

**Overeenkomst over de aansluiting van  
de gemeente .....  
bij de Vlaamse Ombudsdienst  
voor de tweedelijnsklachtenbehandeling**

Tussen de gemeente ....., vertegenwoordigd door .....

en

de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaams Gewest, vertegenwoordigd door de Vlaamse Ombudsdienst, in de persoon van de Vlaamse ombudsman,

wordt overeenkomstig artikel 198, § 2, 4° van het Gemeentedecreet van 15 juli 2005 een overeenkomst gesloten voor de behandeling in de tweede lijn van klachten over de gemeente.

**Hoofdstuk I. Toepassingsgebied**

**Art. 1. Klachten over de gemeentelijke diensten**

De tweedelijnsklachtenbehandeling betreft de werking en de handelingen van de gemeentelijke overheidsdiensten, met inbegrip van de gemeentelijke verzelfstandigde agentschappen en de districten.

Klachten over de diensten van het OCMW vallen buiten het toepassingsgebied van deze overeenkomst.

**Art. 2. Onontvankelijkheidsgronden**

Voor de beoordeling van de ontvankelijkheid en de opschorting van klachten wordt verder verwezen naar de bepalingen van artikel 3, §1, tweede lid en artikel 13, §§ 1 tot 3 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, zoals gewijzigd.

Dat houdt onder meer in dat de Vlaamse Ombudsdienst een klacht niet in behandeling neemt als:

- 1° de klacht betrekking heeft op het gemeentelijk algemeen beleid en de gemeentelijke regelgeving;
- 2° de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Indien over de zaak een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend;
- 3° de identiteit van de klager niet bekend is;
- 4° de klacht kennelijk ongegrond is;
- 5° de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken gemeente;
- 6° de klacht betrekking heeft op feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij een rechtscollège of een georganiseerd beroep werd ingesteld. De gemeente stelt de

Vlaamse Ombudsdienst in kennis van het ingestelde beroep en van het gevolg dat eraan gegeven wordt.

De Vlaamse Ombudsdienst behandelt ook geen meldingen van klokkenluiders.

### Art. 3. Relatie met de eerste lijn

Vooraleer de Vlaamse Ombudsdienst de klacht behandelt, moet de gemeente de klacht in eerste lijn hebben behandeld. Als de Vlaamse Ombudsdienst een eerstelijnsklacht ontvangt, legt hij ze eerst voor aan de klachtenbehandelaar van de gemeente.

De klachtenbehandelaar behandelt de klacht volgens het gemeentelijke klachtenreglement en de principes van een zorgvuldige eerstelijnsklachtenbehandeling.

Dat houdt minstens in:

- aan de verzoeker wordt een ontvangstmelding van de klacht bezorgd als de klacht niet meteen kan worden opgelost;
- de klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt;
- aan de verzoeker wordt binnen een termijn van maximum 45 dagen een antwoord op de klacht gegeven;
- de mogelijkheid om zich tot de Vlaamse Ombudsdienst te wenden, wordt vermeld in het antwoord.

De gemeente bezorgt elk jaar vóór 10 februari een overzicht van de eerstelijnsklachten aan de Vlaamse Ombudsdienst.

## Hoofdstuk II. Indiening, behandeling en beoordeling van de tweedelijnsklacht

### Art. 4. Indiening

De verzoeker kan zijn tweedelijnsklachten rechtstreeks bij de Vlaamse Ombudsdienst indienen. Als een tweedelijnsklacht bij de gemeente wordt ingediend, bezorgt de gemeente ze binnen de termijn van één week aan de Vlaamse Ombudsdienst.

### Art. 5. Behandeling

§1. De Vlaamse Ombudsdienst behandelt de klacht in tweede lijn volgens de beginselen van behoorlijke klachtenbehandeling en volgens de principes die gelden voor de behandeling van klachten over Vlaamse bestuursinstanties.

Dat houdt onder meer in:

- de klacht wordt in principe schriftelijk behandeld;
- de Vlaamse Ombudsdienst kan bij het onderzoek van een klacht ter plaatse de nodige vaststellingen doen en de overlegging vragen van alle stukken en inlichtingen die hij dienstig acht voor de behandeling van de klacht;
- de Vlaamse Ombudsdienst kan ter plaatse bij de betrokken bestuursinstantie alle nodige informatie inwinnen en kan de betrokkenen horen.

§2. De Vlaamse Ombudsdienst neemt contact op met het college van burgemeester en schepenen of de door het college aangeduide personen met vragen om uitleg.

Die antwoordt binnen een termijn van één maand. Om gegronde redenen en na overleg met de Vlaamse Ombudsdienst kan de gemeente van die termijn afwijken.

