



OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS

JAARVERSLAG 2013

OMBUDSDIENST

STAD SINT-NIKLAAS

2013

Sofie Anthuenis

Ombudsvrouw Sint-Niklaas

Grote Markt 1
9100 Sint-Niklaas

tel. 03 778 30 31
fax 03 766 08 82
e-mail ombudsdienst@sint-niklaas.be

De foto's in dit jaarverslag zijn afkomstig van de Beeldbank van de stad Sint-Niklaas.

INHOUD

DEEL 1.....	6
De OMBUDSDIENST.....	6
Hoofdstuk 1 Wat is een ombudsdienst?.....	8
1. Algemeen	8
2. De ombudsdienst in Sint-Niklaas.....	9
3. De ombudsdienst in de organisatie	12
4. Organisatie van de ombudsdienst.....	13
Hoofdstuk 2 Heropstart ombudsdienst in 2013	15
1. Concept en reglement	15
2. Locatie	17
3. Tijdsbesteding.....	17
Hoofdstuk 3 Conclusies en bedenkingen naar de toekomst toe.....	19
DEEL 2.....	20
OMBUDSWERKING 2013 IN CIJFERS.....	20
Hoofdstuk 1 Algemeen.....	22
Hoofdstuk 2 Onmiddellijke dienstverlening	23
1. Wat is onmiddellijke dienstverlening?.....	23
2. Voorbeelden onmiddellijke dienstverlening:	25
3. Conclusies.....	27
Hoofdstuk 3 Klachtendossiers.....	29
1. Procedure klachtendossier	29
2. Schematische voorstelling klachtenbehandeling	35
3. De klachten.....	36
4. Voorbeelden klachten met andere kwalificatie dan '(deels) gegrond' en '(deels) gegrond maar hersteld'	39
5. Overzicht dossiers '(deels) gegrond' en '(deels) gegrond maar hersteld'	45
6. Conclusies.....	46

DEEL 3	48
BIJLAGEN	48
BIJLAGE 1: DOSSIERS '(DEELS) GEGROND' EN '(DEELS) GEGROND MAAR HERSTELD'	50
BIJLAGE 2: REGLEMENT PARTICIPATIE VAN DE BURGER EN KLACHTENBEHANDELING	55
Reglement participatie van de burger en klachtenbehandeling	55
A. Begripsomschrijving	55
B. De kanalen van participatie	56
C. Registratie en termijnen	63
D. Slotbepaling	63



DEEL 1

DE OMBUDSDIENST

Hoofdstuk 1 Wat is een ombudsdienst?

1. ALGEMEEN¹

Een ombudsdienst onderzoekt en bemiddelt in klachten over de onbehoorlijke werking van de overheid. Een ombudspersoon is onafhankelijk en onpartijdig. Dit is de garantie voor een objectieve, neutrale en vertrouwelijke behandeling van een klacht. De ombudsman dwingt niet, zoals een rechter, beslissingen af bij de administraties of de diensten waarvoor hij bevoegd is. Hij probeert via bemiddeling een oplossing te vinden voor het probleem. Via individuele klachten kan de ombudsman structurele tekortkomingen blootleggen en hierover aanbevelingen doen. Op die manier draagt hij bij tot een betere dienstverlening voor de burger.

Om effectief van een ombudsdienst te kunnen spreken, moet aan volgende voorwaarden voldaan zijn:

1. De ombudsman behandelt de klacht van een persoon over een dienst wanneer die zelf de klacht bij die dienst niet opgelost krijgt,
2. de ombudsman werkt onafhankelijk,
3. de ombudsman werkt kosteloos,
4. de ombudsman werkt op grond van wetteksten of reglementen, maar hij of zij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid,
5. de ombudsman behandelt de dossiers vertrouwelijk,
6. de ombudsman beschikt over voldoende onderzoeksmiddelen om onafhankelijk te kunnen werken,
7. de ombudsman luistert naar alle partijen,
8. de ombudsman oordeelt in alle objectiviteit over de gegrondheid van de klacht,
9. de ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen,
10. de ombudsman publiceert een jaarverslag dat voor iedereen toegankelijk is.

Het ombudslandschap

Zowel de federale, Waalse en de Vlaamse overheid als verschillende lokale overheden hebben een eigen ombudswerking. Daarnaast zijn er ook thematische of sectorale ombudsdiensten. Via de portaalsite www.ombudsman.be kan men een overzicht van de Belgische ombudsdiensten bekijken en vindt men informatie terug over hun werking. Er kan ook gezocht worden op trefwoord.

De verschillende Belgische ombudsdiensten zijn verenigd in POOL, het Permanent Overleg van de Ombudslui van België. Dit overleg telt momenteel 26 leden, verdeeld over 4 sectoren (parlementaire ombudsmannen, ombudsmannen van de (semi)publieke sector, de gemeentelijke ombudsmannen en ombudsmannen die actief zijn in de privésector). POOL heeft verschillende doelstellingen, zoals het beter bekend maken van de ombudsdiensten, het beter bereikbaar maken van de ombudsdiensten voor het publiek en het bevorderen van de samenwerking tussen de verschillende ombudsdiensten en

¹ www.ombudsman.be

zorgen voor de onderlinge uitwisseling van ervaring en kennis. Een ombudsman die lid is van POOL, moet aan volgende voorwaarden voldoen:

- hij werkt onafhankelijk van de overheid of het bedrijf waarover hij klachten ontvangt
- hij heeft onderzoeksbevoegdheid
- hij formuleert adviezen en aanbevelingen
- hij publiceert minstens één keer per jaar een openbaar verslag over zijn activiteiten.

Daarnaast is er ook het Permanent Overleg van Lokale Ombudsmannen (POLO), waarin de lokale ombudsmannen zich verenigd hebben. Via dit overleg kunnen de lokale ombudslui voeling houden met elkaars werking en onderling informatie uitwisselen. Zeker voor de lokale ombudslui die niet in team werken, maar alleen een ombudsdienst bemannen, is het goed te kunnen terugvallen op dergelijk netwerk. De contacten verlopen vaak via mail, maar verschillende keren per jaar wordt ook een overlegmoment georganiseerd, met telkens een andere lokale ombudsman of -vrouw als gastheer/ -vrouw.

2. DE OMBUDSDIENST IN SINT-NIKLAAS

In Sint-Niklaas is er reeds sinds 2000 een ombudsdienst. De eerste twee ombudslui hebben elk een volle termijn van 5 jaar ingevuld (2000-2005 en 2005-2010). Ongeveer een jaar later heeft de derde ombudsman gedurende vier maanden de functie uitgevoerd (mei – augustus 2011). Van september 2011 t.e.m. maart 2013 was de functie niet ingevuld.

Na het vertrek van de vorige ombudsman in augustus 2011 werd niet onmiddellijk een nieuwe procedure opgestart, maar werd een voorstel uitgewerkt rond de toekomst van de klachtenbehandeling en de ombudsfunctie. Hierin werd gespeeld met het idee om de ombudsfunctie om te vormen tot de functie van klachtenmanager.

In 2007 was immers, naast de klachtenbehandeling door de ombudsdienst, ook een systeem van eerstelijnsklachtenbehandeling ingevoerd, omwille van de verplichtingen in het gemeentedecreet². Per departement werd een klantverantwoordelijke (de departementschef) en een plaatsvervanger aangesteld. Klachten werden door de klantendienst geregistreerd en doorgestuurd aan de klantverantwoordelijke voor opvolging. Aan de burger werd binnen de 14 dagen een ontvangstmelding gestuurd. De klantverantwoordelijke of plaatsvervanger onderzocht de klacht en bezorgde een antwoord ten gronde binnen 3 maanden. Hierbij werd verwezen naar de mogelijkheid tot contactname met de ombudsdienst, ingeval de klager geen genoegen nam met de opvolging van zijn klacht door de klantverantwoordelijke.

Door de klachtenbehandeling op verschillende niveaus groeide binnen de administratie het gevoel dat in verhouding veel tijd en energie gespenseerd kon worden aan de tweedelijnsklachtenbehandeling, omdat het aantal dossiers relatief beperkt was. Voor de eerstelijnsklachten (en zeker voor de

² Gemeentedecreet van 15 juli 2005

meldingen) was dit niet altijd het geval. Dit werd ervaren als een scheef trekking en onevenwicht enerzijds en als een gemiste kans anderzijds. Uit meldingen kan immers zeer veel informatie gefilterd worden die relevant kan zijn voor het beleid. Hier was echter nooit voldoende tijd voor. De eerstelijns klachtenbehandeling via klantverantwoordelijken bleek in praktijk niet zo'n evident systeem. De departementschefs zelf hadden dikwijls onvoldoende tijd om de klacht ten gronde te behandelen. Bijgevolg werden de klachten doorgegeven aan hun vervangers of andere medewerkers van de betreffende dienst, die dan echter soms te dicht bij de werking van de dienst staan waarop de klacht betrekking heeft.

Het voorstel vanuit de administratie was om de functie van ombudsman of -vrouw te veranderen in een "klachtenmanager", die alle klachten zou onderzoeken. De klachtenmanager zou ook de klantendienst aansturen, die dan niet langer ingebed zou zijn in de communicatiedienst, en zo instaan voor het meldingenbeheer.

Dit voorstel werd afgetoetst met de fractievoorzitters (omwille van de specifieke relatie tussen ombudsman/ -vrouw en gemeenteraad). De fractievoorzitters waren akkoord met het voorstel, maar wilden wel de benaming "ombudsman/ -vrouw" behouden.

Het aangepaste voorstel werd voorgelegd in het college van burgemeester en schepenen in september 2011. Er werd beslist

1. de ombudsdienst en de (backoffice) klantendienst te laten samensmelten tot een nieuwe afzonderlijke stafdienst, onder de naam meldpunt en ombudsdienst.
2. dat de dienst bestaat uit een diensthoofd (contractueel ombudsman/-vrouw) en 1,5 VTE administratieve medewerkers.

Hoewel er op zich niet geraakt is aan de onafhankelijke positie van de ombudsman/ -vrouw - zij is aangesteld door de gemeenteraad, publiceert jaarlijks een apart jaarverslag, wordt geëvalueerd door de gemeenteraad enz. - is dit toch een nieuw concept rond de werking van de ombudsdienst, die bij de heropstart in praktijk gebracht moest worden. Dit nieuwe concept werd verwerkt in het reglement participatie van de burger en klachtenbehandeling, goedgekeurd in de gemeenteraad van 27 januari 2012.

Taken en opdrachten ombudsdienst

De taken en opdrachten van de ombudsdienst zijn vastgelegd in het gemeentelijk reglement participatie en klachtenbehandeling³ conform de bepalingen in het gemeentedecreet (art. 197-198).

Gemeentedecreet

Art. 197 – De gemeenteraad organiseert bij reglement een systeem van klachtenbehandeling.

Art. 198 – § 1. Het systeem van klachtenbehandeling moet worden georganiseerd op het ambtelijke niveau van de gemeente en maximaal onafhankelijk van de diensten waarop de klachten betrekking

³ Zie deel 3 – Bijlagen

hebben.

§ 2. Elke gemeente kan op een van de volgende wijzen een ombudsdienst oprichten :

1° in eigen beheer;

2° in samenwerking met het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn dat de gemeente bedient;

3° in het kader van een intergemeentelijk samenwerkingsverband, zoals bepaald in het decreet van 6 juli 2001 houdende de intergemeentelijke samenwerking;

4° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst opgericht bij decreet van 7 juli 1998.

Klachtenbehandeling

De ombudsdienst staat in voor het beheer en het behandelen van klachten in verband met de handelingen en werking van het stadsbestuur en personen die werken onder de verantwoordelijkheid van het stadsbestuur. De ombudsdienst staat eveneens in voor de tweedelijnsklachtenbehandeling voor OCMW, de Sint-Niklase Maatschappij voor Huisvesting (SNMH) en de politie, voor zover de klachten betrekking hebben op de opdrachten van de administratieve politie.

Klachtenbeheer omvat de registratie van de klachten, het onderzoek en/of bemiddeling, de beoordeling van de klachten, eventueel het formuleren van aanbevelingen en de opvolging van de klachten.

Onmiddellijke dienstverlening

Een deel van de taken van de ombudsdienst valt onder de noemer onmiddellijke dienstverlening. Het gaat dan om boodschappen en klachten die buiten de eigen bevoegdheid vallen⁴. De ombudsdienst probeert steeds deze door te sturen naar de bevoegde instantie door de burgers gericht door te verwijzen. De gegevens over deze signalen worden verzameld, geanalyseerd en gerapporteerd.

Rapportering

De ombudsdienst publiceert jaarlijks een jaarverslag over de ombudswerking. Dit jaarverslag is ter inzage van het publiek. Tussentijds is er ook een periodieke rapportering door de ombudsdienst aan het college van burgemeester en schepenen.

In het reglement participatie en klachtenbehandeling wordt ook de jaarlijkse rapportering over de meldingen een taak voor de ombudsdienst. Het is de bedoeling om niet langer een loutere weergave van feiten en cijfers te geven, maar ook hier een meer diepgaande analyse uit te voeren. Deze analyse kan dan ook dienen om structurele aanbevelingen te formuleren naar het beleid en naar de diensten. In het reglement is opgenomen dat de rapportering over het meldingenbeheer mee geïntegreerd wordt in het jaarverslag van de ombudsdienst, maar voor 2013 is dit zoals de vorige jaren gewoon mee opgenomen in het jaarverslag van de klantendienst.

⁴ De onmiddellijke dienstverlening wordt verder toegelicht in 'deel 2 – ombudswerking 2013 in cijfers'

3. DE OMBUDSDIENST IN DE ORGANISATIE

Situering van de ombudsdienst in de organisatie 'stadsbestuur Sint-Niklaas'

De ombudsdienst werkt niet in een vacuüm. Ondanks de onafhankelijkheid die kenmerkend is voor een ombudsdienst, werkt de ombudsdienst letterlijk 'in' een organisatie. De ombudsdienst is opgenomen in het organogram van de stad Sint-Niklaas en ressorteert rechtstreeks onder de gemeenteraad. Ook in het nieuwe organogram, dat eind 2013 werd opgesteld en in de gemeenteraad van januari 2014 werd goedgekeurd is dit het geval. Ondanks het feit dat in het reglement participatie en klachtenbehandeling sprake is van de dienst 'meldpunt en ombudsdienst' (om praktische redenen aangepast naar klanten- en ombudsdienst) als aparte stafdienst, waarvan ook het meldpunt discriminatie deel uitmaakt als afzonderlijke entiteit, is dit niet zichtbaar in het organogram. De ombudsdienst staat terecht apart onder de gemeenteraad, de klantendienst staat in het oude organogram onder algemeen bestuur, als een cel binnen de communicatiedienst. In de nieuwe matrix-organisatiestructuur staat de klantendienst onder de cluster dienstverlening.

Situatieschets van de organisatie

De verwijzing naar een gewijzigd organogram geeft reeds aan dat de organisatie 'stadsbestuur Sint-Niklaas' in evolutie is. De wijziging van de organisatiestructuur is één van de vier ingrijpende en grootschalige veranderingstrajecten die momenteel tegelijkertijd lopende zijn en die de nodige impact hebben op de organisatie en haar personeelsleden.

In het project 'synergie stad – OCMW' wordt gewerkt aan de verregaande samenwerking of integratie van bepaalde diensten van stad en OCMW, die met een aantal verhuisbewegingen ook telkens samen gehuisvest zullen worden. De synergie bij de personeelsdiensten leidt uiteindelijk tot een centralisering van beiden binnen het stadhuis. De nieuwe welzijnssite die in aanbouw is, biedt mogelijkheden voor de synergie tussen de sociale en welzijnsdiensten. De stadswerkplaatsen zullen na grondige renovatie ruimte bieden aan de technische en uitvoerende diensten van zowel stad als OCMW. Een derde groot project is het gebiedsgericht werken, waarbij het de bedoeling is dat de werking van de verschillende diensten afgestemd worden op de wijkindeling van de stad, om zo een meer burgers nabije overheid te worden. Het laatste project is het uitwerken van een nieuw concept rond dienstverlening, met als doel de dienstverlening in het stadhuis en de deelgemeentehuizen te verbeteren en klantvriendelijker te maken.

Bovendien betekende 2013 ook de start van een nieuwe legislatuur, wat heeft geleid tot wijzigingen in het stads- en OCMW-bestuur. Ook aan het hoofd van de administratie is er een nieuwe sleutelfiguur, namelijk de nieuwe stadssecretaris die in september is opgestart ter vervanging van de vroegere stadssecretaris die in het voorjaar 2013 in pensioen gegaan is. Dit alles vindt plaats in een besparingsklimaat. Door de economische situatie zijn lokale besturen immers genoodzaakt om een zeer strikt financieel beleid te voeren om het budget in evenwicht te brengen en te houden. De maatregelen die hiertoe genomen (moeten) worden hebben onvermijdelijk een grote impact op de organisatie, bijvoorbeeld op vlak van personeelsbeleid. Ook voor de burgers kunnen er rechtstreeks of onrechtstreeks gevolgen aan verbonden zijn, bepaalde vormen van dienstverlening worden aangepast, teruggeschroefd of zelfs afgeschaft.

Samenwerking / medewerking

De ombudsdienst is wel een onafhankelijke dienst, maar voor haar werking is zij afhankelijk van de informatie en input die zij van de verschillende diensten krijgt. Om een onderzoek te kunnen voeren naar een klacht, moet de ombudsvrouw immers de diensten bevragen, informatie opvragen enz. Een goede verstandhouding is dan ook belangrijk, samenwerking en medewerking is cruciaal voor de goede werking van de ombudsdienst.

Deze samenwerking verloopt zeer vlot. De administratie is natuurlijk sinds jaren vertrouwd met het principe van een ombudsdienst, maar uiteindelijk is de ombudsvrouw wel de persoon die telkens de dienst contacteert met klachten. En klachten worden vaak nog steeds als iets "negatiefs" gepercipieerd. Na een gezonde argwaan bij heropstart, bleek al snel dat de diensten, zowel de medewerkers als de leidinggevendenden, open staan voor de werking van de ombudsdienst en dat zij meestal ook makkelijk hun medewerking verlenen om een klacht te onderzoeken. Dit wil uiteraard niet zeggen dat zij altijd dezelfde visie zullen delen als de ombudsvrouw, maar waar het om gaat is dat zowel de ombudsvrouw als de diensten elkaar respecteren in hun bevoegdheid. En op dat vlak verloopt de samenwerking zoals gezegd meestal vlot.

