

# Jaarverslag 2016

OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS





# **OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS**

## **JAARVERSLAG 2016**

**Sofie Anthuenis**

Ombudsvrouw Sint-Niklaas

Grote Markt 1  
9100 Sint-Niklaas

Tel. 03 778 30 31  
e-mail [ombudsdienst@sint-niklaas.be](mailto:ombudsdienst@sint-niklaas.be)

De foto's in dit jaarverslag zijn afkomstig van de Beeldbank van de stad Sint-Niklaas.  
(foto 1: terrasjesdagen – foto 2: ballonloop – foto 3 en 4: vredefeesten)



## Inhoudstafel

Voorwoord .....	5
DEEL I – WERKING OMBUDSDIENST .....	7
I.1 – Werking ombudsdienst: algemeen.....	9
Organisatie van de ombudsdienst.....	10
Samenwerking.....	10
I.2 - Werking ombudsdienst: activiteitenverslag.....	12
Periodieke rapportering .....	12
Klantendienst – meldingen.....	13
Projectwerking .....	13
Netwerking .....	13
Overige .....	14
Evaluatie ombudswerking: aandachtspunten.....	14
Blik op de toekomst.....	14
DEEL II – TRENDS EN SIGNALLEN.....	17
II.1 – Algemene trends en signalen .....	19
Meldingen.....	19
Stad als aanspreekpunt in een complexe maatschappij .....	19
Burenbemiddeling.....	20
II.2 – Specifieke signalen binnen de ombudswerking .....	21
Minder contacten, meer klachten.....	21
Verder kanaliseren van contacten.....	21
Ombudsdienst beter bekend maken.....	21
DEEL III – 2016 IN CIJFERS.....	23
III.1 – Cijfers meldpunt .....	25
Voorafgaand .....	25
Aantal meldingen en onderwerpen .....	25
Welke straten/ gebouwen onderwerp van meldingen openbare werken/ openbaar domein? ..	27
Conclusies.....	27
III.2 – Cijfers ombudsdienst.....	28
Contacten .....	28
Onmiddellijke dienstverlening .....	29
Eerstelijnsklachten .....	32

Tweedelijnsklachten: ombudsdossiers.....	35
DEEL IV – BIJLAGEN .....	45
Bijlage 1: dossiers (deels) gegrond, terechte opmerking, signaal, ongegrond met aanbeveling .....	47
Bijlage 2: reglement behandeling klachten en meldingen.....	68

## Voorwoord

Met het jaarverslag 2016 ligt mijn vierde jaarverslag op rij voor. Het geeft een weergave van een jaar ombudswerking, een werking die boeiend blijft en nog steeds in verandering is. Er zijn de vele contacten met de burger en hun individuele verhalen en klachten, waarvoor de ombudsdienst een oplossing probeert te zoeken. Daarnaast is er ook het contact met de organisatie met de vele wijzigingen en projecten die lopende zijn en nog op stapel staan. Deze twee betrokken partijen van elke klacht, de burger enerzijds en de organisatie anderzijds, beïnvloeden elkaar ook wederzijds. De burger geeft signalen aan de stad over zijn ervaringen met de dienstverlening. Hij geeft aan wat zijn verwachtingen zijn en waar zijn vertrouwen misschien geschonden werd. De organisatie streeft ernaar een klantgerichte, efficiënte organisatie te zijn. De signalen van de burger geven belangrijke informatie over wat goed loopt en wat nog beter kan, over wat de burger belangrijk vindt in zijn contacten met de stad. Een ombudsdienst kan hierin de 'tolk' zijn en de boodschappen van de ene betrokkene vertalen naar de andere. Een bemiddelende rol spelen dus, wat enkel mogelijk is als beide partijen, de burger en de organisatie, hierin vertrouwen hebben. Het is niet altijd eenvoudig dit vertrouwen te verkrijgen, maar dat is de uitdaging die ik ook in de toekomst wil blijven aangaan.

De opbouw van het jaarverslag is ongewijzigd gebleven. Zoals de voorgaande jaren wordt eerst de werking van de ombudsdienst toegelicht. Vervolgens worden de trends en signalen besproken, gevolgd door de cijfers van 2016.

Sofie Anthuenis  
Ombudsvrouw







## DEEL I – WERKING OMBUDSDIENST



## I.1 – Werking ombudsdienst: algemeen

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

Het reglement behandeling klachten en meldingen vormt de basis van de werking van de ombudsdienst. Het 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 staat zo garant voor een objectieve, neutrale en vertrouwelijke behandeling van klachten. De ombudsvrouw treedt bemiddelend op waar mogelijk en tracht de 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. Sinds 2016 is ook een tussentijdse periodieke rapportering voorzien aan het managementteam, de voorzitter van de gemeenteraad en het college van burgemeester en schepenen.

De ombudsdienst is bevoegd voor 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 tweedelijns 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 het 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;
- 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;

---

<sup>1</sup> Het reglement "behandeling klachten en meldingen" is integraal terug te vinden in de bijlagen.

- 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 onafhankelijke eenmansdienst, die rechtstreeks onder de gemeenteraad ressorteert. Deze onafhankelijkheid, een van de belangrijkste kenmerken van een ombudsdienst, wordt mee gegarandeerd door de plaats die de ombudsdienst inneemt in de organisatie. Ondanks deze onafhankelijkheid is de ombudsdienst wel betrokken bij de stedelijke organisatie. Dit is noodzakelijk om de nodige kennis te vergaren en behouden die nodig is om klachten op een goede manier te kunnen behandelen. Een organisatie is immers niet statisch, maar dynamisch. Dit geldt voor de werking van een organisatie, voor de structuur van een organisatie, voor de beleidsvisie enz. Om de vinger aan de pols te houden is de ombudsdienst meer dan vroeger betrokken bij de organisatie.

Omdat dit een zekere tijdsinvestering vraagt en omdat het voor een eenmansdienst sowieso minder eenvoudig is om een permanentie te voorzien, wordt niet met spreekuren gewerkt, maar bij voorkeur op afspraak. Dit om te vermijden dat burgers zich tevergeefs aanmelden aan het bureau van de ombudsvrouw of dat de ombudsvrouw niet voldoende tijd kan uittrekken voor de aanmelding van een klacht. Uit de praktijk blijkt dat de meerderheid van de burgers zich nog steeds spontaan aanmeldt bij de ombudsdienst, het aantal afspraken blijft nog beperkt. Toch kiest de ombudsvrouw er bewust voor om ook deze onaangekondigde aanmeldingen te blijven aannemen om zo de ombudsdienst zo bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig mogelijk te houden.

Is de ombudsvrouw niet aanwezig of reeds in gesprek, dan kunnen burgers terecht bij de infobalie of de klantendienst, die een boodschap kunnen aannemen voor de ombudsvrouw. Wil men dit liever niet, dan kan men zijn contactgegevens achterlaten zodat de ombudsvrouw hen kan contacteren. Wil men ook liever zijn contactgegevens niet bekend maken, dan geven de medewerkers van infobalie of klantendienst de contactgegevens van de ombudsvrouw (telefoonnummer, e-mailadres) om een afspraak te maken.

## **Samenwerking**

Zoals aangehaald is de ombudsdienst een onafhankelijke dienst, met een heel specifieke plaats in de organisatie. Deze onafhankelijkheid is een van de fundamenten van de ombudswerking.

Een ombudsdienst werkt echter niet in een vacuüm. Zoals hierboven beschreven is een zekere betrokkenheid bij de organisatie noodzakelijk om een goede klachtenbehandeling te kunnen uitbouwen. Er is niet enkel een algemene kennis van de organisatie vereist. Om een onderzoek naar een klacht correct en vlot te laten verlopen, moet de ombudsvrouw specifieke informatie m.b.t. de concrete klacht verkrijgen van de betrokken diensten. Bovendien is een goede verstandhouding met de betrokken diensten cruciaal om bemiddelend te kunnen optreden, evenwel zonder dat dit de objectiviteit en neutraliteit van de ombudsvrouw in de weg mag staan. De werking van een ombudsdienst staat of valt met het vertrouwen dat de burger heeft in deze werking. Maar ook het vertrouwen van de diensten is noodzakelijk. Zonder het vertrouwen van beide betrokken partijen, burger en dienst, verliest de klachtenbehandeling een deel van haar sterkte en wordt de kans om een klacht op een positieve manier af te sluiten meteen veel kleiner. Zowel de burger als de diensten moeten het gevoel hebben dat ze bij de ombudsdienst terecht kunnen met hun verhaal, met hun versie van de feiten, dat er nog geen oordeel geveld wordt voor alle partijen aan hun input hebben gegeven. Maar ze moeten er ook beiden op kunnen vertrouwen dat de ombudsvrouw zich objectief en neutraal zal opstellen.<sup>2</sup>

In Sint-Niklaas zijn de contacten met de betrokken diensten, zowel van de stad, als van het OCMW en de politie, meestal zeer positief te noemen. De diensten geven de gevraagde informatie door en nemen doorgaans een positieve en constructieve houding aan. Dit is niet altijd vanzelfsprekend, aangezien een klacht vaak nog een negatieve connotatie heeft. Een open en constructieve houding tegenover klachten is noodzakelijk om ook op een structurele manier rond klachten te kunnen werken en deze te zien als signalen van de burger aan de organisatie, als insteek voor mogelijke verbeterpunten.

---

<sup>2</sup> In bemiddeling spreekt men eerder van “meerpartijdigheid” dan van “onpartijdigheid”. Meerpartijdigheid houdt in dat erover gewaakt wordt dat de standpunten van alle betrokkenen gerespecteerd worden en dat elke partij zich erkend voelt.

## 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 2016 is te lezen in het volgende hoofdstuk. Aansluitend worden ook enkele aandachtspunten over de ombudsfunctie opgenomen, gevolgd door een blik op de toekomst.

### **Periodieke rapportering**

Sinds 2015 wordt geleidelijk aan een systeem van tussentijdse periodieke rapportering vanuit de ombudsdienst uitgebouwd, naast het publieke jaarverslag. In 2016 is bijkomend gerapporteerd aan het managementteam en aan het college van burgemeester en schepenen.

1. Maandelijks wordt een beknopt overzicht van de nieuw binnengekomen klachten overgemaakt aan het managementteam (zowel eerstelijns- als tweedelijnsklachten). Zo kunnen de leden van het managementteam de klachten binnen hun cluster beter opvolgen.
2. Viermaandelijks worden een aantal indicatoren gerapporteerd aan het managementteam en het college van burgemeester en schepenen. Dit kadert in een ruimere, organisatiebrede viermaandelijkse rapportering, waarbij de verschillende clusters en diensten een overzicht geven van hun (reguliere) werking aan de hand van een aantal vooraf bepaalde indicatoren. De ombudsvrouw rapporteert over een aantal indicatoren op vlak van meldingen (aantal meldingen algemeen, aantal meldingen sluikstort/ afval en aantal meldingen wegenis) en op vlak van ombudswerking (aantal klachten en aantal contacten onmiddellijke dienstverlening).
3. Over de ombudswerking in 2016 is ook tweemaal tussentijds gerapporteerd aan het college van burgemeester en schepenen. De periode januari – juni 2016 werd toegelicht en besproken op het managementteam van 18 oktober 2016, waarna het rapport verder aangevuld is met de opvolging van de gegronde klachten en terechte opmerkingen vanuit het managementteam en de antwoorden vanuit de diensten. Dit rapport is dan toegelicht en besproken in de zitting van het college van burgemeester en schepenen van 14 november 2016. De rapportering over periode juli – december 2016 heeft dezelfde procedure gevolgd en werd toegelicht op het managementteam van 7 en 28 maart 2017 en in de zitting van het college van burgemeester en schepenen van 3 april 2017.

De bedoeling van deze bijkomende tussentijdse rapportering is een snellere opvolging van klachten en aanbevelingen. Het moet de diensten en hun leidinggevenden toelaten om klachten beter te kunnen opvolgen en om korter op de bal te kunnen spelen. Ook het college van burgemeester en schepenen wil op basis van de tussentijdse rapportering meer zicht hebben op de klachten over de organisatie.

Dit is een positieve evolutie, maar zolang de nodige tools (software dus) ontbreken om eenvoudig en vlot te kunnen rapporteren, is dit een tijdrovende bezigheid. De rapportering verloopt grotendeels manueel, er wordt een toelichting gegeven op het managementteam, de feedback vanuit het managementteam moet vervolgens mee verwerkt worden in het rapport, dat dan toegelicht wordt op het college van burgemeester en schepenen. Geschikte tools om de rapportering snel en efficiënt te laten verlopen zijn dus noodzakelijk wil deze rapportering haalbaar blijven.

## Klantendienst – meldingen

De voorbije jaren is er gewerkt aan het terug loskoppelen van de klantendienst en de ombudsdienst. Hoewel meldingen en klachten inhoudelijk wel enigszins verbonden zijn of in elkaar verlengde liggen, zijn de klantendienst en de ombudsdienst twee verschillende, aparte diensten, elk met hun eigen taken, opdrachten en bevoegdheden. Deze loskoppeling kan echter maar volledig gebeuren als het diensthoofd klantencontacten in dienst treedt. In afwachting hiervan, staat de ombudsvrouw nog in voor de inhoudelijke coördinatie rond de meldingen, wat zich onder andere vertaalt in het project FaciSyn. Er is echter geen hiërarchische verhouding tussen de ombudsdienst en de klantendienst.

## Projectwerking

De ombudsvrouw is in 2016 in twee grote projecten blijvend actief betrokken: het project dienstverlening en het project FaciSyn. 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. FaciSyn

Het project FaciSyn heeft betrekking op 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 zijn echter nog behoorlijk wat problemen met dit pakket op vlak van meldingen. Deze worden mee opgevolgd door de projectgroep.

## 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, Elsene en Sint-Niklaas en de vroegere ombudsdiensten van Puurs en Mechelen vertegenwoordigd zijn. In 2016 heeft POLO tweemaal vergaderd, op 18 maart in Sint-Niklaas en op 23 september in Gent. 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.

In november 2016 werd een internationaal congres van lokale ombudslui georganiseerd in Girona. Wegens tijdsgebrek kon de ombudsvrouw dit congres jammer genoeg niet bijwonen.

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 2016

vonden deze algemene vergaderingen plaats op 27 mei in Puurs en op 25 november in Courcelles.

## **Overige**

Door tijdsgebrek heeft de ombudsvrouw helaas geen externe studiedagen of opleidingen kunnen volgen in 2016. Er waren echter wel een aantal interne opleidingen, infosessies en workshops waaraan de ombudsvrouw heeft deelgenomen. Bv. startmoment communicatieantennes, infosessie rond e-besluit voor gemeenteraadsbeslissingen, 2 opleidingsdagen rond rapportering in FacilSyn... Ook de stafvergaderingen worden steeds bijgewoond door de ombudsvrouw.

## **Evaluatie ombudswerking: aandachtspunten**

Zoals blijkt uit deel III van dit jaarverslag, zijn er in 2016 minder contacten met burgers geweest. Het aantal klachten is echter gestegen. Er worden hogere verwachtingen gesteld op vlak van rapportering. Ook de opvolging van de klachten moet verder uitgewerkt worden om de ombudswerking ten gronde effectief verder te kunnen uitbouwen. Bovendien werkt de ombudsvrouw sinds april 2016 in het 4/5<sup>e</sup> systeem. De werkdruk neemt dus toe ondanks de geleidelijke afbouw van bepaalde oneigenlijke taken. Door deze tijdsdruk blijft de doorlooptijd van de klachten soms nog te lang. Bovendien is er soms te weinig tijd voor andere aspecten van de werking, zoals het netwerken, opleiding en dergelijke. Dit lijkt misschien minder belangrijk dat de 'operationele' werking van de dienst, maar het is wel noodzaak om een stevige basis voor de werking te kunnen opbouwen en behouden.

De administratieve afhandeling en opvolging van de klachten moet zoals gezegd ook verder uitgebouwd worden. Hiervoor is de juiste software, die de specifieke werking van de ombudsdienst kan ondersteunen, een absoluut noodzakelijke voorwaarde. Ook voor de rapportering zou dergelijke applicatie een tijdswinst en efficiëntiewinst inhouden.

## **Blik op de toekomst**

In 2017 wordt de indiensttreding van het nieuwe diensthoofd klantencontacten verwacht. Deze zal een belangrijk aanspreekpunt worden voor de ombudsdienst, aangezien heel veel meldingen bij de ombudsdienst te maken hebben met (de opvolging van) meldingen. Dit diensthoofd zal ook een van de sleutelrollen spelen in het herbekijken en stroomlijnen van de procedure inkomende meldingen. Door de indiensttreding van het diensthoofd klantencontacten kan de loskoppeling van de klantendienst en de ombudsdienst verdergezet worden en kan de ombudsvrouw in haar werking verder de focus verleggen naar de eigenlijke ombudswerking.

Daarnaast is het ook de bedoeling om de eerstelijnsklachtenbehandeling verder uit te werken tot een werkbaar, efficiënt systeem. De eerstelijnsklachten komen dan in het verlengde te liggen van de meldingen, zodat de signalen van de burger nog meer systematisch en gestructureerd opgevolgd kunnen worden. De nadruk moet niet liggen op het uitwerken van een logge formele procedure, maar op de werkbaarheid en de effectiviteit en efficiëntie van de eerstelijnsklachtenbehandeling



Verder blijft de automatisering van de ombudswerking een zeer belangrijk aandachtspunt. Een geschikte applicatie moet de nodige ondersteuning bieden om de rapportering vlotter te laten verlopen, evenals de registratie en opvolging van de klachten, de contacten en communicatie met de burgers enz. Dit is noodzakelijk om de doorlooptijden zoveel als mogelijk te beperken en de administratieve opvolging van klachten overzichtelijk en werkbaar te houden.





