

Reglement inzake de werking van de ombudsdienst.

Artikel 1

De Ombudsman/vrouw zal in de uitoefening van zijn/haar taak volledig onafhankelijk handelen.

Artikel 2

De functie van Ombudsman/vrouw is onverenigbaar met de uitoefening van een andere beroepsactiviteit, ambt, mandaat of opdracht.

Artikel 3

Binnen zijn/haar opdracht legt de Ombudsman/vrouw, ten overstaan van de Gemeenteraad, de belofte af dat hij/zij zijn/haar 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 zijn/haar activiteit hierdoor beïnvloed wordt.

Artikel 4

De Ombudsman/vrouw kan, onverminderd de bepalingen in de wet betreffende de arbeidsovereenkomsten, door de Gemeenteraad uit zijn/haar functie ontheven worden in volgende gevallen :

- op eigen verzoek van de Ombudsman/vrouw;
- bij het bereiken van de leeftijd van 65 jaar;
- indien hij/zij een andere beroepsactiviteit, ambt, mandaat of opdracht aanvaardt;
- indien hij/zij wegens ziekte of gebrekkigheid blijvend ongeschikt is om zijn/haar functie uit te oefenen;
- wegens dringende redenen.

Artikel 5

De Ombudsman/vrouw zal inspraak hebben in de keuze van zijn/haar medewerkers. Hij/zij heeft tegenover hen de bevoegdheid van een diensthoofd. Zij hebben dezelfde plichten als de Ombudsman/vrouw.

Artikel 6

Het College van Burgemeester en Schepenen stelt een ingericht kantoor dat gevestigd is op een plaats bepaald door het College ter beschikking van de Ombudsman/vrouw.

Artikel 7

Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan zich met een klacht tot de Ombudsdienst te wenden.

Met een klacht wordt bedoeld iedere vraag of uiting van ontevredenheid over de wijze waarop hij door het Stadsbestuur, of een dienst of een vertegenwoordiger ervan, werd behandeld, onder meer de foutieve of onwettige handelwijze van stedelijke personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van een initiatief, of een manifest kwaliteitsgebrek m.b.t. het onthaal van de burger resp. de luisterbereidheid.

De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen en hij kan zich door een raadsman van zijn keuze laten bijstaan.

De ombudsman/vrouw formuleert de mondeling ingediende klacht op een daartoe bestemd formulier, laat dit ondertekenen door de klager en geeft er aan deze laatste een afschrift van.

Van schriftelijk ingediende klachten geeft de ombudsman/vrouw een samenvatting op het hiervoor bedoelde formulier en zendt hiervan een afschrift aan de klager.

Op het formulier zoals omschreven in de twee vorige paragrafen wordt nadrukkelijk vermeld dat de naam van de klager kenbaar zal worden gemaakt tenzij deze laatste hiertegen schriftelijk bezwaar uit binnen de acht dagen vanaf de ontvangst van de bedoelde formulieren.

Artikel 8

De ombudsman kan klachten behandelen die betrekking hebben op het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn indien het daartoe de wens uitdrukt. De klachtenbehandeling geschiedt overeenkomstig de bepalingen van dit reglement, **voor zover de bepalingen vervat in het protocol tussen Stad Gent en het O.C.M.W. hier niet van afwijken en** met dien verstande dat, met uitzondering van artikel 6, de woorden gemeente, gemeenteraad, college van burgemeester en schepenen, burgemeester, en gemeentesecretaris, respectievelijk moeten worden gelezen als openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, raad voor maatschappelijk welzijn, vast bureau, voorzitter en secretaris.

Artikel 9

De ombudsman/vrouw neemt een klacht niet in behandeling als :

- hij/zij de identiteit van de klager niet kent;
- de klacht betrekking heeft op :
 - algemeen geldende voorschriften en reglementeringen;
 - het algemene beleid van het Stadsbestuur;
- de klacht betrekking heeft op handelingen die buiten de bevoegdheid van de gemeente vallen. De ombudsman/vrouw zal deze klachten doorverwijzen naar de bevoegde instanties en instaan voor de opvolging.

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

Artikel 10

De Ombudsman/vrouw stuurt de klager binnen de week een ontvangstmelding van zijn klacht. 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 Ombudsmanvrouw de reden hiervoor. De klager krijgt binnen iedere volgende 60 dagen een nieuw antwoord met vermelding van de stand van zaken van zijn dossier.

