

# Jaarverslag 2017

OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS





# **OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS**

## **JAARVERSLAG 2017**

**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.



## Inhoudstafel

Voorwoord .....	5
DEEL I – WERKING OMBUDSDIENST .....	7
I.1 – Werking ombudsdienst: algemeen.....	9
Organisatie van de ombudsdienst.....	10
Samenwerking.....	11
I.2 - Werking ombudsdienst: activiteitenverslag.....	12
Periodieke rapportering .....	12
Klantendienst – meldingen.....	13
Projectwerking .....	13
Netwerking .....	13
Overige .....	14
Evaluatie ombudswerking: aandachtspunten.....	14
Blik op de toekomst.....	15
DEEL II – TRENDS EN SIGNALEN.....	17
II.1 – Algemene trends en signalen .....	19
Klantperspectief .....	19
Verwachtingen van de burger .....	19
Organisatie afstemmen op de burger – klachtenmanagement .....	20
Communicatie .....	21
II.2 – Specifieke signalen binnen de ombudswerking .....	22
Ombudsdienst als sluitstuk van een volwaardig klachtenmanagement.....	22
Organisatie van de ombudsdienst.....	22
II.3 – Conclusie.....	23
DEEL III – 2017 IN CIJFERS.....	25
III.1 – Cijfers meldpunt .....	27
Voorafgaand .....	27
Aantal meldingen, onderwerpen en locaties .....	27
Conclusies.....	29
III.2 – Cijfers ombudsdienst.....	30
Contacten .....	30
Onmiddellijke dienstverlening .....	31
Eerstelijnsklachten .....	33

Tweedelijnsklachten: ombudsdossiers.....	35
DEEL IV – BIJLAGEN .....	39
Bijlage 1: dossiers (deels) gegrond, terechte opmerking, signaal, ongegrond met aanbeveling .....	41
Bijlage 2: Procedure tweedelijns klachtendossier.....	83
Bijlage 3: reglement behandeling klachten en meldingen.....	89
Bijlage 4: rapport meldingen openbaar domein .....	93

## Voorwoord

In 2017 werd het 800-jarig bestaan van Sint-Niklaas en Sinaai uitgebreid gevierd. Maar ook in een feestjaar worden er klachten geuit door inwoners of bezoekers van de stad. In 2017 waren dit er trouwens meer dan de voorgaande jaren. Is dit negatief? Dit hoeft niet noodzakelijk het geval te zijn. Klachten kunnen immers veel waardevolle informatie bevatten voor een organisatie. Voor een openbaar bestuur is dit niet anders. Wat wel cruciaal is, is dat de organisatie 'gewapend' is om op een goede manier om te gaan met deze signalen vanuit de burgers. Dit wil zeggen dat er organisatiebreed een duidelijke en gedragen visie bestaat rond het opvangen van signalen en de manier waarop hiermee omgegaan wordt. Dit impliceert een openheid, een bereid tot leren en verbeteren om zo de dienstverlening van de stad nog meer op maat van de burger te organiseren vanuit een efficiënte en doeltreffende interne organisatie.

Gelukkig is bij de meeste diensten en medewerkers een constructieve houding tegenover klachten en hoe ermee om te gaan duidelijk merkbaar. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat zij de nodige instrumenten en ondersteuning krijgen om deze positieve houding te behouden en te versterken. Meer hierover is terug te vinden in deel II van dit verslag, de trends en signalen. In de andere delen zijn de overige traditionele ingrediënten van een jaarverslag terug te vinden, nl. een toelichting bij de werking van de ombudsdienst en de cijfergegevens van 2017, zowel voor de ombudsdienst als voor de meldingen.

Sofie Anthuenis  
Ombudsvrouw







*Photography Paul D'Eer 2016 ©*

# 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 wanneer mogelijk bemiddelend op 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. Daarnaast 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 de behandeling van klachten in verband met de handelingen en werking van het stadsbestuur en personen die werken onder de verantwoordelijkheid van het stadsbestuur. De ombudsdienst staat ook in voor de behandeling van klachten in 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 dit reglement, voor zover de bepalingen vervat in het samenwerkingsprotocol hier niet van afwijken. Ook voor de behandeling van tweedelijnsklachten over de lokale politie van Sint-Niklaas is de ombudsdienst bevoegd, wanneer deze verband houden met opdrachten van de administratieve politie. Het onderzoek van de ombudsdienst verloopt in dit geval via de korpschef van de lokale politie.

Bijkomend kan de ombudsdienst klachten behandelen die betrekking hebben op andere lokale besturen of instanties, indien daartoe door de betrokken instanties de wens werd uitgedrukt en een samenwerkingsprotocol werd afgesloten. De klachtenbehandeling geschiedt ook dan overeenkomstig de bepalingen van het reglement, voor zover de bepalingen in het samenwerkingsprotocol daar niet van afwijken. Dit is bijvoorbeeld het geval voor de Sint-Niklase Huisvestingsmaatschappij.

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;

---

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

- 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 rechtcollege;
- 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 steeds beperkt. Toch kiest de ombudsvrouw er bewust voor om ook deze onaangekondigde aanmeldingen aan te nemen, 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 bezorgen 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 fundamenteën 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 verkrijgen van de betrokken diensten. Bovendien is een goede verstandhouding met de betrokken diensten cruciaal om bemiddelend te kunnen optreden, 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 stuk 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 vóór alle partijen 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 hoger vermelde taken, opdrachten en bevoegdheden, heeft de ombudsvrouw ook nog andere taken. In het volgende hoofdstuk wordt beschreven wat deze waren in 2017. Vervolgens worden enkele aandachtspunten over de ombudsfunctie geformuleerd en wordt een blik op de toekomst geworpen.

### Periodieke rapportering

Sinds 2015 wordt geleidelijk aan een systeem van tussentijdse periodieke rapportering vanuit de ombudsdienst uitgebouwd, naast het publieke jaarverslag. Ook in 2017 werd 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 2017 is ook tweemaal tussentijds gerapporteerd aan het college van burgemeester en schepenen. Een voorbereidend rapport wordt overgemaakt aan de leden van het managementteam. Zij vullen het rapport verder aan met de opvolging van de gegronde klachten en terechte opmerkingen vanuit het managementteam en de antwoorden van de diensten, waarna dit besproken wordt door het managementteam en de ombudsvrouw. Vervolgens wordt het rapport toegelicht en besproken in de zitting van het college van burgemeester en schepenen. De periode januari – juni 2017 werd toegelicht en besproken op het managementteam van 24 oktober 2017 en het college van burgemeester en schepenen van 30 oktober 2017. De periode juli – december 2017 wordt door tijdsgebrek pas in de loop van juni 2018 toegelicht en besproken in het managementteam en het college van burgemeester en schepenen.

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 goede zaak, want een jaarverslag verschijnt pas enkele maanden tot ruim een jaar na het afsluiten van een klacht. Tussentijdse rapportering kan hierop een antwoord bieden en het zo mogelijk maken om sneller bij te sturen op basis van aanbevelingen. Bovendien worden de gegronde klachten, terechte opmerkingen, signalen en aanbevelingen ook grondiger en meer gedetailleerd besproken in het managementteam en het college van burgemeester en schepenen.

De manier van tussentijds rapporteren is nog in ontwikkeling en wordt nog verder verfijnd. Hierdoor wordt echter steeds duidelijker dat er echt nood is aan de juiste instrumenten om dit snel, goed en efficiënt te kunnen doen, op een meer geautomatiseerde en systematische manier.

## **Klantendienst – meldingen**

Door omstandigheden is de indiensttreding van het diensthoofd klantencontacten verschoven naar 2018. Hierdoor werd ook in 2017 de werkwijze op vlak van meldingen van de laatste jaren behouden, wat inhoudt dat de ombudsvrouw instond voor de inhoudelijke coördinatie en rapportering van de meldingen. Dit betekent onder meer dat de ombudsvrouw het project FacilSyn nog steeds mee opvolgt. Vanaf 2018 zal dit pas echt wijzigen en worden de ombudsdienst en de klantendienst verder losgekoppeld, elk met hun eigen taken, opdrachten en bevoegdheden.

## **Projectwerking**

De ombudsvrouw was in 2017 actief betrokken in een aantal projecten. Zo is zij lid van de werkgroep Lokaal armoedeplan en de werkgroep evaluatie 'naar een toegankelijke gemeente'. Een tweetal projecten volgen een iets intensiever traject: het project FacilSyn en het project meldpunt.

### 1. FacilSyn

Het project FacilSyn 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, maar er zijn in tussentijd nog aanpassingen en bijstellingen gebeurd in het programma. Deze worden mee opgevolgd door de projectgroep.

### 2. Meldpunt

Zowel voor klanten, medewerkers als bestuur is er nood aan een kwalitatief systeem om meldingen, klachten en suggesties te registreren, te behandelen en op te volgen. Het project meldpunt herwerkt het meldproces, de communicatieafspraken, kwaliteits- en dienstverleningsnormen rond meldingen met bijzondere aandacht naar de communicatie met de klant, de rol van het toekomstig klantencontactcenter, de inzet van de huidige contactpunten en de ondersteunende technologie. De ombudsvrouw is lid van de kerngroep van dit project.

## **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 2017 heeft POLO tweemaal vergaderd, op 27 januari in Sint-Niklaas en op 11 oktober in Brugge. Op 22 juni was er de viering '20 jaar ombudsdienst

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.

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 2017 vonden deze algemene vergaderingen plaats op 9 juni in Antwerpen en op 15 december in Namen. Op deze laatste kon de ombudsvrouw echter niet aanwezig zijn.

Naast deze 2 belangrijke ombuds-netwerken is er ook binnen de organisatie sprake van een belangrijk netwerk. Zo woont de ombudsvrouw bv. altijd de stafvergaderingen bij evenals het wekelijkse clusteroverleg dienstverlening, waarin feedback gegeven wordt over de collegebeslissingen en de vergadering van het managementteam. Ook aan de 'denkdag' ter voorbereiding van het administratief memorandum heeft de ombudsvrouw deelgenomen. Dit netwerk is cruciaal om goed geïnformeerd te blijven over de organisatie en draagt bij tot een goede verstandhouding met de verschillende diensten, beiden noodzakelijk voorwaarden om de ombudsfunctie naar behoren te kunnen uitvoeren.

## **Overige**

In 2017 werden een heel aantal interne opleidingen, infosessies en workshops georganiseerd. Zo volgde de ombudsvrouw bv. een infosessie rond de mail migratie office 365, een opleiding inkomende briefwisseling, een infosessie mediaplanner en beeldbank enz. Op 17 oktober volgde de ombudsvrouw de studievoormiddag 'Alternatieve oplossingen voor conflicten met de overheid'.

## **Evaluatie ombudswerking: aandachtspunten**

Voor het derde jaar op rij is er sprake van een stijging van het aantal klachten (zie deel III). Het wordt dus ook steeds belangrijker om over de juiste instrumenten te beschikken om de klachten op een systematische en gestructureerde manier te registeren, op te volgen en te rapporteren. Een performant systeem dat de ombudswerking ondersteunt is feitelijk onmisbaar. Ook het tijdsgebrek wordt telkens opnieuw duidelijk. Ondanks de inspanningen van de voorbije jaren, komt het structurele aspect van de ombudswerking soms nog te weinig aan bod en blijft de werking bij momenten beperkt tot de individuele klachtenbehandeling. Dit is een gemiste kans, de meerwaarde die een ombudsdienst kan bieden komt zo nog te weinig tot uiting. De doorlooptijden zijn over het algemeen genomen wel verminderd, maar het blijft balanceren op een slappe koord. Een delicaat evenwicht dat snel verstoord kan worden door bv. een 'zwaar' klachtendossier dat veel onderzoek vergt of door extra taken n.a.v. een project enz. Ook de vinger aan de pols houden in de organisatie vergt de nodige tijd, maar is wel noodzakelijk om een zicht te houden op de evoluties in de organisatie, op het beleid, de visie en de werkwijzes binnen de organisatie. En deze kennis en achtergrond is dan weer belangrijk om de nodige duiding te kunnen geven aan burger, om hen te kunnen informeren en om te bemiddelen bij klachten.



## **Blik op de toekomst**

Zoals aangehaald is de indienstreding van het nieuwe diensthoofd klantencontacten verschoven naar 2018, wat op vlak van meldingen de nodige wijzigingen met zich zal meebrengen. Net zoals het project meldpunt trouwens, dat inmiddels ook werd opgestart. Daarnaast wordt ook verdergewerkt aan de automatisering van de ombudsdienst, met de bedoeling vanaf 2019 een efficiënt systeem voor registratie, opvolging en rapportering te kunnen opstarten specifiek voor de ombudswerking.





## DEEL II – TRENDS EN SIGNALEN



## II.1 – Algemene trends en signalen

### Klantperspectief

Het klantperspectief moet aan belang winnen binnen de dienstverlening en werking van de stad. Er is de klantvriendelijkheid, die de noodzakelijke basis is, maar er is ook de klantgerichtheid, die een stapje verder gaat. Om het klantperspectief te duiden is het belangrijk in te zoomen op het verschil tussen klantvriendelijkheid en klantgerichtheid.

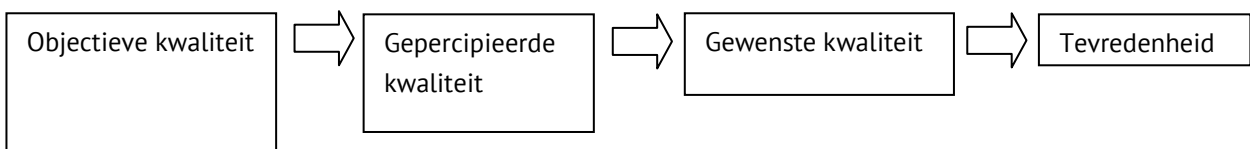
Klantvriendelijkheid heeft te maken met de manier waarop je burgers te woord staat als ze naar je toe komen met vragen en klachten. Waar klantvriendelijk vaak reactief en praktisch van aard is, is klantgerichtheid strategisch en proactief. Werken aan klantgerichtheid is werken aan acties die de burger als individu overstijgen. De stad is klantgericht wanneer ze in staat is om de behoeften, wensen en verwachtingen van burgers te vertalen in kwalitatieve producten, diensten en dienstverlening. Een eerste stap om klantgericht te gaan werken is dus de eigen stadswerking te bekijken vanuit het perspectief van de burger als 'klant' van de stad: wat heeft de burger nodig? Wat verwacht de burger van onze diensten?

Op die manier worden de vragen en behoeften van de burger duidelijker, makkelijker 'leesbaar', meer begrijpelijk. De burger heeft immers niet altijd de nodige achtergrond of kennis, wat echter soms wel expliciet of impliciet verondersteld wordt. De medewerkers zijn professionals met kennis van hun vakgebied, de klant is vaak een 'leek', die misschien niet vertrouwd is met de materie. Als de werking dan vanuit het perspectief van de organisatie bekeken wordt, wordt niet altijd een gepast antwoord geboden op de vragen en behoeften van de burger.

### Verwachtingen van de burger

Aansluitend bij het aspect klantperspectief, is het belangrijk om inzicht te krijgen in de verwachtingen van de burger en hier vervolgens ook op in te spelen om zo klachten te voorkomen. Een stad die klantgerichtheid hoog op de agenda plaatst, werkt best aan een beleid dat niet enkel reactief maar ook proactief ingestoken wordt.

Burgers dienen een klacht is wanneer ze ontevreden zijn over (een aspect van) de dienstverlening van de stad. Tevredenheid kan worden omschreven als het verschil tussen de verwachtingen en de perceptie van de burger op vlak van dienstverlening. Er is de objectieve kwaliteit van de dienstverlening die wordt aangeboden. Deze wordt door de burger vertaald naar een subjectieve kwaliteit op basis van zijn perceptie (gepercipieerde kwaliteit). Vervolgens toetst de burger deze gepercipieerde kwaliteit af aan zijn vooropgestelde verwachtingen (gewenste kwaliteit). Deze toetsing bepaalt de mate van tevredenheid van de burger over de dienstverlening<sup>3</sup>.



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

Inzicht in de verwachtingen van de burger en actief hierop inspelen, een duidelijk verwachtingskader scheppen voor de burger, heeft met andere woorden een grote impact op de tevredenheid van de burger en kan zo klachten voorkomen, ook al blijft de dienstverlening in se onveranderd.

Het is nodig om een duidelijk verwachtingskader uit te werken waarin de stad aangeeft wat de burger kan verwachten op vlak van dienstverlening en wat niet. Suggesties hiervoor zijn o.a. de keuze over welk soort dienstverlening de stad voorziet en welke niet of de termijn die stad voorziet om bepaalde dienstverlening te verstrekken.

Wanneer dergelijke dienstverleningsnormen zijn bepaald, is het zeer belangrijk om de burger actief te informeren over dit kader via de verschillende stedelijke communicatiekanalen. Indien de verwachtingen niet volgens de vooropgestelde normen kunnen ingevuld worden, moet het klachtenbeleid er in de eerste plaats één zijn van klantvriendelijke communicatie over deze dienstverleningsnormen. Waarom kunnen de verwachtingen niet ingelost worden? Wat is de reden van een bepaalde beslissing? Welke dienstverlening kan wel voorzien worden? Enz.

Dergelijke dienstverleningsnormen zijn misschien niet zo afdwingbaar als wettelijke verplichtingen, maar zijn toch evenzeer 'bindend' voor de organisatie. Het gaat immers om een klantgericht beleid dat de stad wil voeren en daaruit volgend een engagement dat de stad aangaat naar zijn klanten. Wanneer de wettelijke voorziene dienstverlening wordt nagekomen, maar de eigen dienstverleningsnormen niet, is de klant terecht ontevreden. Op deze manier kunnen dienstverleningsnormen ook fungeren als instrumenten voor kwaliteitscontrole en – opvolging.

## **Organisatie afstemmen op de burger – klachtenmanagement**

Om inzicht te verwerven in de verwachtingen van de burger en om hierop in te spelen via een doordacht verwachtingskader resulterend in dienstverleningsnormen, moet de stad zich intern hiernaar organiseren. Dit betekent dat zowel de processen en procedures als de structuren van de organisatie hierop afgestemd moeten worden.

Een goed uitgebouwd klachtenmanagement dat diensten en clusters overkoepelt, is hiervan zeker een essentieel onderdeel. Burgers moeten duidelijk weten waar ze terecht kunnen met hun vraag, hun suggestie, hun melding of hun klacht. Ze moeten ook weten hoe met hun signaal wordt omgegaan door de organisatie, wat ze hiervan mogen verwachten. Hiervoor is het belangrijk om vanuit de organisatie een duidelijke visie te ontwikkelen op het beleid rond signalen van burgers en ervoor te zorgen dat deze visie cluster- en niveauoverschrijdend in de hele organisatie verweven zit. Klachtenmanagement is immers niet iets wat een dienst doet, het gaat om een mentaliteit bij de medewerkers van de hele organisatie, waarbij iedereen zijn of haar verantwoordelijkheid opneemt in zijn of haar stukje van de organisatie. Het gaat om het actief oppikken van signalen, deze (h)erkennen en ervoor zorgen dat deze bij de juiste persoon of dienst terechtkomen en er zo voor te zorgen dat waardevolle informatie van de burger niet verloren gaat.

Het uitwerken van processen, procedures en structuren, maar ook het vastleggen van dienstverleningsnormen is bovendien een goede gelegenheid om de gangbare manier van werken in de organisatie (bv. bepaalde procedures) te toetsen aan het beleid hierover en aan het beoogde resultaat. Stemmen theorie en praktijk overeen? En leiden ze tot een kwalitatief, beoogd resultaat?

## Communicatie

Communicatie speelt bij dit alles een sleutelrol. Communicatie op alle mogelijke manieren, in alle mogelijke vormen, maar ook op alle mogelijke momenten. In Sint-Niklaas wordt al veel proactief gecommuniceerd: er wordt veel informatie verspreid. Maar er is ook nood aan andere vormen en momenten van communicatie om echt te kunnen spreken van proactieve en adequate communicatie. Bv. niet enkel informatie verspreiden vóór de opstart van een project, maar ook zorgen dat mensen weten waar ze achteraf met vragen en bedenkingen terecht kunnen én ervoor zorgen dat ook dan duidelijk, verstaanbaar en eenduidig gecommuniceerd wordt. Vooral voor dit 'reactieve' deel zijn de processen en structuren waarvan sprake cruciaal als elementen van een integraal klachtenmanagement.

De stad Sint-Niklaas is een organisatie in evolutie, nog steeds in reorganisatie. Dit maakt het niet altijd eenvoudig om dergelijke processen en structuren uit te werken en te implementeren. Ook het vastleggen van dienstverleningsnormen is niet altijd evident in dergelijke situatie. Maar eigenlijk biedt een veranderingsmoment net de kans om aan structuren en processen te werken. Bovendien is het net op zo'n moment des te noodzakelijker dat ze er zijn, als stabiel bakken en houvast -zeker voor de medewerkers- in een instabiele want veranderende context.

Door reorganisatie, interne verschuivingen en dergelijke meer, veranderen er ook zaken voor de burger. De burger moet misschien zijn verwachtingen bijstellen (het kan niet meer zoals vroeger), de burger weet niet meer automatisch bij welke dienst hij moet zijn met zijn vraag of klacht, de burger heeft soms geen weet van een achterliggende visie of beleid waardoor een vraag negatief beantwoord wordt, enz. De interne organisatie bepaalt veel en kan een grote impact hebben op de burger, maar is daarom niet altijd relevant voor de burger. De burger of klant die een adequate en kwaliteitsvolle dienstverlening verwacht van de stad moet deze kunnen verkrijgen, ongeacht de interne organisatorische situatie. Hiervoor zijn continuïteit van de dienstverlening, goed uitgewerkte processen en structuren, een volwaardig klachtenmanagement en goede communicatie essentieel.

## II.2 – Specifieke signalen binnen de ombudswerking

### **Ombudsdienst als sluitstuk van een volwaardig klachtenmanagement**

Het gemeentedecreet en het OCMW-decreet verplichten lokale besturen om een systeem van klachtenbehandeling te organiseren. Deze verplichting blijft echter beperkt tot de klachtenbehandeling en heeft geen betrekking op klachtenmanagement. Maar als centrumstad is Sint-Niklaas het aan zichzelf verplicht om de klachtenbehandeling te overstijgen en een volwaardig klachtenmanagement uit te bouwen.

Een van de manieren waarop dit kan gebeuren, is vanuit het lijndenken. Dit is een getrapt systeem, waarbij de nuldelijn staat voor informatie en communicatie, de eerstelijns voor de interne klachtenbehandeling en de tweedelijns voor externe klachtenbehandeling door de ombudsdienst. Daarnaast is ook sprake van een derde lijn die gaat over beleidsklachten of verzoekschriften (bv. verzoekschrift aan de gemeenteraad). Deze derde lijn staat niet trapsgewijs tegenover de tweede.

Pas als elke lijn goed uitgewerkt is, kan er sprake zijn van een volwaardig klachtenmanagement, dat rekening houdt met de verschillende niveaus van klachtenbehandeling. De bedoeling is om enerzijds de individuele klachten zo goed mogelijk te behandelen op het 'juiste' niveau en anderzijds om dat individuele aspect te overstijgen en de signalen uit de klachten te gebruiken om de organisatie en dienstverlening bij te sturen en te verbeteren. Hiervoor moet de klachtenbehandeling -en bij uitbreiding de behandeling van alle soorten signalen- en het klachtenmanagement in de hele organisatie ingebed worden. Het gaat dan niet langer over 'een dienst' die zich ontfert over meldingen of over klachten of wat dan ook, de hele organisatie moet doordrongen zijn van het belang van de signalen die de burger geeft. Omdat deze signalen zeer waardevolle informatie kunnen bevatten die nuttig zijn voor de organisatie. Maar ook omdat de dienstverlening net in het teken zou moeten staan van de burger, van de klant. De ombudsdienst is als tweedelijns dan het sluitstuk van het klachtenmanagement, maar staat ook aan het begin. Door aanbevelingen en door het ondersteunen van diensten in hun interne klachtenbehandeling kan de ombudsdienst bijdragen aan de bewustwording van de medewerkers over klachtenmanagement en hun eigen rol en verantwoordelijkheid hierin, over het belang van klantgericht denken, over het (h)erkennen van klachten en andere signalen.

### **Organisatie van de ombudsdienst**

Als de stad werk wil maken van een integraal klachtenmanagement als onderdeel van een klantgerichte dienstverlening, is een versterkende kruisbestuiving tussen de ombudsdienst en de stedelijke organisatie een noodzaak. Uit klachten kan de stad leren in functie van een verbeterde dienstverlening. De expertise die de ombudsdienst heeft m.b.t. klachtenmanagement dat tot op heden vooral ingevuld wordt als een reactief klachtenbeleid, nl. de feitelijke klachtenbehandeling, wordt best geïnjecteerd in de stedelijke organisatie in zijn geheel. Dit zal mee resulteren in een integraal klachtenmanagement dat cluster- en niveauoverschrijdend ingestoken wordt en interne medewerkers die zich gesterkt voelen wanneer ze geconfronteerd worden met een positief of negatief verhaal. Het is duidelijk dat dit niet enkel gerealiseerd kan worden met een ombudsdienst die draait op 1 of 0,8 VTE.



## II.3 – Conclusie

Een integraal, performant klachtenmanagement is onderdeel van een kwalitatieve, klantgerichte dienstverlening die vertrekt vanuit de verwachtingen van de burger.

In de positionering van de stad als sterke, dynamische centrumstad die klaar is voor de toekomst is het belangrijk actief werk te maken van volgende uitdagingen:

- **Definiëring van een klantgericht klachtenmanagement.** Worden klachten louter klantvriendelijk behandeld en gaat de stad vooral reactief en praktisch met klachten om? Of werkt de stad aan een klantgericht klachtenbeleid waarbij de stad werkt aan acties die de burger als individu overstijgen? Belangrijk hierbij is na te denken hoe de stad de behoeften, wensen en verwachtingen van haar burgers vertaalt naar succesvolle producten, diensten en dienstverlening. Op die manier zal het klachtenmanagement een strategische en proactieve insteek hebben met als doel te leren van de klachten en de dienstverlening te verbeteren, minder klachten te krijgen en op een meer efficiënte en effectieve manier klachten te behandelen.
- **Uitwerken van het proces integraal klachtenmanagement** waar uitgeklaard wordt wat ieders rol en verantwoordelijkheid is. Het gaat hier over de rol en verantwoordelijkheid die de ombudsdienst en alle diensten van de stedelijke organisatie opnemen in het integrale klachtenverhaal. Ook de rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende functies binnen de diensten worden in dit proces beschreven. Dit alles in functie van een transparant verwachtingskader dat rust en duidelijkheid schept vooral voor de interne medewerkers en om te bekijken waar efficiëntiewinsten kunnen geboekt worden door duidelijke afspraken te maken. Deze oefening gebeurt vanzelfsprekend in nauwe samenwerking met de verschillende clustermanagers.
- Bekijken **hoe de expertise van de ombudsdienst geïnjecteerd kan worden in de verschillende clusters en op alle niveaus in de stedelijke organisatie** in functie van versterking van ieders rol en vergrote performantie in de loop van het proces integraal klachtenmanagement.
- **Inzet van mensen en middelen** bekijken in functie van een performant integraal klachtenmanagement.





*Photography Paul D'Er 2016 ©*

## DEEL III – 2017 IN CIJFERS



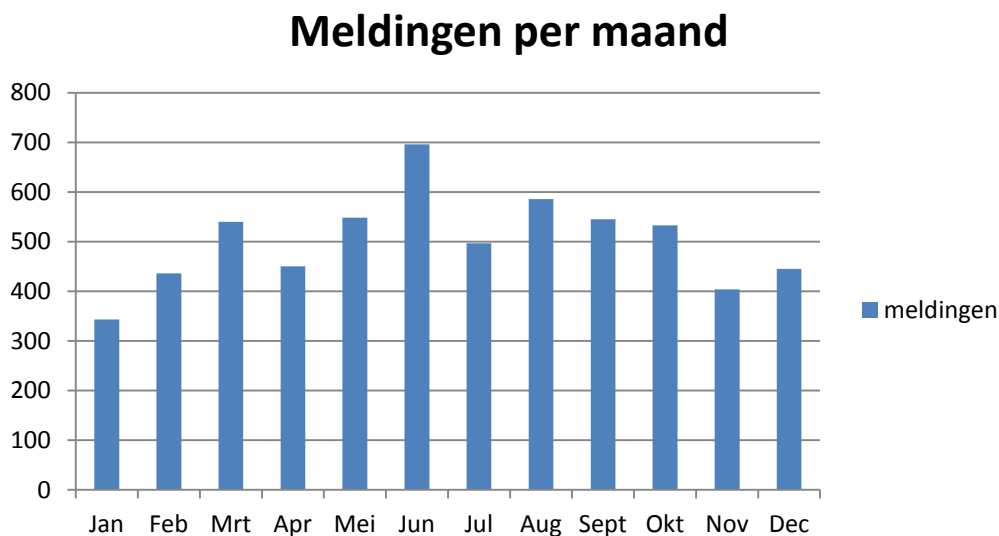
## III.1 – Cijfers meldpunt

### Voorafgaand

Sinds 2014 worden de cijfers rond meldingen opgenomen in het jaarverslag van de ombudsdienst. Zoals vorige jaren gebleken is, zijn de gegevens over de meldingen moeilijk te ontsluiten met de huidige systemen, wat een inhoudelijke analyse moeilijk maakt. Toch is het team databeheer er in de loop van 2017 al in geslaagd om alvast meer data te ontsluiten en ter beschikking te stellen wat betreft de meldingen openbaar domein<sup>4</sup>. Vergelijkingen met voorgaande jaren blijven moeilijk, maar waar mogelijk wordt deze oefening wel gemaakt.

