



2023_GR_01189 Samenwerkingsprotocol tussen de Gentse Ombudsdienst en Thuispunt Gent bv - Goedkeuring

Beslissing: Goedgekeurd in openbare vergadering van 19 december 2023

Zijn aanwezig bij de beslissing van dit punt:

Christophe Peeters, voorzitter
Mathias De Clercq, burgemeester; Filip Watteeuw, schepen; Sofie Bracke, schepen; Tine Heyse, schepen; Astrid De Bruycker, schepen; Sami Souguir, schepen; Bram Van Braeckvelt, schepen; Isabelle Heyndrickx, schepen; Hafsa El-Bazioui, schepen; Evita Willaert, schepen; Rudy Coddens, schepen; Johan Deckmyn; Gabi De Boever; Zeneb Bensafia, ondervoorzitter; Sven Taeldeman; Jef Van Pee; Mehmet Sadik Karanfil; Gert Robert; Carl De Decker; Karlijn Deene; Mieke Bouve; Cengiz Cetinkaya; Anneleen Van Bossuyt; Tom De Meester; Fourat Ben Chikha; Anita De Winter; Manuel Mugica Gonzalez; Patricia De Beule; Sonja Welvaert; Christiaan Van Bignoot; Ronny Rysermans; Nicolas Vanden Eynden; Alana Herman; Els Roegiers; Emilie Peeters; Helga Stevens; Jeroen Van Lysebettens; Martine Verhoeve; Anton Vandaele; Nikolaas Schuiten Mieke Hullebroeck, algemeen directeur; Liesbet Vertriest, waarnemend adjunct-algemeendirecteur

Bevoegd: Christophe Peeters

Betrokken: Zeneb Bensafia

Juridisch kader

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 40, § 1.

De beslissing wordt genomen op grond van:

Reglement over de werking van de dienst van de Ombudsvrouw/man, goedgekeurd in de gemeenteraad van 25 april 2016, artikel 3.

Motivering

De Gentse Ombudsdienst en Thuispunt Gent werken al verschillende jaren samen in functie van het behandelen van tweedelijnsklachten over Thuispunt Gent. Deze samenwerking was tot nu toe gebaseerd op goodwill van beide partijen en nog niet geformaliseerd in een samenwerkingsprotocol.

Het reglement over de werking van de dienst van de Ombudsvrouw/man bepaalt in artikel 3 dat de Gentse Ombudsdienst ook klachten kan behandelen van andere instanties dan stadsdiensten

mits het afsluiten van een protocol. Met dit samenwerkingsprotocol willen zowel de Gentse Ombudsdienst als Thuispunt Gent hun samenwerking bestendigen en versterken. Het feit dat de Gentse Ombudsdienst ook kan instaan voor de behandeling van tweedelijnsklachten van Thuispunt Gent, naast de Vlaamse Ombudsdienst, is een meerwaarde voor de Gentse sociale huurder. De werkwijze van de Gentse Ombudsdienst wijzigt niet en behandelt de klachten van Thuispunt Gent op dezelfde manier als van andere stadsdiensten en/of instanties waarvoor ze bevoegd is.

Bijgevoegde bijlage(n):

- Samenwerkingsprotocol Ombudsdienst - Thuispunt Gent (deel van de beslissing)

Beslissing

Beslist het volgende:

- Met unanimititeit

Artikel 1:

Keurt goed het bij dit besluit gevoegde samenwerkingsprotocol met Thuispunt Gent bv, Lange Steenstraat 54, 9000 Gent, voor het behandelen van tweedelijnsklachten van Thuispunt Gent door de Gentse Ombudsdienst en waarbij het protocol in werking treedt na goedkeuring en eindigt op 31 december 2025.

2023_GR_01189 - Samenwerkingsprotocol tussen de Gentse Ombudsdienst en Thuispunt Gent
bv

SAMENWERKINGSPROTOCOL MET THUISPUNT GENT BV

Onderhavig protocol regelt de verhoudingen tussen

de Ombudsdienst van Stad Gent, vertegenwoordigd door Christophe Peeters, voorzitter van de gemeenteraad en Mieke Hullebroeck, algemeen directeur Stad Gent en OCMW,

en

woonmaatschappij Thuispunt Gent bv, vertegenwoordigd door Marc Heughebaert, voorzitter en Diederick Vandekerckhove, waarnemend algemeen directeur.

rekening houdend met de wettelijke en reglementaire beschikkingen die van toepassing zijn op beide partijen.

