

# Jaarverslag 2014

OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS



# **OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS**

## **JAARVERSLAG 2014**

**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](mailto:ombudsdienst@sint-niklaas.be)

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



# Inhoudstafel

## DEEL I - WERKING

I.1. – Werking Ombudsdienst: Algemeen .....	5
Taken, opdrachten en bevoegdheden .....	5
Organisatie van de ombudsdienst .....	6
Samenwerking.....	6
I.2. – Werking ombudsdienst: Activiteitenverslag .....	8
Klantendienst .....	8
Projectwerking .....	8
Netwerking .....	8
En verder .....	9
Evaluatie ombudswerking – aandachtspunten.....	9
Blik op de toekomst.....	10

## DEEL II - ALGEMENE TRENDS EN SIGNALLEN

II. Algemene trends en signalen .....	15
Gerichte informatie bij het gevoerde beleid creëert duidelijke verwachtingen.....	15
De stad als eerste aanspreekpunt.....	16
Overlast? .....	17

## DEEL III - 2014 IN CIJFERS

III.1. Cijfers meldpunt .....	21
Hoe neemt men contact? (in %) .....	22
Waar komen de meldingen vandaan?.....	22
Welke diensten behandelen de meldingen? (in %).....	23
Waarover gaan de meldingen? .....	24
Over welke straten en stadsgebouwen komen er meldingen voor openbare werken? ....	24
Conclusies.....	27
III.2. Cijfers ombudsdienst .....	28
1. Contacten .....	28
2. Onmiddellijke dienstverlening.....	29

Wijze van contactname .....	29
Geografische spreiding .....	29
Interne onmiddellijke dienstverlening .....	30
Externe onmiddellijke dienstverlening .....	30
Voorbeelden .....	31
Conclusie .....	33
3. Ombudsdossiers .....	34
Procedure klachtendossier .....	34
Aanbevelingen .....	38
Rapportering .....	38
Schematische voorstelling klachtenbehandeling .....	39
De klachten .....	40
4. Conclusies .....	50

#### DEEL IV - BIJLAGEN

Bijlage 1: dossiers (deels) gegrond en (deels) gegrond maar hersteld .....	53
Bijlage 2: Dossier 'signaal' en dossiers met aanbevelingen bij andere beoordelingen ....	47
Bijlage 3: reglement participatie van de burger en klachtenbehandeling .....	59

## Voorwoord

2014 was het eerste volledige werkjaar voor de ombudsdienst sinds de heropstart in april 2013. Toch is de inwerkperiode nog niet voorbij. De stad Sint-Niklaas en het OCMW van Sint-Niklaas zijn immers geen organisaties die je op een jaar kent. Om de verschillende diensten te leren kennen en vertrouwd te raken met hun werkwijzen, hun 'diensten', hun procedures en processen moet de nodige tijd geïnvesteerd worden. Bovendien zijn beide organisaties volop in verandering. Binnen de stad lopen een heel aantal ingrijpende veranderingstrajecten. En samen met het OCMW is er het synergie-project, wat inhoudt dat bepaalde diensten van stad en OCMW zeer nauw samenwerken of zelfs volledig samensmelten.

Een ander aspect is de gewijzigde invulling van de functie van ombuds tegenover vroeger. De ombudsvrouw bewaart haar onafhankelijke positie ten opzichte van de organisatie, maar is toch ook nauwer betrokken in de organisatie(ontwikkeling). Door ook hier de zaken te bekijken door een "ombudsbril", kan de ombudsvrouw vanuit deze nieuwe insteek een meer proactieve rol spelen.

Zelfs na twee jaar blijft het dus toch nog een beetje zoeken naar de juiste werkwijze, om de ombudsdienst weer volwaardig uit te bouwen, na een periode van volledige stilstand. Maar er zijn wel al verschillende stappen gezet in de goede richting. Dit wordt beschreven in dit jaarverslag, waarna een blik op de toekomst geworpen wordt. De werking van de ombudsdienst wordt eveneens nog even toegelicht.

Daarnaast wordt uiteraard ook uitvoerig stilgestaan bij de verschillende dossiers die door de ombudsdienst werden behandeld in de loop van 2014 en de signalen die hieruit te filteren zijn.

Naast de signalen en trends die af te leiden zijn uit de ombudsdossiers worden ook de meldingen onder de loep genomen. Dit zijn misschien (nog) geen klachten, maar er is wel waardevolle informatie uit te putten waar een organisatie mee aan de slag kan. Immers, een kwaliteitsvolle dienstverlening is de beste "preventie" van klachten...

Sofie Anthuenis  
Ombudsvrouw

Mei 2015





DEEL I:

WERKING OMBUDSDIENST





## I.1. – Werking Ombudsdienst: Algemeen

### ***Taken, opdrachten en bevoegdheden<sup>1</sup>***

De ombudsvrouw behandelt klachten volgens de bepalingen van het reglement. Zij is onafhankelijk en onpartijdig en staat zo garant voor een objectieve, neutrale en vertrouwelijke behandeling van klachten. Tijdens het onderzoek naar de klacht treedt de ombudsvrouw bemiddelend op waar mogelijk en tracht zij de standpunten te verzoenen om tot een oplossing te komen. Zij beoordeelt de klacht en kan aanbevelingen formuleren om een herhaling van klachten te voorkomen. Zo kan de ombudsvrouw via individuele klachten structurele tekortkomingen blootleggen. Eenmaal per jaar rapporteert de ombudsvrouw rechtstreeks aan de gemeenteraad met een publiek jaarverslag.

In het reglement participatie en klachtenbehandeling is ook de jaarlijkse rapportering over de meldingen opgenomen als een taak voor de ombudsdienst. Het is de bedoeling om op termijn 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 dienen om structurele aanbevelingen te formuleren naar het beleid en naar de diensten.

De ombudsvrouw is bevoegd voor de behandeling van klachten in verband met de handelingen en werking van het stadsbestuur, de brandweer<sup>2</sup> en personen die werken onder de verantwoordelijkheid van het stadsbestuur en de brandweer. De ombudsdienst staat ook in voor de tweedelijnsklachtenbehandeling voor het OCMW van Sint-Niklaas, de Sint-Niklase Maatschappij voor Huisvesting (SNMH) en de politie, voor zover de klachten betrekking hebben op de opdrachten van de administratieve politie. Deze bevoegdheid kan steeds verder uitgebreid worden naar andere lokale besturen of instanties als hiertoe een samenwerkingsprotocol wordt afgesloten.

De ombudsvrouw kan beslissen een klacht niet te behandelen als de identiteit van de klager onbekend is of als de klacht betrekking heeft op feiten en gedragingen die zich voordeden meer dan één jaar voor de klacht. Als de negatieve gevolgen van deze feiten of gedragingen pas tot uiting komen nadat een jaar verstreken is, kan de klacht wel in behandeling genomen worden.

De ombudsvrouw is niet bevoegd voor klachten over:

- 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 stadbestuur;
- handelingen die buiten de bevoegdheidssfeer vallen van de instanties waarvoor de ombudsdienst bevoegd is;

---

<sup>1</sup> Het volledige reglement is terug te vinden in de bijlagen.

<sup>2</sup> Vanaf 2015 maakt de brandweer Sint-Niklaas deel uit van de Brandweerzone Waasland. Deze valt dan niet langer onder de bevoegdheid van de ombudsvrouw.

- 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;
- aangelegenen waarvoor de klager het initiatief nam tot een burgerlijke rechtstvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld.

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen of als de ombudsvrouw niet bevoegd is, brengt zij verzoeker hiervan op de hoogte en licht zij toe waarom de klacht niet in behandeling genomen wordt. Indien mogelijk verwijst de ombudsvrouw gericht door naar de bevoegde instanties. Omdat klachten en boodschappen waarvoor de ombudsvrouw niet bevoegd is ook een signaalfunctie kunnen hebben, worden deze wel geregistreerd, geanalyseerd en eventueel overgemaakt aan de bevoegde instantie.

### ***Organisatie van de ombudsdienst***

De ombudsdienst van de stad Sint-Niklaas is een eenmansdienst die rechtstreeks onder de gemeenteraad ressorteert. Een eenmansdienst is per definitie beperkt in haar mogelijkheden tot permanentie, maar de ombudsvrouw probeert de ombudsdienst zo bereikbaar en beschikbaar mogelijk te houden. De nieuwe locatie van de ombudsdienst (zie verder) speelt hier ook op in. Het bureau is makkelijk bereikbaar en zeer nabij, maar kan toch de nodige discretie garanderen.

Er zijn geen vaste spreekuren, doorgaans is de ombudsvrouw zoveel mogelijk aanwezig tijdens de openingsuren en kan iedereen dus vrij bij de ombudsdienst binnenlopen. Maar om zeker te zijn dat de ombudsvrouw de nodige tijd kan uittrekken of dat burgers niet voor een gesloten deur staan, wordt bij voorkeur op afspraak gewerkt. Bij afwezigheid van de ombudsvrouw kunnen mensen terecht bij de klantendienst of infobalie, waar men een boodschap kan aannemen. Wie zijn klacht enkel wil doorgeven aan de ombudsdienst kan zijn contactgegevens achterlaten zodat de ombudsvrouw terug contact kan opnemen. Wie zijn contactgegevens liever niet achterlaat en liever zelf terug contact opneemt, kan bij de infobalie of klantendienst informeren wanneer de ombudsvrouw aanwezig is en de nodige contactgegevens krijgen.

### ***Samenwerking***

De ombudsdienst is een onafhankelijke dienst, maar moet beroep kunnen doen op de diensten van stad, OCMW, ... om haar taken en opdrachten goed te kunnen vervullen. Om te kunnen bemiddelen is een goede verstandhouding met de betrokken diensten cruciaal, zonder dat dit evenwel de objectiviteit en neutraliteit van de ombudsvrouw in de weg mag staan. Ook tijdens het onderzoek naar een klacht moet de ombudsvrouw kunnen rekenen op de medewerking van de diensten om haar de nodige informatie te verschaffen. Over het algemeen vormt dit geen probleem in Sint-Niklaas. Meestal verlopen de contacten met de diensten op een vlotte en aangename manier, ondanks de onmiskenbaar negatieve connotatie rond het begrip "klacht". Er wordt wel eens gezegd dat elke klacht een geschenk is. Dit is een

cliché waar een zekere grond van waarheid in zit, maar dit wordt meestal niet zo ervaren door degene tegen wie de klacht gericht is. Toch is het duidelijk dat meestal vanuit een positieve, constructieve houding bereidwillig meegewerkt wordt in de onderzoeken van de ombudsvrouw. En dit is een goede zaak. Zoals gezegd is die medewerking noodzakelijk om een klacht goed te kunnen onderzoeken. En het is zo dat klachten belangrijke informatie kunnen opleveren voor een organisatie (verbeterpunten detecteren, herhaling van klachten proberen voorkomen...) en zo kunnen beschouwd worden als “gratis advies”.

Belangrijk is dat een onderzoek van een klacht niet als prioriteit heeft een “schuldige” te zoeken om deze dan met de vinger te wijzen. De prioriteit moet liggen in het doordringen tot de kern van het probleem, dit te analyseren en te proberen hieruit de nodige conclusies en aanbevelingen te filteren. Een negatieve benadering kan ertoe leiden dat men klachten of fouten probeert te verdoezelen. Een constructief uitgangspunt daarentegen, bevordert een positieve houding vanuit de betrokken diensten. Ook voor de verzoekers zelf is het trouwens meestal belangrijker dat hun probleem wordt opgelost en dat geprobeerd wordt herhaling hiervan te vermijden, dan dat iemand als schuldige wordt aangewezen. En dat is een goede zaak, wil een bemiddeling kans op slagen hebben.

De contacten met de klachtenbehandelaar van het OCMW zijn altijd zeer vlot verlopen. Er is een goede informatiedoorstroming en een vlotte wederzijdse doorverwijzing. Omdat de huidige klachtenbehandelaar een andere functie opneemt binnen het OCMW, wordt vanaf 2015 de eerstelijnsklachtenbehandeling binnen het OCMW anders georganiseerd. In de behandeling van tweedelijnsklachten verandert er niets, deze blijven de bevoegdheid van de ombudsvrouw.

Ook over de samenwerking met de huisvestingsmaatschappij en de politie zijn er geen opmerkingen te formuleren.

## **I.2. – Werking ombudsdienst: Activiteitenverslag**

De ombudsdienst behandelt en onderzoekt klachten en staat in voor de rapportering over klachten en meldingen. Maar de ombudsdienst doet meer dan enkel dat. In het volgende hoofdstuk wordt beschreven wat de ombudsfunctie concreet allemaal inhield het voorbije jaar, wat de tijdsbesteding was van de ombudsvrouw, een jaarverslag in de strikte zin van het woord dus. Naar aanleiding van dit activiteitenverslag, worden ook enkele aandachtspunten m.b.t. de ombudsfunctie geformuleerd en wordt een blik op de toekomst geworpen.

### ***Klantendienst***

In 2014 had de ombudsvrouw nog steeds haar bureau bij de klantendienst. Dit was verre van ideaal, maar het betrof een tijdelijke oplossing. Vanaf februari 2015 beschikt de ombudsvrouw over een apart, makkelijk te bereiken bureau. De huisvesting bij de klantendienst gecombineerd met problemen in de personeelsbezetting van de klantendienst zorgden er in 2014 echter voor dat burgers nog te vaak bij de ombudsvrouw terecht kwamen voor meldingen. De locatie van de ombudsdienst maakte het moeilijk om de ombudsdienst duidelijk te profileren. Bovendien gaf dit een fout signaal aan de burger en zorgde dit ervoor dat het eigenlijke ombudswerk soms in het gedrang kwam. Aangezien de ombudsvrouw instaat voor de coördinatie van de meldingen, stuurt zij de klantendienst (inhoudelijk) aan op vlak van de meldingen. Voor het overige is het diensthoofd communicatie de leidinggevende van de klantendienst.

### ***Projectwerking***

Daarnaast neemt de ombudsvrouw meer dan vroeger ook een proactieve rol op. Dit komt duidelijk tot uiting in projectwerking. In de stad zijn verschillende projecten lopende, een aantal van deze projecten zijn grootschalig en ingrijpend, zowel voor de inwoners als voor de personeelsleden van de stad. Net zoals in 2013, is de ombudsvrouw in 2014 bij 2 concrete projecten nauwer betrokken geweest: het project dienstverlening en het project FacilSyn. Het project dienstverlening houdt in dat de stad de dienstverlening in het stadhuis en de deelgemeentehuizen wil verbeteren en klantvriendelijker wil maken. Een goed uitgebouwd onthaal en een goed uitgebouwde loketwerking moeten zorgen voor een kwaliteitsvol en eenvormig aanbod van de diensten en voor een dienstverlening op maat van de burger. De ombudsvrouw is gevraagd om in een aantal werkgroepen van dit project te participeren. Het andere project, FacilSyn, betreft de implementatie van een softwarepakket voor facility management, dat ook gebruikt wordt voor de registratie en opvolging van meldingen m.b.t. openbaar domein. Gezien de link met de meldingen en dus de link met de klantendienst, is ook hier de ombudsvrouw betrokken geweest bij de voorbereiding van de opstart van dit nieuwe pakket en de opvolging nadien op vlak van meldingen.

### ***Netwerking***

De ombudsdienst in Sint-Niklaas is een eenmansdienst, maar de ombudsvrouw kan een beroep doen op een netwerk van andere ombudslui. Zo is er POLO, het permanent overleg van lokale ombudslui, waarin de ombudsdiensten van Gent, Antwerpen, Brugge, Mechelen en Sint-Niklaas vertegenwoordigd zijn, evenals de (vroegere) ombudsdienst van Puurs. Op 17 januari,

20 juni en 17 november heeft POLO samen vergaderd. Op 11 juni was de ombudsvrouw aanwezig op de officiële opening van de nieuwe locatie van de ombudsdienst in Antwerpen. Ook zijn er veelvuldige tussentijdse contacten, meestal via mail. In POLO kunnen de collega-ombudsen ervaringen uitwisselen over dossiers, wordt informatie uitgewisseld en gedeeld, worden de principes van ombudswerking besproken en getoetst, enz. Omdat de ombudsvrouw de dienst alleen bemant, is dergelijk netwerk en klankbord onmisbaar.

De ombudsvrouw is ook lid van POOL, het permanent overleg van ombudslui van België. Dit netwerk groepeerde de ombudslui die België actief zijn, verdeeld over 4 sectoren: de parlementaire ombudsmannen, ombudsmannen van de (semi)publieke sector, de gemeentelijke ombudsmannen en ombudsmannen die actief zijn in de privésector. Op 6 juni organiseerde POOL een lunchdebat over klachtenbehandeling op Europees niveau door het Europees Centrum voor de Consument (ECC) en Solvit. Op 5 december vond een algemene vergadering plaats. Hier werd een toelichting gegeven over de nieuw op te richten consumentenombudsdienst en het gebruik van de sociale media in de praktijk van de ombudsmannen. Op 10 maart woonde de ombudsvrouw de receptie voor 15 jaar Vlaamse infolijn en Vlaamse Ombudsdienst bij.

### ***En verder***

De ombudsvrouw volgde een aantal interne opleidingen, voornamelijk over nieuwe softwarepakketten. Er was een werkbezoek aan de stad Genk, een interview met een student rond de ombudswerking, een toelichting bij de Seniorenantenne rond de werking van de ombudsdienst en het beheer van klachten en meldingen, ...

### ***Evaluatie ombudswerking – aandachtspunten***

In 2014 was de behandelingstermijn van de ombudsdossiers nog steeds te lang. De standaardtermijnen moesten te vaak verlengd worden en zeker de administratieve afronding van de dossiers bleef soms te lang uit. De ombudsvrouw probeert dit te ondervangen door verzoekers telefonisch te contacteren om de nodige toelichting te geven bij de beoordeling van hun dossier en zo de dossiers af te sluiten. De mensen krijgen dus wel de nodige feedback, maar in eerste instantie gebeurt dit vaak op een eerder informele manier, terwijl het soms toch aangewezen is om dit onmiddellijk formeel en schriftelijk te doen. Ook naar de diensten toe is de administratieve afronding van een dossier belangrijk.

Deze administratieve vertraging heeft een aantal belangrijke consequenties op vlak van rapportering. Momenteel blijft de rapportering voorlopig nog beperkt tot het jaarverslag. Het was de bedoeling om ook tussentijds te kunnen rapporteren, aan het college van burgemeester en schepenen en ook aan het managementteam. Dergelijke tussentijdse rapportering maakt het mogelijk om korter op de bal te spelen en is dus belangrijk voor een snelle opvolging van structurele aanbevelingen en signalen. Op deze manier kan de ombudswerking de individuele dossiers ook sneller overstijgen naar een meer structureel niveau. In 2014 ging het nog te vaak om klachtenbehandeling in individuele dossiers en te weinig om klachtenmanagement op structureel niveau. Ook de vooropgestelde tussentijdse rapportering kon in 2014 nog niet geïmplementeerd worden.

Dit alles is voornamelijk te wijten aan tijdsgebrek, waardoor er nog steeds te weinig ruimte is voor het “echte” ombudswerk. Wat zijn de oorzaken van dit tijdsgebrek? Feitelijk blijven de

elementen uit 2013 ook in 2014 nog aan de orde: het huidige concept en reglement van de ombudsdienst en de locatie van de ombudsdienst leiden tot een “onevenwicht” in de tijdsbesteding. Dit wil echter niet zeggen dat er geen evolutie merkbaar is of dat er niet gewerkt is aan het wegwerken van deze punten.

De invulling van de ombudsfunctie sinds de laatste aanpassing van het reglement in 2012 is anders dan bij de vorige reglementen het geval was. Hierdoor is er een nauwere connectie tussen de ombudsdienst en de klantendienst, tussen klachten en meldingen. Hoewel dit inhoudelijk in zekere zin wel logisch is, geeft dit in de praktijk toch een aantal problemen, nog los van het feit dat dit vragen zou kunnen oproepen rond de onafhankelijkheid van de ombudsdienst ten opzichte van de rest van de organisatie. Door een onderbezetting van de klantendienst waren er immers regelmatig permanentieproblemen, waardoor meldingen uiteindelijk vaak rechtstreeks terechtkwamen bij de ombudsvrouw of bij het diensthoofd communicatie. Hier speelde de locatie van de ombudsdienst uiteraard een grote rol, een probleem dat in februari 2015 opgelost is geraakt. In de loop van 2014 is de onderbezetting van de klantendienst aangepakt via interne mobiliteit. Ook dit is afgerond begin 2015. Gedurende het hele werkjaar 2014 was het zoeken naar manieren om deze situatie zo goed mogelijk aan te pakken, maar het was bij momenten moeilijk om de ombudswerking duidelijk af te bakenen.

Door het feit dat de ombudsvrouw de inhoudelijke opvolging van de meldingen coördineert, is zij ook betrokken geweest bij de voorbereiding van de implementatie van het software voor facility management. Dergelijke projecten zijn vaak arbeids- en tijdsinitiatief. Dit concrete project was niet anders. Er zijn vele uren voorbereiding en overleg gekropen in dit project, in verhouding feitelijk te veel. Dit heeft zeker een weerslag gehad op de werking van de ombudsdienst. Andere taken en opdrachten zijn moeten wijken voor het project FacilSyn, dat een moeizame voortgang heeft gekend. De opstart heeft uiteindelijk pas plaatsgevonden in 2015.

### ***Blik op de toekomst***

Er zijn in de loop van 2014 al een aantal belangrijk stappen gezet om de invulling van de ombudsfunctie verder af te lijnen en de werkwijze verder te verfijnen. In 2015 en de volgende jaren is het de bedoeling om op de ingeslagen weg verder te gaan. De start werd genomen door het verhuizen van de locatie van de ombudsdienst. De nieuwe locatie maakt het veel eenvoudiger om mensen een discreet en toch zeer bereikbaar kader te bieden om de ombudsdienst op te zoeken. Ook is er letterlijk meer ruimte voor de administratieve verwerking en opvolging van de ombudsdossiers.

Door de focus nog meer te richten op het ombudswerk en het administratieve aspect verder te stroomlijnen, is het de bedoeling om meer structureel te werken en korter op de bal te spelen, onder meer door een degelijke tussentijdse rapportering. Hiervoor worden een aantal concrete acties ondernomen: het reglement omtrent de behandeling van klachten en meldingen wordt aangepast. De functiekaart van de ombudsvrouw wordt aangepast en in overeenstemming gebracht met het organogram. De beheersovereenkomst met het OCMW wordt aangepast. Zo wordt de positie van de ombudsfunctie in de organisatie gaandeweg duidelijker afgebakend en verder verfijnd, wat de ombudsvrouw moet toelaten om haar eigen functie en werking

duidelijker af te bakenen. Vervolgens kan dan gewerkt worden aan een duidelijke profilering van de ombudsdienst, gekoppeld aan de nodige communicatie hierover.

