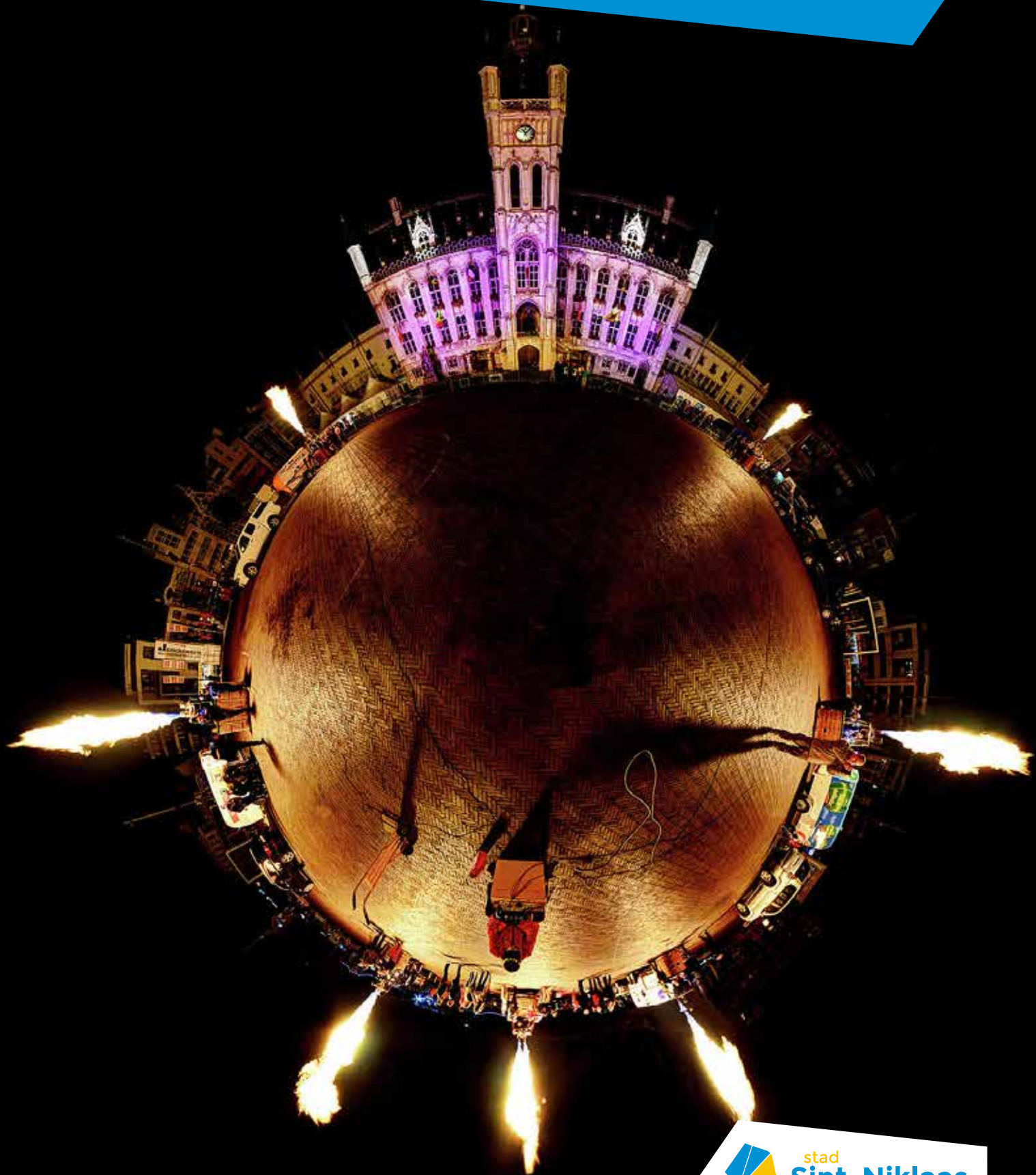


Jaarverslag 2015

OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS



OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS

JAARVERSLAG 2015

Sofie Anthuenis

Ombudsvrouw Sint-Niklaas

Grote Markt 1
9100 Sint-Niklaas

Tel. 03 778 30 31
e-mail ombudsdienst@sint-niklaas.be

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

Inhoudstafel

Voorwoord.....	5
DEEL I – WERKING OMBUDSDIENST.....	7
I.1 – Werking ombudsdienst: algemeen.....	9
Organisatie van de ombudsdienst	10
Samenwerking.....	11
I.2 - Werking ombudsdienst: activiteitenverslag	12
Aanpassing reglement	12
Periodieke rapportering.....	12
Klantendienst – meldingen	13
Projectwerking	13
Netwerking	14
Overige.....	14
Evaluatie ombudswerking: aandachtspunten	14
Blik op de toekomst.....	15
DEEL II – TRENDS EN SIGNALLEN.....	17
II.1 – Algemene trends en signalen.....	19
Communicatie, communicatie, communicatie.....	19
Meldingen: terugkerende problematieken.....	19
Terugkerende meldingen.....	20
Stad als eerste aanspreekpunt.....	20
II.2 – Specifieke signalen binnen de ombudswerking.....	22
Stijging aantal contacten.....	22
Belang van een algemene eerstelijnsklachtenbehandeling	22
DEEL III – 2015 IN CIJFERS.....	25
III.1 – Cijfers meldpunt.....	27
Voorafgaand	27
Aantal meldingen.....	27

Wijze contactname (%)	28
Woonplaats melder (%).....	29
Waarover gaan de meldingen?.....	29
Welke straten/ gebouwen onderwerp van meldingen openbare werken/ openbaar domein?	30
Conclusies	31
III.2 – Cijfers ombudsdienst	32
Contacten.....	32
Onmiddellijke dienstverlening.....	32
Eerstelijnsklachten.....	35
Tweedelijnsklachten: ombudsdossiers	37
DEEL IV – BIJLAGEN	47
Bijlage 1: dossiers (deels) gegrond, (deels) gegrond maar hersteld, terechte opmerking.....	49
Bijlage 2: reglement participatie van de burger en klachtenbehandeling.....	70
Bijlage 3: reglement behandeling klachten en meldingen	80

Voorwoord

Met dit jaarverslag 2015 sluit ik ongeveer de eerste helft van mijn opdracht als ombudsvrouw af. Er is nog veel werk aan de winkel, maar toch is er ook al een mooi resultaat geboekt. Na een periode van stilstand is de ombudsdienst de voorbije jaren terug opgestart, terug “in de vooruit” gezet. Dit gebeurt stapsgewijs en soms minder snel dan verhoopt. Maar er zit wel beweging in en gaandeweg worden de lijnen steeds duidelijker uitgezet.

Ook de stad zelf zit als organisatie in een periode vol veranderingen en verschuivingen.

Dergelijke kantelmomenten zijn het uitgelezen moment om kritisch naar de eigen werking te kijken en daar naar te handelen. Het biedt de opportuniteit om de werking over een andere boeg te gooien. Maar tegelijk zijn dergelijke periodes niet eenvoudig, noch voor de medewerkers, noch voor de burger. Wijzigingen zijn voor de burger niet altijd eenvoudig of duidelijk, sommige wijzigingen brengen verbeteringen met zich mee voor de burger, andere wijzigingen hebben voor bepaalde burgers misschien eerder negatieve gevolgen.

Op zo'n momenten zijn klachten noodzakelijke signalen, ze hebben een alarmfunctie en helpen een organisatie alert te blijven. Ze kunnen een graadmeter zijn van de veranderingen in de organisatie en de (neven)effecten die daarmee gepaard gaan. Een open houding tegenover klachten laat een organisatie toe om voeling te krijgen met de burger, om in te schatten waar de stad een goede dienstverlening voorziet en waar zij eventueel nog tekortschiet, om een beeld te krijgen op de manier waarop de burger de stad percipieert.

Het jaarverslag is in grote lijnen op dezelfde wijze opgebouwd als vorig jaar. In een eerste deel wordt de werking van de ombudsdienst toegelicht. In een tweede deel worden de trends en signalen uitgelicht, zowel in het algemeen, als specifiek voor de ombudswerking. In het derde deel volgen de cijfers van 2015, zowel van de meldingen (zij het in beperkte vorm), als de eerstelijnsklachten en tweedelijnsklachten.

Sofie Anthuenis
Ombudsvrouw



DEEL I – WERKING OMBUDSDIENST

I.1 – Werking ombudsdienst: algemeen

Taken, opdrachten en bevoegdheden¹

In de loop van 2015, meer bepaald in de zitting van juni, heeft de gemeenteraad een nieuw reglement goedgekeurd. Het vroegere reglement participatie van de burger en klachtenbehandeling is vervangen door het reglement m.b.t. de behandeling van klachten en meldingen. De details over deze wijzigingen zijn terug te vinden bij het overzicht van de activiteiten. Dit reglement vormt de basis van de werking van de ombudsdienst en legt de taken, opdrachten en bevoegdheden van de ombudsdienst vast.

De klachtenbehandeling door de ombudsdienst verloopt volgens de bepalingen in het reglement. De ombudsvrouw is onafhankelijk en onpartijdig en kan zo garant staan voor een objectieve, neutrale en vertrouwelijke behandeling van klachten. Waar mogelijk treedt de ombudsvrouw bemiddelend op en tracht zij standpunten te verzoenen om tot een oplossing te komen. De ombudsvrouw beoordeelt de klacht op basis van een onderzoek en kan aanbevelingen formuleren om een herhaling van klachten te voorkomen. Op deze manier kan de ombudsvrouw via de behandeling van individuele klachten structurele tekortkomingen blootleggen. Eenmaal per jaar rapporteert de ombudsvrouw rechtstreeks aan de gemeenteraad met een publiek jaarverslag. Ook tussentijdse periodieke rapportering aan het managementteam, de voorzitter van de gemeenteraad en het college van burgemeester en schepenen is voorzien.

De ombudsdienst is bevoegd voor de behandeling van klachten in verband met de handelingen en werking van het stadsbestuur en personen die werken onder de verantwoordelijkheid van het stadsbestuur. De ombudsdienst staat ook in voor de behandeling van klachten in tweedelijjn over het OCMW en over vzw's die onder de bevoegdheid vallen van het stadsbestuur of het OCMW. De behandeling van deze klachten geschiedt overeenkomstig de bepalingen van dit reglement, voor zover de bepalingen vervat in het samenwerkingsprotocol hier niet van afwijken. Ook voor de behandeling van tweedelijnsklachten over de lokale politie van Sint-Niklaas is de ombudsdienst bevoegd, wanneer deze verband houden met opdrachten van de administratieve politie. Het onderzoek van de ombudsdienst verloopt in dit geval via de korpschef van de lokale politie.

Bijkomend kan de ombudsdienst 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 ook dan overeenkomstig de bepalingen van het reglement, voor zover de bepalingen in het samenwerkingsprotocol daar niet van afwijken.

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 meer dan één jaar vóór de klacht voordeden. Als de negatieve gevolgen van deze feiten of gedraging pas tot uiting komen nadat een jaar verstreken is, kan de klacht wel in behandeling genomen worden.

De ombudsdienst 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 stadsbestuur;

¹ Beide reglementen die in 2015 geldig waren zijn integraal terug te vinden in de bijlagen.

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

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 en/of geanalyseerd en eventueel overgemaakt aan de bevoegde instantie.

Organisatie van de ombudsdienst

De ombudsdienst is een eenmansdienst die rechtstreeks onder de gemeenteraad ressorteert. Deze plaats in de organisatie is erop gericht de onafhankelijkheid van de ombudsdienst te garanderen, een van de belangrijkste kenmerken van de ombudswerking. Ondanks deze onafhankelijkheid en onpartijdigheid, is de ombudsdienst wel nauwer dan vroeger betrokken bij de stedelijke organisatie. Dit is positief, omdat er hierdoor een betere informatiedoorstroming bestaat vanuit de organisatie naar de ombudsdienst. De kennis van de ombudsvrouw over de werking van de stad wordt vergroot, de ombudsvrouw krijgt een duidelijker en vollediger beeld op de beleidsvisie, op eventuele wijzigingen of verschuivingen, op de visie vanuit het managementteam. Bovendien kan de ombudsvrouw de wijzigingen en evoluties binnen de organisatie van kortbij opvolgen.

Dit alles vraagt echter wel een tijdsinvestering, waardoor de ombudsvrouw minder 'beschikbaar' is dan in de vroegere constellatie. Bovendien is een eenmansdienst a priori beperkt in zijn mogelijkheden tot permanentie. Daarom wordt niet met spreekuren gewerkt, maar bij voorkeur op afspraak. Zo staan burgers niet onverwacht voor een gesloten deur en kunnen ze zeker zijn dat de ombudsvrouw de nodige tijd kan uittrekken. In de praktijk blijkt echter dat maar zeer weinig op afspraak gewerkt wordt (zie deel III). Doorgaans is de ombudsvrouw zoveel mogelijk aanwezig tijdens de openingsuren en kan iedereen dus vrij bij de ombudsdienst binnenlopen, wat dan ook veelvuldig gebeurt. Het is een bewuste keuze om de ombudsdienst toch zo toegankelijk en laagdrempelig mogelijk te houden, om ervoor te zorgen dat de ombudsdienst zo bereikbaar mogelijk is.

Indien de ombudsvrouw niet aanwezig is, kunnen mensen terecht bij de infobalie of de klantendienst. Zij kunnen een boodschap aannemen voor de ombudsvrouw. Wanneer men zijn klacht enkel aan de ombudsvrouw wil doorgeven, kan men zijn contactgegevens achterlaten zodat de ombudsvrouw terug contact kan opnemen. Wie ook 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, via dewelke men een afspraak kan maken.

Samenwerking

De ombudsdienst is een onafhankelijke dienst, met een heel specifieke plaats in de organisatie, maar om haar taken en opdrachten goed te kunnen vervullen, moet de ombudsvrouw een beroep kunnen doen op diensten. Om een onderzoek vlot te laten verlopen, moet de ombudsvrouw kunnen rekenen op de betrokken diensten om de nodige informatie te verschaffen. Om te bemiddelen, is een goede verstandhouding met de betrokken diensten van cruciaal belang, zonder dat dit de objectiviteit en neutraliteit van de ombudsvrouw in de weg mag staan. In Sint-Niklaas verlopen de contacten met de betrokken diensten doorgaans zeer positief. De diensten geven gewoonlijk vlot de nodige informatie en nemen een positieve en constructieve houding aan, ondanks het feit dat het begrip “klacht” toch nog steeds een negatieve bijklank heeft voor de meeste mensen. Dergelijke open houding is cruciaal om een klacht en eventuele onderliggende problemen op een goede manier te kunnen onderzoeken. Dit biedt de mogelijkheid om klachten ook echt te laten fungeren als signalen aan de organisatie over wat beter of anders kan. Dit helpt de organisatie en het bestuur om de vinger aan de pols te houden en voeling te houden met wat leeft bij de bevolking.

Het is zeer belangrijk om de doelstelling van de klachtenbehandeling voor ogen te blijven houden. De prioriteit van een onderzoek van een klacht is niet het zoeken en vinden van een ‘schuldige’. De prioriteit ligt in het proberen uitpluizen wat er is foutgelopen, wat er precies toe heeft geleid dat de burger niet tevreden is met de werking van de stad en zo door te dringen tot de kern van het probleem. Deze analyse moet dan leiden tot conclusies en eventuele aanbevelingen, om ook op een structureel niveau te kunnen werken aan de organisatie. Zo kan de klachtenbehandeling het individuele niveau overstijgen. Wanneer de schuldvraag primeert, kan een gevolg zijn dat diensten proberen om fouten te verdoezelen, wat een oplossing voor het probleem kan tegenhouden en wat tot verdere frustraties kan leiden bij de burger die al ontevreden is. De ombudsvrouw probeert dus steeds om klachten op een constructieve manier te benaderen en zo tot een oplossing te komen. Voor een goede werking heeft de ombudsdienst het vertrouwen van de burger nodig, maar ook het vertrouwen van de betrokken diensten.

Ook bij het OCMW en de politie wordt dergelijke constructieve en open houding ervaren, met een goede informatiedoorstroming en een vlotte wederzijdse doorverwijzing.

I.2 - Werking ombudsdienst: activiteitenverslag

Naast de algemene ombudswerking, waarbij de ombudsvrouw klachten behandelt en onderzoekt en over de klachten en meldingen rapporteert, heeft de ombudsvrouw ook nog andere taken. Welke deze waren in 2015 is te lezen in het volgende hoofdstuk. Aansluitend worden ook enkele aandachtspunten over de ombudsfunctie opgenomen, gevolgd door een blik op de toekomst.

Aanpassing reglement

Het reglement participatie en klachtenbehandeling was vastgesteld door de gemeenteraad in januari 2012. Sinds de goedkeuring van dit reglement zijn een aantal zaken veranderd, waardoor een aanpassing van het reglement zich opdrong. Er was de opstart van de nieuwe software waarin ook de meldingen openbaar domein worden geregistreerd vanaf maart 2015. De vastgestelde behandelingstermijnen binnen de software moesten hun basis hebben in het reglement. De hulpverleningszone Waasland is opgestart, waardoor de ombudsdienst niet langer bevoegd is voor klachten over de brandweer, omdat de werking van de brandweer nu het grondgebied van Sint-Niklaas en deelgemeenten overstijgt. Tot slot was er ook de nieuwe formatie en het organogram, waarin klantendienst en ombudsdienst terug formeel van elkaar losgekoppeld worden. Het was belangrijk om ook in deze het reglement af te stemmen op de realiteit. De klantendienst en ombudsdienst hebben een inhoudelijke link, meldingen en klachten liggen soms dicht tegen elkaar en in het nieuwe reglement is voorzien dat klachten ook ingediend kunnen worden bij het meldpunt, wat de deur opent naar het terug invoeren van een eerstelijnsklachtenbehandeling. Maar de klantendienst en de ombudsdienst zijn wel degelijk twee aparte diensten, zonder hiërarchische verhouding. Tot de indiensttreding van het diensthoofd klantencontacten neemt de ombudsvrouw wel de inhoudelijke coördinatie op zich. Het nieuwe reglement voor de behandeling van klachten en meldingen werd goedgekeurd in de gemeenteraadszitting van juni 2015. Zoals blijkt uit de benaming is ook de context van het reglement veranderd. Het nieuwe reglement gaat enkel over de behandeling van klachten en meldingen, de andere aspecten van participatie komen niet langer aan bod in het reglement. Participatie is immers een zeer ruim begrip en is trouwens een van de transversale thema's binnen het beleid en de organisatie. Dit is dus moeilijk in één globaal reglement te vatten. Zowel het reglement participatie en klachtenbehandeling als het reglement voor de behandeling van klachten en meldingen zijn terug te vinden in de bijlagen.

Periodieke rapportering

Naast het publieke jaarverslag, wordt in het reglement ook een periodieke rapportering voorzien aan het managementteam, aan het college van burgemeester en schepenen en aan de voorzitter van de gemeenteraad. Deze periodieke rapportering wordt sinds de tweede helft van 2015 geleidelijk aan uitgebouwd. Er wordt meer regelmatig en meer gestructureerd gerapporteerd. De bedoeling van de rapportering is om korter op de bal te kunnen spelen, om de leden van het managementteam toe te laten de klachten binnen hun cluster beter te kunnen opvolgen. Ook het college en de voorzitter hebben zo meer zicht op wat er leeft aan klachten. Periodieke rapportering is m.a.w. bijzonder nuttig en belangrijk, maar het vraagt uiteraard ook telkens weer de nodige tijd om de rapportering op te maken. Software die de ombudswerking meer ondersteunt, zoals bv. het systeem dat wordt gebruikt door collega-lokale ombudslui, zou hier zeker een meerwaarde kunnen zijn. Let wel, dit is enkel een meerwaarde als de software

echt geschikt is voor de ombudswerking. Als dit niet het geval is, blijft de situatie beter zoals ze is.

De periodieke rapportering die nu geleidelijk aan wordt opgebouwd, gebeurt op verschillende manieren. Ten eerste is er de viermaandelijksse rapportering van indicatoren aan managementteam en college. Dit kadert in een ruimere, organisatiebrede viermaandelijksse rapportering, waarbij uit alle clusters en diensten een overzicht wordt gegeven van hun (reguliere) werking aan de hand van vooraf bepaalde indicatoren. Voor de ombudsdienst wordt het aantal klachten (eerstelijns- en tweedelijnsklachten samen) en het aantal contacten onmiddellijke dienstverlening per maand doorgegeven. Op vlak van meldingen wordt het totaal aantal meldingen per maand, het aantal meldingen sluikstort per maand en het aantal meldingen wegeenis per maand gerapporteerd. Een tweede element in de periodieke rapportering is het maandelijks beknopt overzicht van de nieuw binnengekomen klachten (zowel eerstelijns- als tweedelijnsklachten) dat via de secretaris wordt overgemaakt aan het managementteam. Dit moet de leden van het managementteam toelaten om de klachten voor hun cluster van korterbij op te volgen. Een derde luik van de periodieke rapportering is de viermaandelijksse terugkoppeling aan het college van gegronde klachten die in de laatste vier maanden werden afgesloten.

In 2015 heeft de ombudsvrouw ook voor de eerste maal het jaarverslag 2014 voorgesteld in het managementteam en op de stafvergadering.

Klantendienst – meldingen

Er is een zeer grote verandering merkbaar in de aanname van meldingen door de ombudsvrouw, die volledig te wijten is aan de gewijzigde locatie van de ombudsdienst. Er komen nog steeds meldingen rechtstreeks bij de ombudsdienst terecht, maar dit gebeurt dan in het kader van de onmiddellijke dienstverlening. Deze verschuiving was een verwachte en verhoopte wijziging, maar wel een belangrijke en noodzakelijke. Dit is een zeer positieve evolutie.

