

# Jaarverslag 2018

OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS





# **OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS**

## **JAARVERSLAG 2018**

**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.....	14
DEEL II – TRENDS EN SIGNALLEN.....	17
Kritisch (her)bekijken van procedures en werkwijzes.....	19
Communicatie .....	19
Dossieropvolging/ interne kennisoverdracht.....	19
Eerstelijnsklachtenbehandeling .....	20
Verantwoordelijkheid.....	20
Participatie .....	20
Dienstverlening .....	20
DEEL III – 2018 IN CIJFERS.....	23
III.1 – Cijfers meldpunt .....	25
Voorafgaand .....	25
Aantal meldingen, onderwerpen en locaties .....	25
Conclusies.....	27
III.2 – Cijfers ombudsdienst.....	29
Contacten .....	29
Onmiddellijke dienstverlening .....	30
Eerstelijnsklachten .....	33

Tweedelijnsklachten: ombudsdossiers.....	35
DEEL IV – BIJLAGEN .....	41
Bijlage 1: dossiers (deels) gegrond, terechte opmerking, signaal .....	43
Bijlage 2: Procedure tweedelijns klachtendossier.....	53
Bijlage 3: reglement behandeling klachten en meldingen .....	59
Bijlage 4: rapport meldingen openbaar domein .....	63

## Voorwoord

In april 2018 heb ik de kaap van 5 jaar als ombudsvrouw overschreden. De tijd gaat snel. Veel doelstellingen en ambities staan nog open, maar toch is er in die 5 jaar ook veel bereikt. De ombudsdienst- en werking moest terug uitgebouwd worden. En dit in een andere constellatie dan voorheen. Bovendien waren er ook veel veranderingen in de organisatie zelf. Er was net een nieuwe legislatuur begonnen en er stond een grote reorganisatie op stapel. Geen evidente, maar wel een razend interessante oefening.

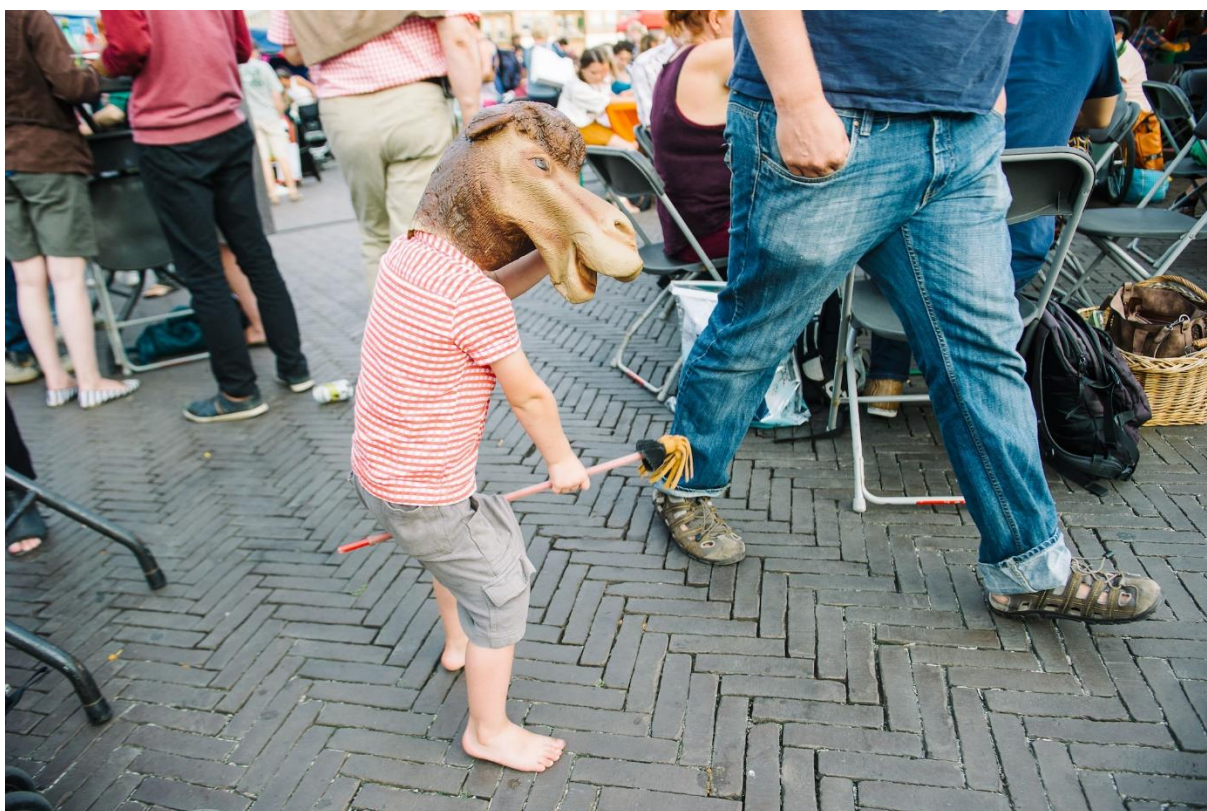
Hoewel een aantal klachten en bijhorende aanbevelingen tot concrete verbeteringen hebben geleid, blijven sommige aanbevelingen als een rode draad terugkeren. Ze blijven als het ware een permanent aandachtspunt in de werking van de stedelijke dienstverlening. Communicatie is hier de meest in het oog springende. Niet onlogisch, want zeer veel klachten en problemen zijn te herleiden tot communicatie, in al zijn vormen. Het gaat dan over de burger correct informeren, maar ook over het peilen naar de verwachtingen van de burger en hierop inspelen. En de eigen dienstverlening kritisch bekijken vanuit het burgerperspectief, met oog voor de diversiteit van deze burgers.

