

EXTRAIT du Registre aux Délibérations du CONSEIL COMMUNAL DE SCHAERBEEK

Séance du 31 mai 2017

Objet n° 6 de l'ordre du jour

PRÉSENTS: M. Bernard Clerfayt, Bourgmestre-Président; MM. Vincent Vanhalewyn, Bernard Guillaume, Denis Grimberghs, Échevins; M. Frederic Nimal, Echevin f.f.; MM. Etienne Noel, Saït Köse, Sadik Köksal, Michel De Herde, Mohamed El Arnouki, Mme Adelheid Byttebier, Échevins; MM. Georges Verzin, Jean-Pierre Van Gorp, Mme Cécile Jodogne, M. Emin Ozkara, Mmes Laurette Onkelinx, Isabelle Durant, M. Ibrahim Dönmez, Mmes Mahinur Ozdemir, Filiz Güles, MM. Abobakre Bouhjar, Yvan de Beauafort, Mme Angelina Chan, MM. Mohamed Reghif, Hasan Koyuncu, Mmes Döne Sönmez, Sophie Querton, Debora Lorenzino, MM. Burim Demiri, Axel Bernard, Seydi Sag, Mme Lorraine de Fierlant, M. Abdallah Kanfaoui, Mme Asma Mettioui, M. Thomas Eraly, Mme Bernadette Vriamont, MM. EL MASLOUHI Ahmed, Luc Denys, Conseillers communaux; M. David Neuprez, Secrétaire Communal.

ABSENTS: M. Halis Kökten, Mme Derya Alic, M. Mohamed Echouel, Mmes Jamila Sanhayi, Joëlle van Zuylen, M. Quentin van den Hove, Conseillers communaux; M. ABSLIMOU OUADRASSI Youssef, Conseiller Communal; Mme Berrin Saglam, M. Eric Platteau, Conseillers communaux.

ABSENTS AU MOMENT DU VOTE: M. Ibrahim Dönmez, Mme Mahinur Ozdemir, MM. Abobakre Bouhjar, Hasan Koyuncu, Seydi Sag, EL MASLOUHI Ahmed, Conseillers communaux.

**#Objet : Règlement relatif aux missions et au fonctionnement d'un Ombudsman -
Approbation #**

LE CONSEIL COMMUNAL

Approuvé à l'unanimité. 6 membres n'ont pas voté

Vu les articles 117 et 199 de la Nouvelle Loi Communale,
Considérant que l'accord de majorité prévoyait la création d'un poste pour un(e) Ombudsman,
Considérant que le Collège a inscrit la création du poste d'Ombudsman dans les priorités en matière de personnel 2016-2018,

Vu la décision du Collège des Bourgmestre et Echevins du 23 mai 2017,

DECIDE

D'approuver le Règlement ci-dessous, relatif aux missions et au fonctionnement d'un Ombudsman

RÈGLEMENT RELATIF Aux missions et au fonctionnement de L'OMBUDSMAN

Chapitre Premier - Des missions de l'Ombudsman

Art. 1. L'Ombudsman est placé directement sous l'autorité du conseil communal afin d'exercer sa fonction en toute indépendance. Administrativement, il est rattaché aux services du Secrétaire communal. L'Ombudsman a pour missions :

- de recevoir et traiter, dans les conditions fixées par le présent règlement, les réclamations concernant le fonctionnement et les actes des services administratifs communaux dans leurs relations avec ses administrés ;
- de formuler des recommandations et de faire rapport sur le fonctionnement des services communaux, conformément au chapitre 4.

Tout document émanant des services administratifs et à destination du public mentionne, dans la mesure du possible, l'existence de l'Ombudsman et ses coordonnées.

Chapitre 2 - De l'Ombudsman

1. De l'indépendance et de l'impartialité de l'Ombudsman

Art. 2. Dans les limites définies par le présent règlement et par la Nouvelle loi communale, l'Ombudsman exerce sa fonction en toute indépendance et impartialité. Il ne peut recevoir d'instructions d'aucune autorité dans l'exercice de ses attributions.

