

# Reglement op de Ombudsfunctie

goedgekeurd door de gemeenteraad in zitting van 25 september 2023  
bekendgemaakt op de website [www.brugge.be](http://www.brugge.be) op 26 september 2023

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1

De functie van ombudsman/ombudsvrouw wordt ingesteld. Bij de uitoefening van zijn/haar taak handelt de ombudsman/ombudsvrouw onafhankelijk van enig gemeentelijk gezag.

De taak van de ombudsman/ombudsvrouw is tweeledig:

Als behandelaar van tweedelijnsklachten van burgers bemiddelt hij bij onbehoorlijk optreden van diensten van de Stad Brugge en het OCMW (en andere instanties zoals voorzien in artikel 10).

Als intern meldkanaal voor werknemers van de Stad Brugge, het OCMW en zijn Welzijnsverenigingen ontvangt en onderzoekt hij de klokkenluidersmeldingen die betrekking hebben op de Stad Brugge, het OCMW en zijn Welzijnsverenigingen.

### Artikel 2

Kunnen voor de aanstelling tot ombudsman/ombudsvrouw in aanmerking komen, de kandidaten die:

1. een gedrag hebben dat in overeenstemming is met de eisen van de beoogde betrekking;
2. de burgerlijke en politieke rechten genieten;
3. lichamelijk geschikt zijn in functie van het uit te oefenen ambt;
4. de Belgische nationaliteit bezitten;
5. een universitair of gelijkgesteld diploma hebben;
6. vijf jaar ervaring hebben in een door het College van Burgemeester en Schepenen als dusdanig beoordeelde leidinggevende administratieve of sociale functie met contact met het publiek;
7. geslaagd zijn voor een gewone selectieproef, die minstens twee delen omvat en waarvan de modaliteiten door de Gemeenteraad bepaald worden;
8. luisterbereid en sociaal vaardig zijn, sociale belangstelling hebben, over organisatorische capaciteiten beschikken en onderlegd zijn op het vlak van bureautica; deze vaardigheden en bekwaamheden moeten blijken uit de selectieproef;
9. een woonplaats hebben die de normale uitoefening van het ambt mogelijk maakt.

### Artikel 3

De ombudsman/ombudsvrouw mag geen andere beroepsactiviteit of een politiek mandaat uitoefenen.

### Artikel 4

De ombudsman/ombudsvrouw wordt door de Gemeenteraad met 2/3 van de uitgebrachte stemmen aangesteld voor een hernieuwbare termijn van zes jaar waarvan de eerste zes maanden als proeftijd gelden.

### Artikel 5

De ombudsman/ombudsvrouw legt ten overstaan van de Gemeenteraad in handen van de Burgemeester de formele belofte af dat hij/zij zijn/haar opdracht getrouw en overeenkomstig de bepalingen van dit reglement zal vervullen en dat hij/zij geen voordelen zal aanvaarden die zijn/haar activiteiten zouden kunnen beïnvloeden.

### Artikel 6

De functie van ombudsman/ombudsvrouw kadert in het contractueel statuut. De wet van 3 juli 1978 inzake arbeidsovereenkomsten is van toepassing.

Bepalingen die op het stadspersoneel van toepassing zijn en die de onafhankelijkheid in het gedrang zouden kunnen brengen, gelden niet voor de ombudsman/ombudsvrouw. De bruto-jaarwedde van de ombudsman/ombudsvrouw wordt vastgesteld in de schaal A5. Voor de toekenning ervan wordt rekening gehouden met de duur van de beroepservaring die bij de werving in aanmerking genomen wordt en met de bepalingen van het geldelijk statuut.

## **Artikel 7**

De ombudsman/ombudsvrouw wordt door de Gemeenteraad uit zijn/haar functie ontslagen in volgende gevallen:

1. op eigen verzoek van de ombudsman/ombudsvrouw;
2. bij het bereiken van de leeftijd van 65 jaar;
3. wegens niet-naleving van de onverenigbaarheid van functies, zoals beschreven in artikel 3;
4. wanneer zijn/haar gezondheidstoestand de uitoefening van het ambt ernstig belemmert;
5. wanneer de Gemeenteraad bij geheime stemming met 3/4 van de uitgebrachte stemmen akkoord gaat over het niet-functioneren van de ombudsman/ombudsvrouw.