De contacten met politie, OCMW en SNMH verlopen ook positief. Er is een zeer goed contact met de klachtenbehandelaar van het OCMW, eerstelijnsklachten die rechtstreeks bij de ombudsdienst terechtkomen worden vlot overgenomen, er wordt onderling feedback gegeven, een prima verstandhouding dus. Ook andere medewerkers van het OCMW verlenen steeds hun medewerking. Bij de SNMH is er geen aparte klachtenbehandelaar, dus verlopen de contacten daar met verschillende medewerkers, naargelang de vraag of klacht. Ook dit verloopt altijd in een constructieve sfeer. Net zoals bij de politie trouwens.

In de wisselwerking met het beleid doen zich tot nader order evenmin problemen voor. Uiteraard speelt ook hier de factor dat de ombudsdienst geen nieuw gegeven is, maar het is duidelijk dat het beleid de ombudsvrouw haar rol laat invullen. Natuurlijk is het niet uit te sluiten dat burgers mandatarissen rechtstreeks blijven benaderen, maar een aantal keren werden mensen die op een kabinet langsgingen met een klacht, door de mandataris doorverwezen naar de ombudsvrouw om hun klacht te onderzoeken.

4. ORGANISATIE VAN DE OMBUDSDIENST

Met uitzondering van de prille beginperiode, toen de ombudsman een bureau had op de eerste verdieping van het stadhuis zelf, heeft de ombudsdienst steeds haar locatie gehad in de Parkstraat 8. Dit bood de nodige privacy en discretie aan de burger, maar zorgde ook voor permanentieproblemen. De ombudsdienst was immers altijd – en is nog steeds – een éénmansdienst, bemand door 1VTE (in de beginperiode van 2000 tot en met 2002 zelfs slechts 1/2 VTE). Er werd gewerkt met beperkte, vaste spreekuren en met een telefoonnummer met antwoordapparaat. Bij verlof of ziekte was de ombudsdienst onbemand.

Nu is de ombudsdienst is niet langer gehuisvest in het apart kantoor in de Parkstraat, aangezien dit kantoor niet langer bruikbaar was zonder werken te laten uitvoeren. Aangezien de bestemming van

het stadhuis, vleugel Parkstraat herbekeken wordt, werd ervoor geopteerd niet langer bijkomend in deze gebouwen te investeren. Daarom is de ombudsdienst sinds de heropstart tijdelijk ondergebracht bij de klantendienst en communicatiedienst. Als gevolg hiervan zijn er geen vaste openingsuren. Bij de heropstart is gecommuniceerd dat de ombudsvrouw in de regel aanwezig is tijdens de openingsuren van het stadhuis, maar dat het aangewezen is om een afspraak te maken zodat zij voldoende tijd kan uittrekken voor een grondig gesprek over een klacht. De reden is hiervoor is dubbel, enerzijds biedt de mogelijkheid om de afspraak vast te leggen wanneer een spreekruimte beschikbaar is, anderzijds is het permanentieprobleem van een éénmansdienst minder voelbaar. Bovendien is er steeds iemand aanwezig op de klantendienst, die eventueel de contactgegevens van de bezoeker kan aannemen en overmaken aan de ombudsvrouw. Uit de cijfers blijkt echter wel dat de meeste mensen zonder afspraak langskomen.⁵

⁵ Zie deel 2 – ombudswerking 2013 in cijfers

Hoofdstuk 2 Heropstart ombudsdienst in 2013

De verschillende elementen die in het voorgaande hoofdstuk werden beschreven, de heropstart van de dienst na een lange periode zonder ombudsman of –vrouw, in een nieuw concept, in een organisatie die volop in verandering is, vormden in april 2013 meteen ook de grote uitdagingen voor de ombudsdienst.

Het feit dat de functie niet rechtstreeks werd overgenomen van een vroegere functiehouder, maar terug opgestart moest worden, bood enerzijds de opportuniteit om de ombudsfunctie een eigen en persoonlijke invulling te geven, wat zeer dankbaar kan zijn. Anderzijds maakte dit een langere inwerkfase noodzakelijk. Het zoeken naar een goede, werkbare invulling van de ombudsdienst is een proces dat de nodige tijd vraagt. Dit is op zich geen probleem, maar de burgers verwachten, terecht, natuurlijk wel vanaf dag 1 een volwaardige ombudsdienst.

1. CONCEPT EN REGLEMENT

Ook het nieuwe concept dat in het reglement van 2012 werd uitgewerkt, heeft serieuze implicaties voor de invulling van de ombudsfunctie. Sinds dat nieuwe reglement wordt, zoals reeds aangehaald, niet langer het onderscheid gemaakt tussen eerstelijns- en tweedelijnsklachten. Een aantal terechte bedenkingen lagen mee aan de basis van dit nieuwe concept. Het is immers niet altijd evident om als burger de inschatting te maken of een klacht eerstelijns dan wel tweedelijns is. Een duidelijk, eenduidig aanspreekpunt is dus geen overbodige luxe. Bovendien werkte de eerstelijnsklachtenbehandeling niet altijd optimaal. De departementschefs hadden in hun hoedanigheid als klantverantwoordelijke niet altijd de ruimte om de klachten ten gronde te behandelen. Er was sprake van versnippering, omdat niet iedereen dezelfde aanpak hanteerde om klachten te onderzoeken. En vanuit de klantendienst was de opvolging niet eenvoudig. Het is voor medewerkers van de klantendienst niet eenvoudig om klantverantwoordelijken aan te sporen werk te maken van een klacht, bv. wanneer termijnen dreigen overschreden te worden. De aanpassing van het reglement leek op deze en andere bedenkingen een antwoord te bieden, maar bleek al snel moeilijk in de praktijk om te zetten.

Vanuit klantenperspectief lijkt het onderscheid eerstelijns-tweedelijns inderdaad niet altijd relevant voor de burger. De burger wil ergens terecht kunnen met zijn klacht en wil erop kunnen vertrouwen dat deze klacht correct wordt behandeld. Dit onderscheid wordt echter wél relevant voor de burger, wanneer hij het gevoel heeft dat zijn klacht niet naar behoren behandeld is en hij op zoek is naar een beroepsmogelijkheid⁶. Hiervoor kan men normaal terecht bij de ombudsdienst. Maar wanneer de ombudsdienst de klacht in eerste instantie al behandeld heeft, valt die beroepsmogelijkheid weg. En hier loopt het systeem van versmelting van eerstelijns- en tweedelijnsklachten spaak. Door de benaming ombudsdienst expliciet te behouden, worden bepaalde verwachtingen gecreëerd bij de

⁶ Feitelijk is de term "beroepsinstantie" niet helemaal correct m.b.t. een ombudsdienst. De term is echter zo ingeburgerd dat deze toch algemeen gebruikt wordt. Dit moet echter altijd met de nodige nuance begrepen worden.

burger, die in het huidige reglement niet altijd ingelost kunnen worden. Het reglement beschrijft feitelijk een eerstelijnsklachtenbehandeling (gebaseerd op het voorstel om met een klantencoördinator of klachtenmanager te werken), maar met het label, de titel van een tweedelijnsklachtenbehandeling.

Een tweedelijnsklachtenbehandeling door een ombudsdienst heeft echter een heel eigen specificiteit. Een ombudsdienst is onafhankelijk en onpartijdig en heeft een zekere autonomie ten aanzien van het bestuur. Door deze objectiviteit en afstand kan een ombudsman of –vrouw makkelijker als bemiddelaar optreden, wat soms tot een zeer eenvoudige oplossing van een klacht kan leiden. Ook voor dienstoverschrijdende klachten kan de ombudsdienst een meerwaarde betekenen, omdat de ombudsman of –vrouw het overzicht kan bewaren, de klachten overkoepelend kan opvolgen en ook het evenwicht tussen de betrokken diensten kan bewaren. Ook de onderzoeksbevoegdheid en aanbevelingsbevoegdheid zijn heel eigen aan een ombudsdienst.

Tweedelijnsklachtenbehandeling kan de eerstelijnsklachtenbehandeling dus niet vervangen, beiden moeten complementair zijn. Een versmelting van beide raakt aan een aantal belangrijke principes, die feitelijk mee de kern vormen van het concept ombudsdienst, of kan toch minstens de schijn wekken dat aan deze principes niet meer voldaan kan worden. Bovendien wordt zo aan de diensten zelf de mogelijkheid ontnomen om klachten die op hun dienstverlening betrekking hebben te behandelen. Anders gezegd, wanneer alle klachten op dezelfde manier door de ombudsvrouw worden behandeld, betekent dit voor sommige klachten “overkill”, de dienst kan en wil de klacht zelf even goed behandelen en misschien ook sneller rechtzetten. Andere, meer complexe of meer typische “ombudsklachten” zijn niet op de eerstelijns behandeld geweest, waardoor een ‘beroep’ niet meer mogelijk is.

Door de versmelting van beide types klachten m.b.t. de dienstverlening van de stad kan bovendien verwarring ontstaan rond de werking van de ombudsdienst m.b.t. tweedelijnsklachten voor politie, OCMW of SNMH. Voor deze partners wordt het onderscheid eerstelijns-tweedelijns immers wel nog strikt gehanteerd. Dit is moeilijk duidelijk te maken aan de burgers.

Aangezien de beperkingen van het nieuwe concept vrij snel na opstart duidelijk werden, is al snel overgegaan tot een andere, meer pragmatische invulling van het geldende reglement. De klachten komen centraal binnen bij de ombudsvrouw en worden door haar behandeld, maar klachten die in het oude systeem ‘eerstelijnsklacht’ waren, worden vaak eenvoudig opgelost door de dienst zelf, weliswaar met tussenkomst van de ombudsvrouw.

Ook op een ander vlak is van meet af aan voor een pragmatische aanpak gekozen. Volgens het reglement is de ombudsvrouw diensthoofd van de stafdienst ‘klanten- en ombudsdienst’ en stuurt zij dus de medewerkers van het meldpunt aan. Dit is in praktijk niet toegepast. De klantendienst was voordien een cel binnen de communicatiedienst, de medewerkers vervulden taken voor het meldpunt, maar ook voor de communicatiedienst zelf. Zij werden als dusdanig aangestuurd door het diensthoofd van de communicatiedienst. Het zou dan ook zeer onlogisch geweest zijn om voor een deel van hun takenpakket plots een ander diensthoofd, de ombudsvrouw, te krijgen, terwijl hun taakinvoering en hun locatie dezelfde bleef. Zij werken ook samen met andere medewerkers van de communicatiedienst in een beurtrol om de permanentie te waarborgen. Het is dan ook logisch dat deze medewerkers allemaal door dezelfde persoon worden aangestuurd. Bovendien zou de

objectiviteit en onafhankelijkheid van de ombudsdienst gecompromitteerd kunnen worden wanneer de ombudsvrouw leidinggevende zou zijn van de medewerkers van de klantendienst. Inhoudelijk is er uiteraard een link tussen de klantendienst en ombudsdienst, maar organisatorisch moeten beiden losgekoppeld zijn, wat ook vertaald is in het organogram van de stad. In onderling overleg met het diensthoofd communicatie is dan ook beslist dat hij de leidinggevende blijft van de medewerkers van de klantendienst.

2. LOCATIE

Zoals vermeld is de ombudsdienst niet langer gehuisvest in een apart kantoor in de Parkstraat, maar is de dienst ondergebracht bij de communicatiedienst en klantendienst. Dit heeft tijdens de opstartfase zeker voordelen met zich meegebracht, maar dit stelt toch ook een aantal problemen, onder meer naar privacy. Het ontbreekt de ombudsvrouw momenteel aan een permanent beschikbare rustige spreekruimte. De bezoeken op afspraak worden zoveel mogelijk ingepland op momenten dat van een spreekruimte gebruik gemaakt kan worden. Dit is echter de minderheid, meestal komen de mensen gewoon langs tijdens de openingsuren. Het is moeilijk nog te verhuizen eens een gesprek werd opgestart. Bovendien is het niet altijd bij aanvang onmiddellijk duidelijk of mensen voor de klantendienst komen, dan wel voor de ombudsdienst. Ook voor het verdere onderzoek in ombudsdossiers is het niet altijd aangewezen om in een gedeeld bureau te zitten of een bureau dat vrij toegankelijk is. Tijdens bepaalde telefoongesprekken bijvoorbeeld, is het niet altijd wenselijk dat burgers het bureau vrij binnen en buiten lopen. Bovendien geeft het feit dat de ombudsvrouw haar bureau binnen een andere dienst heeft ook een fout signaal aan de burger. Zo kan het immers lijken dat de ombudsdienst niet onafhankelijk en onpartijdig werkt.

Het onderbrengen van de ombudsdienst bij de communicatiedienst was een noodoplossing. In tussentijd is er een oplossing gevonden voor dit huisvestingsprobleem, waardoor eind 2014 de ombudsvrouw terug over een apart, makkelijk bereikbaar bureau kan beschikken.

3. TIJDSBESTEDING

Ook in de tijdsbesteding is de vermenging tussen de klantendienst en de ombudsdienst problematisch. De tijdsbesteding in 2013 was sowieso atypisch, gezien het feit dat het een inwerkperiode betrof, waarbij de ombudsvrouw vertrouwd moest geraken met haar verschillende taken en opdrachten. Maar ook los daarvan waren de verhoudingen binnen de tijdsbesteding niet goed. Het aspect klantendienst heeft proportioneel een veel te groot aandeel van de tijd van de ombudsvrouw in beslag genomen. Uiteraard behoren een aantal aspecten effectief tot het takenpakket van de ombudsvrouw. Zij moet het meldingenbeheer inhoudelijk mee opvolgen, bijvoorbeeld op vlak van termijnen en antwoorden, en de rapportering van de meldingen analyseren. In 2013 werd ook het proces van de meldingen herbekeken in functie van ingebruikname van nieuwe software. Dit alles vroeg al een zekere extra tijdsinvestering, maar de scheeftrekking in de tijdsbesteding is grotendeels te wijten aan het feit dat er een probleem is met de personeelsbezetting in de klantendienst, waardoor de permanentie niet altijd gewaarborgd kan worden. Hierdoor komen melders bij de ombudsvrouw of het diensthoofd

communicatie terecht om hun meldingen aan te nemen. Dit is uiteraard niet de bedoeling, maar burgers die een melding komen doen, kunnen ook niet zomaar weggestuurd worden.

Een gevolg hiervan is wel dat de prioritaire taken van de ombudsvrouw, de behandeling van klachten, de opvolging en aanbevelingen, hierdoor in het gedrang komen. De doorlooptijd van klachtendossiers is te lang, al te vaak moet de behandelingstermijn verlengd worden. Dit is geen goed signaal aan de burger die met zijn klacht komt aankloppen bij de ombudsdienst. Dit zorgt voor achterstand in de administratieve verwerking van de dossiers en de registratie, waardoor ook de periodieke rapportering niet verloopt zoals het hoort.

Een tweede aspect dat in 2013 in verhouding een grote tijdsinvestering heeft gevraagd zijn de verschillende veranderingstrajecten die lopende zijn. Deze zijn reeds kort aangehaald, maar in een aantal projecten is de ombudsvrouw nauw betrokken, hetzij vanuit haar hoedanigheid als ombudsvrouw, hetzij vanuit de insteek van de klantendienst. Deze worden nu even toegelicht.

Zo is er het project rond dienstverlening: "de dienstverlening en het stadhuis van de toekomst". In het Witboek 2013-2018 is opgenomen dat de stad de dienstverlening in het stadhuis en de deelgemeentehuizen wil verbeteren en klantvriendelijker wil maken door in te zetten op een goed uitgebouwd onthaal en een goed uitgebouwde loketwerking. Zo wil men zorgen voor een kwaliteitsvol en eenvormig aanbod van de diensten en voor een dienstverlening op maat van de klanten. Gezien de klantendienst een belangrijke loketwerking heeft en het de bedoeling is om het nieuwe concept rond dienstverlening vanuit het klantenperspectief uit te werken, is de ombudsvrouw gevraagd om te participeren in de werkgroep van dit project.

Daarnaast is ook de implementatie van een softwarepakket voor facility management een groot project. Dit is op zich niet opgenomen in het overzicht van de verschillende grote veranderingstrajecten, maar is nauw verbonden met een aantal daarvan. Meer bepaald de synergie stad – OCMW (centraal magazijn), gebiedsgericht werken en de stadswerkplaatsen. Eerder onverwacht is er echter ook belangrijke link met het meldingenbeheer. Voor de registratie van meldingen worden tot nog toe twee verschillende (verouderde) softwarepakketten gebruikt. Het was de bedoeling dat reeds in 2013 zou overgeschakeld worden naar 1 nieuw adequaat systeem. Om allerlei redenen is dit afgesprongen. In functie van beide vermelde projecten werd de implementatie van een specifiek softwarepakket voor facility management vooropgesteld. Dit pakket vervangt vanaf 1 januari 2015 één van beide pakketten die ook voor de registratie van meldingen wordt gebruikt. Vandaar is er beslist om ook de registratie van de meldingen via dit pakket te laten verlopen, wat de nodige voorbereiding met zich meebrengt. Zo moeten bijvoorbeeld de processen rond meldingen grondig bekeken en indien nodig aangepast worden.

Dergelijke betrokkenheid in projecten en veranderingstrajecten zijn nuttig en zeer boeiend, maar vergen ook de nodige tijd. Deze tijd moet echter bekeken worden als een investering. Door nu de nodige tijd uit te trekken om projecten op een goede en grondige manier uit te werken, kan nadien tijdswinst geboekt worden. Er kan tijdswinst geboekt worden, bijvoorbeeld voor het opvolgen en in kaart brengen van meldingen of problemen. Rapportering kan flexibeler, kan korter op de bal gebeuren enz.

Hoofdstuk 3 Conclusies en bedenkingen naar de toekomst toe

Wat kunnen we nu concluderen uit de beschrijving en evaluatie van 9 maanden ombudswerking? Het meest in het oog springend, zijn de problemen rond taakinfilling en tijdbesteding. De ombudsdienst moet de "oneigenlijke" taken – hoe waardevol deze op zich ook zijn – kunnen afbouwen en wel om 2 redenen. Ten eerste omwille van de puur praktische reden van tijdsbesteding, ten tweede, en dit is wel een heel belangrijk aandachtspunt, om de ombudsfunctie volwaardig te kunnen invullen, volgens de voorwaarden waaraan een ombudsman of -vrouw moet voldoen.

