

# Reglement op de werking van het stedelijk Meldpunt voor de behandeling van meldingen en klachten

De gemeenteraad,

Gelet op artikel 197 en 198 van het Vlaams gemeentedecreet;

Gelet op de beleidsnota 2007-2012

Gelet op het reglement op de ombudsfunctie, goedgekeurd in de gemeenteraad van 21 mei 1996;

Gelet op de voorstellen die de Communicatiedienst, de dienst Ombudsman en de Informatiedienst hierover uitwerkten;

Gelet op de besprekingen in het managementteam;

Gelet op de beslissingen van het College van burgemeester en schepenen van 14 maart 2008 en 16 mei 2008;

## **Besluit:**

### **Artikel 1. Oprichting stedelijk Meldpunt**

Er wordt een stedelijk Meldpunt opgericht.

De reeds bestaande systemen voor meldingen worden hierin geïntegreerd. Op die manier ontstaat een gecoördineerd geheel dat meldingen en klachten van burgers bij stedelijke diensten goed en tijdig behandelt.

### **Artikel 2. Definities**

Het stedelijk Meldpunt zal geconfronteerd worden met informatievragen, suggesties, meldingen, eerste- en tweedelijnsklachten van burgers. Wat houden deze begrippen in?

*Informatievraag:* een eenvoudige vraag naar wie, wat, waar, wanneer, waarom, welke of hoe.

*Suggestie:* een beleidsidee of voorstel om de leefbaarheid en/of de efficiënte werking van de Stad te verbeteren, dat een burger ter kennis geeft aan het stadsbestuur.

*Melding:* de burger signaleert op een neutrale manier een situatie, een gebrek of een tekortkoming, zonder dat hij ontevreden is.

*Klacht:* een klacht is een manifeste uiting waarbij een burger klaagt over een door de overheid al dan niet verrichte prestatie of handeling. De toon is hier niet neutraal, de burger uit een ongenoegen over de werking van de dienstverlening. Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op een foutieve of onwettige handelwijze van personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van initiatief, enzovoort.

Bij klachten wordt een onderscheid gemaakt tussen:

*Eerstelijnsklacht:* een klacht die rechtstreeks tegenover de dienst zelf gefomuleerd wordt. De burger neemt daarbij contact op met de dienst.

*Tweedelijnsklacht:* een klacht voor de Ombudsman over mogelijk onbehoorlijk bestuur door een stadsdienst. De burger zoekt contact met de dienst maar stelt vast dat zijn melding of klacht niet of niet afdoende opgelost geraakt.

Deze definities kennen is belangrijk, maar het subtiele onderscheid tussen de verschillende soorten oproepen is niet altijd gemakkelijk. In eerste instantie worden al deze oproepen daarom benoemd als 'meldingen'. In de verdere verwerking van de oproep door het Meldpunt wordt zonedig een onderscheid gemaakt tussen meldingen, eerste- of tweedelijnsklachten.

### **Artikel 3. Centrale coördinatie- decentrale behandeling**

Het stedelijk Meldpunt ressorteert onder de Communicatiedienst.

Het Meldpunt in de Communicatiedienst zorgt voor de centrale coördinatie en opvolging van de meldingen en voor de bewaking van de antwoordtermijnen.

De inhoudelijke behandeling van de meldingen en de beantwoording ervan gebeurt decentraal in de diensten zelf. Daarvoor worden alle stadsdiensten aangesloten op een softwaresysteem. De huidige systemen voor meldingen zoals de Wegenfoon, de Milieufon en de Mobifon blijven bestaan, zij het dat zij opgenomen worden in het softwaresysteem van het Meldpunt.

Elke stadsdienst zet een interne organisatie op voor de behandeling van meldingen. Het diensthoofd is hiervoor verantwoordelijk en duidt indien nodig één of meerdere personeelsleden aan voor de behandeling. Daarbij wordt erop toegezien dat een eerstelijnsklacht behandeld wordt door een ander personeelslid dan de dossierbehandelaar.

### **Artikel 4. Ontvangst van een melding**

De ontvangst van een melding verloopt via verschillende kanalen:

\* Via de balie van de Communicatiedienst of van een andere stadsdienst

\* Via een digitaal meldingsformulier op de stedelijke website [www.brugge.be](http://www.brugge.be).

De melder dient een aantal verplichte velden (naam, adres,...) in te vullen en kan daarna één categorie aanvinken waarop zijn melding betrekking heeft.