### Aantal meldingen, onderwerpen en locaties

In 2017 werden in totaal 6.023 meldingen geregistreerd. Slechts 70 of ongeveer 1% van deze meldingen hebben geen betrekking op het openbaar domein. Het totaal aantal meldingen is fors gestegen in vergelijking met 2016 toen er 4.857 meldingen zijn geregistreerd. Dit is een stijging van ruim 1.100 meldingen of 24 %. Deze stijging is vermoedelijk voor een groot deel te wijten aan het toegenomen aantal meldingen sluikstort. Dit wordt dan weer veroorzaakt door een verschuiving in het takenpakket van de stadswachten, waardoor zij meer sluikstorten vaststellen en melden. Dit dient wel verder onderzocht te worden. In onderstaande grafiek wordt het totaal aantal meldingen per maand weergegeven. Hieruit blijkt dat de meeste meldingen (696) geregistreerd werden in de maand juni. Uit de grafiek waarin het aantal meldingen sluikstort/ afval enerzijds en het aantal meldingen wegenis per maand is zeer duidelijk af te leiden dat vooral de meldingen sluikstort in de maand juni een piek vertonen. Met 334 meldingen maken deze bijna de helft uit van het totaal aantal meldingen openbaar domein in de maand juni.

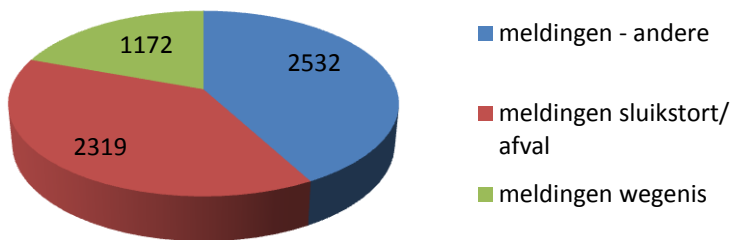


Figuur 1. aantal meldingen per maand

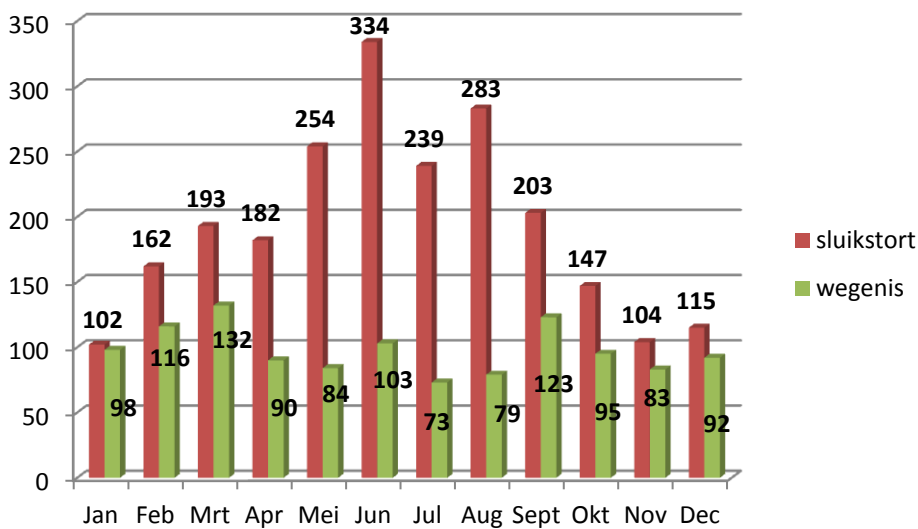
Net zoals in 2016 hebben de meeste meldingen openbaar domein betrekking op sluikstort/ afval (2.319 meldingen, ongeveer 39%) en wegenis (1.172 meldingen, ongeveer 20%). Ook uit deze cijfers blijkt de forse toename in meldingen sluikstort/ afval. In volgende grafieken worden

<sup>4</sup> In bijlage 4 is het rapport rond meldingen openbaar domein terug te vinden.

respectievelijk deze verdeling weergegeven en het aantal meldingen per maand over sluikestort/afval en wegenis.



Figuur 2. aantal meldingen sluikestort/afval - wegenis - andere



Figuur 3. aantal meldingen sluikestort/afval en wegenis weergegeven per maand

De meldingen sluikestort zijn dus onbetwist 'leider' in het aantal meldingen. De waarschijnlijke oorzaken werden hierboven weergegeven. Ook de meldingen blijven talrijk, zij het licht gedaald tegenover 2016. De meldingen 'signalisatie' (523 meldingen), 'groen' (431 meldingen) en riolering/ water (375 meldingen) vervolledigen de top 5.

Wanneer de locaties van de meldingen bekeken worden, springt de Stationswijk eruit met 18% van de meldingen openbaar domein. De Kroonmolenwijk (8,7%), Nobels-Peelmanwijk (8,%), Stadsrand Noord (8,3%) en Stadsrand Zuid (8,1%) maken de rest van de 'top 5' uit. Het volledige overzicht van de meldingen op wijkniveau is terug te vinden in bijlage 4.

## Conclusies

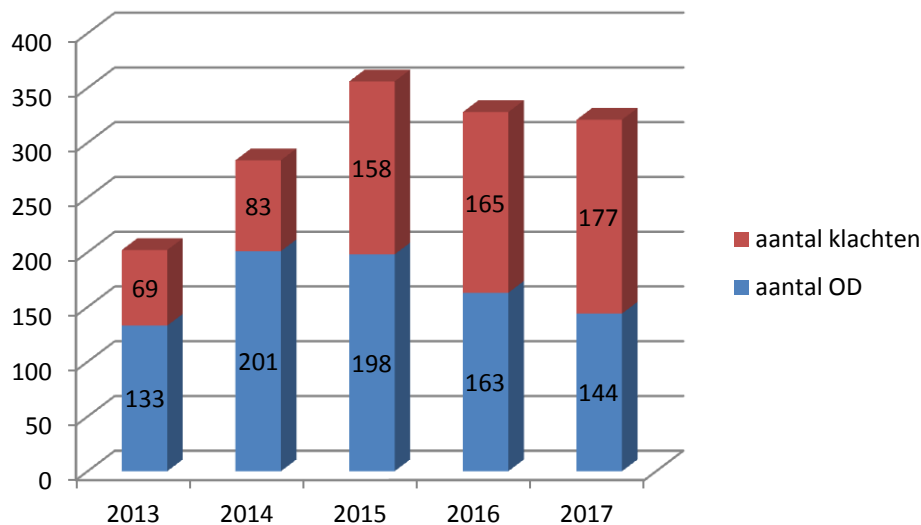
Het aantal meldingen is enorm toegenomen in vergelijking met 2016. Een mogelijke verklaring voor deze sprong is te vinden in een verschuiving van het takenpakket van de gemeenschapswachten en de manier waarop hun meldingen geregistreerd worden. Het is echter noodzakelijk om een grondigere analyse uit te voeren op de meldingen en zeker ook op de meldingen rond sluikestort/ afval. Enkel zo kan de oorzaak van dit toenemend aantal meldingen vastgesteld worden en kan bekeken worden wat een mogelijke oplossing voor het probleem zou zijn.

## III.2 – Cijfers ombudsdienst

### Contacten

In 2017 is de ombudsdienst 321 keer gecontacteerd door de burger, waarvan 144 contacten zijn geregistreerd als onmiddellijke dienstverlening en 177 contacten als klacht. De contacten onmiddellijke dienstverlening worden verder onderverdeeld in interne (82 contacten) en externe (62 contacten) dienstverlening. Bij de klachten wordt het onderscheid gemaakt tussen eerstelijnsklachten (67) en tweedelijns- of ombudsklachten (110).

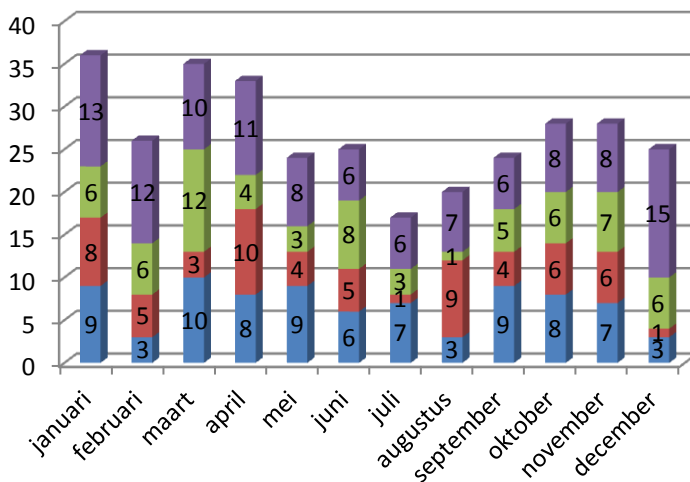
De evolutie van het aantal contacten sinds 2013 en de onderverdeling onmiddellijke dienstverlening – klachten wordt weergegeven in onderstaande grafiek.



Figuur 4. vergelijking contacten 2013 - 2017

Het totaal aantal contacten is nagenoeg status quo gebleven in vergelijking met 2016, maar het aantal klachten is wel toegenomen. Die stijging van het aantal klachten is een duidelijk trend die zich al enkele jaren verderzet.

Gemiddeld zijn er bijna 27 contacten per maand. In januari, maart en april werden de meeste contacten geregistreerd: respectievelijk 36, 35 en 33. De minste contacten werden geregistreerd in de maanden juli (17) en augustus (20).



Figuur 5 - indeling van de contacten per maand



In bovenstaande grafiek wordt een overzicht gegeven van de contacten per maand, ingedeeld naar hun aard (onmiddellijke dienstverlening intern, onmiddellijke dienstverlening extern, eerstelijnsklacht, tweedelijnsklacht).

## Onmiddellijke dienstverlening

Contacten 'onmiddellijke dienstverlening' zijn alle contacten tussen burger en ombudsvrouw die niet als eerstelijnsklacht of als tweedelijnsklacht geregistreerd worden. Deze contacten zijn dus zeer divers en kunnen gaan van een eenvoudige vraag of melding tot complexe vragen, waar niet onmiddellijk een eenduidig antwoord kan gegeven worden of gerichte doorverwijzing kan gebeuren. De contacten onmiddellijke dienstverlening kunnen soms zeer snel afgerond worden, maar soms neemt het veel tijd in beslag om deze op een goede manier af te handelen.

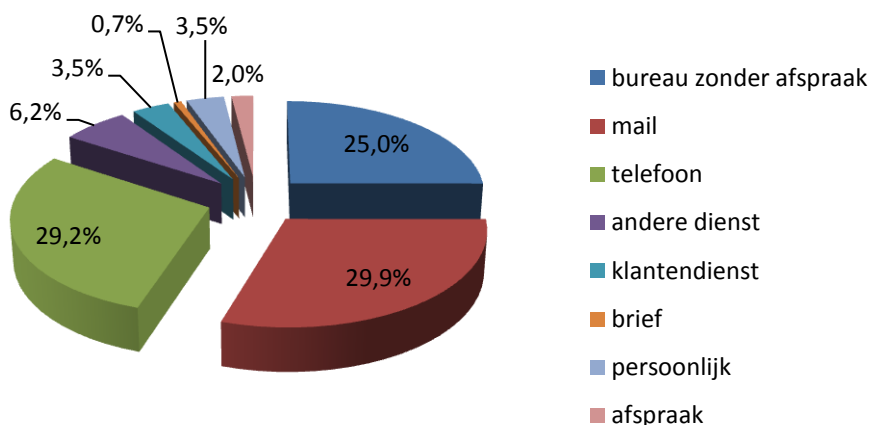
### Wijze van contactname

E-mail, telefoon en een bezoek aan de ombudsdienst zonder afspraak zijn de populairste kanalen om de ombudsdienst te contacteren, goed voor respectievelijk 29,9%, 29,2% en 25% van de contacten onmiddellijke dienstverlening.

#### Wijze van contactname

##### onmiddellijke dienstverlening

Bureau zonder afspraak:	36
Mail:	43
Telefoon:	42
Andere dienst:	9
Klantendienst:	5
Brief:	1
Persoonlijk:	5
Afspraak:	3
<b>Totaal</b>	<b>144</b>



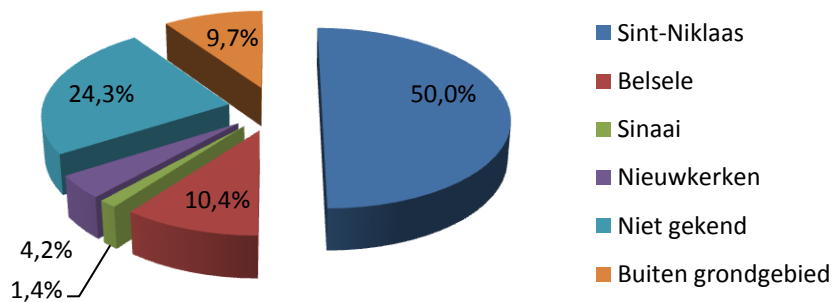
Figuur 6 - Wijze contactname onmiddellijke dienstverlening (%)

### **Geografische spreiding**

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

#### **Geografische spreiding**

Sint-Niklaas	72
Belsele	15
Sinaai	2
Nieuwkerken	6
Niet gekend	36
Buiten grondgebied	14
<b>Totaal</b>	<b>144</b>



**Figuur 7 - Geografische spreiding onmiddellijke dienstverlening (%)**

### **Interne onmiddellijke dienstverlening**

Van de 144 contacten onmiddellijke dienstverlening zijn er 82 als interne onmiddellijke dienstverlening geregistreerd. Dit wil zeggen dat de contacten betrekking hebben op de (stedelijke) dienstverlening waarvoor de ombudsvrouw bevoegd is. Het kan dan gaan om een melding of informatievraag.

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

1. De ombudsdienst verwijst de burger door naar de bevoegde dienst
2. De ombudsdienst maakt de melding of vraag via de klantendienst over aan de bevoegde dienst, waarna deze dezelfde procedure volgt als de meldingen en vragen die reeds 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.

### **Externe onmiddellijke dienstverlening**

Naast de interne onmiddellijke dienstverlening zijn er ook 62 contacten geregistreerd als externe onmiddellijke dienstverlening, waarbij burgers de ombudsdienst contacteren voor vragen of problemen die niets met de (stedelijke) dienstverlening te maken. Het kan dan gaan

om burgers die niet weten waar ze met hun vraag of klacht terecht kunnen en daarom maar even bij de ombudsdienst langskomen. In sommige gevallen is het moeilijk om duidelijk te maken dat de stedelijke ombudsdienst niet veel voor hun probleem kan doen. Soms weten mensen wel degelijk dat de ombudsdienst niet bevoegd is, maar hopen ze dat een telefoontje of vraag van een ombudsdienst meer effect heeft dan een telefoontje of vraag van een klant. En dat blijkt af en toe ook effectief het geval te zijn. Maar meestal probeert de ombudsvrouw om een duidelijk beeld te krijgen op het probleem om zo heel gericht door te verwijzen naar de correcte instantie of organisatie. Dit vraagt soms behoorlijk wat tijd, de vragen die bij de ombudsvrouw terecht komen zijn heel divers. Toch is het belangrijk dat de mensen niet het gevoel krijgen dat ze afgewimpeld worden omdat ze feitelijk bij een andere dienst moeten zijn. 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.

## **Eerstelijnsklachten**

Er werden 67 eerstelijnsklachten geregistreerd. Dit is een daling tegenover 2016. Maar daartegenover staat een stijging van het aantal tweedelijnsklachten. In totaal is het aantal klachten gestegen.

De eerstelijnsklachten worden sinds 2015 terug apart geregistreerd bij de ombudsdienst. Voordien werden deze contacten geregistreerd als onmiddellijke dienstverlening of als ombudsdossier, afhankelijk van de situatie. Het formele onderscheid tussen klachten in eerstelijns en in tweedelijns was in het reglement van 2012 weggefallen, wat inhield dat de formele procedure voor de behandeling van klachten op eerstelijns is verdwenen. Deze was in 2007 ingevoerd. Het doel moet zijn om de registratie van eerstelijnsklachten organisatiebreed terug volwaardig uit te bouwen en te integreren in een integraal klachtenmanagement. 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.

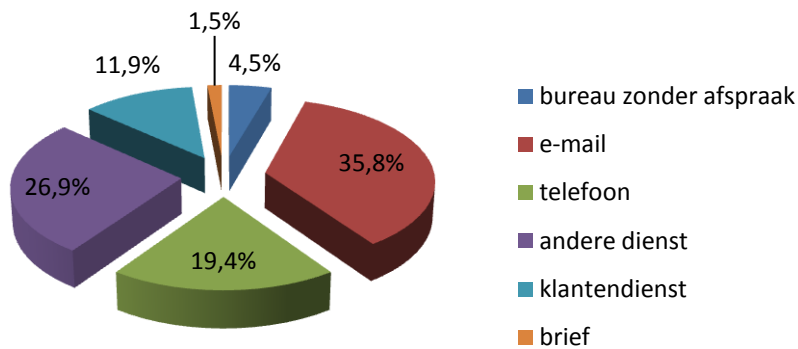
De eerstelijnsklachten waarvan verder sprake is, zijn klachten die rechtstreeks bij de ombudsdienst werden ingediend of klachten die bij de diensten zelf werden ingediend en waar de ombudsdienst door de diensten op de hoogte werd gebracht. Het gaat dus om klachten waar de ombudsdienst kennis van heeft.

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

Ook voor de eerstelijnsklachten is e-mail het meest populaire kanaal voor contactname (bijna 36%), gevolgd door doorverwijzing (of kennisgeving) via andere dienst (net geen 27%) en telefoon (19,5%)

### Wijze van contactname eerstelijnsklachten

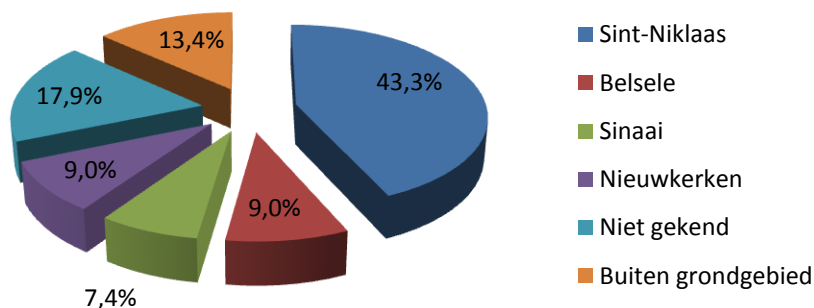
Bureau zonder afspraak:	3
Mail:	24
Telefoon:	13
Andere dienst:	18
Klantendienst:	8
Brief:	1
<b>Totaal</b>	<b>67</b>



Figuur 8 - wijze van contactname eerstelijnsklachten (%)

### Geografische spreiding

Ruim 43% van de eerstelijnsklachten wordt ingediend door een inwoner van Sint-Niklaas. In bijna 18% van de klachten is de woonplaats niet gekend of niet relevant (wanneer het gaat om een interne doorverwijzing of kennisgeving). Bijna 13,5% van de klachten wordt ingediend door mensen die buiten het grondgebied van Sint-Niklaas wonen.

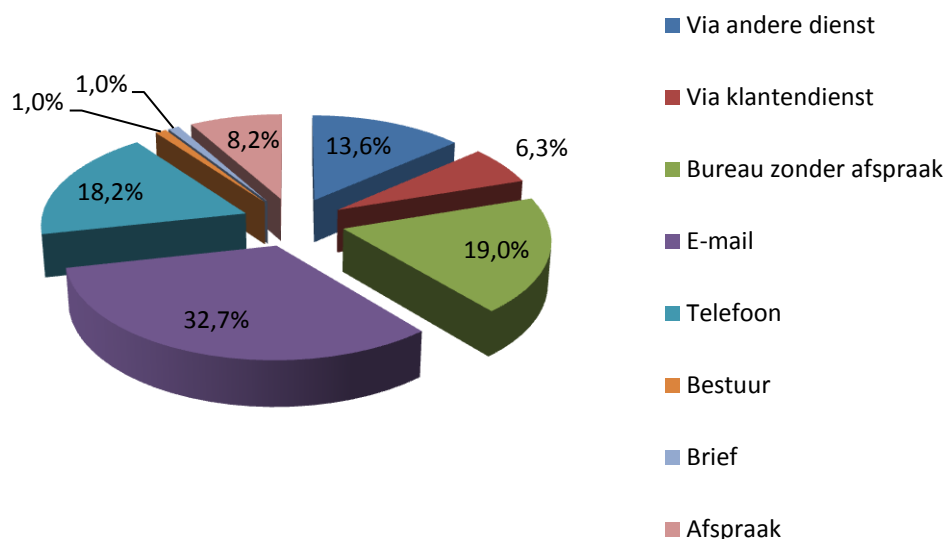


Figuur 9. geografische spreiding eerstelijnsklachten (%)

## Tweedelijnsklachten: ombudsdossiers

### Wijze van contactname

De eerste aanmelding van een tweedelijnsklacht gebeurt vooral via e-mail (32,7%), op het bureau van de ombudsvrouw zonder afspraak (19%) of telefonisch (18,2%)



Figuur 10. wijze van contactname (%)

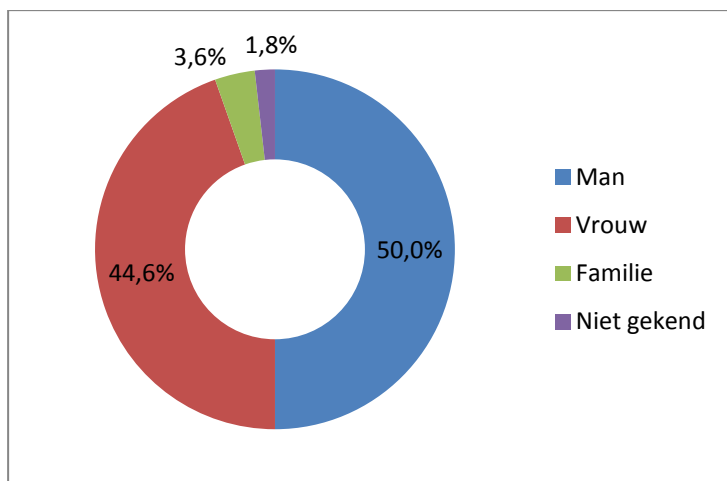
Via andere dienst	15
Via klantendienst	7
Bureau zonder afspraak	21
E-mail	36
Telefoon	20
Bestuur	1
Brief	1
Afspraak	9
<b>Totaal</b>	<b>110</b>

Figuur 11. wijze van contactname

### Wie klaagt?

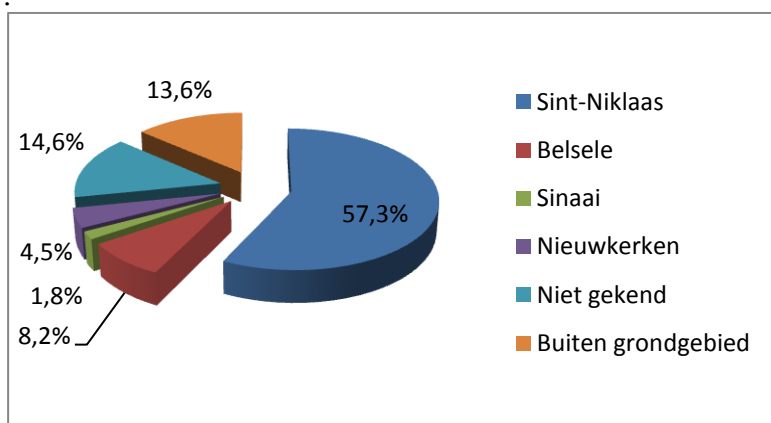
Naast de contactgegevens, is het geslacht de enige persoonlijke informatie die systematisch wordt bijgehouden over verzoekers. Andere informatie (opleidingsniveau, leeftijd...) wordt niet actief bevraagd.

De helft van verzoekers zijn mannen (55). In 49 dossiers was verzoeker een vrouw, in 4 dossiers werd de klacht ingediend als koppel/gezin. In 2 dossiers was het geslacht niet gekend.



Figuur 12 - indeling verzoekers volgens geslacht (%)

In ruim 70% van de dossiers heeft verzoeker zijn woonplaats op het grondgebied Sint-Niklaas. In bijna 15% van de dossiers woont verzoeker in één van de deelgemeenten (Belsele: 8,%, Sinaai: 1,8%, Nieuwkerken: 4,5%). Zo'n 57% van verzoekers woont in Sint-Niklaas. In 14,6% 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 13,6% van de klachten. Het gaat dan om inwoners van Edegem, Gent, Haasdonk, Knokke, Moerbeke, Sint-Gillis, Stekene, Temse, Vrasene, Waasmunster en Westende.



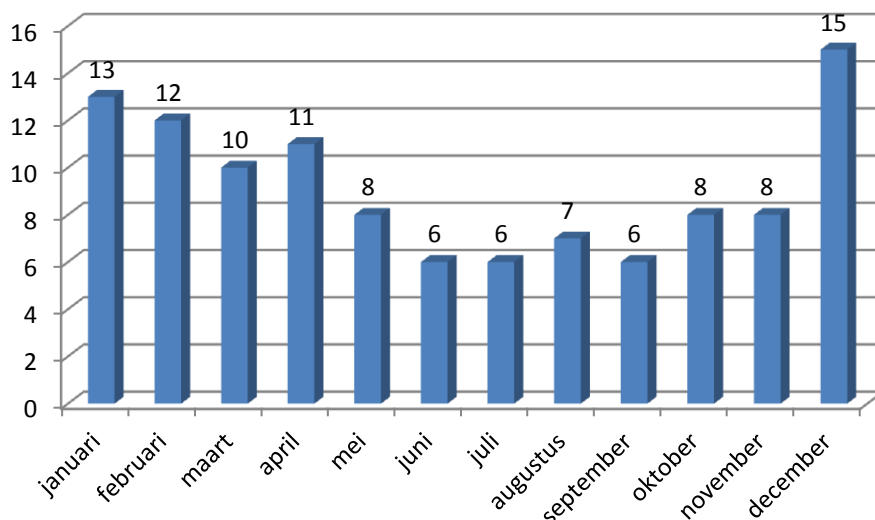
Figuur 13 - indeling verzoekers volgens woonplaats (%)

### Dossiers 2017

In 2017 zijn in totaal 110 ombudsdossiers opgestart. Hiervan zijn 19 dossiers nog niet afgesloten bij de opmaak van het jaarverslag.

Onderstaande grafiek toont een overzicht van het aantal nieuwe klachten per maand. Het gemiddelde aantal nieuwe klachten per maand is 9,2.

In vergelijking met 2016 is er sprake van een grote stijging van ombudsdossiers. Dit heeft onder meer te maken met 'gegroepeerde' klachten, waarbij over exact hetzelfde onderwerp verschillende gelijkaardige klachten binnenkomen. Dit kan wijzen op een krachtig signaal (verschillende burgers hebben onafhankelijk van elkaar dezelfde klacht) of op het feit dat een groep burgers een specifieke klacht kracht wil bijzetten door allemaal apart (maar wel in overleg of 'gepland') dezelfde klacht in te dienen.



Figuur 14 - aantal nieuwe klachten per maand

### Beoordeling

In onderstaande tabel wordt weergegeven welke beoordeling de 91 afgesloten dossiers kregen. In 37 dossiers (40%) werd de beoordeling 'ander oordeel' gegeven. Deze beoordeling kan verder ingedeeld worden in 'bemiddeling' (10 dossiers), 'eerstelijns' (8 dossiers), 'geen oordeel' (3 dossiers), 'informatieverstrekking' (13 dossiers) en 'stopzetting' (3 dossiers).