Zodra de Ombudsman/vrouw een klacht niet of niet verder in behandeling neemt, meldt hij/zij dit schriftelijk aan de klager, met vermelding van de reden.

Artikel 11

Onverminderd het beroepsgeheim zoals wettelijk en reglementair geregeld zal het personeel van de Ombudsdienst de vereiste discretie in acht nemen betreffende inlichtingen waarvan het uit hoofde van hun functie kennis heeft. Daarenboven zal het de naam van de klager niet kenbaar maken indien deze laatste hiertegen bezwaar heeft.

Artikel 12

De ombudsman/vrouw stelt diegene tegen wie een klacht werd ingediend, de leidende ambtenaar van de betrokken administratie 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 ombudsman/vrouw mondelinge of schriftelijke verklaringen over de klacht af te leggen en het door hem aangelegde dossier in te zien.

Artikel 13

Bij het onderzoek van de ingediende klacht is de ombudsman/vrouw bevoegd om, na overleg met de betrokken leidend ambtenaar :

1. de overlegging te vragen, al dan niet in afschrift, van het dossier waarop de klacht betrekking heeft;
2. het betrokken personeelslid en het afdelingshoofd of andere hiërarchische meerderen te horen en/of hen om een schriftelijke uitleg te vragen;
3. personeelsleden van de Stad te raadplegen
4. terzake deskundige personeelsleden van de Stad met een onderzoekende of adviserende opdracht te belasten.

Artikel 14

De ombudsman/vrouw treedt bemiddelend op. Hij/zij tracht de standpunten van de klager en de betrokken dienst of het betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.

Indien de klacht naar het oordeel van de ombudsman/vrouw geheel of gedeeltelijk gegrond is, meldt hij/zij dit aan **het hoofd van de dienst** en aan het betrokken personeelslid.

Hij/zij kan tevens aan **het hoofd van de dienst** aanbevelingen geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht in de toekomst te voorkomen.

Indien **het hoofd van de dienst** akkoord gaat met de zienswijze van de ombudsman/vrouw, werkt hij, in overleg met de ombudsman/vrouw, een regeling uit om tegemoet te komen aan de klacht. De ombudsman/vrouw geeft hiervan kennis aan de klager.

Indien **het hoofd van de dienst** niet akkoord kan gaan met de zienswijze van de ombudsman/vrouw of met de gegeven aanbevelingen, motiveert **het hoofd van de dienst** zijn/haar standpunt. De ombudsman/vrouw kan het geschil aanhangig maken bij de persoon die aan het hoofd staat van de betrokken dienst. Deze neemt een beslissing of legt het geschil voor aan het College van Burgemeester en Schepenen dat de beslissing neemt.

De ombudsman/vrouw brengt de klager in kennis van het definitieve standpunt.

Artikel 15

Om de drie maanden bezorgt de ombudsman/vrouw aan het College van Burgemeester en Schepenen een verslag van de behandelde en niet behandelde klachten, het gegeven gevolg en zijn/haar aanbevelingen. Dit verslag wordt om de drie maanden besproken in de commissie Algemene Zaken.

Artikel 16

De ombudsman/vrouw brengt jaarlijks ten overstaan van de Gemeenteraad schriftelijk verslag uit over zijn/haar werkzaamheden.

Artikel 17

De naam van de klager wordt niet in de verslagen, zoals bedoeld in artikel 15 en 16, opgenomen.

BIJLAGE: Reglement op de werking van de ombudsdienst

Besluit van de gemeenteraad d.d. 17.09.1996

- a) Oprichten van een Ombudsdienst en aanstellen van een ombudsman/vrouw.- Goedkeuring.

Verslag van de heren Beke, Burgemeester, en Serraes, Schepen. *De doorzichtigheid en openbaarheid van bestuur alsmede de verbetering van de communicatie tussen de bevolking, de administratie en het bestuur is een van de prioriteiten van het college. Het bestuur wenst dan ook een actief informatiebeleid te voeren.*

De informatieverstrekking naar de bevolking toe middels de pers wordt verzorgd door de Dienst Voorlichting.

De bevolking moet de dienstverlening van de stad kunnen evalueren, begrijpen en eventuele wantoestanden kunnen aanklagen.