De ombudsdienst heeft hierin een heel eigen rol te vervullen door de signalen van de burger over te brengen naar de administratie en het beleid. Een uitdaging die ik met veel plezier blijf aangaan.

Het jaarverslag is opgebouwd op dezelfde manier als de vorige jaren. In deel I komt de algemene werking van de ombudsdienst aan bod en wordt ook een meer specifiek activiteitenverslag van 2018 gegeven. In deel II zijn de trends en signalen terug te vinden. Deel III draait om de cijfers van 2018. De bijlagen in deel IV omvatten de samenvattingen van de dossiers, de procedure tweedelijsklachten, het reglement behandeling klachten en meldingen en het jaarrapport meldingen openbaar domein.

Sofie Anthuenis  
Ombudsvrouw





## DEEL I – WERKING OMBUDSDIENST



## I.1 – Werking ombudsdienst: algemeen

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

Het reglement behandeling klachten en meldingen vormt de basis van de werking van de ombudsdienst. Het legt de taken, opdrachten en bevoegdheden van de ombudsdienst vast. De klachtenbehandeling door de ombudsdienst verloopt volgens de bepalingen in het reglement.

De ombudsvrouw is onafhankelijk en onpartijdig en staat zo garant voor een objectieve, neutrale en vertrouwelijke behandeling van klachten. De ombudsvrouw treedt 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 tweedelij 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 rechtscollege;
- aangelegenheden waarvoor de klager het initiatief nam tot een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld;
- handelingen die buiten de bevoegdheidssfeer vallen van de instanties waarvoor de ombudsdienst bevoegd is.

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

## **Organisatie van de ombudsdienst**

De ombudsdienst is een onafhankelijke eenmansdienst, die rechtstreeks onder de gemeenteraad ressorteert. Deze onafhankelijkheid, een van de belangrijkste kenmerken van een ombudsdienst, wordt mee gegarandeerd door de plaats die de ombudsdienst inneemt in de organisatie.

Ondanks deze onafhankelijkheid, is de ombudsdienst wel betrokken bij de stedelijke organisatie. Dit is noodzakelijk om de nodige kennis te vergaren en behouden die nodig is om klachten op een goede manier te kunnen behandelen. Een organisatie is immers niet statisch, maar dynamisch. Dit geldt voor de werking van een organisatie, voor de structuur van een organisatie, voor de beleidsvisie enz. Om de vinger aan de pols te houden is de ombudsdienst meer dan vroeger betrokken bij de organisatie.

Omdat dit een zekere tijdsinvestering vraagt en omdat het voor een eenmansdienst sowieso minder eenvoudig is om een permanentie te voorzien, wordt niet met spreekuren gewerkt, maar bij voorkeur op afspraak. Dit om te vermijden dat burgers zich tevergeefs aanmelden aan het bureau van de ombudsvrouw of dat de ombudsvrouw niet voldoende tijd kan uittrekken voor de aanmelding van een klacht. Uit de praktijk blijkt dat de meerderheid van de burgers zich nog steeds spontaan aanmeldt bij de ombudsdienst, het aantal afspraken blijft nog 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 voor 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 2018. Vervolgens worden enkele aandachtspunten over de ombudsfunctie geformuleerd en wordt een blik op de toekomst geworpen.