In 27,5% van de klachten werd tijdens het onderzoek een fout of onzorgvuldigheid vastgesteld en kreeg het dossier de beoordeling (deels) gegrond, (deels) gegrond maar hersteld of terechte opmerking. Dit is een stijging met ruim 5% in vergelijking met 2016. In 10% van de dossiers bleek de klacht ongegrond, wat een daling met ruim 10% is in vergelijking met vorig jaar. Ook in de beoordeling van dossiers moet rekening gehouden met de 'gegroepeerde klachten'.

ander oordeel	37	40,6%
(deels) gegrond (maar hersteld)	23	25,3%
signaal	13	14,3%
onbevoegd	7	7,7%
ongegrond	9	9,9%
terechte opmerking	2	2,2%
<b>totaal</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

Figuur 15 - beoordeling afgesloten ombudsdossiers

### Betrokken diensten

In onderstaande tabel wordt weergegeven op welke clusters de verschillende dossiers betrekking hadden. Sommige dossiers hadden betrekking op meerdere clusters (12 clusteroverschrijdende klachten). In 2 gevallen had de klacht betrekking op het beleid. In 4 dossiers was de cluster 'NVT' (niet van toepassing), wat te maken heeft met het feit dat de ombudsdienst niet bevoegd was voor deze klachten.

	Aantal 'clustergebonden' klachten	Aantal 'gemengde' klachten	Totaal aantal klachten per cluster
Andere (o.a. staf)	1	2	3
Cultuur en vrije tijd	5	0	5
Dienstverlening	11	3	14
Omgeving	20	6	26
Ondersteuning	4	9	13
Techniek	15	2	17
Welzijn	16	5	21
(Politie)	1	2	3
<b>Binnen 1 cluster</b>	<b>73</b>		
<b>Clusteroverschrijdend</b>		<b>12</b>	
<b>NVT</b>	<b>4</b>		
<b>BELEID</b>	<b>2</b>		

Figuur 16 - betrokken clusters afgesloten ombudsdossiers

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

## Conclusies

Het aantal ombudsdossiers is in 2017 fors gestegen tegenover 2016. Een van de mogelijke oorzaken hier zijn de 'gegroepeerde' klachten, wat het totaal aantal ombudsdossiers onmiddellijk de hoogte injaagt.

In zo'n 40% van de klachten werd de beoordeling 'ander oordeel' gegeven. Ruim de helft van deze dossiers werd opgelost via bemiddeling of eenvoudige informatieverstrekking. In ruim een kwart van de dossiers is een fout of tekortkoming vastgesteld, die in het grootste deel van de dossiers werd rechtgezet. In 10% van de dossiers bleek dat er geen fout kon worden vastgesteld en dat de klacht ongegrond was. Het feit dat gegronde klachten bijna altijd hersteld zijn, geeft aan dat de diensten van de stad openstaan voor de bevindingen van de ombudsvrouw en op een constructieve manier de resultaten van de klachtenbehandeling willen omzetten naar een verbetering van hun werking.





## DEEL IV – BIJLAGEN



## Bijlage 1: dossiers (deels) gegrond, 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 of opvolging van de klacht. Tot slot wordt bij de (deels) gegronde klachten en terechte opmerkingen ook steeds aangegeven welke ombudscriteria geschonden werden.

**2017/01/17 – subsidie waardevolle gevel gemist door communicatieprobleem**  
**Cluster: omgeving**  
**Beoordeling: gegrond – hersteld**

### **Klacht**

Vorig jaar zijn wij vanuit Limburg naar Sint Niklaas verhuisd. Zowel mijn man als ik zijn afkomstig van Limburg en zijn om werkredenen naar hier verhuisd. Naar een voor ons totaal onbekende stad. Wij hebben een woning gekocht in de Prins Albertstraat in Sint Niklaas met een waardevolle gevel. Zowel de gevel, de ramen, het dak als de dakgoot dienden op zeer korte termijn gerenoveerd te worden om bijkomende schade te vermijden. Wij zijn op dat moment op het stadhuis langs geweest om snel te weten te komen of wij in aanmerking kwamen voor stedelijke subsidies. Het antwoord was toen neen. Wij hebben hierop vertrouwd gezien wij druk werkende mensen zijn en deze renovatiewerken snel dienden uitgevoerd te worden. Nu het einde van het jaar nadert en wij nu een aanvraag aan het opstellen zijn voor een Vlaamse subsidie voor dakisolatie, stel ik vast dat er toch een stedelijke premie is voor waardevolle gebouwen in Sint Niklaas. Deze aanvraag dient voor de aanvang van de werken ingediend te worden en is dus "volgens de regels" nu te laat. Wij vinden het echter uiterst jammer dat wij deze premie mislopen (gezien wij niet van hier afkomstig zijn en verkeerd ingelicht zijn op de stadsdienst) . Immers de

kosten voor de renovatie zijn duurder uitgevallen dan gedacht (volgens offerte) wat maakt dan andere ook essentiële zaken voor het behoud van dit waardevol gebouw alsook voor het behoud van een brandverzekering pas in een latere fase of niet kunnen uitgevoerd worden.... We begrijpen dat deze aanvraag voorafgaand aan de werken had dienen te gebeuren zodanig dat de stad mede inspraak had aan de renovatiewerken en kon toezicht houden op een behoud van het waardevolle karakter. Hadden we dit geweten (correct ingelicht op het stadhuis) dan hadden we dit zeker gedaan! Wij kunnen echter garanderen aan de hand van foto's dat wij ons uiterste best hebben gedaan om dit waardevol karakter te bewaren! In bijlage foto's van voor en na de werkzaamheden: gevelreiniging en herstel waar nodig, dakgootrenovatie en schilderen, vervangen van ramen, nieuwe dakbekleding en isolatie, nieuwe bekleding zijgevel. Wij hopen uit de grond van ons hart dat deze renovatie toch eens door het stadsbestuur bekeken kan worden gezien dit toch een meerwaarde voor het stadsbeeld is. Jullie mogen ons altijd contacteren voor bijkomende informatie. In de hoop op een (hopelijk positieve) reactie, alvast enorme dank.

### **Onderzoek**

Verzoekers hebben in 2015 hun woning aangekocht. De woning heeft een waardevolle gevel, maar hiervan waren

verzoekers niet op de hoogte, dit staat bv. ook niet vermeld in de notariële akte. Na hun aankoop zijn verzoekers langsgeweest bij ruimtelijke ordening om te informeren wat de mogelijkheden met de woning waren en welke subsidies er zijn. Bij deze gelegenheid hebben zij ook specifiek naar stedelijke premies gevraagd. Het antwoord hierop was dat zij voor geen enkele premie in aanmerking kwamen omdat het KI van de woning te hoog is. Voor de meeste stedelijke premies is het KI effectief een bepalende voorwaarde voor de premie. Maar niet voor de premie voor waardevolle gebouwen en gevels. Verzoekers zijn evenmin doorverwezen naar de woonwinkel voor meer informatie over mogelijke premies.

Verzoekers hebben aan het loket ruimtelijke ordening gevraagd of hun woning een beschermde gevel had, waarop geantwoord is dat dit niet het geval is en dat dus 'alles mocht'. Ook op dat moment werd niet vermeld dat het om een waardevolle gevel ging, laat staan dat verwezen werd naar de premie voor onderhoudswerken aan dergelijke gevel.

Pas bij het aanvragen van de premie voor dakisolatie, komen verzoekers er toevallig achter dat een premie bestaat voor onderhoudswerken aan een waardevolle gevel. Zij zijn dan op zoek gegaan naar meer informatie en terechtgekomen bij de adviseur monumentenzorg, die hen bevestigt dat hun woning effectief een waardevolle gevel heeft. In tegenstelling tot de andere premies, is een van de voorwaarden voor de premie onderhoudswerken waardevolle gevels dat de premie moet aangevraagd worden vóór de werken. Deze voorwaarde wordt zeer strikt gehanteerd omdat de premie tot doel heeft om kwaliteitsverhogend te werken op vlak van monumentenzorg. Zo kan er voorafgaand advies verleend worden over de manier waarop de onderhoudswerken kunnen worden uitgevoerd. Deze moeten trouwens volgens 'de regels van de kunst' uitgevoerd worden wil men aanspraak

kunnen maken op de premie. Ook die kwaliteitseisen kunnen door voorafgaande aanvraag beter opgevolgd worden. Door deze strikte voorwaarde vallen verzoekers echter uit de boot. Dit ondanks het feit dat zij zich voorafgaand wel geïnformeerd hebben, maar de verkeerde informatie gekregen hebben. De werken die in aanmerking zouden gekomen zijn voor de premie (gevelreiniging en schilderen dakgoot) zijn bovendien effectief uitgevoerd volgens de regels van de kunst, wat o.a. kan aangetoond worden door foto's.

### **Conclusie**

Verzoekers hebben zich correct proberen informeren over de mogelijkheden op vlak van subsidies of premies voor hun woning. Jammer genoeg hebben zij hierover verkeerde informatie gekregen, waardoor zij nu te laat zijn met de aanvraag van de premie. De klacht van verzoekers is **gegrond**, maar **hersteld**. Zij hadden de correcte informatie moeten verkrijgen, zodat zij de correcte procedure konden volgen om hun premie aan te vragen. Zij kunnen echter wel staven dat de werken die in aanmerkingen komen volgens de regels van de kunst zijn uitgevoerd.

### **Beoordelingscriteria**

*Openbaarheid van bestuur (correcte informatie)*

*Zorgvuldigheid*

### **Aanbeveling**

De premie-aanvraag toch voor te leggen aan het college van burgemeester en schepenen op basis van foto's en bijkomende informatie over de uitgevoerde werken, zodat de kwaliteitsvolle uitvoering van de onderhoudswerken aangetoond kan worden.

De informatiedoorstroming over het bestaan van de premie en de voorwaarden terug onder de loep nemen, zodat burgers niet meer verkeerd geïnformeerd worden aan de loketten. In geval van twijfel is het beter om mensen 'voor niets' door te

verwijzen dan dit niet te doen, om soortgelijke situaties in de toekomst te vermijden.

**2017/01/31 – aanvraag evenement blijft onbeslist**  
**Cluster: cultuur en vrije tijd**  
**Beoordeling: signaal**

### **Klacht**

We hebben in het verleden al een aantal keer een evenement georganiseerd en willen dit ook blijven doen. We hebben 6 maanden geleden al onze aanvraag ingediend voor 3 momenten. Eén is goedgekeurd en is inmiddels ook gepasseerd, maar voor de overige hebben wij nog steeds geen antwoord. Het eerstvolgende evenement is gepland op 31 maart, maar zolang wij geen goedkeuring hebben, kunnen wij niet verder met de organisatie. Vermoedelijk zal dit niet kunnen doorgaan, omdat we niet voldoende tijd zullen hebben om de organisatie nog rond te krijgen. Onze aanvraag wordt steeds afgekeurd op het college, telkens vanuit een andere motivering: er moeten nog zaken onderzocht worden, er moeten nog adviezen opgevraagd worden... We doen dan de gevraagde aanpassingen en dan wordt de beslissing weer uitgesteld om weer een andere reden, omwille van andere argumenten.

### **Onderzoek**

De historie van de aanvragen door de vzw is opgevraagd bij de dienst evenementen. In juli 2016 stuurt de vzw de aanvragen voor 3 edities van hun evenement per e-mail aan de dienst evenementen. Er werd de week nadien een overleg ingepland tussen de dienst en de vzw omdat er nog een extra vragen beantwoord moesten worden. Eind juli werden de aanvragen dan geregistreerd en eind augustus werden deze een eerste keer voorgelegd aan het CBS, die de nota verdagen en enkele bijkomende vragen stellen (o.a. totale kost? Welke criteria volgt

de groendienst bij hun adviezen?...). In september worden de aanvragen, met de bijkomende informatie, een tweede maal voorgelegd aan het CBS. De nota wordt weer verdaagd met de vraag naar een kader voor evenementen op openbaar domein. Ook moet nog een bijkomend advies opgevraagd worden. Half oktober worden de aanvragen een derde keer voorgelegd, met het gevraagde bijkomende advies. Het gevraagde kader zit nog in een opstartfase. Er wordt expliciet gevraagd om voor de eerstvolgende editie zeker al een beslissing te nemen, aangezien deze al op relatief korte termijn zou plaatsvinden. Dit gebeurt ook, de beslissing voor de andere edities wordt uitgesteld met de vraag de aanvragen af te toetsten aan kader voor horecagerelateerde activiteiten op het openbaar domein. De dienst lokale economie moet dit kader voorbereiden. Op 23 januari worden de aanvragen een vierde keer voorgelegd. Het kader voor horecagerelateerde evenementen op het openbaar domein is er nog niet. Ook het algemene kader voor evenementen op het openbaar domein is er nog niet. Maar er wordt gevraagd om toch al een beslissing te nemen over de paaseditie, gezien de timing. De nota wordt verdaagd in afwachting van een kader voor het gebruik van het R. De Vidtpark voor evenementen. De week nadien, op 30 januari 2017, worden de aanvragen een vijfde keer voorgelegd. Ook het ontwerp voor het kader voor evenementen in het R. De Vidtpark wordt voorgelegd. Beide aanvragen worden goedgekeurd. Wanneer de dienst evenementen daags nadien de organisatoren contacteert ivm de goedkeuring van hun aanvragen, laten de organisatoren weten dat ze de paaseditie van hun evenement laten vallen, omdat de resterende tijd te kort is om dit te organiseren.

De organisatoren hebben de aanvragen voor verschillende edities van hun evenement ruimschoots op tijd ingediend. Deze zijn

verschillende keren voorgelegd aan het CBS. De nota werd verdaagd omdat er geen duidelijk kader was rond dergelijke evenementen. De dienst was hier wel volop mee bezig. In de richtlijnen rond de aanvraag van een evenement staat wel duidelijk vermeld wanneer een evenement uiterlijk moet aangevraagd worden, maar er stond niets vermeld over de beslissingstermijn. Voor bepaalde types evenementen is het evenwel belangrijk dat de organisatoren ruim op voorhand weten of ze al dan niet de goedkeuring krijgen, zodat de praktische organisatie verder uitgewerkt kan worden. Onduidelijkheid hierover maakt het moeilijk voor organisatoren van evenementen om hun verwachtingen realistisch en correct in te schatten.

### Conclusie

Deze klacht is een **signaal**. Het ene evenement is het andere niet, een evenement is een ruim begrip dat heel verschillende invullingen kan hebben. Het is goed dat procedures rond specifieke types van evenementen gestroomlijnd worden, omdat dit leidt tot een consequent beleid. Dit biedt absoluut voordelen op langere termijn (duidelijkheid, gelijke behandeling van aanvragen...), maar het uitwerken van reglementen en procedures kost tijd. Ondertussen is hieraan tegemoet gekomen en is er een reglement uitgewerkt waarin ook bepalingen over de beslissingstermijn zijn opgenomen.

### Beoordelingscriteria

NVT

2017/02/01 – problemen opvolging dossier door sociale dienst OCMW (bereikbaarheid, opvolging, continuïteit...)  
Cluster: welzijn  
Beoordeling: gegrond

### Klacht

Ik contacteer u opnieuw voor mijn moeder.

Zij is al een hele tijd feitelijk gescheiden, maar sinds september 2016 is zij officieel gescheiden. Volgens het vonnis moet zij 500 euro onderhoudsgeld ontvangen van mijn vader, die dit echter niet betaalt. Mijn moeder heeft dan een beroep gedaan op het OCMW voor een voorschot op onderhoudsgeld, maar haar maatschappelijk assistent (M.A.) was altijd ziek en was niet bereikbaar. Er werd dan gezegd dat een andere MA dit zou overnemen en dat ze opgebeld zou worden. Dit is niet gebeurd. Uiteindelijk ben ik dan voor haar langsgeweest in het welzijnshuis en heb documenten voor DAVO meegekregen. Ik heb deze dan zelf ingevuld om een aanvraag te doen, maar ondertussen had mijn moeder geen inkomen. Nadat wij u gecontacteerd hadden, is het dossier dan opgenomen door de coördinator en heeft mijn moeder effectief voorschot op onderhoudsuitkering ontvangen. Nu zijn we 4 maanden verder en nu zijn er terug problemen met de opvolging van het dossier van mijn moeder. Het voorschot wordt niet meer uitbetaald en er is nog altijd geen nieuwe M.A. aangeduid voor mijn moeder.

### Onderzoek

Verzoeker heeft de eerste keer contact opgenomen met de ombudsdienst in september 2016. Omdat zijn moeder op dat moment officieel gescheiden was, veranderde er het een en ander in haar inkomen. De verschuldigde onderhoudsuitkering werd niet betaald en mevrouw had geen inkomen. Haar vraag om een voorschot via het OCMW liep fout, omdat de M.A. langdurig afwezig was. Naar aanleiding van deze eerste klacht, heeft de teamcoördinator het dossier naar zich toegetrokken en de voorschotten opgestart. Enkele maanden wordt er plots geen voorschot meer uitbetaald en hebben betrokken opnieuw problemen om de juiste persoon te pakken te krijgen bij het OCMW. Er was een vervangend M.A. aangeduid, die echter eerst in verlof was en vervolgens uit

dienst. Het was ook niet mogelijk om snel een vervangend M.A. aan te duiden, waardoor de teamcoördinator het dossier opnieuw naar zich toe moest trekken.

### **Conclusie**

De klacht van verzoeker is **gegrond**. Voor de tweede maal in een half jaar tijd komt verzoeker bij de ombudsdienst terecht omdat het dossier van zijn moeder “vastloopt” door een gebrek aan continuïteit van de dienstverlening. De eerste maal was er sprake van een langdurige afwezigheid door ziekte, de tweede maal was de maatschappelijk assistent uit dienst getreden. Betrokkenen wisten niet wie nu eigenlijk instond voor de verdere opvolging van het dossier.

### **Aanbeveling**

Bij problemen in de personeelsbezetting is dit niet altijd evident, maar het is toch belangrijk om in de continuïteit van de dienstverlening te voorzien.

### **Beoordelingscriteria**

*Redelijke behandelingstermijn*  
*Adequate communicatie*  
*Degelijke dossieropvolging*

**2017/02/18 – gratis huisvuilzakken via verhoogde tegemoetkoming**  
**Cluster: dienstverlening – welzijn**  
**Beoordeling: gegrond – hersteld**

### **Klacht**

Ik kom een rol vuilniszakken aanvragen met een attest verhoogde tegemoetkoming, maar ik krijg er geen. Ik ben 85 jaar en heb 2 volwassen kinderen met een handicap. Zij hebben beiden recht op een verhoogde tegemoetkoming. Het ene jaar krijg ik wel zakken, het andere niet? Ik krijg nu geen vuilniszakken mee omdat ik gezinshoofd ben en zelf geen verhoogde tegemoetkoming heb. Bij de mutualiteiten zeggen ze mij dat ze zich hier vergissen en dat ik er wel degelijk recht op heb.

### **Onderzoek**

Mevrouw komt, zoals gewoonlijk, een rol gratis huisvuilzakken halen. Zij heeft 2 volwassen kinderen (veertigers) met een handicap die thuis wonen en waar zij alleen voor zorgt. Haar kinderen hebben beiden recht op een verhoogde tegemoetkoming, maar verzoekster zelf niet. Andere jaren krijgt ze wel een rol vuilniszakken, maar nu niet omdat zij als gezinshoofd geen recht heeft op een verhoogde tegemoetkoming. Mevrouw is teruggegaan naar de mutualiteiten waar men haar verzekerd heeft dat zij wel recht heeft op de gratis vuilniszakken. Mevrouw is vervolgens teruggekomen naar het stadhuis om opnieuw de zakken aan te vragen, maar opnieuw werden deze geweigerd. In het retributiereglement staat inderdaad dat “gezinnen waarvan het gezinshoofd het bewijs levert dat hij op 1 januari van het jaar van aanvraag geniet van de voorkeurtarieven inzake gezondheidszorg” gratis 20 grote huisvuilzakken ontvangen. Verzoekster is gezinshoofd, maar heeft zelf geen verhoogde tegemoetkoming. Strikt genomen heeft zij dus geen recht op gratis huisvuilzakken, maar zij heeft deze voordien wel al ontvangen. Dit heeft te maken met de manier waarop de gratis zakken afgehaald worden. Er wordt steeds een identiteitscontrole uitgevoerd. Per adres kan slechts 1 rol gratis vuilniszakken per jaar verkregen worden. Dit wordt geregistreerd in een systeem. Men kan ook voor iemand anders de gratis vuilniszakken afhalen, maar enkel op vertoon van de identiteitskaart van de rechthebbende én de identiteitskaart van de afhaler. De relatie tussen afhaler en rechthebbende (familielid, buurvrouw, ...) wordt vermeld op het attest. Dit alles om discussies achteraf te vermijden. Er wordt echter niet gevraagd of de afhaler op hetzelfde adres woont als de rechthebbende. M.a.w. het feit of iemand al dan niet gezinshoofd is wordt niet systematisch bevestigd. Bij verzoekster is door toeval ter sprake gekomen dat haar

kinderen bij haar wonen en zo is men er op uitgekomen dat mevrouw gezinshoofd is en werden de vuilniszakken geweigerd. Er zijn 5 situaties waarin iemand in aanmerking komt voor een gratis rol huisvuilzakken:

1. Gezinshoofd heeft recht op leefloon of equivalent leefloon
2. Gezinshoofd heeft recht op een verhoogde tegemoetkoming
3. Gezinshoofd is meer dan 2 jaar volledig werkloos
4. Personen met incontinentie (3 categorieën)
5. Personen die niet behoren tot voorgaande categorieën maar door hun ziekte veel huisvuilzakken nodig hebben.

Enkel bij de categorieën 1 t.e.m. 3 moet de rechthebbende ook gezinshoofd zijn.

### **Conclusie**

De klacht van verzoekster is **gegrond**, maar **hersteld**. Zij heeft altijd de gratis zakken ontvangen en krijgt nu te horen dat zij niet in aanmerking komt. Ook anderen in gelijkaardige situaties zullen onterecht gratis zakken ontvangen, aangezien het al dan niet gezinshoofd zijn niet bevestigd wordt. Bovendien is het duidelijk dat ook bij de 'partners' die de attesten uitreiken de exacte bepalingen niet gekend zijn, aangezien de mutualiteiten verzoekster uitdrukkelijk verzekerd hebben dat zij wel in aanmerking komt en haar hebben teruggestuurd naar de stad.

### **Aanbeveling**

De bepalingen in het retributiereglement omtrent de tegemoetkomingen opnieuw bekijken, hierin een keuze maken en de procedure hierop afstemmen. Indien de bepalingen behouden blijven zoals nu, dan moet telkens gevraagd worden of de rechthebbende al dan niet gezinshoofd is. Hierbij stelt zich dan (opnieuw) de vraag of dergelijke controles op hun plaats zitten bij een onthaalbalie. Een andere optie is de voorwaarde van gezinshoofd schrappen

wanneer het gaat om een verhoogde tegemoetkoming, waarbij het reglement wordt afgestemd op de praktijk.

### **Beoordelingscriteria**

*Gelijkheidsbeginsel*

*Consequent gedrag*

**2017/02/22 – account buitenschoolse kinderopvang blijft geblokkeerd ondanks betaling factuur**

**Cluster: welzijn**

**Beoordeling: terechte opmerking**

### **Klacht**

Beste,

Blijkbaar is onze account nog steeds geblokkeerd en dit ondanks het versturen op maandag van ons betalingsbewijs! U kan zien dat de factuur dus tijdig betaald werd.

Toch houden jullie onze account onrechtmatig geblokkeerd.

Sorry maar wij vinden dit helemaal niet kunnen. Wat is hier de bedoeling van? Gelieve deze bijgevoegde zo snel mogelijk te deblokken zodat wij evt. nog extra opvang voor onze kinderen tijdens de krokusvakantie kunnen reserveren (plaatsen die last minute vrij komen). Het is al erg dat 2 kinderen van 5j en 7j heel beperkt opvang krijgen toegestaan tijdens de vakanties. Dit is echt een probleem voor ouders die fulltime werken en waarvan sommige ouders ook nog werken.

Wij sturen deze email ook door naar de ombudsdienst met de hoop dat het probleem van voldoende opvangplaatsen en de 'onvriendelijke' financiële verwerking van de reservaties bespreekbaar wordt.

### **Onderzoek**

Op zondag 19 februari mailen verzoekers aan de buitenschoolse kinderopvang dat hun account geblokkeerd is. Hun betaling is op 16 februari doorgevoerd, voor hen is de account dus onterecht geblokkeerd, wat hen geen goed gevoel geeft. Ze vragen dit na te kijken en te deblokken.



Op maandag 20 februari laat de dienst weten dat de betaling nog niet binnen is. Aangezien 18 februari de uiterste betaaldatum was, wordt de account dan automatisch geblokkeerd. De dienst geeft mee dat verzoekers het betaalbewijs kunnen doorsturen, indien zij nog dringend op zoek zijn naar opvangplaatsen voor de krokusvakantie. 's Avonds sturen verzoekers hun betalingsbewijs door. Op woensdagavond mailen verzoekers opnieuw naar de dienst dat hun account nog steeds geblokkeerd is, ondanks het betalingsbewijs. Deze mail sturen ze ook door aan de ombudsdienst. Daags nadien krijgen verzoekers een uitgebreid antwoord van de dienst over de voorrangsregels bij inschrijvingen voor de vakanties (voorrang voor jongere kinderen). De account is niet handmatig gedeblokkeerd, ondanks het betalingsbewijs, omdat er geen vrije plaatsen beschikbaar waren voor de dagen waarop verzoekers nog geen opvang hadden. Het handmatig deblokken doet men enkel in uitzonderlijke gevallen (wanneer onmiddellijk plaatsen gereserveerd worden), om dubbele boekingen te vermijden. Na het reserveren van de plaatsen wordt de account immers terug handmatig geblokkeerd. Verzoekers antwoorden weer dezelfde avond. Zij vinden het onverantwoord dat de stad geen oplossingen heeft voor mensen met jonge kinderen. Bovendien zijn verzoekers zeer boos dat de account nog steeds geblokkeerd is. Zij hadden voor een halve dag (namiddag) wel een plaats en wilden opvolgen of er voor de voormiddag nog plaats was. Omdat een halve dag geen echte oplossing is voor hen, vragen zij de inschrijving te schrappen. Opnieuw daags nadien volgt het antwoord van de dienst. Eerst en vooral wordt doorverwezen naar andere opvanginitiatieven. Vervolgens wordt gemeld dat er geen bijkomende vrije plaatsen zijn, noch voor de krokusvakantie, noch voor de paasvakantie. Ook voor die

ene voormiddag zijn er dus geen vrije plaatsen. Op vraag van verzoekers schrapt de dienst de inschrijving voor die ene namiddag. Hierbij wordt vermeld dat hiervoor een boete aangerekend zal worden, conform het reglement. De uiterste datum voor annulatie was 17 februari. Verzoekers reageren dat ze de bedoeling hadden de annulatie voor de halve dag kosteloos te doen. Anders zouden ze niet geannuleerd hebben. De dienst laat vervolgens weten dat hun kindjes toch nog kunnen komen die namiddag om zo de boete te vermijden. Bovendien is op dat moment de betaling doorgelopen in het systeem en is de account geblokkeerd. Verzoekers hadden inmiddels een andere oplossing gezocht voor die dag en bedanken de dienst om de boete te laten vallen. De dienst antwoordt hierop dat de boete niet geschrapt zal worden.

### **Conclusie**

De klacht van verzoekers is een **terechte opmerking**. De betaling is inderdaad langer dan normaal niet doorgestuurd naar het systeem. Normaal worden in de minder drukke periodes de betalingen tweemaal per week doorgestuurd van thesaurie naar het systeem van de buitenschoolse opvang. Dit gebeurt normaal gezien op maandag en donderdag. Door vakantie van een van de medewerkers is dit op maandag niet gebeurd, maar pas op donderdag. Hierdoor zat er dus vertraging op de deblokking van de account van verzoekers. De betaling was evenwel pas op 20 februari binnengekomen bij de thesaurie, effectief na de uiterste betaaldatum dus. De vertraging in doorsturen van de betaling naar het systeem van de buitenschoolse kinderopvang heeft dus geen impact gehad op het verdere verloop van deze klacht. De dienst heeft ook steeds snel en correct geantwoord op de mails van verzoekers. De boete voor de annulatie van de halve dag opvang is terecht aangerekend.

## Beoordelingscriteria

*Zorgvuldigheid*

**2017/03/11 – premieaanvraag niet beantwoord**

Cluster: omgeving – welzijn

Beoordeling: geground - hersteld

### Klacht

Mijn ouders zijn een eind in de 80 en wonen in een appartement, waar in 2015 een systeem van videoparlofonie werd geplaatst. Omdat deze plaatsing in het hele gebouw gebeurde, is de facturatie via de syndicus gegaan. Op de individuele afrekening staat echter de verrekening voor hun eigen appartement vermeld. Zij hebben in het Welzijnshuis een premieaanvraag voor een stedelijke aanpassingspremie voor senioren gedaan. Omdat de facturatie via de syndicus is gegaan, heeft men in het Welzijnshuis gezegd dat ze mijn ouders hierover gingen bellen, maar er is verder geen reactie meer gekomen. Nu ben ik zelf langsgeslagen en nu zegt men daar dat mijn ouders niet in aanmerking komen voor de premie.