## DEEL II – TRENDS EN SIGNALEN



## II.1 – Algemene trends en signalen

### Meldingen

De meldingen blijven een heikel punt. Het gaat dan om de opvolging van meldingen, de communicatie rond meldingen, de eerstelijnsklachten rond meldingen. Er zijn problemen met de applicatie waarin het overgrote deel van de meldingen geregistreerd wordt, maar het risico bestaat dat hierdoor onderliggende problemen onzichtbaar blijven, zoals problemen op vlak van organisatie van de behandeling van meldingen, problemen met de personeelsbezetting... Een groot deel van de meldingen wordt wel degelijk snel en efficiënt afgehandeld door de diensten. Maar wanneer dit niet gebeurt, is de kans groot dat de situatie escaleert en dat de succesvolle meldingen overschaduwd worden door de ‘problematische’ meldingen. Het is dus uitermate belangrijk dat de werking rond meldingen grondig onder de loep genomen wordt en dat technische problemen met de applicatie zoveel mogelijk gereduceerd worden, zodat de behandeling en opvolging van meldingen overzichtelijk is. Zo kunnen problemen op dit vlak sneller gesignaleerd en aangepakt worden en moeten de betrokken diensten elk hun eigen verantwoordelijkheid opnemen in het meldingsproces.

Aansluitend moet ook een standpunt bepaald worden over “oneigenlijke” meldingen of klachten. Het gaat dan om meldingen of klachten die strikt genomen niet voor de stad bedoeld zijn, maar wel voor instanties waarmee de stad op een of andere manier wel nauw verbonden is, zoals bv. de nutsmaatschappijen. Er moet bepaald worden hoe hiermee omgegaan wordt. Moeten deze meldingen of klachten afgestoten worden omdat het geen bevoegdheid van de stad betreft? Of moeten dergelijke meldingen aangenomen worden en “actief” doorgegeven worden aan de betrokken instanties? In het eerste geval bestaat de kans dat dergelijke meldingen blijven terugkomen, zonder zicht te hebben op de opvolging. Dit vraagt een tijdsinvestering van de betrokken diensten, want de burgers zullen zich hiervoor tot de stad blijven wenden. De tweede optie vraagt ook een zekere tijdsinvestering: meldingen/ klachten actief doorgeven, opvolgen van aan de zijlijn... Maar deze piste kan de stad ook meer slagkracht geven, omdat het probleem aantoonbaar gemaakt wordt. De diensten beschikken dan over concrete informatie en cijfers naar deze “externe partners” toe, wat belangrijk kan zijn voor de verdere samenwerking.

### Stad als aanspreekpunt in een complexe maatschappij

Dit signaal wordt voor het derde jaar op rij aangehaald. Het blijft dan ook een vaststelling dat de stad een eerste aanspreekpunt blijft voor de bewoners. En zeker voor mensen die meer moeite hebben om zich uit te drukken, die moeite hebben met digitale communicatie, voor mensen die niet voldoende inzicht hebben in organisaties en hun respectieve bevoegdheden, voor mensen die administratief niet zo onderlegd zijn en dus wat meer moeite hebben met strikte procedures. Maar ook voor mensen die niet tot een eerder kwetsbare groep behoren is het niet altijd evident. Ondanks het feit dat steeds meer organisaties en overheden in de richting evolueren van een “centraal loket”, blijft of wordt de dienstverlening voor de mensen versnipperd. De administratieve kant van het leven wordt steeds complexer, de papierwinkel steeds uitgebreider. Vaak zijn verschillende instanties bevoegd voor een deeltje van een probleem of vraag. Zij zullen dit probleem of deze vraag m.b.t. hun gedeeltelijke bevoegdheid opnemen en beantwoorden, maar dit wil niet zeggen dat mensen bij hen terecht kunnen voor de ruimere problematiek of context. Dit kan verwarrend en frustrerend zijn. Het is voor de burger niet altijd duidelijk welke instantie bevoegd is voor een bepaald deel van een vraag,

waardoor zij misschien ook niet altijd de vooropgestelde procedures volledig correct volgen. Feitelijk moeten zij hun volledige verhaal kunnen doen bij iemand die dan het probleem uiteenrafelt en de verschillende elementen uitsplitst om daarna te bekijken bij welke instantie ze voor elk aspect moeten zijn en die mensen hierbij ook begeleidt. Een soort puur “administratieve hulpverlening” dus. De stad kan dit probleem uiteraard niet zomaar oplossen, maar het is een belangrijk signaal om rekening mee te houden bij de eigen organisatie van de dienstverlening.

## **Burenbemiddeling**

Ook het principe van burenbemiddeling (niet te verwarren met buurtwerking) is al eerder aan bod gekomen in een jaarverslag. En dit ligt ook enigszins in het verlengde van het vorige punt. Een conflict tussen burens kan vele vormen aannemen en resulteren vaak in lang aanslepende dossiers waarbij verschillende diensten elk om beurt betrokken worden. De diensten van stad of OCMW kunnen met bepaalde aspecten van dit conflict geconfronteerd worden, maar kunnen dit telkens enkel vanuit hun eigen werking of bevoegdheid benaderen. Het feit dat een burensconflict (mee) aan de basis van een bepaald probleem ligt, maakt dat dat probleem soms moeilijk op te lossen is als er niet rond het onderliggende burensconflict gewerkt kan worden. Dit kunnen de verschillende diensten uiteraard niet op zich nemen, zij moeten zich beperken tot hun specifiek domein. Een werking rond burenbemiddeling zou complementair kunnen werken om zo tot een globale oplossing te komen. Een win-winsituatie: de betrokken burgers komen tot een structurele oplossing voor hun probleem en de diensten worden niet geconfronteerd met steeds terugkerende vragen/ meldingen die zij niet kunnen oplossen omdat een onderliggend burensconflict het eigenlijke probleem is.

## II.2 – Specifieke signalen binnen de ombudswerking

### Minder contacten, meer klachten

In deel III van dit verslag worden de cijfers van de ombudswerking besproken. Hieruit blijkt dat er in 2016 in totaal minder contacten waren tussen ombudsvrouw en burger, maar wel meer klachten. Het zijn dus de contacten onmiddellijke dienstverlening die in dalende lijn zitten. Ondanks het dalend aantal contacten is toch een stijgende werkdruk merkbaar. Hiervoor zijn verschillende oorzaken te vinden. Er zitten nog een aantal “oneigenlijke” taken bij de ombudsdienst, het takenpakket is ruimer dan vroeger omdat de ombudsdienst nauwer betrokken is bij de organisatie dan voordien, de ombudsvrouw werkt momenteel 4/5<sup>e</sup>, er wordt nog niet gewerkt met software die de ombudswerking ondersteunt enz. Het is bovendien zo dat een eenmansdienst zijn ook bepaalde consequenties heeft. Er wordt steeds vaker gewerkt met het principe van ‘antennes’ binnen de organisatie. De ondersteunende diensten kunnen niet alle diensten letterlijk ondersteunen, dus wordt met antennes gewerkt, een soort ‘specialisten’ binnen de verschillende diensten, die als aanspreekpunt fungeren. In grotere diensten wordt dit verdeeld over verschillende medewerkers, maar in een eenmansdienst is dit uiteraard niet mogelijk. Dus is steeds dezelfde persoon antenne voor bepaalde ondersteunende taken (communicatie, financiën, ...). Dit geldt uiteraard niet enkel voor de ombudsdienst, maar ook voor andere eenmansdiensten of zeer kleine diensten.

### Verder kanaliseren van contacten

Om tot een snelle maar toch kwaliteitsvolle afhandeling te komen, is het belangrijk dat de verschillende contacten verder “gekanaliseerd” worden. M.a.w. dat de procedures rond meldingen, suggesties, informatievragen en klachten verder op punt gesteld worden, zodat elk van deze de meest geschikte en efficiënte behandeling krijgen. Wanneer de verschillende procedures beter afgestemd zijn op het type contact, zal ook de tevredenheid bij de burger over de afhandeling toenemen. Een suggestie moet immers een andere weg volgen dan een eenvoudige melding, een klacht is geen informatievraag enz.

Specifiek voor de ombudsdienst is vooral de uitwerking van de procedure van eerstelijns-klachtenbehandeling van belang. Een eerstelijnsklacht die niet naar voldoening is behandeld, kan immers evolueren tot een tweedelijnsklacht. Daarom is het belangrijk dat eerstelijnsklachten eenvoudig op te volgen zijn. Dit veronderstelt uiteraard dat er een vaste procedure uitgewerkt wordt voor eerstelijnsklachten. Het is logisch om deze procedure samen te bekijken met deze van meldingen, suggesties en informatievragen.

### Ombudsdienst beter bekend maken

Uit de onmiddellijke dienstverlening blijkt dat er nog steeds onduidelijkheid bestaat over de precieze werking en bevoegdheid van de ombudsdienst. Uit sommige doorverwijzingen blijkt echter dat ook intern de werking van de ombudsdienst niet altijd voldoende gekend is. Burgers worden niet altijd correct doorverwezen, waardoor de ombudsvrouw hen nogmaals moet doorverwijzen naar een andere instantie of naar een andere dienst van de stad. Gaat het om een gebrek aan kennis bij de diensten? Of plooiën de diensten zich omwille van tijdsdruk terug op hun kerntaken en proberen ze daarom mensen zo snel door te sturen? Het is logisch dat de diensten de focus leggen op hun kerntaken en zich voornamelijk hiertoe beperken. Maar dit

mag een klantgerichte houding niet in de weg staan. Er moet de ruimte zijn om zelf iets na te kijken of uit te pluizen om zo de burger correct door te verwijzen.

Soms hebben de diensten wel al veel moeite genomen om de burger verder te helpen, maar kunnen ze niet meer verder. Op zo'n moment worden mensen ook wel eens doorverwezen naar de ombudsdienst als "laatste optie". Dit is op zich geen probleem, maar het gaat hier dan meestal om zeer intensieve contacten, rond eerder complexe problemen.





## DEEL III - 2016 IN CIJFERS



## III.1 – Cijfers meldpunt

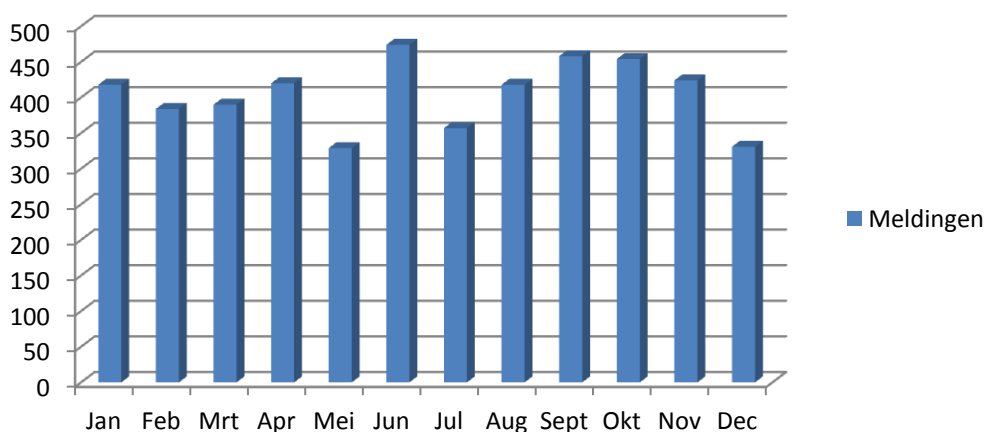
### Voorafgaand

De cijfers van het meldpunt worden sinds 2014 opgenomen in het jaarverslag van de ombudsdienst. Het algemene jaarverslag, waarin de meldingen voordien besproken werden, is immers verdwenen in functie van de rapportering in het kader van de beleids- en beheerscyclus (BBC). Feitelijk wordt verwacht dat de ombudsdienst de cijfers van het meldpunt analyseert, om op basis hiervan beleidsconclusies en –aanbevelingen te formuleren, naar analogie met de klachten. Jammer genoeg blijft dit een quasi onmogelijke opdracht. De beschikbare informatie over de meldingen zijn nog steeds niet voldoende om dit aspect in te vullen. Sinds februari 2015 worden de melding m.b.t. het openbaar domein geregistreerd en behandeld via het softwarepakket FacilSyn. De rapportering vanuit deze software stelt echter nog een aantal problemen, waardoor de cijfers mogelijk niet 100% accuraat zijn. Ook zijn er een aantal inherente beperkingen aan het pakket, waardoor ook de mogelijkheden tot rapportering beperkt worden. Het is bijvoorbeeld momenteel niet mogelijk om op eenvoudige wijze te rapporteren over de wijze waarop de meldingen binnenkomen (e-mail, telefoon, loket...) of op woonplaats van de melder. Bovendien staat of valt elke rapportering met de manier waarop geregistreerd wordt. Wordt elke melding consequent opgenomen in het systeem? Worden de meldingen onder de correcte onderwerpen geregistreerd? Enz. Net zoals vorig jaar, blijft dit deel van het verslag dus beperkt tot een overzicht van verschillende beschikbare cijfersgegevens.

### Aantal meldingen en onderwerpen

In 2016 zijn in totaal 4.857 meldingen geregistreerd. Een stijging van bijna 700 meldingen (of zo'n 16,5%) in vergelijking met 2015, toen in totaal 4.169 meldingen geregistreerd werden. Nauwelijks een half procent van het totaal aantal meldingen hebben geen betrekking op openbaar domein. Het totaal aantal meldingen per maand wordt in onderstaande grafiek weergegeven.

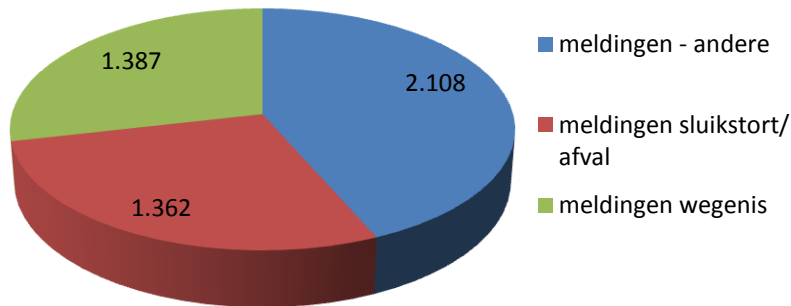
#### Meldingen per maand



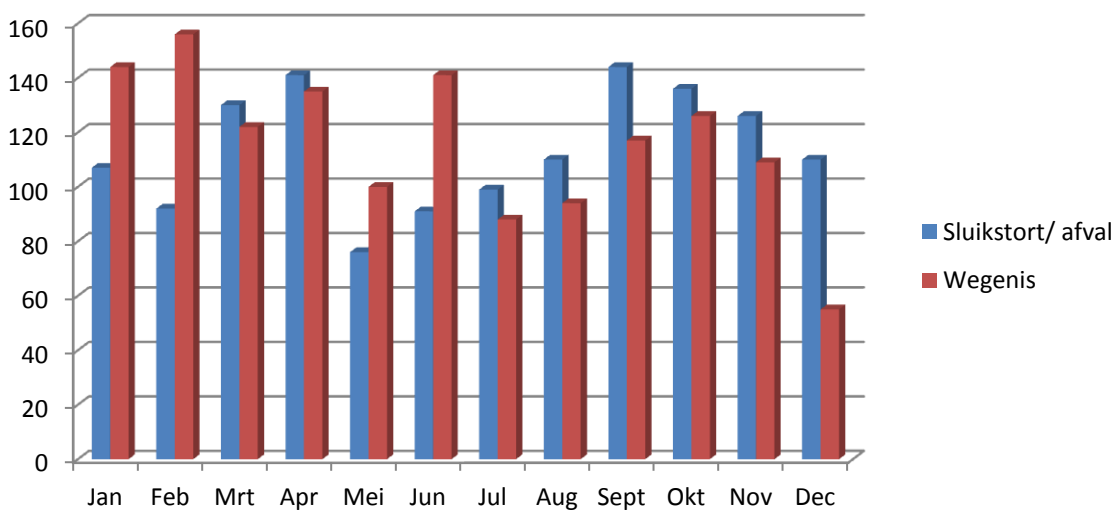
Figuur 1. aantal meldingen per maand

Van de 4.828 meldingen openbaar domein hebben de meeste betrekking op sluikstort/ afval (1.362 meldingen, ongeveer 28%) en wegenis (1.387 meldingen, ongeveer 28,5%). In

onderstaande grafieken wordt respectievelijk deze verdeling weergegeven en het aantal meldingen per maand, specifiek voor sluikstort/ afval en wegenis.



Figuur 2 - aantal meldingen sluikstort/ afval - wegenis - andere



Figuur 3 - aantal meldingen sluikstort/ afval en wegenis weergegeven per maand

Koploper bij de meldingen blijft dus het thema 'wegenis', op de voet gevolgd door 'sluikstort/afval'. De top 3 wordt vervolledigd door de meldingen rond 'groen' (457 meldingen). Vierde plaats is voor meldingen rond 'signalisatie' (331 meldingen), de vijfde plaats voor meldingen rond 'riolering'.

De meldingen die geen betrekking hebben op openbaar domein zijn zoals gezegd zeer gering. Het ging om 29 meldingen, voornamelijk bestemd voor de politie.

## Welke straten/ gebouwen onderwerp van meldingen openbare werken/ openbaar domein?

De locatie van de meldingen openbaar domein kan bekeken worden op niveau van de straat of van de wijk. De 5 vaakst voorkomende locaties van meldingen op wijkniveau zijn goed voor bijna 42% van het totaal aantal meldingen openbaar domein. Het gaat hierom de 3 deelgemeenten en 2 wijken uit Sint-Niklaas. Op niveau van de straat zijn er het meeste meldingen over de Grote Markt.

### 5 meest voorkomende locaties meldingen (wijk)

1. Stationswijk	574
2. Belsele	447
3. Stadsrand Noord	346
4. Sinaai	339
5. Nieuwkerken	317
<b>Totaal</b>	<b>2.023</b>

### 5 meest voorkomende locaties meldingen (straat)

1. Grote Markt	84
2. Plezantstraat	75
3. Minderbroedersstraat	50
4. Tereken	47
5. Jagersdreef	45
<b>Totaal</b>	<b>301</b>

## Conclusies

Meldingen kunnen een schat aan beleidsinformatie verschaffen. Op voorwaarde dat de informatie ontsloten kan worden. En hier wringt voorlopig nog steeds het schoentje. De beschikbare informatie is niet voldoende om correcte conclusies te trekken of belangrijke trends vast te stellen. Er wordt gezocht naar een oplossing voor dit probleem, maar het duurt uiteraard een hele tijd voor deze maatregelen vertaald kunnen worden in rapportering. Wel is in 2016 op organisatieniveau gestart met een viermaandelijke rapportering van een aantal indicatoren. Ook voor de meldingen zijn dergelijke indicatoren bepaald, wat moet toelaten om bepaalde ontwikkelingen sneller te detecteren.