Dit houdt in dat de klantendienst en ombudsdienst terug losgekoppeld worden, zowel binnen de organisatiestructuur als in de praktijk. De geplande wijziging van locatie is een eerste stap in de goede richting. Die loskoppeling is echter enkel mogelijk als de klantendienst voldoende uitgebouwd is, om te vermijden dat door de onderbezetting van de klantendienst de problemen zich verschuiven naar de communicatiedienst. De personeelsbezetting en organisatie van de klantendienst verdienen dus bijzondere aandacht. Inhoudelijk kan het meldingenbeheer wel nog opgevolgd worden door de ombudsvrouw., waardoor de informatie over de meldingen geanalyseerd kan worden en kan leiden tot aanbevelingen. De toekomst van de klantendienst moet gekaderd worden in het project dienstverlening dat volop lopende is.

Op deze manier kan het principe van de ombudsdienst zuiver ingevuld worden en komt de nodige ruimte vrij voor de kerntaken van de ombudsdienst, de prioritaire ombudstaken. En bij voorkeur komt er dan ook ruimte voor andere aspecten, zoals netwerking, opleiding enz. Dit blijft natuurlijk altijd een zorgvuldig afwegen van prioriteiten en mogelijkheden, omdat de ombudsdienst nu eenmaal een eenmansdienst is, met alle voor- en nadelen die daaraan verbonden zijn. De werklast is afhankelijk van de instroom van klachten, wat niet controleerbaar is.

Een volgend aspect is de klachtenbehandeling op zich. Het reglement van 2012 moet terug hernomen en herbekeken worden. Bij voorkeur komt er terug een onderscheid tussen eerstelijns- en tweedelijnsklachten, met dien verstande dat deze scheiding zeer pragmatisch bekeken wordt (het begrip "mislukt contact" met een dienst waarna kan worden overgegaan naar de tweedelijns dus ruim interpreteren) én dat de procedure van de eerstelijnsklachtenbehandeling niet te log of te zwaar wordt gemaakt. Dat de ombudsdienst fungeert als "unieke toegang" voor de klachten lijkt logisch. Voor de burger maakt het dus geen verschil of zijn klacht eerstelijns dan wel tweedelijns is. De ombudsvrouw registreert de klachten en kwalificeert ze als eerstelijns of tweedelijns. Tweedelijns worden door de ombudsvrouw zelf behandeld, eerstelijnsklachten worden doorgegeven aan de betreffende dienst. De ombudsvrouw bewaakt de vooropgestelde termijnen en de vooropgestelde procedure en kan indien nodig een eerstelijnsklacht toch naar zich toe trekken. Ook het beheer van de klachten kan gecentraliseerd worden bij de ombudsvrouw. Dit houdt in de opvolging van de timing, het bewaken van een uniforme behandeling van de eerstelijnsklachten, het verwerken van de gegevens die nodig zijn voor rapportering, de rapportering zelf, het formuleren van aanbevelingen op basis van deze gegevens, enz. Een aanpassing van de klachtenbehandeling moet dan vertaald worden in een nieuw reglement.



DEEL 2

OMBUDSWERKING 2013 IN CIJFERS

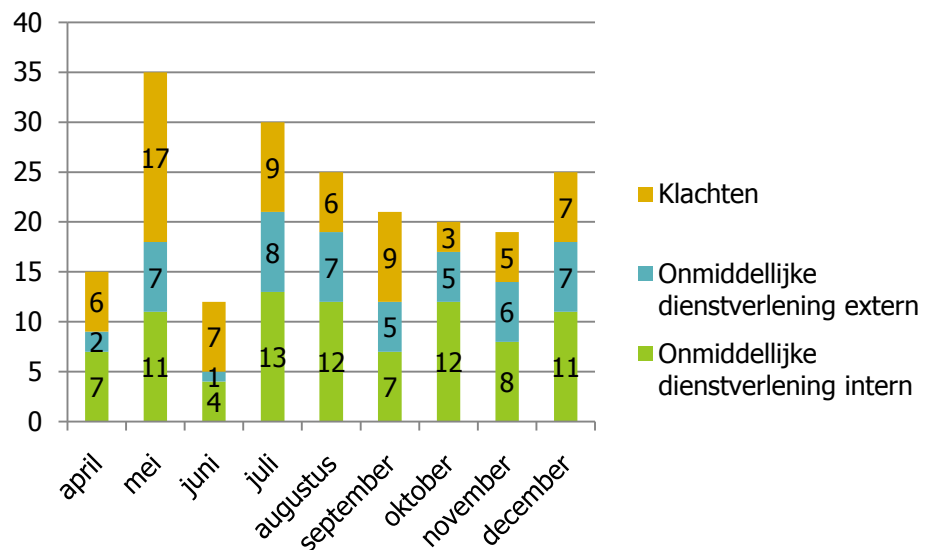
Hoofdstuk 1 Algemeen

Van april 2013 t.e.m. december 2013 werden 202 contacten bij de ombudsdienst geregistreerd. Deze contacten hebben niet allemaal geleid tot een klachtendossier, dit was slechts het geval voor 69 contacten. De overige 133 contacten werden geregistreerd onder 'onmiddellijke dienstverlening', waarbij dan nog het onderscheid gemaakt wordt tussen interne en externe onmiddellijke dienstverlening. Het is lang niet altijd onmiddellijk duidelijk of een vraag al dan niet zal leiden tot een klachtendossier. Die afweging was zeker in de opstartfase ook niet altijd eenvoudig.

Doorgaans zijn de contacten bij onmiddellijke dienstverlening oppervlakkiger en korter, omdat de onmiddellijke dienstverleningen meestal zeer snel afgerond zijn, maar dit is zeker niet altijd het geval. Soms zijn er meerdere contactnames met de burger nodig of worden meerdere diensten bevroegd, soms is er wat opzoekwerk nodig voor de ombudsvrouw mensen correct kan doorverwijzen, soms stellen burgers

meerdere vragen tegelijk, soms doet de ombudsvrouw een telefoontje voor de burger of helpt ze bij het schrijven van een brief enz. In zo'n situaties zijn de onmiddellijke dienstverleningen meer arbeidsintensief, zonder dat er evenwel een echt "dossier"

van wordt opgemaakt.



Figuur 1 - Indeling van de contacten

In bovenstaande grafiek hiernaast worden de contacten weergegeven, onderverdeeld in interne en externe onmiddellijke dienstverlening en klachtendossiers.

Hoofdstuk 2 Onmiddellijke dienstverlening

1. WAT IS ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING?

Tussen april en december 2013 werden 133 contacten met de ombudsdienst geregistreerd onder de noemer 'onmiddellijke dienstverlening'. De registratie van de onmiddellijke dienstverlening is zeer summier, maar gebeurt in principe wel systematisch. Op drukke momenten is het echter altijd mogelijk dat korte contacten niet onmiddellijk genoteerd worden en bijgevolg ook niet geregistreerd worden. Zoals hierboven beschreven kan een vraag of melding binnen onmiddellijke dienstverlening zeer snel afgerond zijn, maar kunnen sommige contacten wel intensief zijn en bestaan uit meerdere contactnames.

Interne onmiddellijke dienstverlening

Het grootste deel van deze contacten (84) hebben betrekking op de stedelijke dienstverlening waarvoor de ombudsvrouw bevoegd is, maar betreffen een eenvoudige melding, informatievraag of eerstelijnsklacht (bv. voor OCMW, SNMH of politie). Hiervan wordt dan geen klachtendossier opgemaakt, maar dit wordt geregistreerd als onmiddellijke dienstverlening.

Afhankelijk van het signaal

1. verwijst de ombudsdienst de burger door naar de bevoegde dienst,
2. maakt de ombudsdienst het signaal via de klantendienst over aan de bevoegde dienst, waarna het dezelfde procedure volgt als de meldingen die rechtstreeks bij de klantendienst binnenkomen,
3. maakt de ombudsdienst het signaal rechtstreeks over aan de bevoegde dienst. In deze gevallen is het vaak de ombudsdienst die zelf antwoordt of feedback geeft aan de burger.

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de betrokken diensten. Het totaal van 91 is meer dan het aantal interne onmiddellijke dienstverleningen (84), omdat 1 geregistreerd contact onmiddellijke dienstverlening betrekking kan hebben op meerdere diensten.

De top 3 wordt aangevoerd door de dienst mobiliteit en openbare werken, met elk 17 onmiddellijke dienstverleningen waarvoor zij de bevoegde dienst zijn. De derde plaats is voor de politie, met 12 contacten. Meer dan de helft van deze contacten zijn feitelijk gewone meldingen, die normaal gezien rechtstreeks bij de klantendienst kunnen geregistreerd worden, maar waar de burger het "verkeerde kanaal" heeft gekozen. De ombudsvrouw maakt de meldingen via de klantendienst over aan de diensten. Dit wordt ook zo meegedeeld aan de melder. De ombudsvrouw geeft ook telkens de contactgegevens van de klantendienst mee voor toekomstige meldingen.

Interne onmiddellijke dienstverlening: betrokken diensten	Aantal
bevolking	6
bibliotheek	1
burgerlijke stand	1
communicatie	2

cultuur	1
financiën	1
GAS	2
groendienst	5
ICT	1
kinderopvang	1
meldpunt discriminatie	1
milieu	8
mobiliteit	17
OCMW	4
openbare werken	17
politie	12
ruimtelijke ordening en stedenbouw	2
SNMH	3
sociale dienst	1
sport	2
verzekeringen	3
Totaal	91

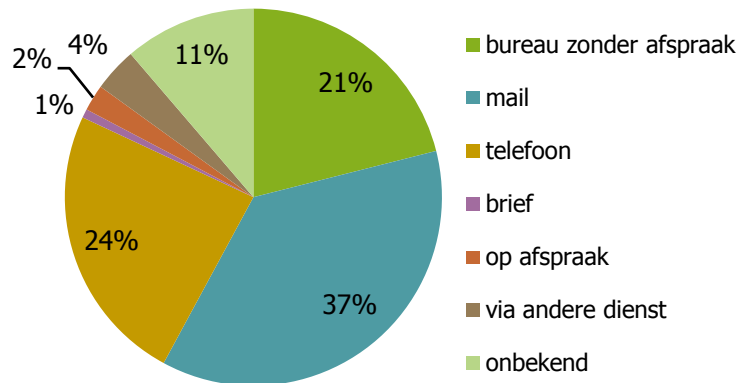
Externe onmiddellijke dienstverlening

Naast de interne onmiddellijke dienstverleningen zijn er veel contacten die geen betrekking hebben op de stedelijke dienstverlening, maar waarvoor mensen zich toch tot de ombudsdienst wenden. De ombudsvrouw is hiervoor niet bevoegd, maar probeert de burger toch zoveel mogelijk uitleg te geven en eventueel door te verwijzen naar de diensten of organisaties waar de burger wel terecht kan met zijn specifieke vraag of probleem. In 2013 werden 49 van dergelijke contacten geregistreerd. De burger werd dan doorverwezen naar of geïnformeerd over:

- andere ombudsdiensten
- juridisch advies (juridische eerstelijnsbijstand)
- Vlaams Gewest
- Huurdersbond
- Mutualiteit
- OCMW of gemeentebestuur van een andere stad of gemeente
- Contactcenter FOD Economie (consumentenbescherming)
- ...

Wijze van contactname

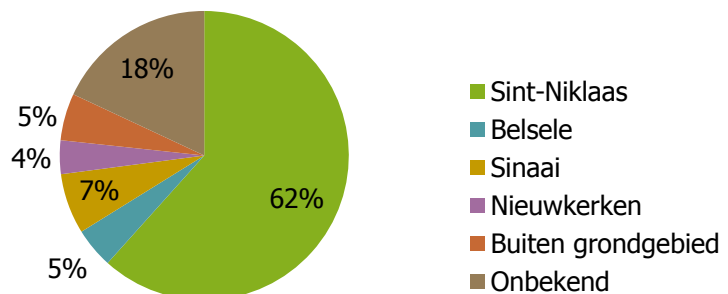
In het kader van de onmiddellijke dienstverlening wordt de ombudsdienst het meest gecontacteerd via mail (37%), gevolgd door telefoon (24%) en op bureau zonder afspraak (21%). Eén contactname gebeurde via brief en 3 contacten gebeurden op afspraak, na telefonische aanmelding. In 5 gevallen kwam het contact tot stand na doorverwijzing vanuit een andere dienst. In 11% van de contacten is de wijze van contactname onbekend, wat wil zeggen dat dit niet geregistreerd werd. Dit zijn dan voornamelijk telefonische contacten of bezoeken op bureau zonder afspraak.



Figuur 2 - Wijze van contactname

Geografische spreiding

Het overgrote deel van de burgers woont in Sint-Niklaas (62%). Het aandeel van de deelgemeenten schommelt rond de 5% per deelgemeente, evenals de aanmeldingen van burgers die buiten het grondgebied van Sint-Niklaas wonen. In 18% van de contacten onmiddellijke dienstverlening is deze informatie onbekend of niet geregistreerd.



Figuur 3 - Geografische spreiding

2. Voorbeelden onmiddellijke dienstverlening:

Interne onmiddellijke dienstverlening

De publieke fietspomp aan het station is weggenomen, je kan enkel de pomp in de bewaakte fietsenstalling gebruiken, maar buiten de openingsuren is de pomp niet toegankelijk. Ook de publieke fietspomp op de markt is weggenomen voor de werken in de Stationsstraat.

Uit navraag bij de dienst mobiliteit bleek dat de fietspomp aan het station in herstelling was, maar dat die normaal gezien dezelfde week nog zou teruggeplaatst worden. Ook de pomp aan de Stationsstraat werd die week net teruggeplaatst.

Eind oktober ben ik verhuisd en heb ik een nieuw adres aangevraagd. Ze gingen mij iets laten weten, maar hebben dat nog niet gedaan. Nu meer dan een maand later is er nog steeds een probleem met de post, omdat het adres nog niet in orde is.

Uit navraag bij de dienst bevolking blijkt dat de man geen adreswijziging heeft aangevraagd, maar wel een huisnummer voor een nieuwbouwwoning. Dit is inmiddels in orde, hij moet nu zijn adreswijziging aanvragen.

Een tijd geleden werd mijn wagen getakeld bij mij in de straat. Waar mijn auto geparkeerd was, stonden er parkeerverbodsborden, maar die waren te laat geplaatst, dus ben ik niet in de fout gegaan. Ik heb al bezwaar ingediend tegen de boete, maar nu krijg ik nog een factuur van de stad om de takelkosten te betalen.

Voor deze vraag is eerst informatie ingewonnen bij de dienst financiën rond de te volgen procedure. Deze is toegelicht aan verzoeker, waarop hij de factuur heeft betaald en vervolgens een bezwaarschrift heeft ingediend.

Ik heb opgemerkt dat twee bomen beschadigd zijn doordat de schors er is afgetrokken. Kan iemand langsgaan en nakijken of deze bomen op stadsterrein staan en in hoeverre ze beschadigd zijn en nog kunnen behandeld worden?

Deze mail is via de klantendienst als een melding overgemaakt aan de groendienst.

Op het terrein achter onze tuin is men bezig met een bouwproject voor de SNMH. De aannemers zijn inmiddels aan de andere zijde aan het werk, maar blijven de gevelstenen slijpen vlak achter onze tuin. Dit slijpstof zorgt voor veel overlast. Kan hier iets aan gebeuren?

Dit probleem werd doorgegeven aan de SNMH, die de aannemer hierover heeft aangesproken waarna het probleem snel was opgelost.

Bij regenweer zorgt wateroverlast op verschillende plaatsen in de straat voor gevaarlijke verkeerssituaties. Ik hoop dat het stadsbestuur hier dringend iets aan gaat doen.

De melding van mevrouw werd via de klantendienst overgemaakt aan de bevoegde dienst.

Externe onmiddellijke dienstverlening

Ik heb 5 of 6 maanden geleden een gaskachel gekocht. De kachel werkt niet goed, maar bij de winkel willen ze deze niet terugnemen.

Mevrouw werd door verwezen naar het contactcenter van de FOD Economie.

Een tijd geleden vroeg men mij telefonisch om wat vragen te beantwoorden. Nu hebben ze mij sokken opgestuurd, maar spreken ze ook van toekomstige leveringen. Ik zou een abonnement hebben, maar ik heb niks ondertekend. Het is een firma uit Zwitserland die mij dit heeft opgestuurd.

De ombudsvrouw heeft contact opgenomen met de firma, die wel een klantendienst met Belgisch telefoonnummer heeft. Blijkbaar werkt de firma met een marketingbureau dat soms nogal 'assertief' te werk gaat. Het abonnement wordt geannuleerd, meneer mag het proefpakket gratis houden. De ombudsdienst heeft 3-maal dezelfde klacht gekregen van verschillende personen.

Ik heb een cadeaubon van de Free Record Shop, maar nu wordt die niet aanvaardt ter betaling omdat de Free Record Shop failliet is. Kan dit zomaar?

Doorverwijzing naar het contactcenter van de FOD Economie.

Ik heb onlangs een woning gekocht, maar nu komen er verschillende verborgen gebreken aan het licht.

Doorverwijzing juridische eerstelijnsbijstand.

Ik heb 3 maanden huurachterstal. Nu heb ik een brief gekregen van de huisbaas dat ik elke maand 100 euro hiervoor moet afbetalen plus nog eens 1,5%. Mag dit zomaar?

Doorverwijzing naar de huurdersbond.

Ik wil een klacht indienen tegen de winkel waar ik mijn gsm heb gekocht. Er is een probleem met mijn iPhone ter waarde van 700 euro. Ik heb al een klacht ingediend via de winkel en bij de klantendienst, maar hierop komt geen reactie. Nu ik mijn klacht op een internetforum heb gezet, hebben ze plots wel interesse.

Doorverwijzing ombudsdienst telecommunicatie

Ik ben van Syrische afkomst. Ik heb nog familie in Syrië, maar die zijn gevlucht omdat het te gevaarlijk geworden is. Ik weet niet precies waar ze zijn, ik denk in een vluchtelingenkamp bij de Turkse grens. Ik wil hen helpen, maar ik weet niet hoe ik dit kan doen.

De ombudsdienst heeft mevrouw in contact gebracht met de dienst Tracing van het Rode Kruis, om te proberen haar familieleden terug te vinden.