Ook moet het administratieve proces rond de behandeling van klachtendossiers terug bekeken worden, evenals de mogelijkheden die software op dit vlak te bieden kan hebben, met de bedoeling efficiënter te kunnen werken en zo tijdswinst te boeken. Uiteindelijk moet dit leiden tot een meer evenwichtige tijdsbesteding.

Conclusie? Er is ontegensprekelijk vooruitgang geboekt, maar er is nog veel werk aan de winkel. De knelpunten die na de heropstart van de ombudsdienst in 2013 naar boven zijn gekomen, zijn nog niet helemaal of zelfs helemaal niet weggewerkt, o.a. omwille van een aantal externe factoren, zoals de problemen met het pakket FacilSyn. In 2015 moet verder gewerkt worden in de richting van het 'uitzuiveren' van de ombudswerking en moet verder bekeken worden hoe de werking efficiënter kan verlopen. Dit moet ervoor zorgen dat meer tijd beschikbaar is, zodat de behandelingstermijn van de dossiers ingekort kan worden, de administratieve achterstand weggewerkt kan worden, de rapportering meer regelmatig kan gebeuren en er meer ruimte vrij komt voor andere aspecten van de ombudswerking die tot nu toe te weinig aan bod gekomen zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om de meer structurele aspecten van het klachtenbeheer (opvolging van de aanbevelingen), de verdere bekendmaking van de ombudsdienst, enz. Het is belangrijk om hierbij voor ogen te houden dat dit slechts stap voor stap kan gebeuren. Het is een (langzaam) proces, dat niet overhaast mag worden en waarbij de ene fase de ruimte en mogelijkheid moet creëren voor de volgende fase.







DEEL II:

## ALGEMENE TRENDS EN SIGNALEN



## II. Algemene trends en signalen

In deel III van dit jaarverslag worden de cijfers van de ombudswerking 2014 toegelicht. Dit zijn de ombudsdossiers (klachten) met hun beoordeling en eventuele aanbevelingen, maar ook de onmiddellijke dienstverlening en, voor de eerste keer, de cijfers van het meldpunt. Voorafgaand wordt in dit deel bekeken welke algemene trends en signalen er te halen zijn uit al deze informatie.

### ***Gerichte informatie bij het gevoerde beleid creëert duidelijke verwachtingen***

Communicatie naar de burger is een belangrijk aandachtspunt in de stad. Er wordt veel gecommuniceerd, via verschillende kanalen (nieuwsbrieven, website, Stadschroniek, themabrochures, stadstelevisie, ...). Er is promotie rond evenementen, er zijn bewonersbrieven over (wegen)werken, er worden informatievergaderingen georganiseerd, ... Dergelijke (pro)actieve communicatie is belangrijk en noodzakelijk, maar het is duidelijk dat mensen de informatie niet altijd 'absorberen' als die op dat moment niet voor hen van toepassing is, niet relevant is. De nood aan informatie komt dan terug naar boven op een moment dat men deze wel nodig heeft, vaak onder de vorm van een melding of een vraag. Op zo'n moment is er nood aan extra duiding. Het is dan ook belangrijk om een goede manier uit te werken om hiermee om te gaan. Men is zich hier bij de stad zeker van bewust, er wordt aan gewerkt om dit op de best mogelijke manier aan te pakken, wat geen eenvoudige oefening is. Het is belangrijk om een organisatie zo in te richten dat deze extra duiding een kader krijgt, waarbinnen kan gewerkt worden aan gerichte communicatie. Dit kan gericht zijn aan een persoon, als het gaat om een antwoord op een vraag of melding. Maar dit kan ook ruimer zijn als blijkt dat bepaalde vragen of meldingen blijven terugkomen, bijvoorbeeld in de vorm van een sensibiliserings- of informatiecampagne voor een specifieke doelgroep, in een specifieke buurt enz. Hiervoor moeten deze noden natuurlijk eerst gedetecteerd en duidelijk in kaart gebracht kunnen worden. Om dit mogelijk te maken is een goede en relevante rapportering vanuit de meldingen noodzakelijk. Deze rapportering kan dan weer enkel bekomen worden als hiervoor de juiste instrumenten voorhanden zijn.

De antwoorden of informatie die via deze gerichte communicatie worden gegeven, moeten gekaderd worden in het beleid. Door dit ruimer te bekijken kan extra toelichting gegeven worden bij het gevoerde beleid, bij de gemaakte beleidskeuzes. Dergelijke duiding is altijd van belang, maar zeker in een "besparingsklimaat". Mensen hebben soms het gevoel dat bepaalde beslissingen enkel en alleen omwille van besparingen genomen worden. Op zo'n momenten is extra informatie dus belangrijk. Een bestuur maakt beleidskeuzes, móet deze ook maken. Maar soms kan de burger hier pas begrip voor opbrengen, als ze weten wat aan de basis van deze keuzes ligt. De stad stelt wel beleidsplannen ter beschikking, maar soms moeten deze concreet 'vertaald' worden naar de burger. Zo krijgt de burger een beter beeld van wat hij wel of niet kan verwachten van de stad. Hierin ligt ook een kans om meer betrokkenheid te creëren bij de bevolking en de tevredenheid te verhogen. Om ontevredenheid te voorkomen is het immers zeer belangrijk om in te spelen op de verwachtingen van burgers. Tevredenheid kan omschreven worden als het verschil tussen de verwachtingen en de perceptie van de burger. Er is de objectieve kwaliteit van dienstverlening. Op basis van zijn perceptie 'vertaalt' de burger deze naar een subjectieve kwaliteit (gepercipieerde kwaliteit). Deze wordt dan getoetst aan de vooropgestelde

verwachtingen (gewenste kwaliteit). En deze toetsing bepaalt de mate van tevredenheid.<sup>3</sup> Duidelijke en realistische verwachtingen zijn dus zeer bepalend voor de tevredenheid van de burger.

### ***De stad als eerste aanspreekpunt***

Dat het belangrijk is om in te spelen op de verwachtingen blijkt onder andere uit het feit dat de mensen de stad als eerste aanspreekpunt (blijven) beschouwen. De maatschappij wordt steeds complexer. Voor sommige mensen wordt het té complex, zij lopen het risico uit de boot te vallen. De verwachtingen nemen steeds toe, in beide richtingen: van de burger naar de overheid, maar ook andersom. De verschillende overheden verwachten meer van de burger. Waar mensen vroeger (klassiek) al eens van het kastje naar de muur gestuurd werden, riskeren ze nu soms zelfs niet eens meer bij het “kastje” te geraken. Vele vormen van dienstverlening (inclusief die van de overheid) worden steeds moeilijker toegankelijk. Denk maar aan anonieme callcenters en klantendiensten, telefonische keuzemenu's, verplichte digitale contactname, ... De toegankelijkheid en bereikbaarheid worden steeds verder beperkt, bij sommige instanties is dit zelfs een bewuste strategie. Ook worden mensen verondersteld perfect te weten welke procedures ze moeten volgen, welke stappen ze moeten zetten. Dit is echter niet altijd vanzelfsprekend. Sommige vormen van dienstverlening heb je maar een paar keer in je leven nodig. Dan is het logisch dat je er niet zo mee vertrouwd bent, dit in tegenstelling tot de bevoegde diensten en instanties, voor wie dit dagelijkse kost is.

Wie niet mee wil of kan, heeft pech. Het gevolg hiervan is echter dat deze mensen hun rechten niet kunnen doen gelden. Dit komt zeer vaak tot uiting bij de externe onmiddellijke dienstverlening. Dit is een duidelijk signaal aan de overheid en zeker aan de lokale overheid. Deze laatste staat het dichtste bij de burger en is nog steeds zeer toegankelijk en bereikbaar, via verschillende kanalen. Het is dan ook belangrijk deze toegankelijkheid en bereikbaarheid te bewaken en ervoor te zorgen dat de burger beroep kan doen op kwalitatieve, volledig digitale dienstverlening voor wie wil en kan, maar dat ook de andere kanalen toegang geven tot gelijkwaardige dienstverlening.

Het stadsbestuur blijft dus voor velen de 'basisoverheid' en fungeert als dusdanig als aanspreekpunt. Dat bepaalde zaken onder de bevoegdheid van een andere overheid of instantie vallen, is niet altijd voor iedereen duidelijk. Sommigen hebben hieraan gewoon geen boodschap of vinden dat dit niets ter zake doet. Zij gaan ervan uit dat wat zich afspeelt op het grondgebied van de stad, relevant en belangrijk is voor de stad (“de stad moet dit toch weten?”). Dit komt duidelijk naar boven wanneer het gaat over nutsmaatschappijen (dit is ook merkbaar in de meldingen en de onmiddellijke dienstverlening) of bijvoorbeeld het Vlaams Gewest. De stad moet bepalen hoe zij de rol van aanspreekpunt wil vormgeven om zo mensen duidelijk te kunnen informeren voor welke dienstverlening men al dan niet bij de stad terecht kan.

---

<sup>3</sup> Frankie Schram (ed.), Klachtenmanagement. Handboek voor openbare besturen (Afl. 20, september 2012), II. C. Stappen van een klachtenbehandelingsstelsel en een klachtenmanagementsysteem, p. 6-7.

## **Overlast?**

Een laatste vaststelling is het feit dat er vaak sprake is van “overlast”. Ook in de stadsmonitor worden verschillende vormen van overlast of hinder getoetst: lawaaihinder in de buurt, hinder door zwerfvuil, sluikestort, onaangepaste snelheid van het verkeer in de buurt, ... Voor een aantal van deze scoort Sint-Niklaas hoger dan gemiddeld tot zelfs het hoogste. Dit is bijvoorbeeld het geval voor lawaaihinder door verkeer, onaangepaste snelheid van verkeer in de buurt en hinder door trillingen. Deze signalen moeten grondig geanalyseerd worden en, waar mogelijk, aangepakt. Een burger die hinder ondervindt, moet gehoor kunnen vinden bij de stad. Deze burger mag ook niet het gevoel hebben afgewimpeld te worden of met de vinger gewezen te worden omdat hij overlast meldt.

Anderzijds is het soms moeilijk om overlast duidelijk te definiëren. Vanaf welk moment is er sprake van overlast? Zal men bepaalde situaties sneller dan vroeger als ‘hinderlijk’ bestempelen? Het lijkt wel alsof het samen-leven steeds moeilijker wordt. De burger wordt mondiger en wordt zich meer bewust van zijn rechten. Dit is een goede zaak op zich, maar jammer genoeg gaat diezelfde burger soms voorbij aan het feit dat die rechten er voor iedereen zijn. Er is bij momenten weinig begrip voor mensen die op een andere manier leven, terwijl men zelf wel de vrijheid wil om te leven zoals men wil. Maar zo werkt het natuurlijk niet, de een zijn vrijheid eindigt waar die van een ander begint. Het is een mes dat aan twee kanten snijdt.

Het gaat in bepaalde gevallen zelfs zover dat bij problemen in de buurt (bv. overlast door spelende kinderen), bewoners elkaar soms zelfs niet meer persoonlijk aanspreken, maar dat men enkel aan de stad vraagt om “er iets aan te doen”. Vanuit de stad is dit binnen de huidige organisatie echter niet altijd zo eenvoudig, het is moeilijk om dit aan een bepaalde dienst toe te wijzen. Het gevolg is dat vaak veel diensten hier wel mee bezig zijn (en vaak ook leden van het bestuur hiervoor bevraagd worden door de burger), maar dat niemand de leiding of verantwoordelijkheid voor dergelijke problematieken opneemt of kan opnemen omdat hiervoor de ruimte ontbreekt. En daardoor komt een structurele oplossing moeilijk tot stand. In andere steden en gemeenten werkt men vaak met specifieke projecten voor de aanpak van deze problematiek, zoals burens- of buurtbemiddeling. Hierbij probeert men met de verschillende partijen een dialoog aan te gaan om zo tot een oplossing te komen. Dit is mogelijk een zeer interessante piste om dergelijke problematiek aan te pakken.





DEEL III:

2014 IN CIJFERS



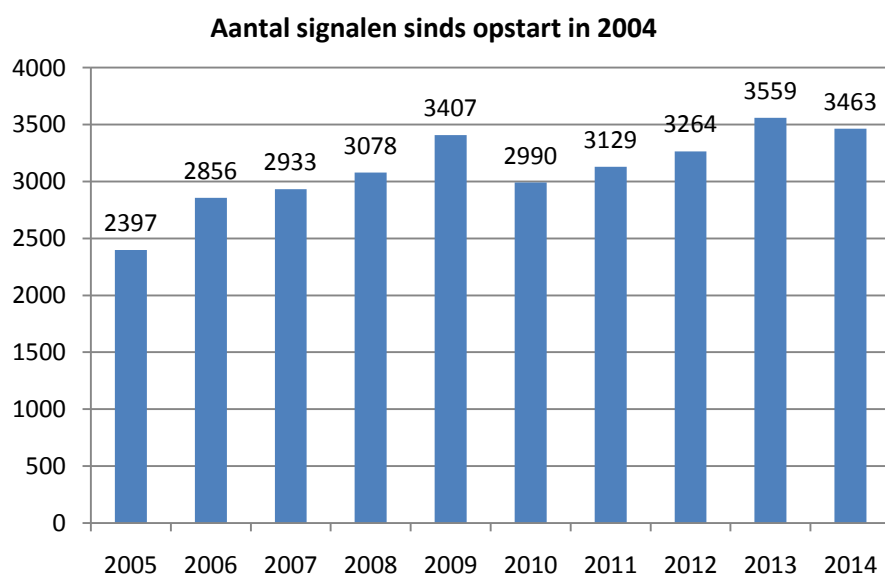


## III.1. Cijfers meldpunt

Tot en met 2013 werden de cijfergegevens van het meldpunt opgenomen in het algemene jaarverslag van de stad. Vanaf 2014 is dit niet meer het geval omdat wordt overgeschakeld naar rapportering in het kader van de Beleids- en Beheerscyclus (BBC). Om toch een inzicht te krijgen in de meldingen die de stad heeft ontvangen en mogelijke signalen die hieruit afgeleid kunnen worden, worden de cijfers m.b.t. meldingen vanaf 2014 mee opgenomen in het jaarverslag van de ombudsdienst. Aangezien meldingen vanaf 2015 op een andere manier geregistreerd worden door de invoering van het nieuwe softwarepakket FacilSyn, zal de rapportering er dan anders uitzien. Voor 2014 worden de cijfers nog een laatste keer in hun vertrouwde vorm weergegeven.

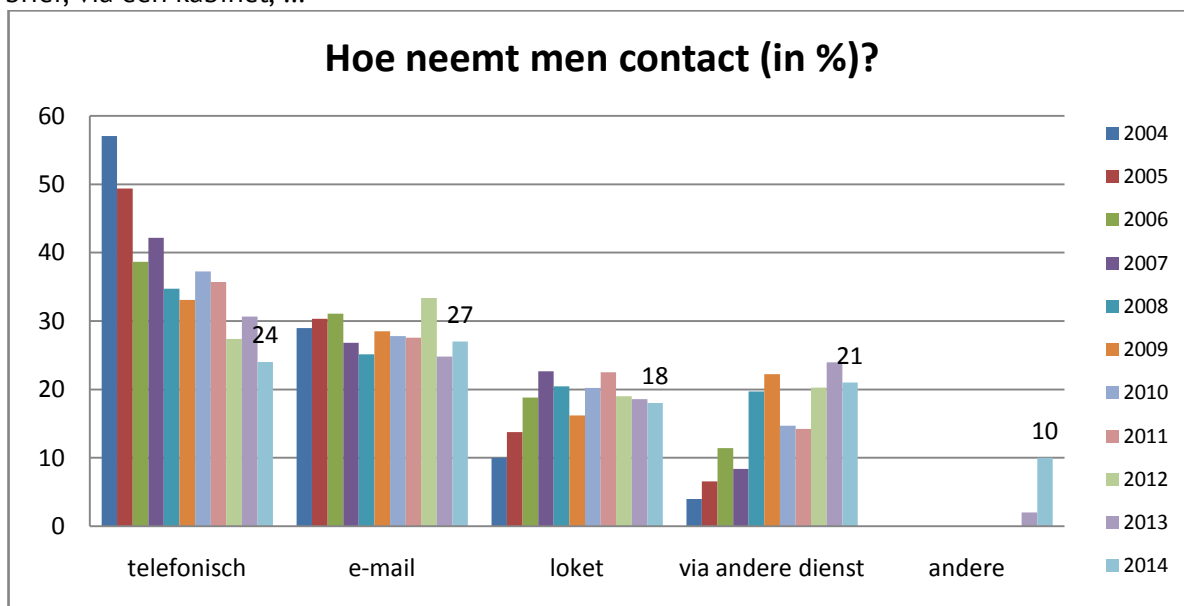
De cijfers over de meldingen geven een algemeen beeld van de meldingen over de jaren heen, maar blijven toch enigszins beperkt. Zeer gedetailleerde informatie is hier niet uit te halen. Normaal gezien zal het invoeren van de nieuwe software ook tot gevolg hebben dat er meer gedetailleerd kan gerapporteerd worden over de meldingen, om zo meer gerichte, relevante beleidsinformatie hieruit te kunnen filteren.

Alle meldingen, suggesties en informatievragen worden sinds 2004 centraal geregistreerd door het meldpunt, een cel binnen de klantendienst. Afhankelijk van het onderwerp en de behandelende dienst worden deze geregistreerd in 2 verschillende pakketten. In 2014 werden in totaal 3.463 signalen geregistreerd. Dit is een lichte daling tegenover 2013. Hiermee wordt de stijgende lijn van het aantal meldingen sinds 2010 onderbroken. Het gaat hier wel enkel om geregistreeerde meldingen. Vaak worden klantencontacten niet geregistreerd, omdat de melding onmiddellijk opgelost kan worden of omdat het eigenlijk om een informatievraag gaat die onmiddellijk beantwoord kan worden. De niet-geregistreeerde klantencontacten worden niet systematisch bijgehouden.



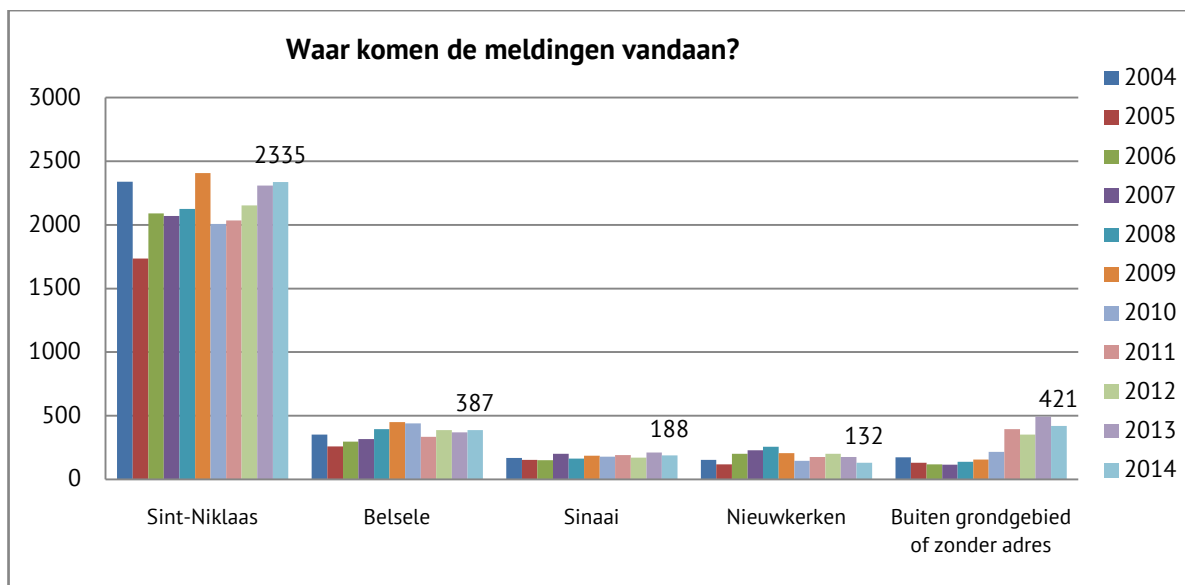
### **Hoe neemt men contact? (in %)**

Na een korte wissel in 2013, is in 2014 e-mail terug het meest gebruikte kanaal (27%), gevolgd door de telefoon (24%). Daarnaast is een lichte daling merkbaar in het aantal meldingen dat via een andere dienst bij de klantendienst terecht komt (21%). Het gaat dan bijvoorbeeld om meldingen via de politie of via de gemeenschapswachten, maar ook om meldingen van collega's op andere diensten. Meldingen via loket blijven ook populair (18% van de meldingen). Dit betekent dat in de loop 2014 toch 625 burgers persoonlijk een melding gedaan hebben bij het meldpunt in het stadhuis. 'Andere' staat voor meldingen per brief, via een kabinet, ...