Artikel 1 - definities

Bij de uitvoering van dit protocol worden volgende definities gehanteerd:

Melding: het betreft een eerste uiting van een burger over een situatie, gebrek of tekortkoming over de dienstverlening, en waarbij een optreden of tussenkomst van Thuispunt Gent noodzakelijk is;

Eerstelijnsklacht: het betreft een duidelijke uiting van ontevredenheid van een burger over een niet correcte uitvoering van de dienstverlening en/of een onbehoorlijke reactie of antwoord van de medewerker van Thuispunt Gent;

Tweedelijnsklacht: de burger neemt contact op nadat hij eerder een melding of klacht heeft geformuleerd bij Thuispunt Gent, en waarbij hij niet of niet binnen een redelijke termijn antwoord krijgt, of waarbij hij geen voldoening neemt met het gekregen antwoord.

Bij twijfel wordt in onderling overleg beslist onder welke definitie een contact met een burger gecatalogeerd wordt.

Artikel 2 – wetgeving

Voor de Gentse Ombudsdienst:

Het Gemeenteraadsbesluit d.d. 25 april 2016 m.b.t. “Het reglement over de werking van de dienst van de Ombudsvrouw/man”. Conform artikel 2 worden de nodige aanpassingen en wijzigingen opgenomen in dit protocol.

Voor Thuispunt Gent:

Vlaamse Codex Wonen en Uitvoeringsbesluit, het Bestuursdecreet d.d. 7 december 2018 en het decreet d.d. 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.

Artikel 3 – opdracht Gentse Ombudsdienst als beroepsinstantie voor klachten over Thuispunt Gent

Bij de uitoefening van haar opdracht houdt de Gentse ombudsdienst rekening met de wettelijke, decretale en reglementaire bepalingen inzake sociale huisvesting enerzijds en het toezicht anderzijds. De stedelijke ombudsdienst treedt dus niet in de plaats van de Vlaamse ombudsdienst maar vormt voor de inwoners van Gent een lokaal aanspreekpunt en bemiddelaar.

Een Gentse burger kan zich dus ofwel tot de Vlaamse ombudsdienst richten, ofwel tot de Gentse Ombudsdienst.

Samenwerkingsovereenkomst Gentse Ombudsdienst – Thuispunt Gent

Wanneer een klacht al in behandeling is bij de Vlaamse ombudsdienst dan stelt de lokale Ombudsdienst geen nieuw onderzoek in en laat hij/zij dit ook zo aan de verzoeker weten.

De Gentse Ombudsdienst is niet bevoegd om een klacht te onderzoeken wanneer de klager kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om van Thuispunt Gent genoegdoening te krijgen (eerstelijnsklachtenbehandeling). De Gentse Ombudsdienst behandelt als externe klachtbehandelaar klachten pas in subsidiaire orde (tweedelijnsklachtenbehandeling).

Artikel 4 – kenbaarheidsvereiste

Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon (verder “de indiener”) heeft het recht om zich te wenden tot de Gentse Ombudsdienst. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling.

De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met Thuispunt Gent om genoegdoening te krijgen, de zogenaamde “kenbaarheidsvereiste”. De Gentse Ombudsdienst zal dan ook steeds bij de indiener eerst nagaan welke diensten en/of afdelingen van Thuispunt Gent reeds werden aangesproken en wat het gevolg daarvan was.

Indien de indiener nog geen contact met Thuispunt Gent heeft opgenomen met een melding of vraag eerder dan een klacht, dan wordt deze aan de klachtenbehandelaar van Thuispunt Gent overgemaakt. De Gentse Ombudsdienst ontvangt hiervan een ontvangstmelding. De klachtenbehandelaar zal de melding of vraag doorverwijzen naar de bevoegde afdeling of dienst met de vraag om de melding rechtstreeks met de indiener te behandelen volgens de interne procedures binnen Thuispunt Gent.