### Onderzoek

Verzoeker heeft het dossier voor de aanvraag van een stedelijke aanpassingspremie voor senioren meegebracht. Vooraan op de bundel kleefde een sticker, die gebruikt wordt aan de balie voor het aannemen van premieaanvragen. Hierop staat ook de ontvangstdatum vermeld, in dit geval 12-2-2016. Uit navraag bij de dienst huisvesting, die de premieaanvragen behandelt, blijkt dat de aanvraag nooit bij hen terecht gekomen is. De dienst huisvesting heeft de aanvraag bekeken en de aanvragers kwamen wel degelijk in aanmerking voor de premie. Bovendien hebben zij de aanvraag tijdig ingediend, zoals blijkt uit de sticker met ontvangstdatum. Om deze reden wordt de aanvraag alsnog voorgelegd aan het college, die de premie hebben toegekend.

### Conclusie

De klacht is **gegrond**, maar **hersteld**. De aanvraagbundel was in orde, de aanvragers voldeden aan alle voorwaarden voor de premie, de premie werd tijdig aangevraagd. Maar de aanvraag is nooit bij de behandelende dienst terechtgekomen. Verzoekers zouden gecontacteerd worden, maar dit is nooit gebeurd. Uiteindelijk is de premie alsnog toegekend, maar dit is enkel gebeurd omdat de ontvangstdatum op de aanvraagbundel vermeld is. Als dit niet het geval was geweest, zou de aanvraag zo lang na datum geweigerd zijn omdat de indieningstermijn overschreden was.

### Aanbeveling

De procedure voor indienen, registreren, doorsturen en verwerken van premieaanvragen analyseren om eventuele zwakke punten te detecteren. In dit geval hadden verzoekers het geluk dat er een sticker met ontvangstdatum op de bundel aangebracht was. Als dit niet zo is, kunnen verzoekers onmogelijk aantonen dat zij de aanvraag wel vroeger hadden gedaan, binnen de opgelegde termijn, en wordt hun aanvraag afgewezen.

### Beoordelingscriteria

*Zorgvuldigheidsbeginsel*

*Coördinatie*

*Adequate communicatie*

**2017/03/25 – patstelling erkenning kind**

Cluster: dienstverlening

Beoordeling: signaal

### Klacht

Verzoeker is in 2010 gehuwd in Marokko. De ambtenaar van de burgerlijke stand te Antwerpen heeft dit huwelijk niet erkend, waarop verzoeker tegen deze beslissing een vordering tot erkenning van zijn buitenlandse huwelijksakte heeft ingediend bij de familierechtbank van de rechtbank van eerste aanleg in Antwerpen. Deze

procedure is nog lopende op het moment dat verzoeker klacht indient bij de ombudsdienst.

De vrouw van verzoeker is inmiddels zwanger en moet binnenkort bevallen. Verzoeker komt informeren naar de erkenning van het kindje vóór de geboorte. Dit is echter niet mogelijk volgens de richtlijnen van het parket, die recent werden aangepast (verstrengd) in het kader van schijnerkenningen. Hierdoor ontstaat een patstelling. Een huwelijks kind is het niet, want het is huwelijk is (nog) niet erkend. Een erkenning kan ook niet want verzoeker kan geen attest van ongehuwde staat voorleggen omdat er een huwelijk is in Marokko.

### Onderzoek

In mei 2016 verscheen een nieuwe omzendbrief van het parket Oost-Vlaanderen, waarin ook een nieuwe procedure rond schijnerkenningen werd vastgelegd. Op basis van deze richtlijnen kan verzoeker zijn ongeboren kind niet erkennen. Verzoekers kunnen geen attest van ongehuwde staat voorleggen, omdat zij in Marokko gehuwd zijn. Maar er kan ook geen sprake zijn van een huwelijks kind, aangezien het huwelijk in Marokko niet erkend is in België. Het feit dat er 2 gerechtelijke arrondissementen betrokken zijn, maakt de situatie niet eenvoudiger. De zaak rond het huwelijk is hangende in Antwerpen, de richtlijnen die de stad volgt inzake de erkenning zijn afkomstig van het parket van Dendermonde. Inmiddels is er ook wetgeving in de maak rond schijnerkenningen.

### Conclusie

De dienst heeft de richtlijnen van het parket gevolgd en aan verzoeker meegedeeld dat hij zijn kindje niet kan erkennen voor de geboorte. Anderzijds kan het kind ook niet beschouwd worden als een huwelijks kind. Dit is een **signaaldossier**. Door de richtlijnen en de lopende procedures bevindt verzoeker zich in een patstelling. Anders dan bij

onderzoeken naar schijnhuwelijken, zijn in dergelijke situaties niet enkel volwassenen betrokken, maar ook kinderen, wiens rechten gevrijwaard moeten blijven.

### Aanbeveling

De richtlijnen en toekomstige wetgeving rond (vermoedens) van schijnerkenningen in een hanteerbare procedure vertalen, bij voorkeur in overleg met VLAVABBS. Via VLAVABBS kunnen de knelpunten voorgelegd worden aan het parket om dergelijke patstellingen in de toekomst te vermijden.

**2017/03/28 – klacht architect rond toegankelijkheid dienst ROS, algemene informatieverstrekking en dienstverlening**

Cluster: omgeving

Dienst: signaal

### Klacht

Het gaat van kwaad naar erger bij de dienst ruimtelijke ordening en stedenbouw. Qua bereikbaarheid, maar ook op vlak van algemene informatieverstrekking en dienstverlening. Bij telefonisch contact word je afgewimpeld, op een mail komt er geen antwoord, aan het loket wordt bij meer complexe vragen gezegd dat er een afspraak moet gemaakt worden. Wanneer je dan belt voor een afspraak, wordt er gezegd “zonder plan geen afspraak”. Op de duur krijg je schrik om contact op te nemen. De dienst is absoluut niet toegankelijk. Ook daarnet nam ik telefonisch contact op met een vraag voor informatie. Na 10 minuten wachtmuziek kreeg ik enkel de opmerking “is er al een plan? Anders kan je geen afspraak maken”. Soms gaat de telefoon 20 tot 30 keer over en wordt er dan gewoon opgenomen met “hallo”, zonder meer. De informatie die je verkrijgt van de dienst en de uiteindelijke vergunning spreken elkaar soms tegen. Waarom wordt dit niet door dezelfde persoon behandeld? Ik ben architect en krijg dit niet meer uitgelegd aan mijn cliënten. Als ik eerst informatie

inwin bij de dienst voor een bepaald ontwerp, vervolgens een aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning in die zin indien, die dan geweigerd wordt, dan lijkt het alsof mij helemaal niet geïnformeerd heb.

### Onderzoek

Het gaat hier om een klacht van een “professionele” klant over de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de dienst. Ook het feit dat de informatie die op voorhand verstrekt wordt niet altijd overeenstemt met de uiteindelijke beslissing over de stedenbouwkundige vergunning wordt aangeklaagd. De cluster omgeving is de voorbije 2 jaar volledig hervormd. Bovendien is er sprake van een hoge werklust. Toch moet er voldoende aandacht zijn voor de dienstverlening. Zeker voor de “professionele” klanten moet het mogelijk zijn om procedures uit te werken rond dienstverlening, aangezien zij meer dan eens contact moeten opnemen met de dienst. Dit in tegenstelling tot de burger, de niet-professionele klant, die meestal slechts occasioneel een beroep doet op de dienst. Een efficiënte dienstverlening naar professionele klanten, waarbij vragen snel en eenduidig beantwoord worden, kan trouwens ook tijd besparen omdat zij niet telkens opnieuw contact moeten opnemen.

### Conclusie

Deze klacht is een belangrijk **signaal** voor de werking binnen de cluster omgeving op vlak van dienstverlening. Ondertussen zijn de hervormingen nog verdergezet en wordt nu ook gewerkt met een opsplitsing tussen een frontoffice en een backoffice.

### Aanbeveling

Een analyse van de werking van de cluster (de werklust, de knelpunten...) en een evaluatie van de hervormingen kan inzicht geven in de manier waarop dergelijke klachten voorkomen worden.

## Beoordelingscriteria

NVT

2017/04/08 – speelplein Jacob Van Arteveldestraat

Cluster: techniek

Beoordeling: gegrond - hersteld

### Klacht

Beste, ondertussen is het bijna een jaartje geleden dat we onderstaande reactie hebben ontvangen. Veel beweging is er niet in gekomen, misschien met de toekomstplannen van het speelplein etc. Wat ons nu recent is opgevallen; het 'kapotte' vangnet aan beide zijden (van de goals) is verdwenen, wat nog voor gevaarlijker situaties zorgt, momenteel staan er enkel palen als 'voetbalgoals'. Is dit tijdelijk in afwachting op een nieuw 'net'? Met het mooie weer in aantocht, zullen er heel wat voetballen op de openbare weg terecht komen en waarschijnlijk ook weer tegen de huizen aan de overkant, alsook op voorbijrijdende en geparkeerde wagens.

### Onderzoek

In april 2016 heeft verzoekster de ombudsdienst gecontacteerd. Haar moeder woont aan een speelplein. Hierdoor krijgt zij af en toe een voetbal tegen het raam. Het net aan het speelplein was gescheurd, waardoor de dame veel vaker een voetbal tegen het raam kreeg en daarom grotendeels met gesloten rolluiken zat om schade te vermijden.

Vanuit de ombudsdienst is toen een melding aangemaakt om dit net te herstellen of vervangen. Nu, bijna een jaar later, staat deze melding echter nog steeds op “in voorbereiding”. De melding was toegewezen aan de groendienst (nu beheer openbaar domein). Omdat het om een speelplein gaat, is dit echter doorgegeven aan de sportdienst. Die hebben dan weer geen toegang tot het pakket waarin

meldingen geregistreerd worden. Begin juli 2017 is de nieuwe ballenvanger geplaatst.

### Conclusie

De klacht is **gegrond**, maar **hersteld**. Een melding van een jaar oud staat in het systeem nog steeds in de status “in voorbereiding”. De melding is (deels) behandeld door een dienst die geen toegang heeft tot het meldingenpakket. Ook na de oplossing van de melding (vervanging ballenvanger), blijft de status ongewijzigd, waardoor verzoekster ook geen verder antwoord krijgt op haar melding.

### Aanbeveling

Het proces rond meldingen (en vooral de opvolging van meldingen en de communicatie aan de melder) analyseren en bijsturen.

### Beoordelingscriteria

*Redelijke behandelingstermijn*

*Adequate communicatie*

**2017/04/11 – bordje verboden voetballen: waarom wel op Bobijnhof en niet op St Rochushof ondanks jarenlange overlast door voetballende kinderen**

Cluster: techniek

Beoordeling: gegrond - hersteld

### Klacht

Beste,

Ik ben bewoner van Sint Rochushof in Sint-niklaas. Wij vechten hier al jaren tegen het lawaai op het plein. Vragen al jaren voor een bord verboden te voetballen maar krijgen altijd een neen. Blijkbaar telt het niet in elke woonwijk van Sint-niklaas. Wilt u dit eens bekijken en me kunnen meedelen waarom er dit onderscheid is.

Alvast bedankt voor je antwoord.

### Onderzoek

Het stadsbestuur ondertekende in 2012 het “Goe Gespeeld-charter”, waarmee zij het recht op spelen in de openbare ruimte

erkent. Spelende kinderen worden dus niet beschouwd als “overlast”. Spelen op het openbaar domein wordt aangemoedigd, zowel in daarvoor ingerichte speelzones als op informele plekken. Ook de bepalingen in het algemeen politiereglement laten toe dat kinderen spelen op openbaar domein, uiteraard zonder anderen te hinderen of schade te berokkenen.

In het meldingssysteem FacilSyn staat dat de vraag tot plaatsing van dergelijke bordjes in een nieuw inbreidingsproject negatief beantwoord werd. Nochtans stuurt verzoekster foto's door waaruit blijkt dat daar effectief bordjes ‘verboden te voetballen’ geplaatst zijn. Blijkbaar is men vanuit de dienst beheer openbaar domein toch ingegaan op de vraag tot plaatsing van deze bordjes. Hoe dit precies in zijn werk gegaan is, is niet helemaal duidelijk. In elk geval zullen de bordjes verwijderd worden en zal aan de buurtbewoners een brief bezorgd worden waarin dit wordt toegelicht. Eveneens wordt afgesproken om de borden die zich nog in het magazijn bevinden te verwijderen, om te vermijden dat deze opnieuw onterecht ergens geplaatst worden.

### Conclusie

De klacht van verzoekster is **gegrond**, maar **hersteld**. Het is niet correct dat op sommige plaatsen wel bordjes “verboden te voetballen” geplaatst worden als dit elders geweigerd wordt. Als er uitzonderingen gemaakt worden op het gangbare beleid op dit vlak, dan moet dit duidelijk gemotiveerd zijn en moet er een beslissing over terug te vinden zijn.

### Aanbeveling

Er is vanuit het bestuur een visie rond spelen op openbaar domein. Dit neemt niet weg dat in bepaalde buurten er soms spanningen zijn tussen de bewoners en spelende kinderen (die al dan niet zelf ook in de buurt wonen). Sommige bewoners beschouwen spelende kinderen wel als overlast. Dergelijke situaties zijn meestal

niet zwart-wit. "Overlast" is immers een relatief begrip, maar ook "spelende kinderen" kan ruim geïnterpreteerd worden. Bewoners die overlast ervaren, willen dit uiteraard signaleren en komen zo vaak bij verschillende diensten terecht (meldpunt stad, (wijk)politie, groendienst, ...). Daarom is het zeer belangrijk dat er duidelijke afspraken zijn tussen de betrokken diensten onderling over de manier waarop met dergelijke signalen wordt omgegaan, zodat er effectief sprake is van een consequent beleid. Het gaat dan niet enkel om een visie of aanpak bij nieuwe woonprojecten. Er moet ook een plan van aanpak zijn voor bestaande situaties, dat dienst- en clusteroverschrijdend is.

Voor de betrokken bewoners is het belangrijk een eenduidig aanspreekpunt te hebben. Ook voor de betrokken diensten heeft dit zijn voordelen: de signalen kunnen gebundeld worden, er wordt op een consequente manier op geantwoord en gehandeld, ...

### **Beoordelingscriteria**

*Vertrouwensbeginsel*

*Consequent gedrag*

**2017/06/10 – verkeerde info over procedure bij burgerlijke stand: recuperatie onnodig gemaakte kosten advocaat?**  
Cluster: dienstverlening  
Beoordeling: gegrond – hersteld

### **Klacht**

Wij zijn 13 jaar geleden hier in Sint-Niklaas getrouwd en willen nu ook trouwen voor de Marokkaanse ambassade. Hiervoor hebben wij een uittreksel van onze huwelijksakte opgevraagd om te laten vertalen. Bij deze vertaling is gebleken dat er een fout in de akte staat m.b.t. de familienaam van de moeder van mijn man. I.p.v. haar eigen familienaam is de familienaam van haar man overgenomen. (Bovendien stond op het uittreksel van hun huwelijksakte in de kantlijn ook nog een vermelding over een

huwelijk in de Dominicaanse Republiek, wat voor bijkomende verwarring heeft gezorgd.) Er is dus 13 jaar geleden een vergissing gebeurd bij de opmaak van de akte, die echter niet opgemerkt werd. Na het vaststellen van deze fout is mijn man naar het stadhuis gekomen met de vraag wat hieraan kon/ moest gebeuren. Met wie hij toen gesproken heeft is niet duidelijk, maar het antwoord was dat dit via de rechtbank moest rechtgezet worden. Wij waren hierover verbaasd en besloten opnieuw langs te komen om nogmaals dezelfde vraag te stellen, in de veronderstelling dat mijn man dit verkeerd begrepen had. De tweede keer zijn we samen langsgelaten. Ook de medewerkster bij wie we toen geïnformeerd hebben, heeft ons gezegd dat we hiervoor via de rechtbank moesten gaan. We zijn dan direct doorgereden naar Dendermonde, waar men ons gezegd heeft een advocaat te nemen. Dit hebben we dan ook gedaan. De advocaat heeft een dossier opgestart, de zittingsdatum werd vastgelegd op 7-11-2017.

Een van de voorbije dagen zijn we gecontacteerd door de dienst burgerlijke stand (door wie precies is niet duidelijk) met de mededeling dat de rechtzetting is gebeurd en dat we het correcte uittreksel kunnen komen halen. Vandaag zijn we dit attest komen halen. De verbetering van de naam van de moeder van mijn man is inderdaad aangevuld in het register, dus dat is positief. Maar wat wij niet begrijpen is waarom wij tot 2x toe doorverwezen werden naar de rechtbank voor deze verbetering, terwijl dit duidelijk niet nodig was. Wij hebben al +/- 400 euro betaald aan onze advocaat voor de opstart van het dossier en het werk dat hij al gedaan heeft hierin. Dit zijn uiteraard verloren kosten, waarvan wij vragen of we dit kunnen recupereren van de stad. Met de correcte informatie zouden wij deze kosten immers nooit gemaakt hebben.

### **Onderzoek**

Verzoekers zijn in totaal 3x langsgeweest

bij de dienst, de laatste 2 maal om informatie te vragen over de rechtzetting van de fout in de huwelijksakte. Medewerkers van de dienst herinneren zich verzoeker(s), maar het is niet helemaal duidelijk welke bezoek werd afgehandeld door welke medewerker. Volgens de dienst is meegedeeld aan verzoekers dat er 2 mogelijkheden zijn in dergelijke situatie: (1) men probeert de fout recht te zetten via 'materiële misslag of (2) verzoekers vragen zelf via de rechtbank om een aanpassing van de huwelijksakte.

In het eerste geval neemt de stad het initiatief om een rechtzetting te bekomen. Deze weg gaat ook 'via de rechtbank', aangezien de vraag tot rechtzetting van een materiële misslag wordt overgemaakt aan het parket voor advies. Als het parket de piste van materiële misslag niet volgt, kunnen verzoekers alsnog zelf een verzoek tot rechtzetting indienen bij de rechtbank. Aangezien verzoekers tot tweemaal toe hebben begrepen dat zij zelf naar de rechtbank moesten stappen, hebben zij dit onmiddellijk gedaan en een advocaat ingeschakeld, om de procedure zo snel mogelijk te laten verlopen. Tot hun verbazing werden zij gecontacteerd door de stad met de mededeling dat de rechtzetting in orde was en zij hun aangepaste akte konden komen afhalen. Het feit dat de rechtzetting effectief via de dienst is gegaan, toont aan dat vanuit de dienst de juiste stappen zijn ondernomen, dat de correcte procedure werd opgestart. Maar het blijft een feit dat verzoekers niet op de hoogte waren van het feit dat deze procedure was opgestart en dat zij dus even dienden af te wachten wat het resultaat hiervan zou zijn. En dit ondanks het feit dat zij tweemaal persoonlijk aan het loket hiernaar geïnformeerd hebben. De tweede maal zelfs om te dubbelchecken of zij de boodschap wel goed begrepen hadden. Bijgevolg hebben zij onnodige kosten gemaakt door een advocaat in te schakelen.

### **Conclusie**

De klacht van verzoekers is **gegrond**, maar **hersteld**. Hoewel de correcte procedure werd opgestart vanuit de dienst, is het duidelijk dat verzoekers niet correct geïnformeerd zijn over de mogelijke procedures. Is er sprake van verwarring over het feit dat beide procedures 'via de rechtbank' gaan? Het is moeilijk te achterhalen wat er precies is foutgelopen, maar het feit dat verzoekers samen zijn teruggekomen om uitdrukkelijk te informeren of ze de boodschap correct begrepen hadden, toont afdoende aan dat zij de nodige moeite genomen hebben om zich goed te informeren.

### **Aanbeveling**

Onderzoek de mogelijkheid om een systeem op te starten waarin contacten met burgers geregistreerd kunnen worden, zodat de verschillende collega's dit kunnen raadplegen en opvolgen. Een minimum moet zijn dat collega's kunnen nakijken of er vanuit de stad bepaalde procedures opgestart zijn, zodat zij hiervan op de hoogte zijn als een burger terugkeert naar de dienst met bijkomende vragen/opmerkingen.

Toets af of de gegeven informatie correct begrepen is en zorg dat gemaakte afspraken zeer duidelijk zijn (bv. we gaan dit onderzoeken, wacht af tot u door ons gecontacteerd wordt)

De advocatenkosten van verzoekers te vergoeden, aangezien zij deze kosten onnodig gemaakt hebben.

### **Beoordelingscriteria**

*Openbaarheid van bestuur (correcte informatie)*

**2017/08/12 – geen reactie op herhaalde vraag tot herstel van de slechte staat van boordstenen**

Cluster: omgeving

Beoordeling: gegrond – hersteld

## Klacht

Goede avond,

Ik heb op 21/5/2017 een mail verstuurd, en op 4/7/2017 een herinnering ivm de slechte en gevaarlijke staat van de boordstenen. Dit is de toegang naar mijn appartement, en ook van 3 andere bewoners.

Ook na mijn laatste mail heb ik niet het minste antwoord laat staan enige reactie ontvangen.

Dit is beneden alle peil. Ik heb zelf meer dan 20 jaar op 't stadhuis gewerkt, bij ons was het prioritair te antwoorden binnen een aanvaardbare tijdsperiode, maar blijkbaar is dit nu niet meer nodig?

't Is trouwens een vorm van elementaire beleefdheid te antwoorden op een vraag van een inwoner. Of heb ik het dan zo verkeerd?

## Onderzoek

Verzoekster heeft op 21 mei een mail gestuurd aan de dienst patrimonium (dienst e-mailadres) waarin zij uitlegt dat zij binnenkort verhuist en dat ter hoogte van haar nieuwe woning de boordstenen zeer slecht liggen, waardoor het zelfs op klaarlichte dag al gevaarlijk is en dus zeker als het donker is. Mevrouw stuurt 2 foto's mee en vraagt om een spoedig herstel van de boordstenen. Op 4 juli stuurt mevrouw haar oorspronkelijke e-mail nogmaals door naar hetzelfde e-mailadres ter herinnering. Zij heeft immers geen enkele reactie gekregen op haar eerste e-mail. Ook op deze herinnering krijgt verzoekster geen enkel antwoord of reactie, waarop zij zich op 23 augustus tot de ombudsdienst wendt. De dienst patrimonium heeft de mail van verzoekster van 21 mei wel degelijk ontvangen. Omdat het om een herstel van boordstenen gaat, is de e-mail doorgestuurd naar de dienst openbare werken/ cluster techniek. Deze vraag tot herstelling is echter terug bij de dienst patrimonium terechtgekomen met de vraag dit in FacilSyn te steken. Blijkbaar is hier sprake geweest van een miscommunicatie, want dit is niet gebeurd. Beide diensten gingen er

van uit dat de andere dienst de melding zou registreren. Omdat dit niet gebeurd is, heeft verzoekster geen enkele reactie gekregen, zelfs geen ontvangstmelding.

## Conclusie

De klacht van verzoekster is **gegrond**, maar **hersteld**. Normaal gezien moeten dergelijke meldingen geregistreerd worden in het pakket FacilSyn. Hierdoor zou verzoekster automatisch een ontvangstmelding gekregen hebben. Door miscommunicatie is deze registratie niet gebeurd en heeft verzoekster geen enkele reactie gekregen op haar vraag tot herstel van de boordstenen.

## Beoordelingscriteria

*Zorgvuldigheidsbeginsel*

*Adequate communicatie*

**2017/06/14 – kosten afkoppeling riolering**

Cluster: techniek

Beoordeling: terechte opmerking

## Klacht

Mijn woning is gebouwd in 1980. Wij werden toen verplicht om het regenwater, alsook het afvalwater te loodsen naar de Klapperbeek. In 1988 is de Klapperbeek overweld. Het regenwater en afvalwater moesten verder daarin geloosd worden. In 2008 is de straat heraangelegd, met gescheiden rioleringsstelsel, maar de lozing vanuit de woning bleef ongewijzigd. In september 2013 hebben wij en onze burens een brief gekregen van de stad, met de mededeling dat de Klapperbeek terug opengelegd zou worden voor de verkaveling van de Vlasstraat (achter onze woning) en dat wij daarvoor alle beplanting, tuinhuisjes, afsluitingen e.d. moesten verwijderen. Wij hebben toen een onderhoud met de burgemeester aangevraagd met de vraag wat wij moesten doen voor het lozen van het afvalwater, wat nog steeds gebeurde in de Klapperbeek. Toen is gebleken dat wij de enige waren die



dienst openbare werken was vergeten. Begin oktober 2013 hebben we een brief gekregen waarin staat dat wij in overtreding waren met de milieuwetgeving inzake lozing afvalwater (Vlarem II) en dat wij het afvalwater moesten aansluiten op de wachtaansluiting DWA aan de straatkant, welke was voorzien bij de heraanleg in 2008.

Om een gerechtprocedure te vermijden met het Vlaams Gewest hebben wij onmiddellijk een aannemer gecontacteerd, die heeft vastgesteld dat op 20 meter afstand er slechts 3cm verval was naar de DWA-aansluiting aan de straatkant. Eind november hebben wij deze vaststellingen in een brief overgemaakt aan het college van burgemeester en schepenen. De dienst openbare werken heeft toen de aansluiting DWA aan de straatkant 40cm dieper gemaakt.

Wij hebben toen een aangetekend schrijven gestuurd aan het college van burgemeester en schepenen over de hele situatie met de vraag de factuur van de aannemer te vergoeden. Hierop hebben wij een antwoord gekregen dat 'het feit dat het afvalwater nog geloosd werd in de waterloop niet gekend was bij onze diensten'. Voor de woningen van vier burens, werden de aansluiting volledig op kosten van de stad aangelegd.

In juni 2014 volgt een aanvraag tot verzoening bij het vrederecht, maar de stad laat pas op de datum van de zitting (na het aanvangsuur van de zitting) weten dat de advocaat van de stad er niet zal zijn. Bij de volgende zitting vraagt de advocaat om ons het dossier te bezorgen. Onze advocaat stuurt een brief naar de advocaat van de stad met verwijzing naar de discriminatie tussen de bewoners van de vier aanpalende huizen en onszelf.

In juni 2016 vragen wij een opnieuw een onderhoud met de burgemeester omdat onze advocaat nog steeds geen antwoord had ontvangen van de advocaat van de stad. In mei 2017 hebben we een brief ontvangen

van de stad met de mededeling dat een subsidie van 1.500 EUR zal gestort worden. Toch blijven wij met het gevoel zitten dat wij niet op dezelfde manier behandeld zijn als onze burens. Wij vragen een redelijke vergoeding voor de door ons gemaakte kosten.

## **Onderzoek**

### Historiek

De woning van verzoekers is gebouwd in 1980, afvalwater en regenwater moest geloosd worden naar de achterliggende Klapperbeek. Deze werd in 1988 overwelfd, de afwatering bleef ongewijzigd. In 2008 werd de straat heraanlegd in een RIO-project (aanleg volledig gescheiden rioleringsstelsel). Private afkoppeling was nog niet verplicht, werd zelfs nog niet gevraagd. Wel moest de afwatering naar hoofdriolering aan de straatkant gebeuren (en dus niet langer in de beek aan de achterzijde van de percelen). De aannemer moest nagaan welke woningen niet naar de straatkant afwaterden zodat de eigenaars konden aangeschreven worden door de stad om deze afwatering in orde te brengen (dus niet per se gescheiden, maar wel naar de hoofdriolering). Verzoekers zijn 'vergeten' door de aannemer en zijn dus ook niet aangeschreven. Zij waren zich er dus ook niet van bewust dat zij niet in regel waren met de lozing van hun afvalwater. De vier aanpalende burens werden wel allemaal aangeschreven o.b.v. de vaststellingen door de aannemer. Zij moesten dus hun afvalwater lozen naar de straatkant (al dan niet gescheiden van het regenwater), maar de wachtaansluitingen aan de hoofdriolering zaten te diep, afwatering naar de straatkant was dus fysiek onmogelijk zonder pompsysteem. Hiervoor is een pragmatische oplossing voorzien: de stad heeft een 'dienstriolering' voorzien in een dreefje dat naast het eerste van de vier aanpalende woningen naar de achterkant van de percelen loopt en zo achter de percelen van de vier woningen loopt. De dienstriolering is bekostigd door de stad

(dreefje is eigendom van de stad), de kosten op eigen terrein worden gedragen door de particuliere eigenaars.