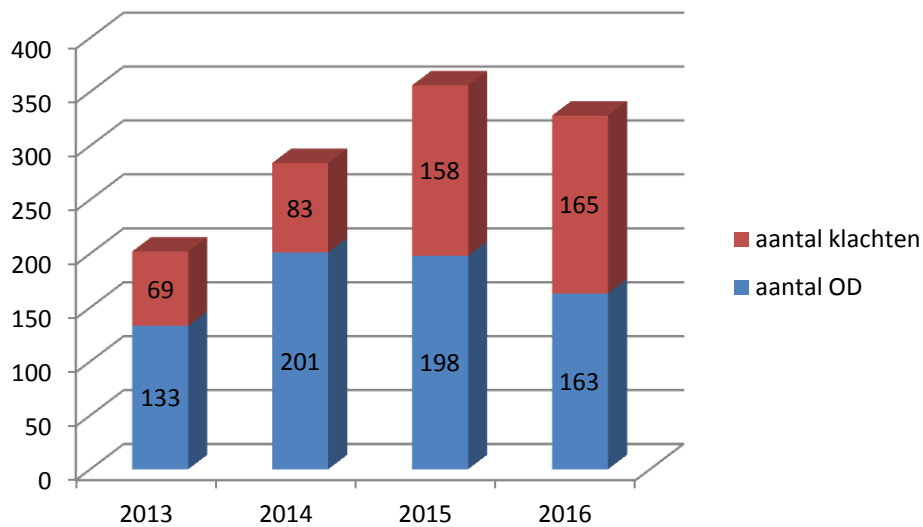
Dat meldingen rond wegenis enerzijds en sluikstort/ afval anderzijds een groot aandeel van de meldingen uitmaken, is duidelijk. Het zou interessant zijn deze meldingen verder te analyseren. Gaat het om unieke of herhaalde meldingen? Gaat het terugkerende meldingen, waarbij de oplossing niet afdoende was of waarbij het probleem zich telkens opnieuw stelt? Gaat het om meldingen rond structurele problemen (bv. "vaste" sluikstortplaten)? Achter de meldingen kan belangrijke informatie verscholen zitten, die momenteel niet gebruikt kan worden. Verdere analyse kan leiden tot concrete beleidsconclusies of –aanbevelingen. Wanneer het systeem echter niet toelaat hierover op eenvoudige wijze te rapporteren, moet dergelijke analyse "manueel" gebeuren, wat zeer arbeidsintensief is. De volledige, algemene periodieke rapportering op dergelijke manier doen, is niet haalbaar, niet efficiënt en ook niet zinvol. Maar voor een gerichte rapportering rond een bepaald onderwerp of een "steekproef", kan dit wel zinvol zijn, als hiervoor de nodige personeelsinzet voorzien wordt.

## III.2 – Cijfers ombudsdienst

### Contacten

In 2016 is de ombudsdienst 328 keer gecontacteerd door de burger, waarvan 163 contacten zijn geregistreerd als onmiddellijke dienstverlening en 165 contacten als klacht. De contacten onmiddellijke dienstverlening worden verder onderverdeeld in interne (84 contacten) en externe (79 contacten) dienstverlening. Bij de klachten wordt sinds 2015 terug het onderscheid gemaakt tussen eerstelijnsklachten (90) en tweedelijnsklachten (75).

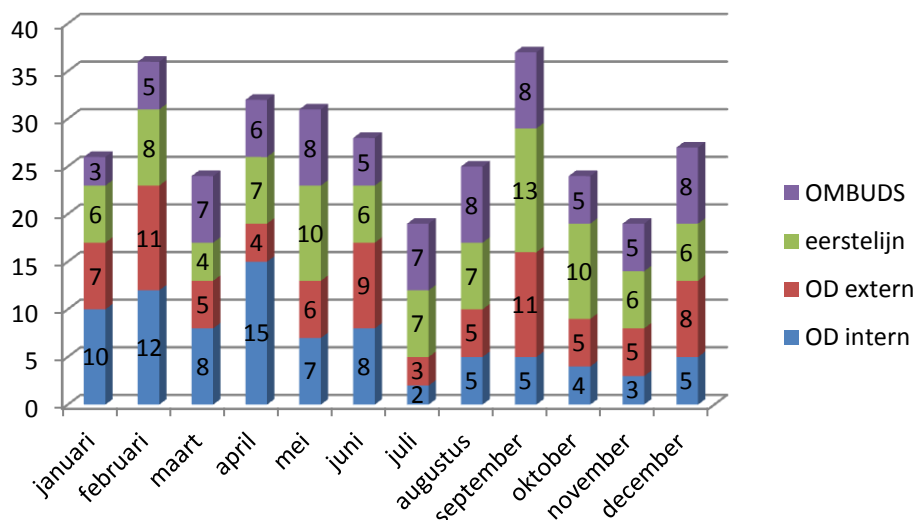
De evolutie van het aantal contacten sinds 2013 en de onderverdeling onmiddellijke dienstverlening – klachten wordt weergegeven in onderstaande grafiek.



Figuur 4. Vergelijking contacten 2013 - 2016

Het aantal contacten is gedaald van 356 in 2015 naar 328 in 2016. Deze daling situeert zich bij de contacten onmiddellijke dienstverlening, het aantal klachten is licht gestegen. Gemiddeld zijn er zo'n 27 contacten per maand. Februari en september zijn de uitschieters met respectievelijk 36 en 37 contacten. In de maanden juli en november zijn het minste contacten geregistreerd, telkens 19.

De contacten per maand, ingedeeld naar hun aard (onmiddellijke dienstverlening intern, extern, eerstelijnsklacht, tweedelijnsklacht) worden weergegeven in onderstaande grafiek.



Figuur 5 - indeling van de contacten per maand

## 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.

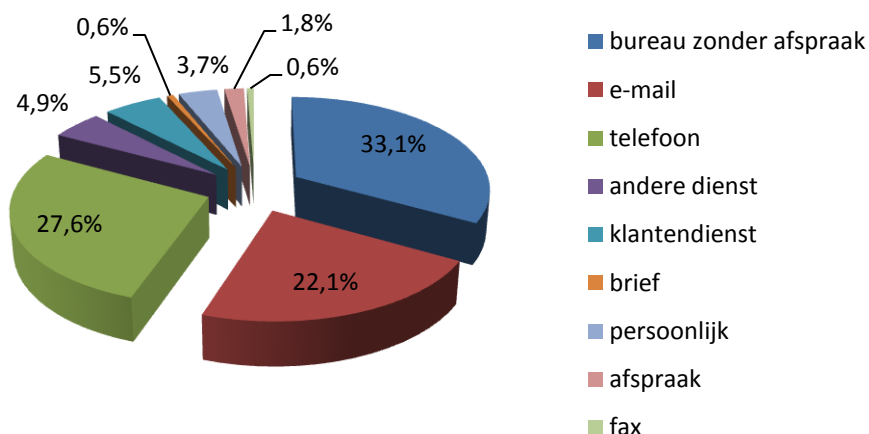
### Wijze van contactname

In ongeveer een derde van deze contacten (33,1%) komen de mensen langs bij de ombudsdienst zonder afspraak. In bijna 28% van de gevallen wordt de ombudsdienst telefonisch gecontacteerd, e-mail is goed voor 22%. De klantendienst verwijst mensen door naar de ombudsdienst (5,5%), maar ook andere diensten doen dit (4,9%)

### Wijze van contactname

#### onmiddellijke dienstverlening

Bureau zonder afspraak:	54
Mail:	36
Telefoon:	45
Andere dienst:	8
Klantendienst:	9
Brief:	1
Persoonlijk:	6
Afspraak:	3
Fax:	1
<b>Totaal</b>	<b>163</b>



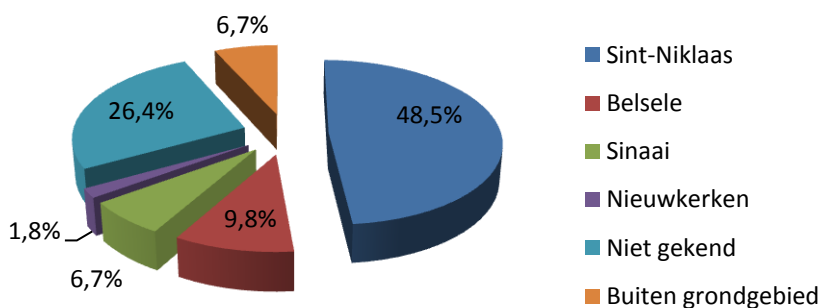
Figuur 6 - Wijze contactname onmiddellijke dienstverlening (%)

### Geografische spreiding

In bijna de helft van de gevallen wordt de ombudsdienst gecontacteerd door inwoners van Sint-Niklaas. In ruim 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 6% van de contacten gaat om niet-inwoners van het grondgebied Sint-Niklaas.

#### Geografische spreiding

Sint-Niklaas	79
Belsele	16
Sinaai	11
Nieuwkerken	3
Niet gekend	43
Buiten grondgebied	11
<b>Totaal</b>	<b>163</b>



Figuur 7 - Geografische spreiding onmiddellijke dienstverlening (%)

### Interne onmiddellijke dienstverlening

Van de 163 contacten onmiddellijke dienstverlening zijn er 84 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 zelf of via de klantendienst over aan de bevoegde dienst, waarna deze dezelfde procedure volgt als de meldingen en vragen die rechtsreeks 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 techniek (20 keer) of de cluster omgeving (16 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 79 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 terechtkomen 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. Vaak zijn deze mensen al bij verschillende instanties langsgeweest en telkens weer weggestuurd, wat leidt tot de nodige frustraties en onbegrip. Het gebeurt echter ook dat mensen met complexe vragen of problemen komen, waar niet één enkele dienst of organisatie voor bevoegd is. Het is dan ook soms zoeken naar een instantie of dienst die de vraag of het probleem kan opnemen en/ of coördineren, wat niet altijd vanzelfsprekend is. 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

*Melding van verschillende verkeersovertredingen na de invoering van een nieuwe verkeerssituatie.*  
De meldingen werden overgemaakt aan de politie voor handhaving.

*Ik ondervind geurhinder van de frituur waarboven ik woon. Wat kan ik hieraan doen?*  
Doorverwijzing naar de dienst milieu die deze melding verder opvolgt.

*Wij ondervinden hinder door wildgroei op een onbebouwd perceel naast ons. Wie kunnen wij hiervoor contacteren? We weten niet wie de eigenaar van dit perceel is.*

De melding werd doorgegeven aan de wijkpolitie en de dienst bijzondere wetten van de politie (milieupolitie).

#### Externe onmiddellijke dienstverlening

*Het papier en karton is niet opgehaald zoals voorzien. Kan dit nog opgehaald worden?*

Doorverwijzing naar MIWA die instaan voor de ophaling aan huis.

*Ik heb een afrekening gekregen voor gas en elektriciteit. Ik heb vragen over de opleg die ik moet betalen.*

Informatieverstrekking en doorverwijzing naar VREG en Ombudsdienst Energie in geval van klacht.

*Ik heb pas 1,5 maand geleden een tweedehands voertuig gekocht en nu zijn de remblokken volledig versleten. Wat kan ik doen?*

Doorverwijzing naar consumentenombudsdienst.

*Ik heb een afrekening gekregen van Electrabel van 9.000 euro, maar volgens hen is alles correct. Wat kan ik hieraan doen?*

Doorverwijzing naar de Ombudsdienst Energie.

*Ik heb een klacht over de Dendermondse volkswoningen (sociale huisvesting).*

Doorverwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst.

#### **Conclusie**

Het aantal contacten onmiddellijke dienstverlening is gedaald van 198 in 2015 naar 163 in 2016. Dergelijke contacten kunnen zeer vluchtig zijn, maar kunnen ook veel tijd in beslag nemen. Bij de interne dienstverlening wordt duidelijk dat de burger nog regelmatig de ombudsdienst en klantendienst verwacht en veronderstelt dat de ombudsdienst instaat voor de meldingen. Bij de externe onmiddellijke dienstverlening blijkt dat mensen verkeerdelijk veronderstellen dat de ombudsdienst van de stad Sint-Niklaas bevoegd is voor hun klacht (zoals in het laatst aangehaalde voorbeeld). Soms is men zich er wel van bewust dat men feitelijk niet bij de juiste dienst aanklopt, maar doet men het toch, omdat nog weinig instanties fysiek bereikbaar zijn. De meeste klantendiensten en/of klachtendiensten zijn enkel telefonisch of elektronisch bereikbaar, wat niet voor iedereen evident is. Voor de bespreking van een complexer probleem is dit ook minder vanzelfsprekend.

Telkens probeert de ombudsdienst om de mensen toch door te verwijzen naar de correcte instantie.

## **Eerstelijnsklachten**

In 2016 werden 90 eerstelijnsklachten geregistreerd door de ombudsdienst. Dit is een stijging tegenover 2015, toen 71 eerstelijnsklachten geregistreerd werden. Dit moet samen gezien worden met de cijfers over de tweedelijnsklachten, die verder in het verslag aan bod komen.

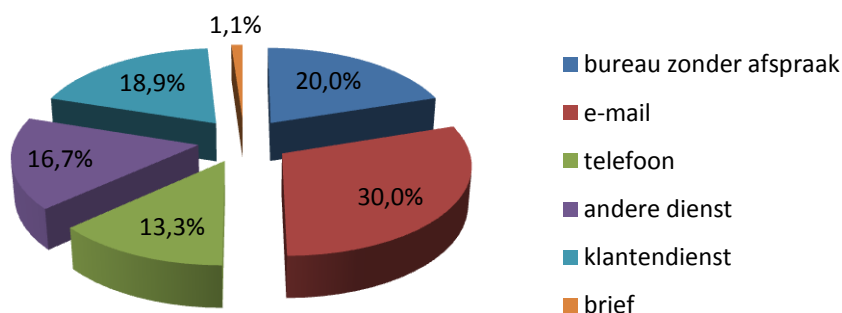
Daar is immers een daling vast te stellen. Wanneer de klachten in hun totaliteit bekeken worden is er sprake van een stijging.

De eerstelijnsklachten worden op het niveau van de ombudsdienst sinds 2015 terug apart geregistreerd. Voordien werden deze geregistreerd als onmiddellijke dienstverlening of als ombudsdossier, afhankelijk van de situatie. Het formele onderscheid tussen klachten in eerste lijn en in tweede lijn was in het reglement van 2012 weggefallen, wat inhield dat de formele procedure voor de behandeling van klachten op eerste lijn is verdwenen. Deze was in 2007 ingevoerd. Het doel moet zijn om de registratie van eerstelijnsklachten organisatiebreed terug volwaardig uit te bouwen. Een duidelijke procedure rond de behandeling van eerstelijnsklachten –wat zeker niet hetzelfde is als een zware en formele procedure– kan immers zowel voor de diensten als voor de burgers een meerwaarde betekenen. Bovendien kan dit ook aan het beleid een meerwaarde bieden en kadert dit in een klantgericht bestuur. Wanneer zowel meldingen als eerstelijnsklachten als tweedelijnsklachten gerapporteerd en opgevolgd worden, geeft dit een vollediger beeld mét de nodige nuances dan wanneer enkel meldingen en tweedelijnsklachten geanalyseerd worden.

De eerstelijnsklachten waarvan verder sprake is, zijn klachten die rechtstreeks bij de ombudsdienst werden ingediend of klachten die bij de diensten zelf werden ingediend en waar de ombudsdienst door de diensten op de hoogte werd gebracht. Het gaat dus om klachten waar de ombudsdienst kennis van heeft.

### **Wijze van contactname**

Voor de eerstelijnsklachten is e-mail het meest populaire kanaal (30%), gevolgd door contactname op het bureau zonder afspraak (20%). Bijna 19% van de eerstelijnsklachten komen via de klantendienst bij de ombudsdienst terecht, bijna 17% via een andere dienst. In ruim 13% van de gevallen worden eerstelijnsklachten telefonisch ingediend en uitzonderlijk (1%) per brief.

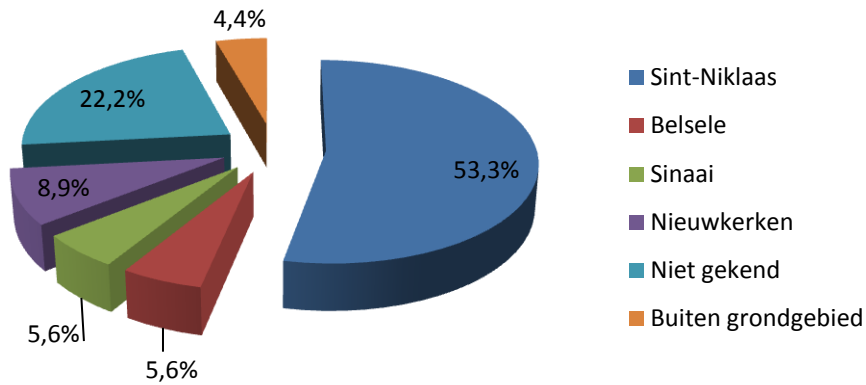


**Figuur 8 - wijze van contactname eerstelijnsklachten (%)**

### **Geografische spreiding**

De meeste eerstelijnsklachten worden ingediend door inwoners van Sint-Niklaas (53,3%). In 22% van de gevallen is de woonplaats niet gekend, ruim 4% van de klachten wordt ingediend door mensen die buiten het grondgebied van Sint-Niklaas wonen. Van de deelgemeenten is

Nieuwkerken koploper met bijna 9%. Sinaai en Belsele vertegenwoordigen beiden bijna 6% van de eerstelijnsklachten.