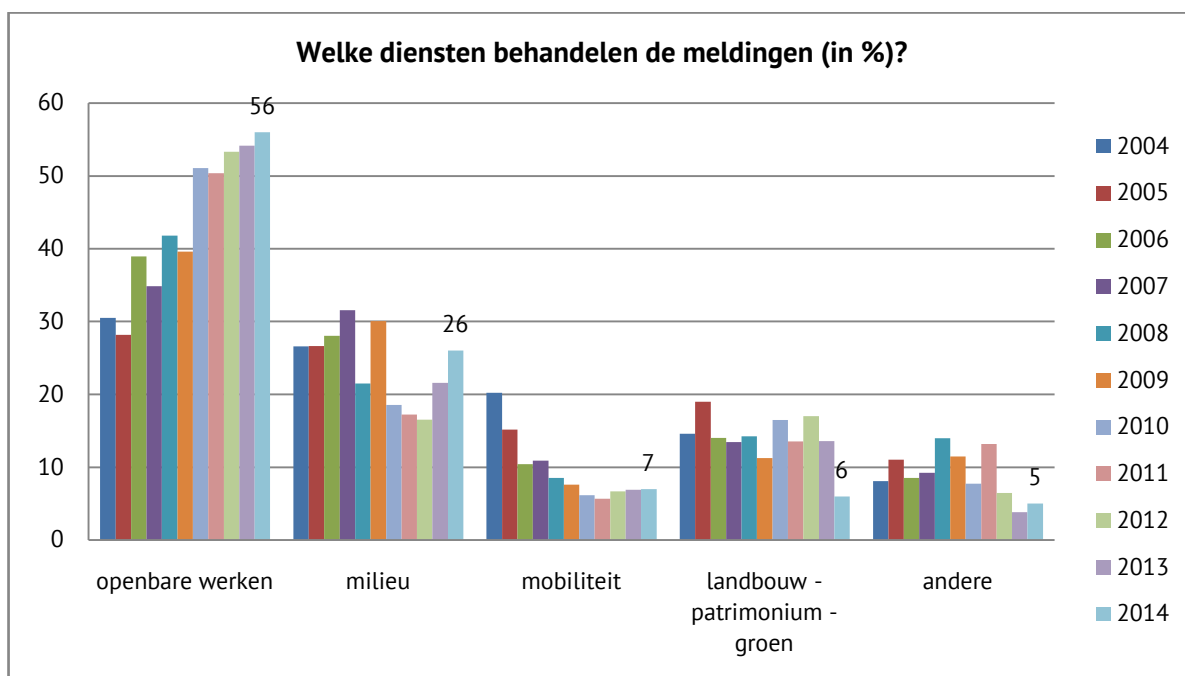
### **Waar komen de meldingen vandaan?**

De geografische spreiding blijft min of meer deze als de voorgaande jaren. Het overgrote deel van de melders, ruim 67%, woont in Sint-Niklaas.



### Welke diensten behandelen de meldingen? (in %)

De meeste meldingen, ruim 56%, hebben betrekking op het openbaar domein en komen terecht bij de dienst openbare werken (inclusief technische dienst en dienst gebouwen en groendienst). Het aantal meldingen voor milieu is in 2014 gestegen naar 24%. De meldingen voor landbouw-patrimonium liepen terug tot 6%. Voor mobiliteit bleef het aandeel status quo met 7%.



## Waarover gaan de meldingen?

Zoals aangegeven is er in het totale aantal meldingen voor het eerst sinds jaren een daling merkbaar. Deze daling is terug te vinden in de meldingen openbaar domein, hoewel deze uiteindelijk nog meer dan de helft van het totaal aantal meldingen uitmaken. Opvallend is ook dat het aantal meldingen over werken door nutsmaatschappijen verdubbeld is, ondanks de algemene daling.

De andere meldingen gaan nog steeds in stijgende lijn, met sluikestort en reinheid openbare weg als uitschieters. De onderverdeling in beide categorieën is gebaseerd op de 2 verschillende registratiesystemen die gebruikt worden voor de meldingen.

<b>Openbare werken - groen</b>		Milieu: geluidshinder	15
Rijweg	259	Milieu: geurhinder	12
Voetpad	251	Milieu: sluikestort	359
Fietspad	83	Mobiliteit: algemeen	124
Rest weg (boordsteen, goot, riooldeksel)	129	Mobiliteit: parkeren	28
Paaltje	106	Mobiliteit: signalisatie	57
Signalisatie	38	Mobiliteit: snelheid	18
Berm	41	Mobiliteit: verkeerslichten	12
Werken door nutsmaatschappij	252	Nutsvoorzieningen	1
Riolering, waterlopen, wateroverlast	231	Onderwijs	1
Groen	259	Ongediertebestrijding	2
Andere	318	Ongediertebestrijding (ratten)	67
<b>Totaal openbare werken - groen</b>	<b>1967</b>	Openbare verlichting	75
		Openbare weg: glasbollen	3
<b>Andere</b>		Openbare weg: hondenpoep	30
Begraafplaats	8	Openbare weg: reinheid	117
Bevolking / burgerlijke stand	6	Openbare weg: straatnaamborden	3
Bouwingen	1	Openbare werken: overlast	1
Brandweer	3	Openbare werken: riolering	1
Cultuur	8	Politie	49
Economie	2	Rioolkolken / straatkolken	152
Financiën	2	Ruimtelijke planning	5
Graffiti	4	Sneeuw- en ijzelbestrijding	6
Huisvuil	25	Sport	3
Informatie	1	Straatbenaming	1
Jeugd	7	Verzekeringen	2
Landbouw en patrimonium	96	Wegen	1
Leefbaarheid	7	<b>Totaal andere</b>	<b>1496</b>
Milieu: algemeen	181		

## Over welke straten en stadsgebouwen komen er meldingen voor openbare werken?

In onderstaand overzicht worden de straten en stadsgebouwen gerangschikt volgens het aantal meldingen dat erover binnenkwam in 2014.

Grote Markt	34	Hemelaerstraat	26	Charlottelaan	
Stationsstraat	28	Begijnenstraat	23	Heistraat	22
Tereken	28	Driekoningenstraat	23	Mercatorstraat	22
Bellestraat	26	Prinses Josephine	23	Ankerstraat	18

Molenwijk	18	Leopold II-laan	8	Stillemansstraat	
Plezaantstraat	18	Meesterstraat	8	Nieuwe Baan	5
Vijfstraten	18	Moerlandstraat	8	Pater Segersstraat	5
Hoge Bokstraat	17	Populierenstraat	8	Prins Albertstraat	5
Driegaaienstraat	16	Raapstraat	8	Puiveldestraat	5
Brugskan	15	Weynstraat	8	Richard Van Britsomstraat	5
Eigenlostraat	15	Zonnestraat	8	Rootputstraat	5
Heimolenstraat	15	Antwerpse Steenweg	7	Stenenmuurstraat	5
Kalkstraat	15	Botermelkstraat	7	Tulpenstraat	5
Mispelstraat	15	Fazantenstraat	7	Van Naemenstraat	5
Veldstraat	15	Grote Baan	7	Varia Wegen	5
Breedstraat	14	Haneweestraat	7	Voskenslaan	5
Knapstandstraat	14	Kleemstraat	7	Bekelstraat	4
Koningin Fabiolapark	14	Nieuwe Molenstraat	7	Berkenlaan	4
Parklaan	14	Noordlaan	7	Corbautstraat	4
Schoolstraat	14	Prins Boudewijnlaan	7	De Gravestraat	4
Verbindingsstraat	14	Sinaaidorp	7	Dennenstraat	4
Marktstraat	13	Smisstraat	7	Destelwijk	4
Nieuwstraat	13	Ten Bos	7	Dr. Van Raemdonckstraat	4
Passtraat	13	Vrasenestraat	7	Dr. Verdurmenstraat	4
Regentiestraat	13	Watermolenstraat	7	Dries	4
Vossekotstraat	13	Bookmolenstraat	6	Eekhoornstraat	4
Schoonhoudtstraat	12	Bremstraat	6	Eikenlaan	4
Dalstraat	11	Canteclaerstraat	6	Goudenregenlaan	4
Hooimanstraat	11	Collegestraat	6	Groenstraat	4
Hulstbaan	11	Dendermondse Steenweg	6	Heihoekstraat	4
Koningin Elisabethlaan	11	Dillaartwijk	6	Hellestraat	4
Wijnveld	11	Europark-Noord	6	Hemelsbreedte	4
Beenaertwijk	10	Grote Peperstraat	6	Hertenhof	4
Ernest Claeslaan	10	Guido Gezellelaan	6	Hofstraat	4
Gasmeterstraat	10	Heidebloemstraat	6	Hoogstraat	4
Godsschalkstraat	10	Hertjen	6	Houten Schoen	4
Hoogkamerstraat	10	Kleibeekstraat	6	Hugo Verrieststraat	4
Kiernerstraat	10	Kleine Heimelinkstraat	6	Industriepark-Noord	4
Koningin Astridlaan	10	Kleine Peperstraat	6	Isengrimlaan	4
Kwakkelhoekstraat	10	Koningin Elisabethplein	6	Klapperbeekstraat	4
Leebrugstraat	10	Kuiperstraat	6	Kriekelaarstraat	4
Minderbroedersstraat	10	Nieuwkerkenstraat	6	Kuildamstraat	4
Sint-Gillisbaan	10	Paddeschootdreef	6	Lange Rekstraat	4
Stationsplein	10	Pastoor Stepmanlaan	6	Lavendelstraat	4
Stationswegel	10	Puitvoetwegel	6	Lepelhoekstraat	4
Zwaanaardestraat	10	Sint-Antoniusstraat	6	Lindenstraat	4
Belseledorp	9	Spoorweglaan	6	Lodewijk De Meesterstraat	4
Gavermolenstraat	9	Zonneken	6	Onze-Lieve-Vrouwplein	4
Hendrik Consciencestraat	9	Arkestraat	5	Pastoor Copstraat	4
Hoveniersstraat	9	Bosstraat	5	Pastoor De Meerleerstraat	4
Industriepark-West	9	Brandstraat	5	Prins Karelstraat	4
Luitentuitstraat	9	Damstraat	5	Reinaertlaan	4
Polderstraat	9	Edgar Tinelstraat	5	Slachthuisstraat	4
Puitvoetstraat	9	Europark-Zuid	5	Waasmunsterse Steenweg	4
Sparrenhofstraat	9	Gentse Baan	5	Zamanstraat	4
Tabakstraat	9	Gyselstraat	5	Zeildoekstraat	4
Truweelstraat	9	Hazewindstraat	5	Zwaluwenlaan	4
Tuinlaan	9	Hertenstraat	5	Baenslandstraat	3
Uilenstraat	9	Hoge Heerweg	5	Begraafplaats Heimolen	3
Watermolendreef	9	Hogenakkerstraat	5	Bergstraat	3
Aerschotstraat	8	Iepenstraat	5	Donkerstraat	3
Azalealaan	8	Kardinaal Cardijnlaan	5	Gentstraat	3
Frans Van Cauwelaertlaan	8	Kasteeldreef	5	Gorinchemstraat	3
Gladiolenstraat	8	Klaprozenstraat	5	Heidebaan	3
Grote Heimelinkstraat	8	Kolkstraat	5	Houtbriel	3
Hulstendreef	8	Kruisstraat	5	Jan Frans Willemsstraat	3
Joseph Lonckestraat	8	Magnoliaan	5	Kapelstraat	3
Kerkstraat	8	Mechelen-Terneuzenwegel	5	Katharinastraat	3
Landbouwersstraat	8	Monseigneur	5	Kazernestraat	3

Keizerstraat	3	Nijverheidsstraat	2	Kettermuitstraat	1
Lamstraat	3	Palingsgatstraat	2	Kinderopvang 't Mispeltje	1
Leon Scheederslaan	3	Patershoek	2	Kleine Laan	1
Lodewijk Dosfelstraat	3	Peter Benoitpark	2	Klokkendreef	1
Malpertuuslaan	3	Prins Leopoldplein	2	Klompemakersstraat	1
Mierenneststraat	3	Repelstraat	2	Kloosterlandstraat	1
Molendreef	3	Riemeersstraat	2	Kokkelbeekplein	1
Nauwstraat	3	Rode Kruisstraat	2	Kongostraat	1
Neerstraat	3	Schommelaarstraat	2	Koopcentrumtunnel	1
Omloopdreef	3	Seringenstraat	2	Kouterstraat	1
Oude Heirbaan	3	Sint-Andrieswegel	2	Kouterwegel	1
Prins Alexanderlaan	3	Sint-Rochushof	2	Leon Vermeirestraat	1
Prinses Marie-Joséstraat	3	Slagmolenstraat	2	Limietstraat	1
Rozenlaan	3	Stanislaw Maczekpark	2	Louis Paul Boonlaan	1
Schrijberg	3	Tortelduifstraat	2	Mathilde	1
Singel	3	Valk	2	Vandermeulenstraat	1
Spieveldstraat	3	Van Landeghemstraat	2	Mezenstraat	1
Van Durmestraat	3	Vinkenlaan	2	Modernadreef	1
Vermorgenstraat	3	Vlasstraat	2	Moleken	1
Vlasbloemstraat	3	Walburgstraat	2	Molenstraat	1
Vlyminckshoek	3	Westerstraat	2	Museumtuin	1
Vrouweneekhoekstraat	3	Weverstraat	2	Oude Molenstraat	1
Weimanstraat	3	William Griffithsstraat	2	Pastorijstraat	1
Westerlaan	3	Zandstraat	2	Peperstraat	1
Westerplein	3	Zeveneekhoekstraat	2	Phillippus Neridreef	1
Zakstraat	3	Zwijgershoek	2	Pieter Seghersweg	1
Albrecht Rodenbachstraat	2	Adolf Daensplein	1	Pietje Waaspad	1
Apostelstraat	2	Anthonis De Jonghestraat	1	Poelstraat	1
Arnhoutstraat	2	August De Boeckstraat	1	Puyveldewegel	1
Atomiumstraat	2	August Vermeylenstraat	1	Ransbeekstraat	1
Baron Dhanisstraat	2	Beeldstraat	1	Raoul Steppestraat	1
Beekstraat	2	Brouwershof	1	Reynaertpark	1
Bloempelderstraat	2	Bruin de Beerlaan	1	Rietvelde	1
Braemstraat	2	Buitenstraat	1	Rode Aardestraat	1
Broedersstraat	2	Burrelstraat	1	Roggeveld	1
Casinostraat	2	Cadzandstraat	1	Rolliersstraat	1
Chrysantenstraat	2	Callaertstraat	1	Romain De Vidtspark	1
Daliaweg	2	Castrohof Welzijnshuis	1	Schongaustraat	1
De Castrodreef	2	Coppelaan	1	Schuttershof	1
De Cauwerstraat	2	Dommeldreef	1	Sijsjesstraat	1
Dr. R. Haeltermanlaan	2	Drielindenstraat	1	Sint-Andriesstraat	1
Franciscuslaan	2	Edmond Meertstraat	1	Sint-Jansstraat	1
Gouden Leeuwstraat	2	Eduard Prissestraat	1	Sint-Jozefstraat	1
Hendrik Heymanplein	2	Eeckelaerthof	1	Sint-Vincentiusstraat	1
Hof van Belsele	2	Entrepotstraat	1	Speelterrein Terekenwijk	1
Kasteelstraat	2	Esdoornlaan	1	Sportcentrum De Klavers	1
Kemzekestraat	2	Felix Timmermanslaan	1	Sportcentrum De Mispelaer	1
Klokke Roelandlaan	2	Filip de Pillecynlaan	1	Spreeuwenstraat	1
Kokkelbeekstraat	2	Galgstraat	1	Stationstunnel	1
Koutermolenstraat	2	Gery Helderenbergstraat	1	Stijn Streuvelslaan	1
Kromstraat	2	Glycinenplein	1	Tassijnslaan	1
Kroonmolenstraat	2	Gustaaf De Ridderstraat	1	Theofiel Ellegierslaan	1
Kwade Plas	2	Hadewychstraat	1	Turkyen	1
Laarstraat	2	Heikant	1	Van Havermaetstraat	1
Lage Bokstraat	2	Herdersstraat	1	Vleeshouwersstraat	1
Leestraat	2	Hortensiastraat	1	Vredespas	1
Liniedreef	2	Huis Janssens	1	Vrouw Mariastraat	1
Lokerse Baan	2	Huis ten Halve	1	Wallenhof	1
Louis Francklaan	2	Jacob Van Arteveldestraat	1	Waterschootstraat	1
Luccastraat	2	Jagersdreef	1	Waterstraat	1
Mandenmakerstraat	2	Jef De Pauwstraat	1	Watertorenstraat	1
Merelstraat	2	Karekietstraat	1	Wegvoeringsstraat	1
Moortelhoekstraat	2	Kattenheistraat	1	Zeeldraaierstraat	1
Mulderstraat	2	Kerk Sint-Andreas	1	Zoetwaterstraat	1
Nachtegalenlaan	2	Kernemelkstraat	1	Zwembad	1

## **Conclusies**

Er is dus sprake van een daling in het totaal aantal meldingen, een breuk met de stijgende lijn van de voorgaande jaren. De daling situeert zich in de meldingen met betrekking tot openbaar domein, die desondanks toch nog ruim de helft van alle meldingen uitmaken. Verder valt de verdubbeling in het aantal meldingen over de nutsmaatschappijen op en de stijging van meldingen over sluikstort en reinheid van de openbare weg. Voor deze laatste vaststelling is het belangrijk mee te geven dat de wijzigingen in het systeem van afvalophaling (wijziging van de vaste ophaaldagen), de wijzigingen in de ophaalkalenders (onderverdeling in subsectoren) en strengere controles op PMD hun weerslag vinden in deze cijfers. Deze wijzigingen hebben in het begin van 2014 aanpassingen geleverd van de bevolking. Er was soms verwarring over de ophaaldata e.d., waardoor hierover meer meldingen binnenkwamen. Ook 'afgekeurde' PMD-zakken (met rode sticker) die niet terug binnengenomen werden en in het straatbeeld bleven staan, werden onder het trefwoord sluikstort geregistreerd.

Toch is het, zoals gezegd, zeer moeilijk om uit deze cijfers inhoudelijke, gegronde conclusies te trekken, aangezien de registratiegegevens hiervoor te weinig relevante informatie bieden. Het is de bedoeling om dit naar de toekomst toe te veranderen door andere registratiesystemen te gebruiken.

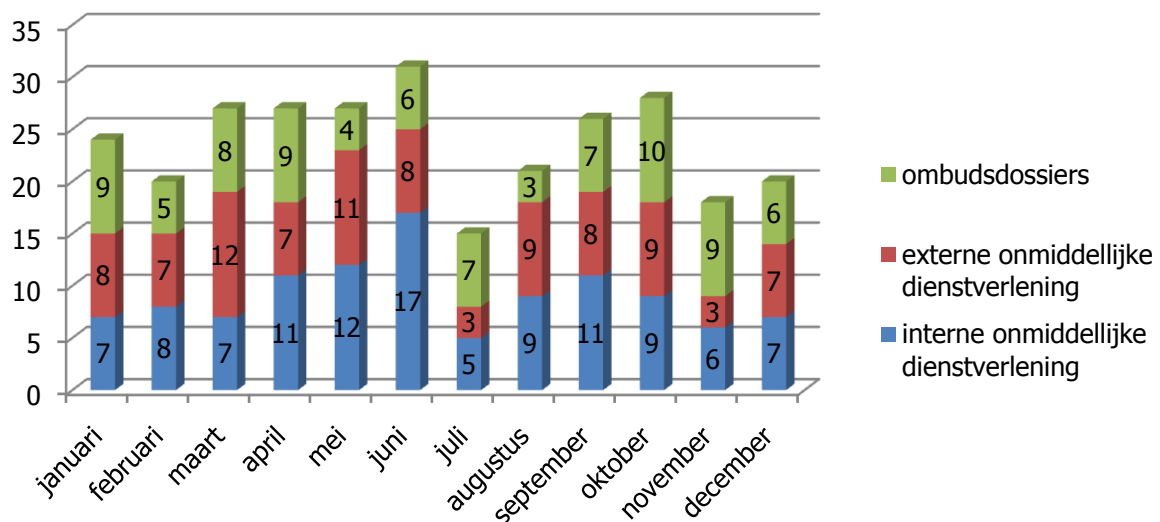


## III.2. Cijfers ombudsdienst

In de eerste plaats draait de werking van de ombudsdienst rond klachten, het ombudswerk 'pur sang': het onderzoeken van klachten, proberen bemiddelen, ... Er zijn gelukkig veel meer contacten met burgers dan dat er klachtendossiers zijn. Het gaat dan om de zogeheten onmiddellijke dienstverlening. Meer hierover is terug te vinden in het volgende hoofdstuk.

### 1. Contacten

In 2014 zijn 284 contacten geregistreerd bij de ombudsdienst. Het merendeel van deze contacten leidt niet tot een klachtendossier, maar wordt onder de noemer 'onmiddellijke dienstverlening' geplaatst. De onmiddellijke dienstverlening wordt verder opgedeeld in interne en externe onmiddellijke dienstverlening. Concreet waren er 83 klachtendossiers en 201 contacten onmiddellijke dienstverlening in 2014.



Figuur 1 - Indeling van de contacten

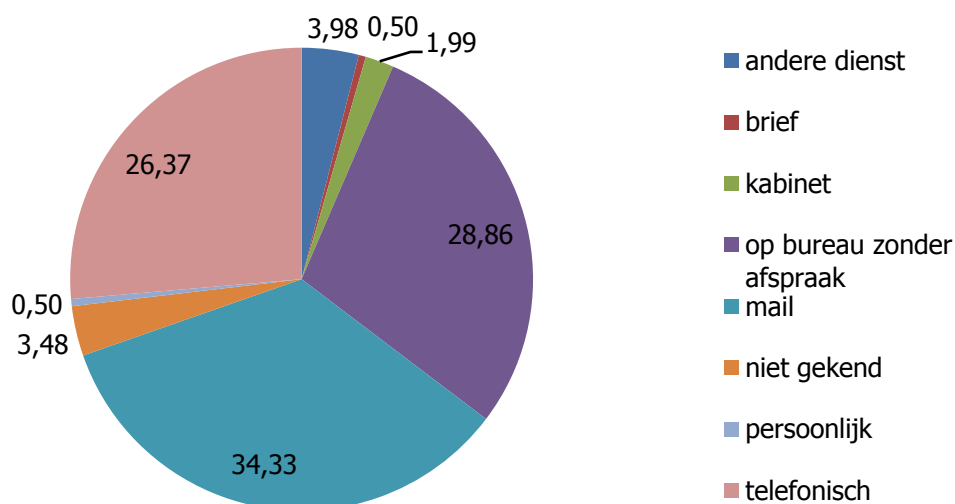
Gemiddeld zijn er ruim 23 contacten per maand tussen de burger en de ombudsdienst, met de maand juni als uitschieter met 31 contacten. In juli zijn er dan weer de minste contacten geregistreerd, namelijk 15. Dit heeft natuurlijk te maken met de verlofperiode, zowel van de ombudsvrouw als van de mensen die contact opnemen met de ombudsdienst.

## 2. Onmiddellijke dienstverlening

Wat houdt de term 'onmiddellijke dienstverlening' nu precies in? Kort gezegd zijn dit alle situaties waarin de ombudsvrouw gecontacteerd wordt, maar waarin geen ombudsdossier wordt opgestart. Het kan gaan om zeer eenvoudige vragen, die snel beantwoord kunnen worden, maar het kan ook gaan om meer complexe vragen of klachten, waarvoor er meer tijd nodig is om mensen correct te informeren of door te verwijzen. Dit wordt geïllustreerd aan de hand van enkele voorbeelden verderop in dit hoofdstuk.