Het is dus aangewezen dat het bestuur over een dienst beschikt waar de door burgers geuite kritiek op een adequate manier kan opgevangen en onderzocht worden, m.a.w. een Ombudsdienst.

Op die manier kan er ook een einde komen aan sommige vooroordelen, die dikwijls op misverstanden berusten.

Het is evident dat de Ombudsman/vrouw in de uitoefening van de taak volledige onafhankelijkheid heeft. Om deze onafhankelijkheid te illustreren zal de Ombudsdienst gehuisvest worden in kantoren die niet in het Stadhuis of in het administratief Centrum gelegen zijn. Deze onafhankelijkheid wordt trouwens gegarandeerd in het reglement dat als bijlage bij het raadsbesluit wordt voorgesteld.

Het reglement regelt eveneens de rechten en de plichten van de Ombudsman/vrouw alsmede de wijze waarop een klacht behandeld wordt.

De Ombudsdienst heeft een tijdelijk karakter, in afwachting van de formalisering bij de herziening van de personeelsbehoeften.

De aanstellingsvoorwaarden dienen door de Gemeenteraad te worden vastgesteld. De bezoldiging kan geregeld worden volgens de modaliteiten die zijn voorzien voor de andere contractuele personeelsleden en die werden vastgelegd door de gemeenteraad in zitting van 15 juni 1992.

Omwille van de efficiëntie en het voordeel van een centraal meldingspunt voorziet het reglement de mogelijkheid dat het O.C.M.W. gebruik maakt van deze ombudsdienst.

De conclusies van het gewijzigd verslag en zoals geamendeerd worden in stemming gebracht en aangenomen met 31 stemmen tegen 6 bij 11 ont-hou-din-gen :

Stemmen ja : de heren VAN ROUVEROIJ, BOUQUET, TERMONT, mevrouw MOERMAN, de heren DE POORTER, SERRAES, WIJNAKKER, DECALUWE, mevrouw DE REGGE, de heren VAN DER HAEGHEN, VAN DE WYNCKEL, VAN-DER-CRUYSEN, DE BRUYNE, DE GROOTE, HEUGHEBAERT, MAES, mevrouwen PERRIENS, CLAEYS, de heren LAMMENS, Dany VANDENBOSSCHE, SCHELSTRAETE, mevrouwen CLAEYSSSENS, HOORNAERT, UYTTENDAELE, de heer VAN BENEDEN, mevrouw BOECKX, de heren PEETERS, Paul VANDEN BOSSCHE, BOULEZ, mevrouw VAN CAUWENBERGE en de heer BEKE.

Stemmen neen : de heren VAN DEN EYNDE, DENIS, KIELEMOES, DE CUYPER, DECKMYN en VEYS.

Onthouden zich : de heren OTTE, DE LEPE-LEIRE, VERVLOET, VAN KERKHOVE, mevr. DE CLERCQ, DUA, de heer VANDENDRIESSCHE, mevr. BRAET, DE MEYER, de heren VAN LANDEGHEM en DIERCKX.

De heer Van de Wynckel vraagt namens de SP-fractie een gecoördineerde tekst van het gemeenteraadsbesluit.

Daarop neemt de Raad volgend besluit :

DE GEMEENTERAAD,

Overwegende dat er noodzaak is aan een dienst waar de burgers met hun klachten en suggesties tegen-over de stedelijke administratie terecht kunnen;

dat een Ombudsdienst het aangewezen instrument is waar de informatie en klachten van de bevolking kunnen gekanaliseerd en onderzocht worden;

dat er derhalve aanleiding toe bestaat bij de Stad Gent een Ombudsdienst op te richten;

dat het absoluut noodzakelijk is dat de ombudsdienst onafhankelijk van het bestuur en de andere stadsdiensten kan functioneren;

Gelet op het ontwerp van overeenkomst met betrekking tot de werking van de Stedelijke Ombudsdienst, meer bepaald in verband met de relaties tussen de Ombudsman/vrouw en het O.C.M.W. van Gent;

Gelet op het koninklijk besluit van 28 september 1984 tot uitvoering van de wet van 19 december 1974 tot regeling van de betrekkingen tussen de overheid en de vakbonden van haar personeel;

