

REGLEMENT TOT INRICHTING VAN EEN GEZAMENLIJKE OMBUDSDIENST VOOR HET STADSBESTUUR EN HET OPENBAAR CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

Artikel 1

Dit reglement stelt een gezamenlijke procedure voor het behandelen van klachten vast voor het stadsbestuur en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn van Mortsel – hierna lokaal bestuur Mortsel.

Artikel 2

Dit reglement vervangt artikel 7 tot en met artikel 11 van het reglement participatie van de burger dat werd goedgekeurd in de gemeenteraad van 18 maart 2008. Dit reglement heft eveneens de interne procedure voor behandeling van klachten, meldingen en suggesties op zoals goedgekeurd in de gemeenteraad van 17 februari 2009 evenals de klachtenprocedure van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn zoals goedgekeurd in de raad voor maatschappelijk welzijn op 10 december 2003.

Artikel 3

Een klacht is een uiting door de gebruiker (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) van een ontevredenheid die voortvloeit uit:

het niet nakomen van gemaakte afspraken, maatschappelijke normen of omgangsvormen

en/of

afwijkingen van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze (technisch, organisatorisch, financieel, relationeel of administratief).

Artikel 4

De secretaris duidt een personeelslid aan die de rol van ombudsman/-vrouw van het lokaal bestuur op zich neemt.

§1: De ombudsman/-vrouw van het lokaal bestuur is bevoegd voor het onderzoeken van (de ontvankelijkheid van) klachten en het formuleren van een antwoord ten gronde.

§2: De ombudsman/-vrouw kan geen politionele onderzoeksdaden stellen.

§3: De ombudsman/-vrouw is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en verplichte neutraliteit in acht te nemen.

§4: Aan de ombudsman/-vrouw kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

Artikel 5

Een klacht wordt schriftelijk vastgelegd door een personeelslid en wordt bij voorkeur ondertekend door de klager. Ook de klachtenkaart op de website van het lokaal bestuur kan gebruikt worden.

Artikel 6

Een klacht krijgt een interne behandeling op het niveau van het lokaal bestuur. Klachten worden binnen het lokaal bestuur centraal verzameld bij de ombudsman/-vrouw.

Artikel 7:

De ombudsman/-vrouw analyseert de verschillende elementen in het bericht en onderzoekt of het bericht via de procedure behandeld moet worden. Daarvoor gelden onderstaande ontvankelijkheidsvoorwaarden:

§1: Het lokaal bestuur zal een klacht enkel behandelen als ze een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

§2: Klachten van een medewerker van het lokaal bestuur over de eigen werksituatie, de arbeidsovereenkomst en de rechtspositieregeling vallen niet onder het toepassingsgebied van deze procedure.

§3: Klachten over een medewerker van het lokaal bestuur worden doorgegeven aan het betrokken diensthoofd die dit kan opnemen in een functioneringsgesprek en vallen niet onder het toepassingsgebied van deze procedure.

§4: Klachten omtrent de dienst- of hulpverlening die externe partners op het grondgebied van Mortsel verzorgen – bijvoorbeeld het parkeerbedrijf, de beheerder van de openbare verlichting of het rioleringsnetwerk of de afvalophalingsdienst - vallen niet onder het toepassingsgebied van deze procedure. Het lokaal bestuur Mortsel zal deze klachten evenwel doorsturen naar deze partners.

§5: Alles wat met negatieve gevoelens te maken heeft die niet het gevolg zijn van de werking van het lokaal bestuur en lichamelijke klachten die niets te maken hebben met de dienstverlening worden niet als een klacht beschouwd.

§6: Het lokaal bestuur zal een klacht enkel behandelen als de identiteit en het adres van de klant bekend zijn. Anonieme klachten worden wel ter kennisname gestuurd naar de bevoegde coördinator van de verschillende clusters en/of naar de secretaris of financieel beheerder, zodat deze er in hun werking, indien nodig, rekening mee kunnen houden.

§7: Wanneer de klacht betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden nog niet werden aangewend of waarover een juridische beroep aanhangig is, kan het lokaal bestuur weigeren de klacht te behandelen.

§8: Een klacht kan niet verjaren maar hoe langer een gebruiker wacht met het uiten van een ontevredenheid hoe moeilijker het wordt om de feiten te achterhalen, te onderzoeken en een oplossing te vinden.

Artikel 8

De ombudsdienst stuurt de klager binnen een termijn van zeven werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van zijn of haar klacht. In deze ontvangstbevestiging wordt er meegedeeld of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

§1: In het geval dat de klacht ontvankelijk is, zal de datum waarop de ontvangstbevestiging verstuurd werd, gelden als het moment waarop de termijn begint te lopen waarbinnen er een antwoord ten gronde moet volgen.

§2: De onontvankelijkheid van een klacht wordt gemotiveerd. Tegen deze weigering kan de klant een klacht indienen bij de intergemeentelijke ombudsdienst, georganiseerd door IGEAN.

Artikel 9

De ombudsdienst neemt de klacht op met de betrokken coördinator van de organisatiecluster, met de secretaris of de financieel beheerder. Zij kunnen hiervoor een beroep doen op de medewerkers die onder hun bevoegdheid vallen.

Artikel 10

Indien de klacht als gegrond werd beoordeeld, zullen er corrigerende en/of preventieve maatregelen gezocht worden. Corrigerende maatregelen kunnen onder andere een verontschuldiging, herstel of bijsturing zijn. Preventieve maatregelen kunnen worden genomen om te voorkomen dat het probleem zich zou herhalen. Dit kan onmiddellijk in navolging van de klacht of na een klachtenanalyse.

Artikel 11

Na uiterlijk een termijn van twee maanden, ontvangt de klager een schriftelijk antwoord ten gronde dat werd ondertekend door de burgemeester of voorzitter van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn en de secretaris van het lokaal bestuur.

Artikel 12

Indien de gebruiker meent dat er geen gehoor werd gegeven aan de geuite klacht kan hij/zij zich in eerste instantie richten tot de intergemeentelijke ombudsdienst. Deze externe klachtenbehandeling door de intergemeentelijke ombudsdienst wordt geregeld in artikel 12 tot en met artikel 19 van het reglement participatie van de burger dat werd goedgekeurd in de gemeenteraad van 18 maart 2008.

Artikel 13

De gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn zullen via het kwartaalrapport op de hoogte gehouden worden over de binnengelopen klachten.

Artikel 14

Dit reglement gaat in voege vanaf 1 oktober 2017.