Figuur 9 - geografische spreiding eerstelijnsklachten (%)

### Voorbeelden

*Ik heb een hele tijd geleden melding gemaakt van een probleem in onze straat, maar ik heb geen antwoord gekregen.*

Doorgegeven aan de dienst openbare werken. Het probleem werd opgelost.

*Er hangt verkeerde informatie uit aan het loket, waardoor wij aan het verkeerde loket hebben aangeschoven. Toen bleek dat wij aan een ander loket moesten zijn, moesten we opnieuw aanschuiven.*

De signalisatie moest nog aangepast worden na een verschuiving van taken binnen de dienst leven. Deze aanpassing stond ingepland, maar de signalisatie was gedurende enkele dagen niet correct. Inmiddels is ook een nieuw klantbegeleidingssysteem in gebruik genomen dat mensen naar het juiste loket leidt.

### Conclusie

Voor het tweede jaar op rij worden de eerstelijnsklachten apart geregistreerd bij de ombudsdienst en er is duidelijk sprake van een stijging in 2016 ten opzicht van 2015. Het is duidelijk dat een aparte registratie van een type contact dat zich tussen een onmiddellijke dienstverlening en een ombudsdossier situeert, wel degelijk zijn nut heeft. De ombudsvrouw is voorstander van een volwaardige procedure eerstelijnsklachtenbehandeling, zonder dat deze te formeel of omslachtig wordt. Als deze organisatiebreed wordt uitgewerkt en consequent wordt toegepast, 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.<sup>3</sup>

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

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 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

---

<sup>3</sup> Zie deel I. Het volledige reglement is terug te vinden in de bijlagen.

→ Overeenstemming met de regelgeving:

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

→ Specifieke regelgeving:

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

#### Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

De term 'algemene beginselen van behoorlijk bestuur' betreft een verzameling principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

- *Rechtszekerheidsbeginsel*: de overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn. De burger moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.
- *Vertrouwensbeginsel*: de overheid moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen. De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet handelen.
- *Redelijkheidbeginsel*: de overheid moet blijf geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke

beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

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

#### Dienstverleningsnormen

- *Correcte bejegening*: de ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.
- *Soepelheid*: de ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.
- *Actieve dienstverlening*: de burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om burgers voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient

proactief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.

- *Coördinatie*: overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.
- *Adequate communicatie*: de burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden.
- *Degelijke dossieropvolging*: de burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft.
- *Consequent gedrag*: de overheid of de ambtenaar dienen consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen. Er dient eenheid van beleid te zijn.
- *Duurzaamheid*: bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitziendheid aan de dag te leggen.

### Billijkheid

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

### *Beoordeling klacht*

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

### (Deels) Gegronnd

Een klacht is **gegronnd** 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) Gegronnd – 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***

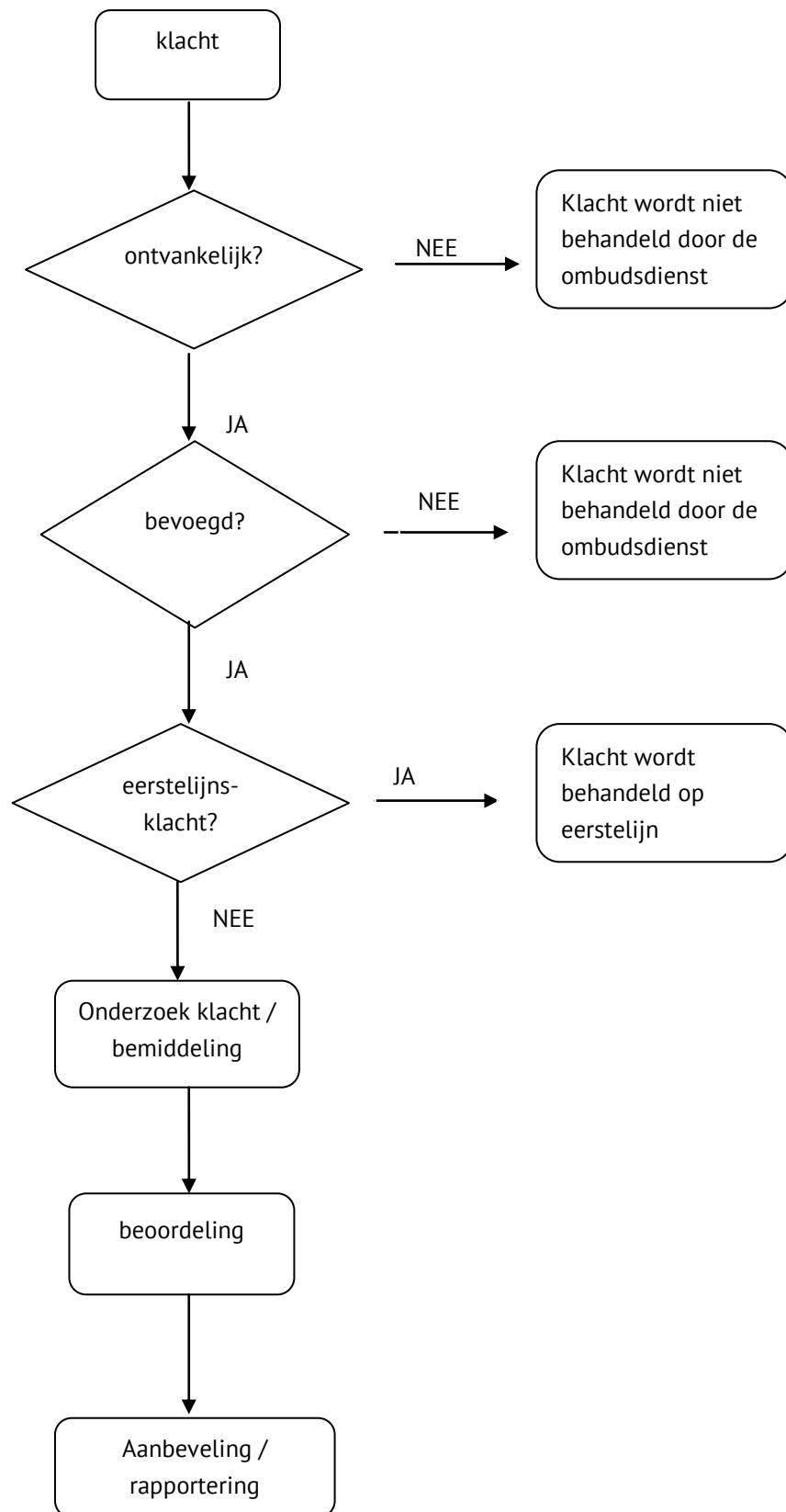
De ombudsvrouw kan aanbevelingen formuleren om de werking bij te sturen en in de toekomst gelijkaardige klachten te voorkomen. Dit zal veelal gebeuren naar aanleiding van gegronde klachten of bij de kwalificatie 'signaal', maar ook terechte opmerkingen kunnen leiden tot een aanbeveling indien de ombudsvrouw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

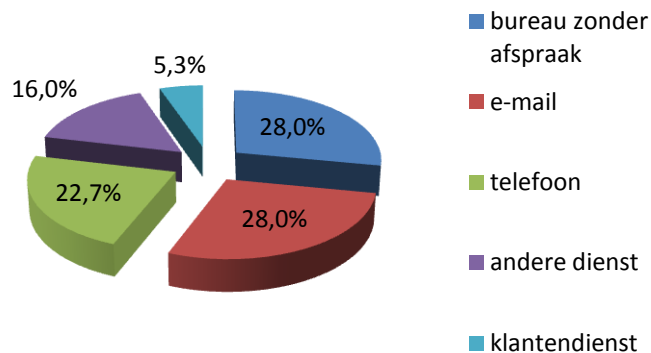


## De klachten

### Wijze van contactname

De eerste aanmelding van een tweedelijnsklacht gebeurt vooral via e-mail of op het bureau van de ombudsvrouw zonder afspraak, telkens in 28% van de gevallen. In bijna 23% van de klachten gebeurt de eerste aanmelding telefonisch. In 21% van de gevallen komt de klacht via een andere dienst bij de ombudsdienst terecht (16% via andere dienst algemeen, ruim 5% via de klantendienst).

Via andere dienst	12
Via klantendienst	4
Bureau zonder afspraak	21
E-mail	21
Telefoon	17
<b>Totaal</b>	<b>75</b>



Figuur 10 - Wijze van contactname

Figuur 11 - wijze van contactname (%)

### Wie klaagt?

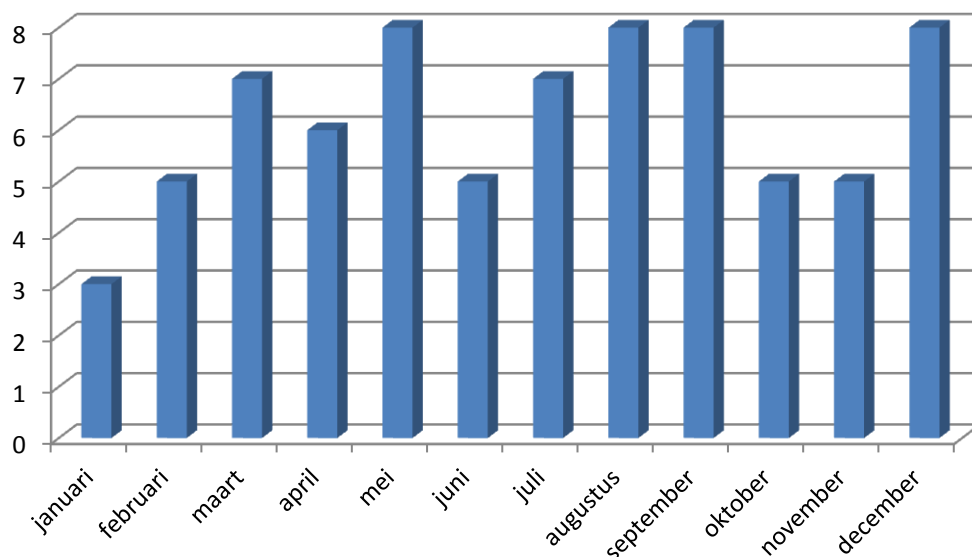
Naast de contactgegevens, is de enige persoonlijke informatie die systematisch wordt bijgehouden over verzoekers het geslacht. Andere informatie (opleidingsniveau, leeftijd...) wordt niet bevroegd.

Het merendeels van verzoekers zijn mannen (41). In 31 dossiers was verzoeker een vrouw, in 3 dossiers werd de klacht ingediend als koppel/gezin.

In 65% van de dossiers heeft verzoeker zijn woonplaats in Sint-Niklaas. In ruim 22% van de dossiers woont verzoeker in één van de deelgemeenten (Belsele: 6,5%, Sinaai: 5%, Nieuwkerken: 10,5%). In 4% 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 8% van de klachten. Het gaat dan om inwoners van De Klinge, Kapellen, Schelle, Rupelmonde, Temse en Antwerpen.

### Dossiers 2016

In 2016 zijn in totaal 75 ombudsdossiers opgestart. Hiervan zijn 13 dossiers nog niet afgesloten. Onderstaande grafiek toont een overzicht van het aantal nieuwe klachten per maand. Het gemiddelde aantal nieuwe klachten per maand is 6,25.



Figuur 12 - aantal nieuwe tweedelijsklachten per maand

### Beoordeling

In onderstaande tabel wordt weergegeven welke beoordeling de 62 afgesloten dossier kregen. Bijna de helft van de dossiers (45% of 28 dossiers) kreeg de beoordeling ‘ander oordeel’. Deze beoordeling kan verder ingedeeld worden in ‘bemiddeling’ (8 dossiers), ‘geen oordeel’ (5 dossiers), ‘informatieverstrekking’ (7 dossiers), ‘stopzetting’ (3 dossiers) en ‘afhandeling op eerstelijns’ (5 dossiers)

In 21% van de klachten (13 dossiers) werd tijdens het onderzoek een fout of onzorgvuldigheid vastgesteld en kreeg het dossier de beoordeling (deels) gegrond maar hersteld of terechte opmerking. Eveneens in 21% van de dossiers (13 dossiers) bleek de klacht ongegrond. In 6 dossiers heeft de ombudsdienst zich onbevoegd verklaard en 2 dossiers zijn afgesloten als ‘signaal’. De dossiers waarin de ombudsdienst onbevoegd was, hadden betrekking op MIWA (3 dossiers), federale bevoegdheden (1 dossier), politie in de hoedanigheid van gerechtelijke politie (1 dossier) en personeelszaken (1 dossier).

ander oordeel	28
(deels) gegrond (maar hersteld)	12
signaal	2
onbevoegd	6
ongegrond	13
terechte opmerking	1
<b>totaal</b>	<b>62</b>

Figuur 13 - beoordeling afgesloten ombudsdossiers

### Betrokken clusters

In 6 van de 62 afgesloten dossiers heeft de ombudsvrouw zich onbevoegd verklaard. De overige 56 dossiers hadden betrekking op de clusters weergegeven in onderstaande tabel. Sommige dossiers hadden betrekking op meerdere clusters. Voor 1 dossier is de “betrokken cluster” niet

van toepassing, omdat de klacht clusteroverschrijdend was. Het betreft hier één van de signaaldossiers.

	Aantal 'clustergebonden' klachten	Aantal 'gemengde' klachten	Totaal aantal klachten per cluster
Cultuur en vrije tijd	3	1	4
Dienstverlening	13	2	15
Omgeving	9	6	15
Ondersteuning	3	2	5
Techniek	8	5	13
Welzijn	9	1	10
(Politie)	1	3	4
NVT	0	1	
<b>Binnen 1 cluster</b>	<b>46</b>		
<b>Clusteroverschrijdend</b>		<b>10</b>	

Figuur 14 - betrokken clusters 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

In vergelijking met 2015 is er een daling in het aantal ombudsdossiers van zo'n 14%, 'ten voordele' van de eerstelijnsklachten. Van de afgesloten dossiers krijgt bijna de helft de beoordeling 'ander oordeel', waarvan ongeveer de helft is afgesloten via bemiddeling of informatieverstrekking.

In ongeveer een vijfde van de dossiers is er sprake van een fout of tekortkoming, die telkens werd rechtgezet. In evenveel dossiers bleek de klacht ongegrond en was er geen sprake van een fout. Belangrijk is de vaststelling dat de gegronde klachten steeds hersteld werden. Vaak werd ook het individuele herstel overstegen en was de klacht aanleiding tot het herbekijken of evalueren van bepaalde procedures en werkwijzen, wat toch een van de doelstellingen van klachtenbehandeling is.





*Photography Paul D'Eer 2016 ©*

## DEEL IV – BIJLAGEN





## Bijlage 1: dossiers (deels) gegrond, terechte opmerking, signaal, ongegrond met aanbeveling

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 bij de gegronde klachten en terechte opmerkingen ook steeds aangegeven welke ombudscriteria geschonden werden.

### 2016/02/31 - aangeplante bomen moeten terug verwijderd worden

Dienst: projecten openbaar domein - milieu  
Beoordeling: terechte opmerking

#### Klacht

De grachten liggend achter mijn eigendom zullen geruimd worden in opdracht van de stad. Ik heb een drietal jaar geleden wilgen aangeplant naast deze gracht. Ik heb hiervoor een subsidie van de stad ontvangen, men was hier dus van op de hoogte. Maar nu blijkt dat deze bomen terug verwijderd moeten worden om de grachten te kunnen ruimen. Ik vind dit niet correct.

#### Onderzoek

Verzoeker heeft in 2013 een subsidie aangevraagd voor de aanplant van de bomen. De bomen werden aangeplant binnen een strook van 5m van de waterloop die achter het perceel van verzoeker ligt. De ruiming van de waterloop moet via de kant van verzoeker gebeuren omdat aan de andere kant van de waterloop te weinig ruimte beschikbaar is. De waterloop ligt immers vlak naast de talud aan de autosnelweg/ gewestweg. Er moet voor deze ruiming met een kraan gewerkt worden, dus is er voldoende ruimte nodig om het onderhoud te kunnen uitvoeren. Dit is de reden waarom de bomen terug verwijderd moeten worden. Verzoeker kan hier niet inkomen, waarom heeft hij dan enkele jaren terug een premie ontvangen voor deze aanplant? Het probleem zit hier in het feit dat bij de toekenning van de

premies toen geen systematisch plaatsbezoek gebeurde. Als dit wel het geval was geweest, had men op dat moment duidelijk kunnen aangeven waarmee rekening moest gehouden worden bij de aanplant.

De eigendom van verzoeker ligt vlakbij een kruising van een gewestweg en een autosnelweg. Aan de kant van de gewestweg stonden veel bomen/ begroeiing die een buffer vormden tussen de gewestweg en de vlakbij gelegen woningen. Er is echter achterstallig houthakbeheer uitgevoerd in opdracht van het Agentschap Wegen en Verkeer, waardoor al het groen volledig gekapt werd. Dit was voor de buurtbewoners even schrikken, omdat de buffer naar de gewestweg volledig verdwenen was. Mede daarom was verzoeker boos op het moment dat hij zijn klacht heeft overgemaakt. Zowel hij als de burens werden immers op enkele weken tijd tweemaal voor voldongen feiten gesteld.

#### Conclusie

De klacht wordt beoordeeld als een **terechte opmerking**. Het is immers niet logisch dat je een subsidie verkrijgt voor de aanplant van bomen, maar dat nadien blijkt dat deze niet op die bepaalde plaats aangeplant mochten worden en dat deze terug verwijderd moeten worden. Inmiddels verloopt de toekenning van dergelijke premies anders. Er gaat nu altijd een medewerker ter plaatse om de situatie te

beoordelen. Deze situatie kan zich nu dus niet meer voordoen.

Over het feit zelf dat de bomen terug verwijderd moesten worden, zijn een aantal bijkomende gesprekken gevoerd tussen verzoeker en de betrokken diensten. De bomen zullen effectief weggehaald worden. Dit is dus opgelost op de eerste lijn.

### **Opvolging**

Het systeem werd aangepast, er gaat nu altijd een medewerker ter plaatse om de situatie te beoordelen.