Art. 3. Il ne peut être relevé de sa charge en raison des actes qu'il accomplit ou des avis qu'il émet dans le cadre de ses fonctions, dans le respect du règlement de travail de la Commune et des présentes dispositions.

Art. 4. Il prête, entre les mains du Bourgmestre et devant le Conseil communal, le serment suivant : « Je jure de m'acquitter des devoirs attachés à mes fonctions en toute conscience et impartialité, conformément aux dispositions du règlement du (date du présent règlement) ».

2. De la confidentialité

Art. 5. Sous réserve des constats de fraude dont il réfèrera exclusivement au Secrétaire communal, l'Ombudsman est tenu de garantir la confidentialité des dossiers qu'il est amené à traiter dans l'exercice de ses missions.

Chapitre 3 - Des réclamations

1. Saisine du service de l'Ombudsman

Art. 6. Toute personne qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'elle n'a pas été traitée de manière adéquate par un agent ou un service communal peut introduire gratuitement une réclamation individuelle auprès de l'Ombudsman.

La personne intéressée doit, au préalable, entreprendre les démarches nécessaires auprès du service concerné aux fins d'obtenir satisfaction.

Le réclamant peut se faire assister par une personne de son choix.

Art. 7. Toute réclamation devra être introduite auprès de l'Ombudsman par écrit (courrier, formulaire en ligne), en langue française ou néerlandaise. Le cas échéant, l'Ombudsman apporte l'aide nécessaire dans la rédaction de la réclamation. La réclamation est datée et signée.

Art. 8. L'Ombudsman ne peut être saisi qu'à l'occasion d'un contact précis entre un citoyen ou une personne morale et un ou plusieurs service(s) administratif(s) communal(aux). Il n'est pas compétent pour connaître des réclamations qui mettraient en cause les décisions ou les orientations politiques prises par la Commune, que ce soit dans les règlements communaux ou en matière de gestion du service public local.

Art. 9. L'introduction de la réclamation ne suspend pas le délai légal pour introduire un recours en justice contre une décision de la Commune.

2. Procédure d'examen des réclamations

2.1. De la recevabilité des réclamations

Art. 10. Une réclamation auprès de l'Ombudsman est irrecevable si :

- elle a trait à des matières étrangères à la compétence de la Commune. Si un autre Ombudsman / Médiateur est compétent pour traiter la réclamation, l'Ombudsman la transmet à ce dernier dans le mois qui suit le dépôt de la réclamation ;
- le réclamant est un agent communal et la réclamation est liée à l'exercice de ses fonctions ;
- la réclamation est essentiellement la même qu'une réclamation déjà écartée par l'Ombudsman et porte sur les mêmes faits ;
- elle concerne des faits pour lesquels une procédure judiciaire ou administrative est en cours ou pour lesquels le plaignant a déjà usé des voies de recours administratifs qui lui sont offertes notamment auprès des autorités de tutelle ;
- elle concerne des faits qui font l'objet d'une décision judiciaire ou administrative ayant force de chose jugée ;
- elle se rapporte à des faits survenus plus d'un an avant l'introduction de la réclamation, sous réserve de force majeure ;
- elle est manifestement non fondée, soit qu'elle est totalement fantaisiste, soit qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire.

L'examen d'une réclamation est suspendu en cas d'introduction d'une procédure judiciaire ou administrative pour ces mêmes faits. En fonction de l'issue de la procédure, l'examen peut être repris.

Art. 11. Un accusé de réception est transmis au réclamant suite à l'introduction de sa réclamation.

Art. 12. L'Ombudsman informe le réclamant dans un délai maximum d'un mois de la recevabilité ou non de sa réclamation. En cas d'irrecevabilité, le refus de traiter une réclamation est motivé. Si la réclamation est recevable, l'Ombudsman informe le chef du service administratif concerné de l'existence et du contenu de la réclamation.