3. CONCLUSIES

Zoals reeds werd aangehaald zijn een deel van de contacten interne onmiddellijke dienstverlening loutere meldingen. Dit wil zeggen dat de burger de juiste weg niet gevonden (of niet gezocht) heeft om zijn of haar melding over te maken aan de stad. Vanuit de ombudsdienst wordt zoveel mogelijk meegegeven aan melders welk kanaal zij in de toekomst het beste kunnen gebruiken om hun vraag of melding aan te kaarten. Een melding doorsturen is op zich geen probleem, maar het is een extra

tussenstap die feitelijk niet nodig is. Ook voor de burger zelf is het dus interessant om onmiddellijk het correcte kanaal te kiezen, om zo snel mogelijk een antwoord te ontvangen.

De externe onmiddellijke dienstverlening handelt per definitie altijd over zaken waarvoor de ombudsdienst niet bevoegd is. Mensen wenden zich tot de ombudsvrouw omdat men niet weet waar naartoe ("ik weet niet of ik bij u moet zijn, maar misschien kan u mij helpen...") of omdat men effectief in de veronderstelling is dat hun probleem binnen de bevoegdheid van de ombudsdienst valt. Dit zal nooit helemaal uit te sluiten zijn.

Hoofdstuk 3 Klachtendossiers

1. PROCEDURE KLACHTENDOSSIERS

Intake

Een klachtendossier begint bij de intake. Net zoals bij de onmiddellijke dienstverlening kan men met een klacht de ombudsvrouw op verschillende manieren bereiken: telefonisch, via mail, op het bureau zonder afspraak, op afspraak, per brief of via een andere dienst. De ombudsvrouw kan ook uit eigen beweging een onderzoek instellen en naar aanleiding hiervan een advies formuleren.

Ontvankelijkheid - bevoegdheid

Eerst wordt bekeken of de klacht ontvankelijk is volgens het geldende reglement. Anonieme klachten worden niet behandeld. Op uitdrukkelijk verzoek kan een klacht echter wel anoniem behandeld worden. In dit geval kent de ombudsvrouw de identiteit van de klager wel, maar wordt die niet meegedeeld aan de diensten. Ook wanneer een klacht betrekking heeft op feiten en gedragingen die zich voordeden meer dan één jaar vóór de klacht, kan de ombudsvrouw beslissen om een klacht niet te behandelen. Indien de negatieve gevolgen van deze feiten of gedragingen zich evenwel pas manifesteren nadat één jaar verstreken is, kan de klacht wel in behandeling worden genomen.

Elke klacht wordt geregistreerd en binnen 14 dagen beantwoord met een schriftelijke ontvangstmelding.

Naast de ontvankelijkheid moet ook bekeken worden of de ombudsvrouw bevoegd is om de klacht te behandelen. In volgende gevallen is zij niet bevoegd:

- Algemeen geldende voorschriften en reglementeringen, behoudens klachten die verband houden met een correcte naleving en uitvoering van deze voorschriften en reglementeringen door de stedelijke administratie;
- Het algemeen beleid van het stadsbestuur;
- Handelingen die buiten de bevoegdheidssfeer vallen van de instanties waarvoor de ombudsdienst bevoegd is. De ombudsdienst zal deze klachten doorverwijzen naar de bevoegde instanties;
- Werkzaamheden en handelingen door de politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie;
- De verhouding tussen werknemers van de instanties waarvoor de ombudsdienst bevoegd is en hun werkgever;
- Aangelegenheden waarvoor de klager zich tot de toezichthoudende overheid of tot een geëigend orgaan had kunnen wenden;
- Aangelegenheden waarover een procedure loopt bij een administratief rechtscollege;
- Aangelegenheden waarvoor de klager het initiatief nam tot een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld.

Wanneer de ombudsvrouw niet (langer) bevoegd is, brengt zij verzoeker hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. In tegenstelling tot de ontvankelijkheid, die meestal onmiddellijk bij aanmelding duidelijk is, is het mogelijk dat de onbevoegdheid van de ombudsvrouw pas later in het onderzoek blijkt.

Onderzoek en bemiddeling

Het onderzoek begint met het verhaal van de burger die zijn klacht formuleert bij de ombudsvrouw. Zij vat dit samen en neemt contact met de betrokken dienst(en) om meer uitleg te vragen. Belangrijk is om steeds voor ogen te houden dat de ombudsvrouw de diensten contacteert op basis van de visie of versie van de burger. De ervaring of vertaling van de burger van een bepaalde situatie is niet altijd dezelfde als die van de betrokken dienst, wat soms voor de nodige verwarring of frustratie zorgt. Het is echter het enige uitgangspunt dat de ombudsvrouw kan hanteren om het onderzoek op te starten. Vervolgens toetst de ombudsvrouw dit af met het verhaal van de betrokken diensten en ambtenaren.

Indien nodig kan de ombudsvrouw alle documenten opvragen en inzien die zij nuttig acht voor het onderzoek. Voor 1 klacht kunnen dus niet alleen verschillende diensten bevroegd worden, eenzelfde dienst kan ook verschillende keren bevroegd worden. Ook de burger kan bijkomend gecontacteerd worden voor bijkomende informatie of om bepaalde zaken af te toetsen.

Op basis van beide kanten van het verhaal en eventuele bijkomende informatie uit het onderzoek, zal de ombudsvrouw de klacht beoordelen volgens de vastgelegde beoordelingscriteria. Waar mogelijk zal de ombudsvrouw steeds proberen een dossier op te lossen via bemiddeling, door de zienswijze van de burger over te brengen aan de diensten en andersom. Soms helpt dit al een deel misverstanden of onbegrip uit de wereld, wat een constructief klimaat schept om samen naar een oplossing te zoeken.

In principe wordt uiterlijk 3 maanden na de registratiedatum een antwoord ten gronde overgemaakt. Deze termijn kan verlengd worden als het niet mogelijk is het onderzoek binnen de vooropgestelde termijn af te ronden.

Beoordelingscriteria

De lokale ombudslui hebben de beoordelingscriteria die ze gebruiken onderling op elkaar afgestemd. Sinds 2012 gebruiken de lokale ombudslui dus dezelfde beoordelingscriteria, onderverdeeld in 4 categorieën: wet- en regelgeving, algemene beginselen van behoorlijk bestuur, dienstverleningsnormen en billijkheid.

Wet- en regelgeving

Overeenstemming met de regelgeving:

De overheid moet handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals deze door een wettelijke regeling op alle niveaus werden vastgelegd. Het overheidshandelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels. Wat onwettig is, is onbehoorlijk.

Specifieke regelgeving:

- ✓ *Gelijkheidsbeginsel:* gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig behandeld worden. Een variant van dit principe is het niet discriminatiebeginsel. Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op een verschillende manier behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel houdt evenwel niet in dat incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen herhaald moeten worden. (*Variant: het niet-discriminatiebeginsel*)

- ✓ *Motiveringsplicht*: de overheid moet haar beslissingen ten aanzien van de burger motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in een verstaanbare taal. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is ontoereikend. Een bondige motivering volstaat als ze duidelijk is en op maat van de burger.
- ✓ *Openbaarheid van bestuur*: de overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen. Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien (passieve informatieverstrekking). De overheid moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (actieve informatieverstrekking). Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.
- ✓ *Deontologie*: de ambtenaar moet integer zijn. Hij moet handelen volgens de deontologische code en/of zijn statuut. Hij heeft een voorbeeldfunctie. Hij mag niet aan machtsmisbruik doen. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij moet onpartijdig zijn.
- ✓ *Interne klachtenbehandeling*: elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.
- ✓ *Respect voor de persoonlijke levenssfeer*: ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.

Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

Het gaat hierbij om een verzameling principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

- ✓ *Rechtszekerheidsbeginsel*: de overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn. De burger moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.
- ✓ *Vertrouwensbeginsel*: de overheid moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen. De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet handelen.
- ✓ *Redelijkheidsbeginsel*: de overheid moet blijf geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.
- ✓ *Zorgvuldigheidsbeginsel*: dit is het meest algemene beginsel. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en in het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn. Elke overheidsdienst dient nauwkeurig te werken, de dossiers deskundig op te volgen, oplossingsgericht te reageren en fouten tijdig te herstellen. Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.

- ✓ *Zuinigheidsbeginsel:* zuinigheid verwijst naar voorzichtig financieel beheer, waaronder het verminderen van de kosten door efficiëntere processen en besparingen, zonder dat de kwaliteit van de output of de doelstellingen wordt aangetast. Het beginsel schrijft voor dat de door de overheid ingezette middelen tijdig beschikbaar gesteld worden in de gepaste hoeveelheid en kwaliteit tegen de beste prijs.
- ✓ *Fair-play-beginsel:* de overheid treedt open en eerlijk op, houdt geen informatie achter of zet de burger niet ongeoorloofd onder druk. Een gebrek aan fair-play kan blijken uit een overdreven traagheid of spoed. Dit abnormaal tempo kan de rechten van de burger bemoeilijken of beknotten.
- ✓ *Onpartijdigheidsbeginsel:* de overheid of ambtenaar mag niet vooringenomen zijn en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeur of genegenheid laten leiden bij zijn oordeel. Een ambtenaar mag niet betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben.
- ✓ *Redelijke behandelingstermijn:* elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijk voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger.
- ✓ *Hoorplicht:* de overheid kan tegen niemand een ernstige maatregel nemen die gegrond is op zijn persoonlijk gedrag en die van aard is om zijn persoonlijke belangen zwaar aan te tasten, zonder dat hij de gelegenheid heeft gehad om op een nuttige wijze zijn standpunt schriftelijk of mondeling aan de overheid bekend te maken. De hoorplicht impliceert dat het bestuur de betrokken burger hoort voor zij haar gemotiveerde eindbeslissing neemt en dat de burger vooraf afdoende kennis heeft van de feiten en van de maatregel die het bestuur van plan is te nemen. De hoorplicht geldt enkel bij overheidsmaatregelen met een individuele strekking. In sommige strikt omliggende gevallen kan afgeweken worden van de hoorplicht (bij vaststaande feiten en bij hoogdringendheid).

Dienstverleningsnormen

- ✓ *Correcte bejegening:* de ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.
- ✓ *Soepelheid:* de ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.
- ✓ *Actieve dienstverlening:* de burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om burgers voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient proactief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.
- ✓ *Coördinatie:* overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.
- ✓ *Adequate communicatie:* de burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden.

- ✓ *Degelijke dossieropvolging:* de burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft.
- ✓ *Consequent gedrag:* de overheid of de ambtenaar dienen consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen. Er dient eenheid van beleid te zijn.
- ✓ *Duurzaamheid:* bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitziendheid aan de dag te leggen.

Billijkheid

Er blijven steeds situaties over waarin vriendelijk, correct en volgens de regels werd gehandeld maar waarbij men met het gevoel blijft zitten dat de uitkomst toch niet goed is. Het gaat altijd om uitzonderingssituaties waar de bestaande regels niet in (konden) voorzien. Billijkheid mag niet leiden tot willekeur en kan alleen worden ingeroepen in strikt uitzonderlijke situaties en als daardoor geen schade aan derden wordt berokkend.

Beoordelingscategorieën

Aan de hand van de beoordelingscriteria krijgt elk dossier een kwalificatie. De beoordeling is geen doel op zich, het voornaamste is dat geprobeerd wordt het probleem op te lossen en dat structurele problemen aan het licht komen.

(Deels) Gegrond

Een klacht is **gegrond** wanneer uit het onderzoek blijkt dat één of meerdere van de vermelde beoordelingscriteria (manifest) is geschonden. Soms zijn klachten zo complex dat slechts bepaalde elementen van de klacht gegrond zijn. Deze klachten krijgen dan de kwalificatie **deels gegrond**. Deze kwalificatie kan ook worden toegekend wanneer de verzoeker zelf zich ook ten dele onbehoorlijk heeft gedragen.

(Deels) Gegrond – hersteld

Wanneer een klacht gegrond is, maar de fout reeds tijdens het onderzoek spontaan door de dienst rechtgezet of opgelost wordt, krijgt de klacht de kwalificatie **gegrond – hersteld**. Wanneer de oplossing niet onmiddellijk kan uitgevoerd worden, wordt het dossier reeds afgesloten, maar volgt de ombudsvrouw dit verder op tot de fout effectief is rechtgezet.

Ook hier is het mogelijk dat de kwalificatie slechts geldt voor één aspect van de klacht en dat de beoordeling slechts '**deels**' wordt toegekend.

Terechte opmerking

Dit zijn klachten waarbij uit het onderzoek blijkt dat de betrokken dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld, maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als gegrond te beoordelen of waarbij verzachtende omstandigheden kunnen worden aangevoerd.

Ander Oordeel

In sommige gevallen is het niet mogelijk om een oordeel te vellen omdat ook na onderzoek **onvoldoende duidelijk** is wat zich precies heeft voorgedaan, bijvoorbeeld omdat er een woord-tegen-woordsituatie ontstaan is of omdat de feiten in verschillende richtingen wijzen of de ombudsvrouw over onvoldoende gegevens beschikt. Deze klachten krijgen de kwalificatie 'ander oordeel'. Ook wanneer een dossier opgelost wordt door **eenvoudige bemiddeling** of **informatieverstrekking** of wanneer een dossier wordt **stopgezet** door of in samenspraak met de verzoeker, wordt de kwalificatie 'ander oordeel' toegekend.

Onbevoegd

Wanneer uit het onderzoek blijkt dat de klacht buiten de bevoegdheid van de ombudsdienst valt, verklaart de ombudsvrouw zich onbevoegd. Zij brengt verzoeker hiervan op de hoogte.

Signaal

Soms blijkt uit het onderzoek dat de betrokken dienst wel correct gehandeld heeft, maar dat de burger toch een punt heeft, dat er wel degelijk iets aan de hand is. Dergelijke klacht wordt gekwalificeerd als signaal, omdat deze als signaal kan dienen voor het beleid.

Aanbevelingen

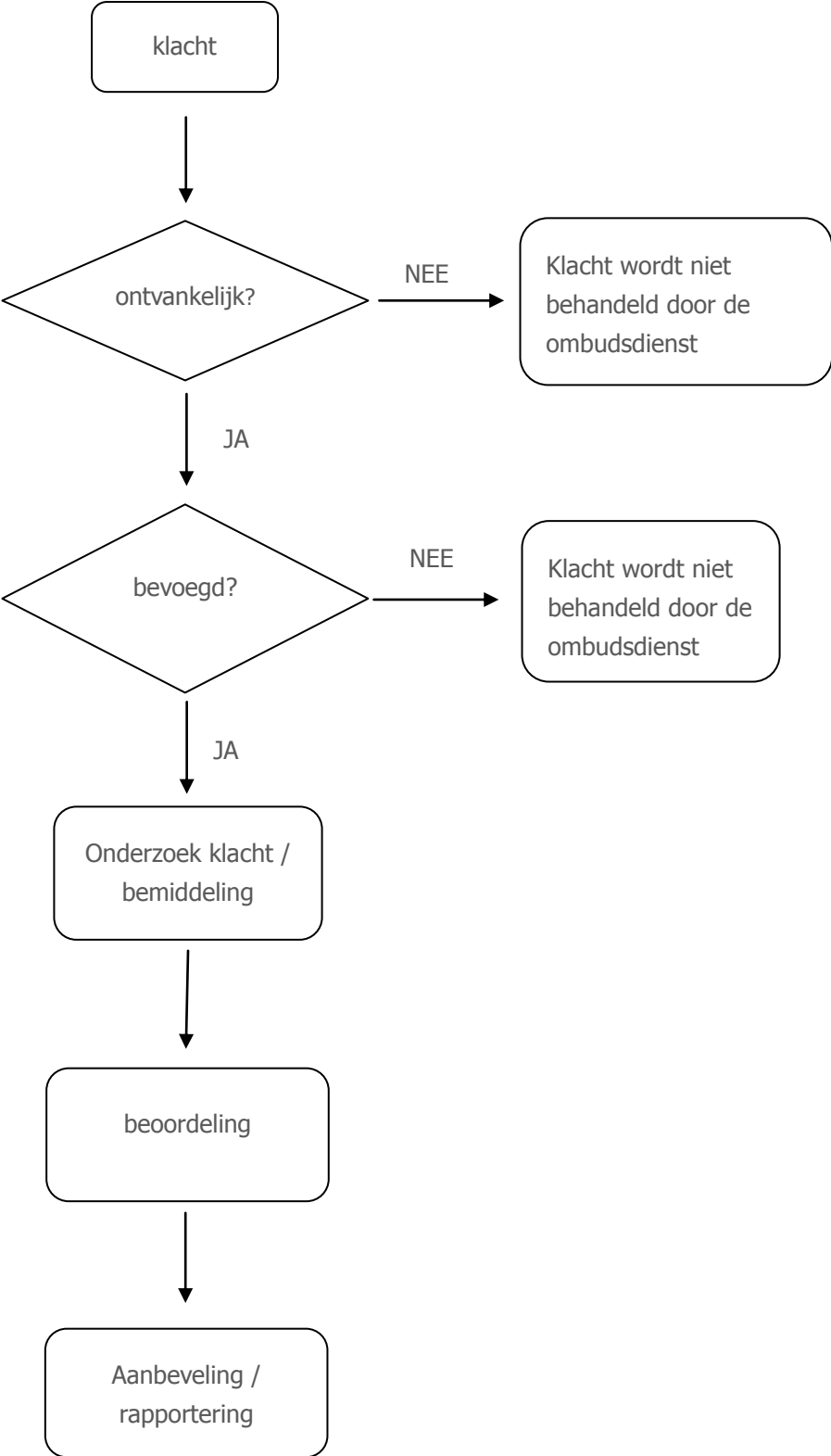
De ombudsvrouw kan aanbevelingen formuleren om de werking bij te sturen en in de toekomst gelijkaardige klachten te voorkomen. Dit zal veelal gebeuren naar aanleiding van gegronde klachten of bij de kwalificatie 'signaal', maar ook terechte opmerkingen kunnen leiden tot een aanbeveling indien de ombudsvrouw dit zinvol acht.

Rapportering

Jaarlijks brengt de ombudsdienst ten overstaan van de gemeenteraad schriftelijk verslag uit over de behandelde klachten. Het jaarverslag is ter inzage van het publiek.

Verder rapporteert de ombudsdienst ook periodiek aan het college van burgemeester en schepenen en de voorzitter van de gemeenteraad.