Gelet op het protocol nr. 96-9 van **10 september 1996** waarin de conclusies zijn vermeld van de onderhandelingen gevoerd in het Bijzonder Onderhandelingscomité;

Gelet op het protocol dd. 23 augustus 1996 van het Overlegcomité Stad-O.C.M.W.;

Gelet op de toelichtingen vermeld in het bij onderhavig besluit behorend verslag aan de Raad;

Gelet op de Nieuwe Gemeentewet;

Gelet op het raadsbesluit van 15 juni 1992 houdende aanstelling van contractueel personeel;

Op voorstel van het College van Burgemeester en Schepenen,

BESLUIT

Artikel 1

Ten einde tegemoet te komen aan de nood tot het voeren van een actief informatiebeleid wordt een ombudsdienst ingesteld en een reglement goedgekeurd dat het doel en de werking van de dienst regelt.

Artikel 2

Aan het hoofd van de ombudsdienst wordt een contractueel personeelslid aangesteld met de titel van ombudsman of ombudsvrouw, bijgestaan door :

- 1 statutair of contractueel medewerker van minstens rang 46
- 2 statutaire of contractuele administratieve medewerkers van een graad tussen rang 14 en rang 45

Artikel 3

De aanstellingsvoorwaarden voor de ombudsman/vrouw worden als volgt bepaald :

Kunnen voor de benoeming tot ombudsman/vrouw in aanmerking komen, de kandidaten die :

1. van een gedrag zijn dat in overeenstemming is met de eisen van het beoogde ambt;
2. geneeskundig geschikt bevonden zijn;
3. houder zijn van een diploma van niveau 1;
4. over een ruime ervaring beschikken op maatschappelijk en administratief gebied;
5. beschikken over een grote sociale en communicatieve vaardigheid;
6. de leeftijd van 59 jaar niet bereikt hebben;
7. vertrouwd zijn met het maatschappelijk, cultureel en economisch gebeuren in de Stad Gent;
8. gedurende de laatste vijf jaar voor de datum van de kandidatuurstelling geen politiek mandaat hebben uitgeoefend.

De aanstelling van de Ombudsman/vrouw gebeurt door de Gemeenteraad op voordracht van het College van Burgemeester en Schepenen voor onbepaalde duur. Het eerste jaar geldt als proeftijd.

De aanstellingsprocedure van de ombudsman/vrouw wordt als volgt vastgesteld :

Een oproep tot de kandidaten wordt gepubliceerd volgens de gebruikelijke procedure bij een oproep tot kandidaten voor een indiensttreding zoals voorzien in het reglement inzake de organisatie van de examens bij het Stadsbestuur.

Komen in aanmerking voor deelname aan de proeven, de kandidaten die voldoen aan de voorwaarden gesteld onder de nummers 1, 3, 4, 7 en 8. Het voldoen aan de voorwaarde gesteld in punt 5 van voornoemd artikel zal blijken uit de af te leggen proeven, terwijl de voorwaarden van punt 2 en 6 moeten vervuld worden bij de indiensttreding.

De kandidaten worden onderworpen aan de hiernavermelde selectieve onderzoeken waarbij het niet voldoen aan een proef of interview telkenmale leidt tot uitsluiting van verdere deelname :

1. psychotechnisch onderzoek door een extern bureau op basis van een profielbeschrijving
2. selectie door een extern bureau op basis van assessment
3. interview door een jury, samengesteld uit van het Stadsbestuur onafhankelijke professoren van verschillende universiteiten, aangevuld met de stadssecretaris en de arbeidspsycholoog van de stad.

Uiteindelijk volgt een gesprek met het College van Burgemeester en Schepenen, waarna de meest geschikt bevonden kandidaat kan aangesteld worden door middel van een arbeidsovereenkomst.

Evaluatie van de prestaties tijdens het eerste aanstellingsjaar :

De beslissing of de ombudsman/vrouw de proeftijd al dan niet met gunstig gevolg heeft volbracht berust bij de Gemeenteraad. Hiertoe wordt de Gemeenteraad voorgelicht door het College van Burgemeester en Schepenen.

Omstreeks de helft van het verstrijken van duur van de proeftijd en op het einde van de proeftijd wordt over de prestaties van de ombudsman/vrouw telkenmale door het College van Burgemeester en Schepenen een evaluatie uitgebracht.