In 2013-2014 start men met een nieuwe verkaveling op gronden achter de Klapperbeek. De Klapperbeek wordt terug opengelegd en zo wordt de 'vergeten' lozing van afvalwater door verzoekers opgemerkt. Zij worden aangeschreven om zich in regel te stellen. Zij doen dit, maar zijn niet akkoord met het feit dat zij dit zelf moeten financieren, zij vinden dit discriminatie t.o.v. hun burens, voor wie de stad de dienstriolering bekostigd heeft. De woning van verzoeker kon onmogelijk mee aangesloten worden op de dienstriolering, aangezien hun perceel niet rechtstreeks grenst aan de dreef waarin de dienstriolering is geplaatst. Om aan te sluiten zou men over het aanpalende perceel moeten gaan en er worden geen dienstrioleringen door particuliere tuinen gelegd. Dus moet de woning van verzoeker afwateren naar de straat. De wachtaansluiting DWA voor deze woning aan de straatkant zit ook niet diep genoeg om rechtstreeks te kunnen aansluiten. Maar door het putje 40cm te verlagen kan dit wel. De stad voert deze aanpassing uit en draagt hiervoor de kosten zelf.

#### Subsidie verplichte afkoppelingswerken

In 2008 was er nog geen subsidie voorzien voor particuliere afkoppelingswerken, want afkoppeling naar aanleiding van een RIO-project was toen nog niet verplicht. In de loop van 2008 zijn er wijzigingen in Vlarem m.b.t. de scheiding van afvalwater en regenwater en in 2009 wordt een subsidiereglement ingevoerd. In februari 2011 stelt de gemeenteraad een nieuw subsidiereglement vast voor verplichte afkoppelingswerken op particulier domein. De subsidie kan enkel bekomen worden wanneer het stadsbestuur expliciet de verplichting tot optimale afkoppeling oplegt in het kader van geplande afkoppelings- en rioleringswerken. Er wordt

geen nominatief maximumbedrag bepaald, maar het subsidiebedrag mag de aannemingsprijs van de aannemer aangesteld door de afkoppelingsarchitect niet overschrijden. In december 2014 wordt het subsidiereglement herzien. De voorwaarde van verplichting tot afkoppeling in het kader van geplande afkoppelings- en rioleringswerken blijft. Het maximumbedrag van de subsidie wordt vastgelegd op 1.500 EUR. Voor dossiers in een overgangperiode wordt een max van 3.400 EUR vastgelegd.

Strikt genomen hadden verzoekers dus geen recht op een tussenkomst. Dit was voor hen echter onaanvaardbaar en zij bleven een tussenkomst vragen. Dit sleept lang aan (vraag via burgemeester en via de diensten, verzoeningspoging bij de vrederechter enz enz). Uiteindelijk wordt hun vraag voorgelegd aan het college in april 2017. De milieudienst geeft een negatief advies, maar de technische dienst geeft een gunstig advies.

In hun advies staat het volgende:

"Het feit dat bij de aanleg van de dienstriolering niet geweten was dat [*de woning van verzoekers*] ook niet aangesloten was op de riolering had daarom ook niets aan de uitvoering veranderd. De werken die nodig waren voor het aansluiten van [*deze*] woning [...] op de riolering waren enkel werken op het privé domein.

In principe zijn we van oordeel dat er geen vergoeding moet zijn voor [*de*]woning [... *in kwestie*] omdat er voor andere woningen (in bv. andere straten) ook geen vergoeding werd uitgekeerd om aan te sluiten op de riolering. Omdat deze woning naast de woningen ligt waar de stad een oplossing voor heeft gezocht en omdat bij nieuwe projecten er ook een premie wordt gegeven bij afkoppeling kunnen we akkoord gaan met een vergoeding van 1.500 EUR."

Het college is de technische dienst gevolgd en heeft verzoekers een tussenkomst van 1.500 EUR toegekend.

## Conclusie

In de straat van verzoekers werd in 2008 een RIO-project uitgevoerd. Op dat moment waren er nog geen subsidies vanuit de stad, afkoppeling (= scheiding regenwater en afvalwater) was ook nog niet verplicht.

De aannemer is toen verzoekers 'vergeten', waardoor jaren onopgemerkt bleef dat zij nog in de beek hun afvalwater loosden en niet in de hoofdriolering aan de straatkant. Als dit wel was vastgesteld in 2008 dan hadden verzoekers op dat moment de nodige aanpassingen moeten doen, zonder enige tussenkomst. De vergelijking met de burens gaat niet helemaal op, want zij bevinden zich in een andere situatie (onmogelijkheid tot aansluiten op wachtputjes, verlagen was niet mogelijk of niet wenselijk, mogelijkheid tot voorzien dienstriolering). Voor de burens zijn inderdaad kosten gemaakt onder de vorm van een dienstriolering, maar voor verzoekers heeft de stad ook werken uitgevoerd op hun kosten (verlagen wachtaansluiting).

Een van de burens, aangesloten op de dienstriolering, heeft trouwens een bouwvergunning aangevraagd en gekregen in 2011. Hierdoor moesten zij een gescheiden riolering voorzien, volledig op eigen kosten.

De klacht wordt beoordeeld als een **terechte opmerking**: de aannemer is onzorgvuldig geweest in 2008, hij had moeten doorgeven aan de stad dat verzoekers nog in de achterliggende beek loosden. Dit zou echter geen verschil gemaakt hebben in de kosten die verzoekers hebben moeten maken. Integendeel zelfs, verzoekers hebben alsnog een tussenkomst ontvangen van 1.500 euro.

## Aanbeveling

De vraag van verzoekers om een tussenkomst heeft zeer lang aangesleept voor deze uiteindelijk is voorgelegd aan het college. Hierdoor wordt de vraag/ klacht heel uitgebreid en complex en worden

verschillende pistes bewandeld door verzoekers in de hoop om tot een oplossing te komen. Een snellere beslissing voorkomt dat dergelijke situaties nodeloos lang aanslepen.

## Beoordelingscriteria

*Zorgvuldigheidsbeginsel*

**2017/07/07 – eID in spoed aangevraagd en betaald, niet in spoed geleverd**

Cluster: dienstverlening

Beoordeling: gegrond – hersteld

## Klacht

Mijn identiteitskaart had vandaag binnen moeten zijn, maar is dat niet. Ik vertrek op vakantie en zal nu misschien mijn vliegtuig niet kunnen nemen. Ik heb de spoedprocedure gebruikt, maar mijn kaart is hier niet op tijd.

## Onderzoek

Verzoeker kwam zijn eID afhalen, die hij de dag ervoor in spoedprocedure had aangevraagd. Hij had een nieuwe kaart aangevraagd omdat er een scheur zat in zijn oude kaart en hij deze nog gauw wou vervangen om zeker geen problemen te hebben aan de grens. Hij vertrok diezelfde avond om 18u30 naar Turkije, maar aan het loket bleek dat de kaart niet in spoed was aangevraagd, hoewel er wel voor een spoedprocedure betaald was. Uiteraard kon de dienst hier niets meer aan rechtzetten voor 18u30. Verzoeker is ontevreden terug vertrokken met zijn oude kaart met scheur, in de hoop dat hij hiermee toch nog het vliegtuig kon nemen. Dit is ook effectief gelukt.

Het is waarschijnlijk foutgelopen bij de nieuwe elektronische procedure die sinds een tweetal weken in gebruik is voor de (spoed)aanvraag van een eID, waardoor een nieuwe eID is aangevraagd volgens de gewone procedure.

## Conclusie

De klacht van verzoeker is **gegrond**, maar **hersteld**. Verzoeker had een nieuwe eID aangevraagd via een spoedprocedure, waarvoor hij ook effectief betaald heeft. De aanvraag is echter niet doorgestuurd als spoed, maar wel als gewone aanvraag, waardoor de eID niet tijdig afgeleverd werd. Omdat de nieuwe eID via een gewone aanvraag verkregen is, heeft verzoeker te veel betaald. Het verschil wordt terugbetaald.

## Beoordelingscriteria

*Zorgvuldigheid*

**2017/07/08 – korting BuzzyPazz in het kader van co-ouderschap**

Cluster: omgeving

Beoordeling: signaal

## Klacht

Geachte,

Wij lieten onze kinderen in het 'verblijfsregister kinderen van co-ouders' op uw diensten inschrijven in juli 2016. Er werd ons verzekerd dat zij op die manier van dezelfde sociale voordelen konden genieten als in Sint-Niklaas gedomicilieerde kinderen (**dit is immers het opzet van het register**). Bij aanvraag abonnementen Buzzy Pazz De Lijn blijkt dat onze kinderen niet in aanmerking kwamen voor bijpassing door de stad Sint-Niklaas vermits ze er niet zijn gedomicilieerd. Graag uw advies.

### Probleemschets (brief verzoeker):

Een burger kan maar in één gemeente gedomicilieerd zijn. Dat kon tot problemen leiden bij kinderen die vallen onder het stelsel van co-ouderschap in het kader van een scheiding. Heel wat gemeenten kennen bijvoorbeeld kortingen toe aan de eigen inwoners. Om dit probleem de wereld uit te helpen, werd in januari 2016 aan gemeenten de mogelijkheid gegeven om een verblijfsregister te openen. Dat geeft aan een ouder de kans om zijn of haar kind

ook in de eigen gemeente te registreren, zelfs al is het in de gemeente van de andere ouder gedomicilieerd. Op die manier kan die ouder voor zijn of haar kind toch beroep doen op bepaalde gemeentelijke voordelen. Bovendien is de inschrijving in een verblijfsregister ook een vorm van erkenning voor de co-ouder die zijn kind niet bij zich thuis gedomicilieerd heeft staan, maar het wel opvangt en opvoedt. Sint-Niklaas is onmiddellijk begonnen met het houden van dergelijk register. **Op de stadsdiensten werd ons ook bevestigd dat onze kinderen op die manier dezelfde sociale voordelen van de stad zouden genieten als kinderen die er daadwerkelijk gedomicilieerd zijn.**

Wij hebben onze kinderen in het register laten registreren in juli 2016.

De stad Sint-Niklaas heeft met De Lijn een overeenkomst afgesloten voor haar inwoners jonger dan 25 jaar. Zij krijgen 50 % korting op de Buzzy Pazz. De korting wordt automatisch afgetrokken van de kostprijs.

Groot was onze verwondering toen wij bij het **aanvragen van de busabonnementen** van onze kinderen bij De Lijn te horen kregen dat zij **niet konden genieten van enige tussenkomst van de stad Sint-Niklaas**, ondanks het voorgelegde attest van inschrijving in het register.

Nu wij deze abonnement dienen te vernieuwen, wens ik graag van u uitsluitel of kinderen ingeschreven in het 'verblijfsregister kinderen van co-ouders' al dan niet in aanmerking komen voor de tegemoetkoming van de Stad Sint-Niklaas inzake de aankoop van een Buzzy Pazz. Gezien dit een subsidiëring van de stad uit betreft, vinden wij het raar dat De Lijn hierover enige beslissingsbevoegdheid zou hebben.

Indien het antwoord ontkennend, stellen wij ons de vraag over het werkelijke nut van dit register. De gemeentelijke voordelen zouden dan toch niet voor iedereen gelijk zijn.

Indien het antwoord bevestigend, kan u dan aangeven op welke wijze u tussen zal komen indien de tegemoetkoming ons opnieuw wordt geweigerd. **Kan u ons zoiezo de nodige documenten toezenden om voor te leggen aan De Lijn.** Bestaat er een mogelijkheid tot rechtzetting van de abonnementen van afgelopen schooljaar ? Hopende op een spoedig en duidelijk antwoord.

### Onderzoek

Verzoeker klaagt aan dat zijn kinderen geen recht hebben op een tussenkomst van de stad in het abonnement Buzzy Pazz omdat zij niet gedomicilieerd zijn in Sint-Niklaas. Het gedeeld verblijf van de kinderen, in het kader van co-ouderschap, is echter wel geregistreerd in Sint-Niklaas. De stad Sint-Niklaas heeft een overeenkomst met De Lijn waardoor inwoners jonger dan 25 jaar 50% korting krijgen op de Buzzy Pazz. Deze korting wordt automatisch afgetrokken, het gaat om een zogeheten derdebetalersovereenkomst.

Voor De Lijn geldt enkel het domicilie-adres als basis voor het toekennen van eventuele gemeentekortingen. Volgens De Lijn kan “de registratie van de gedeelde verblijfplaats gebruikt worden voor het toekennen van korting op gemeentelijke faciliteiten, maar heeft dit niet als doel bijkomende socio-economische of fiscale voordelen te bieden. De aanpassing in de wetgeving heeft geen invloed op vlak van toekenningen van vb. gemeentekortingen bij De Lijn. De gedeelde verblijfplaats wordt niet vermeld op de identiteitskaart van het betrokken kind. Bij aanmaak van een abonnement telt steeds het officiële domicilie-adres als basis voor het toekennen van eventuele gemeentekortingen.”

Nochtans houdt De Lijn voor haar eigen gezinskorting op de Buzzy Pazz wél rekening met co-ouderschap.

Als de stad haar tussenkomst ook wil toekennen aan kinderen met co-ouders,

moet er een aparte derdebetalersovereenkomst afgesloten worden. Bij aankoop van een Buzzy Pazz met stadskorting moet dan een attest van gedeeld verblijf voorgelegd worden bij aankoop. Op basis van domicilie-adres wordt de tussenkomst automatisch toegekend.

### Conclusie

Deze klacht is een **signaal**. Het al dan niet toekennen van een tussenkomst aan kinderen van co-ouders is inderdaad een beleidsbeslissing van de stad en niet van De Lijn. Maar voor De Lijn moet deze beleidskeuze uitdrukkelijk vertaald worden in een aparte overeenkomst, anders baseren zij zich enkel op het domicilie-adres.

### Aanbeveling

Beleidsmatig een duidelijke keuze maken voor het al dan niet toekennen van dergelijke tussenkomst voor kinderen van co-ouders. Indien men deze tussenkomst toekent, moet een bijkomende derdebetalersovereenkomst afgesloten worden met De Lijn voor deze specifieke groep (kinderen die een gedeeld verblijfsadres hebben in Sint-Niklaas, maar een domicilie-adres buiten Sint-Niklaas).

### Beoordelingscriteria

NVT

2017/08/04 – problemen opvolging dossiers bij geplande afwezigheid M.A. (zwangerschapsverlof)  
Cluster: welzijn  
Beoordeling: gegrond

### Klacht

Beste, ik zit met een probleem. Ik wist dat mijn OCMW-consulente zwanger was en in zwangerschaps verlof ging gaan maar wist niet precies wanneer. Nu stuurde ik begin deze maand mijn papieren door die ik moet geven voor mijn aanvullende steun te krijgen van jullie. Nu kreeg ik geen

antwoord en dit baarde me zorgen dus belde ik naar de balie van het OCMW en daar zeiden ze me dat ze in zwangerschapsverlof was en dat ze een vervanger had. Dus ze geven mij zijn email adres nu stuur ik alles naar hem maar krijg geen antwoord. Heb ook al meerdere keren gevraagd om toch te bevestigen dat hij mijn emails krijgt maar te vergeefs. Dan heb ik maar een email gestuurd naar de balie van het OCMW om te vragen of ze aan de vervanger konden vragen om contact op te nemen, daar krijg ik ook geen reactie van. Als ik bel krijg ik hem nooit aan de lijn en als ik naar het OCMW ga krijg ik hem niet te zien zonder afspraak maar ik kan hem nooit bereiken dus kan ik geen afspraak maken. Dus daarna heb ik naar de klachtendienst van het OCMW gestuurd en had hen ook gezegd als ik dan geen antwoord ging krijgen ik contact met jullie ging opnemen maar ook te vergeefs. Ik weet niet meer wat ik moet doen dat geldt hebben we echt nodig voor de 2de helft van de maand om eten te kopen. Nu weet ik niet meer wat ik moet doen heb alles geprobeerd maar ik word gewoon genegeerd. Zouden jullie mij kunnen helpen.

### Onderzoek

Uit navraag bij het welzijnshuis blijkt dat de vervanger in kwestie geen dossiers meer opneemt. Verzoeker was hiervan duidelijk niet op de hoogte. Wie dan wel in vervanging van de vaste maatschappelijk assistente het dossier van betrokkene zou opvolgen, was nog niet duidelijk, want de dossiers moesten nog herverdeeld worden. Dit is de volgende dag gebeurd. De nieuwe vervanger ging betrokkene zeer snel contacteren.

### Conclusie

De klacht van verzoeker is **gegrond**. Bij onverwachte afwezigheden kan het gebeuren dat een cliënt niet onmiddellijk op de hoogte van de afwezigheid van zijn vaste maatschappelijk assistente. Maar bij een geplande afwezigheid kan dit

voorbereid worden en kunnen de cliënten voldoende op voorhand geïnformeerd worden over de afwezigheid, wie het dossier zal opvolgen tijdens de afwezigheid, enz. Dit is in deze niet gebeurd. Toen verzoeker had 'ontdekt' dat zijn maatschappelijk assistente effectief al in zwangerschapsverlof was, kon hij de toegewezen vervanger niet bereiken. Pas naar aanleiding van zijn klacht bleek dat de vervanger de dossiers toch niet zou overnemen en dat de dossiers opnieuw herverdeeld moesten worden. Het feit dat deze situatie zich voordeed in volle vakantieperiode, maakte het er niet eenvoudiger op, omdat er verschillende medewerkers afwezig waren wegens vakantie (waaronder de klachtenbehandelaar).

### Aanbeveling

Probeer geplande en voorziene afwezigheden zo goed mogelijk voor te bereiden en probeer de cliënten zo goed mogelijk te informeren over de verdere opvolging van hun dossier.

### Beoordelingscriteria

*Degelijke dossieropvolging*

*Adequate communicatie*

**2017/10/02 – dienstverlening stedenbouw**  
Cluster: omgeving  
Beoordeling: signaal

### Klacht

Vorige week heb ik gebeld naar stedenbouw voor informatie ivm een woning die ik zou willen aankopen. Toen hebben ze mij gezegd dat ik hiervoor naar het loket moest komen. Dit heb ik dinsdag gedaan, maar aan het loket kon men mij ook niets zeggen. Mijn vraag is of ik het gebouw op het perceel mag afbreken om appartementen te plaatsen. Ik de informatie dringend nodig. Aan het loket heeft men mij gezegd dat de stedenbouwkundige ambtenaar mij diezelfde dag of de dag nadien zou

terugbellen, maar blijkbaar gaat het een maand duren om een antwoord te krijgen op mijn vraag. Zo lang kan ik niet wachten, ik heb de informatie nodig om te beslissen of ik zou overgaan tot aankoop of niet. Het gaat hier om een openbare verkoop. Ik moet toch kunnen te weten komen wat het kader is?

Aan het loket kunnen ze niks van informatie geven, zelfs uitleg bij de notarisinfo kan niet, omdat ze niet weten wat dit is. Ik vroeg wat 'collectief te optimaliseren buitengebied' inhoudt, maar dit konden ze niet zeggen. Het antwoord was dat dit 'standaard staat aangekruist'. Ik vind dit echt teleurstellend.

### Onderzoek

Het perceel waarnaar verzoekster kwam informeren is gelegen in een gebied waar het huidige wettelijk kader en het 'toekomstig gewenst beleid' verschillen. Dit maakt het moeilijk voor de loketmedewerkers om eenduidige en correcte informatie te geven, omdat er nog veel marge is voor interpretatie. In principe zouden de loketmedewerkers wel het huidige wettelijke kader kunnen meedelen, maar om iemand volledig te informeren is het ook belangrijk dat de burger weet heeft van eventuele toekomstige wijzigingen, zelfs al zouden die de eerste paar jaar nog niet concreet worden omgezet.

In dergelijke situaties is er sprake van een 'princiële vraag' die door de stedenbouwkundige ambtenaren gezamenlijk besproken worden. Deze vragen worden gebundeld behandeld. De loketmedewerker zegt dan ook formeel dat zij nooit heeft gezegd dat de stedenbouwkundig ambtenaar die dag zelf of de volgende dag zou terugbellen. De loketmedewerkster zit zelf ook verveeld met de situatie. Zij heeft effectief geprobeerd om backoffice iemand te bereiken ivm de vraag van verzoekster, maar de stedenbouwkundige ambtenaren zaten samen in vergadering. Vandaar kon zij niemand bereiken.

Over de vastgoedinfo (notarisinfo) tenslotte staat niet enkel informatie van ruimtelijke ordening en stedenbouw. Ook andere elementen zijn hierin opgenomen. De loketmedewerkers zijn hiermee inderdaad nog niet altijd vertrouwd, aangezien het systeem van scheiding van frontoffice en backoffice nog relatief recent is.

### Conclusie

Deze klacht over de dienstverlening bij stedenbouw is een **signaal**. De gewijzigde manier van werken (frontoffice – backoffice), de wijzingen naar de omgevingsvergunning, maakt het er voor de loketmedewerkers niet eenvoudiger op. De burger weet dit niet altijd en ervaart dit als een minderwaardige dienstverlening. Ook voor de loketmedewerkers zijn dit zeer onaangename en moeilijke situaties.

### Aanbeveling

Werk een duidelijk kader uit rond de dienstverlening die gegarandeerd kan worden. Dergelijk kader moet ervoor zorgen dat de burger weet wat hij wel of niet kan/mag verwachten op vlak van dienstverlening, binnen welke termijn bepaalde informatie opgevraagd kan worden, enz. Dit kan frustratie bij de burger (en bij de medewerkers) voorkomen.

### Beoordelingscriteria

NVT

**2017/10/04 – belasting verkrotting:**

**bezwaar onterecht geweigerd**

Cluster: omgeving – ondersteunende diensten

Beoordeling: gegrond

### Klacht

Verzoekster heeft in de loop van 2016 een vrijstelling gevraagd van de belasting op verkrotte of verwaarloosde woningen. Deze vrijstelling werd afgewezen, verzoekster is toen langsgeweest bij de ombudsdienst (dossier 2016/10/13). Op basis van het

onderzoek werd de klacht afgesloten als een signaaldossier. De dienst huisvesting heeft verzoekster aangeraden om de belastingaanslag af te wachten en bezwaar in te dienen tegen de belasting. Volgens verzoekster werd bovendien gesuggereerd dat de dienst positief stond tegenover haar bezwaar, gezien de specificiteit van de situatie. Op basis van de contacten met de dienst huisvesting en het onderzoek naar de klacht, heeft de ombudsdienst eveneens het advies gegeven aan verzoekster om bezwaar in te dienen. Verzoekster heeft overeenkomstig gehandeld, maar heeft een negatieve beslissing ontvangen, haar bezwaar is niet weerhouden. Verzoekster dient opnieuw klacht in bij de ombudsdienst.

## **Onderzoek**

### Situatieschets

De woning in kwestie werd bewoond door een gezin met 3 jonge kinderen. De bewoners hadden geen huurcontract, aangezien de woning oorspronkelijk gehuurd werd door de vader van de huurder. De huidige huurder is bij zijn vader komen inwonen, nadien is de vader verhuisd en is de huidige huurder in de woning gebleven. Er waren in het verleden al woonstcontroles aangevraagd. Hierop werden telkens een aantal herstellingen of oplapwerken uitgevoerd, waardoor opnieuw een conformiteitsattest werd afgeleverd. De situatie m.b.t. de woning en de bewoner is dus goed gekend bij de stadsdiensten. Bij het laatste conformiteitsattest (dd. 13/11/2014) werd dan ook door de woningcontroleur geadviseerd aan de huurder om een andere woning te zoeken, want er zouden op termijn grondiger werken noodzakelijk zijn. De eigenaars wilden deze werken ook uitvoeren, maar dergelijke ingrepen waren niet mogelijk zolang de woning bewoond was. Er is via verschillende instanties geprobeerd om een andere woning te zoeken voor het gezin (o.a. CAW), maar de huurder wilde de woning niet verlaten. De eigenaars hebben

lang geen andere stappen ondernomen omdat zij een gezin met kleine kinderen niet zomaar op straat wilden zetten. Uiteindelijk hebben de eigenaars toch een procedure opgestart via de vrederechter in september 2015. Op 7/10/2015 heeft deze in zijn vonnis bepaald dat de huurder 3 maanden de tijd had om de woning te verlaten. M.a.w. de woning moest vrij zijn op 7/1/2016.

Na dit vonnis heeft de huurder een nieuwe woonstcontrole aangevraagd én bovendien beroep aangetekend tegen het vonnis van de vrederechter.

Op 12/10/2015 is de eigenaar via een aangetekend schrijven in kennis gesteld van het feit dat een woonstcontrole had plaatsgevonden. De eigenaar heeft hierop schriftelijk geantwoord dat een ontbinding van de huurovereenkomst werd uitgesproken door de vrederechter en dat de huurder de woning moet verlaten tegen 7/1/2016, waarna de woning grondig gerenoveerd dan wel gesloopt zal worden.

Nadien bleek echter dat de huurder beroep had aangetekend tegen het vonnis van de vrederechter. De eigenaar is dan in gesprek gegaan met de advocaat van de huurder om tot een overeenkomst te komen en een dure en tijdrovende procedureslag te vermijden. Door deze gesprekken is in het vonnis van de rechtbank dd. 14/1/2016 opgenomen dat de huurder uiterlijk op 30/6/2016 de woning moet verlaten. Voor deze laatste 6 maanden bewoning heeft de eigenaar trouwens geen huur gevraagd.

Omdat de huurder ondertussen de toenmalige eigenaar (d.i. de vader van de huidige eigenares) enkele malen verbaal bedreigd had op straat, wordt beslist om de huurder niet meer te contacteren voor hij de woning heeft verlaten. Gezien de situatie, de stress die deze met zich meebrengt en de hoge leeftijd van de eigenaars wordt beslist om de woning te schenken aan hun dochter, de huidige eigenares. De akte van



deze schenking wordt ondertekend op 20/6/2016.

Eind augustus 2016 wordt een stedenbouwkundige vergunning aangevraagd voor de sloop van de oude woning en de opbouw van nieuwe woningen in het voorjaar van 2017. Het is op aanraden van de stadsdiensten zelf dat beide vergunningen samen worden aangevraagd, zodat een gunstig BTW-tarief van 6% van toepassing is.

Reeds op 24/8/2016 dient de eigenares een aanvraag in voor vrijstelling van belasting op basis van het feit dat zij de nieuwe eigenaar is en op basis van het feit dat zij een stedenbouwkundige vergunning heeft aangevraagd. In een brief van 4/10/2016 verneemt de eigenares dat deze aanvraag wordt geweigerd. De eigenares is bij de dienst stedenbouw langsgesgaan met de vraag of de beslissing over de stedenbouwkundige vergunning niet genomen kon worden vóór de 'verjaring' van de opname op de inventaris, dus voor 16/12/2016. Maar dit bleek niet mogelijk. De uiterste beslissingsdatum voor de stedenbouwkundige vergunning was 10/1/2017 (amper 3 weken later!!) en zou niet vervroegd worden, waarop verzoekster de ombudsdienst contacteert.

#### Eerste klacht (2016/10/13)

De aanvraag tot vrijstelling werd geweigerd. De mogelijkheid tot vrijstelling op basis van artikel 6 §5 (nieuwe eigenaar) kan niet worden toegepast aangezien dit niet geldt voor bloed- en aanverwanten tot en met de derde graad. De weigering is dus voor dit aspect correct.

De mogelijkheid tot vrijstelling op basis van artikel 6 §6 (stedenbouwkundige vergunning) heeft enkel betrekking op een reeds toegekende stedenbouwkundige vergunning. Een aanvraag tot stedenbouwkundige vergunning geeft geen recht op vrijstelling. De weigering is dus ook voor dit aspect correct. In het

reglement staat in artikel 6, laatste lid volgende bepaling: "Enkel de vrijstellingen voorzien in dit artikel zijn van toepassing". Daarom heeft de ombudsvrouw de klacht beoordeeld als een signaal. Strikt genomen, op basis van het reglement, was een vrijstelling niet mogelijk. Dit bleek ook uit de gesprekken met de betrokken diensten. Toch werd de klacht niet als ongegrond beoordeeld, maar als signaal. Er is ook een aanbeveling verbonden aan deze klacht, waar de diensten echter niet op zijn ingegaan.

Uit de verschillende gesprekken bleek dat vanuit de dienst er wel begrip was voor de situatie van de eigenares, maar dat het reglement geen ruimte liet voor een andere oplossing.

Er werd toen wel geopperd dat verzoekster de belastingaanslag kon afwachten en daartegen bezwaar kon indienen. Deze boodschap is ook aan verzoekster zelf gegeven. Mevrouw heeft hieruit begrepen dat dergelijk bezwaar gunstig beoordeeld zou worden, gezien haar situatie en gezien het feit dat de diensten de specifieke situatie kenden.

