

Aanwezig Danielle Van Neck, voorzitter
 Christiaan Backx, Catherine François, Karel Geys, Melikan Kucam, Hamid
 Riffi, Ali Salmi, Alexander Vandersmissen, commissieleden

 Externen: Erik De Rycke

 Ambtenaren: Erik Laga, stadssecretaris, Mia Spaey, departementshoofd
 personeel

Verontschuldigd Bart Somers, burgemeester, Marc Hendrickx, Walter Schroons, Marina De
 Bie, Wim Jorissen, Koen Anciaux, schepenen
 Caroline Gennez, Kristof Calvo, Johan Timmermans, commissieleden

Datum 2 december 2015 – van 20.00 tot 20.55 uur

1. Goedkeuring verslag 28 oktober 2015.

Het verslag van de vorige vergadering wordt zonder opmerkingen goedgekeurd.

2. Procedure bij (onterechte) klachten tegen ambtenaren.

Mia Spaey, departementshoofd personeelszaken, geeft toelichting bij het voorstel van procedure bij klachten tegen ambtenaren. Het college gaf op 19 juni 2015 opdracht om hiervoor een procedure uit te werken. Uitgangspunt was om zoveel mogelijk gebruik te maken van bestaande wetgeving en kanalen.

Onderzoek van de klacht:

- indien in de vorm van een klacht: door de klachtenbehandelaar van de stad die eventueel beroep kan doen op een externe jurist
- indien via pers etc: externe jurist onderzoekt de klacht
- aan klager en betrokken personeelslid wordt gemeld dat de klacht wordt onderzocht

Gevolgen van het onderzoek:

- onterechte beschuldiging: personeelslid wordt aangeraden van strafklacht neer te leggen en krijgt rechtsbijstand
- grensoverschrijdend gedrag: wordt opgenomen in het feitenregister – IDPBW neemt maatregelen
- terechte beschuldiging: deontologische code, functioneringsgesprek, tucht
- - alle partijen worden geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek

3. Inkanteling klachtenmanagement in de stadsorganisatie.

Erik Laga, stadssecretaris, geeft toelichting.

Op 4/3/2015 werd de wens geuit door de raadscommissie om de functie van ombudsman ten gronde uit te klaren. Op 3/6/2015 besprak de raadscommissie een eerste maal de functie van ombudsman en werd afgesproken na de zomer opnieuw op te nemen.

Het gemeentedecreet bepaalt dat de gemeenteraad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert en dat het moeten worden georganiseerd op ambtelijk niveau (maximaal onafhankelijk van de diensten).

De administratieve organisatie is geëvolueerd naar een moderne bedrijfsvoering.

Klachten moeten in ieder geval worden beschouwd als kansen om te organisatie te verbeteren. Zoals reeds tijdens de vorige vergadering werd aangegeven is de tijdsgeest anno 2015 nogal verschillend van de periode toen de ombudsdiensten werden opgericht (anno 1995). Overheidsorganisaties leggen meer een focus op structurele verbeteringen. Daarnaast merken we ook de toename van de aanvragen in het kader van openbaarheid van bestuur. Een aantal centrumsteden heeft nog een ombudsfunctie, de meeste besturen echter opteren voor een klachtenbehandeling binnen de organisatie, weze het wel met een eerstelijns- en tweedelijns-klachtenbehandeling.

In het voorstel wordt klachtenmanagement als onderdeel van organisatiebeheersing opgenomen. Naast interne en externe audits, onderzoeksresultaten vormen ook klachten input voor het actieplan organisatiebeheersing.

Het voorstel:

- klachtenmanagement en openbaarheid van bestuur samen integreren onder verantwoordelijkheid stadssecretaris middels versterken van bestuurlijk beheer voor coördinatie 1^{ste} en 2^{de} lijnsklachten en behandeling 2^{de} lijnsklachten
- integratie klachtenbehandeling in actieplan organisatiebeheersing (coördinatie strategie & ontwikkeling – rapportering aan raadscommissie)
- functie 'ombudsman' wordt uit de personeelsformatie gehaald en er wordt een coördinerende functie opgenomen in bestuurlijk beheer (openbaarheid van bestuur, klachtenmanagement, verzoekschriften, voorstellen van burgers)

Dit betekent volgende stappen:

- Reglement klachtenbehandeling aanpassen en voorleggen aan gemeenteraad
- Personeelsformatie aanpassen (in kader van oprichting dienst 'procesondersteuning' in kader van integratie stad-sociaal huis)
- Opzeggen functie ombudsman + invullen nieuwe functie (binnentrekken in de organisatie)
- Rapportering via raadscommissie aan gemeenteraad
 - auditrapporten
 - verbetertrajecten
 - klachtenmanagement

In de commissie wordt gepleit voor voldoende aandacht voor communicatie van deze verandering.

Het integreren van klachtenmanagement in de organisatie maakt deel uit van een ruimer plan in het kader van de fusie stad-sociaal huis. Hierover zal op 6/1/2016 een toelichting worden gegeven door Erik Laga & Jan Bal.

De powerpoint zal worden toegevoegd in cobra@home.

Verslaggever: Erik Laga