De evaluatie gebeurt schriftelijk en de ombudsman/vrouw wordt van deze verslagen in kennis gesteld.

Artikel 4

De bezoldiging van de ombudsman/vrouw wordt vastgesteld op de wedde geldend voor de rang 65 en wordt verder geregeld door de bepalingen voorzien in artikel 9 van het raadsbesluit van 15 juni 1992 in-zake het contractueel personeel.

Artikel 5

De medewerkers komen uit het stads- en O.C.M.W-personeel. Alle **ambtenaren** vanaf rang 14 (opsteller) zullen hun kandidatuur voor de administratieve functies kunnen stellen. Alle **ambtenaren** vanaf rang 46 of die beschikken over een diploma dat toegang verleent tot rang 46, zullen kandidaat kunnen zijn voor de functie van medewerker niveau 1.

Het personeel van de Ombudsdienst ontvangt geen enkele extra vergoeding.

Artikel 6

De andere rechten en plichten voor de ombudsman/vrouw zijn die welke zijn opgenomen in het reglement dat als bijlage is toegevoegd en in het Algemeen Personeelsreglement wat betreft de bepalingen die van toepassing zijn op het contractueel personeel.

Reglement inzake de werking van de ombudsdienst.

Artikel 1

De Ombudsman/vrouw zal in de uitoefening van zijn/haar taak volledig onafhankelijk handelen.

Artikel 2

De functie van Ombudsman/vrouw is onverenigbaar met de uitoefening van een andere beroepsactiviteit, ambt, mandaat of opdracht.

Artikel 3

Binnen zijn/haar opdracht legt de Ombudsman/vrouw, ten overstaan van de Gemeenteraad, de belofte af dat hij/zij zijn/haar 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 zijn/haar activiteit hierdoor beïnvloed wordt.

Artikel 4

De Ombudsman/vrouw kan, onverminderd de bepalingen in de wet betreffende de arbeidsovereenkomsten, door de Gemeenteraad uit zijn/haar functie ontheven worden in volgende gevallen :

- op eigen verzoek van de Ombudsman/vrouw;
- bij het bereiken van de leeftijd van 65 jaar;
- indien hij/zij een andere beroepsactiviteit, ambt, mandaat of opdracht aanvaardt;
- indien hij/zij wegens ziekte of gebrekkigheid blijvend ongeschikt is om zijn/haar functie uit te oefenen;
- wegens dringende redenen.

Artikel 5

De Ombudsman/vrouw zal inspraak hebben in de keuze van zijn/haar medewerkers. Hij/zij heeft tegenover hen de bevoegdheid van een diensthoofd. Zij hebben dezelfde plichten als de Ombudsman/vrouw.

Artikel 6

Het College van Burgemeester en Schepenen stelt een ingericht kantoor dat gevestigd is op een plaats bepaald door het College ter beschikking van de Ombudsman/vrouw.

Artikel 7

Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan zich met een klacht tot de Ombudsdienst te wenden. Met een klacht wordt bedoeld iedere vraag of uiting van ontevredenheid over de wijze waarop hij door het Stadsbestuur, of een dienst of een vertegenwoordiger ervan, werd behandeld, onder meer de foutieve of onwettige handelwijze van stedelijke personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van een initiatief, of een manifest kwaliteitsgebrek m.b.t. het onthaal van de burger resp. de luisterbereidheid.

De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen en hij kan zich door een raadsman van zijn keuze laten bijstaan.

De ombudsman/vrouw formuleert de mondeling ingediende klacht op een daartoe bestemd formulier, laat dit ondertekenen door de klager en geeft er aan deze laatste een afschrift van.

Van schriftelijk ingediende klachten geeft de ombudsman/vrouw een samenvatting op het hiervoor bedoelde formulier en zendt hiervan een afschrift aan de klager.

Op het formulier zoals omschreven in de twee vorige paragrafen wordt nadrukkelijk vermeld dat de naam van de klager kenbaar zal worden gemaakt tenzij deze laatste hiertegen schriftelijk bezwaar uit binnen de acht dagen vanaf de ontvangst van de bedoelde formulieren.