2.2. De l'instruction de la réclamation recevable

Art. 13. Toute réclamation recevable est traitée dans les meilleurs délais, compte tenu de la complexité du dossier. Le réclamant est périodiquement tenu informé des suites réservées à sa réclamation.

Art. 14. L'Ombudsman s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés.

Art. 15. Lorsque l'Ombudsman considère qu'une réclamation est complètement ou partiellement fondée, il en informe le Collège des Bourgmestre et Echevins et envoie une copie de son rapport au réclamant et au chef du service administratif visé par la réclamation. L'Ombudsman peut donner au Collège des Bourgmestre et Echevins des avis ou recommandations sur les mesures à prendre qui seraient de nature à remédier au dysfonctionnement constaté ou à en tirer les conséquences pour l'avenir, dans le respect de la confidentialité telle que prévue par l'article 5 du présent règlement.

Si le Collège n'approuve pas la recommandation, il en informe l'Ombudsman en motivant sa position.

Art. 16. Si une réclamation ne lui paraît pas fondée, l'Ombudsman en informe par écrit le réclamant en motivant sa décision et transmet une copie de ce courrier au chef du service administratif concerné par la réclamation.

Art. 17. Pour lui permettre d'accomplir sa mission, l'Ombudsman est habilité à mener une enquête au sein des services communaux. Il peut faire toute constatation sur place, se faire communiquer tous les documents et renseignements qu'il estime nécessaire et entendre toutes les personnes concernées, dans le respect de la confidentialité telle que décrite à l'article 5 du présent règlement.

L'Ombudsman peut fixer des délais impératifs de réponse aux agents ou services auxquels il adresse des questions dans l'exécution de ses missions, dans le respect du principe de proportionnalité. Les agents communaux sont tenus de collaborer avec l'Ombudsman.

Art. 18. Après autorisation donnée par le Collège des Bourgmestre et Echevins, l'Ombudsman peut se faire assister par des experts.

Chapitre 4 - Du rapport de l'Ombudsman

Art. 19. L'Ombudsman remet chaque année au Conseil communal un rapport d'activités. L'Ombudsman

peut en outre établir des rapports intermédiaires trimestriels s'il l'estime utile.

Ces rapports présentent les réclamations dont il a été saisi, contiennent les recommandations relatives aux mesures à prendre que l'Ombudsman juge utiles et exposent les éventuelles difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de ses fonctions.

Art. 20. L'identité des réclamants et des membres du personnel des différents services de l'administration ne peut y être mentionnée, dans le respect de la confidentialité telle que prévue par l'article 5 du présent règlement.

Art. 21. Le rapport de l'Ombudsman sera rendu public.

Art. 22. L'Ombudsman peut à tout moment être entendu par le Collège des Bourgmestre et Echevins. Il peut par ailleurs demander à être entendu lorsque les circonstances le justifient.

Art. 23. Le présent règlement entrera en vigueur après approbation de l'Autorité de tutelle.

Délibéré, en séance publique, à Schaerbeek, le 31 mai 2017.

Par le Conseil:

David Neuprez
Secrétaire Communal

Bernard Clerfayt
Bourgmestre-Président

UITTREKSEL uit het Notulenboek van de GEMEENTERAAD van SCHAARBEEK

Vergadering van 31 mei 2017

Voorwerp nr 6 van de agenda

AANWEZIG: H. Bernard Clerfayt, Burgemeester-Voorzitter; HH. Vincent Vanhalewyn, Bernard Guillaume, Denis Grimberghs, Schepenen; H. Frederic Nimal, Schepen wnd.; HH. Etienne Noel, Saït Köse, Sadik Köksal, Michel De Herde, Mohamed El Arnouki, Mevr. Adelheid Byttebier, Schepenen; HH. Georges Verzin, Jean-Pierre Van Gorp, Mevr. Cécile Jodogne, H. Emin Ozkara, Mevr. Laurette Onkelinx, Isabelle Durant, H. Ibrahim Dönmez, Mevr. Mahinur Ozdemir, Filiz Güles, HH. Abobakre Bouhjar, Yvan de Beaufort, Mevr. Angelina Chan, HH. Mohamed Reghif, Hasan Koyuncu, Mevr. Döne Sönmez, Sophie Querton, Debora Lorenzino, HH. Burim Demiri, Axel Bernard, Seydi Sag, Mevr. Lorraine de Fierlant, H. Abdallah Kanfaoui, Mevr. Asma Mettioui, H. Thomas Eraly, Mevr. Bernadette Vriamont, HH. EL MASLOUHI Ahmed, Luc Denys, Gemeenteraadsleden; H. David Neuprez, Gemeentesecretaris.

AFWEZIG: H. Halis Kökten, Mevr. Derya Alic, H. Mohamed Echouel, Mevr. Jamila Sanhayi, Joëlle van Zuylen, H. Quentin van den Hove, Gemeenteraadsleden; H. ABSLIMOU OUADRASSI Youssef, Gemeenteraadslid; Mevr. Berrin Saglam, H. Eric Platteau, Gemeenteraadsleden.

AFWEZIG TIJDENS DE STEMMING: H. Ibrahim Dönmez, Mevr. Mahinur Ozdemir, HH. Abobakre Bouhjar, Hasan Koyuncu, Seydi Sag, EL MASLOUHI Ahmed, Gemeenteraadsleden.

#Objet : Reglement omtrent de opdrachten en de werking van de Ombudsman - Goedkeuring #

DE GEMEENTERAAD

Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen. 6 leden hebben niet gestemd

Gelet op artikelen 117 en 119 van de Nieuwe Gemeentewet

Overwegende de het meerderheidsakkoord voorziet in het creëren van een werkaanbieding voor een ombudsman

Overwegende dat het College, in de prioriteiten aangaande het personeel voor 2016-2018, de aanwerving van een ombudsman heeft voorzien

Gelet op het besluit van het College van Burgemeester en Schepenen dd 23 mei 2017

BESLUIT

het reglement betreffende de opdrachten en de functies van de ombudsman, zoals hieronder weergegeven, goed te keuren

REGLEMENT OMTRENT DE OPDRACHTEN EN DE WERKING VAN DE OMBUDSMAN

Hoofdstuk 1 - Over de opdrachten van de Ombudsman

Art. 1. De Ombudsman staat onder het directe gezag van de gemeenteraad teneinde zijn functie volledig onafhankelijk uit te oefenen. Op administratief vlak valt hij onder het bestuur van de diensten van de Gemeentesecretaris. De Ombudsman heeft als opdrachten :

- het ontvangen en behandelen, binnen de vastgestelde voorwaarden van dit reglement, van de klachten betreffende de werking en de daden van de administratieve gemeentediensten in hun relatie met zijn burgers ;
- aanbevelingen te uiten en verslag te maken over de werking van de gemeentediensten, conform hoofdstuk 4.

Elk document dat voortkomt uit de administratieve diensten en gericht is aan het publiek vermeldt, in de mate van het mogelijke, het bestaan van de Ombudsman en zijn gegevens.

Hoofdstuk 2 - Over de Ombudsman

1. Over de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de Ombudsman

Art. 2. Binnen de grenzen vastgesteld door dit reglement en door de Nieuwe gemeentewet, voert de Ombudsman zijn functie in alle onpartijdigheid en onafhankelijkheid uit. De Ombudsman mag, in het uitvoeren van zijn functie, van geen enkele autoriteit instructies ontvangen.

Art. 3. Hij mag niet van zijn opdracht worden ontheven wegens de handelingen die hij vervult of de adviezen die hij uitbrengt in het kader van zijn functie, met naleving van het arbeidsreglement en deze bepalingen.