Indien de indiener een eerstelijnsklacht heeft, dan maakt de Gentse Ombudsdienst de klacht over aan de klachtenbehandelaar van Thuispunt Gent. De klachtenbehandelaar stuurt een ontvangstmelding naar de Gentse Ombudsdienst en zal rechtstreeks de klacht met de indiener behandelen volgens de klachtenprocedure.

Artikel 5– ontvankelijkheidsgronden voor de Gentse Ombudsdienst

De Gentse Ombudsdienst neemt een tweedelijnsklacht niet in behandeling wanneer:

- 1° de tweedelijnsklacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de arbeidsregelingsvoorwaarden van de personeelsleden van Thuispunt Gent
- 2° de tweedelijnsklacht betrekking heeft op feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure
- 3° de tweedelijnsklacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de eerstelijnsklacht hebben voorgedaan
- 4° de tweedelijnsklacht betrekking heeft op feiten die reeds het voorwerp uitmaken van een onderzoek door de Vlaamse Ombudsdienst of door de Toezichthouder vanuit het Agentschap Inspectie RWO, bevoegd voor de controle van de werking van Thuispunt Gent
- 5° de tweedelijnsklacht betrekking heeft op feiten die niet onder de bevoegdheid van Thuispunt Gent vallen
- 6° de tweedelijnsklacht betrekking heeft op het algemeen beleid van de woonmaatschappij Thuispunt Gent
- 7° de tweedelijnsklacht betrekking heeft op algemeen geldende voorschriften en reglementering rond sociaal wonen in Vlaanderen

Omdat klachten die niet behandeld worden een signaalfunctie kunnen hebben, worden ze verzameld en desgevallend doorgestuurd als signaal naar de raad van bestuur van Thuispunt Gent.

Artikel 6 – termijnen

Thuispunt Gent behandelt de tweedelijnsklachten binnen de termijnen van 30 kalenderdagen nadat zij de klacht ontvangen heeft. Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig verlengd worden met maximaal 15 kalenderdagen.

Artikel 7 – actiemiddelen van de Gentse Ombudsdienst

De Gentse Ombudsdienst kan bij het onderzoek van een tweedelijnsklacht de nodige vaststellingen doen. Thuispunt Gent bezorgt alle stukken en inlichtingen die de Gentse Ombudsdienst noodzakelijk acht voor de behandeling van de klacht. De Gentse Ombudsdienst kan ter plaatse bij Thuispunt Gent alle nodige informatie inwinnen en kan de betrokkenen horen en zich laten bijstaan door deskundigen. Deze vaststelling ter plaatse en de overlegging gebeuren in de mate die als redelijk kan beschouwd worden voor de behandeling van de tweedelijnsklacht.

Tijdens het onderzoek van de tweedelijnsklacht verzamelt de Gentse Ombudsdienst de nodige elementen om tot een gemotiveerd, duidelijk en leesbaar antwoord te komen over de gegrondheid van de tweedelijnsklacht en de mogelijkheden tot herstel van een gegronde tweedelijnsklacht. Daartoe gaat de Gentse Ombudsdienst in dialoog met Thuispunt Gent en met de indiener. De Gentse Ombudsdienst treedt onafhankelijk en bemiddelend op, tracht de standpunten van de indiener en de Thuispunt Gent te verzoenen en kan aan de Thuispunt Gent aanbevelingen doen om herhaling van de feiten die aanleiding gaven tot de tweedelijnsklacht te voorkomen.

Artikel 8 – beoordeling van de klachten

De Gentse Ombudsdienst hoort alle partijen, waarna de Gentse Ombudsdienst in alle objectiviteit de gegrondheid van een tweedelijnsklacht beoordeelt en de tweedelijnsklacht een kwalificatie krijgt. De mogelijke kwalificaties zijn:

1. gegrond
2. ongegrond
3. gedeeltelijk gegrond
4. gegrond maar gecorrigeerd
5. geen oordeel
6. bemiddeling geslaagd
7. bemiddeling niet-geslaagd
8. geen tussenkomst – zonder voorwerp
9. geen tussenkomst – geen respons van verzoeker
10. opschorting

Om tot een beoordeling of kwalificatie te komen toetst de Gentse Ombudsdienst de werking van Thuispunt Gent aan de ombudsnormen conform artikel 4; §1.b. van het reglement over de werking van de dienst van de Ombudsvrouw/man en goedgekeurd in de gemeenteraad van 25 april 2016.