### ***Wijze van contactname***

Voor de onmiddellijke dienstverlening wordt de ombudsdienst het meeste gecontacteerd via mail (ruim 34%), gevolgd door contactname op het bureau zonder afspraak (bijna 29%) en telefonisch (26%). Het kleine percentage 'niet gekend' zijn doorgaans contactnames op bureau zonder afspraak of telefonisch, waarbij de wijze van contactname niet onmiddellijk geregistreerd werd.

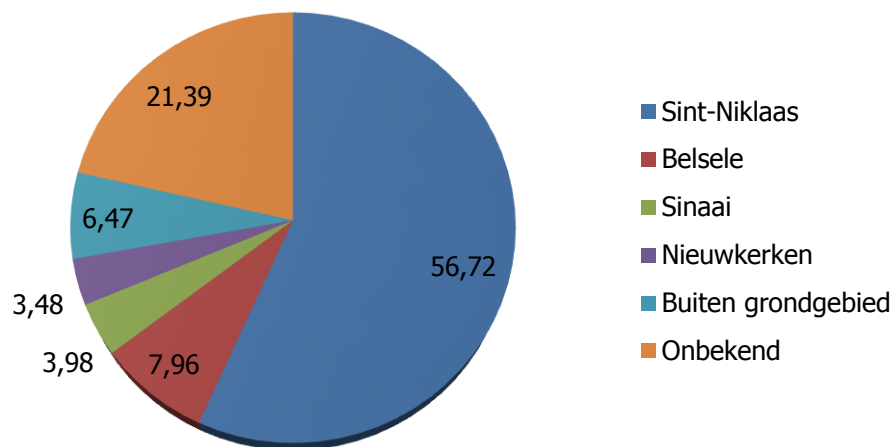


Figuur 2 - Wijze contactname (percentages)

### ***Geografische spreiding***

Als we bekijken wie de ombudsdienst contacteert in het kader van onmiddellijke dienstverlening, zien we dat het merendeel van de burgers, ruim de helft, uit Sint-Niklaas afkomstig is. Dit is een daling tegenover vorig jaar. Ook het aantal contactnames vanuit Sinaai en Nieuwkerken neemt af, respectievelijk ongeveer 4% en 3,5% tegenover 7% en 4% in 2013. Er is een toename van contactnames vanuit Belsele (van 5% naar bijna 8%) en van contactnames van buiten het grondgebied (van 5% naar ongeveer 6,5%). Ook is er een stijging voor de contactnames waarvan deze informatie niet gekend is (van 18% naar bijna 21,4%). Dit zijn vaak

vragen via mail, waarbij de burger zijn contactgegevens niet doorgeeft, of telefonische contacten waarbij niet expliciet gevraagd wordt waar de persoon in kwestie woont.



Figuur 3 - Geografische spreiding (percentages)

### ***Interne onmiddellijke dienstverlening***

Van de 201 contacten onmiddellijke dienstverlening, zijn er 109 als interne onmiddellijke dienstverlening geregistreerd, wat wil zeggen dat deze betrekking hebben op de (stedelijke) dienstverlening waarvoor de ombudsvrouw bevoegd is. Het gaat dan om een eenvoudige melding, informatievraag of eerstelijnsklacht. Dit is de reden dat er geen klachtendossier wordt opgemaakt.

Afhankelijk van het signaal kan de ombudsdienst een van volgende acties ondernemen:

1. De ombudsdienst verwijst de burger door naar de bevoegde dienst
2. De ombudsdienst maakt 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. De ombudsdienst maakt het signaal rechtstreeks over aan de bevoegde dienst. In deze gevallen zal de ombudsdienst zelf ook meestal antwoorden of feedback geven aan de burger.

In de meeste gevallen wordt doorverwezen naar de dienst mobiliteit (21 keer), vervolgens naar openbare werken/technische dienst (17 keer) en de top 3 wordt vervolledigd door de dienst milieu (12 keer). Zoals gezegd gaat het hier meestal om informatievragen of meldingen. De burger stelt de vraag dan vaak aan de ombudsdienst omdat ze niet helemaal zeker zijn bij welke dienst ze precies moeten zijn. De ombudsdienst informeert de burger ook steeds waar ze in de toekomst met hun meldingen en vragen terecht kunnen.

### ***Externe onmiddellijke dienstverlening***

Vaak komen mensen bij de ombudsdienst terecht met vragen of problemen die geen betrekking hebben op dienstverlening waarvoor de ombudsvrouw bevoegd is. Vaak hebben mensen geen

flauw idee waar ze met hun probleem terecht kunnen (“ik weet niet of ik bij u moet zijn maar...”), maar soms zijn mensen er van overtuigd dat ze bij de stedelijke ombudsdienst aan het juiste adres zijn en is het moeilijk om duidelijk te maken dat dit niet het geval is. In andere gevallen is men zich er wel van bewust dat ze eigenlijk niet bij de ombudsdienst moeten zijn, maar hoopt men dat er via de ombudsdienst toch iets kan gedaan worden aan hun probleem. In sommige gevallen blijkt dit ook wel zo te zijn en weegt een telefoontje van de ombudsdienst zwaarder door dan een telefoontje van de burger zelf...

Het gebeurt dus ook wel dat de ombudsdienst even contact opneemt met de organisatie waarmee zich het probleem voordoet, maar meestal worden mensen zo gericht mogelijk doorverwezen. In ruim 1 op de 5 gevallen gaat het om een doorverwijzing naar juridisch advies (bijna 22%). Maar er zijn ook veel doorverwijzingen naar het OCMW (bijna 9%), de Watergroep (bijna 8%) en MIWA (6,5%). Verder wordt ook doorverwezen naar andere ombudsdiensten (Vlaamse ombudsdienst, federale ombudsdienst, ombudsdienst financiën, ombudsdienst voor telecom), naar andere steden of gemeenten, naar de VDAB, naar het CAW, naar notarissen, naar de economische inspectie, naar de mutualiteiten, naar de vakbonden, naar het kadaster, naar zelfhulpgroepen, enz. De vragen die bij de ombudsdienst terecht komen zijn zeer divers. Maar het is altijd de bedoeling om mensen zo correct en gericht mogelijk door te verwijzen naar de juiste instantie, ook al hier soms wat opzoekwerk voor nodig. Het is immers niet altijd makkelijk voor mensen om de stap te zetten om contact op te nemen met een “officiële” instantie. Als iemand de stap naar de ombudsdienst gezet heeft, is het dan ook de bedoeling de drempel naar de juiste instantie zo klein mogelijk te houden.

## **Voorbeelden**

### Interne onmiddellijke dienstverlening

*Ik heb een tijd geleden een bezwaarschrift ingediend voor een belasting, maar ik heb nog geen antwoord ontvangen.*

Er is informatie opgevraagd rond dit bezwaarschrift bij de dienst financiën. Bezwaarschriften worden vaak gebundeld voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen, het bezwaarschrift in kwestie stond geagendeerd voor de volgende week.

*Ik zou graag weten of er veel klachten zijn door de bewonersvereniging van de residentie waar ik woon over de omgeving (stationsbuurt, nvdr) en zogenaamde overlast. Ik ben daar ook bewoner, maar ik vind dit allemaal niet zo'n probleem. Het is jammer dat dit steeds zo'n negatief beeld geeft van onze buurt, alsof alle bewoners bij ons zo'n negatieve houding hebben.*

Er zijn geen klachten geregistreerd bij de ombudsdienst over de zaken die de bewoner aanhaalt.

*Ik vertrek op 15 mei op reis naar Polen. Op 25 mei keer ik terug. Kan u mij inlichten omtrent het tijdstip van het verzenden van de oproepingsbrief voor de kiezing van 25 mei? Ik wil mij tijdig in orde stellen voor mijn afwezigheid op 25 mei (kiezen bij volmacht).*

De vraag van mevrouw is overgemaakt aan de dienst bevolking die via mail de nodige informatie heeft bezorgd.

*Ik wist niet naar waar ik precies de schade-aanvraag moest doormailen vandaar dat ik die aan u doorstuur. Mag ik u vragen deze aan de bevoegde dienst te willen overmaken?*

De ombudsvrouw heeft telefonisch contact opgenomen met mevrouw n.a.v. haar mail en haar geïnformeerd over de mogelijkheid om de schademelding voor de Pinksterstorm in te dienen via de website.

### Externe onmiddellijke dienstverlening

*Vorig jaar had ik problemen met de schouwing van mijn motorhome voor de luchtvering. Na de inlichtingen van de ombudsdienst was het in orde, maar dit jaar was het weer hetzelfde en heb ik 4 maanden gekregen om het in orde te maken. Zou u kunnen uitzoeken wat het dossiernummer bij de ombudsdienst was en wie het behandeld heeft?*

Doorverwijzing naar federale ombudsdienst.

*Ik heb vragen over een hypothecaire lening van in de jaren '80. Ik toen 600.000BF geleend, maar er zou nu 33.000 euro openstaan. Bij de bank krijg ik geen gehoor.*

Doorverwijzing ombudsfin (ombudsdienst in financiële geschillen)

*Ik heb mijn factuur van januari gekregen van de poetsdienst via de mutualiteit. In vergelijking met januari vorig jaar is de basisbijdrage met meer dan 28% gestegen. Kan dit zomaar?*

De ombudsvrouw heeft informatie opgevraagd bij de mutualiteit. Hieruit blijkt dat er vanaf 1 februari 2013 een wijziging is in het basisbedrag van de bijdrage voor de poetsdienst. Dit is vooraf gecommuniceerd in een brief. Daarbij zijn er de jaarlijkse of tweejaarlijkse herzieningen, waarbij de bijdrage wordt berekend aan de hand van het inkomen. Er zijn dus wel prijsstijgingen geweest, maar niet onaangekondigd. Als de bijdrage te hoog wordt, wordt aan de mensen aangeraden over te schakelen naar poetsdienst met dienstencheques.

*Ik ben filmstudent in Brussel. Dit weekend filmen we in Sint-Niklaas. Kan ik materiaal (meubilair e.d.) uitlenen bij de kringwinkel?*

Doorverwezen naar Den Azalee.

*Mijn zus woonde al 30 jaar in Kreta en is daar overleden. Nu heb ik een brief gekregen van het consulaat i.v.m. haar bezittingen, maar ik weet niet wat ik hiermee moet doen.*

Doorverwijzing notaris/ juridisch advies

*Ik heb van Electrabel een contract opgestuurd gekregen in het Frans. Dit kan toch niet?*

Doorverwijzing naar Electrabel zelf voor verzoek tot Nederlandstalig contract. Ook de contactgegevens van de klachtendienst van Electrabel doorgegeven ingeval dit niet gecorrigeerd wordt.

*Ik heb een afrekening gekregen van de Watergroep, maar dat klopt helemaal niet!*

De ombudsvrouw heeft samen met mevrouw de afrekening overlopen en toegelicht. De berekening was wel correct gebeurd.

*Ik heb problemen met Belgacom, ik krijg facturen die niet correct zijn en ik krijg dit niet opgelost.*

Doorverwijzing ombudsdienst voor Telecom.

*Ik heb een abonnement afgesloten voor het puzzeltijdschrift editie Enigma, maar ik wil dit niet. Ik heb al gebeld met de klantendienst van de firma Calatus, maar zij doen moeilijk en willen dit abonnement niet annuleren.*

Na een telefoontje van de ombudsdienst aan de firma wordt het abonnement onmiddellijk geannuleerd.

*De Watergroep rekent mij kosten aan voor facturen die te laat zouden betaald zijn, maar ik had de automatische betaling van mijn facturen stopgezet, omdat ze mij 2 meters bleven factureren terwijl ik er maar 1 meer had. Ik heb toen gebeld en ze hebben mij gezegd dat ik gewoon de openstaande factuur moest betalen, maar de kosten niet. Ik heb dit gedaan zoals afgesproken, nu blijven ze mij die kosten toch aanrekenen. Ik heb hier al verschillende keren voor teruggebeld, maar ze willen dit kosten niet laten vallen.*

De klantendienst van de Watergroep kan deze kosten niet meer annuleren. Mevrouw wordt aangeraden een klacht in te dienen bij de klachtendienst van de Watergroep. Uiteindelijk worden de kosten toch geannuleerd.

## **Conclusie**

In 2013 waren er 133 registraties onmiddellijke dienstverlening op 9 maanden tijd. Verrekend naar 12 maanden zijn dit er ongeveer 177. In 2014 is dit aantal gestegen tot 201, wat toch een stijging van ongeveer 14% betekent. Deze stijging en de aard van de vragen die gesteld worden of problemen waar mensen mee geconfronteerd worden, maken duidelijk dat mensen nood hebben aan bijkomende informatie, begeleiding, ondersteuning. Ondanks de overvloed aan informatie die terug te vinden is op het internet en de soms verregaande automatisering die het mensen makkelijker zou moeten maken, zien de mensen vaak door het bos de bomen niet meer en zijn ze op zoek naar een dienst die hen een duwtje in de goede richting kan geven. De samenleving wordt steeds complexer en dit is niet voor iedereen even goed te volgen. Ook het feit dat men een persoonlijk gesprek kan aanknopen om zijn of haar probleem uit te leggen maakt voor mensen een groot verschil. Voor veel zaken zijn mensen immers aangewezen op websites of telefonische keuzemenu's (nutsmaatschappijen, klantendiensten van bedrijven, ...). Dit is vaak de enige manier om contact op te nemen, maar niet iedereen heeft toegang tot internet of kan ermee werken. De digitalisering en automatisering van de maatschappij vormt voor velen dus een extra drempel...

Daarnaast valt ook op hoe vaak "persoonlijke" conflicten aan de basis van meldingen en vragen liggen, waarop de stedelijke dienstverlening niet altijd een antwoord kan bieden. Het gaat dan bijvoorbeeld om samenlevingsproblemen in een buurt of concreet tussen 2 burens. Bijvoorbeeld de "overlast" door spelende kinderen door (oudere) buurtbewoners, het niet helemaal correct naleven van de regeling rond afvalophaling, enz. Soms hebben mensen al zeer veel stappen ondernomen voor ze bij de politie, de stadsdiensten of de ombudsdienst terechtkomen, maar soms nemen mensen blijkbaar zelfs niet meer de moeite om een rechtstreeks gesprek aan te knopen met hun burens om het samenleven te vergemakkelijken...

### 3. Ombudsdossiers

#### *Procedure klachtendossier*

##### *Intake – ontvankelijkheid/ bevoegdheid*

Verzoekers kunnen de ombudsdienst op verschillende manieren bereiken om hun klacht kenbaar te maken: telefonisch, via mail, op het bureau zonder afspraak, op afspraak, per brief of via een andere dienst. Daarnaast kan de ombudsvrouw ook uit beweging een onderzoek opstarten. Na de aanmelding bekijkt de ombudsvrouw of de klacht ontvankelijk is en zij als ombudsvrouw bevoegd is om de klacht te behandelen, volgens het reglement.<sup>4</sup>

Als dit het geval is wordt de klacht geregistreerd en binnen 14 dagen beantwoord met een schriftelijke ontvangstmelding. Als dit niet het geval is, wordt de klacht ook geregistreerd, maar dan wordt verzoeker ingelicht over het feit dat de ombudsvrouw de klacht niet kan onderzoeken en wat de reden hiervoor is. Ook wanneer pas later in het onderzoek blijkt dat de ombudsvrouw niet (langer) bevoegd is de klacht te behandelen, wordt de verzoeker hiervan op de hoogte gesteld.

##### *Onderzoek en bemiddeling*

Het onderzoek begint bij de klacht zelf, bij het verhaal van de burger dus. De ombudsvrouw neemt vervolgens contact op met de betrokken dienst(en) en legt het verhaal van de burger voor. Dit is het uitgangspunt om vervolgens ook het verhaal van de dienst(en) te horen. De visie of versie van de burger strookt uiteraard niet altijd met die van de betrokken dienst. Situaties kunnen heel anders ervaren worden door een burger dan door een medewerker.

Indien nodig kan de ombudsvrouw alle documenten opvragen en inzien die zij nuttig acht voor het onderzoek. Binnen één onderzoek kunnen verschillende diensten bevroegd worden of kunnen diensten verschillende keren bevroegd worden. Ook verzoeker kan opnieuw gecontacteerd worden voor bijkomende informatie of om informatie af te toetsen.

Wanneer de ombudsvrouw beide kanten van het verhaal gehoord heeft en eventueel bijkomende informatie heeft ingewonnen, zal zij de klacht beoordelen volgens de vastgelegde beoordelingscriteria. Waar mogelijk zal de ombudsvrouw steeds proberen om via bemiddeling tot een oplossing te komen, door de visie van de burger te “vertalen” naar de diensten en andersom. Soms is dit al voldoende om misverstanden uit te klaren. Wederzijds begrip draagt bij tot een constructief klimaat, waarin samen naar een oplossing gezocht kan worden.

In principe wordt het onderzoek binnen de drie maanden afgerond. Als het onderzoek binnen die termijn niet afgerond is, kan deze verlengd worden.

##### *Beoordelingscriteria*

De ombudsvrouw toetst een aantal criteria af om tot een beoordeling van een klacht te komen. Deze criteria zijn onderverdeeld in 4 categorieën: wet- en regelgeving, algemene beginselen van behoorlijk bestuur, dienstverleningsnormen en billijkheid.

##### Wet- en regelgeving

---

<sup>4</sup> Zie deel I. Het volledige reglement is terug te vinden in de bijlagen.

→ 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.
- *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

De term 'algemene beginselen van behoorlijk bestuur' betreft 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.

### *Beoordeling klacht*

Op basis van bovenstaande beoordelingscriteria wordt een beoordeling van de klacht geformuleerd. De beoordeling is geen doel op zich, het belangrijkste is dat geprobeerd wordt het probleem op te lossen en dat structurele problemen zichtbaar gemaakt worden.

### (Deels) Gegron

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) Gegron – 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' (geen 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***

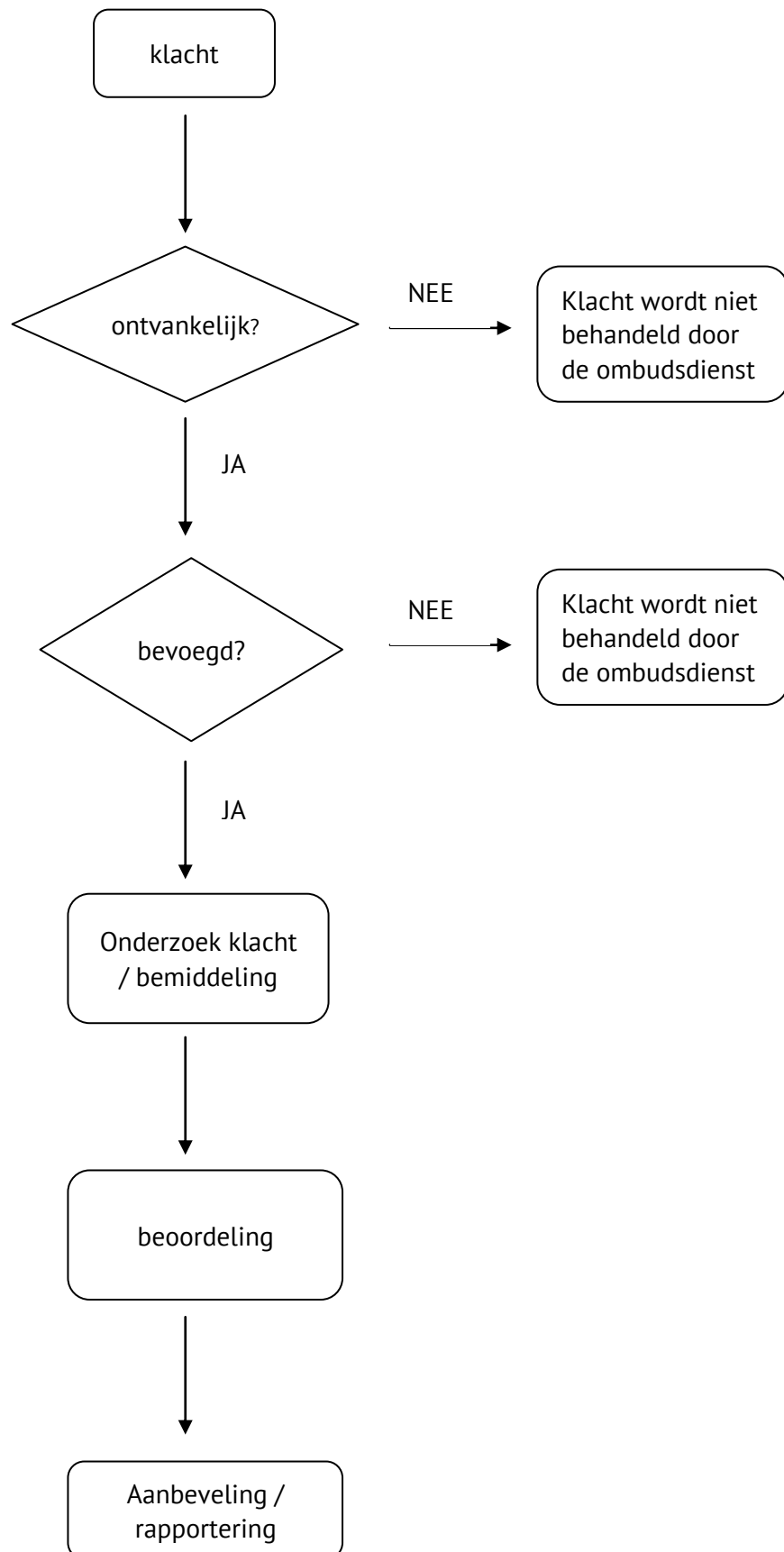
De ombudsvrouw kan aanbevelingen formuleren om de werking bij te sturen en in de toekomst gelijkaardige klachten te voorkomen. Dit zal veelal gebeuren naar aanleiding van gegronde klachten of bij de kwalificatie 'signaal', maar ook terechte opmerkingen kunnen leiden tot een aanbeveling indien de ombudsvrouw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

## Schematische voorstelling klachtenbehandeling



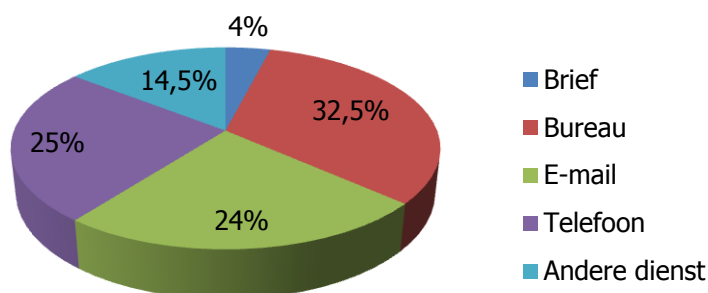
## De klachten

### Wijze van contactname

Ruim een derde van de klachten (32,5%) werd persoonlijk gemeld bij de ombudsvrouw op haar bureau. Telefonische contacten staan op de tweede plaats (25%), onmiddellijk gevolgd door aanmeldingen via e-mail (24%).