Zoals aangegeven in de beschrijving van de aanpassing van het reglement, worden de klantendienst en ombudsdienst opnieuw meer en meer formeel losgekoppeld van elkaar. Voorlopig blijft er nog een link, omdat de ombudsvrouw instaat voor de inhoudelijke coördinatie. Dit zal zo blijven tot het diensthoofd klantencontacten in dienst treedt, wat toch een belangrijk keerpunt zal zijn.

Projectwerking

De ombudsvrouw is in 2015 in twee grote projecten blijvend actief betrokken: het project dienstverlening en het project FacilSyn. Daarnaast is de ombudsvrouw ook betrokken bij het project rond participatie, als lid van de stuurgroep.

1. Dienstverlening

Het project dienstverlening is een langlopend project, met een grote impact op de organisatie. Het project is opgesplitst in verschillende deelprojecten. De ombudsvrouw is betrokken in verschillende werkgroepen.

2. FacilSyn

Het project FacilSyn gaat over de implementatie van een softwarepakket voor facility management voor stad en OCMW. Ook de registratie en opvolging/ behandeling van

meldingen met betrekking tot het openbaar domein worden hierin geregistreerd. Om deze reden is de ombudsvrouw betrokken bij dit project. Het pakket is eind februari 2015 in gebruik genomen voor de registratie van de meldingen. Er is zeer veel voorbereiding aan vooraf gegaan, maar helaas is het project ook na de implementatie zeer arbeidsintensief, omdat er zich toch een aantal (technische) problemen voordoen, die niet zo eenvoudig recht te trekken zijn. Dit is zeer frustrerend voor de medewerkers die het pakket moeten gebruiken en vraagt een grote tijdsinvestering. Er wordt dan ook op verschillende manieren geprobeerd om een oplossing te vinden.

Netwerking

Er zijn twee belangrijke netwerken voor de ombudsdienst, niet toevallig allebei netwerken van andere ombudslui.

POLO is het permanent overleg van lokale ombudslui, waarin de ombudsdiensten van Gent, Antwerpen, Brugge, Mechelen, Elsene en Sint-Niklaas en de vroegere ombudsdienst van Puurs vertegenwoordigd zijn. In 2015 heeft POLO tweemaal vergaderd, op 27 maart in Mechelen en op 18 juni in Puurs. Daarnaast zijn er ook veelvuldig tussentijdse contacten, meestal via mail. Zo kunnen de collega-ombudsen ervaringen uitwisselen, informatie delen, de ombudswerking bespreken... Voor een eenmansdienst is een netwerk als POLO absoluut onmisbaar.

Ook POOL, het permanent overleg van ombudslui van België, is een belangrijk netwerk. Hierin zijn alle ombudslui die in België actief zijn vertegenwoordigd, mits ze aan de vooropgestelde voorwaarden voldoen. Tweemaal per jaar organiseert POOL een algemene vergadering. In 2015 heeft de ombudsvrouw wegens tijdsgebrek enkel deelgenomen aan de algemene vergadering op 4 december. Hierin heeft de heer Alex Brenninkmeijer, voormalig Nationaal Ombudsman en lid van de Europese Rekenkamer een voordracht gegeven over de "Rechtsstaat onder druk".

Overige

De ombudsvrouw heeft op 11 juni een studiedag "Bemiddeling 'door' en 'voor' overheid en burgers" bijgewoond in Leuven. Op 1 oktober was er een opleidingsdag van het interfederaal centrum voor gelijke kansen en ter bestrijding van discriminatie en racisme in het politiehuis in Sint-Niklaas.

Daarnaast waren er ook een aantal interne opleidingen, infosessies en workshops waaraan de ombudsvrouw heeft deelgenomen. Bv. een opleidingsdag participatie, een infosessie rond het nieuwe intranet, een vorming rond projectmatig werken... Ook de stafvergaderingen worden steeds bijgewoond door de ombudsvrouw.

Verder was er de kennismaking met de verantwoordelijke voor de klachtencommissie van Eandis, een interview met een studente van UGent enz.

Evaluatie ombudswerking: aandachtspunten

Zoals reeds aangegeven is de gewijzigde locatie voor de ombudsdienst bijzonder positief. Dit was een cruciale ingreep om te kunnen starten met de feitelijke ombudswerking 'pur sang'. Dit heeft nu een start kunnen nemen, maar er is nog steeds veel werk aan de winkel.

Algemeen gesproken is de doorlooptijd verbeterd, maar toch was deze soms nog te lang. Het gaat dan om complexe (dienstoverschrijdende) dossiers, dossiers waar het onderzoek langer uitloopt door afwezigheden op de betrokken diensten, enz. Ook de administratieve afhandeling hinkt vaak achterop.

Door de periodieke rapportering op te starten en op te bouwen, kan korter op de bal gespeeld worden, ook door de diensten zelf. In sommige gevallen kan ook dit bijdragen aan een snellere afhandeling van een klacht. De rapportering zelf zou sneller en eenvoudiger kunnen gebeuren als de ombudsdienst gebruik zou maken van een applicatie die de werking ondersteunt, zonder afbreuk te doen aan de onafhankelijkheid van de ombudsdienst, de vertrouwelijkheid van de ombudsdossiers enz. Dergelijke software moet ook de opvolging van dossiers en aanbevelingen vlotter en meer gestructureerd laten verlopen. Ook de opvolging van eerstelijnsdossiers moet gestructureerd kunnen gebeuren. Nu is dit nog te weinig (systematisch) het geval, een duidelijk aandachtspunt voor de komende jaren.

De nood aan tijdsbesparende middelen en processen is reëel, zeker wanneer we het aantal contacten bekijken. In 2015 is er sprake van een stijging van het aantal contacten tussen burger en ombudsdienst met 25%². Hoewel niet elk contact even arbeidsintensief is, heeft dit uiteraard een impact op de werking. Zeker wanneer ook andere aspecten van de werking meer tijd vragen dan initieel geraamd, bv. in de projectwerking. Uiteindelijk is de ombudsdienst er in de eerste plaats voor de burger. Het is dus belangrijk erover te waken dat de beschikbaarheid niet onder druk komt te staan.

Blik op de toekomst

In 2015 zijn er -alweer- grote stappen gezet om de ombudsdienst terug een volwaardige en duidelijke invulling te geven. Maar de eindstreep is nog niet bereikt. De taakinfilling is nog niet helemaal 'uitgezuiverd', een probleem dat zal blijven bestaan tot de indiensttreding van het diensthoofd klantencontacten, welke voorzien is in het ruimere traject van implementatie van de nieuwe formatie. De combinatie met de stijging van het aantal contacten en het feit dat bepaalde aspecten van de ombudswerking nog verder uitgebouwd moeten worden, maakt dat keuzes gemaakt moeten worden over de invulling van de ombudsfunctie. In tussentijd moet bekeken worden hoe verdere automatisering van de ombudswerking al kan bijdragen tot een snellere en vlottere werking.

Het is zeker aangewezen om de eerstelijnsklachtenbehandeling opnieuw uit te bouwen, zij het op een andere, minder formalistische manier dan voordien. Dit komt uitgebreid aan bod in deel II van dit verslag. Ook de opvolging van dossiers, zowel voor eerstelijns als voor ombudsdossiers, moet meer gestructureerd gebeuren, moet eenvoudiger worden. Hetzelfde geldt voor de opvolging van de geformuleerde aanbevelingen. Ook hiervoor is het noodzakelijk te kijken naar verdere automatisering. Alweer op voorwaarde dat de automatisering er een is op maat van de ombudswerking. Automatisering moet ondersteunen en moet ook effectief een efficiëntiewinst opleveren, anders is het niet de moeite om eraan te beginnen.

² Zie deel III-2015 in cijfers



DEEL II – TRENDS EN SIGNALEN

II.1 – Algemene trends en signalen

Communicatie, communicatie, communicatie

Een van de belangrijkste signalen is toch wel het belang van communicatie. En dit op meerdere manieren. Het kan gaan om de bereikbaarheid van contactpersonen. Wanneer burgers hun contactpersonen of dossierbeheerders niet kunnen bereiken, leidt dit vaak tot grote frustraties. Ook al wordt er achter de schermen blijvend aan een dossier gewerkt, dit is vaak niet zichtbaar voor de betrokken burger. Een gebrek aan bereikbaarheid, het uitblijven van communicatie of de 'onzichtbaarheid' van een dossierbeheerder zorgt voor een vertekend beeld en leidt tot een ontevredenheid, die achteraf vaak moeilijk recht te zetten is. De geleverde inspanningen worden niet altijd gezien, noch gewaardeerd op deze manier.

Een tweede element is de vorm en snelheid van communicatie. Communicatie moet volledig en correct zijn, maar vaak is het ook belangrijk om vooral snel te communiceren. Dit kan bij een melding of klacht het verschil maken tussen een snel opgeloste melding en een escalerende klacht. Ook de vorm van communicatie kan belangrijk zijn. Soms maakt een snel telefoontje in afwachting van een uitgebreider antwoord, een wereld van verschil.

Het derde aspect sluit hier nauw bij aan. Het gaat dan om de timing van de communicatie. Het is belangrijk niet enkel bij een wijziging of beslissing in een dossier te communiceren, maar ook tussentijds, indien aangewezen en wanneer mogelijk, een stand van zaken te geven en een idee te geven van de benodigde termijn. Wanneer mensen te weinig zicht hebben op de evolutie van een dossier, tasten ze in het donker. Dit kan alweer soms een fout signaal geven aan de burger.

Een duidelijke illustratie hierbij zijn de wijzigingen in de belastingen, waar extra communicatie toch een belangrijk punt vormt. Belastingen raken mensen in hun portemonnee. Zeker in het huidige economische klimaat is dit niet altijd evident. Daarom is het zeer belangrijk dat mensen weten wat ze mogen verwachten, welke bedragen op hen afkomen. Wijzigingen in belastingen zijn beleidskeuzes die gemaakt worden. De informatie is altijd wel beschikbaar en wordt vaak zelfs meegestuurd met het aanslagbiljet, maar daarom is dit nog niet altijd allemaal duidelijk voor de burgers. Gerichtte communicatie is zeer belangrijk. Bijkomend is het ook belangrijk om zorg te dragen voor genuanceerde communicatie, die rekening houdt met bepaalde gevoeligheden (beschrijvingen, benamingen...-, en duidelijke en eenvoudige berekeningen).

Meldingen: terugkerende problematieken

Sommige problematieken blijven terugkomen via de meldingen. Meldingen moeten beter inhoudelijk opgevolgd kunnen worden (wat voorlopig moeilijk is omwille van de technische problemen met de software), om deze terugkerende problematieken mee te ondervangen. Het gaat dan bijvoorbeeld om periodieke onderhoudsvragen. Sommige mensen doen systematisch en periodiek meldingen om periodiek onderhoud te kunnen aanvragen. Eenvoudiger zou zijn om deze meldingen eruit te filteren en het nodige onderhoud in te plannen op geregelde tijdstippen. Als men toch eerder vraaggestuurd wil werken voor bepaalde onderhoudstaken, moet de mogelijkheid om dergelijk onderhoud 'op aanvraag' te bekomen bekend gemaakt worden, zodat iedereen daar toegang toe heeft.

Aan sommige meldingen of vragen kan de stad niet (meer) tegemoet komen omdat het bv. niet meer kadert in het huidige beleid. Dit is een legitieme keuze, maar wanneer een inhoudelijke analyse van de meldingen duidelijk maakt dat bepaalde vragen steeds blijven terugkomen, kan

dit wel een signaal zijn om actief op zoek te gaan naar alternatieven. Een voorbeeld hiervan zijn de jaarlijkse meldingen i.v.m. bladval, waar burgers vragen om bladzakken om de bladeren van de stadsbomen te kunnen verzamelen. Om verschillende redenen, waaronder misbruik van de voorziene bladzakken, wordt het systeem van de bladzakken echter afgebouwd. Voor sommige inwoners geeft dit problemen, wanneer zeer veel bladeren van stadsbomen bij hen terechtkomen, zelfs wanneer vaker geveegd wordt in de straat. Zij gebruiken dan hun GFT-container of zelfs restafvalzakken om van de bladeren vanaf te geraken. Bij het zoeken naar alternatieven moet het warm water niet opnieuw uitgevonden worden, maar kan er ook gewoon eens 'over het muurtje' gekeken worden. Ivago bv. werkt met een systeem van individuele bladzakken voor bewoners van straten met stadsbomen. Wie zelf bladeren wil ruimen kan een bepaald aantal bladzakken bekomen (die mee opgehaald kunnen worden met de GFT-ophaling), op voorwaarde dat hij in een straat met straatbomen woont. Dergelijke systemen laten burgers toe om zich in te zetten, zonder dat dit extra kosten met zich meebrengt (GFT-labels, grijze vuilniszakken...), terwijl het risico op misbruik tot een minimum beperkt blijft. Een noodzakelijke randvoorwaarde hiervoor is natuurlijk dat er accurate informatie beschikbaar is en dat er een doorgedreven inhoudelijke analyse gebeurt van de meldingen.

Terugkerende meldingen

Naast de terugkerende problematieken in meldingen, zijn er ook individuele meldingen die blijven terugkeren. Het gaat dan om meldingen niet, niet zoals verwacht, niet volledig, niet tijdig, ... zijn opgelost. Om met dit soort meldingen op een goede manier om te gaan is er nood aan een meer formele eerstelijnsklachtenbehandeling voor meldingen: een systeem om een melding te escaleren naar een klacht.

Op dit moment worden in dergelijke situaties ofwel steeds nieuwe meldingen aangemaakt (het is niet altijd onmiddellijk duidelijk dat er reeds meldingen gemaakt zijn over hetzelfde probleem), ofwel ontstaat er een 'ping-pong' tussen het contactpunt en de melder zonder dat het contactpunt bijkomende mogelijkheden heeft om de melding te escaleren, ofwel komen mensen terecht bij de ombudsdienst. Uiteraard is de ombudsdienst beschikbaar, maar het kan niet de bedoeling zijn dat een melding enkel via de ombudsdienst kan geëscaleerd worden tot een klacht. Dit moet ook kunnen via een laagdrempelig kanaal, op dezelfde wijze of niveau als een eenvoudige melding. Er is nood aan een duidelijke procedure voor terugkerende meldingen (i.e. wanneer melder niet tevreden is met de geboden oplossing of als een oplossing uitblijft). Dergelijke procedure zou duidelijkheid scheppen voor de medewerkers en voor de burgers. Alle 'problematische' meldingen zouden dan op dezelfde manier behandeld worden. Dergelijke verhoogde objectiviteit schept vertrouwen bij de burger in de correcte afhandeling en voorkomt dat het tot echte klachten komt (zie ook punt II.2).

Stad als eerste aanspreekpunt

Dit punt werd ook vorig jaar al aangehaald. De maatschappij wordt steeds moeilijker en complexer, voor sommigen wordt het zelfs té moeilijk, té complex. De stad blijft een eerste aanspreekpunt, omwille van de toegankelijkheid en laagdrempeligheid. Soms ziet de burger de stad als 'laatste redmiddel' en vragen ze ondersteuning vanuit de stad naar derden (bv. nutsmaatschappijen, hogere overheden...), want "naar de stad zal men beter luisteren dan naar een individu". De vraag dringt zich dus op welke mogelijkheden de stad heeft om hierin een rol te vervullen en welke deze rol dan precies moet en kan zijn.

Bijkomend is dit een zeer belangrijk signaal aan de stad om alle wijzigingen, evoluties en reorganisaties in de stad zelf kritisch tegen het licht te houden tegen deze achtergrond. Blijft de stad bereikbaar, transparant, laagdrempelig, ... genoeg voor àlle burgers? Ook deze die niet digitaal onderlegd en geconnecteerd zijn? Dit zijn cruciale vragen, want de stad levert een basisdienstverlening. Burgers kunnen voor deze basisdienstverlening vaak nergens anders terecht. Het is dus een belangrijke afweging om te maken in tijden dat de vraag naar een meer efficiënte, meer effectieve, afgeslankte, zuinigere overheid steeds luider klinkt. Het is belangrijk om de nodige garanties in te bouwen en er zo voor te zorgen dat niemand uit de boot valt.

Digitalisering, e-loket, werken op afspraak, ... zijn positieve evoluties, die gunstig zijn voor diegenen die hier toegang toe hebben, die hierin voldoende onderlegd zijn, die hiermee voldoende vertrouwd zijn. Maar in dit proces mag zeker de 'restgroep' niet vergeten worden. Meer efficiëntie en effectiviteit, minder middelen, ... hier kan aan gewerkt worden, op voorwaarde dat een kwalitatieve dienstverlening gegarandeerd blijft en dat er voldoende vangnet overblijft voor de meer kwetsbare inwoners. Ook voor de medewerkers is dit trouwens van het grootste belang. Het laat hen immers toe om dat stapje verder te gaan, proactief te zijn, echt gericht door te verwijzen en het creëert het nodige draagvlak hiertoe. .

II.2 – Specifieke signalen binnen de ombudswerking

Stijging aantal contacten

In 2015 is het aantal contacten van de ombudsdienst gestegen met 25%, van 284 naar 356. Dit is een significante stijging, waarvoor verschillende verklaringen mogelijk zijn: meer bekendheid, gewijzigde locatie, ...

Betekent 'meer bekendheid' ook de 'juiste' bekendheid? Dit is een belangrijke vraag. Er zijn nog steeds mensen die vanuit een totaal verkeerd idee contact opnemen met de ombudsdienst (OD) of die bewust de ombudsdienst contacteren omdat ze geen idee hebben waar ze anders terecht moeten en die hopen om zo in de juiste richting gestuurd te worden (zie ook II.1). Gerichte informatie over waar met terecht kan voor welke problemen, is zeker een noodzaak. Dit is ook één van de kerntaken van de ombudsdienst.

Sinds 2015 wordt in de contacten ombudsdienst het onderscheid eerstelijns-tweedelijns gemaakt. Dit blijkt een nuttige filter. Het aantal contacten onmiddellijke dienstverlening en het aantal ombudsdossiers is ongeveer hetzelfde gebleven, de eerstelijns is er bovenop gekomen. Voor een eenmansdienst is dit toch een groot aantal contacten, hoewel er een groot verschil is in de 'werklust' die deze met zich mee brengen. Sommige ombudsklachten zijn bijna bij aanvang duidelijk en worden zeer snel afgesloten, terwijl sommige contacten onmiddellijke dienstverlening in verhouding veel tijd kosten. De stijging is een belangrijke evolutie, er moet over gewaakt worden dat alle taken van de ombudsdienst naar behoren kunnen gebeuren, dat ze op een goede manier kunnen opgevolgd worden. Vooral omdat de opbouw van de ombudswerking nog volop gaande is en bepaalde aspecten nog moeten uitgewerkt, verfijnd of opgedreven moeten worden.

Belang van een algemene eerstelijnsklachtenbehandeling

Hoewel er enkele jaren geleden bewust voor gekozen is om het onderscheid eerstelijns-tweedelijns volledig te laten vallen, pleit ik toch voor het opnieuw invoeren van een algemene eerstelijnsklachtenbehandeling (en dus niet enkel voor meldingen, wat wel een absolute noodzaak is die eerst aangepakt moet worden). Niet op dezelfde manier als voordien. De vroegere eerstelijnsprocedure was te formeel en te omslachtig, waardoor deze niet ten volle benut werd.

Het pleidooi voor een vernieuwde algemene eerstelijnsklachtenbehandeling komt er om verschillende redenen:

1. De eerstelijnsklachtenbehandeling bestaat in de praktijk, maar wordt niet geregistreerd.
2. Een totaalbeeld op de eerstelijnsklachten zal enkel mogelijk zijn wanneer deze geregistreerd worden. Indien geen volledige en correcte cijfers beschikbaar zijn, zijn geen volledige en genuanceerde analyses mogelijk. Nochtans kan ook de eerstelijns de nodige aanbevelingen opleveren, onderliggende structurele problemen blootleggen, ...
3. Een eerstelijnsklachtenbehandeling kan zorgen voor waardering voor de inspanningen die de diensten zelf leveren en kan een bijkomende factor zijn om het vertrouwen van de burger in de stad te verhogen.
4. Eerstelijnsklachtenbehandeling verzekert de continuïteit in de klachtenbehandeling, wat een belangrijke overweging is, gezien de ombudsdienst een eenmansdienst is.
5. Als bijkomend voordeel hebben burgers voor 'hardnekkige' klachten terug meer een 'beroepsmogelijkheid' bij de ombudsdienst.

Een eerstelijnsklachtenbehandeling moet wel aan een aantal voorwaarden voldoen om ook effectief te werken. Het moet een zeer gebruiksvriendelijk systeem zijn, registratie van klachten mag niet veel moeite kosten (anders zal er nooit een volledige registratie gebeuren). De procedure moet eenvoudig, eenduidig en duidelijk zijn. Er moeten duidelijke afspraken zijn over verantwoordelijkheden op vlak van eerstelijnsklachtenbehandeling (wie volgt op, wie coördineert, wie is eindverantwoordelijke, ...). De rapportering moet eenvoudig kunnen gebeuren en moet flexibel zijn. De inhoudelijke analyses kunnen in eerste instantie gebeuren door de diensten en clusters zelf, de bijkomende analyses (ruimere context, dienstoverschrijdende of clusteroverschrijdende analyses) gebeuren dan door de ombudsdienst. Er is trouwens sowieso nood aan een nauw contact en overleg tussen de eerstelijns en de tweedelijns.