### Periodieke rapportering

De voorbije jaren werd geleidelijk aan een systeem van tussentijdse periodieke rapportering over de ombudswerking uitgebouwd, naast het publieke jaarverslag. Ook in 2018 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 2018 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 2018 werd toegelicht en besproken op het managementteam van 16 oktober 2018 en het college van burgemeester en schepenen van 29 oktober 2018. De periode juli – december 2018 is toegelicht en besproken op het managementteam van 19 maart 2019 en het college van burgemeester en schepenen van 25 maart 2019.

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.

Aangezien de tussentijdse rapportering ondertussen al enkele jaren loopt, is het systeem van rapporteren gaandeweg bijgestuurd en verfijnd. De periodiciteit zit goed, de 'formule' van rapporteren werkt en komt tegemoet aan de doelstelling van de tussentijdse rapportering. De kanttekening van vorige jaren blijft echter. Dergelijke tussentijdse rapportering opmaken blijft nog steeds een redelijk arbeidsintensieve taak, omwille van het 'manuele' werk dat moet gebeuren om de rapportering op te maken. Dit kan pas veranderen als de registratie en opvolging van de ombudsdossiers verder geautomatiseerd wordt.

## **Klantendienst – meldingen**

Begin 2018 is het langverwachte diensthoofd klantencontacten in dienst getreden. In eerste instantie heeft zij vooral de focus gelegd op de organisatorische aspecten en specifieke projecten, zoals werken op afspraak en het project meldpunt. De dienst klantencontacten moet immers nog uitgebouwd worden, zowel op korte termijn als op middellange termijn, wanneer de stadswinkel geopend wordt.

De inhoudelijke werking rond meldingen heeft zij nog niet opgenomen. Dit zal immers ingebed worden in een ruimer kader: het project meldpunt, de uitbouw van de dienst klantencontacten en een meer algemene visie rond dienstverlening, meldingen, e.d.

Op termijn zal verder afgestemd worden tussen ombudsdienst en de dienst klantencontacten welke precies de bevoegdheden zijn, hoe en op welke manier klachten geëscaleerd worden vanuit de dienst klantencontacten enz. Dit gebeurt nu al geleidelijk aan in het project meldpunt, maar zal nog specifiekere worden wanneer de nieuwe dienst klantencontacten effectief opgestart is. In ieder geval is nu al duidelijk dat het diensthoofd klantencontacten absoluut een meerwaarde biedt in de loskoppeling van de klantendienst en de ombudsdienst die al enkele jaren bezig is.

## **Projectwerking**

Ook in 2018 was de ombudsvrouw betrokken in een aantal projecten, werkgroepen, stuurgroepen e.d. Zo is zij lid van de werkgroep lokaal armoedeplan, de werkgroep evaluatie 'naar een toegankelijke gemeente', de stuurgroep burenbemiddeling en is zij één van de communicatieantennes. In functie van de voorbereiding van de nieuwe legislatuur waren er denkdagen en de voorbereiding van het administratief memorandum voor het nieuwe bestuur. Qua specifieke projecten is het project meldpunt datgene waarbij de ombudsvrouw het nauwst betrokken is.

## **Netwerking**

De netwerken van andere ombudsdiensten, POLO en POOL, blijven veruit de twee belangrijkste netwerken voor de ombudsvrouw, die cruciaal zijn aangezien de ombudsdienst een eenmansdienst is.

POLO is het permanent overleg van lokale ombudslui, waarin de ombudsdiensten van Gent, Antwerpen, Brugge, Elsene, Leuven en Sint-Niklaas en de vroegere ombudsdiensten van Puurs en Mechelen vertegenwoordigd zijn. In 2018 heeft POLO tweemaal vergaderd, op 7 mei in Elsene en op 25 oktober in Brussel. Bij deze tweede vergadering waren ook de franstalige lokale ombudsdiensten en de duitstalige ombudsdienst vertegenwoordigd. Naast de vergaderingen zijn er ook regelmatig contacten via mail om ervaringen uit te wisselen, informatie te delen enz.