Brief	3	4%
Bureau	27	32,5%
E-mail	20	24%
Telefoon	21	25%
Andere dienst	12	14,5%

Figuur 4 Wijze van contactname: tabel



Figuur 5 Wijze van contactname

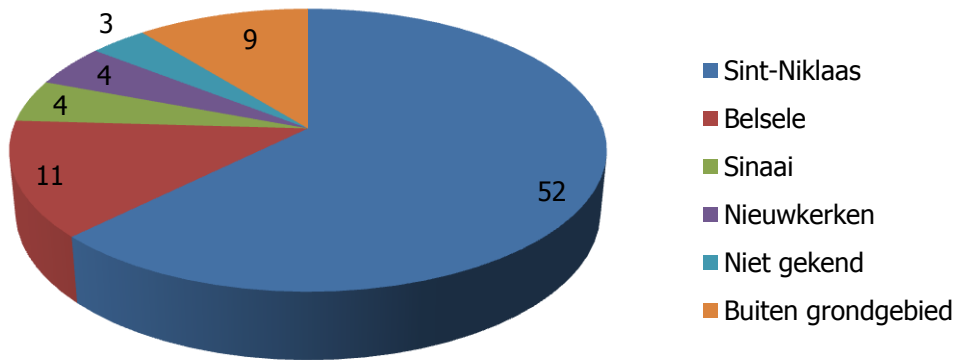
### Wie klaagt?

Van de 83 verzoekers waren er 50 mannen en 33 vrouwen. Over het verdere profiel van de verzoekers (zoals leeftijd of opleidingsniveau) wordt de informatie niet systematisch opgevraagd.

De meeste verzoekers wonen in Sint-Niklaas, Belsele, Sinaai of Nieuwkerken. In een paar dossiers is de woonplaats niet gekend. In 9 dossiers woonde verzoeker buiten het grondgebied van Sint-Niklaas en de deelgemeenten.

Antwerpen	1
Beveren	1
Bornem	1
Kruibeke	1
Lochristi	1
Melsele	1
Sint-Pauwels	1
Temse	1
Zwijndrecht	1

Figuur 6 Verdeling verzoekers buiten grondgebied: tabel

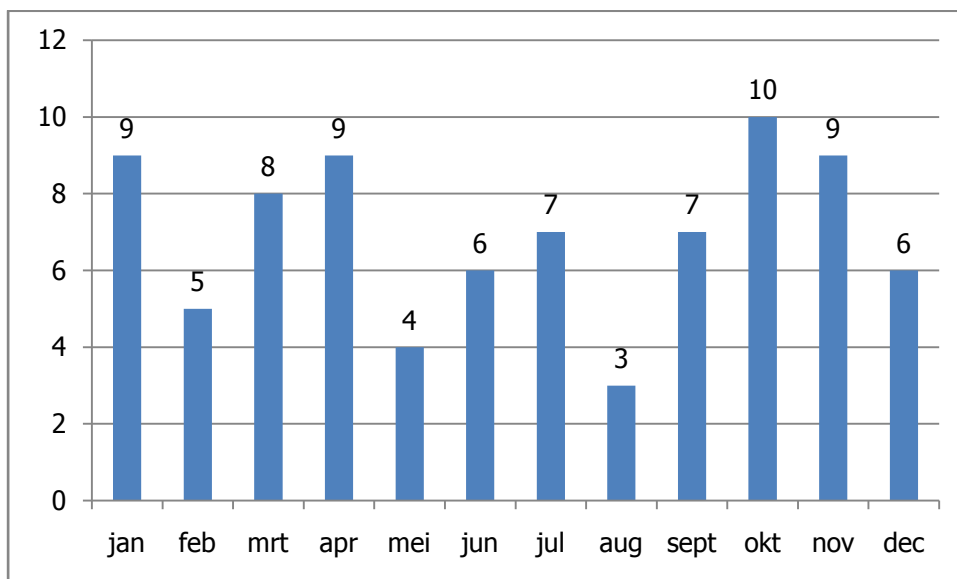


Figuur 7 Geografische spreiding verzoekers

#### Dossiers 2014

Er zijn in 2014 in totaal 83 klachtendossiers gestart. Hiervan zijn 74 dossiers afgesloten. Dit wil zeggen dat 9 dossiers nog niet volledig afgerond zijn en dus meegenomen worden naar 2015.

In onderstaande tabel staat een overzicht van het aantal nieuwe klachten per maand. Het gemiddelde is net geen 7 klachten per maand.



Figuur 8 Aantal nieuwe klachten per maand

### Beoordeling

In onderstaande tabel wordt weergegeven welke beoordeling de afgesloten dossiers kregen.

ander oordeel	34
deels gegrond	2
(deels) gegrond, maar hersteld	10
onbevoegd	8
ongegrond	13
signaal	1
terechte opmerking	6

Van de afgesloten dossiers kreeg bijna de helft (ongeveer 46%) de kwalificatie 'ander oordeel'. Zoals aangegeven kan deze beoordeling verschillende nuances inhouden: een oordeel is niet mogelijk, omdat niet duidelijk is wat er precies is gebeurd, een klacht wordt opgelost via bemiddeling of door informatieverstrekking, een dossier wordt stopgezet door verzoeker zelf. In sommige gevallen komen verzoekers (bijna) gelijktijdig bij de ombudsdienst en een kabinet van een mandataris of dienst terecht. In dit geval is het soms de dienst zelf of het gecontacteerde kabinet dat de klacht verder behandelt.

De 34 dossiers met beoordeling 'ander oordeel' kunnen als volgt verder ingedeeld worden:

- Bemiddeling: 6
- Eerstelijns/ bemiddeling dienst: 2
- Eerstelijns/ bemiddeling kabinet: 2
- Geen oordeel: 11
- Informatieverstrekking: 7
- Stopzetting: 6

In zo'n 16% van de dossiers werd de beoordeling (deels) gegrond of (deels) gegrond maar hersteld gegeven. In 8% van de dossiers was sprake van een terechte opmerking. Wanneer beide categorieën worden samengeteld, wil dit zeggen dat in bijna een kwart van de dossiers een fout of onzorgvuldigheid werd vastgesteld tijdens het onderzoek. In 17,5% van de gevallen was dit niet zo en werd de klacht beoordeeld als ongegrond. Van de 8 dossiers waarvoor de ombudsdienst zich onbevoegd verklaarde, waren er 6 die betrekking hadden op beleidsklachten. De andere 2 waren klachten voor respectievelijk het Vlaamse en federale niveau. De lokale beleidsklachten hadden betrekking op:

- het groenbeleid (vraag tot rooien boom),
- gezinsabonnement De Ster (geen regeling voor gescheiden ouders met co-ouderschap)
- verbod op toegang tot het stadhuis met honden
- overdracht huisvuilophaling
- SNMH: bepaling van de 'rationele bezetting'
- geen honden toegelaten in het stadspark

### Betrokken diensten

Zoals aangegeven was de ombudsvrouw in 8 van de 74 afgesloten dossiers onbevoegd. Van de resterende 66 dossiers waren er 6 klachten die betrekking hadden op meerdere diensten. Bij de overige 60 dossiers waren volgende diensten betrokken:

Bevolking	9	Kinderopvang	1
Begraafplaatsen	3	Milieu	1
Bibliotheek	1	Mobiliteit	2
Burgerlijke stand	1	OCMW	3
Brandweer	2	Openbare werken	8
Communicatie	5	Reinigingsdienst	2
Financiën	4	SNMH	4
Groendienst	4	Sociale dienst	1
Ruimtelijke ordening	7	Sportdienst	2

Overzicht deels gegronde en (deels) gegronde, maar herstelde klachten<sup>5</sup>

Dossier	Onderwerp	Dienst	Beoordeling
2014/01/09	klantvriendelijkheid	communicatie	deels gegrond
2014/02/02	waarborg Kriekepitte	sociale dienst	gegrond, maar hersteld
2014/03/08	geweigerde premie	ruimtelijke ordening	gegrond, maar hersteld
2014/04/02	ambtshalve schrapping	bevolking	gegrond, maar hersteld
2014/04/07	geen antwoord op klacht	sportdienst	deels gegrond, maar hersteld
2014/04/09	PMD-ophaling	reinigingsdienst	deels gegrond
2014/07/03	bomen buurtpark	groendienst	gegrond, maar hersteld
2014/08/01	geen antwoord op brief	ruimtelijke ordening	gegrond, maar hersteld
2014/09/03	verkeerssituatie Broedersstraat	mobilititeit	gegrond, maar hersteld
2014/10/07	graflocatie Heimolen	begraafplaatsen	gegrond, maar hersteld
2014/12/04	belasting inname openbaar domein	financiën	gegrond, maar hersteld
2014/12/05	verdwenen premiedossier	ruimtelijke ordening	gegrond, maar hersteld

#### Geschonden criteria

In onderstaande tabel wordt weergegeven welke beoordelingscriteria geschonden werden bij deze klachten en in hoeveel dossiers. Bij 1 klacht kunnen meerdere criteria geschonden worden.

Adequate communicatie	1
Correcte bejegening	1
Degelijke dossieropvolging	1
Interne klachtenbehandeling	1
Openbaarheid van bestuur	1
Redelijke behandelingstermijn	2
Regelgeving	1
Zorgvuldigheid	7

<sup>5</sup> Deze dossiers worden toegelicht in de bijlagen.



### *Signalen en aanbevelingen*

Zoals aangegeven kan aan een klacht de beoordeling 'signaal' gegeven worden. Dit is het geval in 1 dossier (2014/01/03 – plaatsing UMTS-mast). Gegronde klachten zijn uiteraard ook vaak signalen, waarbij de ombudsvrouw aanbevelingen kan doen om hieraan tegemoet te komen. Maar ook in dossiers met andere beoordelingen kunnen aanbevelingen geformuleerd worden. Dit was het geval in 7 dossiers. Deze zijn ook allen terug te vinden in de bijlagen.

Signaal	2014/01/03 – plaatsing UMTS-mast
Aanbevelingen bij andere beoordelingen	2014/01/06 – bladzakken
	2014/01/07 – terugbetaling foute storting
	2014/02/01 – voorlopig rijbewijs
	2014/03/06 – overwelving gracht
	2014/04/04 – gezinsabonnement De Ster
	2014/09/06 – overlast skate-jongeren
	2014/09/07 – GAS-boete afvalophaling

## **4. Conclusies**

In 2014 waren er gemiddeld 23 contacten per maand tussen een burger en de ombudsvrouw. Dit is ongeveer hetzelfde als in 2013 (gemiddeld 22,5 contacten per maand). Wanneer we de onmiddellijke dienstverlening onderscheiden van de klachten, zien we dat de eerste groep toeneemt, van gemiddeld 14,5 contacten per maand in 2013 naar 16,75 contacten per maand in 2014. De klachten zijn licht gedaald, van gemiddeld 7,6 klachten per maand in 2013, naar 6,9 klachten per maand in 2014. De verschillen zijn zeer klein en hebben ook te maken met de manier van registreren. Zoals aangegeven wordt gaandeweg nog gesleuteld aan de manier van registreren. Dit maakt het enigszins moeilijk om vergelijkingen te maken tussen 2013 en 2014. Wat de beoordelingen van de klachten betreft, is het duidelijk dat een groot aandeel de kwalificatie 'ander oordeel' krijgt, met de nodige nuances. In een derde van deze klachten, houdt de beoordeling 'ander oordeel' in dat de klacht werd opgelost via eenvoudige bemiddeling of informatieverstrekking. De gegronde klachten werden op 2 na, allemaal hersteld.



# DEEL IV: BIJLAGEN



## ***Bijlage 1: dossiers (deels) gegrond en (deels) gegrond maar hersteld***

---

De klachten worden zoveel mogelijk weergegeven in de letterlijke bewoordingen van verzoeker. Vervolgens wordt het onderzoek beschreven, gevolgd door de conclusie, die ook de beoordeling bevat. Bij sommige klachten wordt een aanbeveling geformuleerd of volgt een verdere aanvulling op / opvolging van de klacht.

**2014/01/09 – Klantvriendelijkheid**

Dienst: communicatie

Beoordeling: deels gegrond

### **Klacht**

Naar aanleiding van komst in de gemeente bij de infobalie met het oog om eenmalig gratis huisvuilzakken te bekomen samen met mijn schoonzus, werd ik hard aangepakt door de infobalie-medewerksters, zowel mondeling als fysiek. Zij kwam achter haar balie en begon mij naar achter te duwen hoewel ik gehandicapt ben. Dit heeft iedereen gezien, ik voel me vernederd. Ik veronderstelde een gewone uitleg te krijgen door de baliemedewerksters maar plotseling kwam de dame heel agressief uit de hoek. Ik vraag me af wat ze op dat moment bezielt om zo te reageren ten opzicht van mij als persoon. Ik vraag u beleefd om de situatie te bekijken en hierop te reageren. Gelet ik bezorgd ben voor de andere burgers en gezien ik ondertussen een background heb van die dame dat ze niet aan haar proefstuk bezig is, zij is al enkele keren hiervoor gekend, benadruk ik u dat deze zaken niet meer mogen herhaald worden, noch op mij, noch op andere burgers. Daarom verzoek ik jullie vriendelijk om zeker oog in het zeil te houden in de hoop dat het niet meer zal gebeuren en haar eens hierover aan te spreken. Sint-Niklaas moet een veilige stad blijven!

### **Onderzoek**

Voor een aantal bevolkingsgroepen voorziet de stad in een tegemoetkoming in de kostprijs van de vuilniszakken. De eerste 3 categorieën zijn inkomensgerelateerd: gezinnen waarvan het gezinshoofd een

(equivalent) leefloon krijgt, gezinnen waarvan het gezinshoofd het omnio-statuuat heeft en gezinnen waarvan het gezinshoofd meer dan 2 jaar volledig werkloos is. Zij moeten hun recht op deze tegemoetkoming aantonen aan de hand van een attest van het OCMW, van de mutualiteit of van de vakbond/hulpkas. Deze gezinnen hebben als gezin recht op 1 gratis rol vuilniszakken per jaar (m.a.w. 1 per adres). Deze categorieën zijn onderling niet cumuleerbaar.

De 2 overige categorieën hebben betrekking op een ziekte: personen die een tegemoetkoming krijgen ovv incontinentie en personen die omwille van een andere ziekte veel vuilniszakken nodig hebben. Ook hier wordt het recht op de vuilniszakken aangetoond door een attest (in het geval van de laatste categorie wordt dit voorafgaand goedgekeurd door de dienst financiën). Het recht op gratis vuilniszakken is voor deze categorieën gekoppeld aan een persoon en niet aan een gezin/huishouden. Deze categorieën kunnen dus wel gecumuleerd/ gecombineerd worden met de andere categorieën.

De gratis zakken kunnen afgehaald worden aan de infobalie op vertoon van de vereiste documenten. Deze worden gecontroleerd, evenals de identiteit van de afhaler. De afhaling wordt geregistreerd in een databank. Via deze registratie wordt ook gecontroleerd of dit de enige afhaling voor een bepaald adres is (als het om een van de eerste 3 categorieën gaat). De bedeling van deze gratis vuilniszakken zorgt geregeld voor problemen of discussies aan de infobalie. Het reglement wordt immers zeer strikt toegepast, omdat af en toe geprobeerd wordt misbruik hiervan te maken, door bv. een tweede maal in

hetzelfde jaar een gratis rol te vragen. Soms gaan deze pogingen zeer ver, waarbij mensen ontkennen samen te wonen of soms zelfs familieverbanden ontkennen. Dit heeft ervoor gezorgd dat de medewerkers van de infobalie zich zeer strikt opstellen. Bovendien waren sinds begin 2014 een aantal categorieën van rechthebbenden geschrapt, waardoor de baliemedewerkers zeer veel mensen die niet langer recht hebben op gratis zakken, terug moesten wegsturen. Dit is uiteraard ook voor de medewerkers niet aangenaam. Zij fungeren als boodschapper, maar dit wordt hen niet in dank afgenomen door de burgers. In het geval van verzoeker bleek uit de controle dat er reeds een rol gratis zakken was afgehaald voor dat adres. Verzoeker ontkende dit, waarop de baliemedewerker dit nogmaals heeft gecontroleerd. Er wonen meerdere mensen op dit adres, maar dit is 1 adres (er zijn geen busnummers). Verzoeker bleef toch volhouden dat zij recht had op gratis zakken, dat dit om appartementen ging. Omdat dit nagekeken was heeft de baliemedewerker ook voet bij stuk gehouden. Zij is van achter de balie gekomen om verzoeker te vragen het stadhuis te verlaten. Zij geeft ook toe dat zij dit niet had moeten doen, maar gaf aan haar geduld verloren te hebben omdat verzoeker de waarheid niet sprak en bleef aandringen. Bovendien was dit niet de eerste discussie over de gratis vuilniszakken, onder meer doordat een aantal categorieën afgeschaft waren.

### **Conclusie**

Vaak zijn klachten over klantvriendelijkheid zeer moeilijk te beoordelen. Het gaat immers vaak over een woord-tegen-woord situatie en bovendien gaat het meestal over een situatie die geëscaleerd is, waar vaak ook beide betrokken partijen hun aandeel in hebben. Dergelijke klachten krijgen dan ook zeer vaak de beoordeling 'ander oordeel'. Bij deze klacht is de beoordeling echter **deels gegrond**. De baliemedewerker heeft namelijk aangegeven dat zij inderdaad te

ver is gegaan in haar reactie op verzoeker. Maar aangezien ook verzoeker niet correct heeft gehandeld, is de beoordeling deels gegrond. Verzoeker heeft immers verkeerde informatie gegeven, met de bedoeling gratis zakken te verkrijgen terwijl zij hier geen recht op had. Ook nadat verzoeker erop gewezen was dat zij geen recht meer had op gratis zakken, bleef zij aandringen. Uiteraard moeten medewerkers ten alle tijden hun geduld kunnen bewaren en mensen op een correcte en vriendelijke manier te woord staan. Maar medewerkers blijven natuurlijk ook mensen. Wanneer zij moeilijke boodschappen moeten overbrengen aan burgers wordt hen dit niet altijd in dank afgenomen of zelfs kwalijk genomen. Burgers gedragen zich dus ook zeker niet altijd correct en vriendelijk tegen medewerkers. Bovendien hebben de baliemedewerkers in de eerste maanden van 2014 zeer veel mensen zonder gratis zakken moeten wegsturen omdat een aantal categorieën van rechthebbenden geschrapt zijn.

### **Aanbeveling**

De controle op het recht op gratis vuilniszakken zit misschien niet helemaal op zijn plaats bij de infobalie. Ondanks het feit dat de baliemedewerkers hier zeer discreet mee proberen omgaan, is dit gezien de materie niet altijd eenvoudig. Zij moeten immers de nodige attesten opvragen, de identiteit van de afhaler en van de rechthebbende, enz. Als de afhaling van de gratis zakken daar behouden blijft, kan het interessant zijn om de controle anders te organiseren, zodat de gratis zakken gewoon op basis een standaard document (principe van een tegoedkaart of cheque) kunnen meegegeven worden aan toonder zonder verdere controle. Dit zal de discussies over het al dan niet recht hebben op gratis zakken weghalen bij de infobalie (toch een van de meest publieke plaatsen van het stadhuis, met veel "passage").

### **Opvolging**

In 2015 deed zich dezelfde situatie voor met dezelfde verzoeker. Zij werd dit keer door een andere baliemedewerker te woord gestaan en zij vroeg een rol gratis vuilniszakken. Na controle bleek dat er voor haar adres al eerder een rol was afgeleverd. Verzoeker wilde dit niet accepteren en begon te roepen en te schelden. Beide baliemedewerkers zijn hier zeer bewust niet in meegegaan, maar verzoeker bleef roepen. Uiteindelijk heeft zij het stadhuis verlaten. Zij heeft geen nieuwe klacht ingediend bij de ombudsdienst, maar heeft blijkbaar wel gebeld met het kabinet van de burgemeester.

2014/02/02 – Waarborg Kriekepitte

Dienst: Sociale Dienst

Beoordeling: gegrond maar hersteld

### **Klacht**

Mijn broer en ikzelf vragen al sinds september 2012, een week na het overlijden van onze moeder, om de waarborg van het appartement dat zij huurde in Sint-Niklaas zijnde Residentie Kriekepitte, gelegen in de Voskenslaan terug te kunnen krijgen. Wij zijn daar mee begonnen de eerste week van september 2012 op het stadhuis zelf bij uw diensten, en daar werd ons gezegd dat ze het nodige gingen doen. Maar we hebben daar niets meer van gehoord. Dan is mijn broer telefonisch blijven proberen met af en toe een antwoord "wij zullen het eens nazien" maar meestal kreeg hij het antwoord dat de persoon die zich daar met bezig hield niet bereikbaar was. Dit heeft hij volgehouden tot oktober 2013 (dus een volledig jaar) en heeft mij dan gevraagd om het via e-mail te doen wat ik dan ook ben gaan doen tot op vandaag februari 2014, en we hebben nog altijd geen antwoord. Hieronder bijgevoegd de verzonden e-mails en de al bijna twee jaar durende antwoorden.

### **Onderzoek**

Uit navraag bij de bevoegde dienst blijkt dat er inderdaad een en ander foutgelopen is, onder andere door een langdurige afwezigheid van een medewerker. Door deze afwezigheid is er een achterstand in de dossiers, die nu geleidelijk aan wordt weggewerkt. Dossier van verzoeker is rond (alle nodige info is beschikbaar). Dit wordt zo snel mogelijk rechtgezet, hoewel de administratieve weg nog de nodige tijd in beslag zal nemen. De dienst biedt zijn verontschuldigen aan aan verzoeker voor het lange wachten.

### **Conclusie**

De klacht van verzoeker was gegrond, maar werd rechtgezet.

### **Aanbeveling**

Bij langdurige afwezigheden moeten de continuïteit zoveel als mogelijk verzekerd worden. De procedures en werkwijzen moeten voor collega's voldoende transparant zijn om bij onverwachte afwezigheden (dringende) taken te kunnen overnemen.