Wanneer deze voorwaarden voldaan zijn, biedt een eerstelijnsklachtenbehandeling een aantal opportuniteiten. De tevredenheid van de burger kan toenemen. De diensten kunnen zelf sneller inspelen op klachten en soms ook zorgen voor een snellere oplossing. Het verhoogt ook de efficiëntie en effectiviteit van de werking en biedt de organisatie belangrijke beleids- en bestuursinformatie. Deze kan dan weer zijn nut hebben in de organisatiebeheersing (interne controle, risicoanalyses, ...)



DEEL III – 2015 IN CIJFERS

III.1 – Cijfers meldpunt

Voorafgaand

Sinds 2014 worden de cijfers van het meldpunt mee opgenomen in het jaarverslag van de ombudsdienst. Voordien zaten deze cijfers vervat in het algemene jaarverslag van de stad, maar dit algemene jaarverslag bestaat niet langer in die vorm, omdat werd overgeschakeld naar rapportering in het kader van de beleids- en beheerscyclus (BBC).

Voorafgaand aan de feitelijke cijfers is het belangrijk om wat duiding te geven rond de cijfers. Tot eind februari 2015 werden meldingen geregistreerd in 2 pakketten. In welk pakket een melding geregistreerd diende te worden was afhankelijk van de aard van de melding. Sinds eind februari 2015 werd een nieuw pakket, FacilSyn, in gebruik genomen. Hierin worden alle meldingen m.b.t. openbaar domein geregistreerd. Dit is ruimer dan voordien, aangezien ook de meldingen voor de diensten milieu, mobiliteit en landbouw-patrimonium in het nieuwe pakket geregistreerd worden.

Dit heeft echter tot gevolg dat de rapportering van de cijfers van het meldpunt niet zo eenvoudig is. Er moet immers rekening gehouden worden met verschillende pakketten en verschillende periodes. Bovendien zijn er nog een aantal technische problemen en beperkingen in het nieuwe pakket, ook op het vlak van rapportering. Dit maakt dat de cijfers die gegenereerd worden uit het nieuwe pakket niet betrouwbaar zijn. Ondanks dit gebrek aan accuraatheid worden de cijfers toch meegegeven, met de nuance dat de aantallen telkens enkel ‘bij benadering’ zijn en nooit exact.

Omwille van dit ‘samenraapsel’ uit verschillende bronnen en het feit dat de nieuwe software op een andere manier geconfigureerd en ingedeeld is, is het bijzonder moeilijk om vergelijkingen te maken met voorgaande jaren. In de verschillende pakketten zijn niet altijd dezelfde gegevens over de meldingen beschikbaar. Ook trends zijn dus moeilijk te bepalen en correct in te schatten. Om deze redenen blijft dit deel van het verslag beperkt tot het overzicht van de verschillende beschikbare cijfergegevens.

Aantal meldingen

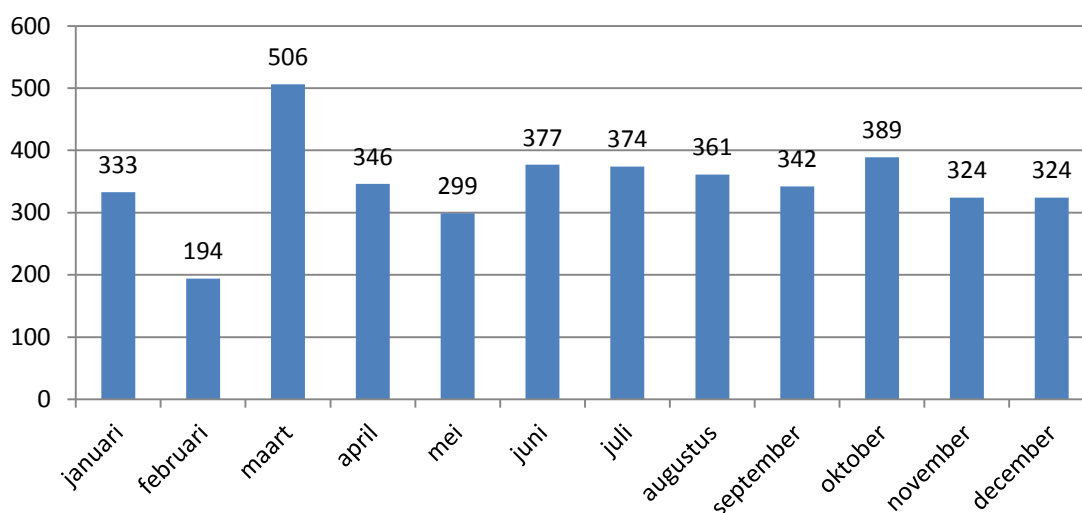
Zoals aangegeven moeten verschillende aantallen meldingen samengeteld worden om het totaal aantal meldingen te berekenen. In totaal werden **4.169 meldingen** geregistreerd, wat een forse stijging is tegenover 2014, waar er een totaal van 3.463 meldingen was. Het gaat om een stijging met 20%.

Hier zijn meerdere oorzaken mogelijk. Ten eerste is er het feit dat de cijfers uit het nieuwe softwarepakket jammer genoeg niet betrouwbaar zijn. Omdat het pakket niet enkel voor meldingen wordt gebruikt, maar ook voor allerlei interne werkbonden van stad en OCMW, zou er mogelijk sprake kunnen zijn van “vervuiling” van de cijfers. Bijkomend zijn er vermoedelijk ook testmeldingen in de productieomgeving aangemaakt, die ook een vertekend beeld kunnen geven van de cijfers. In het overzicht van de meldingen per maand is duidelijk merkbaar dat het aantal meldingen piekt in de maand maart, niet toevallig de eerste maand waarin het nieuwe pakket gebruikt werd.

Een tweede mogelijke oorzaak zou kunnen liggen in het feit dat door ingebruikname van het nieuwe pakket meer meldingen effectief geregistreerd werden dan voordien. In voorgaande jaren werden de meldingen voornamelijk geregistreerd door de klantendienst. In het nieuwe

pakket worden meldingen ook geregistreerd door andere diensten/ contactpunten. Dit betekent dat met het nieuwe systeem meldingen geregistreerd worden, die vroeger niet geregistreerd zouden zijn, maar gewoon afgehandeld. Dit is bijvoorbeeld het geval voor sommige meldingen die rechtstreeks bij de diensten terechtkomen.

Meldingen per maand

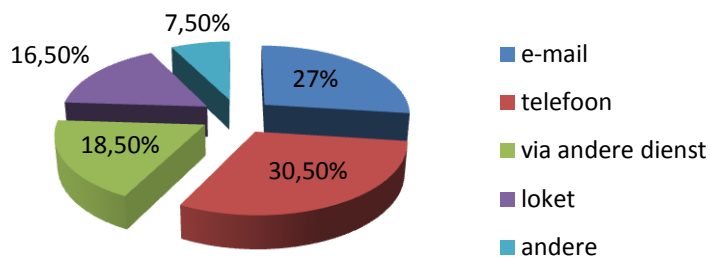


Zoals gezegd, zijn er in 2015 in totaal 3 verschillende pakketten gebruikt, in verschillende periodes. Het pakket Planon werd tot eind februari gebruikt voor de meldingen over openbare werken en groen. In deze periode werden 331 meldingen geregistreerd. Het pakket Schaubroeck werd het hele jaar door gebruikt om alle overige meldingen te registreren. Dit waren er in totaal 222. Vanaf eind februari worden de meldingen over mobiliteit, milieu en landbouwpatrimonium niet meer in Schaubroeck geregistreerd, maar wel in FacilSyn. In FacilSyn worden sinds eind februari alle meldingen die te maken hebben met het openbaar domein of openbare gebouwen geregistreerd, 3.616 meldingen in totaal (met de nodige nuances over de accuraatheid van dit cijfer).

Wijze contactname (%)

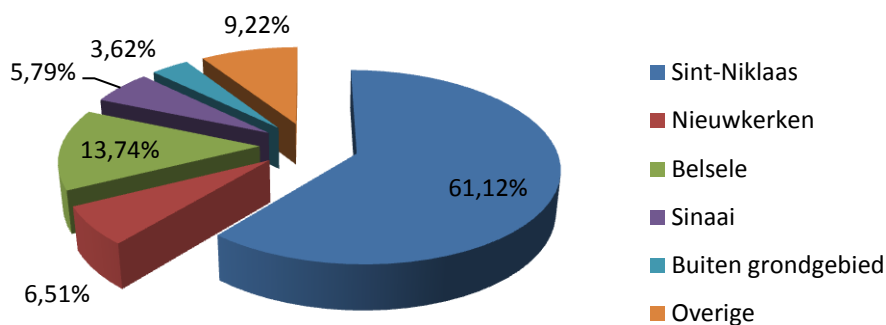
Deze informatie is niet beschikbaar voor meldingen geregistreerd in FacilSyn.

Noodzakelijkerwijs blijft dit dus beperkt tot de meldingen uit Planon en Schaubroeck, 553 meldingen in totaal. In tegenstelling tot 2014 is de telefoon terug het meest populaire kanaal (30,5%), gevolgd door e-mail (27%). Vervolgens komen de meeste meldingen via een andere dienst binnen (18,5%) of door melders aan het loket (16,5%). De andere kanalen samen zijn goed voor de overige 7,5%. Het is onmogelijk te zeggen of deze verdeling representatief is voor de totaliteit van de meldingen.



Woonplaats melder (%)

Ook deze informatie kan niet gegenereerd worden uit FacilSyn. Ook hier blijven de cijfers dus beperkt tot de meldingen uit Planon en Schaubroeck. Van de 553 meldingen zijn de melders grotendeels afkomstig uit Sint-Niklaas (61,12%), gevolgd door Belsele (13,74%), Nieuwkerken (6,51%) en Sinaai (5,79%). In 3,62% van de meldingen woont de melder buiten het grondgebied van Sint-Niklaas. In 9,22% van de meldingen is geen adres beschikbaar, werd de melding doorgegeven via de politie of de stadswachten enz.



Waarover gaan de meldingen?

Omdat de verschillende registratiepakketten op verschillende manieren geconfigureerd zijn, is het niet mogelijk om duidelijke totalen te berekenen voor de onderwerpen van de meldingen. Eenzelfde trefwoord kan immers een verschillende 'inhoud' hebben in beide systemen. Rekening houdend met deze nuance, kunnen wel een aantal cijfers samengeteld worden. Koploper met bijna 1.200 meldingen, blijft alles wat onder de noemer "wegenis" valt: rijweg, voetpad, fietspad, goten, boordstenen, ... Meldingen over "sluikstort/afval en reinheid van de openbare weg" volgen op de voet, dit waren er 1.128. De derde plaats is voor "riolering, waterlopen, wateroverlast, noodweer": 391 meldingen, gevolgd door "groen" met 357 meldingen. Mobiliteit sluit de top 5 af met 195 meldingen.

Openbare werken – groen (januari-februari 2015)

Rijweg	53
Voetpad	46
Fietspad	10
Rest weg (boordsteen, goot, riooldeksel)	129
Paaltje	5
Signalisatie	38
Berm	6
Werken door nutsmaatschappij	29
Riolering, waterlopen, wateroverlast	39
Groen	18
Andere	104
Totaal openbare werken – groen	331

Openbaar domein en gebouwen (maart-december 2015)

Groen	339
Straatmeubilair/ monument	207
Signalisatie	298
Sluikstort/ afval	1078
Riolering	239
Water	109
Wegenis	940
Ondergrondse nutsvoorzieningen	60
Leefmilieu	25
Mobiliteit	132
Patrimonium en landbouw	116
Noodweer	4
Suggestie	5
Andere	48
Gebouwen	16
Totaal openbaar domein en gebouwen	3616

Andere (januari-december 2015, uitgezonderd trefwoorden met een (*): cijfers voor januari-februari 2015),

Begraafplaats	2
Bevolking	1
Cultuur	3
Economie	2
Financiën	2
Huisvesting	1
Huisvuil (*)	2
Jeugd	2
Landbouw (*)	24
Leefbaarheid	1
Milieu (*)	14
Milieu: geluidshinder (*)	2
Milieu: sluikestort (*)	41
Mobiliteit: algemeen (*)	27
Mobiliteit: parkeerautomaten (*)	3
Mobiliteit: parkeren (*)	7
Mobiliteit: signalisatie (*)	27
Mobiliteit: verkeerslichten (*)	6
Ongediertebestrijding (ratten) (*)	2
Openbare verlichting (*)	12
Openbare weg: hondenpoep (*)	2
Openbare weg: reinheid (*)	9
Politie	10
Ruimtelijke planning	2
Samenlevingsprobleem	1
Sneeuw- en ijzelbestrijding (*)	1
Sociaal	1
Straatkolken (*)	10
Toerisme	1
Veiligheid	1
Verzekeringen	3
Totaal andere	222

Welke straten/ gebouwen onderwerp van meldingen openbare werken/ openbaar domein?*Januari-februari 2015*

In de periode januari-februari werden 331 meldingen geregistreerd over openbare werken en groen. Welke straten/ gebouwen waren het onderwerp van deze meldingen? De uitschieter is de Begijnenstraat met 30 meldingen. Dit is geen toeval aangezien in de Begijnenstraat een rioleringsproject is uitgevoerd. Voor de overige straten in de top 5 werden 4 tot 7 meldingen geregistreerd. De top 5 is goed voor 79 meldingen, bijna 24% van de meldingen openbare werken-groen in de periode januari-februari 2015.

5 meest voorkomende locaties meldingen jan-feb 2015

1. Begijnenstraat	30
2. Koningin Fabiolapark	7
3. Gavermolenstraat	5
4. Vijfstraten	5

5. Eigenlostraat, Guido Gezellelaan Heimolenstraat, Kaarsenmaker- straat, Koningin Elisabethplein, Raapstraat, Zonnestraat, Zwaanaardestraat	4
Totaal	79

Maart-december 2015

Vanaf eind februari tot eind december zijn er in totaal 3.616 meldingen openbaar domein geregistreerd. Het nieuwe pakket laat toe niet enkel het aantal meldingen per straat te bekijken, maar ook het aantal meldingen per wijk.

5 meest voorkomende locaties meldingen

mrt-dec 2015 (wijk)

1. Belsele	440
2. Stationswijk	414
3. Stadsrand Zuid	253
4. Nieuwkerken	231
5. Stadsrand Noord	229
Totaal	1.567

5 meest voorkomende locaties meldingen

mrt-dec 2015 (straat)

1. Grote Markt	63
2. Plezantstraat	57
3. Driekoningenstraat	41
4. Mercatorstraat	39
5. Vijfstraten	39
Totaal	239

Conclusies

We kunnen stellen dat 2015 een overgangsjaar was op vlak van meldingen. Er is een nieuw pakket in gebruik genomen voor de registratie van het overgrote deel van de meldingen. Er zijn echter nog een heel aantal technische problemen met dit pakket, ook op vlak van rapportering. Dit heeft tot gevolg dat er wel veel versnipperde informatie voorhanden is, maar dat deze weinig relevant is om een analyse van te maken. Er wordt wel volop gewerkt aan een oplossing hiervoor. De configuratie van de software wordt herbekeken. Ook het geplande Midoffice-pakket zou hier bijkomende mogelijkheden kunnen bieden. Dit alles vraagt de nodige tijd, zeker op het vlak van rapportering. Het zal dus nog even duren voor deze op punt staat. In tussentijd wordt organisatiebreed vanaf 2016 gestart met een viermaandelijks rapportering van een aantal indicatoren. Ook voor de meldingen zijn indicatoren bepaald, wat moet toelaten om opvallende ontwikkelingen sneller te detecteren.

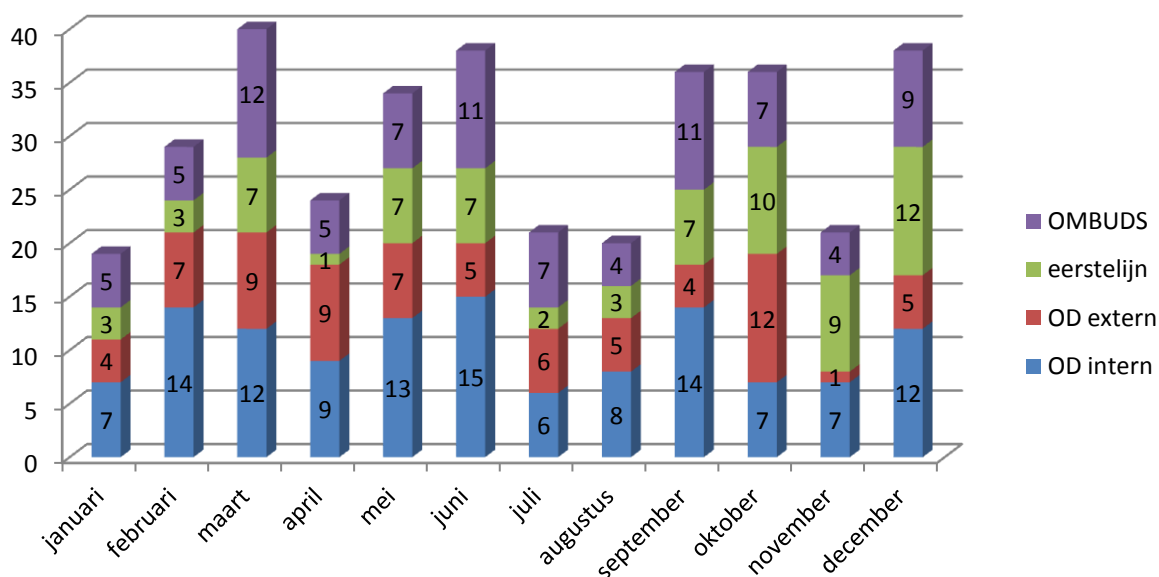
III.2 – Cijfers ombudsdienst

Contacten

In 2015 hebben in totaal 356 burgers de ombudsdienst gecontacteerd. In 87 gevallen is een ombudsdossier geopend, 71 contacten werden geregistreerd als een eerstelijnsklacht en 198 contacten werden geregistreerd als onmiddellijke dienstverlening, waarvan 124 interne onmiddellijke dienstverlening en 74 externe dienstverlening.

Het onderscheid eerstelijnsklacht – ombudsklacht is nieuw sinds 2015. Voor 2015 werden eerstelijnsklachten geregistreerd onder interne onmiddellijke dienstverlening of als ombudsdossier, afhankelijk van de klacht en van de situatie. Maar een bijkomende categorie, eerstelijnsklacht, was aangewezen. Er werden en worden immers nog steeds klachten behandeld op de eerste lijn, ook al werden ze niet meer apart geregistreerd en bestond er geen formele procedure meer sinds de aanpassing van het reglement in 2012.

Het totaal aantal contacten is van 284 in 2014 gestegen naar 356 in 2015. Dit is een stijging met 72 contacten, zo'n 25%.



Figuur 1 - indeling van de contacten

Gemiddeld zijn er bijna 30 contacten per maand tussen ombudsvrouw en burgers. De maand maart is de uitschieter met 40 contacten. In de maand januari waren er slechts 19 contacten.

Onmiddellijke dienstverlening

De contacten die als 'onmiddellijke dienstverlening' geregistreerd worden, zijn alle contacten tussen burger en ombudsvrouw die niet als eerstelijnsklacht of als tweedelijnsklacht gedefinieerd worden. Soms gaat het om zeer eenvoudige vragen of meldingen, waarbij de burger snel verder geholpen kan worden. Maar soms hebben mensen meer complexe vragen,

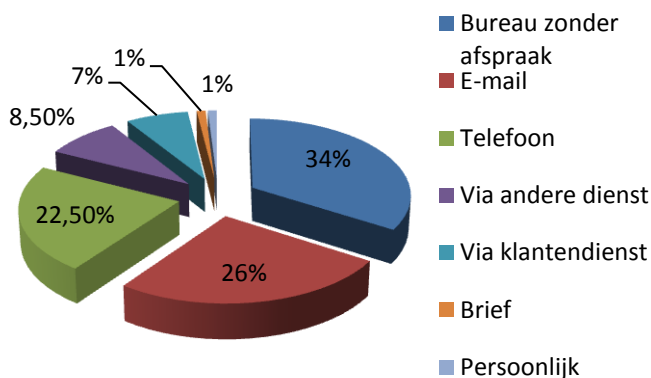
waar niet onmiddellijk een eenduidig antwoord op te geven is. Ook het zoeken naar de juiste instantie om mensen correct en gericht door te verwijzen neemt de nodige tijd in beslag.

Wijze van contactname

Voor de onmiddellijke dienstverlening lopen de meeste mensen gewoon langs bij de ombudsdienst. Dit is zo in 34% van de gevallen. Het tweede meest populaire kanaal is e-mail (26%), gevolgd door telefonisch contact (22,5%). Ook andere diensten verwijzen mensen door naar de ombudsdienst (8,5%). Sinds 2015 wordt de klantendienst als een apart kanaal geregistreerd (7%).

Wijze van contactname onmiddellijke dienstverlening

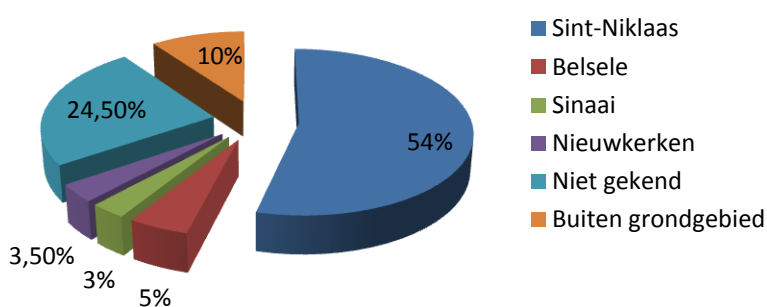
Bureau zonder afspraak:	67
Mail:	51
Telefoon:	45
Andere dienst:	17
Klantendienst:	14
Brief:	2
Persoonlijk:	2
Totaal	198



Figuur 2 - Wijze contactname onmiddellijke dienstverlening (%)

Geografische spreiding

In meer dan de helft van de gevallen wordt de ombudsdienst gecontacteerd door inwoners van Sint-Niklaas. In bijna een kwart van de gevallen is de woonplaats niet gekend. Het gaat dan veelal om vragen via mail, waarbij de burger zijn contactgegevens niet of niet volledig doorgeeft, of om telefonische contacten waarbij niet uitdrukkelijk naar de woonplaats gevraagd wordt. In 10% van de contacten gaat om niet-inwoners van het grondgebied Sint-Niklaas.