Artikel 8

De ombudsman kan klachten behandelen die betrekking hebben op het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn indien het daartoe de wens uitdrukt. De klachtenbehandeling geschiedt overeenkomstig de bepalingen van dit reglement, **voor zover de bepalingen vervat in het protocol tussen Stad Gent en het O.C.M.W. hier niet van afwijken en** met dien verstande dat, met uitzondering van artikel 6, de woorden gemeente, gemeenteraad, college van burgemeester en schepenen , burgemeester, en gemeentesecretaris, respectievelijk moeten worden gelezen als

openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, raad voor maatschappelijk welzijn, vast bureau, voorzitter en secretaris.

Artikel 9

De ombudsman/vrouw neemt een klacht niet in behandeling als :

- hij/zij de identiteit van de klager niet kent;
- de klacht betrekking heeft op :
 - algemeen geldende voorschriften en reglementeringen;
 - het algemene beleid van het Stadsbestuur;
- de klacht betrekking heeft op handelingen die buiten de bevoegdheid van de gemeente vallen. De ombudsman/vrouw zal deze klachten doorverwijzen naar de bevoegde instanties en instaan voor de opvolging.

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

Artikel 10

De Ombudsman/vrouw stuurt de klager binnen de week een ontvangstmelding van zijn klacht. 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 Ombudsmanvrouw de reden hiervoor. De klager krijgt binnen iedere volgende 60 dagen een nieuw antwoord met vermelding van de stand van zaken van zijn dossier.

Zodra de Ombudsman/vrouw een klacht niet of niet verder in behandeling neemt, meldt hij/zij dit schriftelijk aan de klager, met vermelding van de reden.

Artikel 11

Onverminderd het beroepsgeheim zoals wettelijk en reglementair geregeld zal het personeel van de Ombudsdienst de vereiste discretie in acht nemen betreffende inlichtingen waarvan het uit hoofde van hun functie kennis heeft. Daarenboven zal het de naam van de klager niet kenbaar maken indien deze laatste hiertegen bezwaar heeft.

Artikel 12

De ombudsman/vrouw stelt diegene tegen wie een klacht werd ingediend, de leidende ambtenaar van de betrokken administratie 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 ombudsman/vrouw mondelinge of schriftelijke verklaringen over de klacht af te leggen en het door hem aangelegde dossier in te zien.

Artikel 13

Bij het onderzoek van de ingediende klacht is de ombudsman/vrouw bevoegd om, na overleg met de betrokken leidend ambtenaar :

1. de overlegging te vragen, al dan niet in afschrift, van het dossier waarop de klacht betrekking heeft;
2. het betrokken personeelslid en het afdelingshoofd of andere hiërarchische meerderen te horen en/of hen om een schriftelijke uitleg te vragen;

3. personeelsleden van de Stad te raadplegen
4. terzake deskundige personeelsleden van de Stad met een onderzoekende of adviserende opdracht te belasten.

Artikel 14

De ombudsman/vrouw treedt bemiddelend op. Hij/zij tracht de standpunten van de klager en de betrokken dienst of het betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.

Indien de klacht naar het oordeel van de ombudsman/vrouw geheel of gedeeltelijk gegrond is, meldt hij/zij dit aan **het hoofd van de dienst** en aan het betrokken personeelslid.

Hij/zij kan tevens aan **het hoofd van de dienst** aanbevelingen geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht in de toekomst te voorkomen.

Indien **het hoofd van de dienst** akkoord gaat met de zienswijze van de ombudsman/vrouw, werkt hij, in overleg met de ombudsman/vrouw, een regeling uit om tegemoet te komen aan de klacht. De ombudsman/vrouw geeft hiervan kennis aan de klager.

Indien **het hoofd van de dienst** niet akkoord kan gaan met de zienswijze van de ombudsman/vrouw of met de gegeven aanbevelingen, motiveert **het hoofd van de dienst** zijn/haar standpunt. De ombudsman/vrouw kan het geschil aanhangig maken bij de persoon die aan het hoofd staat van de betrokken dienst. Deze neemt een beslissing of legt het geschil voor aan het College van Burgemeester en Schepenen dat de beslissing neemt.

De ombudsman/vrouw brengt de klager in kennis van het definitieve standpunt.

Artikel 15

Om de drie maanden bezorgt de ombudsman/vrouw aan het College van Burgemeester en Schepenen een verslag van de behandelde en niet behandelde klachten, het gegeven gevolg en zijn/haar aanbevelingen. Dit verslag wordt om de drie maanden besproken in de commissie Algemene Zaken.