2. SCHEMATISCHE VOORSTELLING KLACHTENBEHANDELING

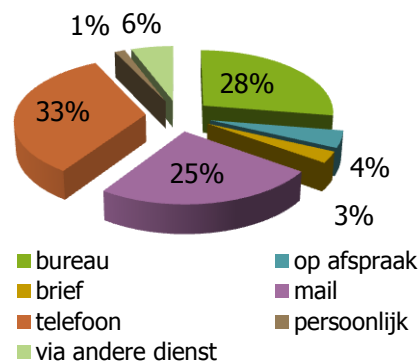


3. DE KLACHTEN

Hoe neemt men contact?

Zoals al een paar keer is aangehaald, is de ombudsdienst via verschillende kanalen bereikbaar. Het meest gebruikte kanaal in 2013 was de telefoon (33%), gevolgd door een bezoek op bureau (28%) en mail (25%). Deze 3 kanalen samen zijn dus goed voor 86% van de klachten. Een klein percentage van de klachten zijn doorverwijzingen via een andere dienst (6%) of op afspraak (4%). Uitzonderlijk wordt een klacht ingediend via een brief of persoonlijk, d.w.z. buiten de locatie van het stadhuis. Dit was in 2013 het geval in respectievelijk 2 en 1 dossiers.

Contactname		
bureau	19	28%
op afspraak	3	4%
brief	2	3%
mail	17	25%
telefoon	23	33%
persoonlijk	1	1%
via andere dienst	4	6%
Totaal	69	100%

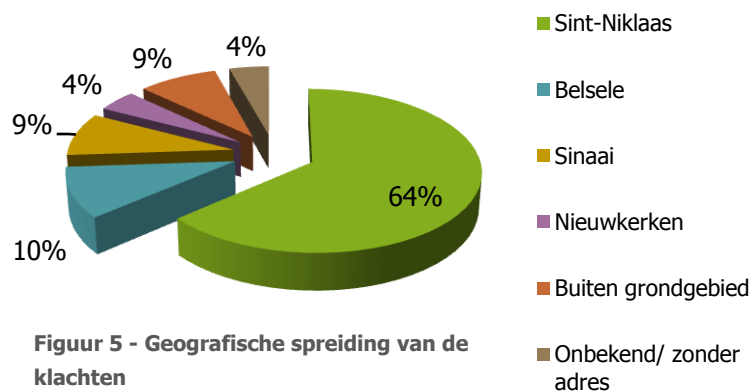


Figuur 4 - wijze van contactname

Wie klaagt?

Bij de registratie van een klacht is de informatie die geregistreerd wordt over de verzoeker zelf eerder beperkt. Het gaat vooral om contactgegevens, zoals telefoonnummer, adres en woonplaats. Wanneer een klacht via mail wordt ingediend en nadien ook beantwoord, is het zelfs mogelijk dat de adresgegevens niet gekend zijn, maar dit gebeurt zelden. Af en toe geven mensen spontaan hun leeftijd op, maar aangezien dit niet vaak gebeurt, heeft het niet veel zin deze cijfers mee op te nemen.

In de grafiek hiernaast is de geografische spreiding van verzoekers weergegeven. Hieruit blijkt dat de overgrote meerderheid van verzoekers in Sint-Niklaas woont, namelijk 64%. Respectievelijk 10% en

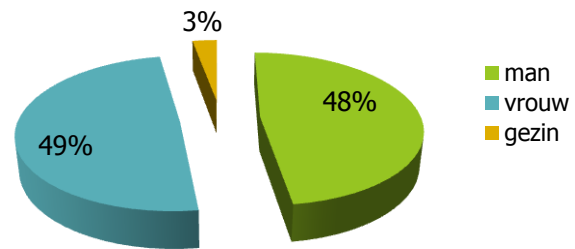


Figuur 5 - Geografische spreiding van de klachten

9% van de verzoekers wonen in Belsele en Sinaai. Het percentage dossiers waarbij verzoeker buiten het grondgebied Sint-Niklaas woont is eveneens 9%. Slechts in 3 dossiers (4%) woont de verzoeker in Nieuwkerken. En in evenveel dossiers is de woonplaats van verzoeker niet gekend of heeft de verzoeker op dat moment geen woonplaats.

Uit de grafiek die de indeling volgens geslacht weergeeft, blijkt dat ongeveer evenveel mannen als vrouwen de ombudsdienst

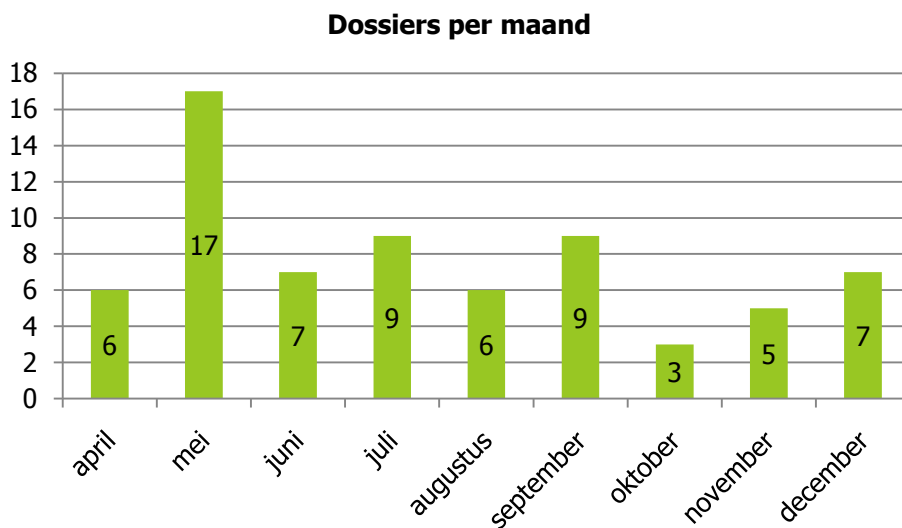
contacteren. In een beperkt aantal dossiers komen koppels samen naar de ombudsvrouw om een klacht kenbaar te maken.



Figuur 6 - Indeling per geslacht

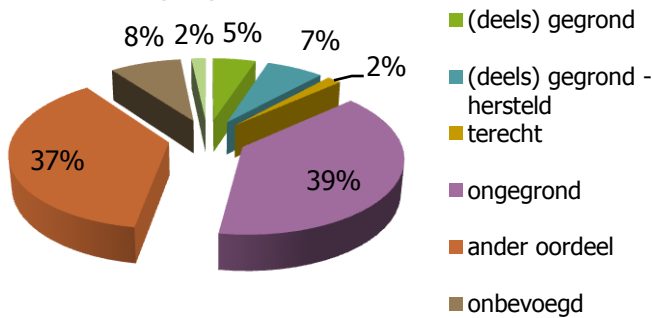
Dossiers 2013

Van april tot en met december 2013 werden 69 klachtendossiers geopend. Bij de opmaak van het jaarverslag zijn 12 van deze dossiers nog niet afgesloten. Het aantal nieuwe dossiers per maand is te zien in onderstaande tabel.



Bij de opmaak van het jaarverslag zijn 12 van deze dossiers nog niet afgesloten. Van de 57 dossiers die werden afgesloten kregen 7 klachten (5%) de beoordeling '(deels) gegrond' of '(deels) gegrond – hersteld'. Een overzicht van deze klachten is verderop terug te vinden. Hoe de andere dossiers beoordeeld zijn, is te zien in volgende grafiek. De absolute cijfers staan opgelijst in de tabel.

Beoordeling afgesloten klachtendossiers



Beoordeling	Aantal
(deels) gegrond	3
(deels) gegrond - hersteld	4
terecht	1
ongegegrond	23
ander oordeel	22
onbevoegd	5
signaal	1
Totaal	59

Betrokken diensten

In het overzicht worden de diensten opgesomd waarop de verschillende klachtendossiers betrekking hebben. Omdat 1 klacht over meerdere diensten kan gaan, is het totaal meer dan het totaal aantal klachtendossiers (77 tegenover 69 klachtendossiers). De dienst mobiliteit is het vaakst betrokken, namelijk in 12% van de dossiers, gevolgd door de dienst milieu met 9% en de diensten ruimtelijke ordening en communicatie, elk betrokken in 8% van de gevallen.

Zoals blijkt uit de tabel vertegenwoordigen deze percentages niet zo'n groot aantal dossiers in absolute cijfers (respectievelijk 9 en 6 dossiers). Ondanks het feit dat deze diensten het vaakst betrokken zijn, is slechts 1 van de dossiers die betrekking hebben op deze diensten en die werden afgesloten, gegrond bevonden.

Bij de dienst mobiliteit hebben de klachten meestal betrekking op parkeerproblemen en op de verkeersveiligheid of inrichting van de straat. Voor de dienst milieu hebben de klachten betrekking op milieuoverlast en de afvalophaling. Bij de dienst ruimtelijke ordening zijn er klachten over grote woonprojecten, over de naleving van bouwvoorschriften en over aspecten van huisvesting.

Diensten	Aantal
Beleid	1
Bevolking	4
Burgerlijke stand	5
Brandweer	2
Communicatie	6
Evenementen	2
Financiën	2
Groen	1
Openbare werken	5
Jeugd	2

Sport	3
Kinderopvang	1
Milieu	7
Mobiliteit	9
OCMW	4
Ruimtelijke ordening	6
Onderwijs	2
Personeel	2
Patrimonium	1
Politie	2
SNMH	5
SVK	1
Verzekeringen	2
Welzijn	2
TOTAAL	77

4. VOORBEELDEN KLACHTEN MET ANDERE KWALIFICATIE DAN '(DEELS) GEGROND' EN '(DEELS) GEGROND MAAR HERSTELD'

2013/05/05 – OVERLAST DUIVEN
BUURMAN

DIENT: RUIMTELIJKE ORDENING

BEOORDELING: ANDER OORDEEL

Klacht

Verzoeker contacteerde de ombudsdienst met een klacht over overlast veroorzaakt door de duiven van de burens, een probleem dat zich al jaren stelde. Deze duiven werden gehouden in een duivenhok bovenop een appartementsgebouw. Dit werd enkele jaren geleden al eens aangekaart bij stedenbouw. Het duivenhok is vervolgens weggenomen of verplaatst (het was in ieder geval niet meer zichtbaar van op de straat), maar de overlast van de duiven (geluidshinder en hinder door de uitwerpselen) bleef bestaan. Omdat de duiven bovenop het dak werden gehouden,

liepen de eigenaars vaak op het dak, waarbij zij rechtstreekse inkijk hadden in de aanpalende tuinen, wat als zeer storend ervaren werd.

Onderzoek

De klacht werd besproken met de dienst ruimtelijke ordening, die een plaatsbezoek uitvoerden, waarbij een overtreding werd vastgesteld. De eigenaar/ bewoner kreeg een maand de tijd om de nodige actie te ondernemen om zich terug in regel te stellen, waarna een tweede plaatsbezoek zou uitgevoerd worden ter controle.

Tussen het eerste en tweede plaatsbezoek nam verzoeker terug contact op met de ombudsdienst. De eigenaars van de duiven waren inmiddels verhuisd, waardoor het probleem opgelost is.

Beoordeling

Ander oordeel – doordat de eigenaars van de duiven verhuisd waren, is de klacht zonder voorwerp geworden.

Opvolging

De dienst ruimtelijke ordening heeft toch het tweede plaatsbezoek uitgevoerd. Uit deze controle bleek, dat het dak van het betreffende appartementsgebouw effectief helemaal is vrijgemaakt. De overlast zou dus definitief van de baan moeten zijn.

2013/05/10 –
WOONPROBLEMATIEK

DIENST: RUIMTELIJKE ORDENING -
OCMW

BEOORDELING: SIGNAAL

Klacht

Ik ben op zoek naar een woning, want sinds een half jaar ben ik dakloos. Ik kan wel af en toe bij een vriend logeren, maar dit kan niet veel langer blijven duren. Ik ben bij de woonwinkel en het OCMW langsgeweest, maar zij kunnen mij niet helpen zeggen ze...

Onderzoek

Verzoeker is op zoek naar een woning. Hij was verhuisd van Antwerpen naar Gent omwille van zijn werk, maar de eigenaar van de studio te Gent had na 2 weken de sloten vervangen. Hierdoor had verzoeker geen toegang meer tot de studio, noch tot zijn inboedel. Hiervoor was reeds een gerechtelijke procedure opgestart, maar door deze situatie had verzoeker niet de nodige middelen om een huurwaarborg te kunnen betalen, waardoor hij hiervoor op het OCMW aangewezen was. Voor veel eigenaars op de private huurmarkt is dit echter een reden om een huurder niet te aanvaarden,

hoewel dit natuurlijk eigenlijk niet zou mogen. Bovendien is verzoeker van Afrikaanse afkomst, wat zijn zoektocht op de private huurmarkt helaas nog verder bemoeilijkt. Omdat hij regelmatig bij een vriend in Sint-Niklaas verbleef, heeft verzoeker zich gewend tot de woonwinkel en het OCMW van Sint-Niklaas. Het OCMW kon verzoeker wel helpen met de huurwaarborg, maar kon geen noodopvang voorzien. Verzoeker was immers wel dakloos, maar kon nog bij iemand terecht. Hij werd doorverwezen naar de woonwinkel om hem te helpen bij zijn zoektocht naar een woning. Bij de woonwinkel werden echter geen nieuwe begeleidingen meer opgestart, gezien het personeelsgebrek. Hierdoor dreigde verzoeker tussen wal en schip te vallen.

Beoordeling

Strikt genomen hebben zowel het OCMW als de woonwinkel de vooropgestelde werkwijze gevolgd. Het OCMW zou zich garant stellen voor de huurwaarborg, maar kon niet voorzien in noodopvang. En bij de woonwinkel konden tijdelijk geen nieuwe begeleidingen opgestart worden, omdat er een personeelstekort was, aangezien gepensioneerde ambtenaren niet worden vervangen. Hierdoor komt echter de basiswerking van de dienst in het gedrang. In dit concreet dossier zou verzoeker snel(ler) uit een zeer moeilijke, maar tijdelijke situatie geraakt zijn door de begeleiding vanuit de woonwinkel. Door deze begeleiding niet te krijgen, riskeerde verzoeker verder in de problemen te geraken.

2013/06/02 – GEEN TOEGANG TOT
STADHUIS MET HOND

BEOORDELING: BELEIDSKLACHT -
ONBEVOEGD

Klacht

Verzoeker kwam langs bij de ombudsdienst om een klacht in te dienen m.b.t. het niet-toelaten van honden in het stadhuis en andere openbare gebouwen. Verzoeker heeft problemen met dit beleid, zij stelt zich de vraag waarom alles verboden wordt.

Onderzoek/ beoordeling

De beslissing om het stadhuis niet toegankelijk te maken voor honden is een beleidskeuze. Uiteraard worden assistentiehonden wel toegelaten tot het stadhuis, zoals decretaal bepaald. De ombudsdienst is echter niet bevoegd voor klachten betreffende beleidskeuzes. De klacht kan dus niet verder behandeld worden door de ombudsdienst.

2013/07/04 – MUIZENPROBLEEM

DIENST: SNMH

BEOORDELING: TERECHTE
OPMERKING

Klacht

Ik woon in een appartement van de huisvestingsmaatschappij, op de vierde verdieping van een nieuwbouw. Ik kan mijn terras niet meer gebruiken, omdat er muizen lopen en omdat er geurhinder is. De problemen komen van het terras van mijn burens, die hun afval daar plaatsen, tegen de scheiding met mijn terras. De huisvestingsmaatschappij doet niks aan het probleem.

Onderzoek

Bij de huisvestingsmaatschappij werd eerst meegedeeld dat dit probleem reeds was aangepakt, dat er al een verdelgingsfirma was ingeschakeld. Nadien bleek echter dat dit over een ander appartement in hetzelfde gebouw ging. De melding van verzoekster was nog niet behandeld. Er is dan alsnog een verdelgingsfirma ingeschakeld om het probleem aan te pakken. Ook zijn medewerkers van de huisvestingsmaatschappij bij de burens langsgegaan om te vragen om hun afval in een afgesloten vuilnisbak te verzamelen tot de dag van ophaling. Uit het plaatsbezoek bleek echter dat het probleem van een aanpalend gebouw afkomstig was, waar een terras vol lag met afval. Dit is ook vastgesteld door de milieupolitie, waarna de nodige stappen zijn ondernomen om de oorzaak van het probleem op te lossen. Verzoekster had moeite dit te aanvaarden en bleef ervan overtuigd dat het probleem bij de burens lag. Aan de (problematische) verstandhouding tussen burens kan de ombudsdienst echter weinig verhelpen.

Beoordeling

Er was een misverstand bij de SNMH over de melding van het muizenprobleem. Kort voor de melding van verzoekster was er reeds een andere melding geweest in hetzelfde gebouw. Hiervoor was een verdelgingsfirma ingeschakeld. Zo is er verwarring ontstaan over het muizenprobleem, waardoor de melding van verzoekster inderdaad pas laat behandeld werd. Dit was echter een eenvoudige vergissing, gecombineerd met bijkomende vertraging door de vakantieperiode. Daarom is de klacht beoordeeld als een terechte opmerking. Ook de wijkpolitie en de milieupolitie zijn betrokken geweest met de bedoeling de problemen ten gronde aan te pakken.

2013/10/02 – HUISVUILOPHALING

DIENST: MILIEU

BEOORDELING: ONGEGROND

Klacht

Verzoeker diende bij de ombudsdienst een klacht in over de huisvuilophaling. Bij de ophaling had men zijn vuilniszak laten staan. Toen hij naar de reden hiervoor vroeg, zei men hem dat het een niet-reglementaire zak was. De medewerker van de reinigingsdienst was bovendien helemaal niet vriendelijk, zelfs op het agressieve af. Hij dreigde verzoeker een GAS-boete te geven. Verzoeker gaf aan dat het inderdaad om een oude vuilniszak ging. Hij heeft hiervan vroeger een hele voorraad gekocht en deze zijn nog niet uitgeput omdat verzoeker probeert om zijn afval tot een minimum te beperken. In het verleden werden deze zakken wel nog meegenomen.