POOL is het permanent overleg van ombudslui van België, waarin alle ombudslui die in België actief zijn en die aan de vooropgestelde voorwaarden voldoen, vertegenwoordigd zijn. Normaal gezien organiseert POOL tweemaal per jaar een algemene vergadering, doorgaans in juni en in december. Op de algemene vergadering van 1 juni kon de ombudsvrouw niet aanwezig zijn. De algemene vergadering van december 2018 is verschoven naar 2019. Op 3 oktober was de ombudsvrouw wel aanwezig op de viering van '20 jaar federale ombudsman'.

Uiteraard is er ook binnen de organisatie sprake van een belangrijk netwerk. Zo is de ombudsvrouw telkens aanwezig op het wekelijkse clusteroverleg dienstverlening, met feedback over de collegebeslissingen en de vergadering van het managementteam. Ook de stafvergaderingen, inspiratienamiddagen en het overleg leidinggevenden woont de ombudsvrouw bij. Ondanks haar zeer specifieke en onafhankelijke positie binnen de organisatie, is ook dit netwerk zeer belangrijk voor de ombudswerking. De ombudsvrouw moet immers goed geïnformeerd blijven over de organisatie. Ook is het belangrijk om de verschillende diensten voldoende te kennen en een goede verstandhouding met hen uit te bouwen. Dit is noodzakelijk om op een goede manier de ombudsfunctie uit te oefenen.

## **Overige**

De ombudsvrouw volgde in 2018 ook een heel aantal (interne) opleidingen, infosessies en workshops. Voorbeelden hiervan zijn de opleidingen webschrijven, 'stad in cijfers', diversiteit, kadaster, functies in excel en lijsten in excel.

## **Evaluatie ombudswerking: aandachtspunten**

De voorbereiding van de komst van een nieuwe legislatuur, de reorganisatie/ transitie die nog steeds lopende is, de actievare rol die de ombudsnetwerken beginnen uitbouwen met specifieke projecten: 2018 was een druk jaar. Dit is op zich positief. Dergelijke periodes geven veel nieuwe input en leggen mogelijke interessante pistes bloot. Tegelijk mag niet uit het oog verloren worden dat dit alles wel de nodige extra werklast met zich meebrengt. Hierdoor riskeert deze nieuwe input soms onderbelicht te blijven. De ombudsdienst is en blijft immers nog steeds een eenmansdienst. M.a.w. de ombudsvrouw moet permanent een evenwicht zoeken tussen de 'dagelijkse werking' van de ombudsdienst, wat de dienstverlening naar de burger toe is, de meer structurele aspecten van klachtenmanagement (rapportering, aanbevelingen, ...) én interne en externe netwerking, die een broodnodig klankbord en kader zijn, die mee nieuwe ontwikkelingen onder de aandacht brengen, enz. Het zijn stuk voor stuk essentiële aspecten van de ombudswerking. Deze combineren binnen 1 functie is echter verre van evident.

## **Blik op de toekomst**

Het project meldpunt is nog steeds lopende. Het is dan ook een omvangrijk project, dat een aantal veranderingen en verschuivingen in de organisatie met zich mee zal brengen. Binnen dit project zal ook een organisatiebrede eerstelijnsklachtenbehandeling opnieuw uitgewerkt worden. Een positieve evolutie waar de ombudsvrouw al jaren voor pleit.

De uitbouw van de dienst klantencontacten is hiermee nauw verbonden. Het uitwerken van een visie rond wat kwalitatieve dienstverlening inhoudt volgens de organisatie, sluit hierbij m.i. naadloos aan. Vanuit de ombudswerking en de ervaringen uit behandelde klachten, kan de ombudsvrouw hiervoor input leveren en zo ondersteunend werken.

Specifiek voor de ombudsdienst, blijft het zoeken naar een efficiënt en gebruiksvriendelijk registratiesysteem, dat de werking moet vereenvoudigen op vlak van dossieropvolging en rapportering. Het systeem dat vanaf 2019 zou gebruikt worden, is uiteindelijk niet geïmplementeerd. Het gaat hier om een Acces-databank. Maar aangezien het moeilijk is om hiervoor ondersteuning te voorzien vanuit ICT, is voorlopig de keuze gemaakt deze nog niet te gebruiken en eventuele alternatieven te bekijken.





## DEEL II – TRENDS EN SIGNALLEN



Uit de behandelde klachten kunnen een aantal belangrijke signalen afgeleid worden. Dit is uiteraard zo bij gegronde klachten of signalen. Maar ook ongegronde klachten of klachten die werden opgelost door informatieverstrekking of bemiddeling kunnen belangrijke informatie leveren over de werking van de organisatie en de manier waarop burgers dit ervaren.