Artikel 9 – overleg

Op regelmatige basis vindt er een overleg plaats tussen Thuispunt Gent en de Gentse Ombudsdienst. Beide partijen kunnen dossiers ter bespreking agenderen. De agenda wordt één week op voorhand doorgestuurd door de ombudsdienst en kan aangevuld worden door Thuispunt Gent.

Artikel 10 – aanbevelingen

Als de Gentse Ombudsdienst een tweedelijnsklacht behandelt en onderzoekt, probeert de Gentse Ombudsdienst niet alleen te bemiddelen in dat ene klachtdossier. Vaak worden er ook structurele problemen zichtbaar die dossieroverschrijdend zijn. De Gentse Ombudsdienst heeft als opdracht op grond van zulke bevindingen aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening van Thuispunt Gent te verbeteren. Deze aanbevelingen worden gericht aan de raad van bestuur en het management van Thuispunt Gent. Ze worden verder ook opgenomen in het jaarverslag van de Ombudsdienst.

Samenwerkingsovereenkomst Gentse Ombudsdienst – Thuispunt Gent

De Gentse Ombudsdienst rapporteert per kwartaal de gebundelde en gestructureerde aanbevelingen aan de voorzitter van de raad van bestuur en aan de algemeen directeur van Thuispunt Gent.

De Gentse Ombudsdienst brengt jaarlijks verslag uit over de klachten en aanbevelingen die zij onderzocht heeft over Thuispunt Gent op de raad van bestuur van Thuispunt Gent. Dit verslag wordt ook opgenomen in haar jaarverslag dat aan alle gemeenteraadsleden bezorgd wordt.

Artikel 11 – informatieopdracht Thuispunt gent

Thuispunt Gent brengt jaarlijks verslag uit over haar werking d.m.v. het eigen jaarverslag.

Artikel 12 – wijze van contact

Bij de tussenkomsten voor tweedelijnsklachten contacteert de Gentse Ombudsdienst rechtstreeks de klachtenbehandelaar.

Bij gebeurlijke algemene informatievragen contacteert de Gentse Ombudsdienst rechtstreeks en uitsluitend de beleidssecretaris van Thuispunt Gent (bij voorkeur per e-mail).

Artikel 13 – Duurtijd van deze overeenkomst

Dit protocol treedt in werking na goedkeuring door de gemeenteraad en door de raad van bestuur van Thuispunt Gent. De overeenkomst neemt een einde, onder voorbehoud van de mogelijkheid tot verlenging, wijziging, schorsing en ontbinding van de overeenkomst, uiterlijk op 31 december 2025. Partijen verbinden er zich toe om de voorbereiding van een nieuwe overeenkomst voor de periode 2026-2031 op te starten vanaf de installatie van de nieuwe raad van bestuur van Thuispunt Gent in 2025.

De overeenkomst kan worden beëindigd door één van beide partijen, indien één of meerdere bepalingen van deze overeenkomst door de andere partij niet worden nageleefd. Voorafgaandelijk aan deze beëindiging dient de in gebreke gestelde partij bij een met reden omklede aangetekende brief officieel in gebreke te worden gesteld, waarin tevens een redelijke termijn wordt geboden om zich opnieuw in regel te stellen. Indien na het verstrijken van de voornoemde termijn blijkt dat de in gebreke gestelde partij zich nog steeds niet in regel heeft gesteld, kan de andere partij de overeenkomst aangetekend beëindigen. In dit aangetekend schrijven zullen minstens de redenen worden vermeld waarop men zich baseert om te concluderen dat de in gebreke gestelde partij één of meerdere bepalingen van de overeenkomst blijft schenden.

Voor Stad Gent		Voor Thuispunt Gent	
Handtekening + datum	Handtekening + datum	Handtekening + datum	Handtekening + datum
Christophe Peeters	Mieke Hullebroeck	Marc Heughebaert	Diederick Vandekerckhove
Voorzitter Gemeenteraad	Algemeen Directeur	Voorzitter Raad van Bestuur	Waarnemend Algemeen Directeur