Figuur 3 - Geografische spreiding onmiddellijke dienstverlening (%)

Geografische spreiding

Sint-Niklaas	107
Belsele	10
Sinaai	6
Nieuwkerken	7
Niet gekend	48
Buiten grondgebied	20
Totaal	198

Interne onmiddellijke dienstverlening

Van de 198 contacten onmiddellijke dienstverlening zijn er 124 als interne onmiddellijke dienstverlening geregistreerd. Dit wil zeggen dat de contacten betrekking hebben op de (stedelijke) dienstverlening waarvoor de ombudsvrouw bevoegd is. Het kan dan gaan om een melding of informatievraag.

Afhankelijk van de situatie kan de ombudsvrouw een van volgende acties ondernemen:

1. De ombudsdienst verwijst de burger door naar de bevoegde dienst
2. De ombudsdienst maakt de melding of vraag via de klantendienst over aan de bevoegde dienst, waarna deze dezelfde procedure volgt als de meldingen en vragen die reeds reeks bij de klantendienst binnenkomen
3. De ombudsdienst maakt het signaal rechtstreeks over aan de bevoegde dienst. In deze gevallen zal de ombudsdienst vaak ook zelf antwoorden of feedback geven aan de burger.

Meestal heeft de vraag/ melding betrekking op de cluster omgeving (42 keer) of de cluster techniek (33 keer). Vaak komt de burger bij de ombudsdienst terecht omdat hij niet weet waar hij terecht kan met zijn vraag of melding. De ombudsvrouw informeert de burger ook altijd waar ze met toekomstige vragen of meldingen terecht kunnen.

Externe onmiddellijke dienstverlening

Naast de interne onmiddellijke dienstverlening zijn er ook 74 contacten geregistreerd als externe onmiddellijke dienstverlening, waarbij burgers de ombudsdienst contacteren voor vragen of problemen die niets met de (stedelijke) dienstverlening te maken. Het kan dan gaan om burgers die niet weten waar ze met hun vraag of klacht terecht kunnen en daarom maar even bij de ombudsdienst langskomen. In sommige gevallen is het moeilijk om duidelijk te maken dat de stedelijke ombudsdienst niet veel voor hun probleem kan doen. Soms weten mensen wel degelijk dat de ombudsdienst niet bevoegd is, maar hopen ze dat een telefoontje of vraag van een ombudsdienst meer effect heeft dan een telefoontje of vraag van een klant. En dat blijkt af en toe ook effectief het geval te zijn. Maar meestal probeert de ombudsvrouw om een duidelijk beeld te krijgen op het probleem om zo heel gericht door te verwijzen naar de correcte instantie of organisatie. Dit vraagt soms behoorlijk wat tijd, de vragen die bij de ombudsvrouw terecht komen zijn heel divers. Toch is het belangrijk dat de mensen niet het gevoel krijgen dat ze afgewimpeld worden omdat ze feitelijk bij een andere dienst moeten zijn. De diensten naar waar wordt doorverwezen zijn vooral overheidsinstanties, mutualiteiten, vakbonden, andere steden of gemeenten of andere overheden, andere ombudsdiensten, maar ook juridisch advies, CAW enz.

Voorbeelden

Interne onmiddellijke dienstverlening

Ik heb gehoord dat er in Sint-Niklaas een premie bestaat voor wonen boven winkels. Ik ben eigenaar van een pand in de Stationsstraat, dus dit interesseert mij wel. Heeft u hierover meer informatie?
De nodige informatie werd overgemaakt via mail.

Ik werk als vrijwilliger, maar heb nog een aantal vragen over de vrijwilligersvergoeding.
Doorverwijzing naar de personeelsdienst.

Ik woon op de hoek van twee straten die elk in een andere sector liggen voor de afvalophaling. Waar precies moet of mag ik mijn afval plaatsen?

Toelichting gegeven bij de bepalingen in het algemeen politiereglement rond afvalophaling en ophaalkalender meegegeven.

Externe onmiddellijke dienstverlening

Ik wil een klacht indienen over een zorgvakantie. De voorzieningen waren niet zoals ze hadden beloofd, we zijn echt niet tevreden.

Informatie opgezocht over de algemene voorwaarden en klachtenregeling van de organisatie in kwestie en meegegeven. Mevrouw zal met de organisatie zelf contact opnemen.

Ik heb onze schouwen laten reinigen door een andere firma dan gewoonlijk. Nu blijkt dat wij een contract voor 3 jaar zouden hebben afgesloten, zonder dat wij dit wisten! We waren trouwens niet eens tevreden over hun werk.

Doorverwijzing juridisch advies.

Voor een aankoop op afbetaling werd ik verplicht een kredietkaart te nemen. Ik moest onmiddellijk een aanbetaling doen, wat ik ook heb gedaan, maar nu heeft de firma mij ook nog eens 30 euro aangerekend via domiciliëring. Mijn vorige betaling vinden ze niet terug.

Telefonisch contact met de klantendienst. Nu kunnen ze wel beide betaalde bedragen zien, er zal 30 euro teruggestort worden.

Waar kan ik terecht voor een inschatting van het KI van een nieuwbouwwoning?

Doorverwijzing naar de gewestelijke directie van het kadaster in Gent en doorverwijzing naar de dienst klachtenbeheer van de FOD Financiën ingeval zij het niet eens zijn met het toegekende KI.

Waarop heb ik allemaal recht bij invaliditeit (66%)?

Doorverwijzing naar Welzijnshuis en mutualiteit, informatie gegeven over de website www.rechtenverkenner.be.

Conclusie

Het totaal aantal contacten onmiddellijke dienstverlening is ongeveer hetzelfde gebleven als in 2014 (toen 201 contacten). In 2014 werden eerstelijnsklachten echter nog niet apart geregistreerd, dus kwamen deze soms ook bij de onmiddellijke dienstverlening terecht. Het blijft opvallen dat mensen vaak nog niet weten waar ze terecht kunnen, ondanks de overvloed aan informatie blijkt men zelf moeilijk het juiste kanaal te vinden. Ook komen mensen naar de ombudsdienst omdat andere instanties moeilijk bereikbaar zijn (bv. enkel via mail) of omdat ze bij andere instanties bot vangen. Dit duidt op de nood aan een laagdrempelige, persoonlijke manier op contact op te nemen bij vragen of problemen.

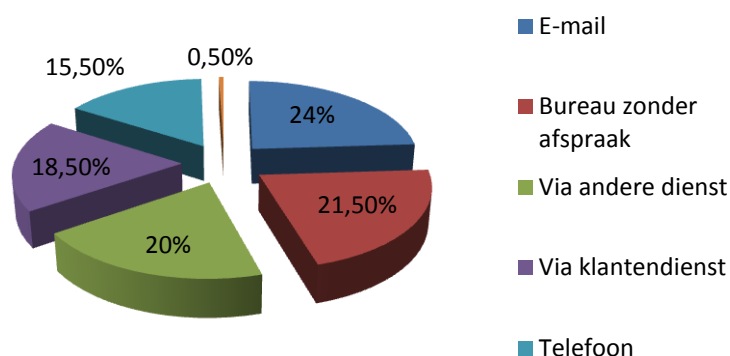
Eerstelijnsklachten

Sinds 2015 worden zoals gezegd eerstelijnsklachten apart geregistreerd, 71 in totaal. Voordien werden deze geregistreerd onder onmiddellijke dienstverlening of als ombudsdossier (waarbij de beoordeling dan “ander oordeel” was). In het reglement van 2012 is het onderscheid tussen

eerstelijnsklachten en tweedelijnsklachten weggevallen. De formele procedure voor de behandeling van eerstelijnsklachten is toen verdwenen. Maar in de praktijk worden klachten wel degelijk nog steeds op eerstelijns behandeld. Het is belangrijk voor de diensten dat deze mogelijkheid er is. Een klacht kan soms zeer snel en zeer eenvoudig rechtgezet worden door de dienst zelf. Wanneer een klacht binnenkomt bij de ombudsdienst wordt dus eerst bekeken of het een eerstelijnsklacht, dan wel een tweedelijnsklacht betreft, zonder dat dit onderscheid zeer strikt gemaakt wordt. De eerstelijnsklachten worden dan doorgegeven aan de betrokken dienst. Het antwoord aan verzoeker kan via de dienst zelf gaan of via de ombudsdienst. Dit hangt af van de situatie. Sommige diensten brengen de ombudsdienst op de hoogte van eerstelijnsklachten die zij zelf onmiddellijk hebben afgehandeld, de ombudsvrouw registreert deze. Maar onderstaande cijfers van eerstelijnsklachten zijn zeker niet volledig, niet elke eerstelijnsklacht die bij de diensten zelf binnenkomt, wordt immers systematisch geregistreerd.

Wijze van contactname

Voor de eerstelijnsklachten is e-mail het meest populaire kanaal (24%), gevolgd door contactname op het bureau zonder afspraak (21,5%). Zo'n 20% van de eerstelijnsklachten komen bij de ombudsdienst terecht via een andere dienst, 18,5% via de klantendienst. In 15,5% van de gevallen worden eerstelijnsklachten telefonisch ingediend en slechts uitzonderlijk (0,5%) per brief.



Figuur 4 - wijze van contactname eerstelijnsklachten (%)

Geografische spreiding

De meeste eerstelijnsklachten worden ingediend door inwoners van Sint-Niklaas (66%). In 6% van de gevallen is de woonplaats niet gekend, 11% van de klachten wordt ingediend door mensen die buiten het grondgebied van Sint-Niklaas wonen. Van de deelgemeenten is Belsele koploper met 10%, gevolgd door Sinaai met 6% van de klachten. Uit Nieuwkerken komen de minste eerstelijnsklachten (1%).

Voorbeelden

Er is een bewonersbrief verdeeld i.v.m. werken en omleningen, maar ik heb deze niet gekregen, het einde van onze straat is niet bedeed.

Doorgegeven aan de communicatiedienst. Dit is rechtgezet, de brief is alsnog bezorgd.

Ik heb via het cc een ticket gekocht voor een kerstconcert van een harmonie. Dit concert is meestal snel uitverkocht, dus heb ik zo snel mogelijk een ticket gekocht. Nu zie ik overal affiches hangen van dit concert en daarop staan lagere prijzen dan ik betaald heb. Ik vind dit niet correct.

Het concert in kwestie wordt niet georganiseerd door het CC. Het CC ondersteunt de harmonie wel via de ticketverkoop. Voor opname in het online-ticketsysteem van het CC, moeten de prijzen al vroeg in het jaar vastgelegd worden. Nadien heeft de harmonie de prijzen nog aangepast, maar het CC was hier niet van op de hoogte. Het CC heeft onmiddellijk de verkoop via hun systeem stopgezet. De harmonie heeft een terugbetaling van het verschil in ticketprijs terugbetaald aan verzoekster.

Conclusie

De bijkomende categorie van eerstelijnsklachten in de contacten tussen burger en ombudsdienst toont aan dat er wel degelijk een nood bestaat aan een type contact dat zich tussen de onmiddellijke dienstverlening en een ombudsdossier situeert. Er is in 2015 onmiddellijk sprake van 71 eerstelijnsklachten, wat toch een aanzienlijk aantal is. Wanneer het concept van eerstelijnsklachten terug verder word uitgebouwd, niet alleen bij de ombudsdienst, maar ook in de ruimere organisatie, zal dit op termijn een vollediger en meer genuanceerd beeld schetsen van de klachten.

Tweedelijnsklachten: 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.³

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.

Als het een eerstelijnsklacht betreft, wordt de klacht overgemaakt aan de betrokken dienst, die de klacht dan behandelt. Het antwoord kan rechtstreeks aan de burger overgemaakt worden of via de ombudsvrouw.

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

³ Zie deel I. Het volledige reglement is terug te vinden in de bijlagen.

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 1 onderzoek kunnen verschillende diensten bevroegd worden of kunnen diensten verschillende keren bevroegd worden. Ook verzoeker kan bijkomend 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 3 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

→ 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 blijk 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) Gegrond

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

(Deels) Gegrond – hersteld

Wanneer een klacht gegrond is, maar de fout reeds tijdens het onderzoek spontaan door de dienst rechtgezet of opgelost wordt, krijgt de klacht de kwalificatie **gegrond – hersteld**. Wanneer de oplossing niet onmiddellijk kan uitgevoerd worden, wordt het dossier reeds afgesloten, maar volgt de ombudsvrouw dit verder op tot de fout effectief is rechtgezet. Ook hier is het mogelijk dat de kwalificatie slechts geldt voor één aspect van de klacht en dat de beoordeling slechts '**deels**' wordt toegekend.

Terechte opmerking

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

Ander Oordeel

In sommige gevallen is het niet mogelijk om een oordeel te vellen omdat ook na onderzoek **onvoldoende duidelijk** is wat zich precies heeft voorgedaan, bijvoorbeeld omdat er een woord-tegen-woordsituatie ontstaan is of omdat de feiten in verschillende richtingen wijzen of de ombudsvrouw over onvoldoende gegevens beschikt. Deze klachten krijgen de kwalificatie 'ander oordeel' (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

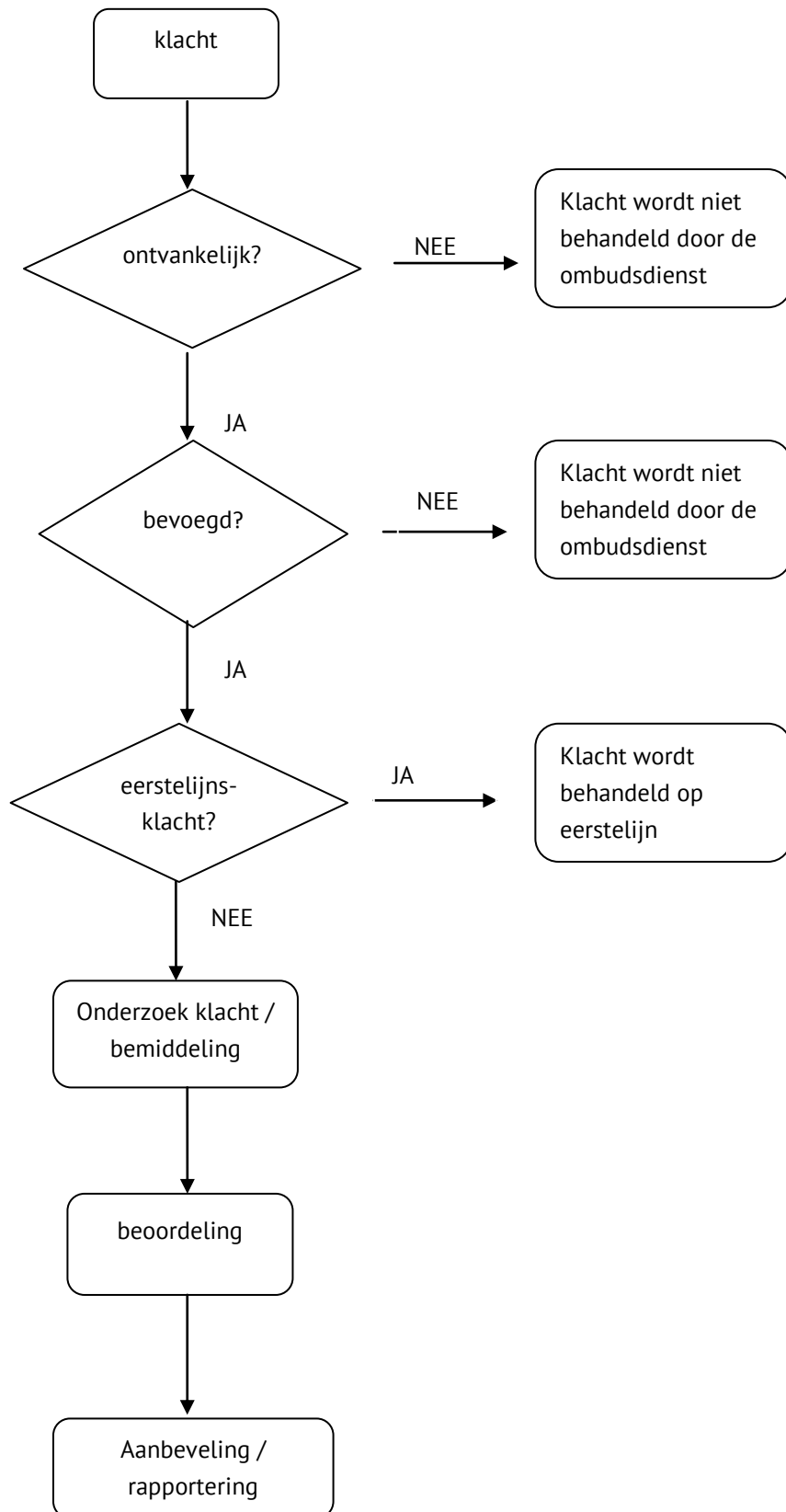
De ombudsvrouw kan aanbevelingen formuleren om de werking bij te sturen en in de toekomst gelijkaardige klachten te voorkomen. Dit zal veelal gebeuren naar aanleiding van gegronde klachten of bij de kwalificatie 'signaal', maar ook terechte opmerkingen kunnen leiden tot een aanbeveling indien de ombudsvrouw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

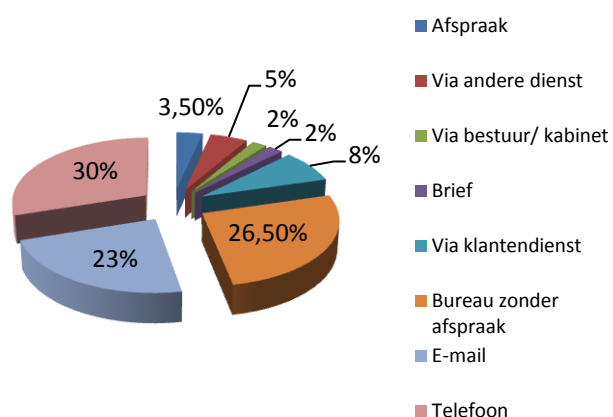
Schematische voorstelling klachtenbehandeling



De klachten

Wijze van contactname

In 30% van de klachten gebeurt de eerste aanmelding telefonisch. In 26,5% van de klachten gebeurt dit op het bureau van de ombudsvrouw (zonder afspraak). E-mail vervolledigt de top 3 met 23%.



Afspraak	3
Via andere dienst	4
Via bestuur/ kabinet	2
Brief	2
Via klantendienst	7
Bureau zonder afspraak	23
E-mail	20
Telefoon	26
Totaal	87

Figuur 5 - Wijze van contactname

Figuur 6 - wijze van contactname (%)

Wie klaagt?

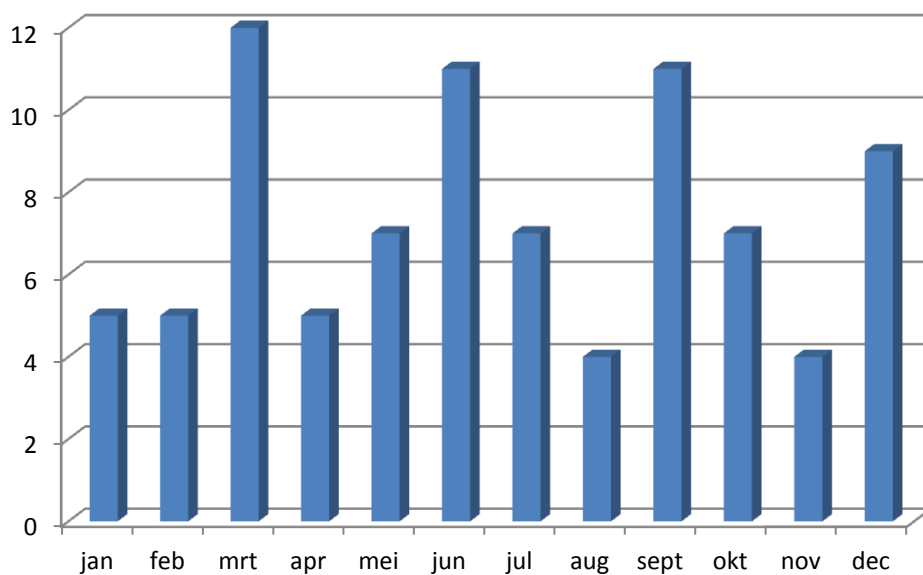
Naast de contactgegevens, is de enige persoonlijke informatie die systematisch wordt bijgehouden over verzoekers het geslacht. Andere informatie (opleidingsniveau, leeftijd...) wordt niet bevroegd.

Het merendeels van verzoekers zijn mannen (43). In 35 dossiers was verzoeker een vrouw, in 7 dossier werd de klacht ingediend als koppel/gezin. Bij 1 dossier is het geslacht niet gekend, het betreft hier een anonieme klacht. Tot slot was er ook 1 dossier waar de klacht afkomstig was van een dorpsraad.

In 60% van de dossiers heeft verzoeker zijn woonplaats in Sint-Niklaas. In 17% van de dossiers woont verzoeker in één van de deelgemeenten (Belsele: 10%, Sinaai: 4,5%, Nieuwkerken: 2,5%). In 7% van de dossiers was de woonplaats niet gekend of had verzoeker geen adres. De verzoekers die buiten het grondgebied van Sint-Niklaas wonen zijn goed voor 16% van de klachten. Het gaat dan om inwoners van Herzele, Temse, Buggenhout, De Klinge, Aalst, Hamme, Gentbrugge, Moerbeke, Sint-Pauwels, Lokeren, Nieuwenrode en Antwerpen.

