

Uittreksel uit de notulen van de raad voor maatschappelijk welzijn
van 11 december 2025

Aanwezig

Michaël Picquart, voorzitter
Luc Defraye, Jan Seynhaeve, Hendrik Vanhaverbeke, Mathieu Desmet, Geert Breughe,
Lobke Maes, Stijn Tant, Marie De Clerck, Hendrik Libeer, Kevin Defieuw, Filip Daem,
Sofie Mol, Bas Surmont, Heidi Craeynest, Charlotte Bonte, Elyn Stragier, Vicky Claeys,
Jelle Stragier, Inge Goemaere, Jessica Corty, Yves Goddeeris, Luc Vanderhaeghe,
Viktor Maes, Eva Parmentier, Dennis Bels, Ayrton Buyse, Stefaan Leon,
Virginie Vermeersch, Nico Dupont, raadsleden
Kurt Parmentier, algemeen directeur

Verontschuldigd

Liese Vandoorne, raadslid

Oprichting ombudsdienst via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst

Feiten, context en argumentatie

Zoals decretaal voorzien, wordt er reeds voor zowel de gemeente als het OCMW een systeem van formele klachtenbehandeling op het ambtelijke niveau georganiseerd (cfr. beslissingen van de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van 14 juni 2019).

Hierbij wordt voldaan aan de eis van de decreetgever om de klachtenbehandeling maximaal onafhankelijk te organiseren van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Zowel de gemeente als het OCMW beschikken overeenkomstig artikel 303, §2 van het decreet lokaal bestuur ook over de mogelijkheid om een ombudsdienst op te richten.

Dit kan op vier wijzen gebeuren:

1. in eigen beheer;
2. in samenwerking tussen de gemeente en het OCMW;
3. in het kader van een intergemeentelijke samenwerking;
4. via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst, opgericht bij decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.

De werking met een ombudsdienst kan drempelverlagend werken naar burgers, die na eerstelijnsklachtenbehandeling door gemeente of OCMW met een blijvend ongenoegen, vraag, bemerking of klacht zitten over de werking. De samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst kan zo bijdragen tot de onafhankelijke, deskundige toetsing van klachten van burgers.

De optie om te werken via de Vlaamse Ombudsdienst lijkt het meest aangewezen om meerdere redenen:

- Onafhankelijkheid:

De eigen lokale klachtenbehandeling wordt maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking hebben, georganiseerd, zij het nog steeds op ambtelijk niveau binnen het lokaal bestuur. Een samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst biedt kansen om klachten door een onafhankelijke derde partij te laten bekijken.

- Deskundigheid/specialisatie:

De Vlaamse Ombudsdienst heeft medewerkers in dienst die gespecialiseerd zijn in klachtenbehandeling voor heel specifieke niches (bijvoorbeeld een deskundige die zich specifiek richt op de behandeling van heel technische klachten inzake omgevingsvergunningen). Gezien het veelzijdig aspect van de werking van de verschillende diensten van gemeente en OCMW kan eenzelfde technische expertise niet verwacht worden van de interne klachtenbehandelaars. Als gevolg daarvan moet vaak gesteund worden op de expertise van de diensten zelf, waardoor het aspect onafhankelijke klachtenbehandeling in principe in het gedrang zou kunnen komen.

- Benchmarking-lerend vermogen:

De Vlaamse Ombudsdienst geeft in hun 'Lokaal bemiddelingsboek 2024' aan dat 25 lokale besturen hun burgers de kans boden in 2024 om zich tot de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst te wenden bij ongenoegen over de werking of handelingen van hun lokaal bestuur. Daarnaast werkt de Vlaamse Ombudsdienst zeer nauw samen met vijf grote lokale besturen (Antwerpen, Gent, Brugge, Sint-Niklaas en Oostende) die een eigen lokale ombudsdienst oprichtten. De Vlaamse Ombudsdienst geeft aan dat, ondanks de specificiteit van het lokaal bestuur en de eigen lokale dossiers, er voldoende generieke lessen te trekken zijn uit de manier waarop ook collega's uit andere lokale besturen met ongenoegen omgaan.

- Aanvulling en versterking van de eigen werking:

De samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst komt niet in de plaats van de eerstelijnsklachtenbehandeling, maar is een onafhankelijke aanvulling daarop. Aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst vormt zo een versterking en ondersteuning van de eigen lokale klachtenbehandeling door de burger kans te bieden zijn klacht bij een onafhankelijke, externe instantie aan te kaarten.

- Complementariteit met respect voor de lokale autonomie/partnership

Ombudswerking doet geen afbreuk aan de autonomie van het lokaal bestuur. De Vlaamse Ombudsdienst onderzoekt, bemiddelt en beveelt aan. Deze aanbevelingen zijn echter niet dwingend, ook al worden ze beschouwd als meer dan een vrijblijvend advies. Op dit vlak verschilt de ombudswerking dus van de werking van een toezichthoudende overheid, die soms ook een rol speelt in de omgang met ongenoegen over het handelen van lokale besturen, maar waarbij de toezichthoudende overheid besluiten kan vernietigen als deze strijdig zijn met het algemeen belang of het recht. Bij de klachtenbehandeling vanuit de Vlaamse Ombudsdienst ligt de klemtoon op bemiddeling. Doel is voornamelijk om standpunten te verzoenen. De Vlaamse Ombudsdienst benadrukt hierbij een partner te willen zijn van het lokaal bestuur en ziet de samenwerking vooral als een vlotte en aanvullende wisselwerking met het lokaal bestuur. Zij benadrukken hierbij ook dat ze voor zichzelf een bemiddelende rol zien weggelegd, die evenwel niet inhoudt om het bestuur met de vinger te wijzen.

