



Samenwerkingsprotocol tussen
Gentse Ombudsdienst
en
Thuispunt Gent bv
voor werkingsjaren 2026-2031

TUSSEN

de **Ombudsdienst van Stad Gent**, met zetel te 9000 Gent, Botermarkt 17, vertegenwoordigd door de gemeenteraad waarvoor optreden Rudy Coddens, voorzitter van de gemeenteraad en Mieke Hullebroeck, algemeen directeur Stad Gent en OCMW en die handelen zoals beslist door de gemeenteraad;

hierna genoemd de Ombudsdienst;

EN

Thuispunt Gent bv, met zetel te 9000 Gent, Lange Steenstraat 54, ondernemingsnummer 0400.032.156, vertegenwoordigd door Judith Perneel, voorzitter en Tine Boucké, algemeen directeur.

hierna genoemd de uitvoerder

WORDT OVEREENGEKOMEN WAT VOLGT:

Artikel 1- Voorwerp van de overeenkomst

De Partijen komen overeen dat de Gentse Ombudsdienst als beroepsinstantie klachten kan behandelen die betrekking hebben op de dienstverlening van Thuispunt Gent.

De voorwaarden en modaliteiten worden uiteengezet in deze overeenkomst.

Voorzover deze overeenkomst er niet van afwijkt, verloopt de dienstverlening door de Gentse Ombudsdienst volgens het reglement over de werking van de Ombudsdienst (verder “het Reglement”), zoals goedgekeurd in de Gemeenteraad en beschikbaar op de website van Stad Gent.

Artikel 2 - Definities

In 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 (eerstelijnsklacht of tweedelijnsklacht).

Artikel 3 – Te behandelen klachten

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

3.1 Afbakening ten opzichte van de Vlaamse ombudsdienst

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 Gentse Ombudsdienst treedt dus niet in de plaats van de Vlaamse Ombudsdienst noch van de Toezichthouder vanuit het Agentschap Inspectie RWO, bevoegd voor de controle van de werking van Thuispunt Gent. De Gentse Ombudsdienst 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.

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

3.2 Tweedelijnsklachten

De Gentse Ombudsdienst is niet bevoegd om een klacht te onderzoeken wanneer de verzoeker 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).

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

Indien de verzoeker met een melding of vraag nog geen contact met Thuispunt Gent heeft opgenomen, dan wordt deze aan de klachtenbehandelaar van Thuispunt Gent overgemaakt, die de melding of vraag doorverwijst naar de bevoegde afdeling of dienst met de vraag om de melding rechtstreeks met de verzoeker te behandelen volgens de interne procedures binnen Thuispunt Gent.

Indien de verzoeker met een klacht nog geen contact met Thuispunt Gent heeft opgenomen, 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 verzoeker behandelen volgens de klachtenprocedure.

3.3 Uitgesloten klachten

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

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

Artikel 4 - Termijnen

Thuispunt Gent behandelt de tweedelijnsklachten die ze ontvangt van de Ombudsdienst 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 5 – 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 het overleg 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 verzoeker. De Gentse Ombudsdienst treedt onafhankelijk en bemiddelend op, tracht de standpunten van de verzoeker 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 6 – Beoordeling van 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.

Om tot een beoordeling of kwalificatie te komen toetst de Gentse Ombudsdienst de werking van Thuispunt Gent aan de ombudsnormen conform het Reglement.

Artikel 7 – 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 Gentse Ombudsdienst en kan aangevuld worden door Thuispunt Gent.

Artikel 8 – 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.

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. Deze rapportage wordt ook meegenomen in het jaarverslag van de Gentse Ombudsdienst dat aan alle gemeenteraadsleden bezorgd wordt.

Artikel 9 – Wijze van contact

Bij de tussenkomensten 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 10 – Duurtijd van deze overeenkomst

Dit protocol treedt in werking op 1 januari 2026. De overeenkomst neemt een einde op 31 december 2031. De overeenkomst kan in onderling akkoord verlengd, gewijzigd of vervroegd beëindigd worden.

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.

Dit is een overeenkomst in elektronische vorm waarbij iedere partij de mogelijkheid heeft om over een schriftelijk exemplaar te beschikken.

Voor Stad Gent

Voor Thuispunt Gent