Dossiers 2015

In 2015 zijn in totaal 87 ombudsdossiers opgestart. Hiervan zijn 5 dossiers nog niet afgesloten. Onderstaande grafiek toont een overzicht van het aantal nieuwe klachten per maand. Het gemiddelde aantal nieuwe klachten per maand is 7,25.



Figuur 7 - aantal nieuwe klachten per maand

Beoordeling

In onderstaande tabel wordt weergegeven welke beoordeling de 82 afgesloten dossier kregen. Bijna de helft van de dossiers (48%) kreeg de beoordeling 'ander oordeel'. Deze beoordeling kan verder ingedeeld worden in 'bemiddeling' (10 dossiers), 'geen oordeel' (3 dossiers), 'informatieverstrekking' (13 dossiers) en 'stopzetting' (13 dossiers).

In 19,5% van de klachten werd tijdens het onderzoek een fout of onzorgvuldigheid vastgesteld en kreeg het dossier de beoordeling (deels) gegrond, (deels) gegrond maar hersteld of terechte opmerking. In 21% van de dossiers bleek de klacht ongegrond.

ander oordeel	39
(deels) gegrond (maar hersteld)	11
niet ontvankelijk	1
onbevoegd	5
ongegrond	17
terechte opmerking	9
totaal	82

Figuur 8 - beoordeling afgesloten ombudsdossiers

Betrokken diensten

In 5 van de 82 afgesloten dossiers heeft de ombudsvrouw zich onbevoegd verklaard. De overige 77 dossiers hadden betrekking op de diensten weergegeven in onderstaande tabel. Sommige dossiers hadden betrekking op meerdere diensten. Voor 3 dossiers is de "betrokken dienst" niet van toepassing. In 1 dossier bleek het probleem uiteindelijk bij een nutsmaatschappij liggen. Dit dossier heeft de beoordeling 'ander oordeel, bemiddeling' gekregen, waar het feitelijk de technische dienst van de stad is geweest die uiteindelijk een oplossing heeft kunnen bekomen

bij de nutsmaatschappij. De 2 andere dossiers hadden betrekking op verschillende diensten en zijn opgelost door informatieverstrekking.

Bevolking/burgerlijke	14	Ruimtelijke ordening en	13	Jeugd	1
Cultuur	1	Technische dienst	5	Kinderopvang	2
Economie	1	Verzekeringen	1	Mobiliteit	3
Evenementen	4	Wegenwerken	1	Openbare werken	7
Politie	6	Reinigingsdienst	3	OCMW	10
Financiën	10	Groendienst	4	Sociale dienst	1
Parkeerdienst	1	Milieu	2	Niet van toepassing	3

Figuur 9 - betrokken diensten afgesloten ombudsdossiers

In bijlage 1 is een overzicht terug te vinden van de 20 dossiers die beoordeeld werden als (deels) gegrond, (deels) gegrond maar hersteld of terechte opmerking. De ombudscriteria die geschonden werden bij deze klachten staat telkens vermeld aan het einde van de samenvatting van de klacht. Ook eventuele aanbevelingen worden per klacht weergegeven.

Conclusies

Het aantal ombudsdossiers is in 2015 ongeveer hetzelfde gebleven als in 2014. In bijna de helft van de klachten werd de beoordeling 'ander oordeel' gegeven. Ruim de helft van deze dossiers werd opgelost via bemiddeling of eenvoudige informatieverstrekking. In bijna een kwart van de dossiers is een fout of tekortkoming vastgesteld, die in het grootste deel van de dossiers werd rechtgezet. In ongeveer 20% van de dossiers is gebleken dat er geen fout kon worden vastgesteld en dat de klacht ongegrond was. Het feit dat gegronde klachten bijna altijd hersteld zijn, geeft aan dat de diensten van de stad openstaan voor de bevindingen van de ombudsvrouw en op een constructieve manier de resultaten van de klachtenbehandeling willen omzetten naar een verbetering van hun werking.



DEEL IV – BIJLAGEN

Bijlage 1: dossiers (deels) gegrond, (deels) gegrond maar hersteld, terechte opmerking

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. Tot slot wordt ook steeds aangegeven welke ombudscriteria geschonden werden.

2015/01/02 – 2015/03/01 – 2015/05/07
– 2015/06/29 – onterechte oproep nieuwe eID na verlies/ diefstal

Dienst: bevolking – politie

Beoordeling: deels gegrond, hersteld

Klacht

In de eerste helft van 2015⁴ werden 4 dezelfde klachten ingediend bij de ombudsdienst, waarbij zich telkens dezelfde situatie voordeed. Verzoekers deden aangifte van verlies of diefstal van hun eID. Binnen de 7 dagen vonden/ kregen zij hun eID terug. Ook hiervan deden verzoekers telkens aangifte bij de politie. Na bevestiging van de politie dat hiermee alles geregeld was, kregen verzoekers tot hun grote verbazing na verloop van tijd een oproep van de dienst bevolking om hun eID te vernieuwen. De aangifte van het terugvinden van de eID was blijkbaar niet correct doorgestroomd naar Belpic (de dienst binnen de FOD Binnenlandse Zaken die het rijksregister en de eID's beheert). Hierdoor was telkens de periode van 7 dagen, binnen dewelke een aangifte van verlies of diefstal van een eID nog kan herroepen worden, overschreden en hadden verzoekers geen andere keuze dan toch een nieuwe eID aan te vragen.

Onderzoek

Een aangifte van verlies/ diefstal van een ID-kaart kan geannuleerd worden als men

⁴ In de laatste 3 maanden van 2014 waren al 4 gelijkaardige klachten ingediend.

binnen de 7 dagen zijn ID-kaart terugvindt of terugkrijgt. In dat geval moet geen nieuwe kaart aangevraagd worden en zijn er dus geen kosten. In deze concrete hadden verzoekers telkens de noodzakelijke stappen ondernomen: het terugvinden van hun eID is telkens gemeld bij de politie. Telkens heeft de politie bevestigd dat alles in orde was, maar is er blijkbaar iets foutgelopen in de informatie-doorstroming aan de stad (dienst bevolking) en Belpic. Vooral dit laatste is cruciaal. Eens de voorziene periode van 7 dagen verstreken is, wordt de bestaande eID onherroepelijk geannuleerd. Uit navraag bij de politie bleek dat de te volgen procedure nog niet volledig gekend was bij een aantal nieuw opgestarte personen.

Conclusie

De klachten van verzoekers zijn deels gegrond. De oproepen voor de nieuwe eID's werden verstuurd vanuit de dienst bevolking, maar dit was terecht. De oude eID's waren immers definitief geannuleerd. Het probleem zat hem bij de informatiedoorstroming van de politie aan Belpic. Inmiddels is de procedure rond verlies of diefstal van eID's en het terugvinden van verloren of gestolen eID's terug onder de aandacht gebracht bij de politie, vooral bij de nieuw opgestarte mensen. Sindsdien hebben zich geen klachten meer voorgedaan. De nieuwe eID's zullen terugbetaald worden aan verzoekers.

Beoordelingscriteria

Coördinatie

Zorgvuldigheid

2015/01/06 – overlast (geluid, trillingen) en wateroverlast door zwaar verkeer

Dienst: mobiliteit – openbare werken

Beoordeling: terechte opmerking

Klacht

Sinds enkele maanden rijden er zware autobussen door de straat. We vermoeden dat er onder de baan, in de ondergrond, een put of iets dergelijks zit en dat de straat dus eigenlijk niet geschikt is voor zo'n zwaar verkeer, want ons hele huis davert. We worden er zelf wakker van. We hebben dit al eens doorgegeven aan de stad en daar zei men ons dat ze het wisten, dat er nog dergelijke gevallen zijn. Naast deze overlast hebben we sinds deze winter constant vocht en water in de kelder. Wij denken dat er misschien scheuren zijn in de kelder door dit zwaar verkeer, die deze wateroverlast veroorzaken. Ook in het plafond hebben we scheuren. Wij wonen al tientallen jaren hier en we hebben voordien nooit problemen gehad met vocht.

Onderzoek

Er is nog een melding vanuit dezelfde straat (aan de overkant). Hier werd ook gemeld dat het huis helemaal davert en dat er geluidshinder is door het zwaar verkeer. Volgens deze melder zou dit echter niet aan de staat van de weg liggen. Tijdens een plaatsbezoek van de technische dienst/ dienst wegen/ openbare werken worden geen noemenswaardige gebreken vastgesteld aan de rijweg. De overlast zou te wijten zijn aan het bijkomend (zwaar) verkeer door de verschillende wegenwerken in de stad. Dit bijkomend verkeer is echter van tijdelijke aard, wanneer de wegenwerken afgerond zijn, zal de

hoeveelheid verkeer terug verminderen. De grootste hinder zal tegen het bouwverlof weg zijn.

Er zijn dus geen noemenswaardige gebreken vastgesteld die oorzaak zouden kunnen zijn van de schade aan de woning van verzoekster. Indien verzoekster vermoedt dat de stad toch aansprakelijk gesteld kan worden voor de schade aan de woning, kan zij best haar eigen verzekering contacteren, die dit dan verder kan opnemen met de dienst verzekeringen en de verzekeraar van de stad.

De melding van verzoekster is duidelijk niet geregistreerd. Waarom dit niet is gebeurd is echter moeilijk te achterhalen. Het is immers niet duidelijk met wie verzoekster precies gesproken heeft.

Conclusie

De klacht wordt beoordeeld als een terechte opmerking. Mevrouw heeft het probleem gemeld, maar er is geen antwoord gekomen op haar vraag/ klacht. Er is geen melding terug te vinden in het systeem, dus de melding is uiteindelijk niet geregistreerd. Dit had wel moeten gebeuren (zoals wel gebeurd is met de andere melding uit de straat waarvan sprake) zodat het probleem onderzocht kon worden door de diensten en verzoekster een duidelijk antwoord zou ontvangen. Aan de overlast zelf kan evenwel niets gebeuren. Deze is te wijten aan de tijdelijke veranderde verkeersstromen in de straat van verzoekster omwille van wegenwerken en volgens de vaststellingen van de diensten niet aan de staat van de weg.

Aanbeveling

Registreer alle inkomende meldingen en vragen, ook al wordt dezelfde melding meerdere keren gedaan door verschillende personen. Als er geen aparte melding wordt opgemaakt, krijgt melder immers geen antwoord van de bevoegde dienst.

Beoordelingscriteria

Zorgvuldigheidsbeginsel

2015/01/08 – Terugbetaling verkeerd betaald bedrag

Dienst: financiën

Beoordeling: gegrond maar hersteld

Klacht

Op 29-10-2013 heb ik per vergissing een bedrag van 167,35 euro dat bestemd was voor Electrabel, overgeschreven op de rekening van het waterbedrijf van de stad. Ik wil dit bedrag terugkrijgen van de stad, mijn dochter heeft al meermaals gebeld (de laatste keer rond november 2014), maar dit komt maar niet in orde. Hoe kan ik dit verkeerd betaald bedrag terugkrijgen?

Onderzoek

De ombudsvrouw gaat samen met verzoeker naar de financiële dienst. Het waterbedrijf bestaat niet meer sinds 2012, maar er is nog steeds een medewerker van de financiële dienst die de openstaande dossiers van het waterbedrijf opvolgt. De vraag is voorgelegd aan deze medewerker, die geen enkel probleem zag voor terugbetaling van dit bedrag aan verzoeker.

Conclusie

Gegrond, hersteld. Een foutieve betaling van 29-10-2013 zou in januari 2015 al lang terugbetaald moeten zijn. Dit wordt zo snel mogelijk rechtgezet door terugbetaling.

Opvolging

De terugbetaling aan verzoeker is uitgevoerd op 21-1-2015.

Beoordelingscriteria

Zorgvuldigheidsbeginsel

Redelijke behandelingstermijn

2015/01/10 – opvolging verzekeringsdossier onterechte ruiming grafzerk

Dienst: verzekeringen

Beoordeling: gegrond, maar hersteld

Klacht

In oktober 2014 is de grafzerk van mijn moeder per vergissing weggenomen op het kerkhof van Tereken. Ik heb hiervan onmiddellijk melding gemaakt bij de dienst verzekeringen. Ik heb zoals gevraagd een offerte binnengebracht van de firma die de grafzerk had gemaakt. Dit was begin november. Het was dan wachten op Ethias. Twee weken geleden op 9 januari ben ik terug langsgeweest bij de dienst verzekeringen, waar men toen contact nam met Ethias. Toen bleek dat Ethias nog niet had geantwoord omdat men wachtte op informatie van de stad (aangifte).

Onderzoek

Op 3-11-2014 heeft de verantwoordelijke van de begraafplaatsen de dienst verzekeringen via mail op de hoogte gebracht van het feit dat 2 grafzerken verkeerdelijk geruimd werden en gevraagd of de concessiehouders een offerte mochten laten opmaken voor een nieuwe zerk. Bij deze mail werden reeds foto's van de betrokken zerken meegestuurd. Al een week later heeft verzoeker de offerte die hij heeft laten maken door de dezelfde steenkapper die de oorspronkelijke zerk had gemaakt, doorgestuurd aan de dienst verzekeringen. Na twee weken heeft hij een reminder gestuurd, omdat hij nog geen antwoord had ontvangen. Daags nadien krijgt hij een antwoord van de dienst verzekeringen dat zijn dossier werd doorgegeven aan Ethias. Verzoeker krijgt in deze mail ook het referentienummer van zijn dossier. Omdat verzoeker op 9-1-2015 nog niks vernomen heeft, wendt hij zich tot de dienst verzekeringen. Dan blijkt dat de Ethias nog wacht op informatie van de stad om het

dossier van verzoeker verder te behandelen. Verzoeker wacht nog 2 weken en dient dan klacht in bij de ombudsdienst. De dienst verzekeringen bevestigt dat op 18 december een brief van Ethias ontvangen werd met de vraag om een gedetailleerd verslag. Dit is op 9 januari overgemaakt aan Ethias, met een toelichting en een verwijzing naar het telefonisch contact. Wanneer de ombudsdienst de dienst verzekeringen contacteert n.a.v. de klacht, is net een inspecteur van Ethias aanwezig. Daags nadien ontvangt verzoeker een mail met brief van Ethias met de vraag aan verzoeker om de originele factuur van de oorspronkelijke zerk over te maken, evenals foto's. Verzoeker had die originele factuur niet meer (de moeder van verzoeker is overleden in 1981), maar op de offerte van de steenkapper werd wel verwezen naar de oorspronkelijke zerk. Foto's had verzoeker evenmin, maar bij de dienst begraafplaatsen had men deze wel. Dit alles is overgemaakt aan Ethias.

Conclusie

De behandeling van het verzekeringsdossier van verzoeker heeft langer geduurd dan nodig was. Alle benodigde informatie was begin november beschikbaar. Toch is het dossier pas eind januari afgehandeld door Ethias. Uiteraard is de dienst verzekeringen afhankelijk van Ethias, maar in dit dossier was de dienst verzekeringen door de dienst begraafplaatsen al in kennis gesteld van de schade en wist men dat de betrokken concessiehouders een schadeclaim zouden indienen. De schade en aansprakelijkheid/verantwoordelijkheid in deze waren niet betwist en bovendien waren, zoals gezegd, de nodige documenten (offerte en foto's) bijna onmiddellijk voorhanden. Zeker gezien de aard van de schade, een grafzerk die onterecht is verwijderd, is het belangrijk om (pro)actief te handelen en er ook over te waken dat bij Ethias het dossier snel wordt behandeld.

De klacht van verzoeker is **gegrond**, maar **hersteld**. De afhandeling van het schadedossier had sneller kunnen gebeuren, te meer omdat alle nodige informatie ter beschikking was. Waar de dienst verzekering de volledige afhandeling niet helemaal zelf in de hand heeft, maar afhankelijk zijn van Ethias, kunnen zij er wel over waken dat ook Ethias dergelijke dossiers snel en correct verwerkt.

Beoordelingscriteria

Actieve dienstverlening

Degelijke dossieropvolging

2015/02/04 – Projectsubsidie

Dienst: jeugd - evenementen

Beoordeling: gegrond, deels hersteld

Klacht

Sinds een paar jaar organiseren wij, een paar vrienden die een vzw hebben opgericht, begin augustus een festival. We hebben hiervoor in 2014 een aanvraagformulier ingevuld. Begeleiding bij de organisatie door de dienst evenementen hebben we niet gevraagd, omdat het niet de eerste keer was dat we dit organiseerden. Op het aanvraagformulier staan ook de verschillende subsidies opgesomd die van toepassing zouden kunnen zijn. Geen van de opgesomde subsidies was voor ons relevant. Enige tijd na het festival vernemen we dat er een nieuwe subsidie zou zijn waarvoor we wel in aanmerking komen. We vonden hier niets over terug (op de website is deze niet te vinden op een "logische" plaats), maar deze blijkt inderdaad te bestaan. Andere organisaties zouden wel beroep gedaan hebben op deze subsidie, waaronder een rechtstreeks concurrerend festival, dat plaatsvindt in hetzelfde weekend en waarvan het aanbod en de doelgroep sterk te vergelijken zijn met het onze. We vinden dit niet correct en hebben de stad hierover

aangesproken, maar we krijgen als antwoord dat het reglement correct is gepubliceerd volgens de decretale bepalingen en dat er over de nieuwe subsidie gecommuniceerd is via de jeugdraad. Ook zou de dienst evenementen organisatoren op de hoogte brengen als deze vragen om begeleiding bij het organiseren van hun evenement. Het zou via de jeugdraad zijn dat de organisaties die wel een beroep hebben gedaan op de subsidie, op de hoogte waren van de subsidie. Er is nog geen ruimere promotie rond gevoerd wegens onderbemanning van de dienst jeugd. Deze onderbemanning is ook de reden waarom het aanvraagformulier nog niet aangepast was. Omdat we dit geen eerlijke gang van zaken vinden, hebben we het college gevraagd om ons de subsidie toch nog (retroactief) toe te kennen. Want hoe konden wij deze subsidie kennen? Wij zijn niet vertegenwoordigd in de jeugdraad. Evenmin heeft men ons bij onze contacten met de stad gewezen op het bestaan van deze nieuwe subsidie. Pas na 9 weken hebben we een antwoord ontvangen op onze brief (we hebben zelfs geen ontvangstmelding gekregen). Dit antwoord was negatief. Men wil niet op onze vraag ingaan omdat we niet voldoen aan de voorwaarde dat we de subsidie op voorhand moesten aanvragen. Maar dat was natuurlijk net ons punt, hoe moesten wij het bestaan van deze subsidie kennen?

Onderzoek

In de GR van februari 2014 werd inderdaad een nieuwe subsidie goedgekeurd namelijk een projectsubsidie jeugd (voordien waren er enkel subsidies voor erkende jeugdwerkinitiatieven (JWI)). De datum van bekendmaking van het reglement is 1-3-2014. Het reglement is gepubliceerd op de website, er wordt dus voldaan aan de decretale verplichtingen. Het reglement staat echter niet op de plaats waar je dit verwacht als je een evenement organiseert

en op zoek bent naar informatie, maar wel onder de rubriek over de stad/ beleidsinfo/ reglementen, op de 5^e pagina. Je moet dus al weten dat je moet zoeken naar een reglement. Strikt genomen is het dus wel correct gepubliceerd, maar niet op de meest "vindbare" plaats. Bovendien was de informatie op het aanvraagformulier verouderd, enkel de vroegere subsidie voor erkende JWI werd vermeld. Het is logisch dat organisatoren vertrouwen op het aanvraagformulier (dat 14 pagina's telt). Dat over de subsidie gecommuniceerd werd binnen de jeugdraad is niet afdoende, aangezien dit nog in de ontwerpfase was (er werd feitelijk advies gevraagd aan de jeugdraad). Bovendien gaat het er bij deze projectsubsidie net om dat niet langer enkel erkende jeugdwerkinitiatieven gesubsidieerd kunnen worden, maar ook een feitelijke vereniging/ vzw/ ... De klacht is m.a.w. gegrond, de informatie op het aanvraagformulier moet correct zijn (openbaarheid van bestuur). Vanuit de jeugddienst erkent men dat de informatie op het aanvraagformulier verouderd was. Het aanvraagformulier wordt "beheerd" door de dienst evenementen, maar de informatie moet vanuit de andere diensten aangeleverd worden. Het feit dat deze aanpassing nog niet was gebeurd was inderdaad te wijten aan de onderbezetting van de dienst. Het formulier is onmiddellijk na de eerste vraag van verzoeker aangepast. Het is inderdaad zo dat wanneer organisatoren "begeleiding" vragen aan de dienst evenementen, zij een nauwer contact hebben en dat meer informatie kan meegegeven worden. Verzoekers hebben geen gebruik gemaakt van deze optie, maar er zijn uiteraard wel contacten geweest en er is zeker geprobeerd om de nodige ondersteuning te bieden (flexibiliteit in afspraken, ...) De subsidie kan maximaal 3x voor hetzelfde project aangevraagd worden, m.a.w. de vzw heeft nog het recht om voor de komende 3

jaar deze subsidie aan te vragen. In dat opzicht is de schade niet “onherstelbaar”. Een gemiste subsidie in 2014 kan gecompenseerd worden in 2015 of later. Verzoeker merkt hierbij op dat ze niet weten of ze nog wel 3 jaar verder zullen doen, aangezien ze volgend jaar afstuderen en dan vermoedelijk minder tijd zullen hebben om dergelijk festival te organiseren. Bovendien is het ontvangen van de subsidie voor verzoeker een principiële kwestie, aangezien zij bij deze editie van het festival geen verlies hebben geleden. De subsidie zou worden doorgestort aan een goed doel.