Artikel 16

De ombudsman/vrouw brengt jaarlijks ten overstaan van de Gemeenteraad schriftelijk verslag uit over zijn/haar werkzaamheden.

Artikel 17

De naam van de klager wordt niet in de verslagen, zoals bedoeld in artikel 15 en 16, opgenomen.

PROTOCOL

Tussen :

26.8.96

- De Stad Gent, vertegenwoordigd door Frank Beke, Burgemeester en Jean Dujardin, Stadssecretaris
en

- Het O.C.M.W. van Gent, vertegenwoordigd door Erwin Devriendt, Voorzitter en Eric Wauters, Secretaris

wordt overeengekomen hetgeen volgt :

Met betrekking tot de werking van de Stedelijke Ombudsdienst, meer bepaald i.v.m. de relaties tussen de Ombudsman/vrouw en het OCMW worden hierna vermelde afspraken gemaakt.

Artikel 1

Onderhavige protocol regelt de verhoudingen tussen de stedelijke ombudsman/vrouw enerzijds en het OCMW en zijn personeelsleden anderzijds, derwijze dat eerstgenoemde zijn/haar opdracht op de meest aangewezen wijze kan vervullen, rekening houdend met de wettelijke en reglementaire beschikkingen, die van toepassing zijn op laatstgenoemden.

Artikel 2

Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan zich met een klacht tot de Ombudsdienst wenden. Met een klacht wordt bedoeld iedere vraag of uiting van ontevredenheid over de wijze waarop hij door het OCMW-bestuur, of een dienst of een vertegenwoordiger ervan, werd behandeld, onder meer de foutieve of onwettige handelwijze van OCMW-personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van een initiatief, of een manifest kwaliteitsgebrek m.b.t. het onthaal van de burger resp. de luisterbereidheid.

De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen en hij kan zich door een raadsman van zijn keuze laten bijstaan.

De ombudsman/vrouw formuleert de mondeling ingediende klacht op een daartoe bestemd formulier, laat dit ondertekenen door de klager en geeft er aan deze laatste een afschrift van.

Van schriftelijk ingediende klachten geeft de ombudsman/vrouw een samenvatting op het hiervoor bedoelde formulier en zendt hiervan een afschrift aan de klager.

Artikel 3

De ombudsman/vrouw neemt een klacht niet in behandeling wanneer

- hij/zij de identiteit van de klager niet kent
- de klacht betrekking heeft op :
 - algemeen geldende voorschriften en reglementeringen
 - het algemeen beleid van het OCMW
- de klacht betrekking heeft op materies, die niet onder de bevoegdheid van het OCMW ressorteren
- het aangelegenheden betreft die het voorwerp uitmaken van een hangende juridische procedure resp aangelegenheden waarin de klager de hem geboden administratieve beroepsmogelijkheden bij de toezichthoudende overheden heeft uitgeput
- het aangelegenheden betreft, waarbij de termijn om bezwaar of beroep aan te tekenen bij een gerechtelijke of administratieve instantie nog niet is verstreken, en die betrekking hebben op de motivering van een beslissing, genomen door het OCMW of één van zijn organen
- het aangelegenheden betreft, die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijk of administratieve beslissing, die definitief is en niet meer vatbaar voor verder verhaal
- de klacht betrekking heeft op feiten, die zich meer dan zes maanden voordien hebben voorgedaan, tenzij de aangeklaagde feiten blijvende schade voor de slachtoffers in kwestie veroorzaken.

Artikel 4

Om de drie maanden bezorgt de ombudsman/vraag aan de Raad van het OCMW een verslag van de behandelde klachten die betrekking hebben op het OCMW, het daaraan gegeven gevolg en zijn/haar aanbevelingen.

Artikel 5

De Ombudsman/vrouw zal jaarlijks aan de voorzitter en de secretaris van het OCMW een kopie overmaken van het deel van zijn/haar schriftelijk verslag voor de Gemeenteraad, dat betrekking heeft op het OCMW. Hij/zij kan daarbij aanbevelingen formuleren. De raadsleden van het OCMW worden in kennis gesteld van dit jaarverslag.