### **Beoordelingscriteria**

*Zorgvuldigheidsbeginsel*

2015/11/01 - 2015/12/13 - 2015/12/16 -  
2016/03/06 - 2016/03/18 - 2016/04/13  
factuur boete bibliotheek  
Dienst: bibliotheek  
Beoordeling: deels gegrond – gegrond,  
maar hersteld

### **Klacht**

Het gaat in totaal om 6 dossiers (3 uit de periode november-december 2015), waarin telkens dezelfde klacht wordt geformuleerd, zij het soms met een paar verschillende nuances. Verzoekers hebben telkens een klacht ingediend omdat zij “uit het niets” een factuur hebben ontvangen, die blijkt te gaan over onbetaalde boetes van de bib, al dan niet in combinatie met materialen die nog niet zijn binnengebracht. De klachten gaan vooral over het feit dat de factuur pas jaren later verstuurd wordt. Verzoekers stellen zich hierbij vragen. Hoe komt het dat dit nu pas verstuurd wordt? En als men zo nonchalant omgaat met openstaande bedragen, hoe kunnen we dan zeker zijn dat de gegevens correct zijn? Hoe zouden wij nu nog kunnen aantonen dat wij de boete betaald hebben? Wie houdt een betalingsbewijs van een paar euro gedurende jaren bij? Enz. In 1 geval is de openstaande factuur zelfs via de

deurwaarder gegaan, met een enorme stijging van de kosten tot gevolg.

In 1 dossier zijn de boeken uitgeleend en teruggebracht in een filiaal van een van de deelgemeenten. De boete is naar eigen zeggen ook daar betaald. In een ander dossier zijn de materialen uitgeleend in het filiaal Truweel, maar teruggebracht in de hoofdbib (na sluiting van het filiaal Truweel). In de andere 4 dossiers is alles verlopen via de hoofdbibliotheek.

### **Onderzoek**

Op een gegeven moment is vastgesteld dat er nog een zeer groot bedrag (ruim 73.000 euro) aan openstaande boetes in te vorderen was bij de bib. Nadat is nagegaan wat de wettelijke termijn was, is toen beslist om deze alsnog in te vorderen. Men is gestart met het aanschrijven en factureren van alle leden van de bib die nog materialen in hun bezit hadden. Nadien is begonnen met het opmaken van facturen voor boetes die nog niet betaald waren.

Deze beslissing heeft wel een aantal problemen met zich meegebracht of toch minstens een aantal vragen doen rijzen.

1. De zeer late invordering is wettelijk gezien misschien wel in orde, maar is deze redelijk te noemen?
2. Dat de invordering pas jaren na datum gebeurt, roept bij de burger vragen op over de betrouwbaarheid van gebruikte systemen, waardoor ze twijfelen aan de correctheid van de invordering.
3. Er zijn verschillende processen voorafgegaan aan de facturatie, die bepalen of burgers al dan niet facturen en/ of herinneringen hebben ontvangen op een vroeger tijdstip. Het innen van een niet-betaalde boete verloopt bijvoorbeeld volgens een ander proces dan het opvragen van niet-binnengebrachte materialen. Het is niet altijd duidelijk voor de burgers welke deze verschillende processen zijn, nochtans zijn er soms verregaande

gevolgen aan verbonden (cfr. deurwaarderskosten). Deze zijn ook nergens in kaart gebracht of uitgeschreven. Het is dus moeilijk voor de burger om dit te kennen, laat staan na te kijken in geval van discussie. Er wordt wel altijd uitleg verschaft door de medewerkers van de bib wanneer dit gevraagd wordt, maar dit volstaat niet altijd voor de burger. Bovendien gaat het in een aantal klachten over minderjarigen die boeken hebben uitgeleend. Hoe verloopt in dat geval de communicatie?

4. Op een factuur van de stad staan de contactgegevens van de ontvangerij vermeld, omdat de facturen door hen aangemaakt worden. Inhoudelijk kunnen zij echter geen informatie geven over de facturen. Bij vragen of betwistingen moet de ontvangerij dus doorverwijzen naar de bib. Over de stand van zaken van de facturen zelf (wat is betaald, wat staat nog open, waar in de inningsprocedure zit de factuur, ...) moet men echter wel bij de ontvangerij zijn. Dit zorgt voor verwarring bij burgers, ze weten soms niet meer waar ze moeten zijn en dit bemoeilijkt de communicatie soms. Dit is trouwens niet enkel een probleem bij deze dossiers. Ook voor de facturatie van andere diensten stelt zich dit probleem. Het zou veel duidelijker en eenvoudiger zijn voor de burger als er maar 1 aanspreekpunt is.
5. Er is geen voorafgaande of begeleidende communicatie gebeurd rond deze invorderingen, wat echt een gemiste kans is. Een begeleidende brief met wat toelichting bij de factuur kon een heel verschil gemaakt hebben in de manier waarop de mensen deze invordering ervaren. Nu hebben de mensen een factuur ontvangen, waar de administratie- en portkosten soms een veelvoud van de oorspronkelijke boete bedragen, zonder enige omkadering. Voor sommigen was het eerst zelfs niet duidelijk waarover de factuur precies

ging. Dit leidt tot onbegrip en zelfs wantrouwen. Waarom komt men nu pas met deze boetes op de proppen? Waarop zijn deze gebaseerd? Zijn de systemen wel betrouwbaar als men dit blijkbaar jaren niet heeft opgevolgd?

Een belangrijk positief punt, is het feit dat alle betalingen in de hoofdbib zeer nauwkeurig te traceren zijn, sinds gewerkt wordt met de betaalautomaat. Het staat dus wel vast de bedragen die gefactureerd zijn effectief onbetaald waren. Enkel voor de klacht waar het materiaal werd uitgeleend en teruggebracht in het filiaal van Sinaai, kan dit dus niet 100% aangetoond worden. Betalingen verlopen daar immers cash. Verzoekers in dit dossier zijn absoluut zeker dat de boete betaald werd bij een bezoek aan de bib zelf.

Eveneens belangrijk is het feit dat het hier om een eenmalige inhaalbeweging ging. Nu wordt anders gewerkt in de bib en worden de onbetaalde boetes sneller opgevolgd.

### Conclusie

Met uitzondering van de klacht die betrekking heeft op een filiaal van de bib, worden de klachten beoordeeld als **deels gegrond**. De betalingen waren of zijn effectief nog verschuldigd en wettelijk gezien mochten deze nog ingevorderd worden. Toch zijn de klachten deels gegrond omdat de vraag is hoe redelijk het is om na dergelijke termijnen nog in te vorderen én omdat er geen (proactieve) communicatie is gevoerd rond deze uitzonderlijke invorderingen. De klacht met betrekking op het filiaal wordt beoordeeld als **gegrond**, omdat hier twijfel bestaat over het al dan niet betaald zijn van de boete. Verzoekers zijn helemaal zeker van de betaling, volgens de bib is er niet betaald. Het gaat om een boete uit 2011, de factuur bedraagt 18,70 euro. De ombudsdienst stelt voor om deze factuur oninvorderbaar te stellen.

## Aanbeveling

1. Nu wordt zoals gezegd een andere werkwijze gehanteerd voor het opvolgen van boetes die nog niet betaald werden. Is er zicht op de verschillende processen die nu gehanteerd worden? Bv. voor niet-binnengebrachte materialen, voor niet-betaalde boetes, ...
2. Er zijn telkens verschillende diensten betrokken bij het opmaken en innen van facturen. Het is aangewezen om hiervoor duidelijke processen uit te werken, zodat de burger duidelijk weet bij welke dienst hij terecht kan voor vragen of opmerkingen.
3. Het belang van (proactieve) communicatie komt duidelijk naar voor uit deze klachten. Een factuur ontvangen voor een boete van 8 euro die dateert van 5 jaar geleden, roept onvermijdelijk wrevel en weerstand op. Bovendien kan dit het vertrouwen van de burger in de stad beschadigen, wat nadien niet altijd eenvoudig terug recht te trekken is. Een proactieve communicatie kost tijd en vraagt een inspanning, maar het kan ook veel tijd en kosten besparen nadien.

## Opvolging

Bij de bib wordt nu een andere werkwijze gehanteerd. De openstaande bedragen worden viermaandelijks opgelijst. Leners krijgen hiervan een factuur met een overzicht van de kosten die gemaakt zijn en met duidelijke contactinfo. Er wordt nu ook steeds een begeleidende brief meegestuurd met een duidelijk overzicht van de boetes en/ of van de materialen die nog thuis zijn. Ook zal het managementteam regelmatig de openstaande bedragen opvolgen.

## Beoordelingscriteria

*Redelijkheidsbeginsel*

*Actieve dienstverlening*

2016/04/07 - beschadiging privé-oprit door werken aannemer  
Dienst: Projecten openbaar domein

Beoordeling: **gegrond, maar hersteld**

## Klacht

Er zijn werken uitgevoerd aan de opritten op openbaar domein in onze straat. Tijdens deze werken werd mijn eigen oprit erg beschadigd. Voor aanvang van de werken was mijn oprit volledig in orde. Deze schade werd tijdens de werken vastgesteld. Ik heb dan de medewerkers van de aannemer aangesproken en zij hebben mij verzekerd dat alles in orde zou komen. De fundering van mijn oprit is volledig afgescheurd. Dit ging de aannemer vernieuwen. De tegels ging ik zelf doen.

Ik heb dit effectief zo gedaan, ik heb dus een deel van de herstellingswerken zelf uitgevoerd. De materialen die ik hiervoor nodig had (tegels, lijm, ...) wil ik uiteraard vergoed krijgen van de aannemer, maar dit heb ik niet uitdrukkelijk gezegd toen wij onze afspraken maakten. Mijn eigen werkuren reken ik niet aan. Het gaat om een bedrag van bijna 82 euro. De aannemer ging er nog eens over nadenken, maar sindsdien heb ik hem niet meer gehoord. Ik heb dit gemeld aan de stad, maar zij zeggen dat ik zelf de aannemer moet contacteren. Ik vind dit erg onaangenaam. De aannemer veroorzaakt schade en nu wil hij mijn kosten niet vergoeden. Ik neem al een deel op mij door een aantal werken zelf uit te voeren, ik had de aannemer ook gewoon alles kunnen laten herstellen, dan zou het hem veel meer gekost hebben. Maar dit wil ik niet, ik hoef hier geen geld uit te halen. Ik wil gewoon dat alles terug in orde is, maar ik ga dit niet op eigen kosten doen natuurlijk.

## Onderzoek

Er is een melding geregistreerd van verzoeker, waarin hij het probleem schetst. Hierop is inderdaad als antwoord gestuurd dat hij zelf contact moet opnemen met de aannemer omdat dit zijn verantwoordelijkheid is. De dienst heeft zelf ook de melding doorgegeven aan de aannemer, maar verder komen zij niet

tussen. Verzoeker kan verder niet veel meer ondernemen, want de aannemer reageert niet meer.

Op vraag van de ombudsdienst contacteert de dienst de aannemer. De aannemer geeft aan dat verzoeker niet over de kosten van de materialen heeft gesproken, dus volgens de aannemer komt verzoeker terug op de gemaakte afspraken. Bovendien zegt de aannemer dat de oprit niet in goede staat was en dat hij foto's heeft om dit aan te tonen. Volgens verzoeker heeft de aannemer dit ook tegen hem gezegd, waarop verzoeker gevraagd heeft die foto's te tonen. Dit is echter nooit gebeurd. Uiteindelijk heeft de aannemer de foto's doorgestuurd, maar daar is niet te zien dat de oprit in slechte staat zou zijn. Er moet dus van uitgegaan worden dat de oprit wel in goede staat was en dat de aannemer dus moet instaan voor de vergoeding van de schade. De aannemer heeft verzoeker 80 euro betaald.

### **Conclusie**

Dat is in eerste instantie aan verzoeker wordt gevraagd om rechtstreeks met de aannemer contact op te nemen, is nog begrijpelijk. Dit kan vaak voor een snellere oplossing zorgen. Maar wanneer blijkt dat de oplossing er niet komt, is het toch de taak van de dienst om hier tussen te komen. Op basis van het zorgvuldigheidsbeginsel is de dienst immers ook verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole bij de uitbesteding van taken aan derden. In dit concreet geval zou dit ook tot een snellere en meer efficiënte oplossing geleid hebben. Nu heeft verzoeker een melding gedaan, hierop is een antwoord gestuurd. Vervolgens heeft verzoeker via de ombudsdienst een klacht ingediend. Er zijn minstens 15 telefoongesprekken en verschillende mails aan te pas gekomen om de zaak af te handelen. Dit is weinig efficiënt en tijdrovend. Verzoeker heeft pas 1,5 maand na het indienen van zijn klacht 80 euro ontvangen van de aannemer. De klacht van verzoeker was **gegrond**, maar **hersteld**.

### **Aanbeveling**

Ook wanneer werken uitgevoerd worden door derden heeft de stad bepaalde verantwoordelijkheden. Als duidelijk wordt dat een gesignaleerd probleem niet opgelost geraakt, neem het dan terug zelf in handen om efficiënt tot een snelle oplossing te komen. Als stadsdienst kan je immers op een andere manier communiceren met externe partners dan een particulier dit kan.

### **Beoordelingscriteria**

*Zorgvuldigheidsbeginsel*

*Interne klachtenbehandeling*

**2016/05/07 - facturatie groepsopvang tijdens opzegperiode**

Dienst: kinderopvang

Beoordeling: deels gegrond, maar hersteld

### **Klacht**

Verzoekster heeft een klacht ingediend bij de ombudsdienst m.b.t. de facturatie vanuit de groepsopvang tijdens een opzegperiode, maar het gaat om een klacht met een zekere historiek. Oorspronkelijk betrof het een klacht over het beleid binnen de groepsopvang op vlak van voeding. Het dochtertje van verzoekers had al op zeer jonge leeftijd te kampen met intoleranties voor een veelheid aan voedingsmiddelen. Dit heeft tot een heel aantal discussies geleid met de opvang, omdat zij zich volgens verzoekers weinig flexibel opstellen in hun aanbod naar alternatieve voedingen, foute boodschappen geven aan de ouders en zelfs voedingsmiddelen die verzoekers niet wensten, hebben toegediend aan hun dochter. De pogingen om hierrond afspraken te maken hebben niet tot een echte oplossing geleid. Uiteindelijk hebben verzoekers een alternatieve opvang gezocht voor hun dochtertje en de lopende opvang opgezegd. Tijdens de opzegperiode hebben verzoekers hun dochtertje niet meer naar de groepsopvang gebracht.

De klacht bij de ombudsdienst betreft de factuur die is aangerekend voor deze opzegperiode. Meer bepaald het feit dat alle dagen gefactureerd werden zonder respijtdagen in te zetten, dat het volle dagbedrag wordt aangerekend (zonder aftrek van de maaltijden die het kindje niet heeft gekregen) en dat de kosten voor verzorging en pampers zijn aangerekend.

### **Onderzoek**

De klacht is in eerstelijns volledig behandeld, evenwel zonder financiële compensatie voor verzoekers. Vervolgens heeft verzoekster haar klacht persoonlijk ingediend bij de ombudsvrouw tijdens een uitgebreid gesprek. Hierbij werd ook de achtergrond van de klacht toegelicht, maar concreet werd de vraag gesteld naar financiële compensatie door een aanpassing van de factuur (respijtdagen, “korting” op de dagprijs omwille van de niet-verkregen maaltijden en de luierbijdrage). Verzoekers hadden op dat moment reeds een eerste aanmaning ontvangen voor de factuur ten bedrage van 241,59 euro. Naar aanleiding van de klacht heeft de ombudsvrouw verzocht aan de ontvangerij om de invorderingsprocedure “in wacht” te plaatsen. Nog tijdens het gesprek heeft de ombudsdienst er reeds op gewezen dat de dagprijs niet “deelbaar” is. De dagprijs staat voor de totaliteit van een dag opvang (uitgezonderd de bijkomende luierbijdrage) en kan dus niet opgesplitst worden in bv. voeding, verzorgende, locatie, enz. M.a.w. het feit dat het meisje geen maaltijden gebruikte binnen de opvang kan geen aanleiding geven tot een “korting”. De “kostprijs” van een dag opvang ligt trouwens hoger dan de aangerekende dagprijs, het is meer dan louter de som van de verschillende aspecten van de opvang. Zodoende heeft de ombudsdienst de klacht die onderzocht diende te worden in overleg met verzoekster beperkt tot 2 aspecten van de facturatie: het aanrekenen van alle dagen uit het opvangplan, zonder respijtdagen aan te wenden, en het

aanrekenen van de luierbijdrage voor al deze gefactureerde dagen.

Wat betreft het factureren van het gewoontelijke opvangplan tijdens de opzegperiode, zijn de bepalingen in het huishoudelijk reglement zeer duidelijk. Vakantiedagen die vóór de opzeg werden aangevraagd (en die van het saldo respijtdagen worden afgetrokken) worden niet aangerekend. Eens de opzeg gegeven is, kunnen respijtdagen niet aangewend worden om de opzegperiode te overbruggen. Er was voor de opzeg al een halve dag verlof aangevraagd, welke ook niet is aangerekend. Dit is bij verzoekers correct toegepast, dit deel van de klacht is ongegrond.

Wat betreft de luierbijdrage is de klacht tweemaal onderzocht. In het eerste onderzoek werd dit deel van de klacht beoordeeld als een terechte opmerking, in het “heronderzoek” bleek dit deel van de klacht wel gegrond. De luierbijdrage wordt altijd samen met de dagprijs aangerekend bij facturatie. Dit verloopt automatisch in het facturatiesysteem dat per gefactureerde dag telkens de dagprijs en het supplement luierbijdrage als te factureren bedrag neemt. Zo wordt de luierbijdrage eveneens gefactureerd voor kindjes die al zindelijk zijn. Het gaat hem hier immers over meer dan een pure bijdrage voor luiers en de afvalverwerking ervan. Er worden ook verzorgingsproducten gebruikt, ook bij zindelijke kindjes is er al eens een ongelukje, de ene dag verbruikt het ene kindje al wat meer luiers dan andere dagen, enz. De zogeheten luierbijdrage is dus ook een soort solidariteitsbijdrage: iedereen draagt bij, ook al is het strikt genomen voor jouw kindje niet (meer) nodig. Uit het onderzoek bleek in eerste instantie dat dit ook het geval is tijdens de opzegperiode, bij het heronderzoek bleek echter dat dit niet het geval is. De luierbijdrage wordt enkel aangerekend wanneer het kindje effectief aanwezig is in de opvang, en niet bij

zogenoemde “ongerechtvaardigde afwezigheidsdagen” (OGAF), waarbij het kindje niet aanwezig is, maar wel de dagprijs wordt aangerekend. Bij verzoekers waren de dagen van het opzegplan tijdens de opzegperiode geregistreerd als aanwezigheid i.p.v. als OGAF, waardoor de luierbijdrage eveneens werd aangerekend, wat niet correct is. Dit deel van de klacht is bijgevolg gegrond.