Conclusie

Vanuit de jeugddienst probeert men om jongereninitiatieven actief te ondersteunen, omdat dergelijke initiatieven gezien worden als een meerwaarde voor de (jeugd van de) stad. Maar de informatie op het aanvraagformulier was niet correct, dus is de klacht **gegrond**.

De klacht is ondertussen **deels hersteld**. De oorzaak van de klacht werd aangepakt: het aanvraagformulier werd zeer snel aangepast en vermeldt nu de correcte informatie. Er is ondertussen ook een promotiecampagne voor de subsidie opgestart (“Ping je ding”).

Aanbeveling

De klacht is al deels hersteld, door de aanpassing van het aanvraagformulier en de opstart van een promotiecampagne. Dit is een structurele aanpassing, waardoor de klacht zich naar de toekomst toe niet meer kan herhalen, wat uiteraard positief is. Verzoekers vragen echter ook een “persoonlijk” herstel door een retroactieve toekenning van de subsidie. Dit gaat om een afwijking van het subsidiereglement, wat inhoudt dat dit moet voorgelegd worden aan de GR (hoewel artikel 10 van het reglement stelt dat het college van burgemeester en schepenen alle betwistingen aangaande onderhavig reglement beslecht). De vraag is reeds

gesteld aan het college, maar afgewezen omdat de subsidie niet conform het reglement werd aangevraagd. Door de verkeerde informatie kon verzoeker op objectieve basis echter niet op de hoogte zijn van het bestaan van de subsidie en dus ook niet voldoen aan de voorwaarde. De ombudsdienst beveelt dus aan om de beslissing tot afwijzing te herbekijken en een eventuele afwijking voor te leggen aan de GR. In dit geval moeten, vanuit het gelijkheidsbeginsel, ook alle andere organisaties die via het bewuste aanvraagformulier een project hebben aangevraagd tussen maart en november 2014, dit is tussen de goedkeuring van de subsidie en het aanpassen van het formulier, de mogelijkheid krijgen om voor hun project de subsidie alsnog aan te vragen.

Beoordelingscriteria

Openbaarheid van bestuur (correcte informatie)

2015/03/23 – kosten eID

Dienst: politie - bevolking

Beoordeling: terechte opmerking

Klacht

Op 10 maart werd mijn portemonnee gestolen. Ik heb dit aangegeven en heb een nieuwe ID-kaart aangevraagd. Op zaterdag 14 maart heb ik mijn ID-kaart teruggekregen. Bij de politie zeiden ze dat ik mijn geld zou terugkrijgen, maar nu moet ik die nieuwe kaart toch betalen.

Onderzoek

Een aangifte van verlies/ diefstal van een ID-kaart kan geannuleerd worden als men binnen de 7 dagen zijn ID-kaart terugvindt of terugkrijgt. In dat geval moet geen nieuwe kaart aangevraagd worden en zijn er dus geen kosten. Maar verzoeker had onmiddellijk een nieuwe kaart aangevraagd,

ze heeft geen 7 dagen gewacht. Door het aanvragen van een nieuwe kaart kon de aangifte van verlies/ diefstal niet meer geannuleerd worden, ook al had ze haar kaart binnen de 7 dagen terug.

Conclusie

In principe is het correct dat je geen nieuwe ID-kaart moet aanvragen als de aangifte verlies/ diefstal binnen de 7 dagen geannuleerd wordt. In dit geval had verzoekster onmiddellijk een nieuwe kaart aangevraagd, die niet meer geannuleerd kon worden en die dus ook door verzoekster betaald moest worden. De klacht op zich, dat een nieuwe kaart betaald moest worden, is dus ongegrond. Omwille van de gemaakte opmerking bij de politie, had verzoekster echter niet verwacht dat zij zou moeten betalen. Er is dus wel degelijk wat ongelukkig gecommuniceerd over de afloop. De klacht is een **terechte opmerking**.

Aanbeveling

Wees duidelijk en maar voldoende genuanceerd in de communicatie naar de burger. Zorg dat er geen valse verwachtingen gecreëerd worden over de afloop van een dossier.

Beoordelingscriteria

Openbaarheid van bestuur (correcte informatie)

2015/05/24 - problemen uitbetaling

leefloon

Dienst: OCMW

Beoordeling: gegrond, hersteld

Klacht

Ik neem contact op met u voor een vriend van mij. Hij woont in Sint-Niklaas sinds eind december vorig jaar en krijgt een leefloon van het OCMW. Normaal gezien moet het leefloon op de 6^e van de maand uitbetaald worden, maar elke maand wordt dit te laat

betaald. Nu zijn we 20 mei en het leefloon van mei is nog niet uitbetaald! Hij komt hierdoor wel telkens in de problemen, hij kan zijn huishuur niet tijdig betalen, krijgt boetes voor de elektriciteit enzovoort. Blijkbaar staat hij niet op de “automatische lijst” voor uitbetaling van het leefloon, omdat er telkens een controle moet gebeuren of hij al dan niet gewerkt heeft de maand voordien. Hierdoor komt er dan telkens vertraging. Bovendien is de maatschappelijk assistente moeilijk bereikbaar, zij is vaak ziek of afwezig, en dan valt het dossier weer stil.

Onderzoek

Het is correct dat voor betrokkene elke maand moet bekeken worden hoeveel hij gewerkt heeft. De berekening van het (equivalent) leefloon hangt hiermee immers samen. Maar zelfs met deze controle is de uitbetaling voor mei veel later dan is dan normaal. De betaalopdracht is ondertussen wel gegeven.

De controle van de gewerkte dagen van de voorgaande maand kan door de maatschappelijk assistent gebeuren in de Kruispuntbank, maar er is geen richtlijn over het moment waarop de maatschappelijk assistent dit uiterlijk moet doen. Er wordt vanuit gegaan dat dit zo snel mogelijk gebeurt. De uitbetaling kan hierdoor natuurlijk wel verder vertraagd worden. Betrokkene kan hierop inspelen door zelf telkens in het begin van de maand te laten weten hoeveel hij gewerkt heeft in de voorgaande maand.

Conclusie

Zelfs in het geval van betrokkene, waarbij elke maand rekening gehouden moet worden met de gewerkte dagen, is de uitbetaling van het (equivalent) leefloon veel later gebeurd dan normaal. Aan verzoeker wordt het advies doorgegeven om telkens de 1^e van de maand een mailtje te sturen aan de maatschappelijk assistent met

de gewerkte dagen van de voorgaande maand, om zo te proberen de vertraging in uitbetaling tot een minimum te beperken.

Beoordeling

De klacht is **gegrond**, maar **hersteld**. Het (equivalent) leefloon is wel uitbetaald, maar dit is zeer laat gebeurd.

Aanbeveling

Informeer de cliënt duidelijk over wat hij zelf kan doen om de uitbetaling zo vlot mogelijk te laten verlopen. Leg indien mogelijk intern een richtlijn vast over de termijnen die gehanteerd worden voor de controle op dergelijke dossiers en voorzie een degelijke continuïteit in de dienstverlening. Grote vertragingen in de uitbetalingen van leefloon of steun, kunnen immers betalingsproblemen veroorzaken bij de cliënten.

Beoordelingscriteria

Rechtszekerheidsbeginsel

Redelijke behandelingstermijn

2015/05/30 – onbeantwoorde brieven

Dienst: evenementen - economie

Beoordeling: deels gegrond

Klacht

Via het college geeft de dorpsraad van Nieuwkerken aan op 2 brieven nooit een antwoord gekregen te hebben.

Onderzoek

Beide brieven zijn geregistreerd bij de inkomende briefwisseling. De ene brief werd geregistreerd op 17-2-2015 en is toegewezen aan de dienst economie (vraag over kerstverlichting), de andere brief werd geregistreerd op 10-10-2014 is toegewezen aan de dienst evenementen (aanvraag evenement en aanvraag materiaal).

De aanvraag voor het evenement werd goedgekeurd in het college van 3-11-2014.

De goedkeuring werd bevestigd in een brief van de dienst belastingen gedateerd op 7-11-2014, de huur van de aangevraagde materialen werd bevestigd in een brief van de dienst evenementen gedateerd op 21-11-2014. Deze brief van de dorpsraad is dus correct geregistreerd en beantwoord. De andere brief, met de opmerkingen over de kerstverlichting, is blijkbaar inderdaad nooit beantwoord.

Conclusie

Er waren volgens de dorpsraad twee brieven nooit beantwoord, maar het blijkt dat dit enkel voor één van beide brieven het geval was. De andere brief is wel degelijk beantwoord. Het had geen zin meer om alsnog een antwoord te formuleren op de brief m.b.t. de kerstverlichting, omdat de opmerkingen van de dorpsraad hierover inmiddels al aan bod waren gekomen tijdens een overleg.

Beoordeling

De klacht vanuit de dorpsraad is **deels gegrond**. De klacht betrof twee brieven, maar één brief was wel degelijk beantwoord.

Aanbeveling

Besteed de nodige aandacht aan een adequate communicatie.

Beoordelingscriteria

Adequate communicatie

2015/06/33 – losliggend riooldeksel en druk verkeer: aanhoudend probleem

Dienst: openbare werken

Beoordeling: gegrond, maar hersteld

Klacht

Vlakbij mijn woning ligt een riooldeksel in de rijbaan. Dit ligt los en zorgt voor enorme lawaaihinder. Ik heb dit al verschillende keren gemeld en ze hebben al een paar keer

geprobeerd om het lawaai te beperken door rubbers aan het deksel te plaatsen, maar dit helpt niet. En het deksel ligt telkens binnen de kortste keren terug los, waardoor het deksel bonkt elke keer als er een auto over rijdt. Door de werken op de N70 rijdt er ook nog eens heel veel verkeer door de straat, waardoor dat gebonk van dat deksel echt verschrikkelijk hinderlijk is, de hele dag door, vanaf 's morgens vroeg. Kan er echt geen andere oplossing voor gezocht worden voor dit deksel? De werken zullen nog een jaar duren, dus zolang blijft ook het verkeer in de straat extra druk.

Onderzoek

Verzoekster heeft herhaaldelijk dezelfde melding gedaan. Telkens is er wel een herstelling van het gemelde probleem gebeurd (losliggend riooldeksel), maar binnen de kortste keren deed hetzelfde probleem zich opnieuw voor. Bovendien komt er veel meer verkeer dan anders door de straat van verzoekster omwille van wegenwerken op de N70. De laatste herstelling dateert van amper 3 weken voor de klacht van verzoekster en ondertussen is het probleem dus opnieuw teruggekeerd. Verzoekster is ten einde raad. Na overleg met de betrokken dienst, heeft de ombudsdienst nogmaals een nieuwe melding aangemaakt, met de expliciete vraag om een andere oplossing te zoeken, omdat de reeds gehanteerde oplossing duidelijk niet afdoende is. Dit is ook effectief gebeurd, verzoekster geeft na de herstelling aan dat de oplossing (voorlopig althans) het gewenste effect heeft.

Conclusie

Ondanks herhaalde meldingen, waarop telkens een herstelling werd uitgevoerd, bleef het probleem terugkeren. Er werd dus geen structurele oplossing geboden, tot grote frustratie van verzoekster. Uiteindelijk heeft men een ander soort herstelling

uitgevoerd, voorlopig wel met het gewenste effect.

Beoordeling

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

Aanbeveling

Werk een duidelijk proces uit voor terugkerende meldingen. Soms is de voorgestelde en uitgevoerde oplossing niet afdoende, maar als herhaalde meldingen niet aan elkaar gelinkt worden, wordt een alternatieve oplossing misschien niet overwogen.

Beoordelingscriteria

Degelijke dossieropvolging

Duurzaamheid

2015/07/01 – onbeantwoorde melding

Dienst: milieu

Beoordeling: terechte opmerking

Klacht

Op 1 juni heb ik een melding gestuurd aan de klantendienst. Deze werd doorgestuurd naar het contactpunt milieu, maar een antwoord heb ik tot hiertoe (*1 juli*) nog altijd niet ontvangen.

Onderzoek

De melding van verzoekster is een melding van overlast door een evenement in Sinaai. Blijkbaar was dit niet de enige melding die hierover was binnengekomen. De meeste van die meldingen waren reeds beantwoord, maar de melding van verzoekster nog niet. Nochtans was de melding 4 weken voordien geregistreerd en stond in de ontvangstmelding vermeld dat binnen de 3 weken een antwoord verwacht mocht worden. In principe had zij dus al een antwoord moeten ontvangen. Sinds maart wordt echter met een nieuw softwarepakket gewerkt voor het registreren en opvolgen

van meldingen, maar men kampt nog met een aantal “kinderziektes” waardoor de vooropgestelde termijn van 3 weken nog niet altijd effectief gehaald wordt. De dienst verontschuldigd zich voor de vertraging in het antwoord, dat verzoekster eerstdaags mg verwachten.

Conclusie

In de ontvangstmelding stond vermeld dat verzoekster binnen de 3 weken een antwoord mocht verwachten, maar dit is niet gebeurd. Dit is mede te wijten aan de kinderziektes van het nieuwe softwarepakket waarmee de diensten geconfronteerd worden.

Beoordeling

De klacht van verzoekster is een **terechte opmerking**. Zij had al een week vroeger een antwoord moeten krijgen, maar de vertraging was voor een groot deel te wijten aan de problemen met de ingebruikname van het nieuwe softwarepakket voor meldingen.

Beoordelingscriteria

Zorgvuldigheidsbeginsel

2015/07/08 – fout op rijbewijs: dubbel betalen?

Dienst: bevolking

Beoordeling: gegrond, maar hersteld

Klacht

Ik heb voor mijn rijbewijs een medische schifting nodig. Deze moest verlengd worden, dus kwam ik mijn rijbewijs vernieuwen. Nu blijkt dat op mijn nieuw rijbewijs de data voor de medische schifting niet zijn aangepast en dat ik dus nog eens een nieuw rijbewijs moet aanvragen en betalen. Dat is tweemaal 25 euro, maar ik heb toch geen fout gemaakt. Toen ik zei bij de dienst bevolking dat ik het niet terecht vond dat ik dan tweemaal moest betalen,

zei men mij “je hebt het aanvraagformulier toch afgetekend?”. Dat klopt natuurlijk, maar wie leest dat nu na?

Onderzoek

De feitelijke aanvraag van een rijbewijs gebeurt door een medewerker backoffice. Het is dus niet de loketmedewerker die de aanvraag zelf doet.

Op het aanvraagformulier was “foto beschadiging” aangeduid. Het attest van de medische schifting zat er niet bij, dus is het rijbewijs gewoon aangemaakt. Mogelijks is de verwarring ontstaan omdat verzoeker bij zijn eerste bezoek een pasfoto bij zich had die te oud was. Verzoeker is dan weggegaan om nieuwe foto's te laten maken. Toen hij terugkwam met een nieuwe foto, is het feit dat hij een nieuwe medische schifting had laten doen misschien op de achtergrond geraakt, waardoor dit niet correct was aangegeven op het aanvraagformulier. Verzoeker krijgt 1 rijbewijs terugbetaald.

Conclusie

De data van de medische schifting waren niet aangepast. Daarom moest een nieuw rijbewijs aangemaakt worden.

Beoordeling

De klacht van verzoeker is **gegrond**, maar **hersteld**. Verzoeker heeft een correct rijbewijs en heeft de kostprijs van het foutieve rijbewijs vergoed gekregen.

Beoordelingscriteria

Zorgvuldigheidbeginsel

2015/07/16 – klacht verleende vergunning

Dienst: Ruimtelijke ordening en stedenbouw
Beoordeling: onbevoegd - ongegrond -
terechte opmerking

Klacht

“Op 21.05.2015 heb ik het diensthoofd ruimtelijke ordening (RO) telefonisch

gecontacteerd en dienst RO Sint-Niklaas per mail aangeschreven om antwoord te krijgen op een aantal pertinente vragen omtrent het afleveren van een verkavelingsvergunning op 11.05.2015. Bij het afleveren van de vergunning zijn de rechtsregels niet gevolgd. Wij hebben zowel de dienst RO als het college kans te geven om hun beslissing te verantwoorden aangezien wij betrokken partij zijn in deze zaak die ondertussen reeds 6 jaar loopt. Tot op heden hielden de beide partijen zich nog steeds in stilzwijgen. Ondertussen hebben wij bij de deputatie beroep aangetekend tegen het verlenen van deze roekeloos toegekende vergunning. Wij wensen dan ook uitdrukkelijk klacht in te dienen overeenkomstig het "Reglement participatie van de burger en klachtenbehandeling" tegen de dienst RO en het college met betrekking tot het afleveren van bovenstaande vergunning op basis van onderstaande feiten:

1. Schending van art. 3, §4, 2°: openbaar onderzoek is niet gevoerd
2. Schending van een besluit van de deputatie in deze: de aanvraag tot wijziging is onontvankelijk wegens onvolledigheid van het dossier
3. Schending VCRO: burgerlijke rechten worden aangevoerd al argument om een vergunning af te leveren
4. Vooringenomenheid toekennen verkavelingsvergunning: schending BPA en VCRO – gedogen bouwovertradingen – discrepanties afgeleverde verkavelingsvergunningen

Het is uit bovenstaande feiten duidelijk dat de dienst RO en het college loze argumenten aanhalen om de verkavelingsvergunning toch maar te kunnen leveren aan betrokkenen.

Het is uit bovenstaande feiten duidelijk dat de dienst RO en het college eerder

gemaakte besluiten en arresten van respectievelijk de Deputatie en de Raad voor Vergunningsbetwistingen, en dus in casu de VCRO, compleet negeren om de vergunning toch maar te kunnen afleveren aan betrokkenen.

Het is uit bovenstaande feiten duidelijk dat de dienst RO en het college de verkavelingsvergunning heeft afgeleverd ten bate van één burger met schending van de wetgeving, het BPA en de rechten van andere betrokken burgers, in bijzonder die van ons.

Het impliciet aansturen op een beroepsprocedure tussen burgers teneinde de eigen handen in onschuld te wassen is tergend gedrag van de dienst RO en het college en getuigt van een beleid van willekeur en favoritisme op vlak van ruimtelijke ordening.

Op basis van bovenstaande feiten dienen wij klacht in tegen de Dienst Ruimtelijke Ordening en eisen wij de onmiddellijke intrekking van de eerder verleende vergunning"

Een bijkomende klacht van verzoekers betreft de communicatie vanuit de dienst RO. Verzoekers hebben op verschillende moment gemailld aan de dienst RO. Op maandag 22-6-2015 hebben verzoekers gemailld met de vraag waarom zij nog geen reactie ontvangen hadden op hun communicatie dd. 21-5-2015. Hierop hebben verzoekers op woensdag 1-7-2015 een antwoord ontvangen via mail, dat hun vraag zou besproken worden met de bevoegde schepen, na diens verlof. Op donderdag 20-8-2015 sturen verzoekers een herinneringsmail aan de dienst RO. Zij delen hierin mee dat zij ondertussen een klacht hebben ingediend bij de ombudsdienst, aangezien zij nog geen antwoord hebben ontvangen.

Op woensdag 7-10-2015 sturen verzoekers opnieuw een mail aan de dienst RO waarin zij meedelen dat de Deputatie hun beroep

heeft ingewilligd. In deze mail schrijven verzoekers ook dat deze beslissing van de Deputatie een duidelijk bewijs is van het favoritisme van de dienst. Daags nadien, op donderdag 8-10-2015, stuurt de dienst RO een antwoord hierop met een korte schets van de werkwijze van de dienst RO in teamverband.

Onderzoek

De eerste 3 elementen in de klacht van verzoekers vallen niet onder de bevoegdheid van de ombudsdienst. Deze hebben immers rechtstreeks betrekking op de verleende vergunning in kwestie, waartegen verzoekers beroep hebben aangetekend bij de Deputatie.

Het onderzoek van de ombudsdienst richt zich dus op het vierde element in de klacht van verzoekers, namelijk de vooringenomenheid van de dienst ruimtelijke ordening en het college bij het toekennen van de vergunning in kwestie.

Vooringenomenheid

De vooringenomenheid bij het afleveren van de vergunning, wijst volgens verzoekers op favoritisme ten voordele van de aanvragers van de vergunning.

In de klacht staat letterlijk te lezen:

“[...] om de verkavelingsvergunning toch maar te kunnen leveren aan betrokkenen.”

“Vergunningsbetwistingen, en dus in casu de VCRO, compleet negeren om de vergunning toch maar te kunnen afleveren aan betrokkenen.”

“[...] duidelijk dat de dienst RO en het college de verkavelingsvergunning heeft afgeleverd ten bate van één burger met schending van de wetgeving, het BPA en de rechten van andere betrokken burgers, in bijzonder die van ons”
Nochtans is de vraag tot wijziging van de verkaveling niet enkel ondertekend door de aanvragers, die de aanvraag effectief hebben ingediend, maar door alle betrokken

eigenaars, met uitzondering van verzoekers. De beslissing is dus niet ten bate van 1 burger genomen, maar op vraag van 6 eigenaars van een lot in de bewuste verkaveling.