2014/03/08 – Geweigerde premie

Dienst: huisvesting (ruimtelijke ordening)

Beoordeling: gegrond maar hersteld

### **Klacht**

Ik zit met een heel vervelend vraagje en voor mij vooral een heel vervelende situatie. Begin januari vroeg ik aan de stad een premie aan voor het vervangen van mijn ramen en deuren. Ik had me daarvoor al serieus geïnformeerd hierover bij jullie diensten en bij de woonwinkel. De aanvraag voor die premie moest binnen zijn voor 31 januari 2014. Ik deed mijn aangifte ruim op tijd binnen. Vorige week kreeg ik de ontvullende melding (per brief) dat mijn aanvraag nietig werd verklaard door het College van

Burgemeester en Schepenen omdat er al een aanvraag tot premie gebeurd was. Ik heb onmiddellijk met de mensen van de woonwinkel contact opgenomen en wat blijkt nu... De vorige eigenaar had in 2011 een premie aangevraagd om twee of drie ramen te vervangen. Ik kocht de woning in 2013 en had natuurlijk geen weet van deze aanvraag. Volgens mij kon ik dat ook niet weten. Ik heb alle ramen en deuren in huis vervangen (10 stuks in totaal) en zou nu geen aanspraak meer kunnen maken op die premie. Ik moet u allicht niet uitleggen dat dit een serieuze hap uit mijn budget betekent.

Is het normaal dat deze premies blijven gelden op een woning ook al verandert die van eigenaar en hoe had ik dit dan anders kunnen aanpakken?

#### **Onderzoek**

Het is correct dat de vorige eigenaar van de woning van verzoeker een premie had aangevraagd én gekregen. Dit wil echter niet zeggen dat verzoeker geen recht heeft op de premie. Feitelijk had men verzoeker de premie moeten toekennen en de premie van de vorige eigenaar moeten terugvorderen, aangezien die de woning verkocht heeft binnen de 5 jaar naar het aanvragen en ontvangen van de premie.

#### **Conclusie**

De klacht van verzoeker is gegrond. De vorige eigenaar van de woning had inderdaad reeds een premie ontvangen, maar dit is geen reden om de nieuwe eigenaar een premie te weigeren. Verzoeker heeft alsnog zijn premie ontvangen.

**2014/04/02 – ambtshalve schrapping**

Dienst: bevolking

Beoordeling: gegrond maar hersteld

#### **Klacht**

Ik woon samen met mijn dochter. Tot vorig jaar woonde ook mijn zus bij mij, samen met haar kind, maar zij is eind 2013

verhuisd naar Duitsland. Een drietal weken geleden heb ik ontdekt dat men iedereen van ons adres geschrappt heeft. Ik ben dus ambtshalve geschrappt, hoewel ik de hele tijd daar blijven wonen ben en nog steeds woon. Ik kan dit bewijzen via het OCMW, die mij begeleiden, via de school van mijn dochter, via de betalingen van mijn huur. Men kan mij wel terug inschrijven, maar nu is mijn verblijfsperiode onderbroken. Bovendien moet ik een nieuwe verblijfskaart aanvragen. Bij de dienst bevolking heeft men mij gezegd dat de fout door de dienst is gebeurd. Kan dit nog rechtgezet worden?

#### **Onderzoek**

De dienst bevolking had zelf al het initiatief genomen om de foutieve ambtshalve schrapping terug recht te zetten. Dit is onmiddellijk rechtgezet op het moment dat verzoekster zich heeft aangemeld bij de ombudsdienst.

#### **Conclusie**

De klacht was gegrond, de ambtshalve schrapping was niet terecht. De dienst heeft de fout onmiddellijk zelf rechtgezet, waardoor verzoekster geen nadelige gevolgen hiervan zal ondervinden.

**2014/04/07 – geen antwoord op klacht**

Dienst: zwembad (sport)

Beoordeling: deels gegrond maar hersteld

#### **Klacht**

Op 19 januari heb ik volgende mail gestuurd naar het e-mailadres van het zwembad :

“Hierbij wens ik een klacht in te dienen, daar ik vandaag om 11 uur de toegang tot het zwembad ben geweigerd. Ik was in de overtuiging dat mijn zwemkledij volledig conform was aan de voorschriften. Het betrof een Speedo nylon zwembroek waar de zakken op een professionele wijze ware dichtgenaaid en verwijderd. De redders aan de ingang hadden geen oren naar mijn

uitleg en deden zelfs niet een kleine moeite om dit te controleren. Ze achtten zich ook niet bevoegd mijn zwembroek verder te controleren. Ze wezen echter onmiddellijk op de mogelijkheid om een zwembroek via een automaat te kopen.

Aangezien mijn zwemkledij conform was volgens de gegevens op de site, zag ik daar het nut niet van in. Verdere publieke discussie leek mij nutteloos en ik wou beide redders niet verder van een meer belangrijke taak houden. Aan de balie heb ik enkel vermeld dat ik een klacht zou indienen. Ik was te ontgoocheld om mijn toegangsgeld terug te eisen. Hierbij vraag ik dan ook de informatie op de website aan te passen. Ik kan mij voorstellen dat ik niet de enige ben in deze situatie.”

Tot op heden heb ik hier geen reactie op ontvangen... ik kan enkel tot het besluit komen, dat deze klacht niet als ernstig wordt genomen.

## Onderzoek

### Opvolging klacht

Bij de opvolging van de klacht van verzoeker is inderdaad iets foutgelopen, zowel bij het zwembad als bij de klantendienst, waardoor verzoeker op 26 april nog geen reactie of ontvangstmelding had ontvangen op zijn mail. Het is niet meer te achterhalen wat er precies is misgegaan, maar beide diensten verontschuldigen zich hiervoor.

### Klacht zwemkledij

Verzoeker stelt in zijn mail dat hij in de overtuiging was dat zijn zwemkledij volledig conform de voorschriften was. Een zwemshort of -broek met dichtgenaaide zakken is niet toegelaten, dit omwille van slechte ervaringen uit het verleden. Dit verbod staat duidelijk vermeld op de website, onder “toegelaten zwemkledij” (<http://www.sint-niklaas.be/vrije-tijd/sport/sinbad/toegelaten-zwemkledij>). Dit staat echter niet uitdrukkelijk vermeld op het pdf-document “toegelaten / verboden zwemkledij” dat als bijlage bij het

reglement is opgenomen. Dit zal worden aangepast. De redders hebben dus wel degelijk conform het reglement gehandeld, maar vanuit het zwembad wil men verzoeker toch een tegoed ticket aanbieden ter vervanging van de betaalde maar onbenutte zwembeurt van 19 januari.

## Conclusie

De klacht van verzoeker is **deels gegrondhersteld**. De klacht wat betreft de opvolging van de klacht is gegrond. Verzoeker heeft op 19 januari een mail gestuurd, maar heeft geen ontvangstmelding of antwoord ontvangen, noch via het zwembad, noch via de klantendienst. Beide diensten verontschuldigen zich daarvoor. Wat betreft de oorspronkelijke klacht over de zwemkledij hebben de redders wel degelijk conform het reglement gehandeld. Op het pdf-document dat als bijlage bij het reglement is opgenomen staat dit echter niet uitdrukkelijk vermeld, dus wil men vanuit het zwembad verzoeker ter compensatie een tegoed ticket aanbieden. Het pdf-document zal worden aangepast om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden.

2014/04/09 – PMD-ophaling

Dienst: reinigingsdienst (milieu)

Beoordeling: deels gegrond

## Klacht

Om 14:30 werd de ronde gedaan in de Nauwstraat te Belsele voor de ophaling van PMD. Ik zag de man mijn blauwe zak inspecteren en hij “gooide” deze in mijn voortuin. Daar ik dit gezien had ben ik naar buiten gegaan om de persoon erover aan de spreken. In de zak zit enkel materiaal wat er ook in mag zitten. Maar er is inderdaad een klein licht doorzichtig plastic zakje in gesukkeld. Ik kreeg een vrij onvriendelijk en platvloers antwoord van de chauffeur die was uitgestapt, der zit ne plasticke zak hé madammeke, da mag ni. En weg was hij. En dat is dan de reden om mijn PMD zak in de



voortuinen de “gooien”, “smijten” ? Hij had deze gewoon kunnen neerzetten, en er een sticker op kleven. Want nu is er ook geen sticker op mijn foutief aangeboden PMD-zak gekleefd.

### **Onderzoek**

Uit navraag bij de reinigingsdienst blijkt dat er inderdaad geen sticker gekleefd is, omdat er een invaller meereed die geen stickers bij zich had. Daarom werd de zak in de voortuin gezet. De zak werd niet meegenomen omdat er meer dan 1 verkeerde fractie in de zak zat, het ging volgens de reinigingsdienst dus niet enkel ging om een klein, licht doorzichtig plastic zakje. Bovendien zou verzoekster onbeleefd geweest zijn tegen de medewerker.

### **Conclusie**

Wanneer er foute inhoud in de PMD-zak zit, moet een sticker gekleefd worden. Dit is hier niet gebeurd. Het is echter wel correct dat de zak niet wordt meegenomen wanneer een foutieve inhoud wordt aangeboden. Deze foute inhoud was bovendien blijkbaar meer dan 1 foute fractie in de zak, in tegenstelling tot wat verzoeker beweert. De klacht wordt als deels gegrond beoordeeld. Over de manier waarop het gesprek verlopen is, kan de ombudsdienst geen oordeel vellen. Dit is een woord-tegenwoordsituatie, waarbij zowel verzoeker als medewerker aangeven dat de andere persoon onvriendelijk en/ of onbeleefd was.

**2014/07/03 – bomen buurtpark**  
Dienst: groendienst  
Beoordeling: gegrond maar hersteld

### **Klacht**

Al een tweetal jaar klaag ik de situatie aan in het buurtpark achter blok V van het Kon. Fabiolapark. Het park wordt amper onderhouden, overhangende takken zijn levensgevaarlijk en nemen alle zonlicht

weg. Bij stormweer ligt onze tuin steevast vol afgebroken grote en kleine takken. Vorige donderdag is een grote tak afgebroken en op ons tuinhuis gevallen met heel wat schade aan het dak. Ik zal deze schade aangeven aan mijn verzekering, die op haar beurt de stad aansprakelijk zal stellen. Ik vind het frappant dat ik deze gevaarlijke situatie reeds jaren aanklaag bij de bevoegde schepenen en dat er nog steeds niet ingegrepen werd. Ik heb het idee dat deze situatie letterlijk boven het hoofd is gegroeid.

Ik mag hopen dat de stad zijn verantwoordelijkheid neemt en meteen ingrijpt.

Deze situatie wordt stilaan onleefbaar.

### **Onderzoek**

De bomen die de schade en overlast veroorzaken moesten inderdaad gesnoeid worden. Dit wordt zo snel mogelijk ingepland. De vergoeding van de schade wordt opgevolgd door de dienst verzekeringen. Vanuit de diensten zal ook voorzien worden in een regelmatig onderhoud om herhaling in de toekomst te vermijden.

### **Conclusie**

De klacht van verzoeker was gegrond. De bomen worden gesnoeid en het onderhoud zal in de toekomst regelmatig gebeuren. Voor de schade volgt de dienst verzekeringen dit dossier verder op.

**2014/08/01 – geen antwoord op brief**  
Dienst: ruimtelijke ordening  
Beoordeling: gegrond maar hersteld

### **Klacht**

Via de klantendienst krijgt de ombudsdienst een brief van verzoeker waarin verwezen wordt naar een vroegere brief, waar geen antwoord op is gekomen en die blijkbaar nergens terug te vinden is.

## Onderzoek

Aangezien de brief zeer beknopt is en het niet echt duidelijk wat in de oorspronkelijke brief stond, noch naar welke dienst de brief zou gericht zijn, neemt de ombudsvrouw telefonisch contact met verzoekster. Het betreft een dame op leeftijd, die feitelijk een situatie voor haar schoondochter aanklaagt. De brief waarnaar verzoekster verwijst zou aangetekend verstuurd zijn, via een advocaat, en heeft betrekking op bouwovertrekkingen. Op basis van deze informatie kan de bewuste brief gelokaliseerd worden. De brief werd geregistreerd in de inkomende briefwisseling op 21-5-2014 en is doorgestuurd aan ruimtelijke ordening terechtgekomen. Op het moment van de klacht was nog geen antwoord verstuurd, maar dit antwoord zou nog dezelfde week vertrekken.

## Conclusie

De brief van verzoekster was niet heel duidelijk en onvolledig. Pas via een bijkomende telefoongesprek kon genoeg informatie bekomen worden om de brief "op te sporen". Deze was correct geregistreerd, maar nog niet beantwoord. De klacht was dus **gegrond**, maar **hersteld**.

2014/09/03 – verkeerssituatie

Broedersstraat

Dienst: mobiliteit

Beoordeling: gegrond maar hersteld

## Klacht

Begin april 2013 stelde ik aan de klantendienst schriftelijk de vraag om een indicatie toestel te plaatsen in de Broedersstraat, derwijze de autovoerders hun aandacht erop te vestigen op de door hen te hoge genomen snelheid tegenover de toegestane limiet van 50 km/uur. OP 17 april 2013 ontving ik de ontvangstmelding van mijn schrijven. Op 21 juni stelde ik mijn verzoek in herhaling.

Op 26 juni 2013 werd mij medegedeeld dat de vraagstelling werd overgemaakt aan de dienst mobiliteit voor de behandeling ervan. Op 30 juli 2013, de berichtgeving dat mijn mening werd besproken op het intern verkeersoverleg van 3 juli 2013 met de toevoeging dat men mij op de hoogte zou stellen over het verloop van het dossier. Op 3 april 2014 – een jaar later! – stel ik andermaal mijn verzoek in herhaling, echter zonder enig respons.

Op 24 juni 2014 nam ik telefonisch contact op met de dienst mobiliteit. Het antwoord was dat er binnen de maand een afdoend antwoord zal verleend worden.

We dateren september 2014 – zeventien maanden later- nihil !!

Degelijke nalatigheid noemt men: de administratieve diensten op hun smalst. In respectvol dienstbetoon hanteert men andere normen.

Ik meld u deze aangelegenheid ter bedenking.

## Onderzoek

Verzoeker vroeg om een snelheidsinformatiebord te plaatsen in zijn straat, omdat kort daarvoor eenrichtingsverkeer was ingevoerd in de Driegaaistraat, een parallelstraat, waardoor de verkeersdrukke in zijn straat was toegenomen. Het eenrichtingsverkeer betrof een proefopstelling, die nog zou worden verdergezet tot oktober 2013. Op 30 juli heeft verzoeker (na een herinneringsmail) een tussentijds antwoord ontvangen, waarin werd meegedeeld dat zijn bemerkingen zouden worden meegenomen in de evaluatie van de proefopstelling. Bijna een jaar na het aflopen van de proefperiode voor het eenrichtingsverkeer heeft verzoeker echter nog geen definitief antwoord ontvangen. Uit contact met de dienst mobiliteit blijkt dat er inderdaad vertraging is voor dergelijke meldingen. Het aantal beschikbare telsystemen is immers relatief beperkt en veel burgers vragen een telling of meting van snelheid in hun straat.

Bovendien heeft men een tijd (6 maanden) moeten wachten op de nodige licenties voor de meetsystemen die overgenomen werden door de politie. Inmiddels is men volop bezig met het verwerken van de metingen die op verschillende locaties zijn uitgevoerd. Wanneer de volledige resultaten gekend zijn, zal verzoeker geïnformeerd worden. In oktober heeft de dienst mobiliteit de resultaten van de metingen doorgemaild aan verzoeker. Er wordt in het antwoord ook uitgelegd volgens welke procedure meldingen i.v.m. overdreven snelheid behandeld worden. Bijkomend wordt verzoeker ook geïnformeerd over de infovergadering die ingericht worden met betrekking tot het mobiliteitsplan.

#### **Conclusie**

De klacht van verzoeker is **gegrond**, maar **hersteld**.

#### **2014/10/07 – graflocatie Heimolen**

Dienst: begraafplaatsen

Beoordeling: gegrond maar hersteld

#### **Klacht**

Op heden heb ik meermaals geprobeerd om een graflocatie op te vragen op hogervermeld kerkhof, waarvan zonder enig resultaat terzake.

De dame aan het onthaal kon niet helpen, noch de plaatselijke grafdelvers.

De enige verantwoordelijke die toegang heeft tot deze computerapplicatie (met paswoord) is er nooit en dient zich steeds te verplaatsen, althans wat ik heb vernomen.

In de huidige modern tijd is het onwaarschijnlijk en schrijnend dat een dergelijke gebrekkige dienstverlening voor een hoofdkerkhof nog bestaat..

#### **Onderzoek**

Het is niet duidelijk wat er precies is foutgelopen. Bij de begraafplaats Heimolen kunnen de locaties op papier opgezocht worden (in een fichebak), op het stadhuis hebben de medewerkers van burgerlijke

stand toegang tot het programma met de concessies. De verantwoordelijke van de dienst begraafplaatsen heeft verzoeker gecontacteerd en de gevraagde informatie bezorgd.

#### **Conclusie**

De klacht van verzoeker is **gegrond**, maar **hersteld**.

#### **2014/12/04 – belasting inname openbaar domein**

Dienst: financiën

Beoordeling: gegrond maar hersteld

#### **Klacht**

Ik heb in februari een vergunning aangevraagd voor het plaatsen van een stelling en een container ter hoogte van mijn woning wegens verbouwwerken. Voor de stelling zou ik een vrijstelling van belasting krijgen, omdat mijn woning een waardevol maar niet beschermd pand is. De stelling is langer blijven staan dan oorspronkelijk voorzien om verschillende werken te laten uitvoeren. De stelling is blijven staan en in tussentijd niet afgebroken, omdat wij er van uit gingen dat wij die vrijstelling van belasting genoten. Maanden later krijg ik te horen dat de vrijstelling voor een waardevol maar niet beschermd pand niet meer geldt sinds 2014 en dat ik dus toch nog die belasting moet betalen. Ik vind dit niet correct, ik heb bevestiging gekregen via mail dat wij recht hebben op die vrijstelling en dan later komt men daar op terug. Ik vind niet dat wij moeten opdraaien voor een fout die door de stadsdiensten gemaakt is.

#### **Onderzoek**

Tot en met 31 december 2013 was er een vrijstelling van belasting voorzien voor de tijdelijke privatisering van openbaar domein voor waardevolle panden. Sinds 1 januari 2014 is deze echter geschrapt, het belastingreglement werd hiertoe aangepast. In februari 2014 heeft verzoekster contact

opgenomen met de stad om te informeren naar de vrijstelling en heeft zij via mail expliciet bevestiging gekregen dat zij recht heeft op die vrijstelling. Begin augustus 2014 is dan gebleken dat de toegekende vrijstelling niet meer geldt volgens het gewijzigde belastingreglement en werd verzoekster geïnformeerd dat zij in september een aanslagbiljet zou ontvangen voor deze belasting.

### **Conclusie**

Het is correct dat verzoekster volgens het gewijzigde belastingreglement niet langer in aanmerking komt voor de vrijstelling van belasting voor waardevolle panden. Door een fout binnen de administratie is echter in februari 2014 nog expliciet bevestigd dat zij recht had op deze vrijstelling. Op vraag van de dienst belastingen is de belastingaanslag in kwestie oninvorderbaar gesteld, omdat zij zelf ook van mening zijn dat het niet correct zou zijn om een fout van de administratie aan te rekenen aan verzoekster. De klacht is dus **gegrond**, maar **hersteld**.

**2014/12/05 – verdwenen premiedossier**

Dienst: huisvesting (ruimtelijke ordening)

Beoordeling: gegrond maar hersteld

### **Aanmelding/ klacht**

Ik heb een paar weken geleden een dossier ingediend voor een premie duurzaam wonen. Omdat ik dakwerken en dakisolatie heb laten uitvoeren. Nu blijkt dat het dossier kwijt is bij de dienst huisvesting of woonwinkel? Ik vind dit niet kunnen daarom deze mail. Ik heb het ingediend bij de dienst woonwinkel en die mensen sturen mij naar de dienst huisvesting waar ze ook van niks afweten. Hopelijk wordt er gevolg gegeven aan deze klacht.

### **Onderzoek**

De premie duurzaam wonen kan aangevraagd worden in de woonwinkel. De woonwinkel wordt bemand door personeelsleden van de stad (dienst

huisvesting) en het OCMW. Sinds 12 november is de woonwinkel gehuisvest in het nieuwe Welzijnshuis. Dit maakt dat meer mensen de permanentie verzorgen en dus op de hoogte moeten zijn van de werking van de woonwinkel en een basiskennis moeten verwerven over de premies.

Bij een nieuw premiedossier wordt nagekeken of het dossier “op het eerste zicht” volledig is. Indien niet, dan wordt dit terug meegegeven met de aanvrager en wordt er vermeld welke stukken nog ontbreken. Is het dossier volledig, dan wordt het geregistreerd via het secretariaat (briefwisseling). De dienst huisvesting werkt het dossier verder af, d.w.z. dat de aanvraag in detail bekeken wordt, dat nagegaan wordt of aan alle voorwaarden voldaan is e.d. Vervolgens wordt dit door de dienst huisvesting voorgelegd aan het CBS ter goedkeuring. Na goedkeuring kan overgegaan worden tot uitbetaling van de premie.

Verzoeker heeft zijn dossier ingediend bij de woonwinkel, vermoedelijk kort na de verhuis naar de nieuwe locatie. Het dossier bevatte een factuur waarop een verkeerd huisnummer werd vermeld (nr. 8 ipv nr. 18). Verzoeker ging een andere factuur, met correct huisnummer vragen. Zijn dossier is echter niet teruggegeven, zoals gewoonlijk gebeurt. De factuur met foute huisnummer lag bovenaan. Toen verzoeker later contact nam met de dienst huisvesting, kon men daar uiteraard het dossier niet terugvinden, want het lag nog in het welzijnshuis (maar was dus niet “officieel ingediend”, wegens foutieve factuur). De dienst huisvesting heeft dit nagevraagd, maar in het welzijnshuis vond met het dossier voor huisnummer 18 niet terug, aangezien de factuur met het verkeerde huisnummer 8 bovenaan lag.

Verzoeker heeft dan een nieuwe aanvraag ingediend (het “verdwenen” dossier werd pas later teruggevonden). Helaas bleek daarna dat verzoeker niet in aanmerking komt voor de premie, aangezien hij reeds

een andere premie had ontvangen van de Vlaamse overheid, die niet cumuleerbaar is.