#### Art. 6. Beoordeling

Van elke klacht wordt een beknopt beoordelingsrapport opgemaakt, dat minstens de volgende elementen bevat

- een samenvatting van de klacht
- een samenvatting van het onderzoek
- een beoordeling aan de hand van de ombudsnormen

De Vlaamse Ombudsdienst zendt het rapport naar het college van burgemeester en schepenen.

Als het rapport een voorstel tot bemiddeling bevat, dan deelt de gemeente haar gemotiveerd standpunt daarover mee binnen een termijn van één maand.

### **Hoofdstuk III. Algemene bekendmaking tweedelijnsklachtenbehandeling**

#### Art. 7. Bekendmaking door de gemeente

De gemeente zorgt voor de nodige bekendmaking van het tweedelijnsklachtrecht.

Dat houdt onder meer in:

- periodieke vermelding in het informatieblad van de gemeente;
- een permanente en gemakkelijk vindbare vermelding op de gemeentelijke website;
- een periodieke bekendmaking onder de gemeentelijke personeelsleden.

#### Art. 8. Bekendmaking door de Vlaamse Ombudsdienst

De Vlaamse Ombudsdienst maakt op zijn website melding van de mogelijkheid om klachten over de gemeente in te dienen. De Vlaamse Ombudsdienst verspreidt folders over zijn werking of stelt ze ter beschikking van de gemeente.

### **Hoofdstuk IV. Jaaroverzicht**

#### Art. 9. Opmaak van het jaaroverzicht

De Vlaamse Ombudsdienst maakt een jaaroverzicht op van de behandelde tweedelijnsklachten en formuleert daarbij passende aanbevelingen. Dat jaaroverzicht wordt ten laatste op 31 maart bezorgd aan de voorzitter van de gemeenteraad en aan het College van Burgemeester en Schepenen.

De Vlaamse Ombudsdienst kan worden uitgenodigd om ter plaatse toelichting te komen geven.

De gemeente deelt aan de Vlaamse Ombudsdienst ten laatste op 30 november mee welk gevolg zij heeft gegeven aan de aanbevelingen.

#### Art. 10. Openbaarmaking van het jaaroverzicht

De Vlaamse Ombudsdienst plaatst het jaaroverzicht op zijn website.

De Vlaamse Ombudsdienst verwerkt het jaaroverzicht ook in zijn jaarverslag voor het Vlaams Parlement.

### **Hoofdstuk V. Vergoeding**

#### Art. 11. Prijsbepaling

De gemeente betaalt voor de dienstverlening van de Vlaamse Ombudsdienst op jaarbasis een bedrag van 0,30 euro per inwoner van de gemeente. Voor een onvolledig jaar wordt het bedrag pro rata berekend.

Voor de prijsbepaling wordt het totaal aantal inwoners op 1 januari 2010 genomen, zoals vastgesteld in de rubriek "aantal inwoners - mannen en vrouwen" van de website [http://aps.vlaanderen.be/lokaal/lokale\\_statistieken.htm](http://aps.vlaanderen.be/lokaal/lokale_statistieken.htm).

Het aldus berekende bedrag kan voor 2011 worden aangepast op grond van totaal aantal inwoners op 1 januari 2011, zoals vastgesteld in de rubriek "aantal inwoners - mannen en vrouwen" van de hoger vermelde website.

#### 12. Betaling

De gemeente stort het verschuldigde bedrag op rekening nummer 091-0123074-10 ten laatste op ... (te bepalen in onderling overleg: een deel voordat de klachtenbehandeling overeenkomstig artikel 13 start en het saldo in 2011 na eventuele aanpassing overeenkomstig artikel 11, derde lid).

### **Hoofdstuk VI. Aanvang en einde**

#### Art. 13. Aanvang

De Vlaamse Ombudsdienst start de klachtenbehandeling op ... (te bepalen in onderling overleg).

#### Art. 14. Einde

De overeenkomst eindigt op 31 december 2011. In de loop van 2011 worden de samenwerking en de modaliteiten van de huidige overeenkomst geëvalueerd, waarna een nieuwe overeenkomst kan worden gesloten.

Als geen nieuwe overeenkomst wordt gesloten, dan maken de gemeente en de Vlaamse Ombudsdienst het einde van de overeenkomst tijdig bekend op hun website. De gemeente plaatst ook tijdig een bericht in haar informatieblad. De tweedelijnsklachten die de Vlaamse Ombudsdienst in behandeling heeft vóór het einde van de overeenkomst, worden verder afgehandeld.

Gedaan te ....., op.....

Voor de Vlaamse Ombudsdienst

Voor de gemeente

Vlaams ombudsman

voorzitter gemeenteraad  
of burgemeester (na delegatie)

gemeentesecretaris