Bovendien worden alle stedenbouwkundige aanvragen in team behandeld en besproken. Dit net om de behandeling van aanvragen zoveel mogelijk te objectiveren en gelijke behandeling zoveel als mogelijk te waarborgen. Dit werd ook via mail aan verzoeker meegedeeld door de dienst RO. Verzoeker heeft hierop geantwoord dat het volledige team dan een voorkeursbehandeling heeft gegeven aan de aanvraag van betrokkenen. Bovendien wordt in deze mail verwezen naar het feit dat in het stedenbouwkundig advies aan het college bewust verzwegen werd (“u hebt uw eigen schepencollege voorgelogen!”) dat de bestendige deputatie in 2010 een vernietiging van een vergunning tot wijziging van verkaveling had uitgesproken. Dit is echter niet correct, in de beslissing van het College van Burgemeester en Schepenen (CBS) dd. 11-05-2015 waarin de vergunning tot verkavelingswijziging wordt verleend, staat bij de historiek duidelijk vermeld dat op 18-03-2010 de deputatie een verkavelingswijziging voor het vestigen van een erfdienstbaarheid heeft geweigerd. Deze informatie is dus wel degelijk opgenomen in het stedenbouwkundig advies aan het CBS. De dienst RO heeft in zijn advies de verschillende belangen tegenover elkaar afgewogen, rekening houdend met de historiek en de complexiteit van het dossier. Er zijn geen elementen die wijzen op vooringenomenheid.

Historiek

Uit dit stedenbouwkundig advies blijkt wel dat het hier een zeer complexe situatie betreft, die ondertussen ook al jaren aansleept, zoals ook verzoekers zelf hebben aangehaald in de klacht.

Zonder buiten de bevoegdheid van de ombudsdienst te willen treden, zijn de grote lijnen van de historie van dit dossier wel relevant voor het onderzoek. De aanvragers hebben in 2008 een bouwaanvraag ingediend voor de bouw van een garage aan de achterkant van hun perceel. Verzoekers hebben zich toen hiermee akkoord verklaard. Achter de verschillende percelen die tot deze verkaveling behoren, loopt een overweg, via dewelke aanvragers hun nog op te richten garage zouden kunnen bereiken. Deze overweg was opgenomen in de oorspronkelijke aankoopaktes van de verkaveling. In de loop der jaren is deze echter uit een aantal aankoopaktes verdwenen. Ook in de aankoopakte van verzoeker wordt deze overweg niet meer vermeld. Het bestaan van deze overweg (erfdienstbaarheid) werd in 2015 evenwel bevestigd door de Rechtbank van Eerste Aanleg.

De stad was in 2008 nog niet ontvoegd (dit is pas gebeurd in 2011), dus moest er voor de aanvraag voor de bouw van een garage stedenbouwkundig advies gevraagd worden aan de gewestelijk stedenbouwkundig ambtenaar. Deze heeft een bindend ongunstig advies geformuleerd, waarin gesteld werd dat de overweg via een verkavelingswijziging moest opgenomen worden in de verkaveling. De bouwaanvraag voor de garage werd bijgevolg geweigerd. Dit is de reden waarom een verkavelingswijziging werd aangevraagd. Zoals vermeld is de laatste aanvraag tot verkavelingswijziging medeondertekend door alle betrokken eigenaars met uitzondering van verzoekers. De eigenaars op wiens perceel de verkavelingswijziging betrekking heeft, met uitzondering van verzoekers, zijn zelf mede-aanvragers. Verzoekers hebben via een aangetekend schrijven een eensluidend afschrift van de aanvraag ontvangen en hebben vervolgens een bezwaarschrift ingediend. De bezwaren

van verzoekers zijn in het stedenbouwkundig advies weerlegd en de vergunning is afgeleverd door het CBS.

Gedogen bouwvertredingen

Verzoekers verwijzen naar de verharding van de overweg. In 2014 werd hiervoor een PV opgemaakt. Dit PV werd echter geseponeerd door het parket, wat inhoudt dat er geen herstellvordering wordt ingesteld. Dit is een beslissing van het parket, gekaderd in de beleidsprioriteiten van het parket (vervolgingsbeleid) op vlak van ruimtelijke ordening, dit is dus geen beslissing van de dienst RO of het CBS. Ook het andere PV waarnaar verwezen wordt door verzoekers werd geseponeerd door het parket.

Discrepanties afgeleverde verkavelingsvergunningen

Verzoeker stelt dat er niets gewijzigd is sinds de vorige aanvraag tot wijziging van de verkavelingsvergunning, die dateert 2009. “De aanvraag en toezegging van [deze] vergunning is in identieke omstandigheden gebeurd. De bevestiging van de burgerlijke rechtbank dat een recht van overweg niet is verjaard doet hierin niets ter zake [...]. Nochtans stelt het college in [de vorige] vergunning dat “De vergunning kan worden verleend op voorwaarde dat voor de verharding en de garage een bouwvergunning wordt verkregen”. Waarom is in [deze] vergunning dit plotseling niet meer aan de orde? Welke stedenbouwkundige reden is er om deze voorwaarde nu plots niet meer te stellen?” In het huidige dossier wordt wel nog verwezen naar het feit dat bijkomende stedenbouwkundige vergunningen noodzakelijk zijn. In de weerlegging van de bezwaren wordt vermeld “[...] de bouw van een garage maakt geen deel uit van voorliggende aanvraag.” En bij de beschrijving van de bouwplaats, de omgeving en de aanvraag lezen we “Deze

garage zou tegen de achterste perceelsgrens van lot 2 worden gebouwd, er moet nog een stedenbouwkundige vergunning voor worden aangevraagd.” Beide passages wijzen er op dat de bouw van een garage geen deel uitmaakt van de aanvraag tot verkavelingswijziging en dat hiervoor een aparte, bijkomende stedenbouwkundige vergunning moet worden aangevraagd.

Ook met betrekking tot de overweg wordt gesteld in de rubriek ‘watertoets’: “De verkavelingswijziging omvat enkel de opname van de overweg in de verkaveling, de effectieve aanleg maakt geen deel uit van voorliggende aanvraag. [...] De aanvragen tot stedenbouwkundige vergunning zullen moeten voldoen aan de bepalingen van de gewestelijke verordening inzake hemelwater (BVR 05-07-2013) en aan de richtlijnen van de stad Sint-Niklaas inzake regenwaterafvoer bij nieuwbouw en verbouwingswerken.”

Er wordt voor beide zaken dus expliciet verwezen naar de nodige stedenbouwkundige vergunning, zonder evenwel een uitspraak te doen over een mogelijke goedkeuring. Er wordt bovendien expliciet verwezen naar de regels waaraan dergelijke aanvraag zou moeten voldoen. Een eventuele effectieve, concrete aanvraag voor de bouw van een garage of voor de verharding van de overweg, zal volgens de geijkte procedure voorgelegd worden aan het CBS. Stellen dat bouwmissdrijven “beloond worden met een provisoire toezegging van alle nodige vergunningen zonder de andere betrokken partijen erin te erkennen”, lijkt mij dan ook een conclusie te zijn die wat te kort door de bocht gaat.

Communicatie

Op het moment dat verzoekers beroep hadden aangetekend bij de Deputatie, heeft de dienst RO zich niet verder uitgesproken in het dossier. De reden hiervoor is dat de stad het dossier op dat moment niet “in

handen” heeft, waardoor het volgens de administratie niet de plaats is van de stad om hierover verder te communiceren met verzoekers. Het is strikt genomen correct dat de stad niets in het dossier kan ondernemen terwijl het beroep bij de Deputatie hangende is. Dit wil echter niet zeggen dat er niet meer gecommuniceerd kan of moet worden met verzoekers. Zij verwachten terecht een antwoord op hun mail of telefoon. Zelfs al kan een dienst niet echt “ten gronde” antwoorden of over de grond van de zaak communiceren, omdat ook zij wachten op een beslissing van een andere instantie, dan kan dit feit op zich wel gecommuniceerd worden.

Conclusie

De ombudsdienst is slechts voor een deel van de klacht van verzoekers bevoegd, namelijk de klacht over de vooringenomenheid van de dienst RO en het college, de klacht over het gedogen van bouwovertradingen en de klacht van discrepanties tussen de afgeleverde verkavelingsvergunning. Het overige deel van de klacht van verzoekers is behandeld in de beroepsprocedure bij de Bestendige Deputatie, met als resultaat dat de vergunning die werd afgeleverd door het CBS wordt geweigerd. Hierdoor is de eis van verzoekers dus ingewilligd. Voor het overige beoordeelt de ombudsdienst de klacht van verzoekers als ongegrond, op basis van het gevoerde onderzoek.

Beoordeling

Voor de eerste 3 elementen die verzoekers aanhalen in hun klacht is de ombudsdienst **onbevoegd**.

Het vierde element van de klacht van verzoekers rond vooringenomenheid, het gedogen van bouwovertradingen en discrepanties tussen afgeleverde verkavelingsvergunningen wordt beoordeeld als **ongegrond** (ombudscriteria:

deontologie en onpartijdigheidsbeginsel – regelgeving)

De klacht over de communicatie van de dienst RO is een **terechte opmerking** (ombudscriterium: adequate communicatie).

Aanbeveling

Aandacht voor communicatie: ook al is een dossier op een bepaald moment in behandeling bij een andere instantie of overheid en kan er niet over de grond van de zaak gecommuniceerd worden, beantwoord steeds de mails, telefoons of brieven van de burger.

Beoordelingscriteria

Adequate communicatie

2015/08/04 – slechte herstelling goot

Dienst: openbare werken

Beoordeling: terrechte opmerking

Klacht

De klacht betreft de betonnen goot voor de woningen van verzoeker en van de burens. Verzoeker heeft hiervoor reeds verschillende meldingen gedaan via de klantendienst en de dienst openbare werken. Zijn oorspronkelijke melding betrof een verzakking ter hoogte van de woning. Deze werd hersteld. In deze melding had verzoeker ook aangegeven dat de betonnen goot afbrokkelde en stelde hij de vraag om ook dit te herstellen. Er is een herstelling uitgevoerd met asfalt (de betonnen goot werd niet vervangen). Eerst is er koude asfalt aangebracht. Maar hiermee was het probleem niet opgelost. Bovendien is dit koude asfalt na het veegplan opengesmeerd op de kasseien (voetpad) door de borstelwagen.

Verzoeker heeft dit terug gemeld. Daarna is men dit opnieuw komen herstellen met warme asfalt. Men had gezegd om een uur van de herstelling te blijven, maar nadien is er nog zand op gegooid. Verzoeker begrijpt

niet waarom dit gebeurt, wanneer eerst gezegd wordt dat men een uur van het asfalt moet blijven. Ook met de warme asfalt is het probleem niet helemaal opgelost. Daar waar er kiezels/ grind in het asfalt zitten, is er geen probleem. Maar er zijn ook plaatsen waar er geen grind is en daar smelt het asfalt van zodra het weer een beetje warmer is of de zon rechtstreeks op het asfalt schijnt. Dit is zeer vervelend, want dit asfalt blijft dan plakken aan de banden van de wagen of fiets of aan de schoenen, en wordt zo mee binnengenomen in de garage en de woning. Bij openbare werken heeft men verzoeker meegedeeld dat er verder niets meer ondernomen kan worden en dat er dus geen nieuwe meldingen meer gemaakt zullen worden. Verzoeker vraagt dat hier toch een oplossing voor gezocht wordt.

Onderzoek

Verzoeker heeft reeds enkele malen dezelfde melding gedaan over de betonnen goot voor zijn woning. Er is een herstelling uitgevoerd, maar volgens verzoeker was deze niet afdoende. Bovendien is er volgens verzoeker niet duidelijk gecommuniceerd over de oplossing. Omdat verzoeker ontevreden blijft, maakt hij telkens opnieuw een melding, echter zonder het verwachte resultaat.

De betrokken diensten geven aan dat uitgevoerd is wat technisch mogelijk is. Volgens de dienst wil verzoeker dat de goot volledig vervangen wordt, maar daar kan men momenteel niet op ingaan. Dit verklaart volgens de dienst waarom verzoeker ontevreden blijft en herhaald melding maakt van problemen met de goot. Op vraag van de ombudsdienst wordt de melding nogmaals besproken op het dienstoverleg. De conclusie blijft dezelfde, het blijft bij de herstelling met asfalt. Maar wanneer het nog eens warm is, zal openbare werken wel nog wat zand of fijne steenslag strooien op het gietasfalt, zodat

er geen asfalt meer blijft kleven aan de banden als de steenslag ingereden is.

Conclusie

Er is wel degelijk gereageerd op de meldingen van verzoeker, er zijn herstellingswerken uitgevoerd. Het is echter duidelijk dat verzoeker nog steeds niet tevreden was en dat de communicatie rond de uitgevoerde herstelling niet helemaal duidelijk was voor verzoeker. Voor de dienst was de melding echter afgehandeld en kon voor de bijkomende, herhaalde meldingen, geen bijkomende of andere oplossing voorzien worden. Het is echter wel belangrijk dat op elke melding, ook als is het een herhaling, een duidelijk en gemotiveerd antwoord gegeven wordt. Als er verder niets nieuws aan toe te voegen is, als er geen nieuwe elementen zijn in de melding, dan moet dit ook zo aangegeven worden aan de melder.

Beoordeling

De klacht van verzoeker is een **terechte opmerking**. De dienst heeft gereageerd op de melding en een herstelling uitgevoerd, maar met de bijkomende meldingen waaruit bleek dat verzoeker niet tevreden was met de geboden oplossing is verder niet veel meer gebeurd. Althans, zo komt dit over voor verzoeker.

Aanbeveling

Voor meldingen is het aangewezen toch een meer formele procedure voor eerstelijnsklachten uit te werken. Nu blijven meldingen soms terugkeren omdat melders niet tevreden zijn met de geboden oplossing. Door een formele eerstelijnsklachtenprocedure te voorzien kunnen de diensten een duidelijker beeld krijgen op de tevredenheid over de meldingen, door het aantal meldingen dat blijft 'aanslepen' of blijft terugkeren. Ook voor de burger is dit een meerwaarde. In plaats van telkens opnieuw een melding te

maken, die exact dezelfde weg volgt als de vorige, kan een interne klachtenbehandeling het vertrouwen van de burger in het zoeken naar een adequate oplossing vergroten.

Beoordelingscriteria

Zorgvuldigheidsbeginsel

2015/09/18 – geen recht op bewonersvignet?

Dienst: mobiliteit – financiën

Beoordeling: gegrond

Klacht

Ik woon sinds november 2014 in de Walburgstraat. Toen ik mijn adreswijziging kwam aangeven, hebben ze bij de dienst bevolking gevraagd of ik een auto op mijn naam had. Ik zei van niet, want de auto waar ik mee rijd, staat eigenlijk op naam van mijn zus. Men heeft mij dus geen informatie gegeven over bewonerskaarten, noch mij doorverwezen naar de dienst mobiliteit. Zonder bewonerskaart geldt het betalend parkeren in mijn straat. Aangezien ik geen bewonerskaart had, moest ik dus telkens parkeerticketjes nemen. Ik heb dit vaak gedaan, maar heb ook een hele hoop boetes gekregen. Toen ik een of meerdere boetes kwam betalen op het stadhuis en ik de uitleg deed hoe ik aan de boetes kwam, hebben ze mij niet doorverwezen naar de dienst mobiliteit om te informeren wat de mogelijkheden waren. Ze hebben mij wel gezegd dat ik een abonnement kon kopen voor 75 euro/ maand of een goedkoper abonnement voor Zwijgershoek. Ik heb dan 1 keer een maandabonnement gekocht, maar dit loopt ook op natuurlijk, om te kunnen parkeren in de straat waar je woont. Uiteindelijk heb ik de auto van mijn zus officieel overgenomen en op mijn naam laten zetten, omdat het aantal boetes serieus opliep. Nu ben ik naar de dienst mobiliteit gegaan voor mijn bewonerskaart,

waarbij de hele situatie ter sprake komt en waar men mij dan meedeelt dat ik van in het begin een bewonerskaart had kunnen aanvragen. Het enige wat ik had moeten doen, was een bewijs van bestendig gebruik geven. Ik had dus honderden euro's kunnen besparen en de moeite niet moeten doen om de auto over te zetten van mijn zus naar mezelf, als iemand mij dit vroeger had gezegd. Hoe is het mogelijk dat niemand mij doorverwijst naar de dienst mobiliteit, terwijl ik toch met verschillende stadsdiensten in contact geweest ben?

Onderzoek

Verzoeker heeft in november 2014 zijn adreswijziging doorgegeven. Bij aangifte adreswijziging wordt door de medewerkers van de dienst bevolking gevraagd of men een auto heeft/op hun naam heeft staan. Wanneer dit niet het geval is, wordt niet gesproken over een bewonersvignet, noch worden mensen doorverwezen naar de dienst mobiliteit. Verzoeker kon dit nog wel begrijpen, als er toevallig niet doorgevraagd wordt of als hij zelf niet de nodige bijkomende uitleg geeft, is het niet onlogisch dat de dienst bevolking hem niet doorverwijst. Waar verzoeker wel een probleem mee heeft, is dat hij evenmin doorverwezen wordt naar mobiliteit, als hij op het stadhuis boetes komt betalen en een abonnement aankoopt. Op dit moment heeft hij immers uitgelegd hoe de situatie in elkaar zat, waarom hij zoveel boetes heeft en heeft hij gepolst wat de alternatieven waren, omdat hij geen bewonerskaart kon krijgen. Niet alleen heeft men hem op dat moment niet correct geïnformeerd, men heeft hem ook niet doorverwezen naar de dienst mobiliteit, die hem zeker de correcte informatie hadden kunnen geven. In plaats daarvan wordt verwezen naar parkeerabonnementen. Verzoeker heeft dan ook effectief eenmalig een parkeerabonnement gekocht voor een maand (april-mei 2015), ten bedrage van

75euro. In de periode februari t.e.m. september 2015 heeft verzoeker in totaal 28 boetes gekregen van 25euro, goed voor een totaalbedrag van 700 euro. Bijkomend heeft hij ook verschillende parkeertickets gekocht aan de automaat telkens voor maximum 2 uur parkeertijd (gele zone), het totaalbedrag hiervan is onbekend.

Uiteindelijk heeft verzoeker de auto in kwestie officieel overgenomen van zijn zus, ervan overtuigd dat er geen andere optie mogelijk was om kosteloos te kunnen parkeren. Hiermee gaan uiteraard ook kosten gepaard.

De kosten voor het niet beschikken over de correcte informatie zijn voor verzoeker dus behoorlijk opgelopen, we spreken hier over minstens 775 euro op 8 maanden tijd.

Het is duidelijk dat in dit geval er een gebrek was aan correcte en volledige informatieverstrekking aan verzoeker. Bovendien is dit op meerdere momenten foutgelopen. Ook de informatie op de website was trouwens niet correct. Bij de pagina over bewonersparkeren staat nergens de mogelijkheid vermeld om met een verklaring bestendig gebruik toch een bewonerskaart te bekomen voor een wagen die niet op eigen naam staat. Deze informatie is inmiddels aangepast. De gesprekken bij de verschillende diensten zijn onmogelijk letterlijk te reconstrueren, maar het is duidelijk dat bij geen enkel contact verzoeker in de juiste richting is gestuurd. Uiteraard is het onmogelijk voor de medewerkers om alle 'producten' van alle diensten van a tot z te kennen, inclusief alle uitzonderingen en 'speciale gevallen'. Maar, medewerkers zouden op dat moment wel de reflex moeten hebben om burgers door te sturen naar de gespecialiseerde dienst om zo te verzekeren dat ze volledige en correct informatie verkrijgen m.b.t. hun specifieke vraag of probleem.

Conclusie

De klacht van verzoeker is **gegrond**, hij is niet correct geïnformeerd geweest over de mogelijkheden om een bewonerskaart te verkrijgen. Waar hij middels een eenvoudige verklaring van bestendig gebruik een bewonerskaart voor drie jaar had kunnen aanvragen tegen een administratieve vergoeding van 5 euro, heeft verzoeker nu minstens 775 euro betaald op 8 maanden tijd, simpelweg om zijn auto te kunnen parkeren in de straat waar hij woont. Gezien de wanverhouding tussen de gemaakte kosten door verzoeker tegenover de kosten die hij maar had moeten maken als hij correct geïnformeerd was geweest, beveelt de ombudsdienst aan om een gedeeltelijke compensatie te voorzien voor de gemaakte kosten.

Aanbeveling

Geef de nodige aandacht aan het correct en gericht doorverwijzen naar de gespecialiseerde dienst. Zorg dat de beschikbare informatie correct en volledig is.

Beoordelingscriteria

Actieve dienstverlening

Coördinatie

Adequate communicatie

2015/12/02 – saldo respijtdagen

Dienst: kinderopvang

Beoordeling: terechte opmerking

Klacht

Verzoekster heeft een factuur ontvangen van het kinderdagverblijf, waarmee zij niet akkoord is. Er zijn immers een aantal respijtdagen afgetrokken omdat haar zontje afwezig was zonder geldig doktersbriefje. Het doktersbriefje dat zij had binnengebracht was verkeerd gedateerd, de dokter had zich van maand vergist. Omdat zij niet eerstdaags teruggeraakte naar de

dokter van wacht, is het correct doktersbriefje niet binnengebracht binnen de 5 kalenderdagen na de afwezigheid, zoals is voorgeschreven in het huishoudelijk reglement. Om die reden zijn de dagen afwezigheid afgetrokken van het saldo respijtdagen.

Verzoekster was het hier niet mee eens en heeft de factuur betwist via fax op 27 oktober. Zij was het wel eens met het factuurbedrag, enkel het saldo respijtdagen was volgens verzoekster niet correct. Op de betwisting van de factuur heeft verzoekster geen reactie ontvangen.

Op 19 november krijgt verzoekster een aanmaning voor de betwiste factuur (voor opvang in september). Inmiddels had zij ook de factuur voor oktober ontvangen, waar het (foutieve) saldo respijtdagen hetzelfde was als op de factuur voor september.