### **Conclusie**

De klacht van verzoeker is **gegrond maar hersteld**. Verzoeker was in de veronderstelling dat hij zijn dossier had ingediend, terwijl het feitelijk nog onvolledig was. Hierdoor werd het dossier niet geregistreerd en niet overgemaakt aan de dienst huisvesting, die de behandelende dienst is. Er is afgeweken van de normale werkwijze dat een onvolledig dossier terug meegegeven wordt aan de aanvrager. Bovendien heeft de factuur met verkeerd huisnummer voor verwarring gezorgd, waardoor het dossier eerst niet teruggevonden werd. Het afwijken van de normale werkwijze is te wijten aan de verhuis van de woonwinkel en een

aanpassing in de manier van werken (meer mensen moeten op de hoogte zijn, anders georganiseerd, enz.), de zogeheten kinderziektes. Er wordt verder werk gemaakt van kennisoverdracht vanuit de dienst huisvesting naar de medewerkers van het welzijnshuis via opleidingen.

### **Aanbeveling**

Het is belangrijk om bij de evaluatie van de opstart van het welzijnshuis dergelijke signalen mee te nemen. De baliemedewerkers moeten polyvalent zijn en van veel verschillende vormen van dienstverlening op de hoogte zijn, maar zeker in de opstartfase is dit geen eenvoudige opdracht.

## ***Bijlage 2: Dossier 'signaal' en dossiers met aanbevelingen bij andere beoordelingen***

---

De klachten worden zoveel mogelijk weergegeven in de letterlijke bewoordingen van verzoeker. Vervolgens wordt het onderzoek beschreven, gevolgd door de conclusie, die ook de beoordeling bevat. Tot slot worden de aanbevelingen geformuleerd.

**2014/01/03 – Plaatsing UMTS-mast**

Dienst: milieu

Beoordeling: signaal

### **Klacht**

Enkele weken geleden is een UMTS-mast geplaatst aan een hoogspanningsmast in de straat. Dit is de tweede mast op ongeveer 300m afstand. Ik ben hier niet van op de hoogte gebracht. Ik ben vertrouwd met de gevolgen van straling en de effecten die deze kunnen hebben op de gezondheid van omwonenden. Wordt er geen rekening gehouden met deze straling? En moet er geen communicatie gebeuren als een mast geplaatst wordt?

### **Onderzoek**

#### Vergunningsplicht aangaande zendantennes:

##### *Stedenbouwkundige vergunningsplicht*

Voor de constructie van vast opgestelde zendantennes zoals gsm-antennes moet een stedenbouwkundige vergunning aangevraagd worden bij de Vlaamse overheid. Volgens de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening zijn er uitzonderingen waardoor de plaatsing van antennes meestal zonder stedenbouwkundige vergunning kan gebeuren. Dat is bv. het geval bij het plaatsen van antennes op bestaande constructies zoals masten, gebouwen en watertorens omwille van de beperkte stedenbouwkundige impact. Als er bv. een volledige nieuwe pyloon voor antennes moet gebouwd worden, dan is een vergunning wel nodig. Als een openbaar onderzoek vereist is bij de aanvraag voor

een stedenbouwkundige vergunning, dan organiseert de gemeente dat openbaar onderzoek dat omwonenden de kans geeft opmerkingen te geven.

De antenne in kwestie is geplaatst aan een bestaande mast. Een stedenbouwkundige vergunning was dus niet vereist.

##### *Milieuvergunningsplicht*

Vast opgestelde zendantennes zijn opgenomen in VLAREM II (Vlaams Reglement betreffende de Milieuvergunningen) als niet-ingedeelde inrichting. Dat wil zeggen dat er geen vergunning of meldingsplicht is bij de lokale besturen. Natuurlijk moeten de antennes wel voldoen aan een aantal voorwaarden om de blootstelling van de bevolking aan elektromagnetische straling te beperken. Daarom moet de exploitant voor het in werking treden van de installatie of voor een wijziging aan de antennes een conformiteitsattest aanvragen bij de Vlaamse overheid. Bij de aanvraag moet de exploitant een technisch dossier voegen. Op basis daarvan controleert het BIPT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie), in opdracht van de Vlaamse overheid, de blootstelling. Aan de hand van het technisch dossier wordt onderzocht welke blootstelling verwacht wordt wanneer de antenne bij maximaal vermogen uitzendt. Die blootstelling wordt vergeleken met de norm. Het BIPT stelt een rapport over de aanvraag van een conformiteitsattest op voor de Vlaamse overheid dat als bijlage bij het conformiteitsattest gevoegd wordt. Bij het afleveren van een conformiteitsattest door

de Vlaamse overheid aan de antenne-eigenaar, ontvangt ook het lokaal bestuur tegelijk het attest en technisch dossier.

De antenne waarover verzoeker een klacht ingediend is geplaatst op een bestaande pyloon. LNE heeft hiervoor het vereiste conformiteitsattest verleend, wat inhoudt dat de antenne voldoet aan de vooropgestelde normen.

### **Conclusie**

De plaatsing van de mast is verlopen volgens de vooropgestelde procedure. De stad heeft in deze geen beslissingsbevoegdheid en wordt zelf enkel in kennis gesteld van de plaatsing via het conformiteitsattest en het technisch dossier.

De procedure houdt in dat wel degelijk rekening is gehouden met de straling van dergelijke mast, zij het niet door de stad, maar door het BIPT in opdracht van de Vlaamse overheid. Wanneer de straling binnen de huidige normen valt, is er geen reden voor het BIPT om het conformiteitsattest niet af te leveren.

De klacht wordt beoordeeld als een **signaal**. Er is immers geen inspraak mogelijk voor buurtbewoners, omwille van het feit dat antenne op een bestaande mast is geplaatst. De buurt wordt er zelfs niet van op de hoogte gebracht. Omwille van de geldende procedure valt dit echter niet onder de beslissingsbevoegdheid van de stad.

### **2014/01/06 – Bladzakken**

Dienst: groendienst

Beoordeling: terechte opmerking

### **Klacht**

Ik wil een klacht indienen tegen het feit dat er geen bladzakken gehangen zijn in de straat waar ik woon. Tot vorig jaar was dit wel het geval (enkel aan de school). In de Bellestraat hangen er wel. Er wordt maar 2x

op een seizoen geruimd, dit is evenveel als in de straten waar wel zakken hangen. Waarom is dit? Ik woon bovendien recht tegenover een zijstraat, waardoor er veel extra bladeren bij mij terecht komen.

### **Onderzoek**

Het systeem van de bladzakken wordt afgebouwd. Er wordt immers veel misbruik van gemaakt. Mensen gebruiken de zakken die bedoeld zijn voor bladeren van bomen op openbaar domein om hun eigen tuinafval (grasmaaisel e.d.) in te deponeren. Sommige bladzakken worden zelfs als vuilnisbak gebruikt. Daarom komt men hier dus van terug. Er worden minder bladzakken opgehangen en er worden al zeker geen extra zakken meer bijgeplaatst. De bladzakken worden bedeed door de ploegbazen daar waar stadsbomen staan. Waar geen bladzakken hangen, staat de groendienst in voor het opruimen van de bladeren op openbaar domein. Dit gebeurt in het kader van het veegplan, waarbij in de straten telkens een grondige veegbeurt wordt uitgevoerd. Maar ook tussenin worden de bladeren zoveel mogelijk opgeruimd.

### **Conclusie**

**Terechte opmerking.** Het beleid rond bladeren van bomen op openbaar domein ("stadsbomen") verandert. Waar vroeger veel bladzakken werden opgehangen en regelmatig geleeagd, wordt dit nu om verschillende redenen teruggeschroefd en worden de bladzakken eerder uitzondering dan de regel. De gewijzigde aanpak wordt verder uitgebouwd en verfijnd (waar komen wel nog zakken te hangen en waar niet, hoe wordt het systeem uitgebouwd voor het opruimen van de bladeren, enz). De burgers zijn echter niet altijd op de hoogte van een verandering in aanpak. Wanneer in een bepaalde straat steeds bladzakken gehangen hebben en dan plots niet meer, stellen mensen zich daar vragen bij, zeker als in de aanpalende straat wel nog bladzakken voorzien worden.

### **Aanbeveling**

Communiceer (proactief) over het gevoerde beleid en herhaal dit op regelmatige basis. Op deze manier weten de burgers waarom een bepaalde aanpak wordt gehanteerd en waarom bepaalde aanpassingen worden doorgevoerd. Dit zorgt voor meer duidelijkheid over het gevoerde beleid en bewustmaking. Bovendien geeft dit meer duidelijkheid rond de manier waarop bepaald wordt welke straten wel en welke straten niet langer in aanmerking komen voor de plaatsing van bladzakken.

### **2014/01/07 – Terugbetaling foute storting**

Dienst: boekhouding (financiën-

Beoordeling: terechte opmerking

### **Klacht**

Op 24 oktober heb ik een factuur van de Watergroep betaald aan de stad Sint-Niklaas i.p.v. aan de Watergroep. Ik heb mijn vergissing pas bemerkt toen ik een herinnering ontving van de Watergroep. Ik heb de foute betaling gemeld aan de stad op 21 november, met de vraag om dit terug te storten. Twee weken later had ik nog niks ontvangen, dus nam ik terug contact op. Het was toen al december en ik kreeg de opmerking dat het einde van het jaar was en dat men andere prioriteiten had. Er werd mij toen ook gezegd dat de betalingen ten laatste binnen de 2 dagen zou uitgevoerd zijn. Dit was niet het geval, want uiteindelijk is dit bedrag pas teruggestort op 13/1. In de mededeling stond "terugbetaling storting dd. 19/11/2013". Wat niet correct was. Ik weet wel dat ik mij vergist heb, maar moet het echt zo lang duren voor dit wordt terugbetaald?

### **Onderzoek**

Tussen de foutieve betaling (24-10-2013) en de terugbetaling (13-01-2014) zit ruim 2,5 maand. De melding van de foutieve betaling is gebeurd op 21-11-2013. Anderhalve maand om een fout betaald

bedrag terug te storten lijkt lang. Er zijn echter een aantal "verzachtende omstandigheden". Het waterbedrijf van de stad bestaat feitelijk niet meer. Vanaf 01-01-2012 is de werking van de waterdienst overgegaan naar de Watergroep. De openstaande vorderingen zijn niet mee overgenomen, dus er is wel nog een medewerker die deze dossiers verder opvolgt. Dit wil echter ook zeggen dat voor dit soort foute betalingen de verwerking van en de opdracht tot terugbetaling volledig manueel moet uitgevoerd worden, omdat er in principe vanuit deze dienst geen betalingen meer gebeuren. Bovendien was het inderdaad de drukke eindejaarsperiode en zou vanaf 1-1-2014 de BBC ingevoerd worden. Maar het is wel belangrijk om de correcte informatie te geven. Bij hercontactname door verzoeker met de dienst op 5-12-2014 zou de medewerker gezegd hebben dat de betaling ten laatste binnen 2 dagen zou gebeuren. Dat was duidelijk niet het geval. Bovendien was de mededeling bij de uiteindelijke terugbetaling niet correct.

### **Conclusie**

De klacht van verzoeker is een **terechte opmerking**. Gezien de specifieke situatie van de waterdienst, de drukke eindejaarsperiode en de geplande invoering van de BBC, is het begrijpelijk dat de terugbetaling wat langer op zich laten wachten heeft. Anderzijds is het belangrijk om in de communicatie met de burger geen onrealistische verwachtingen te creëren (terugbetaling binnen de 2 dagen) en om nauwkeurig te zijn in de uitvoering (mededeling bij terugbetaling).

### **Aanbeveling**

Wees voorzichtig in je communicatie naar burgers. Geef steeds een realistische timing op, zodat deze ook gehaald wordt. Als de vooropgestelde timing om één of andere reden toch niet haalbaar is, informeer de burger hier dan van.



2014/02/01 – voorlopig rijbewijs

Dienst: bevolking

Beoordeling: ongegrond

### **Klacht**

Op 1/2/14 hebben wij ons aangeboden in Belsele met een aanvraag voor een voorlopig rijbewijs B. Dit werd echter niet meer aangenomen wegens organisatorische redenen. Wij waren niet op de hoogte van het feit dat het stadsbestuur reeds de dag voordien de aanvraag voor het voorlopige rijbewijs B weigerden aan te nemen onder de nog steeds geldende wetgeving, en dit enkel kon onder de wetgeving die ingaat vandaag op 3/2/14! Wij kunnen toch niet weten dat de documenten pas maandag verwerkt worden!

Ik had vooraf op de website gekeken naar de openingsuren en had er alle vertrouwen in dat wij op zaterdag nog tijdig de documenten konden inleveren om te kunnen genieten van de oude regeling voor de voorlopige rijbewijzen. Er was ook niet meegedeeld dat dit maar kon ingediend worden tot vrijdagvoormiddag.

Als werkende en schoolgaande mensen, gaan wij ervan uit dat de deelgemeentehuizen volwaardige diensten zijn, en wij buiten onze werk- schooluren daar terecht kunnen. Op de website van de stad staat dit ook zo vermeld, en wij maken daar dan ook in alle vertrouwen gebruik van. Wij weten nu dat deze deelgemeentehuizen slechts 'postkantoren' zijn. <http://www.sint-niklaas.be/leven-welzijn/burger/deelgemeenten>

Nu kunnen wij als burger toch verwachten dat een stadsbestuur een overgangsregeling kan uitwerken, of minstens via de website of desnoods al op de examencentra kan laten weten dat men zich best voor vrijdagmiddag naar het stadhuis rept, ongeacht of je daar de school voor moet verlaten of niet.

Wij bezitten een attest dat vermeld dat wij ons hebben aangeboden op 1/2/14 in Belsele (zie bijlage, ik had graag de naam

van mijn zoon niet vermeld gezien in verdere communicatie)

Kan het stadsbestuur geen overgangsregeling treffen voor alle mensen die in deze situatie zitten? En kan u ons daarbij helpen?

### **Onderzoek**

Vanaf 3-2-2014 is er een nieuwe regeling van kracht. De omzendbrief vanuit de FOD Mobiliteit en Vervoer aan de gemeentebesturen is gedateerd op 17-1-2014 en is ontvangen op 23-1-2014. Bij de overgangsmaatregelen in de omzendbrief staat vermeld dat "voorlopige rijbewijzen die zullen worden afgegeven vanaf 3-2-2014 onder de nieuwe regeling vallen". De aanvragen voor een voorlopig rijbewijs kunnen enkel via elektronische weg ('Mercurius') worden overgemaakt aan de FOD Mobiliteit en Vervoer. Aangezien dit een zeer specifieke materie is, is het aantal medewerkers dat deze taak uitvoert beperkt. De feitelijke aanvraag van de rijbewijzen via elektronische weg gebeurt volledig 'backoffice'. Deze gebeurt dus niet op hetzelfde moment als de aanvraag door de burger.

Omdat er geen ruimere overgangsperiode voorzien werd vanuit de FOD en omdat de diensten pas laat geïnformeerd werden over deze wijzigingen door middel van een omzendbrief, heeft de dienst bevolking vanaf vrijdagmiddag 31-1-2014 (en dus ook op zaterdagvoormiddag 1-2-2014 in de deelgemeenten) meegedeeld aan burgers die een voorlopig rijbewijs kwamen aanvragen dat deze onder de nieuwe regeling zouden vallen. Omwille van het elektronisch systeem kan de datum van aanvraag niet manueel aangepast worden (waardoor de dienst zelf een soort "overgangsperiode" had kunnen inbouwen). De dienst bevolking kon hier dus zelf geen uitzonderingen in maken of de vernieuwde regelgeving "soepel" toepassen/ invoeren.

## Conclusie

De klacht is **ongegrond**. De verwerking van de aanvragen voor de rijbewijzen gebeurt niet op het moment dat de burger de aanvraag doet, maar achteraf backoffice door een beperkt aantal medewerkers. Omdat de aanvragen nu elektronisch verlopen en de datum van aanvraag niet aangepast kan worden, kan de dienst bevolking zelf geen 'uitzonderingen' maken. Hierdoor was het ook onmogelijk voor de dienst om zelf in een overgangsperiode te voorzien en hebben.

## Aanbeveling

Wat hieruit wel blijkt, is dat het belangrijk is om de burger te informeren over de procedure die gevolgd wordt. Door de opsplitsing van verschillende taken in loketwerk en backoffice werk, gebeurt de aanvraag vanuit de stad naar de hogere overheden niet op hetzelfde moment als de aanvraag van de burger bij de stad. Dit kan tot verwarring leiden.

### 2014/03/06 – Verplaatsen overwelving gracht

Dienst: openbare werken

Beoordeling: ongegrond

## Klacht

Aan de ene kant van mijn eigendom moet ik 4 meter vrijhouden voor toegang naar achterliggende akkers. Dit was al zo op het moment dat ik mijn eigendom kocht, nu meer dan 30 jaar geleden. De dreef die als toegang gebruikt wordt, is bereikbaar via een overwelving van de straatgracht. In 2008 werd de straat opnieuw aangelegd. De bestaande aarden overwelvingen werden allemaal vervangen door overwelvingen met klinkers.

Recent werd het aanpalende perceel gekocht, er wordt momenteel een nieuwbouw gebouwd. Na deze verkoop werd het perceel uitgemeten door een landmeter. De perceelsgrens blijkt zich echter bijna in het midden van de

overwelving te bevinden, m.a.w. beginnende vanaf de perceelsgrens is de duiker geen 4 meter breed. Ik heb aan de stad gevraagd om de overwelving te verplaatsen, maar de stad weigert hier op in te gaan en zegt mij dat ik die verplaatsing op eigen kosten moet laten uitvoeren door de Watergroep. Ik vind dit niet correct, de stad had bij de heraanleg van de straat de kadasterplannen moeten nakijken en op basis daarvan de overwelving moeten plaatsen. In plaats daarvan werd de overwelving op zicht geplaatst. Bovendien bevindt de overwelving zich niet op mijn eigendom, maar op openbaar domein, ik zie dus niet in waarom ik de kosten zou moeten dragen. Ik vind dit de verantwoordelijkheid van de stad.

## Onderzoek

### Briefwisseling/ mailverkeer verzoeker/ stad

Op 7/8/2013 stuurt verzoekster een mail met de vraag om de overwelving te verplaatsen. Deze werd geregistreerd als melding. Hierop wordt een antwoord gestuurd op via brief op 7-11-2013 waarbij doorverwezen wordt naar de Watergroep voor aanpassingen. Hierop ontstaat een discussie via mail en per brief tussen verzoekster en openbare werken. Op 24-3-2014 stuurt openbare werken nogmaals een mail aan verzoekster en verwijst verzoekster hierin door naar de ombudsdienst. De dag nadien neemt verzoekster telefonisch contact op met de ombudsvrouw.

### Normale procedure overwelvingen straatgrachten

In principe is het overwelven van een straatgracht verboden. Mits toelating van het college van burgemeester en schepenen kan hiervan afgeweken worden, om toegang te verlenen tot een perceel. Er mag slechts 1 overwelving zijn per kadastraal perceel of lot (indien gemotiveerd is een afwijking mogelijk). De overwelving mag maximum 5m breed zijn (indien gemotiveerd is een afwijking tot 7,5m maximum mogelijk, tot 10m maximum in landbouwgebied).

De overwelving van een straatgracht dient uitgevoerd te worden door de Watergroep of door een aannemer in opdracht van de Watergroep. De aanvraag kan via de dienst landbouw – patrimonium van de stad verlopen. De overwelving gebeurt op kosten van de aanvrager. Dit is de standaard bij de meeste gemeenten.

Bij de heraanleg van de straat in kwestie zijn alle overwelvingen kosteloos aangelegd, omdat dit geïntegreerd was in het project van heraanleg in het kader van een rioleringsproject. De bewoners hebben m.a.w. hun overwelving niet zelf moeten betalen.

Bij verzoeker zijn 2 overwelvingen voorzien, een voor de toegang naar de akkers en een als oprit naar de garage.

#### Werkwijze bij heraanleg

In voorbereiding van de heraanleg van een straat voor een rioleringsproject wordt de bestaande toestand in kaart gebracht. Dit gebeurt meestal door een studiebureau, de metingen worden uitgevoerd door landmeters. In dit dossier werd dergelijke opmeting uitgevoerd in 2006. Bij dergelijke opmeting wordt enkel het openbaar domein opgemeten, de perceelsgrenzen tussen privé-percelen worden niet nagemeten. Er worden vaste ijkpunten gehanteerd (via de Lambert-coördinaten), die het mogelijk maken verschillende plannen met elkaar te vergelijken, omdat steeds dezelfde referentiepunten gebruikt kunnen worden.

#### Kadastraal plan

Verzoeker verwijst naar het kadastraal plan en geeft aan dat de uitbatingsweg van 4m reeds meer dan 30 jaar gekend is bij het kadaster. Verzoeker heeft een inplantingsplan doorgemild waarop deze weg is aangeduid. Dit is vermoedelijk een plan dat gebruikt is geweest voor de verkaveling van de percelen grond eind jaren '70. Op de kadastrale plannen staat deze weg echter niet vermeld, vermoedelijk omdat die integraal deel uitmaakt van de

eigendom (= 1 kadastraal perceel) van verzoeker.

Het kadastraal plan heeft bovendien geen juridische waarde. Het is een grafische voorstelling van percelen en gebouwen en is opgemaakt vanuit fiscaal oogpunt, ter bepaling en vastlegging van het kadastraal inkomen en de onroerende voorheffing. Voor het bepalen van de grenzen van een eigendom, mag men zich dus niet baseren op het een kadastraal plan, maar moet men een metings- of afpalingsplan hebben, dat is opgemaakt door een landmeter-expert.

#### Situatieschets

Verzoekster moet aan de linkerzijde van haar perceel een strook van 4m vrijhouden voor toegang tot achterliggende akkers. Deze strook had jarenlang aan weerszijden een haag, waarvan 1 op het perceel van verzoeker staat en 1 op het aanpalende perceel stond. Dit aanpalende perceel aan de linkerzijde was eigendom van een landbouwer, die ook gebruik maakte van deze toegang. De breedte tussen beide hagen was voldoende voor de landbouwers die van de dreef gebruik maken/ maakten. Er werd steeds vanuit gegaan dat de haag aan de linkerzijde op de perceelsgrens stond en de haag op het perceel van verzoeker 4m verder.

Voor de heraanleg van de straat, was de beek voor het aanpalende perceel volledig overwelfd. Deze overwelving liep verder door voor de toegangsweg. Ongeveer vanaf de haag op het perceel van verzoeker was de beek niet meer overwelfd, tot aan de oprit van verzoeker, waar een tweede overwelving voorzien was.