Het eerste onderzoek naar en beoordeling van de klacht (terechte opmerking) is in een telefoongesprek met verzoekster uitgebreid toegelicht. Verzoekster gaf aan dat ze dit jammer vond, maar dat ze het wel begreep. Vervolgens heeft de ombudsvrouw ook toegelicht dat de invorderingsprocedure uit wacht gehaald wordt door het afsluiten van de klacht. Toen de ombudsvrouw de ontvangerij op de hoogte bracht van het afsluiten van het dossier, heeft de ontvangerij de ombudsdienst geïnformeerd van het feit dat een subsidie ten gunste van verzoekers goedgekeurd werd, maar dat gewoonlijk dergelijke bedragen niet uitbetaald worden als er nog openstaande saldo's te betalen zijn. Er kan dan een verrekening gebeuren (waarbij enkel het saldo betaald wordt) of er kunnen 2 aparte transacties uitgevoerd (eerst volledige betaling van de factuur, gevolgd door uitbetaling van de subsidie). De ombudsvrouw heeft deze informatie doorgegeven aan verzoekster, wiens voorkeur uitging naar 2 aparte transacties. Verzoekster gaf aan dat zij dit alles nog met haar man zou bespreken, waarop de ombudsvrouw verzoekster uitdrukkelijk gezegd heeft dat ze haar steeds terug mochten contacteren als er nog vragen of opmerkingen waren.

Dit is niet gebeurd, maar verzoekers hebben wel hun klacht over de factuur herhaald en een bijkomende klacht geformuleerd over de ombudsdienst m.b.t. de behandeling van de klacht. Verzoekers klagen aan dat “de ombudsdienst enkel op basis van de

regelgeving onderzoek voert, dat de klachtgevers niet gehoord worden en dat de ombudsdienst de klachtgevers bijkomend onder druk zet door gegunde subsidies af te houden” en stellen zich daarom vragen bij het nut van de ombudsdienst.

### **Onderzoek bijkomende klacht**

Het is correct dat voor de beoordeling van deze 2 aspecten van facturatie de ombudsdienst zich voornamelijk gebaseerd heeft op de bepalingen in het huishoudelijk reglement van de groepsopvang. Dit is immers het reglement dat voor iedereen die gebruik maakt van de opvang wordt toegepast en waar ouders zich expliciet mee akkoord verklaren op het moment dat hun kindje start in de groepsopvang. Dat dit reglement strikt wordt toegepast, is geen probleem, integendeel, dat is net de bedoeling. Zoals gezegd verklaart iedereen zich op voorhand akkoord met het reglement. Bovendien is een strikte toepassing van deze bepalingen de best mogelijke garantie dat iedereen op dezelfde manier behandeld wordt, dat er geen willekeur kan meespelen. Dit controleren, hierover waken en eventuele inbreuken onder de aandacht brengen, is net de essentie van de ombudsdienst. Het gelijkheidsbeginsel is een (grond)wettelijk vastgelegd criterium en elk overheidshandelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels. De klacht dat verzoekers niet gehoord zouden zijn is m.i. onterecht. De ombudsvrouw heeft met verzoekster een lang gesprek gevoerd over de klacht. Verzoekers kunnen ook steeds nog bijkomend contact opnemen om hun klacht aan te vullen, bijkomende vragen te stellen, enz. Dit is in deze niet gebeurd. Ook bij het afsluiten van de klacht is er telefonisch een uitgebreid gesprek geweest, waarbij de ombudsvrouw zeer expliciet heeft gezegd dat ze steeds beschikbaar was voor vragen en opmerkingen. Het gebeurt immers dat mensen nadien, als alles even bezonken is, toch nog iets bijkomend willen toevoegen

aan hun klacht of nog een reactie willen geven. Dit is absoluut geen probleem. Jammer genoeg hebben verzoekers dit niet gedaan, ondanks hun klaarblijkelijke ontevredenheid.

Ook de bewering dat de ombudsvrouw verzoekers onder druk zou gezet hebben door gegunde subsidies af te houden, is niet correct. Zoals aangegeven heeft de ombudsvrouw gefungeerd als contactpersoon tussen verzoekers en de ontvangerij om informatie uit te wisselen. Dit om te vermijden dat verzoekers terug zelf contact moesten opnemen met de ontvangerij. Ook aangaande deze boodschap heeft de ombudsvrouw zeer expliciet gezegd aan de telefoon dat ze steeds beschikbaar was voor verzoekers als er toch nog vragen of onduidelijkheden waren. Het is zeer jammer dat dit door verzoekers zo ervaren is. Zij zijn steeds welkom bij de ombudsdienst voor een persoonlijk gesprek hierover. Daarnaast zal de ombudsvrouw erover waken om in dergelijke situaties nog explicieter en genuanceerder te zijn in haar communicatie met verzoekers.

### **Conclusie**

De beoordeling van de klacht is “deels gegrond, maar hersteld”. De klacht m.b.t. de toepassing van het gewoontelijke opvangplan tijdens de opzegperiode is ongegrond, maar de klacht m.b.t. de aangerekende luierbijdrage is wel gegrond. Het aantal aangerekende dagen is correct en conform het huishoudelijk reglement, maar de luierbijdrage voor deze dagen zal geannuleerd worden. Het correcte factuurbedrag bedraagt bijgevolg geen 241,59 euro, maar wel 225,84 euro. Voor de luierbijdrage is een creditnota opgesteld.

### **Aanbeveling**

Uit deze klacht is gebleken dat het begrip luierbijdrage voor verwarring kan zorgen, waardoor ouders zich vragen stellen bij het feit dat dit gefactureerd wordt wanneer hun kindje bv. al zindelijk is. Dit begrip verder

verduidelijken in het huishoudelijk reglement kan dergelijke verwarring vermijden.

### **Beoordelingscriteria**

*Gelijkheidsbeginsel*

*Zorgvuldigheidsbeginsel*

**2016/05/21 - eerstelijnsklacht 2015 nooit beantwoord**

Dienst: mobiliteit

Beoordeling: gegrond, maar hersteld

### **Klacht**

In juni 2015 stuurt verzoeker een mail aan de ombudsdienst over zijn ervaringen met het bekomen van een bewonerskaart. Het gaat om een tweede kaart op zijn adres. De eerste kaart is gelinkt aan de wagen van zijn vrouw. Deze tweede kaart zou gelinkt worden aan de wagen van zijn schoondochter, die een zaak is gestart op het adres van verzoeker. Dit is interessant voor zijn schoondochter, die haar wagen in de buurt van haar zaak kan parkeren, maar ook voor verzoeker die veelvuldig gebruik maakt van de wagen van zijn schoondochter.

Verzoeker beschrijft hoe 5 maal een bezoek gebracht is aan de dienst mobiliteit om deze kaart te bekomen, evenwel zonder het gewenste resultaat.

1. Verzoeker meldt zich aan bij de dienst mobiliteit om te informeren naar de mogelijkheden voor de bewuste bewonerskaart. Hij krijgt bevestigd dat het mogelijk is een bewonerskaart te bekomen met een formulier “verklaring bestendig gebruik”, het inschrijvingsbewijs van het voertuig en de ID-kaart van de eigenaar van het voertuig. Er wordt aangeraden dat de eigenaar, de schoondochter van verzoeker dus, zelf om de kaart komt.
2. De schoondochter van verzoeker komt met de documenten naar de dienst mobiliteit. Er worden kopies gemaakt, maar zij krijgt de melding dat verzoeker



- zelf met zijn ID-kaart het bewonersvignet moet komen afhalen.
3. Verzoeker meldt zich aan bij de dienst mobiliteit met zijn ID-kaart om het bewonersvignet te komen afhalen. De loketmedewerker legt uit dat dit niet kan en dat hij moet beschikken over het inschrijvingsbewijs van het voertuig, het formulier “verklaring bestendig gebruik”, de ID-kaart en de oude bewonerskaart gelinkt aan de wagen van de echtgenote van verzoeker. Verzoeker legt uit dat er al kopies van de gevraagde documenten zijn, maar men vindt deze niet terug en stuurt verzoeker terug weg.
  4. Verzoeker komt nogmaals naar het loket van de dienst mobiliteit met de 4 gevraagde documenten. Hij ontvangt de bewonerskaart, die vervolgens wordt aangebracht in de wagen. Nadat zijn schoondochter een boete onder de ruitenwisser vindt, bekijken ze de bewonerskaart in detail en zien ze dat de nieuwe bewonerskaart is opgemaakt op de nummerplaat van de wagen van zijn echtgenote.
  5. Verzoeker gaat nogmaals naar het loket van mobiliteit en doet zijn hele verhaal. De loketmedewerker meldt dat er een fout is geslopen in de nieuwe bewonerskaart, zoekt eventjes naar het dossier, maar kan dit niet vinden. Hij zegt dat verzoeker de boete kan betwisten, maar dat ze hiervoor wel eerst betaald moet worden. En geeft vervolgens aan verzoeker opnieuw een formulier “verklaring bestendig gebruik” mee, om opnieuw een bewonerskaart aan te vragen.

Verzoeker geeft aan in zijn mail dat hij door 5 verschillende personen werd geholpen aan het loket en dat verschillende dossiertjes werden aangelegd, die achteraf telkens onvindbaar blijken. Verzoeker heeft wel zijn boete betaald, met de bedoeling om deze te betwisten.

In mei 2016 laat verzoeker weten dat hij bijna een jaar na datum nog geen nieuws

heeft ontvangen. Eind juni 2016 laat verzoeker weten dat de bewonerskaart niet meer nodig is, de wagen wordt verkocht. Hij wil wel graag nog de boete van 25 euro recupereren.

### **Onderzoek**

Verzoeker heeft zijn mail gestuurd aan de ombudsdienst in juni 2015. De boete was reeds betaald. De mail werd geregistreerd als eerstelijnsklacht en werd overgemaakt aan de dienst mobiliteit om uit te pluizen wat er precies foutgelopen was. In mei 2016 stuurt verzoeker opnieuw een mail aan de ombudsdienst met de mededeling dat hij geen verder antwoord meer heeft ontvangen.

De ombudsdienst en de dienst mobiliteit hebben samen proberen nagaan wat er foutgelopen is met de aanvraag van de bijkomende bewonerskaart, maar dit is niet zo eenvoudig zo lang na de feiten. Wat vaststaat is dat verzoeker verschillende keren is langsgeweest aan het loket, zonder het correcte bewonersvignet te ontvangen, met een boete tot gevolg.

Een tweede aspect is het feit dat zijn oorspronkelijke mail (de eerstelijnsklacht uit 2015) ook zonder resultaat is gebleven. De eerstelijnsklachten worden soms vanuit de diensten zelf beantwoord, soms verloopt het antwoord via de ombudsdienst. Er is geen vaste procedure en er is evenmin een procedure om de behandeling van eerstelijnsklachten op te volgen om zicht te hebben op de klachten die afgehandeld en de klachten die nog lopende zijn. Jammer genoeg worden de eerstelijnsklachten ook niet centraal geregistreerd.

### **Conclusie**

Wat er oorspronkelijk is foutgelopen is nog moeilijk te achterhalen aangezien er al meer dan een jaar verstreken is. Feit is dat de oorspronkelijke klacht van verzoeker niet correct behandeld/opgevolgd werd, hij heeft immers nooit een antwoord ontvangen. Ondertussen is de termijn om de

betaalde boete te betwisten verstreken. De klacht van verzoeker is **gegrond**. Voor herstel van de klacht moet worden overgegaan tot terugbetaling van de boete van 25 euro.

### **Aanbeveling**

Deze klacht toont opnieuw het belang aan van een goede procedure voor de behandeling van eerstelijnsklachten (registratie, opvolging, ...).

### **Opvolging**

Wat betreft de oorspronkelijke klacht: de principes en huidige werkwijze m.b.t. het verkrijgen van een bewonersvignet is nog eens opgelijst, evenals de documenten die nodig zijn om een bewonerskaart te kunnen aanvragen. Dit wordt opgenomen in het teamoverleg.

Wat betreft de werking rond eerstelijnsklachten: deze zullen in de toekomst apart geregistreerd en opgevolgd worden.

### **Beoordelingscriteria**

*Interne klachtenbehandeling*

**2016/05/22 - onopgeloste melding: dichtgegooide greppel met wateroverlast tot gevolg**

Dienst: projecten openbaar domein  
Beoordeling: gegrond, maar hersteld

### **Klacht**

Na telefonisch contact, waar tot hier toe geen gevolg aan gegeven werd, deze mail. Een aannemer is op vraag van de stad Sint-Niklaas de zachte berm komen gelijkmaken. Dat was nodig gezien het vele licht en zwaar verkeer dat hier nu passeert door de werken aan de N70. Omdat we in het verleden reeds meerdere malen bij hevige regenval een waterplas hebben aan onze oprit hebben we zelf een greppel gegraven naar de rioolput naast nr 34. Zodat het water dat uit de richting van Nieuwkerken komt naar daar kan wegvloeien. Dat deden

we reeds verschillende malen. Nu die firma hier in onze straat aan die werkzaamheden begon vroegen we uitdrukkelijk om deze gegraven greppel zeker niet te vullen. Zij zouden daar rekening mee houden. Bij thuiskomst was de greppel die juist naast de rijweg ligt toch gevuld. Waarop ik via het gemeentehuis in Nieuwkerken telefoneerde naar het nr. dat ze mij opgaven. Tot nu toe zonder gevolg. Ik nam gisteren enkele foto's die ik hierbij voeg. Het water stond gisteren tot aan de overkant van de straat. Hopende op een snelle oplossing.

### **Onderzoek**

Verzoekster heeft eerst contact opgenomen met de klantendienst i.v.m. de toegelegde greppel. Ook in 2015 heeft verzoekster verschillende malen een melding gemaakt i.v.m. de greppel. Het is dus een weerkerend probleem. De klantendienst heeft de technische dienst gecontacteerd, die dit heeft signaleerd aan de aannemer. Toen een tiental dagen later de greppel nog niet terug opengemaakt was en er ondertussen veel regen gevallen was, heeft verzoekster de ombudsdienst gecontacteerd. Uit navraag bij de technische dienst bleek dat de aannemer ondertussen had ingepland om de greppel terug te openen, maar dat de werken nog niet uitgevoerd waren. Daags nadien is het werk effectief uitgevoerd.

### **Conclusie**

De klacht van verzoekster is **gegrond**, maar **hersteld**. De aannemer had de greppel niet moeten dichtmaken, maar dit is toch gebeurd. Om wateroverlast te vermijden is gevraagd om deze zo snel mogelijk terug open te maken, wat dan ook is gebeurd.

### **Beoordelingscriteria**

*Zorgvuldigheidsbeginsel*

**2016/06/24 - onnodige bewonerskaart door foute informatie**

Dienst: mobiliteit (parkeerdienst)  
Beoordeling: gegrond, maar hersteld

## Klacht

Ik parkeer mijn auto altijd op de parkeerplaatsen naast de kerk van Tereken. Een paar maanden geleden vond ik een flyer onder mijn ruitenwisser, waarin werd aangekondigd dat vanaf 1 april een ander parkeerregime zou gelden voor deze parkeerplaatsen. Vanaf dat moment zou ik een bewonerskaart nodig hebben. Eind maart ben ik dus een bewonerskaart gaan aanvragen, waarvoor ik 5 euro administratiekosten heb betaald. Na een tijd viel het mij op dat ik nog nooit een parkeerwachter had zien controleren aan die plaatsen. Ik heb toen een parkeerwachter die in de buurt liep hierover aangesproken en die wist mij te vertellen dat de gewijzigde parkeerregimes nog zouden geëvalueerd worden. Het bestaande parkeerregime voor de plaatsen naast de kerk was niet veranderd sinds 1 april. Ik heb mijn bewonerskaart teruggebracht, want ik heb deze dan toch niet nodig. Ze hebben de kaart teruggenomen, maar de 5 euro administratiekosten kunnen ze mij niet teruggeven. Ik vind dit niet eerlijk, want ik heb die bewonerskaart enkel aangevraagd omdat er een flyer tussen mijn ruitenwisser zat.

## Onderzoek

Er zijn een aantal wijzigingen doorgevoerd in de parkeerregimes in de stad. Deze zijn onder meer aangekondigd door het verspreiden van flyers onder de ruitenwissers van geparkeerde wagens. In de Knaptandstraat-Tereken is het parkeerregime ook aangepast, dus ook daar zijn flyers verspreid. Het parkeerregime voor de parkeerplaatsen naast de kerk is echter ongewijzigd gebleven. Op die plaats moesten dus geen flyers verspreid worden, wat echter wel gebeurd is. Verzoekster heeft een bewonerskaart aangevraagd, enkel omwille van deze flyer. Achteraf bleek dit niet nodig te zijn. Zij heeft haar bewonerskaart teruggebracht, maar de 5 euro administratiekosten blijken niet recupereerbaar. Dit vindt verzoekster

oneerlijk, zij wil deze 5 euro terugkrijgen. Het gaat niet om de 5 euro zelf, maar om het principe. Zij heeft die 5 euro betaald omdat zij verkeerd geïnformeerd werd. Wanneer een bewonerskaart wordt teruggebracht omdat deze niet meer nodig is (bv. owv een verhuis), wordt het niet gebruikte gedeelte van een betaalde bewonerskaart terugbetaald. De administratiekosten worden echter nooit terugbetaald. Ook voor een gratis bewonerskaart worden de administratiekosten nooit vergoed. Hier gaat het echter om een andere situatie. Als er geen foutieve informatie was verspreid, had verzoekster de bewonerskaart nooit aangevraagd.