In de nabespreking van het afgesloten dossier (tussentijdse rapportering in het managementteam en het CBS) bleek dat er wel een mogelijkheid bestaat om overmacht in te roepen. Deze staat niet vermeld in het reglement (sterker nog, het laatste lid van artikel 6 sluit andere vrijstellingen dan deze uit het reglement uit). Dit is evenmin aan bod gekomen bij de bespreking van de klacht terwijl de klachtenbehandeling nog lopende was. Er wordt dan verondersteld dat de burger maar moet weten dat overmacht altijd ingeroepen kan worden. Ook de mogelijkheid om een lopende aanvraag voor stedenbouwkundige vergunning als grond voor vrijstelling op te nemen wordt afgewezen. Nochtans zou dat in dit geval heel wat rompslomp bespaard hebben. De stedenbouwkundige vergunning is immers goedgekeurd, nauwelijks 3 weken

nadat de woning 1 jaar op de inventaris opgenomen werd. Feitelijk had de eigenares tijdig opnieuw een vrijstelling kunnen aanvragen en overmacht kunnen inroepen, als zij hierover (correct) geïnformeerd was. Er is immers in het verleden effectief al vrijstelling verleend op basis van overmacht in vergelijkbare situaties (de facto geen toegang hebben tot de woning in kwestie). Bovendien heeft de eigenares bij haar oorspronkelijke aanvraag tot vrijstelling een hele duiding in bijlage toegevoegd, evenals de beide vonnissen van de rechtbanken. De diensten zouden dus zelfs ambtshalve de vrijstelling op basis van overmacht hebben kunnen toekennen.

En er is in deze wel degelijk sprake van overmacht. De eigenaars hadden de facto geen toegang tot de woning tot juni 2016. Pas op dat moment konden zij werk beginnen maken van het wegwerken van de strafpunten, door het voorbereiden en aanvragen van een sloop- en bouwvergunning. Deze aanvraag werd eind augustus 2016 ingediend, wat feitelijk een bijzonder korte periode is, rekening houdend met het feit dat zij pas in juni de woning ter beschikking hadden.

Het argument van de dienst huisvesting dat er *“voldoende tijd (14 maanden) tussen de start van de procedure woningkwaliteit tot de verjaring van het besluit ongeschiktheid lijkt te zitten, waardoor de eigenaar voldoende tijd had om zich te informeren over wat de gevolgen van het besluit waren en op welke manier men (of de dochter na de schenking in aanmerking zou komen voor een vrijstelling van belasting”* is geenszins correct. Op hetzelfde moment (eind augustus) van de aanvraag van een sloop- en bouwvergunning is een aanvraag tot vrijstelling ingediend, enerzijds op grond van het nieuwe eigenaarschap van de woning, anderzijds op basis van het feit dat een aanvraag tot sloop- en bouwvergunning was ingediend. Hierbij werd een uitgebreide

duiding van de situatie in bijlage toegevoegd, evenals als de vonnissen van de rechtbanken. Zonder het woord overmacht te gebruiken, heeft verzoekster de overmacht aangetoond en bewezen. De vrijstelling werd geweigerd, verwijzend naar het reglement, wat strikt genomen correct is op basis van de gronden die verzoekster zelf had aangehaald. Op grond van overmacht had zij echter wel een vrijstelling kunnen bekomen, wat in het verleden in gelijkaardige situaties ook al is gebeurd.

Vervolgens heeft verzoekster de verschillende betrokken diensten gecontacteerd (zowel huisvesting als stedenbouw) in een poging om tot een oplossing te komen. Bij de dienst huisvesting kreeg zij te horen dat een stedenbouwkundige vergunning enkel grond tot vrijstelling kan zijn indien zij reeds effectief is toegekend. Hierop heeft mevrouw gevraagd aan stedenbouw om de vergunningsaanvraag voor te leggen aan het college vóór 16-12-2016, de verjaring van de opname op de inventaris, zodat zij op grond van deze vergunning alsnog een vrijstelling kon aanvragen. Bij de dienst stedenbouw kreeg zij echter te horen dat de vergunning niet ‘vervroegd’ zou voorgelegd worden aan het college. De uiterste beslissingsdatum was 10-1-2017. De vergunning werd effectief goedgekeurd op 9-1-2017, nauwelijks 3 weken na de verjaring van de opname op de inventaris op 16-12-2016. Het feit dat 2 diensten die letterlijk bij elkaar zitten totaal los van elkaar werken en niet in overleg gaan om tot een oplossing te komen, is moeilijk te begrijpen voor de burger die met een probleem geconfronteerd wordt. Men kan dus echt niet beweren dat verzoekster niet geprobeerd heeft om zich te informeren over de manieren waarop zij in aanmerking zou komen voor een vrijstelling van belasting. De dienst had ook op dat moment al kunnen aanraden om overmacht in te roepen. Dit heeft men niet gedaan, men heeft mevrouw enkel

geadviseerd om bezwaar in te dienen tegen de belasting, maar ook zonder verwijzing naar het principe van overmacht. Wel had mevrouw de indruk vanuit de contacten met de dienst dat zij begrip hadden voor haar situatie en dat een bezwaar dus gunstig geadviseerd zou worden.

Dit was niet het geval, de dienst huisvesting heeft een ongunstig advies verleend. Het bezwaar werd afgewezen en mevrouw diende voor de tweede keer klacht in bij de ombudsdienst. Naar aanleiding van deze klacht en de bespreking met de dienst belastingen en de dienst huisvesting, heeft verzoekster bij het college van burgemeester en schepenen een vraag ingediend tot herziening van de beslissing inzake haar bezwaar. Ook deze vraag werd verworpen, ondanks een positief advies van zowel de dienst belastingen als de ombudsdienst. De dienst huisvesting heeft nogmaals een negatief advies gegeven. De argumenten uit dit negatief advies zijn overgenomen in de motivering van de beslissing.

Concreet wordt het volgende gesteld: *“Bij overmacht dient betrokkene aan te tonen dat de woning opgenomen bleef in de inventaris om redenen die onafhankelijk zijn van zijn/ haar wil. Op 16-12-2016 (belastbare datum) had u bijna 6 maand opnieuw beschikking tot de woning. Er wordt niet aangetoond dat de 27 strafpunten die tot de ongeschikt-/ onbewoonbaarverklaring hebben geleid, absoluut niet konden worden hersteld. Overigens had u apart een sloopvergunning kunnen aanvragen.*

*De rechtbank van Brussel oordeelde in het verleden reeds inzake de belasting ongeschikt/ onbewoonbaar dat er geen overmacht ingeroepen worden wanneer de staat van het belaste pand en het feit van de ongeschiktheid door de eigenaar kan worden voorzien op het moment van de aankoop. Voor de schenking van het pand was u op de hoogte van de ongeschiktheid en de procedure uitzetting van de huurder. Ook oordeel de rechtbank dat overmacht niet kan ingeroepen worden*

*wanneer de ongeschiktheid/ verwaarlozing het gevolg is van onwillige huurders, gezien de huurwetgeving voldoende waarborgen biedt. Het stedelijk reglement werd correct toegepast, maar het begrip overmacht blijft een zaak van interpretatie. Het college is van oordeel dat u op de hoogte was van de ongeschiktheid voor u de schenking aanvaardde en dat er andere ingrepen mogelijk waren waardoor u niet belastingplichtig zou zijn.”*

Deze argumenten zijn echter niet overtuigend.

- (1) Bewijslast overmacht bij betrokkene: verzoekster heeft spontaan, van bij haar eerste contacten met de stadsdiensten, een hele toelichting bij de situatie gegeven en uitspraken van de rechtbank als bewijzen aangereikt. Dat ze in die 6 maanden niet heeft aangetoond dat de strafpunten niet konden worden hersteld is eenvoudigweg niet correct. Mevrouw heeft maanden geprobeerd om met de verschillende stadsdiensten in dialoog te gaan over het probleem in een poging tot een oplossing te komen. Jammer genoeg is ze van de ene dienst naar de andere gestuurd zonder resultaat én heeft ze niet de correcte informatie rond de vrijstelling gekregen (mogelijkheid tot vrijstelling op basis van overmacht). Hierdoor heeft verzoekster niet op de juiste gronden een vrijstelling aangevraagd, waardoor de vrijstelling, verwijzend naar het reglement, geweigerd werd.
- (2) Aparte sloopvergunning: mevrouw heeft nota bene op aanraden van een stadsdienst de sloop- en bouwvergunning gelijktijdig aangevraagd. Dit dan als argument tegen haar gebruikt zien worden is toch moeilijk te aanvaarden.
- (3) Rechtspraak “Brussel”: op basis van deze rechtspraak wordt een hele reeks argumenten ingeroepen. Maar de rechtspraak in kwestie is nergens terug te vinden. Ook op herhaalde vraag van

de ombudsvrouw kon de dienst de concrete rechtspraak niet bezorgen.

- (4) Overmacht is kwestie van interpretatie: dit is correct. Dit houdt dus ook in dat, ondanks alle andere argumenten, de dienst ook een gunstig advies had kunnen verlenen ivm overmacht. Het is in andere gelijkaardige dossiers wel gebeurd (die ook gingen over huursituaties), waarom hier dan niet?
- (5) Andere ingrepen mogelijk: er wordt gesuggereerd dat mevrouw geen overmacht kan inroepen omdat ze bij wijze van spreken wist waaraan ze begon toen ze de schenking aanvaardde en dat er andere ingrepen mogelijk waren. Los van het feit dat het menselijk gezien normaal is dat een volwassen kind zijn bejaarde ouders wil ontlasten van dergelijke stresserende situatie en daarbij misschien het eigen profijt of de eigen meest gunstige situatie niet als prioriteit stelt, maar wel het welbevinden van zijn ouders, stelt zich hier de vraag welke deze andere ingrepen waren of zijn. Waarom worden deze niet concreet gemaakt? En vooral, waarom is verzoekster nooit op deze andere mogelijkheden gewezen in haar zoektocht naar een oplossing voor het probleem?

Naast de argumenten van de dienst die de motivering van de negatieve beslissingen van het college vormen, dringen zich nog een aantal vragen of pijnpunten op.

Waarom wordt in deze hele situatie voorbijgegaan aan de concrete situatie van verzoekster? De bewoner van de woning heeft schijnbaar bewust een aantal acties ondernomen. Na een uitspraak van de vrederechter is opnieuw een woonstcontrole aangevraagd, waarbij de bewoner op voorhand wist dat deze ongunstig zou zijn, gezien de vroegere contacten met de woningcontroleur. Bovendien heeft de bewoner beroep aangetekend tegen de beslissing van de vrederechter, wat onvermijdelijk tot een

verlenging van de opzegperiode zou leiden. Heeft de bewoner de eigenaar bewust op deze manier schade willen berokkenen? En wordt dit dan door de opeenvolgende beslissing niet nog eens bevestigd door de stad? Dit is in ieder geval hoe verzoekster dit heeft ervaren.

Wordt bij dergelijke beslissingen en argumenten wel rekening gehouden met de finaliteit van het reglement en van de belasting? Draagt de afhandeling van dit dossier bij tot het doel van deze belasting?

Verzoekster heeft zelf actief informatie en ondersteuning gezocht. Dit heeft zij niet gekregen bij de diensten. Bovendien is bij de dienst huisvesting een bepaalde indruk gewekt rond hun visie op het dossier, wat nadien tegengesproken werd in het feitelijk advies bij de beslissing. Verzoekster heeft trouwens al in een vroeg stadium heel actief gezocht naar een oplossing. Het is zeker niet zo dat ze de zaak heeft laten aanslepen en pas aan het eind van de rit in actie is geschoten met de verwachting dat het probleem wel voor haar zou opgelost worden.

Tot slot moet ook vastgesteld worden dat hier bijna sprake is van willekeur, in die zin dat het puur toeval is dat verzoekster belastingplichtig is. De stedenbouwkundige vergunning (wat ook volgens het reglement een grond voor vrijstelling van belasting is) werd amper drie weken na de belastbare datum goedgekeurd. Uiteraard is dat drie weken "te laat", maar het is zeer duidelijk dat dit ergens wringt. Momenteel wordt eigenlijk altijd de volledige beslissingstermijn gebruikt voor een beslissing rond een stedenbouwkundige vergunning. Maar wanneer deze beslissing om welke reden dan ook drie weken vroeger was genomen, zou het probleem van verzoekster zich niet eens hebben voorgedaan.

### **Conclusie**

De klacht van verzoekster is over de hele lijn **gegrond**. Er is bovendien een waslijst aan criteria geschonden. Het

gelijkheidsbeginsel is geschonden in de zin dat in andere gelijkaardige situaties in het verleden wél een vrijstelling wegens overmacht werd toegekend. Dergelijke soepelheid is hier niet aan de dag gelegd. De motiveringsplicht is ook geschonden: de argumenten uit het negatief advies van de dienst huisvesting zijn ontoereikend, maar vormen wel de basis van de motivering van de beslissing. Ook de openbaarheid van bestuur is geschonden, meer bepaald wanneer het gaat om de verplichting tot actieve informatieverstrekking. De verstrekte informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn. Verzoekster heeft verschillende pogingen ondernomen om een oplossing te zoeken en hiervoor bij verschillende diensten te rade gegaan. Niemand heeft haar een oplossing kunnen aanreiken, bepaalde zaken zijn nooit vermeld (zoals vrijstelling op basis van overmacht), waardoor verzoekster zelf de best mogelijk optie heeft gekozen. Maar nadien stelt de dienst huisvesting wel dat ze van oordeel zijn dat mevrouw op de hoogte was van de andere ingrepen die mogelijk waren. Verder is ook het redelijkheidsbeginsel en vertrouwensbeginsel geschonden, evenals de dienstverleningsnormen soepelheid, actieve dienstverlening, coördinatie en consequent gedrag. De ombudsvrouw betreurt eveneens dat de diensten de aanbevelingen bij de oorspronkelijke klacht naast zich hebben neergelegd. In andere steden (bv. Mechelen) wordt een lopende vergunningsaanvraag wel weerhouden als vrijstellingsgrond. Ook in de toelichting bij het modelreglement 'verwaarloosde woningen en gebouwen – registratie en belasting' van het Agentschap Wonen-Vlaanderen komt dit aan bod. Hier worden een aantal mogelijkheden voor een systeem van opschorting geformuleerd. Een rondvraag bij andere (centrum)steden zou de visie kunnen verruimen en best practices onder de aandacht brengen. .

### **Aanbeveling**

Toch de nodige aanpassingen doen aan het reglement om de burger correct en volledig te informeren. De burger actief ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing voor zijn of haar probleem, zeker wanneer de burger actief dergelijke ondersteuning en informatie vraagt.

### **Beoordelingscriteria**

*Gelijkheidsbeginsel*

*Motiveringsplicht*

*Openbaarheid van bestuur*

*Redelijkheidsbeginsel*

*Vertrouwensbeginsel*

*Soepelheid*

*Actieve dienstverlening*

*Coördinatie*

*Consequent gedrag*

**2017/10/06 – kennisgeving GAS-boete niet ontvangen, geen mogelijkheid tot verweer**

Cluster: andere

Beoordeling: signaal

### **Klacht**

Verzoeker krijgt een GAS-boete wegens foutparkeren. De dag van de overtreding zelf vindt hij een briefje tussen de ruitenwisser, verder ontvangt hij niets meer tot hij een aanmaning in de bus krijgt. Verzoeker contacteert de dienst GAS met de vraag naar zijn mogelijkheid om verweer in te dienen. De verweert termijn is echter ondertussen verlopen en het dossier werd afgesloten bij GAS en overgemaakt aan de thesaurie voor invordering. Verzoeker is het hier niet mee eens en wil kunnen verweer indienen tegen de boete.

### **Onderzoek**

Eind mei werd een pv opgemaakt omdat verzoeker geparkeerd stond aan een gele lijn. Op 7 juni wordt de brief met kennisgeving samen met het pv van vaststelling en een antwoordformulier opgestuurd. Dit gebeurt via gewone zending, conform de wettelijke procedure.

Verzoeker heeft deze kennisgeving nooit ontvangen, evenmin als de eerste aanmaning (kosteloos, via gewone zending). Noch de kennisgeving, noch de aanmaning zijn onbesteld teruggekomen, dus gaan de diensten ervan uit dat de brieven correct werden bezorgd. De tweede aanmaning wordt aangetekend verstuurd en deze ontvangt verzoeker begin september wel. Naar aanleiding van deze tweede aanmaning contacteert hij de dienst GAS (via de dienst thesaurie) met de vraag hem een formulier te bezorgen om verweer in te dienen.

De wettelijke termijn om verweer in te dienen is echter vastgelegd op 30 dagen en is dus ruim verstreken. Zijn dossier bij de dienst GAS is afgesloten. Zijn vraag om verweer in te dienen wordt afgewezen. Voor verzoeker is dit onbegrijpelijk. Hij heeft geen mogelijkheid gehad om verweer in te dienen en vindt dit niet eerlijk. Verzoeker heeft in zijn e-mails zijn 'verweer' toegelicht.

De dienst GAS laat de ombudsdienst weten dat het 'verweer' van verzoeker via e-mail onontvankelijk is omwille van het verstrijken van de termijn. Maar ook inhoudelijk zou zijn 'verweer' geen invloed gehad hebben op de beslissing door de sanctionerend ambtenaar. Verzoeker geeft aan dat de overtreding absoluut niet bewust werd begaan, dat hij de gele lijnen niet had opgemerkt.

Deze informatie wordt door de ombudsvrouw doorgegeven aan verzoeker. Hierdoor kan verzoeker zich toch neerleggen bij de boete en gaat hij over tot betaling.

### **Conclusie**

Deze klacht is een **signaal**. Verzoeker heeft de kennisgeving en eerste aanmaning naar eigen zeggen niet ontvangen. Anderzijds gaan de diensten ervan uit dat de post correct wordt bezorgd, tenzij brieven onbesteld terugkomen en wordt dus geen rekening gehouden met het argument dat een brief niet werd ontvangen. Voor de

GAS-procedure brengt dit wel heel specifieke gevolgen met zich mee. De termijn om verweer in te dienen is wettelijk vastgelegd en is dezelfde als de betalingstermijn. Is er na het verstrijken van deze termijn geen verweer ingediend en geen betaling gebeurd, dan wordt het dossier afgesloten bij GAS en overgemaakt aan de dienst thesaurie voor invordering. Zij versturen dan een eerste aanmaning. Wanneer iemand dergelijke aanmaning als eerste communicatie ontvangt, kunnen zij op geen enkele manier nog verweer indienen.

### **Aanbeveling**

De wettelijke procedure wordt strikt gevolgd. Vormvereisten spelen hierbij een belangrijke rol. Toch is belangrijk om de consequenties hiervan correct in te schatten: wie zijn kennisgeving niet ontvangt, verliest per definitie zijn mogelijkheid tot verweer. De eerstvolgende communicatie, de eerste aanmaning, volgt immers pas na het verstrijken van de verweertermijn. Kan een mogelijkheid voorzien worden in de procedure om het recht tot verweer toch uit te oefenen?

### **Beoordelingscriteria**

*NVT*

**2017/11/10 – “boete” doordat annulatie BKO niet geregistreerd is**

Cluster: welzijn

Beoordeling: ongegrond

### **Klacht**

Graag had ik geweten of ik hier iets aan kan doen, ik heb in juli en augustus mijn kindjes ingeschreven in de buitenschoolse opvang van het stad.

Aangezien ik de opvang niet nodig had heb ik deze per post geannuleerd, nu heb ik een rekening gekregen dat ik 189 euro moet betalen voor die opvang en mijn kinderen zijn geen enkele keer daarnaartoe geweest omdat ik er vanuit ging dat alles ok was met

de annulatie. Ik heb de facturatie dienst daarvan op de hoogte gesteld maar die vinden mijn annulatieformulier niet terug. Ik vind het wel straf dat ik 189 euro moet gaan betalen als ik geannuleerd heb en mijn kindjes geen enkele keer naar de opvang zijn geweest. Natuurlijk heb ik dat niet aangetekend gedaan maar gewoon per post dus kan ik niet bewijzen dat ik het wel degelijk op tijd heb geannuleerd. Wat kan ik daaraan doen ?

### Onderzoek

Er is niets terug te vinden van de annulatie per post. Als een annulatie via mail gebeurt, komt er normaal gezien een bevestiging. Als de annulatie wordt afgegeven op een locatie, wordt er niet meer bevestigd, maar wordt de nodige informatie mondeling verstrekt (meestal is de annulatie dan al laattijdig). Voor annulaties per post wordt soms nog bevestigd per telefoon of via mail, maar dit gebeurt niet altijd. Wel kunnen ouders altijd controleren via hun online account of de annulatie goed is toegekomen en verwerkt. Er wordt dus verwacht dat zij dit zelf opvolgen. De factuur van verzoekster wordt dus niet geannuleerd.

### Conclusie

De informatie rond de annulatie en de opvolging hiervan is doorgegeven aan verzoekster. De klacht krijgt daarom de beoordeling '**ander oordeel**' (informatieverstrekking).

### Aanbeveling

Ouders worden verondersteld eventuele annulaties zelf op te volgen via hun online account. Het is belangrijk om de ouders te wijzen op het belang van deze online account én op het feit dat het hun eigen verantwoordelijkheid is om de opvolging van hun inschrijvingen/ annulaties/ ... via deze online account te doen. Dit is zeker belangrijk als annulaties niet consequent expliciet bevestigd worden (bv. verschil tussen annulatie via mail of per post). De

kosten voor opvang kunnen immers snel oplopen, zeker wanneer er meerdere kinderen in een gezin zijn.

Ook bleek uit het onderzoek naar de klacht dat de inkomende post in het welzijnshuis enkel ter plaatse geregistreerd wordt voor de diensten van het OCMW. De diensten van de stad die in het welzijnshuis zitten, krijgen gewoon de inkomende post door en moeten zelf zorgen voor de registratie (via de dienst bestuursadministratie van de stad). Is dit de meest efficiënte werkwijze?

### Beoordelingscriteria

NVT

**2017/11/14 – uitnodiging LAC niet ontvangen (fout adres), budgetmeter gas afgesloten**

Cluster: welzijn

Beoordeling: gegrond

### Kklacht

Verzoeker contacteert de ombudsdienst op een vrijdagnamiddag. Hij heeft een budgetmeter, maar deze is nu ook afgesloten (hij heeft wel nog noodkrediet gas). Bij Eandis heeft men hem gezegd dat hij was uitgenodigd voor de LAC, maar dat hij niet is komen opdagen en dat daarom de meter is afgesloten. Hij heeft die uitnodiging echter nooit gekregen. Vervolgens heeft hij hiervoor gepolst bij het OCMW, waar ook gezegd werd dat hij aangetekend was uitgenodigd. Nu bleek dat deze aangetekende brief naar een verkeerd adres is verstuurd en dat hij deze uitnodiging effectief niet ontvangen heeft. Maar toch kreeg hij als antwoord dat hier niets meer aan te doen is en dat hij ineens 250 euro moet betalen om de zaak te deblokken. Hij is niet in budgetbegeleiding of -beheer, maar heeft wel een hoop afbetalingen lopen bij deurwaarders, waardoor hij die 250 euro niet zomaar kan ophoesten. Hij heeft nog wat op het noodkrediet staan, maar dit zal maar voor 1 of 1,5 week zijn. Elektriciteit is

in orde, het gaat enkel om gas, nodig voor de verwarming. Het gaat hier om een gezin met 2 kinderen.

Betrokkene vraagt eigenlijk gewoon of hij niet voor de LAC kan verschijnen om zijn zaak te bespreken, wat hij ook zou gedaan hebben als hij de uitnodiging effectief had ontvangen.

### Onderzoek

De uitnodiging voor het LAC (Lokale Adviescommissie) is naar een verkeerd adres gestuurd (van een naamgenoot van verzoeker). Ook de beslissingsbrief na de zitting van het LAC werd naar dit verkeerde adres gestuurd. Verzoeker kan de vereiste 250 euro niet betalen, waardoor hij niet opnieuw aangesloten kan worden. Ook al is het afsluiten van de budgetmeter te wijten aan een fout bij het OCMW en niet aan een fout van verzoeker zelf. Op de vraag van verzoeker om zijn zaak opnieuw te bespreken bij een volgende zitting van het LAC wordt afgewezen.

Naar aanleiding van de klacht wordt vanuit de sociale dienst geregeld dat de budgetmeter gedeblokkeerd wordt. Uiteraard moet er wel nog steeds een grondige aanpak van de schuldenproblematiek uitgewerkt worden, maar voorlopig kan verzoeker zijn budgetmeter terug opladen en kan de woning weer verwarmd worden.

### Conclusie

De klacht van verzoeker is gegrond. Door een administratieve fout bij het OCMW heeft verzoeker de uitnodiging en de beslissing van het LAC niet ontvangen en werd zijn budgetmeter gedeblokkeerd.

### Aanbeveling

Het is belangrijk om erover te waken dat briefwisseling of andere communicatie bij de juiste persoon terecht komt. Als blijkt dat er toch een fout gebeurd is bij de betrokken diensten, moet deze rechtgezet worden, ook al is dit strikt genomen niet voorzien in de procedure. De fout is immers buiten

verzoeker om gebeurd, het is dan ook niet redelijk om hem te laten opdraaien voor de consequenties van deze fout.

### Beoordelingscriteria

*Zorgvuldigheid*

2017/11/18 -- 2017/12/02 -- 2017/12/03 -- 2017/12/04 -- 2017/12/06 -- 2017/12/07 – zeer gevaarlijke verkeerssituatie Poelstraat/ Blindestraat/ Zeveneekhoekstraat (onverlicht, putten, te smal voor het vele doorgaand verkeer, niet verlicht)

Cluster: omgeving

Beoordeling: signaal

### Klacht

Onlangs is er een wijziging gebeurd in verkeerssituatie in de Vrouweneekhoekstraat. Deze is een stuk eenrichtingsverkeer geworden. Sinds die wijziging is het een autostrade in de Poelstraat, waar ik al 40 jaar woon. Vanwaar komt deze beslissing om al dat verkeer via een 'boerenstraat' om te leiden? Dit is levensgevaarlijk, hier passeren veel fietsende kinderen. In de winterperiode wordt er trouwens niet gestrooid in de straat. Er is een telling gebeurd van het aantal voertuigen, maar over die telling hebben wij geen informatie gekregen. Wij hebben een brief gekregen als de beslissing al genomen was. Het ging toch om een proefproject? Mijn voorstel is om een nieuw proefproject te starten van 6 maanden, waarbij teruggegaan wordt naar de oude situatie. Dan moet een nieuwe telling gebeuren, zodat de cijfers van beide tellingen vergeleken kunnen worden. Wat is feitelijk de winst van de aanpassing van de verkeerssituatie? En weegt dit op tegen de negatieve effecten voor de andere straten op vlak van veiligheid en de gevolgen van de verkeerssituatie voor de staat van de weg? Wat is trouwens de aanleiding van dit proefproject dat geleid heeft tot deze wijziging? Waarom zijn wij



als buurtbewoners niet op voorhand geïnformeerd hierover? Ik wil graag een zicht op de hele historiek achter deze beslissing. En ik wil ook weten welke gevolgen men zal geven aan klachten en opmerkingen van bewoners over de nieuwe situatie. Er moet prioriteit gegeven worden aan de veiligheid van de burgers!

### **Onderzoek**

Verzoekster vraagt naar de historiek achter deze wijziging in de verkeerssituatie en een officiële (college)beslissing hierover. Verder geeft verzoekster ook aan dat zij niet tevreden is over het feit dat zij als buurtbewoner hierbij niet betrokken werd. Na de start van het proefproject hebben volgens verzoekster veel buurtbewoners hun ongenoegen geuit en gevraagd om de situatie weer te veranderen. Hier is echter geen reactie op gekomen, tot het moment dat de buurtbewoners geïnformeerd zijn over de beslissing om de gewijzigde verkeerssituatie ook na het proefproject verder te zetten. Verzoekster verwijst ook naar de tellingen die zijn gebeurd bij haar in de straat en het feit dat deze pas werden uitgevoerd na de start van het proefproject. Voordien waren dergelijke tellingen nog niet gebeurd, er kan dus ook niet vergeleken worden met de vroegere situatie. Verzoekster stelt dan ook voor om een nieuw proefproject te starten voor 6 maanden, waarbij opnieuw tellingen kunnen gebeuren om wel correct te kunnen vergelijken.

Vlak na de klacht van verzoekster zijn 5 quasi identieke klachten van andere bewoners uit dezelfde straat ingediend bij de ombudsdienst.

De historiek achter de wijziging en het verdere verloop is toegelicht door de mobiliteitsambtenaar en zo overgemaakt aan verzoekster. Zij heeft ook de collegebeslissing over de evaluatie van het proefproject en de besteding van dit proefproject ontvangen.