Bij de heraanleg werden terug twee overwelvingen voorzien, een ter hoogte van de toegangsweg en een ter hoogte van de oprit, telkens met een breedte van 5m. De overwelving aan de oprit van verzoeker is tijdens de werken op eenvoudige vraag van verzoeker een beetje opgeschoven, om de toegang tot haar oprit te vergemakkelijken. De overwelving ter hoogte van de toegangsweg begint ongeveer aan de haag

van de verzoeker. Op foto's van 2009 is duidelijk zichtbaar dat de overwelving effectief voor de dreef ligt, aangezien die op dat moment nog wordt afgebakend door twee hagen. De dreef is ook verder 5 jaar lang gewoon gebruikt geweest.

Na overlijden van de eigenaar van het aanpalende perceel, werd dit perceel echter verkocht. De haag werd verwijderd en het perceel werd opgemeten door een landmeter. Uit deze opmeting blijkt nu dat de perceelsgrens niet ter hoogte van de verwijderde haag ligt, maar verder "in" de dreef, meer bepaald bijna halweg de overwelving. Voorlopig stelt dit nog geen probleem, maar als de nieuwe eigenaars van het aanpalende perceel een afsluiting aan hun perceelsgrens willen plaatsen, is de beschikbare breedte van de dreef niet langer de vereiste 4m, wat al een absoluut minimum is voor de huidige landbouwvoertuigen.

Op 28/3 is de ombudsvrouw ter plaatse geweest. Op dat moment was de haag op het perceel van verzoeker aan de zijde van de dreef ingesnoeid. Door het snoeien werd duidelijk dat de perceelsgrens op 4m van het center van de haag gelegen is. Doordat deze haag zeer breed geworden was en de haag op het aanpalende perceel niet op de perceelsgrens lag, lag de dreef zoals ze tientallen jaren gebruikt werd dus duidelijk niet volledig op het perceel van verzoeker, maar dus ook deels op het aanpalende perceel. Doordat de haag gesnoeid was, werd ook duidelijk dat de overwelving niet recht voor de laatste 4m breedte van het perceel van verzoeker ligt, maar iets te veel naar links (+/- 80cm), hoewel ze op het moment van heraanleg wel degelijk voor de dreef werd geplaatst (zij het eerder nipt aan de kant van de haag van verzoeker).

## **Conclusie**

### Plaats overwelving

De overwelvingen zijn geplaatst op het moment van heraanleg. Deze heraanleg is verlopen volgens de 'standaardprocedure' voor dergelijke rio-projecten. Naar aanloop

van de heraanleg werd een plan opgemaakt waarop de "bestaande toestand" (i.e. de toestand vóór de heraanleg) in kaart is gebracht. Dit plan is opgemaakt door een studiebureau. De overwelvingen zijn geplaatst op basis van de toestand voor heraanleg. Dit is kosteloos gebeurd voor de bewoners. Ook is er in dit project inspraak geweest, er is een infovergadering georganiseerd voor de bewoners, er is inspraak geweest via de dorpsraad, er is een openbaar onderzoek geweest in functie van de bouwaanvraag enz.

Uit de foto's van 2009 (Google Maps) blijkt dat de overwelving wel degelijk voor de dreef ligt, zij het redelijk nipt aan de zijde van de haag van verzoeker. Met "de dreef" wordt hier uiteraard de dreef bedoeld zoals ze al meer dan 30jaar gebruikt werd (visuele begrenzing tussen beide hagen) en niet de dreef zoals bedoeld in de akte van verzoeker, zijnde de laatste 4m van haar perceel.

Bovendien is er noch op het moment van de heraanleg, noch na het afronden van de heraanleg, noch in de 5 volgende jaren enig probleem gemeld. Er is geen melding gemaakt over de plaats van de overwelving, er is geen vraag tot aanpassing geweest, enz.

Als pas 5 jaar na datum duidelijk wordt dat de overwelving niet juist ligt, dan is het niet redelijk van verzoeker te verwachten dat de stad dit in 2008 had moeten weten. De stad kon de perceelsgrens niet kennen als zelfs de eigenaars deze niet kenden. Het is ook niet redelijk om van de stad te verwachten dat zij een studiebureau of landmeter de opdracht zouden geven om de perceelsgrens tussen 2 privé-eigendommen na te meten. Dit is wel degelijk, zoals openbare werken op een gegeven moment heeft meegedeeld aan verzoeker, een privé-aangelegenheid, tussen 2 aanpalende eigenaars.

De klacht over de plaatsing van de overwelving wordt als **ongegrond** beoordeeld.

### Verloop communicatie verzoeker / stad

In de communicatie tussen verzoeker en de stad zijn jammer genoeg gaandeweg een aantal misverstanden ontstaan. Verzoeker was teleurgesteld dat er geen plaatsbezoek werd uitgevoerd door de dienst openbare werken, terwijl er wel degelijk een plaatsbezoek is geweest (er werden toen trouwens ook foto's genomen). Dit is de standaard bij meldingen, niet elke stap of actie in de behandeling van de melding wordt teruggekoppeld aan de melder. Dit leidt soms tot verwarring bij melders. Door een andere definiëring bij verzoeker enerzijds en de stadsdiensten anderzijds van 'de dreef' (zie hoger) is er ook een misverstand ontstaan. Zelfs in die mate dat er enkel daarover gecommuniceerd wordt en beide partijen naast elkaar heen praten. Wat uiteraard de communicatie niet te goede is gekomen.

### Signaal

Een overwelving moet uitgevoerd worden door de Watergroep. De prijs voor deze situatie werd opgevraagd bij de Watergroep en is uiteindelijk, na zeer lange tijd, overgemaakt en is zeer hoog. Er is geen enkele prijscontrole mogelijk op dit moment omwille van de "monopoliepositie" van de Watergroep op vlak van de overwelvingen.

### 2014/04/04 – Gezinsabonnement De Ster

Dienst: beleid

Beoordeling: onbevoegd (beleidsklacht)

### **Klacht**

Als gescheiden man met 2 kinderen is het volgens de reglementen (zegt men aan balie ingang De Ster) onmogelijk een gezinsabonnement te bekomen daar mijn kinderen staan ingeschreven op het adres van de moeder.

Moet ik dus elke keer 3 euro inkom betalen voor de kinderen of moeten die pasjes steeds pendelen tussen beide ouders? En

wat in geval mijn ex-vrouw geen abonnement zou nemen voor De Ster?

Gezien vele mensen in mijn situatie verkeren is dit reglement wereldvreemd en daar bovenop ook ronduit discriminerend. Ik weiger dan ook me hierbij neer te leggen en hoop dat u deze schandalige regeling zult aankaarten en ongedaan maken.

### **Onderzoek**

Een gezinsabonnement voor de Ster kost 30 EUR voor inwoners van Sint-Niklaas die vóór 1 mei een abonnement aanvragen. Een gezinsabonnement geldt voor alle personen boven de 5 jaar die officieel op hetzelfde adres wonen. Bij co-ouderschap wonen de kinderen afwisselend op 2 plaatsen en zijn ze feitelijk ten laste van beide ouders, maar de kinderen zijn wel slechts op 1 adres gedomicilieerd. Dit houdt in dat een gescheiden ouder in een systeem van co-ouderschap geen gezinsabonnement kan aanvragen als de kinderen officieel bij de ex-partner wonen. In dit geval kan de ouder dus enkel een individueel abonnement aanvragen voor zichzelf en voor zijn kinderen. In het geval van verzoeker gaat het om 2 kinderen boven de 5 jaar. Dit houdt in dat hij in totaal 40 EUR zou moeten betalen (20 EUR voor zijn individueel abonnement en 10 EUR per abonnement voor een kind van +5 jaar), wat inderdaad 10 EUR meer is dan een gezinsabonnement. Voor gezinnen met meer dan 2 kinderen loopt dit verschil uiteraard verder op. Verzoeker heeft dus zeker een punt. Maar op zich is het reglement wel correct toegepast.

### **Conclusie**

Het reglement is correct toegepast, maar verzoeker klaagt de inhoud van het reglement aan. In principe is de ombudsdienst hiervoor **niet bevoegd** (beleidsklacht), maar verzoeker geeft wel een belangrijk signaal. De situatie die verzoeker beschrijft komt zeer courant voor. Het zou dan ook een goede zaak zijn om bepalingen te voorzien in het reglement om

dergelijke problemen te ondervangen. In een geval van co-ouderschap moeten beide ouders een gezinsabonnement kunnen aanvragen, ongeacht het officiële adres van de kinderen. De ene ouder kan immers zijn of haar ex-partner niet dwingen om een gezinsabonnement aan te vragen en kan dan in feite genoodzaakt zijn om meer te betalen voor de verschillende individuele abonnementen.

### **Aanbeveling**

Gescheiden ouders die de kinderen niet ten laste hebben, maar die wel een regeling co-ouderschap hebben, zouden ook in aanmerking moeten kunnen komen voor een gezinsabonnement, bijvoorbeeld via een verklaring van co-ouderschap.

**2014/09/06 – Overlast skate-jongeren**

Dienst: jeugd – politie – beleid

Beoordeling: ongegrond

### **Klacht**

Overlast hangjongeren met skateboard terras stadhuis.

Daar ik tot op heden geen enkele reactie heb mogen ontvangen (met uitzondering van commissaris X, waarvoor dank) zou ik u beleefd willen verzoeken het bovenvermelde overlastprobleem te willen onderzoeken en hiervoor een definitieve oplossing aan het stadsbestuur te vragen. Reeds de ganse zomer wordt het vermeld terras gebruikt als skateterrein met de nodige geluidsoverlast. Bv zaterdag 13 september van ca 13h30 tot ca 17 uur, zondag 14 september zelfde probleem, maandag 15 september van hetzelfde. Voor de bewoners van de Grote Markt langs de kant Collegestraat is het ook nog prachtig nazomerweer en dan wil men toch nog genieten op het balkon van de zon. Zelfs na interventie van een patrouille en een smartauto van de politie doet men ongestoord verder. Men kijkt zelf nog niet naar de politie-agenten. Dit fenomeen vindt men in geen enkele stad of gemeente nog.

Bv. Parijs, Baden-Baden, Freiburg, Berlijn, Maaseik = geen enkele overlast. Alleen in Sint-Niklaas is dit nog mogelijk en uitsluitend op de aangegeven plaats. Men schermt altijd met het “openbaar domein”. Ik durf te stellen dat dit in dit geval niet meer opgaat. Men kan bv. de vervulde terrastegels en borduren eens gaan bekijken. Als bewoners van de Grote Markt weten wij dat er evenementen zijn met eventueel overlast. Hier wordt niet over geklaagd omdat dit op voorhand bekend is en men heeft dan de mogelijkheid om op verlof te gaan of niet. Ook kinderen die fietsen of voetballen of met de vlieger spelen op de grote markt = geen enkel probleem, soms is dit nog plezant om te zien. Die hangende skaters kan men echter onmogelijk nog kinderen noemen en daar deze op de onmogelijkste momenten verschijnen en verdwijnen wordt het voor de bewoners wel moeilijk. Voor deze zomer is het al te laat om maatregelen te treffen, maar ik en andere bewoners zouden graag volgend seizoen weer normaal de dag kunnen doorbrengen zonder weeral gestoord te worden. Vele mensen vragen zich af waarom deze jongeren niet voor hun deur skaten en rondhangen en of deze nooit thuis verwacht worden?? Misschien mag ik hierop een antwoord verwachten??

### **Onderzoek**

Verzoeker heeft op 11-4-2014 de eerste keer melding gemaakt van overlast door skaters. Hij woont aan de Grote Markt, dichtbij het stadhuis. Aan de voorzijde van het stadhuis is aan de ene kant een verhoogd ‘terras’ wat skaters aantrekt. In zijn oorspronkelijke melding vroeg verzoeker om grote bloembakken te plaatsen op dit terras, zodat er niet voldoende ruimte meer zou zijn om te skaten. Zijn melding is via de klantendienst overgemaakt aan de dienst jeugd, maar is ook aan het kabinet van de burgemeester bezorgd, aangezien zijn mail aan de burgemeester gericht was. Op 17-4-2015 is een brief gestuurd vanuit het kabinet van de

burgemeester waarin de burgemeester verzoeker meedeelt dat het niet verboden is te spelen op openbaar domein. Tevens geeft de burgemeester aan dat hij een aantal skaters aangesproken heeft en heeft gesuggereerd om regelmatig van locatie te veranderen om zo de overlast te beperken. Omwille van deze brief, is er vanuit de jeugddienst geen bijkomend antwoord gestuurd. Op 5-6-2014 stuurt verzoeker opnieuw een mail, rechtstreeks aan de klantendienst dat hij nog geen enkel bericht heeft mogen ontvangen. Deze mail wordt op 6-6-2014 doorgestuurd aan de jeugddienst. Er wordt vervolgens een antwoord verstuurd vanuit de jeugddienst op 11-6-2014, waarin verzoeker wordt meegedeeld dat er weliswaar twee openbare skate- en BMX-terreinen zijn, maar dat dit niet betekent dat skaten en BMX-en enkel daar kan of mag. Via ondertekening van het 'Goe gespeeld-charter' heeft het stadsbestuur zich trouwens geëngageerd om spelen in de openbare ruimte expliciet te erkennen als een recht van kinderen en jongeren. Bijgevolg wordt aan de vraag van verzoeker om bloembakken te plaatsen geen gevolg gegeven. Uit de briefwisseling blijkt dat verzoeker wel degelijk reactie heeft gekregen op zijn melding, via verschillende kanalen. Bijkomend heeft verzoeker bovendien ook nog contact gehad met een commissaris van politie. Verzoeker heeft ook nog verschillende schepenen gemaild ivm zijn klacht. Wat de overlast zelf betreft, is het inderdaad zo dat skaten niet in stilte gebeurt, maar dat volgens artikel 18 van het Algemeen Politiereglement spelen op de openbare weg en op openbare plaatsen toegelaten is, op voorwaarde dat er "geen spel wordt gespeeld of enige activiteit wordt beoefend die voorbijgangers zou kunnen hinderen, het verkeer zou kunnen belemmeren of ongevallen met letsels, of schade aan deze openbare plaatsen zou kunnen veroorzaken". De jongeren worden

er regelmatig op aangesproken, meestal door medewerkers van de stad, dat zij inderdaad niemand mogen hinderen en het verkeer niet mogen belemmeren. Ook de jeugddienst overlegt regelmatig met de jongeren in kwestie. Nu wordt er ook meer en meer aan de andere kant van het stadhuis geskatet. Ook is het de bedoeling om de skate-infrastructuur in de stad verder uit te breiden en te verbeteren, al is dit uiteraard geen garantie dat jongeren niet meer zullen skaten op de markt. Hier wordt volop rond gewerkt, in overleg met de jongeren zelf. Ook de politie volgt de situatie verder op.

De jongeren moeten uiteraard wel het politiereglement respecteren, m.a.w. geen schade aanbrengen, maar ook geen afval achterlaten.

### **Conclusie**

De klacht van verzoeker over het niet opvolgen van zijn melding van overlast is **ongegrond**. Zowel vanuit het kabinet van de burgemeester als vanuit de jeugddienst werd een antwoord verstuurd aan verzoeker. Verzoeker ziet dit echter niet als een oplossing voor zijn probleem, aangezien bevestigd wordt dat de jongeren effectief mogen skaten op de markt, mits het naleven van de voorwaarden uit het algemeen politiereglement.

### **Aanbeveling**

Dergelijke "samenlevingsproblemen" komen wel vaker voor. Spelende kinderen (of jongeren) worden door buurtbewoners beschouwd als overlast. Het zou goed zijn dat hierover dialoog kan opgestart worden om beide "partijen" begrip te doen krijgen voor het standpunt van de andere. En het is belangrijk om duidelijk aan te geven wat kan en wat niet kan. Hier bijvoorbeeld mogen de jongeren wel skaten, maar ze mogen uiteraard geen schade aanbrengen of afval achterlaten.

## 2014/09/07 – GAS-boete afvalophaling

Dienst: GAS – milieu – politie

Beoordeling: ander oordeel

### **Klacht**

Begin april was het ophaling papier en karton. Ik zag bij de burens papier en karton buiten staan en ik heb dan ook een doos klaargezet voor ophaling. 's Avonds was de doos weg. Ik heb mij hierover dus geen vragen gesteld, tot ik een paar dagen later een brief kreeg dat een GAS-dossier werd opgestart omdat ik het papier en karton op een verkeerd moment had buitengezet. Ik heb de ophaalkalender nagekeken en ik had mij inderdaad vergist. Sinds begin dit jaar is er een nieuw systeem voor de afvalophaling. Ook de ophaalkalenders zijn veranderd, er wordt nu met subsectoren gewerkt, maar ik vind dit helemaal geen duidelijk systeem. Er zijn nog mensen die zich hierin vergissen. Ze hebben mijn doos papier meegenomen. Als die was blijven staan, zou ik dit 's avonds als ik thuiskwam gezien hebben, de ophaalkalender nagekeken hebben en de doos terug binnengenomen hebben. Ik heb geen verwittiging gekregen, maar kreeg dus onmiddellijk een aangetekende brief dat een GAS-dossier werd opgestart. Ik heb een verweerschrift opgesteld, in de overtuiging dat GAS-boetes bedoeld zijn voor hardleerse mensen en niet voor mensen die zich eenmalig vergist hebben. Nu, bijna 5 maanden later, krijg ik bericht dat ik toch een GAS-boete van 50 euro moet betalen. Wat kan ik hiertegen nu nog doen?

### **Onderzoek**

Verzoeker was in april al langsgeweest bij de ombudsdienst, op het moment dat hij de eerste brief had ontvangen. Verzoeker was toch wel onder de indruk van deze brief, er werd in vermeld dat de boete kon oplopen tot 350 euro. Verzoeker gaf aan dat hij zich had vergist in ophaaldag, omdat de ophalingen sinds 2014 veranderd waren. Voordien waren er "vaste" ophaaldagen voor de verschillende fracties, waardoor het

eenvoudig te onthouden was. Deze dagen zijn nu allemaal veranderd en bovendien zijn de ophaalkalenders aangepast. Er wordt nu gewerkt met sectoren en subsectoren. Bepaalde fracties worden in de hele sector op dezelfde dag opgehaald, andere fracties hebben een andere ophaaldag afhankelijk van de subsector. De subsector in kwestie wordt aangeduid door een klein cijfer na vermelding van de fractie. De combinatie van deze twee wijzigingen heeft bij veel mensen tot verwarring geleid in de eerste maanden van 2014. Dit heeft veel meldingen opgeleverd over sluikstort/zwerfvuil in het straatbeeld, meldingen over burens die consequent het afval op verkeerde tijdstippen buitenzet, meldingen dat het afval niet werd opgehaald, waarna bleek dat melder zich vergist had van subsector, enz. Hoewel het systeem met de subsectoren in de andere MIWA-gemeenten al langer bestaat, heeft dit in Sint-Niklaas tot heel wat verwarring en overlast geleid. Begin 2014 heeft men geprobeerd om soepel om te gaan met deze problemen. Het was belangrijk om de mensen duidelijk te maken dat het systeem gewijzigd was en toch niet onmiddellijk té streng op te treden om mensen de kans te geven vertrouwd te geraken met de nieuwe situatie. Er is toen inderdaad gecommuniceerd dat GAS-boetes zouden uitgeschreven worden voor "hardleerse" burgers.

Bij zijn eerste bezoek aan de ombudsdienst in april, heeft de ombudsvrouw verzoeker de nodige informatie verstrekt om een verweerschrift op te stellen. Verzoeker heeft dan ook effectief zo'n verweerschrift opgesteld, waarin hij argumenteert dat het om een eenvoudige vergissing ging, dat hij het verkeerd aangeboden papier en karton terug binnengehaald zou hebben als het niet was meegenomen en dat hij enigszins teleurgesteld is dat hij niet eerst een verwittiging heeft ontvangen. Ondanks zijn verweerschrift, dient verzoeker toch een GAS-boete van 50 euro te betalen. De ombudsvrouw neemt contact op met de sanctionerend ambtenaar. Zij heeft zelf de



GAS-boete niet uitgeschreven, aangezien zij op dat moment in bevallingsverlof was. Haar vervangster heeft het dossier en het verweerschrift van verzoeker beoordeeld. Gezien het lage bedrag van de boete, heeft haar vervangster vermoedelijk wel rekening gehouden met het verweerschrift, wat uiteraard niet wil zeggen dat er geen sanctie volgt. Verzoeker kan wel nog beroep aantekenen bij de politierechtbank. De ombudsvrouw heeft verzoeker hiervan op de hoogte gebracht. Hij is teleurgesteld, maar gezien het bedrag overweegt hij toch gewoon de boete te betalen, om te vermijden dat het bedrag verder oploopt als hij in beroep gaat.

### **Conclusie**

Deze klacht krijgt de kwalificatie **ander oordeel** (informatieverstrekking). Verzoeker is duidelijk teleurgesteld in het feit dat hij voor een eenvoudige vergissing onmiddellijk een GAS-boete krijgt. Het feit dat verzoeker zelf hinder ondervindt van foutparkeren en zwerfvuil/ sluikestort door de nabijheid van een nachtwinkel vlakbij zijn woning en hij de indruk heeft dat hieraan niet veel gebeurt, maakt de pil nog bitterder om te slikken. Toch overweegt verzoeker om de boete gewoon te betalen om te vermijden dat de kosten verder oplopen.

### **Aanbeveling**

Het nieuwe ophaalsysteem (andere sectoren en andere ophaaldagen) en de nieuwe ophaalkalenders zijn bijzonder verwarrend voor mensen. Begin 2014 waren de problemen het duidelijkst, gaandeweg werden de vergissingen minder courant, maar ze blijven wel bestaan. Voor oudere mensen, mensen die niet geletterd zijn, voor anderstaligen, ... blijft de ophaalkalender waarop 2 sectoren gecombineerd zijn nog te onduidelijk. Dit leidt tot vergissingen of het opzettelijk "verkeerd begrijpen" van de kalender, wat dan weer leidt tot een ontsierd straatbeeld, overlast, ergernis bij buurtbewoners...

Terugkeren naar het systeem met een aparte kalender per sector zou dit probleem oplossen.

## ***Bijlage 3: 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 gelijkheidskansen- 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 daarrond 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 gelijkheids- 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-gerechtelijke 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-gerechtelijke 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. *Inpraak 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 kader 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.*

**Bijlage 3**  
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.

<b>Naam en voornamen</b>	<b>Geboortedatum</b>	<b>Woonplaats</b>	<b>Handtekening</b>
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