## Conclusie

De klacht van verzoekster is **gegrond, maar hersteld**. Zij heeft een bewonerskaart aangevraagd op basis van verkeerde informatie die werd verspreid. Zij heeft nooit gebruik gemaakt van de bewonerskaart en haar vraag om de 5 euro administratiekosten vergoed te krijgen is terecht. Dit is namelijk een andere situatie dan bv. bij een verhuis, waar bewoners gedurende een bepaalde periode gebruik maken van een bewonerskaart, maar de termijn niet uitdoen. De administratiekosten zijn terugbetaald.

## Beoordelingscriteria

*Openbaarheid van bestuur (correcte informatieverstrekking)*  
*Zorgvuldigheidsbeginsel*

**2016/06/27 - problemen met bereikbaarheid, slechte communicatie en dossieropvolging**

Dienst: sociale dienst

Beoordeling: gegrond, maar hersteld

## Klacht

Klacht overgemaakt via het eerstelijnsklachtensysteem van het OCMW. In 2015 had verzoekster een

maatschappelijk assistente. Deze is één keer op huisbezoek geweest, daarna was er geen contact meer. Begin november 2015 heeft verzoekster getracht contact op te nemen met haar M.A. omwille van woonproblemen. Ze kon echter niemand bereiken. In december 2015 vernam ze via haar trajectbegeleidster dat haar M.A. vervangen was door een andere M.A. en dat deze vanaf dan haar M.A. was. Ze werd op geen enkele manier persoonlijk op de hoogte gebracht door haar begeleidende M.A. Verzoekster bleef geregeld telefonisch contact opnemen met haar (nieuwe) M.A., maar kreeg telkens de boodschap dat zij haar zou terugbellen. Dit is echter nooit gebeurd. De M.A. heeft op geen enkele manier contact opgenomen met verzoekster.

De situatie escaleert verder, maar er komt geen ondersteuning/ begeleiding door de M.A. Zelfs niet na tussenkomst van de trajectbegeleiding. Uiteindelijk is verzoekster dakloos geworden en heeft zij een referentieadres en een noodwoning gevraagd. Het is vooral door de opvolging vanuit de trajectbegeleiding dat deze stappen gezet zijn.

Verzoekster geeft aan dat haar algemene M.A. niet bereikbaar is, dat er geen degelijke dossieropvolging gebeurt. Verzoekster is ervan overtuigd dat haar situatie niet in die mate geëscaleerd zou zijn, als de M.A. haar dossier echt had opgevolgd. Verzoekster geeft eveneens aan dat dit alles voor zeer veel stress zorgt. Vooral omdat zij een dochter heeft van 12 jaar, die ze eigenlijk gewoon zoveel mogelijk wil afschermen van alle problemen, wat moeilijk is in deze situatie.

### Onderzoek

De klacht werd aan de ombudsdienst overgemaakt door de trajectbegeleidster van verzoekster. Deze heeft zelf verschillende pogingen ondernomen om de algemene M.A. te contacteren en het dossier in beweging te krijgen. Het blijft echter spaak lopen. Er zijn ondertussen een vijftal M.A.'s betrokken bij het dossier, maar op

bepaalde vlakken blijft het dossier geblokkeerd. Verzoekster weet niet meer wie zij nu waarvoor moet contacteren. De bereikbaarheid van de M.A.'s is trouwens zeer problematisch. De hoofdmaatschappelijk assistent heeft verzoekster gecontacteerd en een lang gesprek met haar gevoerd. Zij zal de verdere dossieropvolging mee opvolgen.

### Conclusie

De klacht van verzoekster is **gegrond**, maar **hersteld**. 'Hersteld' wil in dit geval zeggen dat de dossieropvolging terug op de rails is gezet en mee wordt opgevolgd door de hoofdmaatschappelijk assistent. De klacht is gegrond omdat de situatie van verzoekster niet naar behoren is opgevolgd. De bereikbaarheid van de M.A.'s is problematisch, zelfs voor collega's. Dit blijkt uit de pogingen vanuit trajectbegeleiding om het dossier te deblokken. Ook zijn te veel M.A.'s betrokken in het dossier, zonder dat het duidelijk is wie nu eigenlijk het dossier coördineert. Het dossier van verzoekster is doorgegeven van de ene M.A. naar de andere, zonder dat verzoekster hiervan geïnformeerd werd, enz. Dit is niet alleen zeer frustrerend voor verzoekster, dit zorgt ook voor zeer veel stress.

### Aanbeveling

De bereikbaarheid van de M.A.'s blijft een probleem. Dit is zeer frustrerend voor cliënten en zorgt er uiteindelijk voor dat hun vertrouwen in de M.A.'s wordt ondermijnd (niet terugbellen als dit wordt beloofd, afspraken uitstellen, ...). Bij meer complexe dossiers, waarbij verschillende teams betrokken zijn, is het belangrijk dat er een duidelijke 'coördinator' is van het dossier. Zo weet niet alleen de cliënt bij wie hij of zij terecht kan, maar ook de betrokken collega's uit de verschillende teams.

### Opvolging

Via het teamoverleg worden aan alle hulpverleners de afspraken nog eens

verduidelijkt:

- Er wordt binnen de 48 uur teruggebeld naar mensen die een afspraak vragen met hun maatschappelijk assistent.
- Het is de begeleidende maatschappelijk assistent die zelf terugbelt. Enkel ingeval van ziekte of verlof kan dit gebeuren door een collega. De teamcoördinator duidt indien nodig hiervoor iemand aan.
- Het is de maatschappelijk assistent die het sociaal financieel dossier opvolgt die als vaste contactpersoon geldt voor de cliënt
- Ingeval meerdere hulpverleners betrokken zijn, wordt een casemanagement gestart, samen met de cliënt om goede taakafspraken te maken.

#### **Beoordelingscriteria**

*Degelijke dossieropvolging*

*Redelijke behandelingstermijn*

*Actieve dienstverlening*

#### **2016/08/04 - uitblijven uitbetaling mantelzorgpremie**

Dienst: welzijn

Beoordeling: *gegrond, maar hersteld*

#### **Klacht**

Ik ben mantelzorger en heb op 8-1-2016 de nodige papieren binnengebracht voor de mantelzorgpremie. Ik heb verschillende keren gebeld hierover, in mei, in juni en in juli. Er was mij gezegd dat ik in juli het geld zou ontvangen, maar ondertussen is het augustus en heb ik nog niets ontvangen.

#### **Onderzoek**

De persoon die de mantelzorgpremies opvolgt was langdurig afwezig. Hierdoor is de behandeling en uitbetaling van de mantelzorgpremie van verzoeker niet uitbetaald zoals voorzien. Verzoeker heeft verschillende keren zelf contact opgenomen om te informeren naar een stand van zaken, maar het bleef onduidelijk wanneer de premie uitbetaald zou worden.

De mantelzorgpremie is uiteindelijk voorgelegd en goedgekeurd op het CBS van 19 september 2016.

#### **Conclusie**

De klacht van verzoeker is **gegrond, maar hersteld**. De mantelzorgpremie is uiteindelijk goedgekeurd en uitbetaald, maar dit is pas zeer laat gebeurd door de langdurige afwezigheid van de medewerker die gewoonlijk instaat voor de opvolging van de aanvragen mantelzorgpremie.

#### **Aanbeveling**

Continuïteit van de dienstverlening is van groot belang. Ook bij langdurige afwezigheid moet de dienstverlening gegarandeerd kunnen blijven, via een systeem van backups.

#### **Opvolging**

De verwerking van deze aanvragen zat in het verleden in het takenpakket van één medewerker. Deze is langdurig ziek. Bij de implementatie van de dienst ondersteuning welzijn in juni 2016 is na een tijd duidelijk geworden dat er heel wat is blijven liggen onder andere door de langdurige afwezigheid van deze medewerker. Er zijn dan intern afspraken gemaakt om deze achterstand weg te werken. Nu zijn er structurele afspraken gemaakt zodat voor deze taken telkens een back-up is voorzien waarbij ingeval van langdurige afwezigheid dit verder wordt opgenomen.

#### **Beoordelingscriteria**

*Redelijke behandelingstermijn*

*Degelijke dossieropvolging*

#### **2016/08/19 - foto internationaal rijbewijs verloren geraakt**

Dienst: leven

Beoordeling: *gegrond, maar hersteld*

#### **Klacht**

Vorige week heb ik een internationaal rijbewijs aangevraagd. Dit ging tegen

vrijdag in orde zijn. Nu kom ik vandaag, maandag, dat rijbewijs afhalen en krijg ik te horen dat ze mij dit niet kunnen meegeven omdat ik geen foto bij heb. Maar ik heb bij mijn aanvraag een foto afgegeven. Is deze dan kwijtgeraakt? Moet ik nu terug een foto gaan halen om het rijbewijs te kunnen meekrijgen? Ik vind dit niet correct.

### Onderzoek

De loketmedewerker van de dienst leven heeft het internationaal rijbewijs niet meegegeven omdat er geen foto aan de aanvraag hing. In tegenstelling tot een eID bijvoorbeeld, is het voor een internationaal rijbewijs het niet noodzakelijk om een foto af te geven bij aanvraag, dit kan ook nog op het moment van afhalen. Op zich is het dus best mogelijk dat een internationaal rijbewijs klaar is voor afhaling, zonder dat er al een foto is. Uit nader onderzoek bleek echter dat hier sprake was van een persoonsverwarring. Verzoeker heeft een redelijk opvallende familienaam en toevallig had iemand met dezelfde familienaam ook een internationaal rijbewijs aangevraagd, zonder een foto af te geven bij aanvraag. Omwille van de opvallende familienaam heeft de loketmedewerker onmiddellijk het internationaal rijbewijs van de tweede aanvrager bij de hand genomen en niet verder gezocht naar een tweede internationaal rijbewijs op dezelfde familienaam. Toen deze persoonsverwarring duidelijk werd, bleek het rijbewijs van verzoeker ook klaar te zijn voor afhaling, mét foto.

### Conclusie

De klacht van verzoeker is **gegrond, maar hersteld**. De foto was niet kwijtgeraakt, maar er was sprake van een persoonsverwarring. Het rijbewijs van verzoeker bleek wel klaar, inclusief foto.

### Beoordelingscriteria

*Zorgvuldigheidsbeginsel*

2016/08/20 - Verwaarloosde woningen

Dienst: niet van toepassing

Beoordeling: signaal

### Klacht

Geachte, hierbij wil ik u mijn ergernis en onbegrip laten weten over een ontoelaatbare situatie die nu al jaren aansleept. In onze straat staan 2 huizen al jaren te verkommeren. Ze zijn volgestouwd met rommel en de eigenaar woont er al lang niet meer. De situatie is onaanvaardbaar. De bomen groeien door het huis en het vocht vreet aan de muren van de burens. De buur moet regelmatig stukjes van het dak en de dakgoot herstellen. Sommige ramen zijn stuk en duiven hebben er hun nesten gemaakt. Ik durf niet te denken aan het andere ongedierte dat het huis ongetwijfeld rijk is en aan het risico dat muizen of ratten zich over de buurt verspreiden. De tuin is totaal overwoekerd en er staat een gigantische boom die zeker niet in een stadstuin thuishoort. Deze boom zorgt voor overlast, massa's vallende bladeren en takken dienaangaande risico's door het feit dat hij niet wordt onderhouden. De burens moeten ook wat betreft de tuin actie ondernemen, gezien de overwoekering zich tot hun tuin uitbreidt. Samengevat kan ik stellen dat deze 2 volkomen verwaarloosde huizen volgende gevolgen hebben:

- Een negatieve impact op de hele buurt en de waarde van het vastgoed in de straat
- Risico voor de volksgezondheid door ongecontroleerde wildgroei van fauna en flora
- Hinder, vochtproblemen en overlast voor de burens
- Een gevaarlijke situatie in geval van storm en onweer door de gigantische boom in de tuin

Ik heb me laten vertellen dat heel wat burens hierover al geklaagd hebben, maar dat door het stadsbestuur hiertegen niets ondernomen wordt. Ik ben, net als mijn

buren, een burger die netjes en veel belastingen betaalt en eigen huis en tuin goed onderhoudt. Het gaat mijn petje dus te boven dat ik daarvoor zo weinig terugkrijg. Dit soort situaties vermijden is een basistaak van het gemeentebestuur. Ik durf dus hopen op een snelle reactie en vooral op een efficiënte en ingrijpende actie. Ik kijk ernaar uit.

### **Onderzoek**

Al van bij de start van het onderzoek wordt duidelijk dat het een probleem betreft dat al lang aansleept en al lang gekend is. Al zeker sinds 2004 duikt het probleem van de verwaarloosde woningen regelmatig terug op. Er zijn veel pogingen ondernomen door verschillende diensten (wijkpolitie, milieupolitie, huisvesting, brandweer, stedenbouw, GAS, enz.) om het probleem aan te pakken, maar dit heeft nooit tot een volledig resultaat geleid. Pas door een storm in november 2016 is de situatie dermate acuut geworden dat effectief ingegrepen kon worden. Dit is toen gecoördineerd vanuit de dienst publieke veiligheid en noodplanning.

### **Conclusie**

Deze klacht is een **signaaldossier**. De problematiek die door verzoekster werd aangekaart was al jaren gekend. Het is niet zo dat “de stad” niets heeft ondernomen: vanuit verschillende diensten is geprobeerd een oplossing te bieden, maar het ging hier om een zeer uitzonderlijke situatie. Pas op het moment dat de toestand van de woning(en) door een storm een acuut gevaar vormde, is het dossier in een stroomversnelling geraakt en is uiteindelijk overgegaan tot afbraak van de woning. Dit is een zeer verregaande “ingreep”, die absoluut een uitzondering is en ook moet blijven.

### **Aanbeveling**

De stad moet de nodige juridische gronden hebben om te kunnen ingrijpen in dergelijke dossiers. Toch moet bekeken

worden of in dergelijke situaties niet sneller overgegaan kan worden tot concrete actie. Het is immers onbegrijpelijk voor buurtbewoners dat “niets ondernomen wordt”. Ook voor alle betrokken diensten is het frustrerend dat hun werk in dergelijke dossiers niet tot de gewenste resultaten leidt. Wie/ welke dienst coördineert alle betrokken diensten en neemt de “lead” in dergelijke dossiers?

### **Opvolging**

De betrokken diensten bij stad en OCMW willen vooraf duiden dat deze situatie in de dagdagelijkse operationele werking gelukkig zeer uitzonderlijk was. Het dossier is inderdaad voor het eerst aangemeld bij de stad in 2004. Sindsdien zijn de volgende diensten en instanties betrokken geweest: brandweer, dienst Stedenbouw, huisvestingsambtenaar, wijkagent, controleur woningkwaliteit, team Reine Stad, dienst Bijzondere Wetten van de Politie, stadsingenieur, CAW, team sociale dienstverlening van het OCMW, de woonwinkel. Dit overzicht kan aantonen dat er wel degelijk jarenlang vanuit verschillende organisaties en diensten gepoogd is de eigenaar ertoe te bewegen om op vrijwillige basis een oplossing te zoeken.

De kernvraag is natuurlijk waar het evenwichtspunt ligt tussen

- (-) privaatrechtelijke verplichtingen inzake goed nabuurschap,
- (-) publiekrechtelijke bevoegdheden in het kader van de handhaving van de openbare orde en

- (-) individueel particulier eigendomsrecht.

De eigenaar was niet bij machte (en misschien zelfs onwillig) om de situatie te verhelpen. Het feit dat de eigenaar de laatste jaren frequent zonder gekende verblijfplaats was, bemoeilijkte uiteraard ook zelfs het louter communiceren aangaande de situatie.

Ofschoon het stadsbestuur over specifieke bevoegdheden beschikt ter handhaving van de openbare orde en in dat kader zelfs kan

overgaan tot afbraak van woningen (bevoegdheid die uiteindelijk is aangewend), moet het duidelijk zijn dat die bevoegdheid slechts in allerlaatste instantie kan worden aangewend (wanneer dus alle andere mogelijke handelwijzen (zie hiervoor en hierna) hebben gefaald), aangezien dit de meest extreme maatregel is gelet op de situatie.

Ten derde moet de aanpalende eigenaar eveneens alle mogelijke burgerrechtelijke middelen aanwenden die hem ter beschikking staan (bijvoorbeeld beroep doen op de vrederechter).

Los van het uitzonderlijk karakter van deze situatie, wordt de stad wel nog af en toe geconfronteerd met conflicten tussen burens en er is dan ook beslist een burenbemiddelaar aan te stellen. De aanwervingsprocedure is momenteel lopende.

### Beoordelingscriteria

NVT

**2016/09/05 - niet opvolgen melding wieden onkruid: geen antwoord, geen actie**  
Dienst: beheer openbaar domein  
Beoordeling: gegrond, maar hersteld

### Klacht

Geachte, betreft het wieden van de massa's onkruid in onze straat en bij uitbreiding naar de rest van de wijk. Zie ook voorgaande communicatie met jullie diensten zonder gevolg. (Foto's van de plaatselijke situatie zijn bijgevoegd). Na herhaaldelijke pogingen een antwoord te krijgen, gekoppeld aan hopelijk enige actie, moet ik jammer genoeg vaststellen dat men bij de groendienst na 3 weken nog steeds niet in staat is een antwoordje te formuleren. Is het mogelijk dit verder intern op te nemen en te bezorgen aan de bevoegde diensten? Ik zou het ten zeerste waarderen dat mijn vraag serieus wordt genomen en hoop op een snel antwoord

van jullie. Alvast bedankt dit verder te bekijken.