## **Artikel 8**

De ombudsman/ombudsvrouw krijgt van het College van Burgemeester en Schepenen de beschikking over:

1. begrotings- en werkingsmiddelen om onafhankelijk te kunnen werken. Jaarlijks wordt hiertoe een budget toegekend waarover autonoom door middel van bestelbonnen kan worden beschikt. Het verdere verloop van de uitgaveprocedures gebeurt zoals voor de andere stadsdiensten gebruikelijk is;
2. een passend ingericht kantoor, gescheiden van de stedelijke administratie;
3. hij/zij kan er voor opteren spreekuren te houden in de deelgemeenten;
4. minstens twee medewerk(st)ers, in principe gedetacheerd uit de stadsdiensten of het OCMW. De ombudsman/ombudsvrouw selecteert hen op basis van door hem/haar bepaalde criteria en draagt hen voor aan het College van Burgemeester en Schepenen. Zij werken onder zijn/haar hiërarchisch gezag. Zolang zij ter beschikking staan van de ombudsman/ombudsvrouw behouden zij hun statutaire situatie.

## **Hoofdstuk 2. Tweedelijnsklachten over onbehoorlijk bestuur**

### **Artikel 9**

De ombudsman/ombudsvrouw bemiddelt bij tweedelijnsklachten over onbehoorlijk bestuur door de diensten van de Stad Brugge en het OCMW (en andere instanties zoals voorzien in artikel 10).

Onbehoorlijk bestuur kan verschillende gedaanten aannemen. Het kan gaan om een foutieve of onwettige handelswijze, om abnormale traagheid, het uitblijven van initiatief, slechte wil, onbeleefd reageren, enz. De ombudsman komt in principe pas in actie als de burger na een eerder contact met de diensten geen oplossing vond voor het probleem. Zodra uit de klacht opgemaakt kan worden dat de burger een eerste contact had met de dienst zonder het beoogde resultaat, dan wordt een tweedelijnsklachtdossier geopend.

Zowel privé- als rechtspersonen die klachten hebben over een onbehoorlijk optreden van de Stads- en de OCMW-administratie hebben het recht zich tot de ombudsman/ombudsvrouw te wenden. De tussenkomsten van de ombudsman/ombudsvrouw zijn in principe gratis. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen en kan zich door een raadsman van zijn/haar keuze laten bijstaan.

### **Artikel 10**

De ombudsman/ombudsvrouw bemiddelt omtrent het optreden ten opzichte van de burgers door de Stad Brugge, het OCMW en zijn Welzijnsverenigingen, de lokale politie van Brugge, de intercommunales, concessiehouders en privépersonen aan wie een stedelijke dienstverlening is toevertrouwd. Deze bemiddeling gebeurt hetzij naar aanleiding van een klacht, hetzij op verzoek van het bestuur.

De ombudsman/ombudsvrouw is bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een dienst zich in een bepaalde situatie heeft gedragen en daarrond een advies te formuleren.

#### **Artikel 11**

De ombudsman/ombudsvrouw kan beslissen een klacht niet te behandelen:

1. wanneer de identiteit van de klager hem/haar onbekend is;
2. wanneer de klacht betrekking heeft op feiten en gedragingen die zich voordeden 1 jaar voor de klacht.

#### **Artikel 12**

De ombudsman/ombudsvrouw is niet bevoegd klachten te behandelen die betrekking hebben op:

1. algemeen geldende voorschriften en reglementeringen;
2. het algemeen beleid van het Stadsbestuur en van het OCMW;
3. de verhouding tussen werknemers van de Stad of van het OCMW en hun werkgever, met uitzondering van de klokkenluidersmeldingen (zie Hoofdstuk 3 hierna);
4. handelingen die buiten de bevoegdheidssfeer vallen van de Stad of van het OCMW;
5. aangelegenheden waarvoor de klager het initiatief nam tot een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld;
6. werkzaamheden en handelingen door de lokale politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie;
7. beslissingen inzake individuele dienstverlening;
8. alle aangelegenheden die onder het medisch beroepsgeheim vallen.

#### **Artikel 13**

Zodra de ombudsman/ombudsvrouw een klacht niet of niet verder in behandeling neemt, meldt hij/zij dit schriftelijk aan de klager met vermelding van de reden.

#### **Artikel 14**

Een klacht wordt binnen de drie maand volledig behandeld. De ombudsman/ombudsvrouw beslist over een eventuele verlenging van maximaal drie maand.