Artikel 6

Teneinde hem/haar toe te laten zijn/haar taak behoorlijk te vervullen, kan de ombudsman/vrouw een onderzoek uitvoeren in de schoot van het OCMW. In voorkomend geval zal hij/zij de OCMW-secretaris informeren nopens het voorwerp van de vraag en van zijn/haar inzicht om in de betrokken OCMW-dienst een onderzoek in te stellen dat hem/haar moet toelaten zich een volledig oordeel te vormen.

Wanneer de OCMW-secretaris gevat wordt door dergelijke mededeling van de ombudsman/vrouw, zal hij het verantwoordelijk diensthoofd resp. de betrokken personeelsleden onderrichtingen verstrekken, die het de ombudsman/vrouw mogelijk moeten maken zijn/haar taak optimaal te vervullen, met inachtnaam van de reglementaire beschikkingen die voor het OCMW van toepassing zijn.

Vóór enig onderhoud stelt de ombudsman/vrouw de ambtenaar, die het voorwerp uitmaakt van een klacht, op de hoogte van de desbetreffende tekst.

Artikel 7

Mits eerbiediging van het beroepsgeheim kan de ombudsman/vrouw ter plaatse kennis nemen van alle stukken, akten en dossiers, die betrekking hebben op de zaak, die hij/zij onderzoekt. Ten aanzien van derden zal hij/zij een absolute discretie in acht nemen m.b.t. de inlichtingen die hij/zij in de uitoefening van zijn/haar taak heeft bekomen.

De ombudsman/vrouw mag de personen, die in de door hem/haar onderzochte zaak betrokken zijn, niet informeren over de gegevens, die uit zijn/haar onderzoek blijken en die van aard zijn om de privacy te schenden van de OCMW-cliënten of die de vertrouwensrelatie tussen de OCMW-cliënten en het OCMW-personeel kunnen schaden.

Artikel 8

In voorkomend geval geschiedt het overmaken van rapporten en/of kopies van documenten aan de ombudsman/vrouw onder de verantwoordelijkheid van de OCMW-secretaris.

Artikel 9

De procedure, omschreven in de artikelen 7 t/m 9 van onderhavig protocol mag de goede werking van de ombudsdienst niet in het gedrang brengen. Bedoelde procedure is in hoofdorde van toepassing op het vlak van de individuele maatschappelijke dienstverlening meer bepaald op de dossiers, die in behandeling zijn met het oog op een beslissing door het bevoegd OCMW-orgaan.

Artikel 10

Wat de medische aangelegenheden betreft, beslist/beslissen de betrokken geneesh(e)r(en) met inachtneming van de voorschriften inzake het medisch geheim, over het al dan niet verstrekken van inlichtingen over de in de zaak betrokken perso(o)n(en).

Artikel 11

De ombudsman/vrouw stelt diegene tegen wie een klacht werd ingediend, de leidende ambtenaar van de betrokken administratie 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 ombudsman/vrouw mondelinge of schriftelijke verklaringen over de klacht af te leggen en het door hem aangelegde dossier in te zien.

Artikel 12

Wanneer de ombudsman/vrouw van oordeel is dat een klacht m.b.t. het OCMW geheel of gedeeltelijk gegrond is, stuurt hij/zij een kopie van zijn/haar rapport naar de voorzitter en de secretaris van het OCMW, naar de klager en naar de ambtenaren die het voorwerp uitmaken van de klacht.

De ombudsman/vrouw kan daarbij tevens aan het OCMW aanbevelingen formuleren om een herhaling te voorkomen van de feiten, die aanleiding gegeven hebben tot de klacht.

Artikel 13

Wanneer de ombudsman./vrouw van oordeel is dat er geen gevolg moet gegeven worden aan de klacht, stelt hij/zij de klager hiervan schriftelijk op de hoogte en vermeldt daarbij de redenen, waarom de klacht volgens hem/haar niet gegrond is.

Kopie van dit schrijven wordt ter informatie overgemaakt aan de voorzitter en de secretaris van het OCMW, alsook aan de ambtenaren, die het voorwerp uitmaakten van de klacht

Namens het OCMW

Namens het Stadsbestuur

Eric Wauters
OCMW-Secretaris

Erwin Devriendt,
OCMW-Voorzitter

Jean Dujardin,
Stadssecretaris

Frank Beke,
Burgemeester