### Historiek/ aanleiding tot de wijziging in verkeerssituatie:

Naar aanleiding van de parkeerproblematiek en het toenemend sluisverkeer in de Vrouweneekhoekstraat werd de verkeerssituatie in de Vrouweneekhoekstraat en de Godsschalkstraat begin 2016 grondig bekeken in overleg met een aantal buurtbewoners. Op basis van diverse plaatsbezoeken, overlegmomenten, verkeerstellingen en bespreking op het mobiliteitsoverleg van februari 2016 werd voorgesteld een proefproject rond verkeerscirculatie in te voeren. De Vrouweneekhoekstraat, de Godsschalkstraat, de Poelstraat en de Blindestraat zijn in het nieuwe mobiliteitsplan geselecteerd als landelijke straten (lokale wegen type 3). Dit betekent dat deze wegen niet geschikt zijn voor doorgaand verkeer en geen dragers zijn van vrachtverkeer. De Vrouweneekhoekstraat is volledig gelegen binnen de bebouwde kom van Sint-Niklaas. De Godsschalkstraat, de Poelstraat en de Blindestraat werden opgenomen in een zone 50. De bovengenoemde straten zijn ook allemaal opgenomen worden in een zone 3,5 ton uitgezonderd plaatselijk verkeer. De as Godsschalkstraat-Vrouweneekhoekstraat is bovendien gelegen op een belangrijke fietsroute (lokaal fietsnetwerk). Voor het doorgaand verkeer in deze omgeving zijn in het nieuwe mobiliteitsplan de volgende assen opgenomen:

- de as Driekoningenstraat - Lepelhoekstraat - Sint-Gillisbaan;
- de as Heistraat - Begijnenstraat;
- de as Vijfstraten - Klapperbeekstraat - Huis Ten Halve - Turkyen - Peperstraat - Gyselstraat - Drielindenstraat - Schuilhoek.

In het gedeelte van de Vrouweneekhoekstraat tussen de Sint-Gillisbaan en de Godsschalkstraat werden verkeerstellingen uitgevoerd waaruit blijkt dat heel wat sluisverkeer deze route neemt. Gezien het drukke verkeer en het relatief smalle profiel van de weg parkeren een

aantal bewoners hun voertuig op de gelijkgrondse berm om te vermijden dat hun spiegels afgereden worden. Dit is evenwel niet toegelaten aangezien men onvoldoende ruimte vrijhoudt voor de zachte weggebruiker. Bovendien reden heel wat automobilisten bij het kruisen over de smalle aanliggende niet verhoogde eenrichtingsfietspaden.

In het gedeelte van de Vrouweneekhoekstraat tussen de Sparrenhofstraat en de Godsschalkstraat rijdt heel wat sluikverkeer dat via het kruispunt Vijfstraten/Nieuwe Molenstraat/Begijnenstraat richting Sint-Gillisbaan rijdt. Ook in de Godsschalkstraat rijdt heel wat sluikverkeer. In de Godsschalkstraat zorgt het drukke verkeer voor het permanent stukrijden van de bermen en een onveiligheidsgevoel voor de fietsers.

#### Proefproject van 1 mei 2016 tot en met midden januari 2017

Na overleg met de bewoners werd éénrichtingsverkeer ingevoerd in de Vrouweneekhoekstraat in het gedeelte tussen de Sint-Gillisbaan en de Godsschalkstraat in de richting van de Godsschalkstraat. Op de rijbaan werden geschrant 2 x 3 parkeerplaatsen geschilderd. De fietsers rijden tussen de berm en de geparkeerde voertuigen, zodat zij niet tussen het rijdende en het geparkeerde verkeer terecht komen. Het kruispunt

Vrouweneekhoekstraat/Godsschalkstraat werd met tijdelijke signalisatie aangepast, zodat infrastructureel duidelijk werd gemaakt dat men niet richting Sint-Gillisbaan mag rijden.

Met deze maatregel wenste de stad het sluikverkeer in de Vrouweneekhoekstraat en de Godsschalkstraat te verminderen, zodat de verkeersveiligheid voor de fietser verhoogde, er reglementair en op een veilige manier kon geparkeerd worden en

het stukrijden van de bermen beperkt wordt.

#### Evaluatie proefproject

Na de invoering kregen we vooral positieve reacties uit de Vrouweneekhoekstraat, zowel het 'lange' als het 'korte' stuk, negatieve reacties uit de Poelstraat en de Blindestraat en de opmerking dat deze maatregel niet afgetoetst werd met de dorpsraad van Nieuwkerken.

Er werd een grondige evaluatie uitgevoerd op basis van nieuwe verkeerstellingen, diverse plaatsbezoeken en ontvangen suggesties en opmerkingen.

De evaluatie werd grondig besproken op het mobiliteitsoverleg van 29 november 2016.

In het deel van de Vrouweneekhoekstraat tussen de Sint-Gillisbaan en de Godsschalkstraat en in de Godsschalkstraat werden verkeerstellingen uitgevoerd voor en na het invoeren van het éénrichtingsverkeer. Ook in de Blindestraat en de Poelstraat werden tellingen uitgevoerd na het invoeren van het éénrichtingsverkeer. De telradars werden telkens 1 week opgehangen. De telradars registreren 24 uur op 24, 7 dagen op 7 het aantal voertuigen, het type voertuigen en de snelheid van de voertuigen in de straat. Als algemene conclusie kon gesteld worden dat het aantal voertuigen in de Godsschalkstraat, de Vrouweneekhoekstraat, de Blindestraat, en de Poelstraat aanvaardbaar zijn voor landelijke straten.

Specifiek hebben we vastgesteld dat het verkeersvolume in de Godsschalkstraat met bijna 10 % gedaald is, voornamelijk richting Vrouweneekhoekstraat. In het deel van de Vrouweneekhoekstraat tussen de Sint-Gillisbaan en de Godsschalkstraat daalde het verkeersvolume met 50 % (wegnemen van 1 rijrichting). In de Blindestraat en de Poelstraat blijven de verkeersvolumes zeer laag. In de Poelstraat rijden er per uur gemiddeld 45 voertuigen en in de

Blindestraat rijden er per uur gemiddeld 75 voertuigen. Het aandeel vrachtverkeer in deze straten is ook te verwaarlozen (maximum 1 tot 2 % van het totale verkeersvolume). In de Blindestraat hebben we wel vastgesteld dat de snelheidslimiet (50km/u) frequent overtreden wordt. Algemeen kunnen we dus besluiten dat door deze maatregel het verkeer in de Godsschalkstraat en de Vrouweneekhoekstraat gedaald is. In de Blindestraat en de Poelstraat is er een lichte toename, doch de verkeersvolumes blijven zeer laag en perfect aanvaardbaar voor een landelijke straat.

Tijdens de proefperiode kon er ook op een veilige manier geparkeerd worden in het deel van de Vrouweneekhoekstraat tussen de Sint-Gillisbaan en de Godsschalkstraat. Doordat er geen kruisend verkeer is kunnen voertuigen parkeren in de geschranke parkeerstroken zonder het risico te lopen dat de spiegels afgereden worden. Door het eenrichtingsverkeer rijden auto's ook niet meer over de fietspaden.

Op donderdag 22 december 2016 vond ook een overleg plaats met een beperkte delegatie van de dorpsraad van Nieuwkerken. De dorpsraad begreep de argumenten om de circulatiemaatregel te bestendigen. Zij vroegen wel terecht aandacht voor volgende punten:

- snelheid in de Blindestraat;
- rijden in de verboden richting in het deel van de Vrouweneekhoekstraat tussen de Sint-Gillisbaan en de Godsschalkstraat;
- nakijken of de fietspaden niet kunnen verbreed worden.

In de loop van januari 2017 werd er een snelheidsinformatiebord in de Blindestraat geplaatst en werden door de politie controles uitgevoerd op het rijden door de verboden rijrichting.

#### Beslissing

Op basis van bovenvernoemde besliste het College van Burgemeester en Schepen in de zitting van 9 januari 2017 dan ook om

éérichtingsverkeer uitgezonderd fietsers en bromfietsers klasse A in te voeren in de Vrouweneekhoekstraat tussen de Sint-Gillisbaan en de Godsschalkstraat op basis van de evaluatie van de proefperiode. Deze beslissing werd aan alle bewoners van de Godsschalkstraat, de Vrouweneekhoekstraat, de Poelstraat en de Blindestraat gecommuniceerd.

#### Vervolg

Ondanks de grondige evaluatie, de gevoerde communicatie blijft de maatregel voor enige weerstand zorgen. Op 23 juni 2017 vond een overleg plaats met een beperkte delegatie van de dorpsraad. De voornaamste opmerkingen waren de toegenomen verkeersdruk in de Poelstraat, de Blindestraat en de beperkte ruimte voor de fietsers in het deel van de Vrouweneekhoekstraat, waar eenrichtingsverkeer werd ingevoerd. Op deze vergadering werd ook meegedeeld dat de Godsschalkstraat een tijdelijke herinrichting zou krijgen (plannen in opmaak).

Op dit overleg werd afgesproken om een aantal verschillende alternatieve scenario's uit te werken. Dit is inmiddels gebeurd en deze zullen op een nieuw overleg besproken worden. Welk scenario uiteindelijk gekozen wordt, zal samen met de buurtbewoners bepaald worden. Hierbij is ook expliciet gesteld dat ook de bewoners van de Poelstraat en de Blindestraat hierbij betrokken zullen worden.

#### **Conclusie**

Deze klacht wordt beoordeeld als een **signaal**. De wijziging in de verkeerssituatie is er niet zomaar gekomen, maar toch hebben een aantal buurtbewoners het gevoel dat zij hierin niet (voldoende) betrokken werden. Zij hebben bovendien ook het gevoel dat de wijziging een heel aantal negatieve gevolgen met zich meebrengt, die niet opwegen tegen de

voordelen van de wijziging, maar dat hun klachten en opmerkingen hierover niet gehoord worden.

### **Aanbeveling**

Er wordt doorgaans al veel aandacht geschonken aan communicatie naar de burger over dergelijke projecten. Een doorgedreven en gerichte communicatie is dan ook cruciaal om ervoor te zorgen dat bewoners duidelijk weten wat er gebeurt, hoe het hele project verloopt, waarom bepaalde keuzes gemaakt zijn enz. In dit geval vinden de buurtbewoners dat zij niet voldoende betrokken zijn, ondanks de impact die de wijzigingen hebben op hun onmiddellijke leefomgeving. Zij verwachtten meer dan informatie, zij verwachtten een mogelijkheid om te participeren.

Het is zeer belangrijk dat burgers weten waar ze terecht kunnen met vragen en opmerkingen rond heel specifieke projecten/ beslissingen. En wat er vervolgens met deze vragen en opmerkingen gebeurt, hoe deze worden aangepakt.

### **Beoordelingscriteria**

NVT

2017/11/25 -- 2017/11/26 --  
2017/12/09 – kinderopvang Driekoningen:  
problemen met veiligheid (glas)/ voeding/  
...

Cluster: welzijn

Beoordeling: deels gegrond

### **Klacht en onderzoek**

In de mail van verzoeker worden **4 klachten** geformuleerd (letterlijke bewoordingen):

1. Problemen met de **toegangsdeur**
2. **Vingerafdrukscanner**: zeer verouderd en onveilig
3. **Maaltijden**: bedorven voedsel
4. **Glasscherven** in het gebouw

## **1. Toegangsdeur**

### **Klacht**

Er zijn reeds een aantal maanden problemen met de toegangsdeur. Techniekers die ter plaatse komen, zitten op hun knieën de handleiding van de automatische deur te lezen alsof het hun eerste keer is. Op sommige ochtenden was het zelfs niet mogelijk om als ouders het gebouw te betreden. Kinderen worden bijgevolg verplaatst naar de nieuwe creche Kameleon in de Heistraat om ze nadien terug te verplaatsen naar de creche op Driekoningen. Dit weegt enorm op het personeel van de creche en wij kunnen als ouders niet begrijpen waarom het zo lang duurt om dit probleem opgelost te krijgen.

### **Onderzoek**

Het klopt dat er zeer veel problemen zijn met de toegangsdeur, die ook al lang aanslepen. Recent is gebleken dat het type deur dat geplaatst is, feitelijk niet geschikt is voor het intensieve gebruik in het kinderdagverblijf. Momenteel wordt gezocht naar een definitieve oplossing (in concreto een ander type deur). Dit probleem is formeel ter kennis gebracht van de aannemer. In afwachting van een definitieve oplossing is er wel dringend nood aan een tijdelijke oplossing. De deur kan nu immers te vaak niet gebruikt met de nodige gevolgen: toegankelijkheid niet gegarandeerd voor mensen met kinderwagens, wat toch een noodzaak is bij een kinderdagverblijf; extra inspanningen nodig van het personeel om de toegang te bemannen en te 'beveiligen'; enz.

## **2. Vingerafdrukscanner**

### **Klacht**

De vingerafdrukscanner aan de deur is gekoppeld aan een prehistorische computer met Windows XP als besturingssysteem. Dit besturingssysteem krijgt sinds 8 april 2014 geen updates meer en is dus alles behalve

veilig te noemen. De computer werkt soms niet naar behoren en het is redelijk schandalig om aan ouders te vragen voor een vingerafdruk om veiligheidsredenen als de deur 50% van de tijd niet eens open gaat... Er wordt dan aan de parlofoon gebeld en de deur wordt geopend voor iedereen! Hopelijk staat Kim De Gelder nr 2 niet met zijn hakbijl aan de deur op een dag!

### **Onderzoek**

Het besturingssysteem is inderdaad Windows XP, wat inderdaad een verouderd systeem is. Dit geeft echter geen problemen, het systeem draait feitelijk op de server van de leverancier en wordt ook volledig beheerd door de leverancier. De vingerafdrukscanner levert dus op zich niet echt problemen, er is weinig tot geen uitval. Soms geraken mensen inderdaad niet binnen, maar dit heeft dan meestal een andere oorzaak (bv. als mensen zeer koude handen hebben of een zeer droge huid). Als dit zich voordoet, wordt de deur nooit 'zomaar' voor iedereen geopend. Er gebeurt telkens een visuele controle, ofwel persoonlijk vooraleer de schuifdeur manueel geopend wordt langs binnenuit, ofwel via de videofoon. Er is een duidelijke procedure toegangsbeveiliging, die strikt gevolgd wordt. Deze klacht is ongegrond.

## **3. Maaltijden**

### **Klacht**

Het prepareren van de maaltijden is sinds een bepaalde tijd uitbesteed aan het OCMW van St Niklaas. Eten voor de kindjes dat op maandag geserveerd gaat worden, komt elke donderdag reeds toe in de creche. Het personeel heeft al meermaals melding gemaakt van bedorven en zuur eten. Het toen beschikbare eten is toen moeten herverdeeld worden om toch iedereen een (kleinere) portie te kunnen geven. Dit is ronduit schandalig! We krijgen verhalen te horen van ouders waarvan hun kind zelfs

een dag geen maaltijd had gekregen omdat er iets was fout gelopen met de bestelling of levering. Vroeger had de creche zelf een keuken en kon men dit eenvoudig oplossen.

### **Onderzoek**

De beslissing om de maaltijden in het kinderdagverblijf anders te organiseren is een beleidsbeslissing. Er waren (en zijn nog steeds) voor- en tegenstanders, maar het is en blijft een beleidskeuze.

Concreet was er enige tijd voor de klacht een maaltijd geleverd waarbij de begeleiders twijfels hadden. Zij hebben dat toen niet aan de kindjes gegeven en een alternatieve maaltijd voorzien. Er zijn stalen naar het labo gestuurd voor onderzoek. Hieruit bleek dat het eten niet bedorven was. De begeleiders hebben hier echter geen enkel risico genomen en hebben beslist om dit eten niet te geven. De kindjes hebben dus nooit bedorven eten gekregen. Er zijn trouwens altijd 'noodmaaltijden' aanwezig ingeval er problemen zouden zijn met de geleverde maaltijden. Naar aanleiding van de klacht wordt bekeken welke verbeteringen moeten gebeuren aan het systeem van de noodmaaltijden.

## **4. Glas**

### **Klacht**

De laatste, erg verontrustende melding die we krijgen is dat het personeel reeds meermaals stukken glas heeft gevonden in de ruimtes waar de kinderen kunnen spelen. Zelfs in de kinderbedjes is reeds glas gevonden!!!

Wie gaat hiervoor de verantwoordelijkheid opnemen als een van de kinderen zo'n stukje inslikt of zichzelf voor het leven verminkt????!!!

### **Onderzoek**

De verbouwing in het kinderdagverblijf is ronduit problematisch verlopen. De vooropgestelde timing is niet gerespecteerd, er zijn fouten gebeurd bij de

uitvoering, afspraken werden niet nagekomen, ... Het is dan ook niet eenvoudig om specifieke elementen uit deze zeer problematische verbouwing eenvoudig, beknopt en toch allesomvattend te analyseren.

Een belangrijk element in de klacht van verzoeker was de tijdslijn. Verzoeker heeft expliciet gevraagd wanneer de eerste keer melding werd gemaakt van glas en of daar dan adequaat op gereageerd is. Adequaet betekent in deze zowel tijdig als met de juiste middelen reageren op de problemen die zich stelden, met de kennis die men op dat moment had.

#### Werkwijze meldingen

Meldingen van het personeel worden via de verantwoordelijken van het kinderdagverblijf doorgegeven aan de architect bij de dienst projecten gebouwen, per mail (vaak met het afdelingshoofd in cc) of per telefoon. Via de werfvergaderingen en werfverslagen werd dan aan de aannemer gevraagd om actie te ondernemen.

Om problemen aan te kaarten bij de aannemer moeten de geijkte procedures gevolgd worden. Bepaalde problemen mogen dus niet zomaar door eigen diensten opgelost worden, de aannemer moet telkens eerst zelf de kans krijgen om eventuele problemen weg te werken.

#### Timing

Voorafgaand aan de werken is aandacht gevraagd voor de uitbraak van de glasdals. Op dat moment ging de bezorgdheid voornamelijk over de hoeveelheid stof die zou vrijkomen bij uitbraak.

Februari-maart 2017:

Eerste deel van de uitbraak van de glasdals wordt uitgevoerd, onmiddellijk met de nodige problemen. De uitbraak is zeer onzorgvuldig gebeurd (letterlijk met de grove hamer), waardoor er glas op de rubbermatten en het dak ligt. De aannemer krijgt de opdracht dit op te kuisen en bij verdere uitbraak van glasdals de nodige

voorzichtigheid aan de dag te leggen, alles af te dekken met plastic om de opkuis nadien te vergemakkelijken. Er wordt ook een tweede opkuis voorzien.

Dit punt wordt in alle werfverslagen uit die periode vermeld met de vraag dit helemaal op te ruimen / op te kuisen. Bijkomend wordt ook nog via mail gevraagd om een grondige opkuis.

Het glas dat verspreid is, bevindt zich allemaal buiten het gebouw.

Eind mei 2017:

Tweede deel van de uitbraak van glasdals op 23/5/2017. Het is snel duidelijk dat de gemaakte afspraken niet correct zijn opgevolgd. De uitbraak wordt stilgelegd om de nodige maatregelen te nemen om de gevraagde bescherming te voorzien. Dit wordt duidelijk op mail gecommuniceerd aan de aannemer.

Bijkomend wordt gevraagd om het dak op te kuisen zodat alle glasscherven daar weg zijn.

Begin juni 2017:

De uitbraak van de glasdals in het hoofdblok.

Juli-augustus 2017:

Er wordt glas gemeld in de groefjes op de trap. Vraag aan de aannemer om dit op te kuisen.

Eind augustus wordt opnieuw glas gemeld in de tuintjes. Dit moet opgekuist worden door aannemer (stofzuigen)

September 2017:

Vanaf september wordt glas gemeld in de peuterboxen (niet in gebruik). Er was veel glas ontdekt bovenop de hoge horizontale richeltjes en lampen. Aannemer moest dit secuur verwijderen. Maar de beloofde opkuis gebeurt niet of niet volledig of niet grondig genoeg.

Oktober 2017:

Op maandag 2 oktober 2017 gaan alle boxen terug in gebruik. Op donderdag 5

oktober wordt voor de eerste maal glas gevonden in een van de babyboxen, in een van de babybedjes. Dit wordt onmiddellijk gemeld aan de architect, die antwoordt om dit onmiddellijk te verwijderen en hiervoor niet te wachten op de aannemer. Wel moet dit 'gedocumenteerd' worden om te kunnen doorgeven aan de aannemer. Ook zal de klusjesman alle richeltjes en lampen controleren.

In het eerstvolgende werfverslag (18/10) wordt nogmaals gewezen op de problemen met het glas.

Op 23 oktober 2017 mailt de architect de aannemer om te melden dat de klusjesmannen bij hun controles in alle boxen glas hebben gevonden en dat dit ook in de kabelgootjes blijkt te zitten. De aannemer moet dit zo snel mogelijk oplossen op een grondige manier. De architect benadrukt dat dit een gevaarlijke situatie is.

November 2017:

Tussen de mail van 23/10 en het werfverslag van 22/11 sleept de situatie verder aan. De aannemer doet een opkuis, maar deze gebeurt maar gedeeltelijk of niet grondig genoeg. Er gebeuren controles door de stadsdiensten, waarbij wordt vastgesteld dat er nog glas in de kabelgoten zit, dat er kan uitvallen wanneer bv. een deur dichtslaat. Dit wordt ook doorgemailed aan de aannemer. Op 16/11/2017 stuurt de stad een brief aan de aannemer met de melding dat de stadsdiensten zelf het glas zullen verwijderen vanaf 25/11/2017. De aannemer mag dit ook zelf doen, maar dan wel op de voorwaarden vastgelegd door de stad.

In het werfverslag van 22/11 wordt donderdag 23/11, 13u als deadline gesteld naar de aannemer. Deze laat weten de opkuis zelf te doen.

Op 25/11/2017 komt de aannemer naar het kinderdagverblijf voor de opkuis, maar door een defect aan de deur konden zij niet binnen. De aanwezige stadsdiensten konden echter ook vaststellen dat de aannemer niet

het juiste materiaal mee had om de opkuis op een goede manier te doen.

Hierop is beslist om de opkuis toch door de stadsdiensten uit te voeren in het volgende weekend (zaterdag 2/12).

De eerste melding van glas in een box die in gebruik was, dateert dus van 5 oktober. Uiteraard is dit glas onmiddellijk verwijderd. De omvang van het probleem wordt pas geleidelijk aan duidelijk. Ook was niet onmiddellijk duidelijk van waar dit glas bleef komen. Er werd eerst verondersteld dat dit aan de schoenen mee werd binnengenomen, maar toen het glas 'op hoogte' werd gevonden, was duidelijk dat dit niet kon. Toen is het glas gevonden op de kabelgootjes en lampen en pas nadien bleek dat er ook in deze goten en armaturen glas zat, dat naar beneden viel eens de boxen in gebruik waren (deuren openen en sluiten). Ook voor de opkuis moest men telkens een stapje verder gaan en telkens opnieuw opkuisen (vloer → bovenop richels en kabelgoten → in richels en kabelgoten). Op de nieuwe 'ontdekkingen' is telkens gereageerd vanuit de kennis die men op dat moment had, telkens volgens de geijkte procedures (aannemer kans geven om de problemen op te lossen...). Achteraf bekeken kan de vraag gesteld worden of de situatie sneller geëscaleerd had moeten worden, gezien de aard van de problemen (veiligheidsrisico) en het feit dat door de hele verbouwing al duidelijk was dat de manier van werken van de aannemer problematisch was. Het antwoord op deze vraag is niet eenduidig ja. Een snellere escalatie kan ervoor zorgen dat de noodzakelijke procedures sneller opgestart worden en dus sneller tot een resultaat leiden. Maar een snellere escalatie kan ook een averechts effect hebben. Als de stad de aannemer 'passeert' door zelf werken uit te voeren of als de stad sneller juridische stappen zet, kan dit tot gevolg hebben dat de aannemer ook niet meer gemotiveerd is om 'in der minne' tot een oplossing te komen. En een oplossing in der minne is per

definitie sneller dan een juridische. Het gaat hier om een zeer delicaat evenwicht en het is dus logisch dat eerst de 'minnelijke' weg gevolgd wordt.

Een zeer belangrijk element is de communicatie, in al haar aspecten. Interne communicatie tussen de verschillende diensten, informatie/ communicatie aan de ouders, ... Verbouwingen leggen een grote druk op de medewerkers van het kinderdagverblijf, zeker als ze zo problematisch verlopen. Ze moeten in moeilijker omstandigheden dan normaal werken, dragen hierbij ook de verantwoordelijkheid voor kinderen en zijn bovendien ook het aanspreekpunt voor de ouders, zonder dat zij zelf de technische achtergrond hebben.

Informatiedoorstroming is bijgevolg echt cruciaal. Iedereen die betrokken is, moet weten hoe de te volgen procedures in elkaar zitten, wat wel of niet mogelijk is, wat wel of niet verwacht mag worden (en op welke termijn), wat met zijn/ haar meldingen gebeurt, enz. Deze informatie en kennis maakt het mogelijk om duidelijk en transparant te communiceren aan ouders. Dit is dan weer noodzakelijk om alle schijn van nalatigheid, toedekken van problemen, enz. te vermijden. Wat hier duidelijk niet gelukt, zoals blijkt uit de klacht van verzoeker.

### **Conclusie**

De klacht van verzoeker is **deels gegrond**. Wat betreft de toegangsbeveiliging (vingerafdrukscanner) is de klacht niet gegrond, de voorziene procedure toegangsbeveiliging wordt steeds strikt gevolgd. Wat de maaltijden betreft is de concrete klacht over bedorven voedsel ongegrond, maar is het wel aangewezen om de manier waarop de maaltijden georganiseerd worden objectief te evalueren.

De ernstige problemen met de toegangsdeur, die tot op heden nog niet opgelost zijn, zijn een duidelijke illustratie

van het feit dat de verbouwingen in hun geheel problematisch verlopen zijn. Hier is het belangrijk dat zeer snel een definitieve oplossing gevonden wordt en dat in tussentijd een werkbare tijdelijke oplossing uitgewerkt wordt.

De klacht over het glas is ook deels gegrond. Een eerste, zeer belangrijke opmerking is dat door de inspanningen van de medewerkers van het kinderdagverblijf, er nooit een kindje rechtstreeks in contact gekomen is met dit glas. Dit is volledig de verdienste van de medewerkers, wat een bijkomende alertheid en bijkomende inspanning vroeg in een periode waarin de verbouwingen al veel bijkomende druk met zich meebracht. Dat de glasrestanten op een grondige manier verwijderd zijn, was ook de verdienste van stadsdiensten, aangezien de aannemer hier de gemaakte afspraken niet is nagekomen.

De eerste melding van glas in een box in gebruik dateert van 5 oktober. De opkuis door de stadsdiensten is uitgevoerd in het weekend van 2 en 3 december. Er zijn dus twee maanden verstreken tussen de eerste melding en de opkuis. Dit lijkt misschien lang, maar uit de tijdslijn is gebleken dat in tussentijd er niet stilgezeten is, maar dat geprobeerd is om de aannemer op verschillende manieren te 'dwingen' de noodzakelijk opkuis uit te voeren.

Aangezien de oorzaak en de omvang van het probleem pas geleidelijk aan duidelijk werden en er telkens met 'voortschrijdend' inzicht gehandeld is, is er m.i. wel adequaat gehandeld. De communicatie (intern en extern) had beter gekund en zou voor een beter begrip van de situatie hebben kunnen zorgen. Op dit vlak is de klacht van verzoeker wel gegrond.

### **Aanbeveling**

#### Maaltijden

Er is een systeem van 'permanente evaluatie' ingevoerd voor de opvolging van de maaltijden. Hierbij worden dringende zaken onmiddellijk gesignaleerd aan de keuken, via een centrale persoon voor de 4



kinderdagverblijven. Niet-dringende feedback wordt maandelijks gebundeld doorgegeven aan de centrale keuken. Elk kwartaal is er dan een overleg samen met de centrale keuken om algemeen de feedback en de bijstellingen te overlopen. Hierbij is het belangrijk om oog te hebben voor mogelijke structurele opmerkingen of problemen en om hiervoor dan uiteraard een oplossing te voorzien.

Naast de systematische, permanente evaluatie zijn door verschillende ouders een aantal heel pertinente concrete vragen gesteld ivm de maaltijden: hoe zit het met de kwaliteit en voedingswaarde van de maaltijden? Hoe zit het precieze bereidingsproces in elkaar? Waarom worden de maaltijden voor maandag al op vrijdag bereid? Enz. Duidelijke, objectieve (te staven) antwoorden op deze bezorgdheden zijn noodzakelijk om de onrust rond de maaltijden aan te pakken en te proberen komaf te maken met de huidige onduidelijkheden.

Tot slot is het misschien ook aangewezen om over te gaan tot een 'beleidsevaluatie' van het nieuwe maaltijdensysteem in het kader van de beleidscyclus. Wat waren de doelstellingen bij de aanpassing van het systeem? Wordt hieraan tegemoetgekomen? Is er bijsturing nodig? Een evaluatie op beleidsniveau, naast evaluatie op het operationele niveau, kan helpen om de beleidskeuze scherp te stellen en duidelijk te kaderen naar de ouders toe.