- Prijs

Aangesloten besturen betalen tot op heden een forfaitaire prijs van 5 eurocent per inwoner per jaar (btw is niet verschuldigd). In deze prijs zit eveneens de samenwerking tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de gemeente vervat. Het tarief staat los van het aantal behandelde klachten of de daaraan gependeerde tijd. Ongeacht of de Vlaamse Ombudsdienst veel of weinig tijd heeft moeten besteden aan dossiers wordt hetzelfde bedrag aangerekend. Voor burgers die een vraag stellen aan de Vlaamse Ombudsdienst, is de dienstverlening gratis. Er kan per maand worden ingestapt. Het forfaitaire jaarbedrag wordt dan verrekend naar het aantal maanden van aansluiting. Dit lijkt een heel redelijke prijs voor samenwerking, gezien de meerwaarde voor zowel de burger als de eigen werking.

Opmerking: de Vlaamse Ombudsdienst deelde mee dat er op 8 december 2025 waarschijnlijk een beslissing genomen zal worden over de te betalen forfaitaire prijs per inwoner.

Er wordt verwacht dat deze prijs opgetrokken zal worden tot 10 eurocent per inwoner per jaar, waardoor de kost op jaarbasis voor lokaal bestuur Wevelgem (afgerond) 3 200 euro zou bedragen (in de plaats van de huidige prijs van 1 600 euro per jaar).

- Acceptatie burgers

In lijn met voorgaande bemerking wordt ingeschat dat burgers in bepaalde dossiers soms een standpuntinname van een externe instantie meer zullen accepteren, dan wanneer een OCMW-dienst of interne klachtenbehandelaar zich uitspreken over een klacht. Er wordt nu soms vastgesteld dat burgers blijvend aanklappend trachten hun punt te maken, zelfs wanneer een bepaalde bemerking, ongenoegen of klacht zowel in eerste instantie door de eigen dienst of diensthoofd als vervolgens door de interne klachtenbehandelaar behandeld werd.

Samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst kan verlopen ofwel via een eigen lokale ombudsdienst (cfr. bovenvermelde grote besturen met eigen ombudsdienst) ofwel via de eigen klachtenbehandelaars. De Vlaamse Ombudsdienst legt daarbij wel een aantal voorwaarden op voor samenwerking.

1. Het lokaal bestuur moet reeds beschikken over een lokale eerstelijnsklachtenbehandeling. Met de voorgelegde overeenkomst wordt een systeem van externe tweedelijnsklachtenbehandeling opgericht onder de vorm van een ombudsdienst.
2. Sowieso moet iedere klacht eerst intern geregistreerd en behandeld worden door het bestuur vanuit de eigen eerstelijnsklachtenbehandeling. Zelfs als burgers zich met een ongenoegen rechtstreeks wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst, zal deze eerst voor behandeling toeleiden naar het lokaal bestuur. Pas als de verzoeker geen genoegen neemt met het antwoord dat door de gemeente of het OCMW wordt afgeleverd of als het antwoord niet voldoet (toepassing van regelgeving, procedures, ...) gaat de klacht over naar de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst beslist dan in alle neutraliteit en onafhankelijkheid van het lokaal bestuur om (al dan niet) een nieuw onderzoek te openen.
3. Het lokaal bestuur moet voor 10 februari van het volgende jaar het jaarrapport over de behandelde klachten van het voorgaande jaar bezorgen aan de Vlaamse Ombudsdienst. Dit rapport van het lokaal bestuur wordt in een annex toegevoegd aan het Lokaal Bemiddelingsboek over het vorige jaar, dat in de periode rond april van het volgende jaar gepubliceerd wordt. Bij opstart van de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst op 1 januari 2026 zal vermeld rapport voor het eerst aangeleverd moeten worden tegen 10 februari 2027.

Praktische opstart:

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt om de samenwerkingsovereenkomst eenmaal, voor gemeente en OCMW samen, te laten ondertekenen door de Vlaamse Ombudsvrouw en de voorzitter van de gemeenteraad en de algemeen directeur. De samenwerking kan op elk moment starten, al verkiest de Vlaamse Ombudsdienst om praktische redenen (onder andere facturatie) wel de eerste dag van de maand. Er wordt voorgesteld om in te stappen per 1 januari 2026.

Strategie en financiën

De kost voor aansluiting voor gemeente en OCMW samen bedraagt tot op heden 5 eurocent per inwoner per jaar (btw is niet verschuldigd).

De jaarlijkse kost wordt zo geraamd op ongeveer 1 600 euro. *De Vlaamse Ombudsdienst deelde mee dat er op 8 december 2025 waarschijnlijk een beslissing genomen zal worden over de te betalen forfaitaire prijs per inwoner. Er wordt verwacht dat deze prijs opgetrokken zal worden tot 10 eurocent per inwoner per jaar, waardoor de kost op jaarbasis voor lokaal bestuur Wevelgem (afgerond) 3 200 euro zou bedragen.*

Vorige beslissingen

- Beslissingen van de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van 14 juni 2019: goedkeuring reglement klachtenbehandeling.

Bijlagen

- Modelovereenkomst Vlaamse Ombudsdienst.
- Lokaal Bemiddelingsboek 2024.

Hogere regelgeving

- Decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.
- Decreet lokaal bestuur, in het bijzonder artikel 303, §2.

Beslissing

Met eenparigheid van stemmen.

Beslist een ombudsdienst op te richten via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst met ingang van 1 januari 2026. Deze overeenkomst wordt voor het lokaal bestuur Wevelgem ondertekend door de voorzitter van de gemeenteraad en de algemeen directeur.

	Namens de raad voor maatschappelijk welzijn,	
voorzitter,		algemeen directeur,
Michaël Picquart		Kurt Parmentier

[SIG01]

[SIG02]