

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

hervastgesteld door de gemeenteraad op 28 juni 2016 om aldus te gelden vanaf opening Huis van de Bruggeling oktober 2016

bekendgemaakt op de website www.brugge.be op 1 juli 2016

Artikel 1. Oprichting stedelijk Meldpunt

In 2009 is het stedelijk Meldpunt opgericht. De bestaande systemen voor meldingen zijn hierin geïntegreerd. Op die manier ontstaat een gecoördineerd geheel dat meldingen en klachten van burgers bij stedelijke diensten goed en tijdig behandelt.

Artikel 2. Centrale coördinatie- decentrale behandeling

Het stedelijk Meldpunt ressorteert onder het Huis van de Bruggeling.

Het Contactcenter in het Huis van de Bruggeling 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. 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.

Artikel 3. Definities

Vraag of 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 of een groep burgers 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, en waarbij de tussenkomst van een stadsdienst of een dienst aangeboden door derden mogelijk noodzakelijk is.

Klacht: een manifeste uiting waarbij een burger – schriftelijk of digitaal - klaagt over een door de overheid al dan niet verrichte prestatie of handeling. De toon is niet neutraal, de burger uit een ongenoegen.

Bij klachten wordt een onderscheid gemaakt tussen:

Eerstelijnsklacht: een klacht die rechtstreeks tegenover de dienst zelf of in het Contactcenter geformuleerd wordt.

Tweedelijnsklacht: een klacht voor de ombudsman over mogelijk onbehoorlijk bestuur door een stadsdienst. De burger zoekt contact met de stadsdienst – rechtstreeks of onrechtstreeks via het Contactcenter – maar stelt vast dat zijn vraag, 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 zo nodig een onderscheid gemaakt tussen meldingen, eerste- of tweedelijnsklachten.

Artikel 4. 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 het Contactcenter, een stadsdienst of de Gemeenschapswachten.

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 van de melder niet bekend is.
- * 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 een ontvangstmelding naar de melder. 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. 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 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. Het jaarverslag van het Meldpunt wordt voorgelegd aan de gemeenteraad.

Artikel 5. 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 bepaalde 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 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 6. Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking in oktober 2016, bij de opening van het Huis van de Bruggeling.