### Onderzoek

Op 16 augustus stuurt verzoeker een mail aan groendienst-extern met de vraag wanneer het onkruid in de wijk verwijderd zal worden, aangezien de netels op sommige plaatsen hoger staan dan de haag. Dit geeft een slordige indruk, maar dit is ook vervelend voor de kinderen die daar spelen en rondrijden met hun fietsjes (het is immers zomervakantie). Op 22 augustus stuurt verzoeker de mail nogmaals door aan groendienst-extern met de vraag of de mail al bekeken is of dat hij deze aan een andere dienst moet sturen. Hierop krijgt hij daags nadien het antwoord dat de melding is doorgegeven aan de werkleider die zijn vraag verder zal opvolgen i.s.m. de ploegbaas. Verzoeker bedankt de dienst voor het antwoord en zegt uit te kijken naar de reactie van de werkleider/ ploegbaas. Op 5 september mailt verzoeker opnieuw aan groendienst-extern, aangezien hij geen verdere reactie meer ontvangen heeft. Verzoeker stuurt zich vooral aan het feit dat hij na 3 weken nog geen echt antwoord heeft ontvangen en dat hij hier zelf herhaaldelijk op moet terugkomen. Op dit moment contacteert verzoeker ook de ombudsdienst. Op 7 september krijgt hij een mail vanuit de groendienst dat men gestart is in de wijk en dat de straat van verzoeker eind van de week of het begin van volgende week aan de beurt is. Op 13 september stuurt verzoeker een mail aan de verantwoordelijke om hem te bedanken voor zijn interventie. De melding van verzoeker is rechtstreeks bij de groendienst terechtgekomen en is vanuit de groendienst geregistreerd in het meldingssysteem (FacilSyn). Blijkbaar heeft verzoeker geen ontvangstmelding gekregen, want hij stuurt bijna een week later de mail opnieuw door met de vraag of hij deze aan de correcte dienst gestuurd heeft en of zijn vraag al bekeken is. Door personeelstekort gecombineerd met ongunstige



weersomstandigheden in het voorjaar en zomer van 2016 hadden de ploegen van de groendienst een achterstand in groenonderhoud. Dit is echter nooit als antwoord gestuurd. M.a.w. verzoeker had geen idee van de stand van zaken van zijn melding.

### Conclusie

De klacht van verzoeker is **gegrond, maar hersteld**. De opvolging van de melding van verzoeker is moeilijk verlopen, waardoor verzoeker steeds zelf opnieuw moest informeren naar een stand van zaken. Eens de werken waren uitgevoerd, heeft verzoeker de dienst bedankt voor de uitgevoerde interventie.

### Aanbeveling

De opvolging van meldingen blijft soms problematisch. Alle melders moeten een ontvangstmelding krijgen ter bevestiging van hun melding. Als een interventie niet onmiddellijk mogelijk of wenselijk is, moet melder hierover geïnformeerd worden, bij voorkeur met een indicatie van het moment waarop een interventie zal gebeuren.

### Opvolging

Uit de historiek van de melding in FacilSyn blijkt dat de melding wel degelijk vlot behandeld werd door de dienst maar omwille van het foutief ingeven van de melding (e-mail adres van de melder werd niet ingegeven en er werd in dit geval ook niet gekozen voor een afhandeling via brief) kreeg de melder geen respons op zijn melding. Het uiteindelijke antwoord op 7 september werd hem trouwens overgemaakt buiten het systeem om. De administratie die verantwoordelijk is voor het ingeven van de meldingen wordt nogmaals herinnerd aan de te volgen stappen bij ingave en verdere verwerking. Mails buiten het systeem moeten ook worden toegevoegd aan de melding. Voor het personeelstekort, aangehaald in de niet verstuurd verantwoording van de dienst, dient onderzocht te worden of de oorzaak

niet terug te vinden is door een te grote opname van verlof, gezien de personeelsformatie constant op peil wordt gehouden.

### Beoordelingscriteria

*Redelijke behandelingstermijn*

*Adequate communicatie*

**2016/10/13 - belasting verkrotting: geen vrijstelling mogelijk? stedenbouwkundige vergunningen aangevraagd**

Dienst: huisvesting

Beoordeling: signaal

### Klacht

Verzoekster vraagt een vrijstelling van de belasting op ongeschiktheid en/of onbewoonbaar verklaarde woning. De woning in kwestie is bij besluit van 16-12-2015 ongeschikt verklaard en wordt vanaf 16-12-2016 belast met een heffing van 1.250 euro.

Verzoekster heeft de woning verkregen via een schenking van haar ouders. Reeds meerdere malen in het verleden werd er in deze woning een wooncontrole uitgevoerd. Telkens werden de gebreken (waar mogelijk) aangepast. Het laatste conformiteitsattest dateert van 13-11-2014. Toen werd door de woningcontroleur aan de huurder geadviseerd om toch op zoek te gaan naar een andere woning, ondanks dat de woning conform verklaard werd. De plannen van de eigenaars (de ouders van verzoekster) waren om de woning degelijk aan te pakken, waardoor de huurder uit het huis zou moeten. Via OCMW, CAW en andere sociale diensten van de stad werd er actie ondernomen om een andere woning te zoeken. De huurder wilde echter de woning niet verlaten en deed moeilijk in heel het proces om een andere woning te vinden. De eigenaars wilden het gezin ook niet zomaar op straat zetten, waardoor hun plannen met de woning vertraging opliepen. In september 2015 vindt een openbare zitting plaats op het vredegerecht. In de uitspraak

van het vonnis op 7-10-2015 ontbindt de vrederechter de huurovereenkomst en krijgt de huurder 3 maanden de tijd om de woning te ontruimen, d.i. op 7-1-2016. Ondertussen vraagt de huurder voor de derde maal een wooncontrole aan. Op 12-10-2015 wordt de eigenaar met een aangetekend schrijven hierover ingelicht. De eigenaar antwoordt hierop schriftelijk dat een ontbinding van de huurovereenkomst werd uitgesproken, dat de huurder de woning moet verlaten tegen 7-1-2016 en dat de woning grondig gerenoveerd zal worden of gesloopt zal worden. De huurder gaat in beroep tegen de uitspraak van de vrederechter. Op 14-1-2016 wordt een vonnis uitgesproken, waarin beide partijen in onderling akkoord afspreken dat de huurder nog de tijd krijgt tot 30-6-2016 om de woning te verlaten. Omdat de contacten tussen eigenaar en huurder verder bergaf gaan, wordt beslist om de huurder tot het afgesproken moment niet te contacteren. De eigenaars schenken de woning aan hun dochter, verzoekster, omdat zijzelf een dagje ouder worden en omdat de hele situatie toch de nodige stress en zorgen met zich meebrengt. De akte van schenking wordt ondertekend op 20-6-2016. Eind augustus wordt het dossier ingediend voor de aanvraag van de sloopen- en bouwvergunning. Deze zijn bewust samen ingediend om in aanmerking te komen voor het voordelige BTW-tarief van 6%.

Verzoekster had een aanvraag tot vrijstelling ingediend op basis van het feit dat zij minder dan 2 jaar houder van het zakelijk recht is én op basis van de aangevraagde vergunningen. Voor de eerste vrijstelling komt verzoekster niet in aanmerking, aangezien het een schenking betreft, een overdracht aan bloed- en/of aanverwanten tot en met de derde graad. Een vrijstelling op grond van een stedenbouwkundige vergunning kan pas verleend worden na goedkeuring van de vergunning. De kans was echter klein dat de

nodige vergunningen afgeleverd zullen worden vóór 16-12-2016.

Verzoekster vraagt waarom zij niet in aanmerking komt voor de vrijstelling. De aanvraag voor stedenbouwkundige vergunning is pas zo laat ingediend, omdat de omstandigheden het niet vroeger toelieten. Het heeft zeker niet te maken met onwil om de toestand van de woning aan te pakken, maar de situatie met de huurder heeft voor de nodige vertraging gezorgd. De dienst huisvesting is zeer vertrouwd met het hele dossier. Verzoekster zou het dan ook onrechtvaardig vinden als zij de belasting toch zou moeten betalen.

### **Onderzoek**

De woning in kwestie is in slechte staat. Dit wordt niet ontkend door verzoekster, noch door de vorige eigenaars, de ouders van verzoekster. Het was en is dan ook de bedoeling om dit grondig aan te pakken. In eerste instantie werd nog een renovatie overwogen, maar uiteindelijk zal de woning gesloopt worden en zal een nieuwbouw gezet worden. Het probleem in dit dossier lag echter in het feit dat de woning bewoond was en dat de huurder de woning feitelijk niet wilde verlaten. De procedure om de huurder uit te zetten heeft dan ook lang aangesleept. Als gevolg hiervan is de aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning ook pas later kunnen gebeuren en was deze nog niet goedgekeurd op het moment dat de vrijstelling werd aangevraagd, maar pas in de zitting van het CBS van 10-1-2017. Strikt genomen is het correct dat de vrijstelling niet werd toegekend, maar voor verzoekster is dit een moeilijke situatie. De problematiek is gekend bij de dienst huisvesting, gezien de verschillende woningcontroles die werden uitgevoerd, telkens op verzoek van de huurder. De enige mogelijkheid die verzoekster heeft, is om de belastingaanslag af te wachten en dan bezwaar in te dienen, wat zij ook zal doen. Maar dit blijft een ongemakkelijke situatie voor verzoekster, zij heeft geen "garantie" dat haar bezwaar zal

worden aanvaard en bijgevolg blijft haar een eventuele belasting van 1.250 euro boven het hoofd hangen. Dit is vooral onaangenaam omdat zijzelf en voordien haar ouders reeds lange tijd proberen om de toestand van de woning aan te pakken en nu toch “gestraft” worden.

### **Conclusie**

Deze klacht is een **signaaldossier**. De belasting op woningen die beschouwd worden als leegstaand, onafgewerkt, verwaarloosd, bouwvallig, ongeschikt, onbewoonbaar of onveilig, is er om eigenaars te motiveren om de toestand van dergelijke woningen aan te pakken. In dit dossier is zeker geen onwil van de eigenaars, integendeel, zij proberen al jaren om de situatie te veranderen. Ook de betrokken diensten kennen de situatie en onderkennen de pogingen van de eigenaars. Toch kan de dienst op basis van het reglement geen vrijstelling toekennen, waardoor de eigenaars in het ongewisse blijven en enkel nadien een bezwaar tegen de belasting kunnen indienen.

### **Aanbeveling**

Kan de mogelijkheid bekeken worden om een vrijstelling toe te kennen onder voorbehoud van toekenning van een stedenbouwkundige vergunning? Als dit niet wenselijk is, zou het aangewezen zijn dat het CBS toch een vrijstelling kan toekennen in afwijking op het reglement, in zeer uitzonderlijke situaties en mits gunstig advies van de betrokken diensten.

### **Beoordelingscriteria**

NVT

2016/11/05 - onvriendelijke loketmedewerker, willekeur bij afhandeling vraag  
Dienst: leven  
Beoordeling: ongegrond

### **Klacht**

Verzoekster is begin november op een dinsdag samen met haar toekomstige echtgenoot langsgeweest bij burgerlijke stand om de geboorte van hun dochtertje aan te geven. Omdat de ouders niet gehuwd zijn en zij niet de nodige documenten konden voorleggen om hun burgerlijke staat te bewijzen, heeft hun dochtertje de familienaam van de moeder gekregen en staat de vader niet vermeld op de geboorteaangifte. Op de papieren van het ziekenhuis staat de vader nochtans wel vermeld. De ouders hebben gezegd dat ze graag wilden dat hun dochter de naam van de papa krijgt, maar ze kregen als antwoord dat dit niet kan zonder de juiste documenten. Voor de mama kwam het erop neer dat ze met een baby van 3 dagen oud naar Polen moest reizen om de juiste papieren te halen. De papa was zoals gezegd aanwezig bij de aangifte, maar hij zou zijn “weggestuurd” met de uitleg dat ze “hem niet nodig hadden”. De ouders waren hierover verbouwereerd, maar hebben alles laten passeren. Maar het valt hen wel zwaar dat hun dochter zagezegd geen vader heeft en ook zijn naam niet kan dragen. Op donderdag is mevrouw teruggekomen naar het stadhuis, samen met een vriendin, voor verder uitleg. Zij zijn toen bij een andere loketmedewerker terechtgekomen. Van wie zij een uitgebreide uitleg hebben gekregen over de situatie, die zij dan wel kon begrijpen en aanvaarden. Hoewel zij het (begrijpelijk) zeer moeilijk blijft vinden dat de papa op papier onbestaande is. Bovendien zal het een hele tijd duren voor zij de nodige documenten ter beschikking hebben. Aansluitend zijn ze bij de ombudsdienst langsgeweest om een klacht in te dienen. Verzoekster gaf aan dat de eerste loketmedewerker echt onvriendelijk was en dat zij die dinsdag het gevoel hadden dat zij voor hen “strenger” was dan voor anderen, wat voor hen leek op willekeur (omwille van het feit dat zij nog niet getrouwd is met de papa van haar dochter?). Terwijl ze bij de

tweede loketmedewerker wel alle uitleg gekregen hebben en vriendelijk behandeld zijn.

### Onderzoek

De situatie die zich hier heeft voorgedaan heeft te maken met de nieuwe richtlijnen rond schijnerkenningen. De medewerker heeft deze zeer stipt opgevolgd, maar dit kan natuurlijk zeer verregaande gevolgen hebben. Zolang de vader nergens vermeld wordt, staat de afstamming immers ook niet vast.

Het gaat hier echter niet om willekeur, zoals verzoekers eerst vermoedden. Zij baseerden zich op gelijkaardige verhalen van vrienden of familie, waar de vader wel vermeld werd in de geboorteakte. Door de nieuwe richtlijnen zijn de medewerkers noodgedwongen “strenger” dan voordien.

### Conclusie

De klacht is **ongegrond** wat betreft de willekeur. Wat betreft de bejegening door de loketmedewerker kan de ombudsdienst **geen oordeel** vellen.

### Aanbeveling

De communicatie met de burger is van zeer groot belang. Verzoekers hebben bij het eerste bezoek aan de dienst duidelijk niet helemaal begrepen wat het probleem precies was, waardoor dit voor hen leek op willekeur. Het is dus belangrijk om zeker te zijn dat de boodschap die gegeven wordt ook effectief begrepen is. Zeker bij gevoelige situaties zoals deze, waar nieuwe, strengere richtlijnen gelden, is voldoende toelichting op een aangepaste manier van groot belang.

### Beoordelingscriteria

NVT

**2016/11/13 - kapvergunning niet correct afgeleverd**

Dienst: milieu – ruimtelijke ordening

Beoordeling: ongegrond

### Klacht

De stad heeft een vergunning afgeleverd die niet correct is. Er zijn sinds 3 à 4 jaar problemen met de achterbuur m.b.t. bomen die overlast bezorgen aan verzoekers en de burens. Het perceel van de achterbuur loopt achter de tuinen van verzoeker en zijn burens door. Uiteindelijk hadden de verschillende burens een akkoord bereikt en zou de achterbuurman een kapvergunning aanvragen voor een aantal bomen. Maar nu blijkt dat hij geen kapvergunning krijgt. Dit lijkt verzoeker niet objectief te zijn. Eerst hing de kapvergunning uit en dan plots is ze geweigerd. Verzoeker is ook bij de dienst milieu langsgeweest, maar hij heeft het gevoel dat hij niet gehoord wordt. Verzoeker vraagt dat de kapvergunning wordt verleend voor alle bomen zoals gevraagd, want dit was het akkoord dat de burens onderling hadden bereikt.

### Onderzoek

De aanvraag voor de stedenbouwkundige vergunning tot het vellen van bomen is ingediend op 10-5-2016. Het CBS heeft de aanvraag goedgekeurd in zitting van 1-8-2016, maar 2 bomen zijn uitdrukkelijk van de vergunning uitgesloten.

De vergunning is uitgehangen en verzoeker heeft deze bekeken. Op het aanplakbiljet staat dat de vergunning is goedgekeurd. Dat 2 bomen uitdrukkelijk worden uitgesloten, staat echter niet vermeld, omdat het aanplakbiljet een standaarddocument is dat rechtstreeks uit het systeem gegenereerd wordt. Verzoeker ging er dus van uit dat de vergunning volledig was goedgekeurd zoals aangevraagd. Hij heeft de voorziene termijn afgewacht en nadien de achterbuur aangesproken met de vraag wanneer de bomen geveld zouden worden. Op dat moment is duidelijk geworden dat de 2 bomen, die volgens verzoeker voor de meeste overlast zorgen, uitdrukkelijk uitgesloten zijn van de vergunning. Dit wekt bij verzoeker de indruk dat de vergunning nadien gewijzigd werd, op het aanplakbiljet

stond immers dat de vergunning goedgekeurd was.

Op dat moment kon verzoeker geen beroep meer aantekenen, omdat de beroepstermijn verlopen was. Uiteraard kan het CBS ook niet meer terugkomen op een verleende vergunning. Het enige wat verzoeker kan doen, is proberen om de achterbuur te overhalen om opnieuw een aanvraag voor een kapvergunning in te dienen.

## Beoordelingscriteria

NVT

### Conclusie

De klacht is **ongegrond**. De vergunning is correct afgeleverd en is niet meer gewijzigd na uithanging. Jammer genoeg voor verzoeker heeft hij op basis van de uithanging geconcludeerd dat de vergunning volledig was goedgekeurd.

Aanvulling: In januari 2017 is de achterbuur in kwestie ook langsgeweest bij de ombudsdienst, omdat hij zijn versie van de feiten wilde geven. Na een lang gesprek ging hij verzoeker opnieuw contacteren in een poging om terug tot een akkoord te komen (dossiernummer 2017/01/03 – ander oordeel, bemiddeling)

### Aanbeveling

1. Kan het aanplakbiljet aangepast worden zodat duidelijk is dat de aanvraag niet volledig werd goedgekeurd?
2. Het gaat hier om een situatie die al lang aansleept en voor veel wrevel zorgt tussen burens. Hier zou een burenbemiddeling een oplossing kunnen bieden.

### Opvolging

Het is niet langer verplicht de volledige vergunning uit te hangen tijdens de beroepstermijn, enkel de aankondiging. Alle effectieve vergunningen in beroepstermijn zijn raadpleegbaar bij de dienst tijdens de openingsuren. Na 1-6-2017 zal het voor eenieder mogelijk zijn elke verleende vergunning digitaal te raadplegen via omgevingsloket.

## Bijlage 2: 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.