Indien een klacht volgens de ombudsman/ombudsvrouw gegrond, deels gegrond of terecht is, meldt hij/zij dit volgens het geval aan het College van Burgemeester en Schepenen, of aan de Voorzitter van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst, of aan de Voorzitter van de Raad van Bestuur van de betrokken OCMW-Welzijnsvereniging, of aan de Burgemeester en de Korpschef van Lokale Politie, of aan de andere organen waarvoor hij bevoegd is en zendt hiervan een afschrift aan de verzoeker binnen de maand na de kennisgeving aan het betrokken bovenvermeld orgaan. Zo mogelijk geeft de ombudsman/ombudsvrouw aanbevelingen aan het betrokken bovenvermeld orgaan om de oorzaken die aanleiding geven tot de klacht in de toekomst weg te nemen. Wanneer dit orgaan het niet eens is met deze aanbevelingen, brengt het de ombudsman/ombudsvrouw daarvan op de hoogte, met vermelding van de redenen.

Indien een klacht volgens de ombudsman/ombudsvrouw ongegrond is, deelt hij/zij dit mee aan de klager in een met redenen gestoffeerd schriftelijk verslag. Hiervan wordt een afschrift bezorgd aan het betrokken orgaan.

#### **Artikel 15**

De ombudsman/ombudsvrouw en zijn/haar medewerk(st)ers respecteren de verplichtingen inzake privacy en discretie. De identiteit van de klagers of van bepaalde personeelsleden kan niet bekend gemaakt worden indien zij daartegen bezwaar hebben.

#### **Artikel 16**

De ombudsman/ombudsvrouw kan alle documenten nodig/nuttig voor het onderzoek opvragen. Hij/zij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen, die hij/zij op hun waarheidsgetrouwheid kan toetsen, en iedereen uitnodigen voor een gesprek ter zake.

## **Artikel 17**

Het decreet op de openbaarheid van bestuur is van toepassing op de dossiers die ter inzage werden opgevraagd. De klager kan het dossier over de behandeling van zijn/haar klacht(en) inkijken.

## **Artikel 18**

De ombudsman/ombudsvrouw is verplicht aan een ambtenaar te laten weten dat tegen hem een klacht werd ingediend die bezwarend kan zijn.

De ambtenaar heeft vervolgens het recht ter zake mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen en voorts inzage te nemen van het dossier dat door de ombudsman/ombudsvrouw werd aangelegd.

## **Artikel 19**

Jaarlijks, voor eind april, overhandigt de ombudsman/ombudsvrouw aan de Gemeenteraad en het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst het schriftelijk verslag over zijn/haar werkzaamheden.

## **Hoofdstuk 3. Meldingen in het kader van de klokkenluidersregelgeving**

Bij delegatie van de ontvangst en de behandeling van de meldingen in het kader van de klokkenluidersregelgeving naar de ombudsman zijn volgende artikelen van toepassing:

### **Artikel 20**

De ombudsman/ombudsvrouw behandelt de meldingen van inbreuken die gebeuren in het kader van de Vlaamse klokkenluidersregelgeving. Hij treedt daarbij op als intern meldingskanaal. De ombudsman/ombudsvrouw volgt hierbij de procedure zoals beschreven in art. III.60/1 ev. van het Decreet Bestuursdecreet.

Een inbreuk in het kader van de klokkenluidersregelgeving is een handeling of nalatigheid die voldoet aan een van de volgende voorwaarden:

- a) ze is onrechtmatig;
- b) ze ondermijnt het doel of de toepassing van regelgeving.

### **Artikel 21**

Enkel meldingen die aan volgende voorwaarden voldoen, worden behandeld:

- de meldingen omvatten informatie die inbreuken inhouden op wetgeving en regelgeving die in Vlaanderen van toepassing is;
- de melder is een natuurlijk persoon die de vermeende inbreuk in het kader van zijn of haar werkrelatie ontdekt heeft;

Informatie over inbreuken is informatie, met inbegrip van redelijke vermoedens, over:

- a) feitelijke of mogelijke inbreuken die hebben plaatsgevonden of zeer waarschijnlijk zullen plaatsvinden binnen de overheidsinstantie waar de melder werkt of heeft gewerkt of binnen een andere overheidsinstantie waarmee de melder in het kader van zijn werk in contact is geweest;
- b) pogingen tot het verhullen van inbreuken binnen de overheidsinstantie waar de melder werkt of heeft gewerkt of binnen een andere overheidsinstantie waarmee de melder in de context van zijn werk in contact is geweest.