- \* Via de telefoon naar de Communicatiedienst, de Wegenfoon, de Milieufoon, de Mobifoon of een andere stadsdienst
- \* Via een brief, gericht aan de Stad of het Meldpunt
- \* Via een e-mail in de Communicatiedienst of een andere stadsdienst
- \* Via een fax in de Communicatiedienst of een andere stadsdienst

#### **Artikel 5. Behandeling van een melding**

Na de ontvangst wordt de melding geregistreerd: de gegevens (identiteit van de melder, beknopte inhoud van de melding, bevoegde dienst, datum) worden ingevoerd in de software van het Meldpunt. Dit gebeurt door de verantwoordelijke van het Meldpunt in de bevoegde dienst of door de coördinator van het Meldpunt in de Communicatiedienst. Deze persoon voert daarna enkele controles uit in onderstaande volgorde:

- \* Als de melding onontvankelijk is, dan wordt de melding niet behandeld en het dossier meteen afgesloten. Een melding is onontvankelijk als de identiteit en het adres van de melder niet bekend zijn.
- \* Als de melding een tweedelijnsklacht is, dan wordt hij doorgegeven aan de dienst Ombudsman.
- \* Als de melding over een bevoegdheid gaat die onder een ander bestuur (niet stedelijk) valt, dan wordt de melding rechtstreeks overgemaakt aan die instantie.
- \* Als de melding een bevoegdheid is van een andere stadsdienst, dan wordt hij rechtstreeks overgemaakt aan die dienst.

De bevoegde dienst opent het dossier.

De dienst stuurt binnen de 10 werkdagen een ontvangstmelding naar de melder. Als het probleem meteen binnen de 10 werkdagen kan worden opgelost, dan neemt de betrokken dienst rechtstreeks contact op met de melder om hem/haar dit te laten weten. Het Meldpunt bewaakt die termijn van 10 werkdagen en herinnert indien nodig.

De bevoegde dienst doet de inhoudelijke behandeling van de melding.

De melder ontvangt een antwoord binnen 30 kalenderdagen. Indien de bevoegde dienst niet binnen de 30 kalenderdagen antwoordt, dan stuurt het Meldpunt een herinnering. Na 45 kalenderdagen stuurt het Meldpunt nogmaals een herinnering. Is er na 60 kalenderdagen nog steeds geen antwoord, dan kan de melding, na een ultieme contactname van het Meldpunt met de bevoegde dienst, een tweedelijnsklacht worden en naar de dienst Ombudsman gaan.

Nadat de melder een antwoord gekregen heeft, wordt het dossier afgesloten. Indien de melder meer info wenst over het antwoord, kan hij desgevallend contact opnemen met de bevoegde dienst.

Er wordt gerapporteerd over de meldingen. Bedoeling van de rapportering is om structuur te brengen in de meldingen en zo de dienstverlening te verbeteren. De diensten staan zelf in voor deze rapportering en de conclusies, met behulp van de software. De rapporteringen worden opgenomen in het stedelijk Jaarverslag. Dit Jaarverslag wordt, zoals nu reeds het geval is, voorgelegd aan de gemeenteraad.

De volledige workflow van een melding is uitgewerkt in bijgevoegd schema.

#### **Artikel 6. Bijzondere gevallen**

Meldingen die binnenkomen via het kabinet van de burgemeester of het kabinet van een schep en worden daar geregistreerd en doorgestuurd naar de bevoegde dienst. Die dienst behandelt de melding en maakt het antwoord over aan het kabinet dat antwoordt. Het Meldpunt bewaakt de tijdige beantwoording, zoals voor de andere meldingen.

De lokale politie wordt voor de vaststelling of de behandeling van meldingen eveneens opgenomen in het Meldpunt. Voor klachten over slecht bestuur of onaangepast gedrag van de politie verwijst het Meldpunt naar de dienst Intern Toezicht (DIT) van de lokale politie, die onder het rechtstreeks gezag staat van de korpschef. Het Meldpunt is niet bevoegd voor gerechtelijke klachten.

Georganiseerde administratieve beroepsprocedures (bijv. bezwaarschriften in het kader van een openbaar onderzoek) worden buiten het Meldpunt afgehandeld. Heeft de melding betrekking op een dergelijke beroepsprocedure, dan verwijst het Meldpunt de burger door, met mededeling van de concrete modaliteiten van deze beroepsprocedure.

#### **Artikel 7. De dienst Ombudsman in de tweede lijn**

Het stedelijk reglement op de Ombudsfunctie, goedgekeurd in de gemeenteraad van 21 mei 1996, blijft onverminderd van kracht. De dienst Ombudsman vormt het sluitstuk in de behandeling van meldingen en klachten.

De dienst Ombudsman blijft onafhankelijk tegenover het Meldpunt en de stadsdiensten. De dienst blijft ten allen tijde bevoegd om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen, en is daarbij niet gebonden door de termijnen van 30, 45 en 60 dagen bij de behandeling van een melding door het Meldpunt. Als de burger een tweedelijnsklacht uit bij het Meldpunt (ofwel spontaan, ofwel omdat de termijn voor de behandeling van een melding of klacht te ver overschreden wordt, ofwel omdat hij niet tevreden is met het ontvangen antwoord van het Meldpunt), dan wordt de klacht doorgegeven aan de dienst Ombudsman.

De dienst Ombudsman krijgt een kopie van de rapporten over de behandeling van meldingen en klachten in de diensten. Die kan hij bespreken in zijn Jaarverslag, zodat een globaal beeld ontstaat over de klachten in de eerste en de tweede lijn.

**Artikel 8. Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op een nader te bepalen datum, na de installatie van de software voor het Meldpunt, en na een interne communicatie (bij de stadsdiensten) en externe communicatie (naar de bevolking toe).

\*\*\*

