

OPSCHRIFT

Vergadering van: 23 februari 2015

Besluit nummer: 2015_AP_00003

Onderwerp:

Uitbreiding bevoegdheid ombudsvrouw - Sandra Van Renterghem

Beknopte samenvatting:

Op voorstel van Raadslid(-leden):

Sandra Van Renterghem - N-VA

DE GEMEENTERAAD

AANHEF

De volgende bepalen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

Gemeentedecreet

De beslissing wordt genomen op grond van:

MOTIVERING

Volgende feiten gaan aan de beslissing vooraf:

In 1996 werd door het stadsbestuur de stedelijke ombudsdienst opgericht. Aanvankelijk behandelde de ombudsdienst alleen klachten met betrekking tot de werking van de stadsdiensten en die van de diensten van het OCMW. Wat betreft de klachten die betrekking hebben op het OCMW werd een apart protocol opgesteld. In 2011 werd de bevoegdheid van de ombudsdienst uitgebreid: ook tweedelijnsklachten met betrekking tot de werking van Ivago waren nu ontvankelijk; daartoe werd een apart samenwerkingsprotocol met Ivago afgesloten.

Deze beslissing wordt genomen om volgende redenen:

De ombudsvrouw ontvangt jaar na jaar klachten van Gentse burgers met betrekking tot instanties die niet tot haar bevoegdheid behoren. Hoewel de ombudsvrouw haar best doet om te bemiddelen en door te verwijzen, leidt dit niet altijd tot een oplossing. In een aantal van de instanties in kwestie participeert het stadsbestuur in de beheersorganen: de intercommunales Farys (voorheen TMVW) en Eandis, sociale woningmaatschappij cvba WoninGent, vzw Regent, vzw Max Mobiel.

De bevoegdheid van de ombudsvrouw uitbreiden tot deze instanties zou voor de Gentse burgers en all betrokken actoren een evidente meerwaarde betekenen. In Brugge is de stedelijke

ombudsdienst bijvoorbeeld ook bevoegd voor wat betreft klachten met betrekking tot de werking van zowel Farys als Eandis (al sinds 1996). De voordelen voor de verschillende partijen kort opgelijst:

- A. Burgers: ze kunnen bij de stedelijke ombudsdienst terecht met hardnekkige klachten wanneer ze er de betrokken instantie zelf niet uitgeraken. Burgers melden zich vandaag al bij de ombudsvrouw waaruit de behoefte blijkt voor een externe klachtenbehandelaar.
- B. Bestuur krijgt aan hand van onpartijdige analyses van klachten interessante info voor beleid op dat vlak.
- C. Betreffende externe instanties: versterking van imago. Men kan ook gratis gebruik maken van jarenlange expertise op gebied van klachtenbehandeling wat ook ten goede komt aan interne klachtenbehandeling. Info uit klachten en klachtenanalyses en aanbevelingen kunnen tot bijsturingen en dus tot nog kwaliteitsvoller dienstverlening leiden.

Daarom stelt de N-VA-fractie voor dat met de voornoemde instanties (Farys, Eandis, WoninGent, vzw Regent, vzw Max Mobiel) samenwerkingsprotocollen worden afgesloten zodat de stedelijke ombudsdienst bevoegd wordt voor tweedelijnsklachtenbehandeling met betrekking tot deze instanties. Bedoeling is dat de stedelijke ombudsdienst complementair werkt met de interne klachtenbehandeling van de genoemde instanties.

BESLIST HET VOLGENDE:

VOORSTEL

Artikel 1:

De gemeenteraad draagt het college van burgemeester en schepenen op om de bevoegdheid van de stedelijke ombudsdienst uit te breiden tot tweedelijnsklachtenbehandeling wat betreft de werking van de intercommunales Farys en Eandis, sociale woningmaatschappij cvba WoninGent, vzw Regent, vzw Max Mobiel. Hiertoe zal het stadsbestuur met deze vijf instanties samenwerkingsprotocollen afsluiten.

STEMMING

afgevoerd door de gemeenteraad in openbare vergadering van 24 februari 2015