Externen die een klokkenluidersmelding willen doen, worden doorverwezen naar het externe meldingskanaal Audit Vlaanderen.

### **Artikel 22**

De melder van een klokkenluidersmelding bij de ombudsman/ombudsvrouw geniet bescherming tegen sancties als vergelding voor deze melding. Deze bescherming geldt ook voor de facilitatoren en derden die verbonden zijn met de melder. Deze bescherming is onbeperkt in de tijd.

### **Artikel 23**

De ombudsman/ombudsvrouw staat in voor het oprichten en uitvoeren van een procedure waarbij op beveiligde wijze via een afgezonderd systeem al dan niet anoniem gemeld kan worden. Deze meldingen kunnen zowel schriftelijk, telefonisch, via een ander spraakberichtensysteem of in persoon ingediend worden. Voor de start van het gesprek stelt de ombudsman/ombudsvrouw de melder op de hoogte van de mogelijkheid van het systeem om gesprekken op te nemen.

#### **Artikel 24**

Binnen de 7 kalenderdagen na het ontvangen van de melding bezorgt de ombudsman/ombudsvrouw een ontvangstmelding aan de melder, tenzij:

- a) de melding reeds binnen deze termijn werd afgehandeld;
- b) de melder zich uitdrukkelijk verzet tegen het verkrijgen van een ontvangstmelding;
- c) het krijgen van de ontvangstmelding de bescherming van de identiteit van de melder in gevaar brengt.

#### **Artikel 25**

Als deze gegevens beschikbaar zijn, verwerkt de ombudsman/ombudsvrouw de volgende persoonsgegevens bij de behandeling en registratie van de melding op grond van artikel 6, eerste lid, e) van de Algemene Verordening Gegevensbescherming:

- a) de naam van de melder;
- b) de contactgegevens en de functie van de melder;
- c) de naam van de facilitator of van derden die verbonden zijn met de melder en die het slachtoffer kunnen worden van represailles in een werkgerelateerde context;
- d) de naam en de functie van de betrokken persoon en informatie over de inbreuken van de betrokken persoon;
- e) de naam van de getuigen;
- f) schriftelijke meldingen;
- g) de stemopnames en het schriftelijk verslag van mondelinge meldingen.

De ombudsman/ombudsvrouw wist onmiddellijk andere gegevens dan de hiervoor vermelde gegevens die niet relevant zijn om de melding te behandelen.

#### **Artikel 26**

De ombudsman/ombudsvrouw beschermt de vertrouwelijkheid van volgende elementen:

- a) de identiteit van de melder;
- b) de identiteit van derden die in de melding worden genoemd;
- c) informatie waaruit de identiteit van de melder of een derde kan blijken.

Alleen de ombudsman/ombudsvrouw heeft toegang tot de informatie.

De identiteit van de melder en alle informatie waarmee de identiteit van de melder direct of indirect achterhaald kan worden, mag alleen bekend gemaakt worden aan anderen dan de ombudsman indien:

- a) de melder daarmee instemt;
- b) er een noodzakelijke en evenredige wettelijke verplichting is in het kader van een onderzoek door nationale autoriteiten of gerechtelijke procedures om de rechten van verdediging van de betrokken persoon te waarborgen.

In het geval van zo'n bekendmaking wordt de melder of de betrokken persoon schriftelijk op de hoogte gebracht van deze intentie samen met de redenen daarvoor, tenzij deze informatie de onderzoeken of gerechtelijke procedures in gevaar brengt.

#### **Artikel 27**

De ombudsman/ombudsvrouw gaat de juistheid na van de informatie en neemt de gepaste maatregelen als er een vermoeden van inbreuk is.

## **Artikel 28**

Binnen de 3 maanden na de dag van het versturen van de ontvangstmelding of binnen de 3 maanden en 7 kalenderdagen als er geen ontvangstmelding naar de melder werd verstuurd, geeft de ombudsman/ombudsvrouw feedback aan de melder (indien deze niet anoniem gebleven is) over de als opvolging geplande of genomen maatregelen en over de redenen daarvoor. De ombudsman/ombudsvrouw geeft daarbij geen informatie vrij die afbreuk doet aan het interne onderzoek of die het onderzoek of de rechten van de betrokken persoon schaadt.

## **Artikel 29**

De ombudsman/ombudsvrouw houdt een register bij van de ontvangen meldingen.