Art. 4. Hij legt de volgende eed af, in de handen van de Burgemeester, en voor de Gemeenteraad : « Ik zweer om de opdrachten verbonden aan mijn functie in alle geweten en onpartijdigheid uit te voeren, conform de bepalingen van het reglement van (datum van dit reglement) ».

2. Over de vertrouwelijkheid

Art. 5. Onder voorbehoud van de vaststellingen van fraude waarover hij enkel en uitsluitend zal refereren aan de Gemeentesecretaris, is de Ombudsman verplicht om de vertrouwelijkheid van de dossiers te verzekeren die hij behandelt tijdens de uitvoering van zijn opdrachten.

Hoofdstuk 3 - Over de klachten

1. Aanhangingmaking bij de dienst van de Ombudsman

Art. 6. Elke persoon die meent, ter gelegenheid van een zaak hem betreffende, dat zij niet op een gepaste manier werd behandeld door een ambtenaar of een gemeentedienst kan gratis een individuele klacht indienen bij de Ombudsman.

Voorafgaandelijk moet de betrokkene, de noodzakelijke stappen ondernemen bij de betrokken dienst om voldoening te verkrijgen.

De klagende partij mag door een persoon van zijn keuze worden bijgestaan.

Art. 7. Elke klacht zal bij de Ombudsman per schrijven (brief, on-line formulier) moeten worden ingediend, in het Frans of het Nederlands. Desgevallend, geeft de Ombudsman de nodige hulp bij het opstellen van de klacht. De klacht wordt gedagtekend en ondertekend.

Art. 8. Men kan zich enkel wenden tot de Ombudsman naar aanleiding van een bepaald contact tussen een burger of een rechtspersoon en één of meer administratieve gemeentedienst(en). Hij is niet bevoegd om klachten te behandelen die de beslissingen of de politieke oriënteringen genomen door de Gemeente in het gedrang zouden brengen, of het gaat om de gemeentelijke reglementen of het beheer van het lokaal openbaar bestuur.

Art. 9. De indiening van een klacht schort de wettelijke termijn niet op om in rechte op te treden tegen een beslissing van de Gemeente.

2. Onderzoeksprocedure van de klachten

2.1. Over de ontvankelijkheid van de klachten

Art. 10. Een klacht bij de Ombudsman is niet ontvankelijk indien :

- ze zaken betreft die vreemd zijn aan de bevoegdheid van de Gemeente. Indien een andere Ombudsman / Bemiddelaar bevoegd is om de klacht te behandelen, maakt de Ombudsman deze laatste aan haar over in de maand die volgt op het indienen van de klacht ;
- de klagende partij een gemeenteambtenaar is en de klacht verbonden is met de uitvoering van zijn functie ;
- de klacht een klacht betreft die reeds werd verworpen door de Ombudsman en op dezelfde feiten slaat ;
- ze feiten betreft waarvoor een juridische of administratieve procedure aanhangig is of waarvoor de klagende partij de administratieve rechtsmiddelen die tot zijn beschikking staan in het bijzonder bij de toezichthoudende overheid, reeds heeft uitgeoefend ;
- ze feiten betreft die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke of administratieve beslissing die reeds werd uitgesproken ;
- ze gaat over feiten die zich meer dan één jaar voor de indiening van de klacht voordeden, onder voorbehoud van overmacht ;
- ze duidelijk niet gegrond is, ofwel volledig uit de lucht gegrepen, ofwel uitsluitend tergend of lasterlijk is.

Het onderzoek van een klacht wordt geschorst in geval van indiening van een gerechtelijke of administratieve procedure voor dezelfde feiten. In functie van de afloop van de procedure, kan het onderzoek worden hervat.

Art. 11. Een bericht van ontvangst wordt aan de klagende partij overgemaakt bij de indiening van zijn klacht.

Art. 12. De Ombudsman informeert de klagende partij binnen een termijn van maximum één maand over de ontvankelijkheid van zijn klacht. In geval van onontvankelijkheid, wordt de weigering van het behandelen van een klacht met redenen omkleed. Indien de klacht ontvankelijk is, informeert de Ombudsman het betrokken administratieve diensthoofd over het bestaan en de inhoud van de klacht.

