijf niet opgelost krijgt.
- b. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen en hij kan zich door een raadsman van zijn keuze laten bijstaan.
- c. Als een klacht niet in behandeling genomen kan worden, verwijst de Ombudsvrouw/man de verzoeker zo gericht mogelijk door naar een instantie, die de verzoeker wel kan bijstaan.
- d. De klager krijgt binnen de week een ontvangstmelding van zijn klacht.

- e. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 60 dagen na ontvangst van de klacht beantwoord. Indien het antwoord nog niet definitief is, vermeldt de Ombudsvrouw/man de reden hiervoor.
- f. De klager krijgt binnen iedere volgende 60 dagen een bericht met vermelding van de stand van zaken van zijn dossier.
- g. Zodra de Ombudsvrouw/man een klacht niet of niet verder in behandeling neemt, meldt hij/zij dit schriftelijk aan de klager, met vermelding van de reden.
- h. Wanneer de Ombudsvrouw/man meent dat een klacht gegrond zou kunnen zijn, stelt zij/hij diegene tegen wie de klacht werd ingediend, de leidinggevende van de betrokkene en, in voorkomend geval, eveneens diegenen voor wie een klacht bezwarend zou kunnen zijn, in kennis van de ingediende klacht. Zij hebben het recht om bij de Ombudsvrouw/man mondelinge of schriftelijke verklaringen over de klacht af te leggen.
- i. Bij het onderzoek van de ingediende klacht is de Ombudsvrouw/man bevoegd om:
  - 1) de voorlegging te vragen, al dan niet in kopie, van het schriftelijke/digitale dossier waarop de klacht betrekking heeft;
  - 2) het betrokken personeelslid, diens leidinggevende of andere hiërarchische oversten te horen en/of hen om een schriftelijke uitleg te vragen;
  - 3) andere personeelsleden te raadplegen;
  - 4) met betrekking tot de klacht deskundige personeelsleden van organen/diensten waarvoor de ombudsfunctie geldt conform artikel 2 met een onderzoekende of adviserende opdracht te belasten.
- j. De Ombudsvrouw/man treedt bemiddelend op. Zij/hij tracht de standpunten van de klager en de betrokken dienst/organen/betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.
- k. Zij/hij kan tevens aan de leiding van de dienst aanbevelingen geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht in de toekomst te voorkomen.
- l. Indien de leiding akkoord gaat met het standpunt van de Ombudsvrouw/man, wordt in gezamenlijk overleg een regeling uitgewerkt om tegemoet te komen aan de klacht. De Ombudsvrouw/man geeft hiervan kennis aan de klager.
- m. Indien de leiding van de dienst niet akkoord gaat met het standpunt van de Ombudsvrouw/man of met de gegeven aanbevelingen, motiveert de leiding zijn standpunt.
- n. De Ombudsvrouw/man en de leiding kunnen, afzonderlijk of samen, het geschil voorleggen voor beslissing aan het college van burgemeester en schepenen.
- o. De Ombudsman/vrouw brengt de klager in kennis van het definitieve standpunt.

## § 5. Verslaggeving

- a. Op vraag van het college van burgemeester en schepenen en de Commissie Algemene Zaken kan de Ombudsvrouw/man een tussentijdse rapportering geven over de behandelde klachten.
- b. De Ombudsvrouw/man brengt jaarlijks aan de gemeenteraad schriftelijk verslag uit over haar/zijn werkzaamheden. In een afzonderlijk hoofdstuk worden de klachten behandeld die betrekking hebben op de instanties, bedoeld in artikel 3 en niet behoren tot de Stad Gent.
- c. De verslagen vermelden geen namen of andere gegevens die onder de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klagers vallen.

## Artikel 5. Opheffingsbepaling

Huidig reglement heft het Reglement inzake de werking van de Gentse ombudsdienst zoals goedgekeurd in zitting van de gemeenteraad van 17 september 1996 op.

**Artikel 6. Inwerkingtreding (en duurtijd)**

Dit reglement treedt in werking na bekendmaking.

---

(einde reglement)