Onderzoek

Op verschillende momenten zijn er wijzigingen geweest in de kleur en prijs van de vuilniszakken:

<i>vóór november '96</i>	<i>grijs – 100 BEF</i>
<i>22/11/'96 – 28/2/'97</i>	<i>grijs – 300 BEF</i>
<i>1/3/'98 – 31/12/'01</i>	<i>rood – 300 BEF</i>
<i>1/12/'01 – 31/12/'08</i>	<i>bruin – 800 BEF of 20 EUR</i>
<i>1/1/'09 - heden</i>	<i>grijs – 22 EUR</i>

Bij elke wijziging wordt gewoonlijk een overgangsregeling uitgewerkt. Afhankelijk van de wijziging (al dan niet een prijsstijging) kan deze regeling verschillen. Bv. bij de wijziging van rode naar bruine zakken konden rollen (ook aangebroken rollen) geruild worden mits opleg van 500 BEF voor een volledige rol, maar werd de ophaling snel beperkt tot de 'nieuwe',

bruine zakken. Bij de laatste aanpassing, van bruine naar grijze zakken, kon men bruine rollen niet inruilen, maar gewoon verder gebruiken. De bruine zakken worden zelfs nu nog steeds mee opgehaald. De wijzigingen en de overgangsregeling worden normaal gezien ook altijd wordt gecommuniceerd via verschillende kanalen.

Bovendien zijn de aangepaste tarieven van de vuilniszakken er niet zonder reden gekomen. De bedoeling is dat iedere inwoner een stukje financiële verantwoordelijkheid draagt voor het afval dat hij produceert, het principe dat 'de vervuiler betaalt'. De bedoeling is dat de gebruiker zo veel mogelijk sorteert, waardoor de hoeveelheid restafval zo laag mogelijk blijft. Dit principe wordt mee ondersteund door de gescheiden ophaling. De laatste wijziging, van bruine naar grijze zakken, ging trouwens gepaard met de opstart van de GFT-ophaling.

Verzoeker vermeldde in zijn klacht dat de oude grijze zakken tot voor kort wel nog mee opgehaald werden. Uit navraag bij de verantwoordelijke van de reinigingsdienst blijkt dat dit in principe niet zou mogen, de afspraken hierover binnen de ploegen waren duidelijk. Het is natuurlijk niet uit te sluiten dat een ploeg niet conform de afspraken handelde. Eind 2013 zijn de ploegen anders samengesteld, aangezien er mensen tussenuit gingen. Dit zou verklaren waarom dan anders gehandeld werd dan voordien.

Ook het gedrag van de medewerker werd besproken met de verantwoordelijke. De medewerker in kwestie staat gekend als een zeer rustig persoon, er zijn nog nooit klachten geweest over agressiviteit. Wel zal de medewerker mensen aanspreken over foute vuilniszakken en hen aanraden deze terug binnen te nemen en correcte zakken te gebruiken, omdat consequent foute zakken

gebruiken aanleiding kan geven tot een GAS-boete.

Beoordeling

De oude grijze vuilniszakken zijn minstens 16 jaar oud. Het is dus niet onredelijk dat men deze niet meer mee ophaalt. Een redelijke voorraad zou op die tijd reeds verbruikt moeten zijn. Bovendien zijn er in tussentijd nog 2 andere types vuilniszakken gebruikt, de rode en de bruine, waarvoor telkens een overgangsregeling werd uitgewerkt. Dit deel van de klacht wordt dus als ongegrond beoordeeld. Over de klacht over het gedrag van de medewerker is het voor de ombudsdienst onmogelijk om een oordeel te vellen, omdat het concrete gesprek tussen verzoeker en de medewerker niet te reconstrueren is.

2013/12/01 – COMMUNICATIE
AFSCHAFFING BEERRUIMING

DIENST: COMMUNICATIE

BEOORDELING: ONGEGROND

Klacht

Op 2 december nam verzoeker contact met de ombudsdienst met een klacht over de communicatie rond de afschaffing van de gratis beerruiming. Verzoeker belde op 2/12/2013 met de bedoeling een laatste maal een gratis beerruiming aan te vragen, aangezien deze gratis dienstverlening zou stopgezet worden op 31/12/2013. Deze informatie had verzoeker verkregen via de stadskroniek, wat het enige communicatiemiddel van de stad is dat verzoeker volgt. Toen vernam verzoeker echter dat de aanvragen waren stopgezet sinds vrijdag 29/11/2013 om 16u. Verzoeker was hiervan niet op de hoogte, dus wil hij een

uitzondering bekomen en alsnog een gratis beerruiming kunnen laten uitvoeren.

Onderzoek

Voorgaande jaren

De voorgaande jaren heeft verzoeker telkens een gratis ruiming laten uitvoeren. De aanvragen hiervoor gebeurden respectievelijk op 14/10/2010, 23/06/2011 en 9/8/2012.

Afschaffing gratis beerruiming

De afschaffing van de gratis beerruiming kadert in het witboek. Dit was opgenomen in het ontwerp witboek en werd ook in de definitieve versie weerhouden (goedkeuring GR april 2013).

In de eerste communicatie die hierover gevoerd werd, werd telkens vermeld dat de gratis beerruiming zou afgeschaft worden vanaf 2014. Aan de infobalie werd bij elke aanvraag vanaf de definitieve goedkeuring van het witboek reeds vermeld dat dit de laatste gratis beerruiming via de stad zou zijn. Aan mensen die informatie vroegen over de afschaffing, werd gezegd dat ze nog wat konden wachten (om de ruiming zo laat mogelijk te laten uitvoeren), maar dat ze best niet tot het laatste moment zouden wachten, omdat er een "stormloop" op de gratis ruiming werd verwacht naar het einde van het jaar toe.

Omdat de beerruiming kadert in het witboek, zijn in de loop van 2013 verschillende krantenartikels verschenen, waarin de afschaffing vanaf 2014 vermeld werd.

- Dinsdag 5/2/2013 – HLN
- Woensdag 10/4/2013 – GVA
- Donderdag 20/6/2013 – GVA
- Donderdag 20/6/2013 – HLN

In de september-oktober editie van de stadskroniek, werd de afschaffing van de

beerruiming meegedeeld in een artikel met als titel "Laat uw beerput of septische put alleen ruimen als dat nodig is". In het artikel wordt informatie gegeven over de manier waarop een beerput of septische put onderhouden moet worden, aangezien veel inwoners dit standaard jaarlijks lieten doen omdat dit een gratis dienstverlening betrof, hoewel dit feitelijk niet nodig is.

Doordat de afschaffing steeds meer bekend werd, nam het aantal aanvragen voor beerruimingen toe. In de cijfers is ook duidelijk zichtbaar dat elke vermelding in de pers, een stijging van de aanvragen tot gevolg had (in februari +10%, in april +42% en in juni +10% t.o.v. het voorgaande jaar). Om de vooropgestelde dienstverlening te kunnen verzekeren binnen het contract met de ruimingsfirma dat afliep op 31/12/2013, werd duidelijk dat een einddatum voor aanvragen vastgelegd moest worden. Alle ruiming moesten immers kunnen **uitgevoerd** worden vóór de einddatum van het contract met de ruimingsfirma, aangezien dit contract niet zomaar verlengd kon worden zonder een nieuwe procedure (overheidsopdrachten) op te starten. Bovendien zijn er in december minder werkdagen, omwille van de feestdagen.

Cijfers

In 2012 werden in totaal 6.065 beerruimingen aangevraagd. In 2013 steeg het aantal aanvragen tot 7.399, wat een stijging is met 22%. In 2013 waren dit dus ruim 28 aanvragen en ruiming per dag (feest- en sluitingsdagen niet meegerekend).

In de loop van 2013 steeg het aantal aanvragen telkens er in de kranten bericht werd over de stopzetting. Vanaf september bleven de aanvragen in stijgende lijn gaan. In september werden 751 ruiming

aangevraagd (dit is 45% meer dan in 2012), in oktober waren dit er 964 (93% meer dan in 2012) en in november waren er 1.135 aanvragen, dit is 184% meer dan in 2012.

Communicatie einddatum aanvragen

Op 7 oktober 2013 besliste het college van burgemeester en schepenen om de einddatum van aanvragen beerruiming vast te leggen op 29/11. Deze beslissing is via de verschillende gebruikelijke communicatiekanalen verspreid, zowel digitaal als op papier, met uitzondering van de Stadschroniek. Dit ligt aan planning die voor een gedrukt medium als de stadschroniek moet gehanteerd worden. De Stadschroniek verschijnt tweemaandelijks en wordt telkens in de eerste week van deze periode (of zelfs de laatste week van de voorgaande maand) bedeld. Omwille van drukproeven, druktijd en bedeling, moet de stadschroniek telkens een maand voordien afgewerkt zijn, concreet was de stadschroniek editie november-december al afgewerkt vóór de beslissing door het college van burgemeester en schepenen werd genomen op 7/10/2013.

8/10/2013:

verspreiding **persbericht** (via perslijst) waarin ook de informatie over het onderhoud van een beerput of septische put werd herhaald (cfr. artikel Stadschroniek) – de media die deze persberichten ontvangen beslissen uiteraard zelf wat zij hiermee doen (al dan niet publiceren, de tekst al dan niet volledig weergeven, de informatie onmiddellijk of pas op een later tijdstip naar buiten brengen, enz)

Dit persbericht is op volgende data opgenomen in volgende kranten, enkel de eerste twee (*) hebben de einddatum van 29/11 ook effectief in hun verslaggeving opgenomen:

- Vrijdag 11/10 – GVA (*)
- Woensdag 30/10 – HLN (*)

- Woensdag 20/11 – GVA
- Woensdag 20/11 – HLN
- Donderdag 21/11 – Nieuwsblad

8/10/2013:

persbericht op A3-formaat **uitgehangen** aan de ingang (glazen wand tussen deur en infobalie)

9/10/2013

Algemene **elektronische nieuwsbrief** Stadsbestuur. Dit is een wekelijkse nieuwsbrief, waarop mensen zich kunnen abonneren. Deze wordt wekelijks aan 2.000 personen verstuurd.

21/11/2013

Persbericht als eerste bericht op de homepage van de **website** van de stad.

Afsluiten aanvragen

De einddatum voor aanvragen is zeer strikt gehanteerd. Het aanvraagformulier is onmiddellijk van de website gehaald en ook telefonisch of persoonlijk werden geen aanvragen meer aanvaard.

In de loop van de maand december zijn er nog veel vragen gekomen over de beerruiming. Sommige mensen wisten niet van de

afschaffing, sommigen niet van de afsluiting van de aanvragen op 29/11. Het merendeel vond het jammer dat ze te laat waren, maar maakte hier verder geen probleem van als men de uitleg kreeg.

Beoordeling

Omwille van praktische redenen kon de einddatum van de aanvragen niet opgenomen worden in de stadskroniek. De communicatie is verder zo ruim mogelijk verspreid, via zoveel mogelijk kanalen. Er was een groot aantal aanvragen verwacht, maar dergelijke explosieve toename was niet voorzien. Indien men de aanvragen niet had afgesloten op 29 november, zou het niet mogelijk geweest zijn om alle ruiming nog uit te voeren voor het einde van het contract dat de stad met de firma had afgesloten. In dit geval had men de aanvragen verder kunnen aannemen, maar dan uiteindelijk niet meer uitvoeren of had men op een gegeven moment de aanvragen moeten weigeren, omdat de planning 'volzet' was. Door een duidelijke einddatum vast te leggen, heeft de stad hierop willen anticiperen. De klacht wordt dus als ongegrond beoordeeld.

5. OVERZICHT DOSSIERS '(DEELS) GEGROND' EN '(DEELS) GEGROND MAAR HERSTELD'

Dossier	Onderwerp	Beoordeling	Dienst
2013/04/02	deontologie medewerker	DEELS GEGROND	Personeel
2013/04/05	gedrag medewerkers reinigingsdienst	GEGROND	Milieu
2013/04/06	aanbod de ster: communicatie	GEGROND - HERSTELD	Sport

2013/05/03	verzakking riooldeksel blijft onopgelost	GEGROND - HERSTELD	Openbare werken
2013/05/17	foutieve informatie ontvangen	GEGROND - HERSTELD	Burgerlijke stand
2013/06/06	verzakking voetpad blijft onopgelost	GEGROND - HERSTELD	Brandweer
2013/09/06	fout bij geboorteaangifte	GEGROND - HERSTELD	Burgerlijke stand

Deze dossier worden toegelicht in de bijlage.

6. CONCLUSIES

Normaal gezien worden cijfergegevens steeds vergeleken met voorgaande jaren. In dit jaarverslag is er voor gekozen om dit niet te doen. Het vorige jaarverslag is ondertussen al 5 jaar oud, waardoor een vergelijking niet echt zinvol is. Bovendien is de functie nu anders ingevuld, waardoor de cijfers moeilijk te vergelijken zouden zijn. De komende jaren kunnen de cijfergegevens terug verder aangevuld worden, om weer vergelijkingen mogelijk te maken.

Wat zeggen de cijfers van 2013 nu? Er zijn 69 dossiers opgestart, 12 zijn nog niet afgesloten. Dit heeft te maken met de lange gemiddelde behandelingstijd van de dossiers, en vooral ook met de vertraagde administratieve afhandeling, die te wijten is aan het tijdsgebrek van de ombudsvrouw, zoals is beschreven in deel 1 van dit jaarverslag. Dit aantal lijkt laag. Ter vergelijking, uit het jaarverslag van de klantendienst blijkt dat er in 2013 ruim 3.500 meldingen geregistreerd werden. Wanneer we echter rekening houden met de specifieke situatie, is een totaal van 69 dossiers toch een behoorlijke instroom voor een onvolledig werkjaar. Per slot van rekening is de ombudsdienst in april terug opgestart na een lange periode zonder ombudsman of -vrouw. Er is bij de heropstart ook niet echt 'promotie' gevoerd voor de ombudsdienst, er werd enkel een persbericht verspreid bij de indiensttreding van de ombudsvrouw. Dit wijst er op dat de burger toch terug de weg weet te vinden naar de ombudsdienst en dat de ombudsdienst beantwoordt aan een bepaalde nood. Een stijging van klachten is uiteraard geen betrachting, geen doel op zich, maar het is wel belangrijk om de ombudsdienst zo laagdrempelig en bereikbaar mogelijk te organiseren, zodat de burger die klachten heeft, ook weet waar naartoe. Daarnaast is het ook belangrijk om duidelijkheid te scheppen naar de burger over de mogelijkheden en bevoegdheden van de ombudsdienst, zodat duidelijke en realistische verwachtingen gecreëerd worden.



DEEL 3 BIJLAGEN

BIJLAGE 1: DOSSIERS '(DEELS) GEGROND' EN '(DEELS) GEGROND MAAR HERSTELD'

2013/04/02 – DEONTOLOGIE
MEDEWERKER

DIENST: PERSONEEL

BEOORDELING: DEELS GEGROND

Klacht

Verzoeker neemt telefonisch contact met de ombudsdienst. Onlangs is haar schoonvader overleden. Nadien heeft haar schoonmoeder een rouwkaartje ontvangen van een medewerker van de stad. Dit was ondertekend met haar naam, thuisadres en persoonlijk e-mailadres, maar tevens stond er "stadhuis" en de dienst waar zij werkzaam is. De medewerker betuigt haar medeleven en nodigt de familie uit voor een speciale lezing. Tevens werd een traktaat ingesloten. Verzoeker vindt dit zeer ongepast. Zij vraagt zich af of de medewerker haar functie gebruikt om aan adresgegevens te komen en zo propagandawerk voor haar geloofsovertuiging te verspreiden.

Onderzoek

Verzoeker bezorgt daags nadien een kopie van de rouwkaart en van het traktaat aan de ombudsdienst. N.a.v. de klacht is betreffende medewerker uitgenodigd op een gesprek met de waarnemend secretaris en het diensthoofd personeel. Hieruit bleek dat de medewerker de dienst waar zij tewerkgesteld is, enkel vermeldde "ter herkenning" (ze heeft bijvoorbeeld wel haar thuisadres en persoonlijk e-mailadres opgegeven). Het adres van de schoonmoeder van verzoeker heeft zij uit het overlijdensbericht gehaald. Het is dus niet zo dat zij haar positie zou misbruiken om

adressen te bekomen om 'propaganda te voeren'.

Als reden voor het versturen van het rouwkaartje, gaf zij aan dat zijzelf zeer veel gehad heeft aan berichten die zij had ontvangen na het overlijden van een naaste en daarom ook anderen tot steun wil zijn. Hoewel uit het gesprek bleek dat de medewerker ter goeder trouw handelde, heeft ze wel degelijk gehandeld in strijd met de deontologische code. Dit wordt door de personeelsdienst verder opgevolgd.

Beoordeling

Deels gegrond, de deontologische regels zijn overschreden, maar er is geen sprake van misbruik van positie om adressen te bekomen of een geloofsovertuiging te propageren.

2013/04/05 – GEDRAG
MEDEWERKERS
REINIGINGSDIENST

DIENST: MILIEU

BEOORDELING: GEGROND

Klacht

Verzoeker meldt dat zowel bij de ophaling van het restafval, als bij de ophaling van PMD extra afval ook wordt meegenomen (plastic, ijzer, karton) bij twee verschillende burens. In ruil wordt bier gegeven. In het ene huis zou een zus van een medewerker van de reinigingsdienst wonen, de andere burens zijn goede vrienden. Verzoeker vindt dit niet

correct, maar vraagt om haar melding discreet te behandelen.

Onderzoek

De klacht wordt opgenomen met de verantwoordelijke van de reinigingsdienst, die de ploegbaas hierover heeft aangesproken. Er zullen controles uitgevoerd worden tijdens de ophaalrondes. De betreffende medewerker wordt hiervan in kennis gesteld.

Beoordeling

De klacht is gegrond, de richtlijnen rond ophaling gelden voor iedereen, ook voor familieleden en vrienden van de medewerkers. De klacht wordt verder opgevolgd door de verantwoordelijke.

2013/04/06 – AANBOD DE STER:
COMMUNICATIE

DIENST: SPORT

BEOORDELING: GEGROND -
HERSTELD

Klacht

Verzoekster woont in Antwerpen en ging met haar man en zoontje van 6 jaar naar De Ster, speciaal voor de speeltuin.

Klacht over het aanbod van De Ster. Ze betalen 5 euro inkom, maar dan blijkt dat de speeltuin gesloten is (deze werd op dat moment volledig opnieuw ingericht). Op de website van de Ster stond niks vermeld over de werken aan de speeltuin, ook aan De Ster zelf hing niks uit (bv. aan de inkom). Anders zouden ze geen inkom betaald hebben. Ze hebben hun inkomgeld teruggevraagd, maar niet teruggekregen. Het argument was dat er voldoende overig aanbod was. Hiervoor was echter geen interesse bij verzoekster, ze

kwamen immers speciaal voor de speeltuin van Antwerpen. Bovendien was het overig aanbod betalend. Niet alleen moesten ze van een kale reis terugkeren naar huis met een teleurgestelde zesjarige, bovendien werd hun geld niet teruggegeven.