2.2. Over het onderzoek van de ontvankelijke klacht

Art. 13. Elke ontvankelijke klacht wordt behandeld binnen de kortst mogelijke termijn rekening houdend met de complexiteit van het dossier. De klagende partij wordt regelmatig ingelicht over het vervolg die aan zijn klacht wordt gegeven.

Art. 14. De Ombudsman spant zich in om de standpunten van de klagende partij en van de betrokken diensten te verzoenen.

Art. 15. Wanneer de Ombudsman beschouwt dat een klacht volledig of gedeeltelijk gegrond is, informeert hij hierover het College van Burgemeester en Schepenen en stuurt hij een kopij van zijn rapport aan de klagende partij en aan het administratieve diensthoofd betrokken bij de klacht. De Ombudsman kan aan het College van Burgemeester en Schepenen adviezen of aanbevelingen geven over de te nemen maatregelen die zouden kunnen verhelpen aan de vastgestelde onregelmatigheid of om er de gevolgen uit te trekken voor de toekomst, in naleving van de vertrouwelijkheid zoals voorzien in artikel 5 van huidig reglement.

Als het College de aanbeveling niet goedkeurt, informeert het er de Ombudsman over met staving van zijn standpunt.

Art. 16. Indien een klacht hem niet gegrond lijkt, informeert de Ombudsman er schriftelijk de klagende partij over met rechtvaardiging van zijn beslissing en maakt hij een kopij van deze brief over aan het administratieve diensthoofd betrokken bij de klacht.

Art. 17. Om hem toe te laten zijn opdracht te vervullen, is de Ombudsman bevoegd om een onderzoek uit te voeren binnen de gemeentediensten. Hij kan elke vaststelling ter plaatse maken, alle documenten

en inlichtingen opvragen die hij nodig acht en alle betrokken personen horen, met eerbiediging van de vertrouwelijkheid zoals omschreven in het artikel 5 van dit reglement.

De Ombudsman kan gebiedende antwoordtermijnen vaststellen voor de ambtenaren of diensten aan dewelke hij vragen heeft gesteld in het kader van de uitvoering van zijn opdrachten, met respect voor het evenredigheidsprincipe. De gemeenteambtenaren zijn gehouden om met de Ombudsman samen te werken.

Art. 18. Na toelating gegeven door het College van Burgemeester en Schepenen, mag de Ombudsman zich laten bijstaan door deskundigen.

Hoofdstuk 4 - Over het verslag van de Ombudsman

Art. 19. De Ombudsman overhandigt elk jaar een activiteitenverslag aan de Gemeenteraad. De Ombudsman mag daarenboven trimestriële tussentijdse verslagen opstellen, indien hij het nodig acht. Deze verslagen stellen de klachten voor die hem werden aangebracht, houden de aanbevelingen in over de te nemen maatregelen die de Ombudsman nuttig acht en zetten de mogelijke moeilijkheden uiteen die hij ontmoet in de uitvoering van zijn functies.

Art. 20. De identiteit van de klagende partijen en van de personeelsleden van de verschillende diensten van de administratie mogen er niet in worden vermeld, in eerbiediging van de vertrouwelijkheid zoals voorzien in het artikel 5 van dit reglement.

Art. 21. Het verslag van de Ombudsman zal openbaar gemaakt worden.

Art. 22. De Ombudsman kan op ieder ogenblik worden gehoord door het College van Burgemeester en Schepenen. Hij kan anderzijds ook vragen om gehoord te worden wanneer de omstandigheden het vereisen.

Art. 23. Dit reglement zal in werking treden na goedkeuring door de Toezichthoudende overheid.

Beraadslaagd, in openbare vergadering, te Schaarbeek, op 31 mei 2017.

Namens de raad :

David Neuprez
Gemeentesecretaris

Bernard Clerfayt
Burgemeester-Voorzitter