### Verbouwing

Op het vlak van de verbouwing zelf, is het belangrijk om bij vergelijkbare projecten in de toekomst te proberen nog meer te anticiperen op eventuele problemen. Het gaat hier immers om een verbouwing in een gebouw waar de werking blijft verderlopen. Er kan bijvoorbeeld bekeken worden of proactief bepaalde clausules voorzien kunnen worden in de aanbestedingen of contracten; of er ruimere marges voorzien moeten worden in tijd om eventuele

vertragingen te ondervangen; of het nodig is om 'noodscenario's' te voorzien wanneer blijkt dat de problemen zich opstapelen; enz. Er zou natuurlijk ook kunnen beslist worden om dergelijke verbouwingen niet meer uit te voeren terwijl de werking (gedeeltelijk) lopende is en de dienstverlening tijdens de volledige duur van de verbouwingen tijdelijk stop te zetten.

Op vlak van communicatie zijn er zeker verbeteringen mogelijk. Bij alle projecten, maar zeker bij dergelijke complexe en omvangrijke projecten is het belangrijk om een goede informatiedoorstroming en communicatie te voorzien voor alle betrokken personen. Door een heldere kijk op de stand van zaken en de te volgen procedures, weten de betrokkenen waar ze zelf aan toe zijn én kunnen ze hierover ook op een goede manier verder communiceren aan derden (in dit geval bv. de ouders).

Ook rechtstreekse communicatie aan de ouders moet een belangrijk aandachtspunt zijn. Zij moeten permanent de vinger aan de pols kunnen houden over de stand van zaken. Ouders moeten weten waar ze terecht kunnen met hun vragen en bezorgdheden over dergelijk project, naast hun 'gewone' aanspreekpunt, nl. de medewerkers van het kinderdagverblijf.

### **Beoordelingscriteria**

*Zorgvuldigheidsbeginsel*

*Coördinatie*

**2017/12/24 – deurwaarder onrecht  
ingeschakeld voor parkeerboete**

Cluster: ondersteunende diensten – andere  
Beoordeling: gegrond - hersteld

### **Klacht**

Verzoeker heeft in mei via mail een klacht ingediend bij de ombudsdienst over een aangetekende aanmaning voor een parkeerretributie. Hij had hierover eerder contact opgenomen met de

mobilitateitswinkel, maar dit gesprek is niet naar wens verlopen. Vervolgens richt hij zich dus tot de ombudsdienst via mail, om hierover een klacht in te dienen:

“Ik heb net iemand van de dienst mobiliteit van de stad aan de lijn gehad die zeer onbeleefd was en weigerde te luisteren/zich in te leven in mijn situatie. Mijn situatie is als volgt.

- ik heb een retributie gekregen voor het niet gebruiken van mijn parkeerschijf
  - ik heb een fout gemaakt door deze boete te vergeten te betalen. Niet uit slechte wil. Ik heb die boete van 25 euro terecht gekregen en wil die betalen. Wegens omstandigheden is die brief zoek geraakt, waardoor ik ze vergeten te betalen ben.
  - twee à drie weken geleden kreeg ik dan een aanmaning die de kost van de boete verhoogde met twintig euro omdat ik niet gereageerd heb op de 1ste aanmaning.
  - deze eerste aanmaning heb ik nooit gezien. Zelfs al zegt die persoon dat de brief zeker is verzonden, heb ik ze niet ontvangen. Die persoon kan niet bewijzen dat ik lieg, natuurlijk, aangezien ze niet aangetekend werd verzonden. (ik woon in een appartementsblok waar wel meer briefwisseling verloren gaat)
  - ik vind dus niet dat ik die 20 euro extra moet betalen, want ik ben in tweede instantie niet verantwoordelijk voor de stijging van mijn factuur. (natuurlijk wel voor het niet betalen van de boete, de eerste keer)
  - volgens de persoon aan de lijn, zou in het geval ik die 20 euro niet betaal, een deurwaarder op mij afgestuurd worden. Dat zou ervoor zorgen dat de kosten nog meer de pan uit swingen. Met dergelijke vormen van intimidatie ga ik niet akkoord. Ik zal dus op de vervaldatum van de 2de aanmaning slecht 25 euro overschrijven.
- Kunt u me alstublieft zeggen wat ik moet/kan doen om die onterechte twintig euro van mijn boete te vermijden?”

In december krijgt verzoeker een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder

voor een openstaand saldo van 20 euro. Dit openstaand saldo is ondertussen vermeerderd met bijna 50 euro deurwaarderskosten. Hierop stuurt verzoeker een boze mail naar de ombudsdienst.

### **Onderzoek**

De ombudsvrouw heeft de mail van verzoeker met de oorspronkelijke klacht ontvangen en heeft hierover de mobiliteitswinkel en de dienst thesaurie gecontacteerd. Aan de dienst thesaurie wordt dan standaard gevraagd om de invordering on hold te zetten. Dergelijke contacten verlopen niet altijd schriftelijk (via mail) maar vaak telefonisch of persoonlijk. Ook bij deze klacht is dit zo gebeurd. De oorspronkelijke klacht van verzoeker bleek ongegrond, die 20 euro kosten zijn wel degelijk verschuldigd. Er worden verschillende brieven/herinneringen verstuurd vóór de aangetekende zending verstuurd wordt. De stad gaat er dus van uit dat minstens één van die communicatiemomenten verzoeker effectief heeft bereikt. De ombudsvrouw heeft dit telefonisch toegelicht aan verzoeker nadat zij de tweede klachtenmail had ontvangen. Dit was in zijn andere contacten met stadsdiensten niet uitgelegd, waardoor hij in mei weigerde deze kosten te betalen. Na de toelichting is verzoeker wel bereid die kosten te betalen.

Jammer genoeg is er in de administratie bij de ombudsdienst iets foutgelopen: er is geen ontvangstmelding terugvinden van zijn klacht. Waarschijnlijk heeft dit te maken met de timing van de oorspronkelijke klacht, namelijk de periode waarin volop gewerkt wordt aan de afwerking van het jaarverslag. Verzoeker heeft de ombudsdienst zelf niet meer terug gecontacteerd. Zijn dossier is ook op geen enkele andere manier terug opgedoken. Het gebrek aan een volwaardig registratie- en opvolgingssysteem, maakt dat af en toe zaken door de mazen van het net glippen. Hierdoor heeft verzoeker verondersteld dat

de zaak afgehandeld was met de betaling van zijn oorspronkelijke boetebedrag, hoewel zijn klacht niet was afgesloten. Bij de dienst thesaurie was het dossier bovendien niet on hold gezet en is het dossier na verloop van tijd overgemaakt aan de deurwaarder.

Dat dit dossier is overgemaakt aan de deurwaarder is dus geenszins de verantwoordelijkheid van verzoeker.

### **Conclusie**

De klacht van verzoeker is **gegrond**, maar **hersteld**. Verzoeker heeft geen antwoord gekregen op zijn oorspronkelijke klacht en heeft verondersteld dat met de betaling van het hoofdbedrag de zaak afgehandeld was. Door een administratieve fout bij de ombudsdienst is de klacht wel als afgesloten geregistreerd (de klacht is onmiddellijk na ontvangst onderzocht), maar is de terugkoppeling naar verzoeker niet gebeurd. Bovendien is bij de dienst thesaurie het dossier niet on hold gezet in het systeem, waardoor het dossier onterecht is overgemaakt aan de deurwaarder. Verzoeker heeft het oorspronkelijk saldo van 20 euro betaald. De deurwaarderskosten heeft de stad op zich genomen.

### **Aanbeveling**

Een sluitend systeem voor registratie én vooral ook opvolging van de ombudsdossiers is noodzakelijk. De afspraken tussen ombudsdienst en thesaurie over het tijdelijk on hold zetten van dossiers worden best telkens via mail aangevraagd of bevestigd. Tot nu toe gebeurde dit meestal telefonisch, omdat de contacten zeer goed verlopen. Achteraf is het echter moeilijk om zaken terug na te gaan als er geen schriftelijk spoor is.

### **Beoordelingscriteria**

*Degelijke dossieropvolging*

*Adequate communicatie*

*Coördinatie*



## **Bijlage 2: Procedure tweedelijns 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>5</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.

---

<sup>5</sup> Zie deel I. Het volledige reglement is terug te vinden in bijlage 3.

## Wet- en regelgeving

### → Overeenstemming met de regelgeving:

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

### → Specifieke regelgeving:

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

## Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

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

- *Rechtszekerheidsbeginsel*: de overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn. De burger moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

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

### Dienstverleningsnormen

- *Correcte bejegening*: de ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.
- *Soepelheid*: de ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.
- *Actieve dienstverlening*: de burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om burgers voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient proactief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.
- *Coördinatie*: overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.
- *Adequate communicatie*: de burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden.
- *Degelijke dossieropvolging*: de burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft.
- *Consequent gedrag*: de overheid of de ambtenaar dienen consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen. Er dient eenheid van beleid te zijn.
- *Duurzaamheid*: bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitziendheid aan de dag te leggen.

### Billijkheid

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

### ***Beoordeling klacht***

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

### (Deels) Gegronnd

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



### (Deels) Gegrond – hersteld

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

### Terechte opmerking

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

### Ander Oordeel

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

### Onbevoegd

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

### Signaal

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

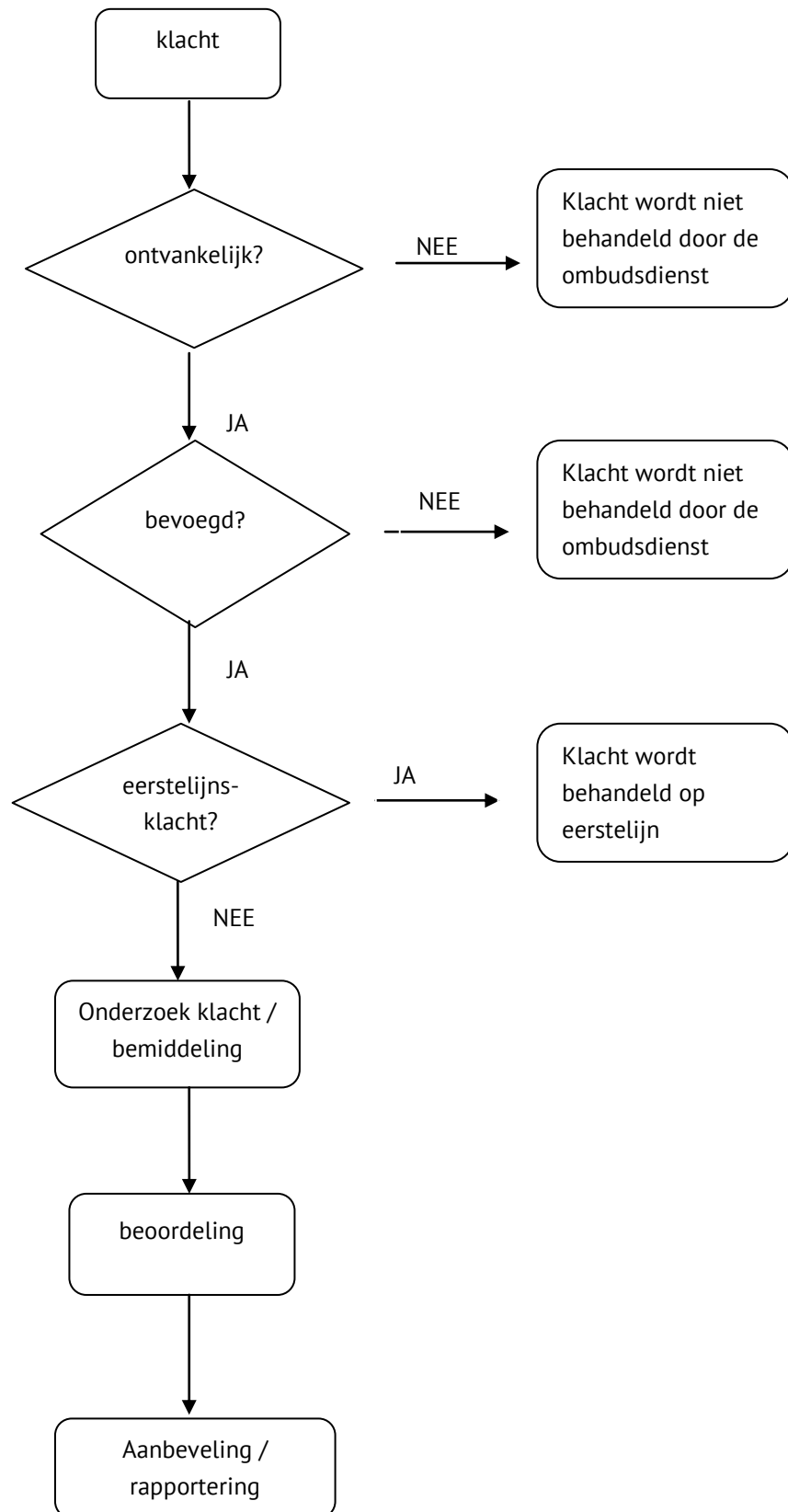
### ***Aanbevelingen***

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

### ***Rapportering***

Jaarlijks brengt de ombudsdienst ten overstaan van de gemeenteraad schriftelijk verslag uit over de behandelde klachten. Het jaarverslag is ter inzage van het publiek. Verder rapporteert de ombudsdienst ook periodiek aan het college van burgemeester en schepenen en de voorzitter van de gemeenteraad enerzijds en aan het managementteam anderzijds.

*Schematische voorstelling klachtenbehandeling*



## Bijlage 3: reglement behandeling klachten en meldingen

### Reglement behandeling klachten en meldingen

#### Definities

##### Artikel 1.

Voor de toepassing van dit reglement worden volgende definities gebruikt:

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

#### Procedure meldingen

##### Artikel 2. (ontvangst meldingen)

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

##### Artikel 3. (registratie meldingen)

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

#### Artikel 4. (behandeling melding)

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

#### **Procedure klachten**

##### Artikel 5. (klachtrecht)

Iedereen heeft het recht om mondeling, schriftelijk of digitaal een klacht in te dienen in verband met de handelingen en de werking van het stadsbestuur en personen die werken onder de verantwoordelijkheid van het stadsbestuur. Klachten kunnen rechtstreeks ingediend worden bij de ombudsdienst of bij het meldpunt. Het meldpunt maakt de klachten over aan de ombudsdienst. Elk personeelslid dat van een klacht in kennis wordt gesteld, is gehouden deze door te geven aan de ombudsdienst. De ombudsdienst kan klachten die nog niet bij de betrokken dienst werden aangekaart, eerst doorsturen aan de dienst in kwestie voor behandeling (waarbij de ombudsdienst de correcte afhandeling van de klacht mee opvolgt) of kan deze onmiddellijk zelf in behandeling nemen.

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

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

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

##### Artikel 6. (niet-behandeling van klachten en onbevoegdheid)

De ombudsdienst kan beslissen een klacht niet te behandelen:

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

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

- algemeen geldende voorschriften en reglementeringen, behoudens klachten die verband houden met een correcte naleving en uitvoering van deze voorschriften en reglementeringen door de stedelijke administratie;
- het algemeen beleid van het stadsbestuur;

- werkzaamheden en handelingen door de politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie;
- de verhouding tussen werknemers van de instanties waarvoor de ombudsdienst bevoegd is en hun werkgever;
- aangelegenheden waarvoor de klager zich tot de toezichthoudende overheid of tot een geëigend orgaan had kunnen wenden;
- aangelegenheden waarover een procedure loopt bij een administratief rechtscollege;
- aangelegenheden waarvoor de klager het initiatief nam tot een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld;
- handelingen die buiten de bevoegdheidssfeer 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 terechte 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.

## Bijlage 4: rapport meldingen openbaar domein

### JAARVERSLAG MELDPUNT : MELDINGEN OPENBAAR DOMEIN

Periode 01-01-2017 tot en met 31-12-2017

#### I. GEREgistREERDE CONTACTEN: ALGEMEEN TOTAAL

---

I.1 Totaal aantal geregistreerde contacten in 2017 :

<b>Aantal meldingen</b>
5.953

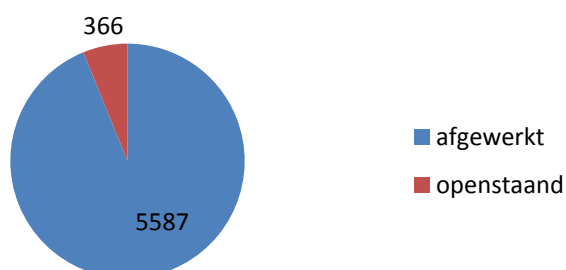
I.2 Vergelijking met voorgaande jaren

	<b>Aantal meldingen openbaar domein</b>
2015	3.947 <sup>6</sup>
2016	4.828
2017	5.953

I.3 Aantal afgehandelde geregistreerde contacten in 2017 (status op 31-03-2018)

	<b>Afgehandeld</b>	<b>Niet-afgehandeld</b>	<b>Totaal</b>
<b>Meldingen</b>	5.587	366	5.953

**Afgehandelde en opstaande meldingen op 31 maart 2018**



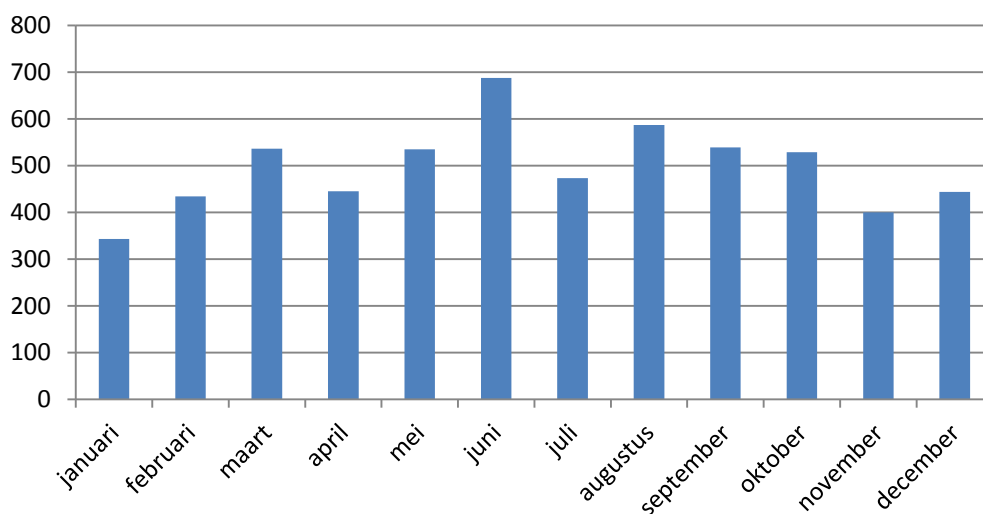
<sup>6</sup> In 2015 werden de meldingen openbaar domein in twee verschillende pakketten geregistreerd. In januari en februari gebeurde dit nog in Planon, vanaf maart in FacilSyn. In Planon werden niet alle meldingen openbaar domein geregistreerd (bv. mobiliteit en milieu niet). Dit kan dus een vertekend beeld geven in de totaalcijfers.

## II. AANTAL MELDINGEN CONTACTEN PER MAAND

---

Maand	Meldingen
Januari	343
Februari	434
Maart	536
April	445
Mei	535
Juni	688
Juli	473
Augustus	587
September	539
Oktober	529
November	400
December	444
<b>TOTAAL</b>	<b>5.953</b>

Aantal meldingen per maand



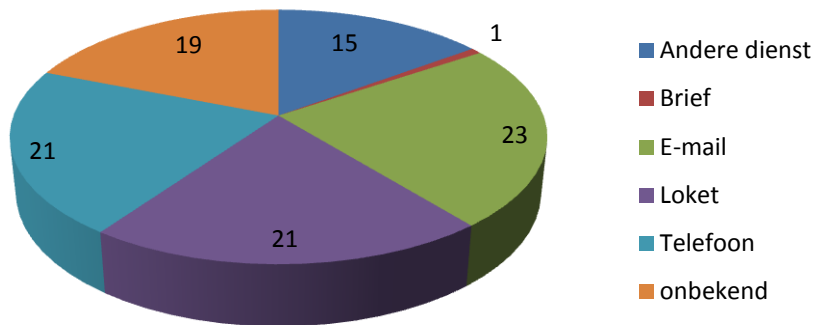
## III. WIJZE VAN CONTACTNAME

---

	Aantal	Percentage
telefonisch	1.258	21%
loket	1.236	21%
e-mail	1.396	23%
brief	45	1%
via andere dienst	886	15%
andere	1.132	19%
<b>TOTAAL</b>	<b>5.953</b>	<b>100%</b>



Wijze van contactname (percentage)

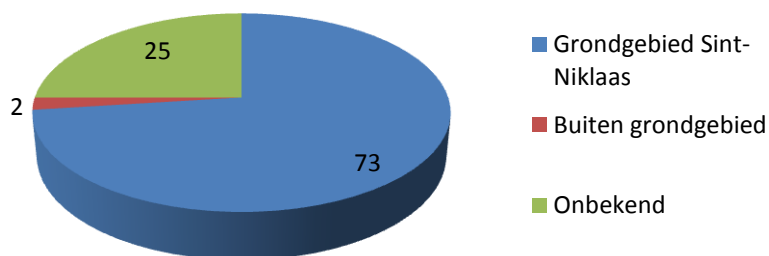


#### IV. WOONPLAATS MELDER

##### IV.1 Geregistreerde contacten volgens woonplaats melder in aantallen en percentages

	Aantal meldingen	Percentage
<b>Grondgebied Sint-Niklaas</b>	4.348	73%
<b>Buiten grondgebied</b>	126	2%
<b>Onbekend</b>	1.479	25%

Woonplaats melder (percentages)

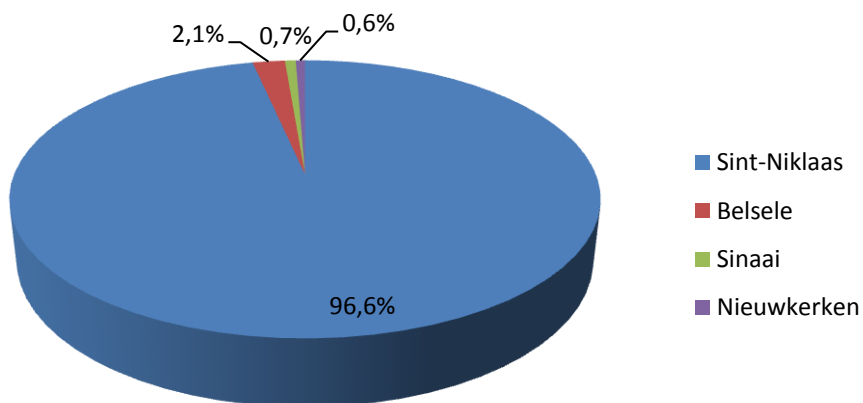


##### IV.2 Geregistreerde contacten grondgebied Sint-Niklaas volgens deelgemeente

	Aantal meldingen	Percentage
--	------------------	------------

Sint-Niklaas	4.197	96,6%
Belsele	93	2,1%
Sinaai	31	0,7%
Nieuwkerken	27	0,6%

**Contacten grondgebied Sint-Niklaas volgens deelgemeente (percentages)**



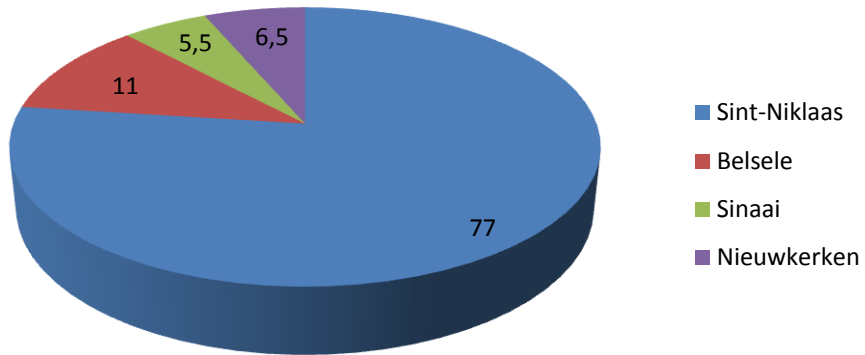
## **V. LOCATIE MELDING/ SUGGESTIE/ INFORMATIEVRAAG/ KLACHT**

---

Geregistreerde contacten volgens locatie van de melding/ suggestie/ informatievraag/ klacht in aantallen en percentages per deelgemeente

	Aantal meldingen	Percentage
Sint-Niklaas	4.584	77%
Belsele	650	11%
Sinaai	332	5,5%
Nieuwkerken	387	6,5%

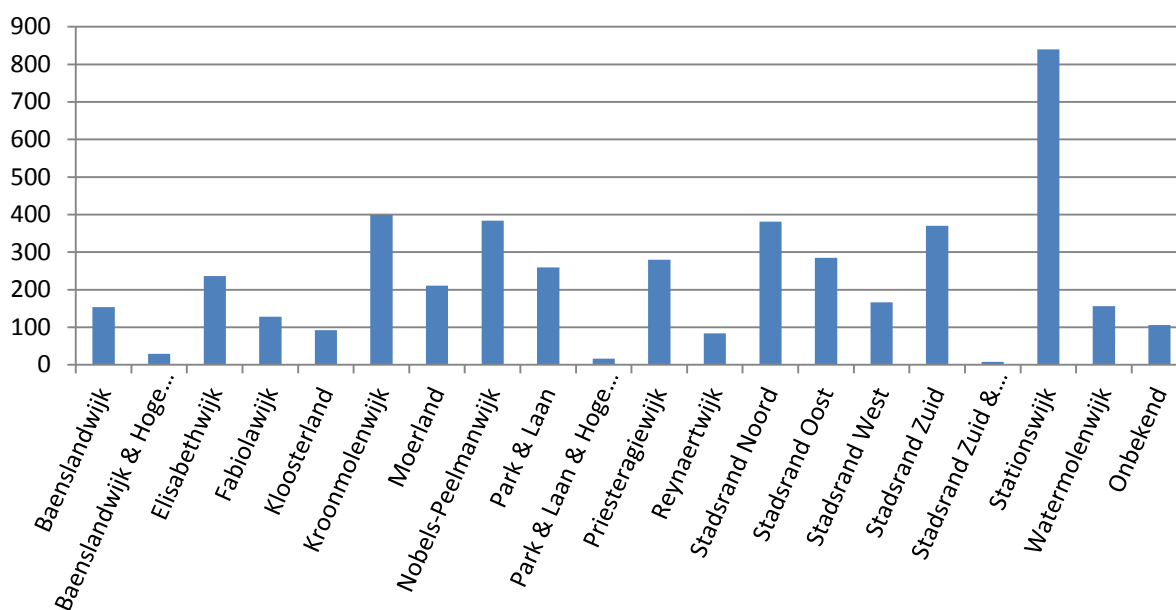
Meldingen volgens locatie van de melding (percentages)



Geregistreerde contacten volgens locatie van de melding/ suggestie/ informatievraag/ klacht in aantallen en percentages per wijk (Sint-Niklaas)

	Aantal meldingen	Percentage
Baenslandwijk	154	3,4%
Baenslandwijk & Hoge Akkerwijk	29	0,6%
Elisabethwijk	236	5,1%
Fabiolawijk	128	2,8%
Kloosterland	92	2,0%
Kroonmolenwijk	399	8,7%
Moerland	211	4,6%
Nobels-Peelmanwijk	384	8,4%
Park en Laan	259	5,7%
Park en Laan & Hoge Akkerwijk	16	0,4%
Priesteragiewijk	280	6,1%
Reynaertwijk	84	1,8%
Stadsrand Noord	381	8,3%
Stadsrand Oost	285	6,2%
Stadsrand West	166	3,6%
Stadsrand Zuid	370	8,1%
Stadsrand Zuid & Stadsrand Oost	8	0,2%
Stationswijk	840	18,3%
Watermolenwijk	156	3,4%
Onbekend	106	2,3%

Meldingen Sint-Niklaas per wijk (absolute aantallen)



## VI. INDELING VOLGENS AARD (NIVEAU 2)

---

Geregistreerde meldingen per aard (tot niveau 2)

	Aantal meldingen
Groen	431
Straatmeubilair/ monument	286
Signalisatie	523
Sluikstort/ afval	2.319
Riolering/ water	375
Wegenis	1.172
Ondergrondse nutsvoorzieningen	99
Leefmilieu	56
Mobiliteit	228
Patrimonium en landbouw	330
Suggestie	2
Andere	2
Riolerings- en wegenisdossiers	44
Overlast dieren op openbaar domein	70
Melding gebouwen	8
Onbekend	8
<b>TOTAAL</b>	<b>5.953</b>