Onderzoek

Uit nazicht van de website van De Ster blijkt inderdaad dat niet vermeld staat dat de speeltuin gesloten is wegens herinrichting. De dag na de klacht stuurt verzoekster een mail dat de sluiting tot eind mei wel plots wel vermeld staat op de website. Vanuit De Ster wordt meegedeeld dat er soms problemen zijn met de regelmatige aanpassingen van de website. Het was echter niet mogelijk om het inkomgeld ter plaatse terug te betalen om boekhoudkundige redenen. De directie stond wel open voor de klacht van verzoekster en biedt ter compensatie toegangstickets aan.

Beoordeling

De klacht van verzoekster was gegrond, maar werd hersteld door het aanbieden van toegangstickets. Een goede communicatie veronderstelt de sluiting van de speeltuin voor een langere periode aangekondigd staat op de website en/ of aangegeven wordt aan de ingang.

2013/05/03 – VERZAKKING
RIOOLDEKSEL BLIJFT ONOPGELOST

DIENST: OPENBARE WERKEN

BEOORDELING: GEGROND -
HERSTELD

Klacht

Reeds enkele jaren wordt er gesproken over het afsluiten van de Kiemerstraat aan het

kruispunt met de N41. Voor de verkeersveiligheid maar ook voor de lokale bewoners zou dat een goede zaak zijn. Het drukke (sluip)verkeer geeft in onze straat (gedeelte Dendermondsesteenweg-N41) heel wat hinder. Naast de drukte en het lawaai is het trillen het ergste. Dat vindt zijn oorzaak in een aantal riooldeksels die beduidend lager liggen dan het straatniveau. Attente bestuurders rijden er niet met de wielen over, maar er zijn er ook andere en bovendien laat de verkeerssituatie het niet altijd toe om in het midden van de straat te rijden. Gevolg is dat zwaar vrachtverkeer en bussen (en beide passeren hier massaal) gedurende hun passage de muren van onze woning en de glazen en borden in de kasten enkele seconden doen trillen. Al jaren klaag ik deze toestand aan. Een aantal deksels in de straat werd volgegooten en er werd met rubberen dichtingen geëxperimenteerd. Waar het niveau gelijk is/blijft met het straatniveau is het OK. Ik begrijp ook dat men ten allen tijde in het rioolstelsel moet geraken en dat er enkele deksels toegankelijk moeten blijven. Het deksel voor onze deur is ondertussen echter tot het laagste niveau in jaren weggezakt, ons huis moet goede funderingen hebben...

Ik ben bang dat de stadsdiensten geen order meer krijgen er iets aan te doen en dat men dit akkefietje wel eens zal bekijken in het kader van de geplande werken. Maar wie garandeert dat de werken niet nog langer worden uitgesteld, er is al zo lang sprake van ... (scroll maar even tot beneden en dan heb ik nog niet alle mailverkeer van voordien bijgehouden).

Ik zou het enorm waarderen als iemand een antwoord kan geven wat er kan gedaan worden, bij voorkeur een grondige aanpak met definitieve oplossing maar ook een bric-a-brac oplossing zou al welkom zijn.

Onderzoek

De problematiek is besproken met de betrokken diensten. Blijkbaar zijn de geplande werken omwille van technische redenen alweer uitgesteld door het Vlaams Gewest, waardoor het bewuste kruispunt langer geopend zal blijven. Er wordt echter wel een nieuw plaatsbezoek ingepland door de diensten van de stad om te bekijken of in tussentijd toch nog een oplossing gevonden kan worden voor het riooldeksel ter hoogte van de woning van verzoeker. Het deksel is door de diensten dichtgegooten met asfalt om in afwachting van de geplande werken de overlast te beperken.

Beoordeling

De klacht is gegrond, maar hersteld. Er werden geen ingrepen meer uitgevoerd om de melding van verzoeker te verhelpen, aangezien er grotere werken gepland waren, waardoor het probleem vanzelf opgelost zou worden. Deze werken werden echter steeds uitgesteld door het Vlaams Gewest. Dit is uiteraard niet de verantwoordelijkheid van de stad, maar verzoeker bleef wel met zijn probleem zitten. Aangezien er nog steeds geen exacte startdatum bekend was voor de start van de grotere werken, is men toch overgegaan tot een tussentijdse oplossing, tot tevredenheid van verzoeker.

2013/05/17 – FOUTIEVE
INFORMATIE ONTVANGEN

DIENST: BURGERLIJKE STAND

BEOORDELING: GEGROND -
HERSTELD

Klacht

Ik ben langsgeweest bij de dienst burgerlijke stand om informatie te vragen met betrekking tot het verkrijgen van de Belgische nationaliteit

door mijn echtgenote. De mevrouw aan het loket gaf heel weinig en onjuiste informatie. Ik vind dat de dame in kwestie weinig tijd maakte. Ik ben hierover heel ontevreden, want deze foute informatie zou serieuze gevolgen kunnen hebben. Nu twee weken later ben ik terug langsgeweest en heb ik wel veel en de juiste informatie gekregen.

Onderzoek

Op het moment dat de klacht werd ingediend was ze feitelijk reeds rechtgezet. Er zou aan verzoeker inderdaad onvolledige of onjuiste informatie zijn gegeven, omdat er net een aantal wijzigingen waren in de procedures om de Belgische nationaliteit te verkrijgen. Er zijn interne afspraken gemaakt bij de dienst burgerlijke stand om dergelijke fouten te voorkomen. Naar aanleiding van deze klacht zijn deze terug besproken op een werkoverleg en is benadrukt dat deze steeds nauwkeurig opgevolgd moeten worden.

Beoordeling

De klacht was gegrond in die zin dat de burger erop moet kunnen vertrouwen dat de informatie die hij opvraagt correct en volledig is. De burger heeft op een later tijdstip wel de correcte en volledige informatie ontvangen. Bovendien zijn de interne afspraken binnen de dienst terug op punt gesteld naar aanleiding van de klacht, om herhaling te vermijden.

2013/06/06 – VERZAKKING
VOETPAD BLIJFT ONOPGELOST

DIENST: BRANDWEER

BEOORDELING: GEGROND -
HERSTELD

Klacht

Op 28/10/2011 maakt verzoeker melding van een verzakking in het voetpad voor zijn woning, rondom een brandkraan, waarvoor hij herstellingswerken vraagt. Op 2/12/2011 krijgt verzoeker een antwoord van de dienst openbare werken, dat zijn melding werd doorgegeven aan de brandweer voor herstelling. Op 27/11/2012, een jaar later dus, mailt verzoeker terug aan de dienst openbare werken dat de situatie nog onveranderd is en vraagt hij een stand van zaken. Hij krijgt als antwoord dat de melding nogmaals werd overgemaakt aan de brandweer voor herstelling. In juni 2013 neemt verzoeker contact op met de ombudsdienst, omdat de herstellingswerken nog steeds niet werden uitgevoerd.

Onderzoek

Op vraag van de ombudsdienst wordt de melding nogmaals nagekeken bij de dienst openbare werken en wordt nogmaals aan de brandweer gevraagd om de nodige herstelling uit te voeren. Nu laat de brandweer weten dat uit een plaatsbezoek blijkt dat er aan de brandkraan zelf geen probleem is en dat het enkel een lichte verzakking van een 6-tal klinkers betreft, daarom wordt gevraagd aan de diensten van de stad om de herstelling uit te voeren. Op 5/8 laat verzoeker weten dat de herstelling werd uitgevoerd.

Beoordeling

De klacht is gegrond, de oorspronkelijke melding dateerde al van oktober 2011, de

herstelling is uiteindelijk pas uitgevoerd begin augustus 2013.

2013/09/06 – FOUT BIJ
GEBORTEAANGIFTE

DIENST: BURGERLIJKE STAND

BEOORDELING: GEGROND -
HERSTELD

Klacht

Op 29 augustus is ons dochtertje geboren in Gent. Op 2 september hebben we aangifte van de geboorte gedaan in Sint-Niklaas. Blijkbaar moet de aangifte gebeuren in de plaats van geboorte, in ons geval dus Gent, maar dit wisten wij niet. De aangifte is toch gebeurd in Sint-Niklaas, nadien hebben ze ons opgebeld dat dit eigenlijk niet juist was. Nu komt er een hele hoop extra administratie bij kijken om deze fout recht te zetten. Ons dochtertje heeft een dubbel rijksregisternummer en dergelijke,

terwijl men ons direct had moeten doorverwijzen naar Gent voor de aangifte.

Onderzoek

Bij de aangifte van een geboorte wordt een specifieke procedure gevolgd. Normaal gezien is de eerste vraag die aan de ouders gesteld wordt of het kindje hier geboren wordt. De minuten van de geboorte worden tweemaal nagelezen, zowel door de ouders als door een collega, enz. Blijkbaar is hier de procedure niet correct gevolgd en is ook bij het nalezen de fout over het hoofd gezien.

Beoordeling

De klacht is gegrond, maar hersteld, de nodige administratieve rechtzettingen zijn gebeurd. Naar aanleiding van dit dossier zijn de interne afspraken binnen de dienst terug bekeken en gewijzigd met de bedoeling het risico op fouten zoveel mogelijk te verkleinen.

BIJLAGE 2: REGLEMENT PARTICIPATIE VAN DE BURGER EN KLACHTENBEHANDELING

REGLEMENT PARTICIPATIE VAN DE BURGER EN KLACHTENBEHANDELING

A. Begripsomschrijving

Artikel 1 (definities)

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- melding: het signaleren van een gebrek, met de wens dat het bestuur optreedt. Voor de toepassing van dit reglement wordt ervan uitgegaan dat een melding elk signaal is dat nog niet is aangekaart bij het stadsbestuur of een van de vertegenwoordigers ervan.
- klacht: een manifeste uiting van ontevredenheid over een door de overheid verrichte prestatie of handeling of het verzuimen ervan. Voor de toepassing van dit reglement wordt ervan uitgegaan dat er een mislukt contact is geweest met (een dienst van) het stadsbestuur. Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op de handelswijze van personeelsleden, de concrete toepassing van bestaande regelgeving, abnormale traagheid, slechte wil of het uitblijven van een initiatief.
- melding discriminatie: het signaleren van elke vorm van discriminatie aan het meldpunt discriminatie, zoals bedoeld in het decreet houdende een kader voor het Vlaamse gelijkheids- en gelijkebehandelingsbeleid.
- meldpunt en ombudsdienst: de dienst die de meldingen registreert en doorspeelt naar de diensten en die de klachten behandelt. Ook het meldpunt discriminatie maakt, als een afzonderlijke entiteit, deel uit van deze dienst. Het college van burgemeester en schepenen zorgt ervoor dat deze dienst een ingericht en maximaal toegankelijk kantoor ter beschikking heeft en de nodige logistieke en administratieve ondersteuning krijgt.
- ombudsman/-vrouw: het meldpunt en de ombudsdienst worden geleid door de ombudsman/-vrouw, die door de gemeenteraad wordt aangesteld. De klachten worden behandeld door de ombudsman/-vrouw. Voor de aanstellingsvoorwaarden, de ontheffingsgronden en de rechtspositie gelden de bepalingen van het gemeentedecreet en de rechtspositieregeling. De ombudsman/-vrouw wordt aangesteld met een contract van bepaalde duur. Het contract loopt in principe vijf jaar, met een proefperiode van zes maanden. Dit contract kan, na gunstige evaluatie, eenmaal worden verlengd voor een periode van vijf jaar, eventueel onder de vorm van een mandaatfunctie, op voorwaarde dat de rechtspositieregeling van het stadsbestuur daarin voorziet.
- adviesraad: inspraakorgaan, al dan niet wettelijk of decretaal voorzien, dat door het stadsbestuur wordt ingericht en dat op geregelde tijdstippen vergadert om aan het stadsbestuur adviezen uit te brengen over een bepaald beleidsdomein. In principe zijn adviesraden samengesteld uit vertegenwoordigers van verenigingen en/of professionele organisaties die rond het beleidsdomein werken. Adviesraden nemen een huishoudelijk reglement aan dat hun werking preciseert en dat ter kennis wordt gegeven aan het stadsbestuur.

- wijk- en dorpsraad: feitelijke vereniging van inwoners die zich als belangrijkste taak stelt voor een afgebakend deel van het grondgebied op eigen initiatief inspraak te organiseren. Vergaderingen van wijk- en dorpsraden zijn toegankelijk voor alle bewoners van het betrokken stadsdeel. De bepalingen in dit reglement gelden enkel voor wijk- en dorpsraden die door het college van burgemeester en schepenen erkend zijn.
- hoorzitting: bewonersvergadering georganiseerd door het stadsbestuur waarop burgers gehoord worden over hun visie op een bepaald project. De bedoeling van een hoorzitting is de bevolking inspraak te geven in het project; daarom vindt de hoorzitting plaats in een vroeg stadium van de besluitvorming en alleszins voordat een definitieve beslissing wordt genomen.
- informatievergadering: bewonersvergadering georganiseerd door het stadsbestuur waarop het stadsbestuur burgers inlicht over een bepaald project en aandacht besteedt aan de praktische gevolgen ervan. De bedoeling van een informatievergadering is de bevolking correcte en volledige informatie te verschaffen over beslissingen die reeds genomen zijn.

B. De kanalen van participatie

Artikel 2 (overzicht kanalen)

In Sint-Niklaas heeft de burger volgende kosteloze participatiekanalen ter beschikking:

1. de mogelijkheid om meldingen te formuleren aan het meldpunt;
2. de mogelijkheid om een klacht te laten behandelen door de ombudsdienst;
3. de mogelijkheid om vormen van discriminatie te melden bij het lokaal meldpunt discriminatie;
4. de inspraakmogelijkheden gerelateerd aan de werking van de gemeenteraad (verzoekschrift, voorstel en volksraadpleging);
5. de georganiseerde participatie, op initiatief van het stadsbestuur (bijvoorbeeld adviesraad of hoorzitting) of van de burgers (bijvoorbeeld wijk- of dorpsraden).

1. Meldingen

Artikel 3 (registratie van meldingen)

Iedereen kan een melding mondeling, schriftelijk en digitaal indienen bij het meldpunt van het stadsbestuur. De meldingen over aangelegenheden waaraan het stadsbestuur iets kan verhelpen, worden geregistreerd en doorgegeven aan de bevoegde stadsdienst, met inachtneming van de in artikel 24 vermelde termijnen. Voor de andere meldingen wordt gericht doorverwezen naar de bevoegde instantie.

Artikel 4 (niet-behandeling van meldingen)

Het stadsbestuur zal de melding enkel behandelen als de identiteit en het adres van de klager bekend zijn en de melding een duidelijke omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.

Artikel 5 (rapportering)

De jaarlijkse analyse van meldingen wordt mee opgenomen in het jaarverslag van de ombudsdienst. In de periodieke rapportering van de klachten aan het college (zie artikel 11) wordt ook een overzicht van de meldingen opgenomen.

2. Klachten

Artikel 6 (klachtrecht)

Iedereen heeft het recht om mondeling, schriftelijk of digitaal een klacht in te dienen in verband met de handelingen en de werking van het stadsbestuur en personen die werken onder de verantwoordelijkheid van het stadsbestuur. Klachten worden bij voorkeur rechtstreeks ingediend bij de ombudsdienst. Elk personeelslid dat van een klacht in kennis wordt gesteld, is gehouden deze door te geven aan de ombudsdienst.

De ombudsdienst behandelt ook klachten met betrekking tot de vzw's die onder de bevoegdheid vallen van het stadsbestuur, de brandweer en de lokale politie van Sint-Niklaas. Voor klachten met betrekking tot de brandweer verloopt het onderzoek van de ombudsdienst via de brandweercommandant. Met betrekking tot klachten ten aanzien van de politie worden enkel klachten behandeld die verband houden met opdrachten van administratieve politie. Het onderzoek van de ombudsdienst verloopt in dat geval via de korpschef van de lokale politie.

De ombudsdienst kan klachten behandelen die betrekking hebben op andere lokale besturen of instanties, indien daartoe door de betrokken instanties de wens werd uitgedrukt en een samenwerkingsprotocol werd afgesloten. De klachtenbehandeling geschiedt dan overeenkomstig de bepalingen van dit reglement, voor zover de bepalingen vervat in het samenwerkingsprotocol daarvan niet afwijken.

Artikel 7 (niet-behandeling van klachten en onbevoegdheid)

De ombudsdienst kan beslissen een klacht niet te behandelen:

- wanneer de identiteit van de klager onbekend is;
- wanneer de klacht betrekking heeft op feiten en gedragingen die zich voordeden meer dan één jaar vóór de klacht. Indien de negatieve gevolgen van deze feiten of gedragingen zich evenwel pas manifesteren nadat één jaar verstreken is, kan de klacht wel in behandeling worden genomen.

De ombudsdienst is niet bevoegd klachten in behandeling te nemen die betrekking hebben op:

- algemeen geldende voorschriften en reglementeringen, behoudens klachten die verband houden met een correcte naleving en uitvoering van deze voorschriften en reglementeringen door de stedelijke administratie;
- het algemeen beleid van het stadsbestuur;
- handelingen die buiten de bevoegdheidssfeer vallen van de instanties waarvoor de ombudsdienst bevoegd is. De ombudsdienst zal deze klachten doorverwijzen naar de bevoegde instanties;
- werkzaamheden en handelingen door de politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie;
- de verhouding tussen werknemers van de instanties waarvoor de ombudsdienst bevoegd is en hun werkgever;
- aangelegenheden waarvoor de klager zich tot de toezichthoudende overheid of tot een geëigend orgaan had kunnen wenden;

- aangelegenheden waarover een procedure loopt bij een administratief rechtscollege;
- aangelegenheden waarvoor de klager het initiatief nam tot een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan onverwijld schriftelijk in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd. Boodschappen en klachten die niet onder de bevoegdheid vallen van de ombudsdienst, kunnen een signaalfunctie hebben. Daarom worden ze verzameld, geanalyseerd en desgevallend doorgestuurd naar de bevoegde instantie.

Artikel 8 (onafhankelijkheid, belofte en deontologie)

De klachten worden onderzocht door de ombudsman/-vrouw, die ten overstaan van de gemeenteraad in de handen van de burgemeester de belofte aflegt dat hij/zij:

- de opdracht getrouw en overeenkomstig de bepalingen van dit reglement zal vervullen;
- geen voordelen zal aanvaarden bij de uitoefening van het ambt;
- geen andere activiteiten zal uitoefenen die onverenigbaar zijn met de functie;
- de gedragscode voor ambtenaren strikt zal naleven.