Onderzoek

Volgens de bepalingen uit het huishoudelijk reglement zijn de ziektedagen van het zontje van mevrouw correct omgezet naar respijtdagen. Het correcte doktersbriefje is immers niet tijdig binnengebracht. Op het moment dat verzoekster de factuur van september heeft betwist, op 27 oktober, heeft zij wel het juiste doktersbriefje meegestuurd per fax. Verzoekster krijgt geen antwoord op de betwisting per fax. Wel krijgt zij de factuur voor oktober, eveneens met het verminderde saldo respijtdagen, én een aanmaning voor de factuur van september, die zij betwist had. Hierdoor is verzoekster boos geworden. Zij vond het op zich al niet rechtvaardig dat ze 4 respijtdagen moest inleveren omdat de dokter zich vergist had van datum, maar dat er geen antwoord komt op de betwisting van de factuur, maar enkel een aanmaning vindt verzoekster niet kunnen.

De fax van verzoekster is nergens terug te vinden. De ontvangerij, wiens contactgegevens op de facturen vermeld staan, heeft deze niet gekregen. Dit is

eenvoudig na te kijken, omdat de faxen binnenkomen in een mailbox (en dus niet op papier op een faxtoestel). Bij dit nazicht bleek dat de laatste fax die was ontvangen dateerde van 30 april 2014. Uiteindelijk heeft ICT ontdekt dat er een probleem was op de faxserver. De fax is wel degelijk binnengekomen op de server (daarom had verzoekster ook een faxrapport waarin stond dat de fax goed was aangekomen), maar is niet verder doorgeslagen. Het ging om een fout in de koppeling tussen de faxserver en de mailserver. Dit is niemand opgevallen omdat er nog slechts sporadisch gebruik gemaakt wordt van de fax. De ontvangerij heeft inmiddels het faxnummer verwijderd uit hun contactgegevens op het factuursjabloon. Dit technisch probleem verklaart uiteraard waarom er geen antwoord gekomen is op de betwisting van de factuur.

Het ging hier om de eerste plaats om een eerder principiële klacht. De aanpassing van het saldo respijtdagen heeft geen financiële implicaties, maar verzoekster vond de gang van zaken onrechtvaardig. Ook de aanpassing van het saldo respijtdagen op zich had voor verzoekster niet veel consequenties. Na aftrek van de 4 dagen in september, had verzoekster nog 7,5 respijtdagen over voor de maand december. Verzoekster gaf aan dat dit inderdaad voldoende zou zijn, maar zij vond eveneens dat die conclusie niet in haar plaats getrokken moest worden, dat het niet aan het kinderdagverblijf was om te bepalen of dat saldo voor haar voldoende was. Bij de kinderdagverblijven worden de huishoudelijke reglementen zeer strikt gehanteerd, omdat het onmogelijk is om voor de ene ouder wel een uitzondering te voorzien en voor de andere niet. Men wil terecht alle ouders gelijk behandelen, dus trekt men een zeer duidelijke lijn. Dit kan in sommige situaties streng lijken, maar het schept wel duidelijkheid.

Wanneer de ombudsvrouw de situatie met de faxserver toelicht, begrijpt verzoekster dat het uitblijven van een antwoord te wijten was aan een technisch probleem en geeft zij aan de factuur te zullen betalen.

Conclusie

Volgens de bepalingen van het huishoudelijk reglement zijn de ziekte-dagen terecht omgezet. Verzoekster was van mening dat zij de voorschriften gevolgd had in de mate van het mogelijke, het was de dokter die zich had vergist en om praktische redenen kon zij niet tijdig een correct briefje bekomen. Mevrouw heeft het volste recht om een factuur te betwisten en te proberen tot een vergelijk te komen in deze discussie. Zij heeft echter nooit een antwoord gekregen, hoewel zij gebruik gemaakt had van het faxnummer dat vermeld stond op de factuur.

Beoordeling

De klacht wordt beoordeeld als een **terechte opmerking**. De factuur was correct volgens de bepalingen van het huishoudelijk reglement. Verzoekster had echter wel een antwoord moeten krijgen op haar fax om de factuur in kwestie te betwisten. De fax is echter nooit aangekomen o.w.v. een technisch probleem dat onopgemerkt bleef.

Beoordelingscriteria

Adequate communicatie

2015/12/14 – belasting verkrotting door leegstand

Dienst: huisvesting – financiën

Beoordeling: terrechte opmerking

Klacht

Wij zijn de mening toegedaan dat wij ten onrechte een belasting op verkrotting door leegstand, zijnde 1.091,96 euro, hebben ontvangen voor onze woning. Op 24

augustus 2015 hebben wij een aangetekend bezwaarschrift verstuurd aan de burgemeester. Hierop hebben wij op 1 september 2015 een antwoord gekregen met de melding dat ons bezwaar zou onderzocht worden en zij ons hierover verder zouden inlichten. Tot op heden hebben wij geen antwoord mogen ontvangen. Wel hebben wij op 9 december 2015 een aanmaning tot betaling gekregen. Wij kunnen niet akkoord gaan met de manier van werken van het gemeentebestuur. Hopelijk kan u hieromtrent bemiddelen?

Onderzoek

Verzoekers hebben een belasting ontvangen op gebouwen en/of woningen die beschouwd worden als leegstaand, onafgewerkt, verwaarloosd, bouwvallig, ongeschikt, onbewoonbaar of onveilig, aanslagjaar 2013 ontvangen en hiertegen bezwaar ingediend. Dit bezwaar is behandeld in de collegezitting van 30 november 2015. Het bezwaar van verzoekers is verworpen op basis van de bepalingen in het reglement. Vooraleer verzoekers echter de brief met de beslissing van het college hebben ontvangen, hebben zij echter wel al een aanmaning gekregen. Aanmaningen worden op regelmatige tijdstippen automatisch gegenereerd. Als een bezwaar is ingediend, wordt dit aangegeven in het systeem. Er komt dan geen aanmaning zolang er geen beslissing over het bezwaar is. Eens de beslissing van het college gekend is, wordt dit weer afgevinkt in het systeem. Bij het eerstvolgende moment waarop aanmaningen aangemaakt worden, zal ook voor deze dossiers terug een aanmaning aangemaakt worden. In dit geval is die eerstvolgende aanmaak van aanmaningen vrij snel na de collegezitting gebeurd. De beslissingen worden per aangetekende brief verstuurd, welke eerst nog ondertekend moet worden door verschillende personen.

Hierdoor kan er een paar dagen vertraging optreden voor de brieven verstuurd worden. In dit geval heeft dit tot gevolg gehad dat de aanmaning eerst verstuurd is, vóór de brief met de beslissing.

Uit telefonisch contact met verzoeker bleek dat dit de onmiddellijke aanleiding was om de klacht in te dienen. Ondertussen was ook de brief met de beslissing aangekomen en werd de belasting betaald. Uit dit gesprek bleek echter ook dat verzoekers het toch wel moeilijk hadden met de gebruikte terminologie ("als een krot of verwaarloosd"). De woning heeft uiteindelijk wel bijna 2 jaar leeggestaan, maar ook in de periode dat de woning te koop stond is deze wel onderhouden geweest. Ook de tuin van de woning werd onderhouden en de stoep van de woning werd netjes gehouden. De woning vertoonde dan ook zeker geen tekenen van verwaarlozing. Het stoort verzoekers dan ook enorm dat de stad dergelijke woorden gebruikt, terwijl volgens verzoekers de woning moeilijk verkocht geraakte omwille van de slechte reputatie van de wijk (problemen met hangjongeren), wat volgens hen voldoende geweten was bij de stad.

Conclusie

De belasting was terecht, verzoekers hebben deze dan ook betaald zodra zij de beslissing van het college over hun bezwaar hadden ontvangen. Dat de aanmaning verstuurd werd voor de collegebeslissing is wel wat ongelukkig. Dit is de reden waarom verzoekers de klacht hadden ingediend. Zij hebben zich neergelegd bij de collegebeslissing, maar blijven toch met een wrang gevoel zitten. Ook de gebruikte terminologie valt hen zwaar.

Beoordeling

De communicatie is wat ongelukkig verlopen omdat de aanmaningen verstuurd zijn voor de beslissingen. Dit geeft een verkeerd signaal aan de mensen. De klacht

wordt beoordeeld als een terechte opmerking.

Aanbeveling

Wees tactvol in de communicatie. De officiële benaming van een belasting is uiteraard wat hij is, maar dit kan verkeerd overkomen bij de mensen die deze belastingaanslag ontvangen. Een leegstaande woning is niet per definitie verkrot of verwaarloosd. Door deze woorden te gebruiken voelen mensen zich soms onterecht beschuldigd.

Wees ook voldoende aandachtig en zorgvuldig in de (volgorde van) communicatie. Het is logisch dat mensen een antwoord op hun bezwaar verwachten voor ze een aanmaning krijgen. Pas indien nodig de procedure hiervoor aan.

Beoordelingscriteria

Coördinatie

Adequate communicatie

Bijlage 2: reglement participatie van de burger en klachtenbehandeling

A. Begripsomschrijving

Artikel 1 (definities)

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- **melding:** het signaleren van een gebrek, met de wens dat het bestuur optreedt. Voor de toepassing van dit reglement wordt ervan uitgegaan dat een melding elk signaal is dat nog niet is aangekaart bij het stadsbestuur of een van de vertegenwoordigers ervan.
- **klacht:** een manifeste uiting van ontevredenheid over een door de overheid verrichte prestatie of handeling of het verzuimen ervan. Voor de toepassing van dit reglement wordt ervan uitgegaan dat er een mislukt contact is geweest met (een dienst van) het stadsbestuur. Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op de handelswijze van personeelsleden, de concrete toepassing van bestaande regelgeving, abnormale traagheid, slechte wil of het uitblijven van een initiatief.
- **melding discriminatie:** het signaleren van elke vorm van discriminatie aan het meldpunt discriminatie, zoals bedoeld in het decreet houdende een kader voor het Vlaamse gelijkheids- en gelijkebehandelingsbeleid.
- **meldpunt en ombudsdienst:** de dienst die de meldingen registreert en doorspeelt naar de diensten en die de klachten behandelt. Ook het meldpunt discriminatie maakt, als een afzonderlijke entiteit, deel uit van deze dienst. Het college van burgemeester en schepenen zorgt ervoor dat deze dienst een ingericht en maximaal toegankelijk kantoor ter beschikking heeft en de nodige logistieke en administratieve ondersteuning krijgt.
- **ombudsman/-vrouw:** het meldpunt en de ombudsdienst worden geleid door de ombudsman/-vrouw, die door de gemeenteraad wordt aangesteld. De klachten worden behandeld door de ombudsman/-vrouw. Voor de aanstellingsvoorwaarden, de ontheffingsgronden en de rechtspositie gelden de bepalingen van het gemeentedecreet en de rechtspositieregeling. De ombudsman/-vrouw wordt aangesteld met een contract van bepaalde duur. Het contract loopt in principe vijf jaar, met een proefperiode van zes maanden. Dit contract kan, na gunstige evaluatie, eenmaal worden verlengd voor een periode van vijf jaar, eventueel onder de vorm van een mandaatfunctie, op voorwaarde dat de rechtspositieregeling van het stadsbestuur daarin voorziet.
- **adviesraad:** inspraakorgaan, al dan niet wettelijk of decretaal voorzien, dat door het stadsbestuur wordt ingericht en dat op geregelde tijdstippen vergadert om aan het stadsbestuur adviezen uit te brengen over een bepaald beleidsdomein. In principe zijn adviesraden samengesteld uit vertegenwoordigers van verenigingen en/of professionele organisaties die rond het beleidsdomein werken. Adviesraden nemen een huishoudelijk reglement aan dat hun werking preciseert en dat ter kennis wordt gegeven aan het stadsbestuur.
- **wijk- en dorpsraad:** feitelijke vereniging van inwoners die zich als belangrijkste taak stelt voor een afgebakend deel van het grondgebied op eigen initiatief inspraak te organiseren. Vergaderingen van wijk- en dorpsraden zijn toegankelijk voor alle bewoners van het betrokken stadsdeel. De bepalingen in dit reglement gelden enkel voor wijk- en dorpsraden die door het college van burgemeester en schepenen erkend zijn.
- **hoorzitting:** bewonersvergadering georganiseerd door het stadsbestuur waarop burgers gehoord worden over hun visie op een bepaald project. De bedoeling van een hoorzitting is de bevolking inspraak te geven in het project; daarom vindt de hoorzitting plaats in een vroeg stadium van de besluitvorming en alleszins voordat een definitieve beslissing wordt genomen.
- **informatievergadering:** bewonersvergadering georganiseerd door het stadsbestuur waarop het stadsbestuur burgers inlicht over een bepaald project en aandacht besteedt aan de praktische gevolgen ervan. De bedoeling van een informatievergadering is de bevolking correcte en volledige informatie te verschaffen over beslissingen die reeds genomen zijn.

B. De kanalen van participatie

Artikel 2 (overzicht kanalen)

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

1. de mogelijkheid om meldingen te formuleren aan het meldpunt;

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

1. Meldingen

Artikel 3 (registratie van meldingen)

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

Artikel 4 (niet-behandeling van meldingen)

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

Artikel 5 (rapportering)

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

2. Klachten

Artikel 6 (klachtrecht)

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

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

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

Artikel 7 (niet-behandeling van klachten en onbevoegdheid)

De ombudsdienst kan beslissen een klacht niet te behandelen:

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

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

- algemeen geldende voorschriften en reglementeringen, behoudens klachten die verband houden met een correcte naleving en uitvoering van deze voorschriften en reglementeringen door de stedelijke administratie;
- het algemeen beleid van het stadsbestuur;
- handelingen die buiten de bevoegdheidsfeer 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 daarvoor 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 gelijkekansen- 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. *Inspraak gerelateerd aan de werking van de gemeenteraad*

Artikel 16 (verzoekschriften)

Ieder heeft het recht een verzoekschrift, door een of meer personen ondertekend, schriftelijk bij de gemeenteraad in te dienen (voorzitter gemeenteraad, stadsbestuur Sint-Niklaas, Grote Markt 1, 9100 Sint-Niklaas). Verzoekschriften zijn enkel ontvankelijk als ze worden ingediend via het formulier dat als bijlage 1 bij dit reglement ter beschikking wordt gesteld en voor zover ze een onderwerp betreffen dat tot de bevoegdheid van het stadsbestuur behoort.

Bij het begin van elke gemeenteraadszitting deelt de voorzitter van de gemeenteraad mee welke verzoekschriften werden ingediend, waarna de gemeenteraad de ontvankelijkheid beoordeelt. Als het verzoekschrift onontvankelijk is, wordt dat door de voorzitter van de gemeenteraad aan de (eerste) ondertekenaar meegedeeld. Als het verzoekschrift ontvankelijk is, kan de gemeenteraad het ingediende verzoekschrift met een uitdrukkelijke beslissing doorverwijzen naar het college van burgemeester en schepenen of de bevoegde gemeenteraadsc commissie. 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.

Naam en voornamen	Geboorte- datum	Woonplaats	Handtekening
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Bijlage 3: reglement behandeling klachten en meldingen

Reglement behandeling klachten en meldingen

Definities

Artikel 1.

Voor de toepassing van dit reglement worden volgende definities gebruikt:

- **Melding:** het signaleren van een probleem, met de vraag aan het bestuur om op te treden. Dit zijn meldingen door burgers, rechtspersonen of ondernemingen.
- **Suggestie:** het voorstellen van een oplossing of een verbetering waaraan het bestuur gevolg kan geven. Voor de toepassing van dit reglement wordt voor de behandeling van een suggestie dezelfde procedure gevolgd als voor de behandeling van een melding.
- **Informatievraag:** een vraag om inlichtingen of informatie. Voor de toepassing van dit reglement wordt voor de behandeling van een informatievraag dezelfde procedure gevolgd als voor de behandeling van een melding.
- **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.
- **Meldpunt:** het meldpunt is een onderdeel van de dienst klantencontacten en staat in voor het aannemen en registreren van meldingen, suggesties en informatievragen van burgers.
- **Contactpunt:** er worden verschillende contactpunten ingericht binnen de stedelijke organisatie, die instaan voor de (administratieve) opvolging van de meldingen, suggesties en informatievragen die betrekking hebben op het openbaar domein.
- **Behandelende dienst:** de dienst die instaat voor het behandelen en beantwoorden van een melding. Voor de meldingen die niet rechtstreeks betrekking hebben op het openbaar domein, zijn er geen contactpunten voorzien en staat de behandelende dienst zelf in voor de opvolging van de meldingen.
- **Ombudsdienst:** de ombudsman/-vrouw behandelt en onderzoekt de klachten en staat in voor de rapportering met betrekking tot klachten en meldingen.

Procedure meldingen

Artikel 2. (ontvangst meldingen)

Iedereen kan een melding doen bij het meldpunt van de stad. Dit kan via het e-loket (meldingsformulier), via e-mail, telefonisch, aan het loket bij het meldpunt of via brief, met vermelding van een duidelijke omschrijving van het probleem en de locatie waar het probleem dat gemeld wordt zich voordoet. Wanneer de melding geen betrekking heeft op de bevoegdheden van de stad, wordt de melder gericht doorverwezen naar de bevoegde instantie. Elk personeelslid dat kennisneemt van een melding moet deze (laten) registreren.

Artikel 3. (registratie meldingen)

De meldingen worden door de medewerkers van het meldpunt geregistreerd. De melder ontvangt binnen de 7 dagen een ontvangstmelding via e-mail of per brief, tenzij het een anonieme melding betreft of de melder aangeeft dat hij/zij niet verder op de hoogte gehouden wil worden van de verdere afhandeling van zijn/haar melding. In deze ontvangstmelding staat een uniek meldingsnummer vermeld, evenals het contactpunt dat de melding verder zal opvolgen.

Artikel 4. (behandeling melding)

De melding wordt overgemaakt aan de behandelende dienst of het betreffende contactpunt. Binnen de 3 weken na registratie ontvangt de melder een tussentijds of definitief antwoord. In dit antwoord wordt meegedeeld welk gevolg gegeven is of gegeven zal worden. Als geen gevolg gegeven wordt aan een melding, wordt in het antwoord gemotiveerd waarom niet.

Procedure klachten

Artikel 5. (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 kunnen rechtstreeks ingediend worden bij de ombudsdienst of bij het meldpunt. Het meldpunt maakt de klachten over aan de ombudsdienst. Elk personeelslid dat van een klacht in kennis wordt gesteld, is gehouden deze door te geven aan de ombudsdienst. De ombudsdienst kan klachten die nog niet bij de betrokken dienst werden aangekaart, eerst doorsturen aan de dienst in kwestie voor behandeling (waarbij de ombudsdienst de correcte afhandeling van de klacht mee opvolgt) of kan deze onmiddellijk zelf in behandeling nemen.

De ombudsdienst behandelt ook klachten met betrekking tot het OCMW, klachten met betrekking tot de vzw's die onder de bevoegdheid vallen van het stadsbestuur of het OCMW. De klachtenbehandeling geschiedt dan overeenkomstig de bepalingen van dit reglement, voor zover de bepalingen vervat in het samenwerkingsprotocol daarvan niet afwijken.

De ombudsdienst behandelt eveneens klachten met betrekking tot de lokale politie van Sint-Niklaas, wanneer deze verband houden met opdrachten van de administratieve politie. Het onderzoek van de ombudsdienst verloopt in dat geval via de korpschef van de lokale politie.

De ombudsdienst kan bijkomend 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. Een overzicht van de samenwerkingsprotocollen is terug te vinden op de website van de stad.

Artikel 6. (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;
- 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;
- handelingen die buiten de bevoegdheidsfeer vallen van de instanties waarvoor de ombudsdienst bevoegd is.

Wanneer de ombudsdienst niet bevoegd is, probeert de ombudsman/-vrouw verzoeker zo gericht mogelijk door te verwijzen naar de correcte instantie.

Als een klacht in behandeling wordt genomen, wordt de klacht geregistreerd en ontvangt verzoeker binnen de 14 dagen een ontvangstmelding, met daarin zijn dossiernummer.

Als een klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen, wordt verzoeker daarvan 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 7. (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.

De ombudsman/-vrouw handelt conform de waarden van ambtelijke integriteit, neemt de vereiste discretie in acht en respecteert ook de bepalingen van de wet op de privacy. De identiteit van verzoekers of van bepaalde personeelsleden kan niet worden bekendgemaakt indien zij daartegen bezwaar hebben.

De ombudsman/-vrouw werkt onafhankelijk ten aanzien van het college van burgemeester en schepenen en van de stedelijke administratie.

Artikel 8. (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.

Een klacht wordt binnen de 3 maanden na registratie behandeld. De ombudsman/-vrouw beslist over een eventuele verlenging met 3 maanden. Na behandeling van de klacht stelt de ombudsdienst de klager in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht.

De ombudsman/-vrouw heeft het recht om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen en daarrond een advies te formuleren. Het college van burgemeester en schepenen kan de ombudsman/-vrouw vragen een bepaald onderzoek in te stellen of te bemiddelen.

Artikel 9. (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 betrokken personeelslid en zijn leidinggevende. Hij/zij kan tevens aanbevelingen geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht, in de toekomst te voorkomen.

Indien de leidinggevende 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 de leidinggevende niet akkoord kan gaan, motiveert hij zijn standpunt.

De ombudsman/-vrouw maakt het dossier vervolgens over aan het managementteam met de vraag het te agenderen op 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.

Indien de klacht naar het oordeel van de ombudsman/-vrouw ongegrond is, deelt hij/zij dit schriftelijk mee aan de klager. De beoordeling wordt gemotiveerd.

Rapportering

Artikel 10. (rapportering)

Periodiek bezorgt de ombudsman/-vrouw aan het managementteam, 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.

Slotbepaling

Artikel 11.

Dit reglement vervangt het reglement participatie van de burger en klachtenbehandeling, dat door de gemeenteraad werd vastgesteld op 27 januari 2012.