In de uitoefening van zijn/haar opdracht kan de ombudsman/-vrouw zich laten bijstaan door de personeelsleden die door het college ter beschikking gesteld worden van het meldpunt en de ombudsdienst. Zij handelen conform de waarden van ambtelijke integriteit, zoals die in de gedragscode voor ambtenaren (als bijlage bij het arbeidsreglement) opgelegd worden.

De personeelsleden van het meldpunt en de ombudsdienst nemen de vereiste discretie in acht en respecteren ook de bepalingen van de wet op de privacy. De identiteit van de klagers of van bepaalde personeelsleden kan niet worden bekendgemaakt indien zij daartegen bezwaar hebben.

Artikel 9 (onderzoek door ombudsman/-vrouw)

De ombudsman/-vrouw kan alle documenten opvragen die hij/zij nodig of nuttig acht voor het onderzoek. Hij/zij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen en deze op hun waarheidsgetrouwheid toetsen. Hij/zij kan de betrokkenen uitnodigen voor een gesprek terzake.

De ombudsman/-vrouw is verplicht aan een ambtenaar te laten weten dat tegen hem een klacht werd ingediend. De ambtenaar heeft vervolgens het recht terzake mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen en inzage te nemen in het dossier dat door de ombudsman/-vrouw werd aangelegd.

De ombudsman/-vrouw treedt bemiddelend op, waarbij getracht wordt de standpunten van de klager en de betrokken dienst of het betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.

De ombudsdienst volgt de algemeen vooropgestelde termijnen die voor heel het stadsbestuur gelden (zie artikel 24). Na de behandeling van de klacht stelt de ombudsdienst de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert deze ook.

De ombudsman/-vrouw heeft het recht om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen en daar-
rond een advies te formuleren.

Artikel 10 (beoordeling en opvolging door ombudsman/-vrouw)

Indien de klacht naar het oordeel van de ombudsman/-vrouw geheel of gedeeltelijk gegrond is, meldt hij/zij dit aan het diensthoofd en aan het betrokken personeelslid. Hij/zij kan tevens aanbevelingen geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht, in de toekomst te voorkomen.

Indien het diensthoofd akkoord gaat met de zienswijze van de ombudsman/-vrouw, werkt hij, in overleg met de ombudsman/vrouw, een regeling uit om tegemoet te komen aan de klacht. Indien het diensthoofd niet akkoord kan gaan, motiveert hij zijn standpunt. De ombudsman/-vrouw legt het geschil vervolgens voor aan het college van burgemeester en schepenen, dat een definitief standpunt bepaalt. De ombudsman/-vrouw brengt de klager in kennis van het definitief standpunt.

De ombudsman/-vrouw werkt actief mee met de stadsdiensten om regelingen of aanbevelingen die werden goedgekeurd, in de praktijk te brengen.

Artikel 11 (rapportering)

Periodiek bezorgt de ombudsdienst aan het college van burgemeester en schepenen en de voorzitter van de gemeenteraad een verslag van de terecht en gegronde klachten, het gegeven gevolg en zijn aanbevelingen.

De ombudsdienst brengt jaarlijks ten overstaan van de gemeenteraad schriftelijk verslag uit over de analyse van de meldingen en de behandelde klachten. Het jaarverslag is ter inzage van het publiek.

3. Klachten omtrent discriminatie

Artikel 12 (context)

Het stadsbestuur richt een lokaal meldpunt discriminatie op overeenkomstig de bepalingen van het decreet houdende een kader voor het Vlaamse gelijkemans- en gelijkebehandelingsbeleid, onder voorbehoud van erkenning of subsidiëring door de Vlaamse overheid.

Artikel 13 (opdrachten)

Het lokaal meldpunt staat in voor volgende decretale opdrachten:

- het ontwikkelen van preventieve acties om de lokale overheden en maatschappelijke sectoren te stimuleren om een beleid te voeren dat gericht is op het voorkomen en bestrijden van discriminatie;
- het verlenen van bijstand aan de slachtoffers van discriminatie bij de niet-gerechterlijke afwikkeling van hun meldingen over discriminatie;
- het organiseren van een onderhandeling of een bemiddeling met het oog op het stopzetten van het discriminerende gedrag en op een niet-gerechterlijke afwikkeling van meldingen over discriminatie;

- het uitbouwen van een netwerk van diensten en organisaties met het oog op samenwerking en doorverwijzing bij de behandeling van meldingen over discriminatie;
- het rapporteren aan de Vlaamse regering en de betrokken gemeenten over de meldingen.

Artikel 14 (behandeling van meldingen)

Iedereen die zich om welke reden ook gediscrimineerd voelt of getuige is van discriminatie kan terecht bij het lokaal meldpunt discriminatie om kosteloos een melding te doen omtrent een geval van discriminatie, ongeacht of de feiten zich al dan niet hebben voorgedaan op het grondgebied van de stad, ongeacht of de melder al dan niet een inwoner is van de stad en ongeacht of de identiteit van de dader al dan niet bekend is. Het meldpunt zal de melding alleen behandelen als de identiteit van de melder bekend is. Anonieme meldingen zijn niet ontvankelijk.

De melder hoeft niet noodzakelijk terzelfdertijd het slachtoffer te zijn van de discriminatie die wordt gemeld. De melder kan als derde de melding doen in de plaats van het slachtoffer. Elke melding wordt behandeld met de vereiste discretie en met bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen.

In overleg met de melder wordt een afspraak gemaakt voor een intakegesprek. Dit gesprek wordt afgenomen door de medewerkers van het lokaal meldpunt. Van het intakegesprek wordt een verslag opgemaakt waarvan een afschrift wordt bezorgd aan de melder en het slachtoffer (indien melder en slachtoffer verschillende personen zijn).

In het geval de melding geen betrekking heeft op feiten die een vorm van discriminatie inhouden zoals bedoeld in vermeld decreet, wordt aan de melding geen verder gevolg gegeven en wordt dit schriftelijk meegedeeld aan de melder.

In het geval de melding wel betrekking heeft op feiten die een vorm van discriminatie inhouden zoals bedoeld in vermeld decreet, zal de melding op basis van het verslag van het intakegesprek verder worden behandeld, ofwel door het lokaal meldpunt, ofwel door een andere instelling of organisatie, bijvoorbeeld in het kader van een onderhandeling of bemiddeling, ofwel door het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding.

In alle gevallen ontvangen de melder en het slachtoffer (indien melder en slachtoffer verschillende personen zijn) een antwoord ten gronde, binnen de termijnen bepaald in artikel 24 van dit reglement.

Artikel 15 (rapportering)

Jaarlijks wordt een rapport over de werking van het lokaal meldpunt discriminatie voorgelegd aan de gemeenteraad en de Vlaamse overheid.

4. Inspraak gerelateerd aan de werking van de gemeenteraad

Artikel 16 (verzoekschriften)

Ieder heeft het recht een verzoekschrift, door een of meer personen ondertekend, schriftelijk bij de gemeenteraad in te dienen (voorzitter gemeenteraad, stadsbestuur Sint-Niklaas, Grote Markt 1, 9100 Sint-Niklaas). Verzoekschriften zijn enkel ontvankelijk als ze worden ingediend via het formulier dat als

bijlage 1 bij dit reglement ter beschikking wordt gesteld en voor zover ze een onderwerp betreffen dat tot de bevoegdheid van het stadsbestuur behoort.

Bij het begin van elke gemeenteraadszitting deelt de voorzitter van de gemeenteraad mee welke verzoekschriften werden ingediend, waarna de gemeenteraad de ontvankelijkheid beoordeelt. Als het verzoekschrift onontvankelijk is, wordt dat door de voorzitter van de gemeenteraad aan de (eerste) ondertekenaar meegedeeld. Als het verzoekschrift ontvankelijk is, kan de gemeenteraad het ingediende verzoekschrift met een uitdrukkelijke beslissing doorverwijzen naar het college van burgemeester en schepenen of de bevoegde gemeenteraadscommissie. De (eerste) ondertekenaar van het verzoekschrift kan ook gehoord worden door de gemeenteraad of een commissie. In dat geval kan de betrokkene zich laten bijstaan door een persoon naar keuze.

De gemeenteraad bezorgt een schriftelijk antwoord aan de verzoeker binnen de vooropgestelde termijnen (zie artikel 24).

Artikel 17 (voorstellen van burgers)

De inwoners hebben het recht te verzoeken om voorstellen en vragen over de gemeentelijke beleidsvoering en dienstverlening op de agenda van de gemeenteraad te plaatsen en die punten aan de gemeenteraad te komen toelichten. Het verzoek moet worden gesteund door ten minste 1 % van het aantal inwoners ouder dan 16 jaar. Het verzoek wordt ingediend met het formulier dat als bijlage 2 bij dit reglement ter beschikking wordt gesteld en wordt met een aangetekende brief gestuurd aan het college van burgemeester en schepenen. Het moet de naam, voornamen, geboortedatum en woonplaats vermelden van iedereen die het verzoekschrift ondertekend heeft. Het college van burgemeester en schepenen gaat na of aan die voorwaarden voldaan is. Het verzoek bevat een gemotiveerde nota en eventueel nuttige stukken die de gemeenteraad kunnen voorlichten.

Het verzoek moet minstens twintig dagen voor de dag van de vergadering van de gemeenteraad bij het college van burgemeester en schepenen ingediend zijn om in de eerstvolgende gemeenteraad te kunnen worden behandeld, zoniet wordt het verzoek behandeld op de daaropvolgende vergadering van de raad. De verzoeken worden behandeld na de andere agendapunten van de openbare zitting van de gemeenteraad. De toelichting door de indiener wordt beperkt tot vijf minuten per voorstel.

De gemeenteraad doet vooraf uitspraak over zijn bevoegdheid ten aanzien van de in het verzoekschrift opgenomen voorstellen en vragen. Binnen zijn bevoegdheid bepaalt de gemeenteraad ook welk gevolg daaraan wordt gegeven en hoe dat wordt bekendgemaakt.

Artikel 18 (volksraadpleging)

De gemeenteraad kan op eigen initiatief of op verzoek van de inwoners van de gemeente, beslissen om de inwoners te raadplegen over aangelegenheden van gemeentelijk belang, volgens de modaliteiten die in het gemeentedecreet worden bepaald. Het initiatief dat uitgaat van de bewoners moet worden gesteund door ten minste 10 % van de inwoners. Het verzoek wordt ingediend met het formulier dat als bijlage 3 bij dit reglement ter beschikking wordt gesteld en wordt, vergezeld van een gemotiveerde nota, met een aangetekende brief gestuurd aan het college van burgemeester en schepenen.

5. Georganiseerde inspraak

Artikel 19 (adviesraden)

Met elke adviesraad wordt een afsprakennota gemaakt over de aard en opvolging van de adviezen, de logistieke of financiële ondersteuning van de werking en de spelregels van de samenwerking. Per adviesraad nemen de bevoegde schepenen waar nodig initiatieven tot inhoudelijke ondersteuning, bijvoorbeeld door de organisatie van vormingsvergaderingen met deskundigen.

Het college van burgemeester en schepenen duidt per adviesraad een of meerdere ambtenaren aan die instaan voor het respecteren van de termijnen die in artikel 24 worden bepaald. Op het niveau van de administratie wordt daarvoor een gerichte taakverdeling uitgewerkt, onder toezicht van het managementteam.

Artikel 20 (wijk- en dorpsraden)

Het stadsbestuur beschouwt de erkende wijk- en dorpsraden als de bevoorrechte partners voor de bespreking van dossiers die betrekking hebben op het stadsdeel dat door de wijk- of dorpsraad vertegenwoordigd wordt.

Het college van burgemeester en schepenen ziet erop toe dat een afvaardiging van het stadsbestuur aanwezig is op de vergaderingen van de wijk- en dorpsraden. De wijk- en dorpsraden bezorgen het verslag van de vergadering aan het stadsbestuur, dat opvolging geeft aan de vragen die gesteld worden in het verslag en daarover per beleidsdomein schriftelijk terugkoppelt aan de wijk- of dorpsraad, met inachtneming van de termijnen die in artikel 24 wordt bepaald.

Het stadsbestuur stelt gratis vergaderinfrastructuur ter beschikking van de erkende wijk- en dorpsraden. Op basis van een gedetailleerd overzicht van gemaakte werkingskosten (bijvoorbeeld voor drukwerk, bedeling van verslagen en uitnodigingen) bepaalt het college jaarlijks het bedrag van een financiële tegemoetkoming voor werkingskosten. Wijk- en dorpsraden kunnen desgevallend ook een beroep doen op de ondersteuning voorzien in het gemeentelijk reglement op de wijkwerking.

Artikel 21 (andere inspraakorganen)

Het stadsbestuur is bereid ook met andere bewonersgroepen en verenigingen die zich in hoofdzaak rond inspraak profileren, in dialoog te treden, op voorwaarde dat deze groepen of verenigingen kunnen aantonen dat hun draagvlak voldoende breed is.

Artikel 22 (inspraak naar aanleiding van concrete projecten)

Naar aanleiding van concrete dossiers en noden die leven in bepaalde wijken, kan het stadsbestuur op eigen initiatief of op vraag van de bewoners een tijdelijk participatieproject opstarten. Indien in de wijk een wijk- of dorpsraad actief is, wordt die alleszins betrokken, maar ook aan andere actoren die werkzaam zijn in de buurt (handelaars, scholen, verenigingen en organisaties) wordt gevraagd te participeren.

Om de mening van de bewoners te kennen bij grote openbare werken of naar aanleiding van ingrijpende stedenbouwkundige of milieuvergunningendossiers kan het stadsbestuur, al dan niet in het ka-

der van een openbaar onderzoek, een hoorzitting of een andere vorm van participatie organiseren. Kort voor de aanvang van de werken wordt de hoorzitting opgevolgd met één of meer informatievergaderingen of bewonersbrieven.

Artikel 23 (beleidsenquêtes)

Om de mening te kennen van grote groepen inwoners over specifieke dossiers kan het college van burgemeester en schepenen beslissen het instrument van de beleidsenquête selectief aan te wenden.

C. Registratie en termijnen

Artikel 24 (ontvangstmelding en antwoord ten gronde)

Elke melding, klacht, verzoekschrift of voorstel wordt geregistreerd en binnen 14 dagen beantwoord met een schriftelijke ontvangstmelding, waarin naast een korte beschrijving van het signaal ook de coördinaten van de behandelende dienst zijn opgenomen.

Uiterlijk drie maanden na de registratiedatum van het signaal volgt het antwoord ten gronde, waarin meegedeeld wordt welk gevolg gegeven wordt aan het signaal of waarin gemotiveerd wordt waarom er geen gevolg aan wordt gegeven. Deze termijn van drie maanden kan met maximum één termijn van drie maanden verlengd worden, op voorwaarde dat het uitstel voldoende gemotiveerd wordt tijdens de eerste periode van drie maanden.

D. Slotbepaling

Artikel 25 (opheffingsbepaling)

Dit reglement vervangt het reglement participatie van de burger en klachtenbehandeling, dat door de gemeenteraad werd vastgesteld op 25 juni 2010.

Bijlage 1

bij het reglement participatie van de burger en klachtenbehandeling

Verzoekschrift aan de gemeenteraad

Een verzoekschrift aan de gemeenteraad is een brief of petitie gericht aan de gemeenteraad, waarin een verzoek wordt geformuleerd om iets te doen of niet te doen. Het kan om een klacht gaan of een vraag om het beleid of de stedelijke reglementering te wijzigen. In ieder geval moet het verzoekschrift betrekking hebben op de rechtstreekse bevoegdheid van het stadsbestuur of het gemeentelijk belang.

Naam eerste ondertekenaar verzoekschrift: _____

Straat + huisnr.: _____

Postcode en gemeente: _____

Zijn er nog andere personen die dit verzoekschrift ondertekenen?

0 ja: gelieve namenlijst toe te voegen;

0 neen.

Volgende vraag, verzoek, suggestie of klacht wil ik voorleggen aan de gemeenteraad:

Datum

Handtekening

Dit verzoekschrift bezorgt u aan de voorzitter van de gemeenteraad, stadsbestuur Sint-Niklaas, Grote Markt 1, 9100 Sint-Niklaas.

Bijlage 2



bij het reglement

participatie van de burger en klachtenbehandeling

Voorstel aan de gemeenteraad

Een voorstel aan de gemeenteraad is een gemotiveerde nota met voorstellen of vragen over de gemeentelijke beleidsvoering en dienstverlening, die een burger overmaakt aan het college van burgemeester en schepenen met de vraag deze te kunnen komen toelichten aan de gemeenteraad. Een voorstel is enkel ontvankelijk als het gedragen is door minimum 1 % van het aantal inwoners ouder dan 16 jaar en betrekking heeft op de rechtstreekse bevoegdheid van het stadsbestuur of het gemeentelijk belang.

Naam en voornamen eerste ondertekenaar voorstel: _____

Geboortedatum: _____

Straat + huisnr.: _____

Postcode en gemeente: _____

Volgend voorstel wil ik komen toelichten aan de gemeenteraad:

Dit voorstel moet worden gesteund door ten minste 1 % van het aantal inwoners ouder dan 16 jaar (ter info: op 1 december 2011 waren dat er 59.806). Hun naam, voornamen, geboortedatum, woonplaats en handtekeningen worden op een lijst als bijlage meegestuurd.

Datum

Handtekening

Dit voorstel stuurt u aangetekend op naar het college van burgemeester en schepenen, Grote Markt 1, 9100 Sint-Niklaas. Alle nuttige stukken die de gemeenteraad kunnen voorlichten, worden als bijlage meegestuurd.

bij het reglement

participatie van de burger en klachtenbehandeling

Verzoek tot het houden van een gemeentelijke volksraadpleging

De hierna vermelde inwoners verzoeken om, overeenkomstig de artikelen 205 tot 220 van het gemeentedecreet,

een gemeentelijke volksraadpleging te houden omtrent de volgende vra(a)g(en):

Op initiatief van volgende perso(o)n(en): (naam, voornamen, geboortedatum en woonplaats vermelden)

Een volksraadpleging op verzoek van de inwoners van de gemeente moet worden gesteund door ten minste 10 % van de inwoners in gemeenten met minstens 30.000 inwoners. Op 1 december 2011 telde Sint-Niklaas 72.888 inwoners.

Naam en voornamen	Geboorte- datum	Woonplaats	Handtekening
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