### **Kritisch (her)bekijken van procedures en werkwijzes**

Klachten en signalen kunnen aan de basis liggen van het kritisch (her)bekijken van bepaalde procedures en bij uitbreiding van de eigen werking. De klachten over de boetes bij annulatie van gereserveerde kinderopvang<sup>3</sup> zijn hiervan een voorbeeld. Een procedure of reglement kan duidelijk lijken en ‘technisch’ en juridisch correct zijn, maar als identieke of gelijkaardige problemen of klachten zich herhalen, kan dit toch wijzen op een zwak punt in de procedure. Het is dan belangrijk om tóch dat signaal op te pikken en de procedure en communicatie kritisch te evalueren en zonodig bij te sturen. Op die manier wordt de verantwoordelijkheid niet enkel bij de burger gelegd.

### **Communicatie**

Communicatie is een jaarlijks terugkerend onderwerp. Zonder communicatie heeft de burger geen informatie en weet hij dus ook niet waaraan hij zich kan verwachten. Dit wordt geïllustreerd door de klacht over wijzigingen in het handhavings- en verbaliseringsbeleid<sup>4</sup>, maar ook door de klachten over onbeantwoorde mails<sup>5</sup>.

Duidelijke, tijdige, volledige, correcte, kortom adequate communicatie kan veel onduidelijkheid en klachten voorkomen. Het helpt immers om de verwachtingen van de burger realistisch te krijgen, om misverstanden te vermijden en zo (mee) te voorkomen dat de verhouding tussen stad en bewoner verstoord wordt. Door een degelijke communicatie is de burger beter geïnformeerd en is hij zich beter bewust van zijn rechten en plichten.

### **Dossieropvolging/ interne kennisoverdracht**

Een organisatie is permanent in evolutie. De reorganisatie die enkele jaren geleden werd opgestart is nog gaande. Daarnaast zijn er sowieso continu kleine en grote veranderingen, die de nodige consequenties met zich meebrengen. Hierdoor zijn er periodes waarin het organisatorisch soms allemaal wat moeilijker loopt: er zijn wissels onder medewerkers, er is een hoge werkdruk, er zijn voorziene en onvoorziene afwezigheden, de gebruikte systemen werken niet mee of hebben hun beperkingen... Dit is in elke organisatie wel eens het geval en het is ook onvermijdelijk. Dit mag echter niet ten koste gaan van de burger, zeker niet wanneer het gaat om kwetsbare groepen. De burger heeft recht op een kwalitatieve dienstverlening. Intern-organisatorische problemen kunnen soms een verklaring zijn voor bepaalde problemen. Hoewel mensen hiervoor vaak echt begrip kunnen opbrengen mag dit geen excuus zijn. Vooral niet als het uiteindelijk verwordt tot een structurele problematiek en het niet meer om een tijdelijke crisissituatie gaat. Hier heeft de burger geen boodschap aan. Cru gezegd: dit is zijn probleem niet.

---

<sup>3</sup> Zie bijlage 1, dossiernummers 2018-032, 2018-105, 2018, 137, 2018-146 en 2018-158.

<sup>4</sup> Zie bijlage 1, dossiernummer 2018-068

<sup>5</sup> Zie bijlage 1, dossiernummers 2018-60, 2018-074

## Eerstelijnsklachtenbehandeling

Soms is er een relatief eenvoudige oplossing mogelijk voor een probleem of klacht. Maar dan moet dit signaal wel opgepikt worden in eerstelijns en als klacht herkend worden. Dit gebeurt door écht te luisteren naar de burger, te kijken wat er echt gaande is, te analyseren wat voor de burger het probleem is en wat mogelijk een oplossing hiervoor zou kunnen zijn. Een escalatie van de klacht is dan vaak niet nodig.

Concrete dossiers en aanbevelingen zijn relevant, maar kunnen soms symptomatisch lijken of zelfs anekdotisch, als er geen oog is voor de onderliggende problematieken, de onuitgesproken signalen. Ook deze moeten vroeger opgepikt kunnen worden, nog vóór een klacht geëscaleerd wordt dus.

## Verantwoordelijkheid

Zoals reeds aangehaald bij het eerste signaal over het kritisch (her)bekijken van procedures, verwacht de stad dat de burger ook zijn verantwoordelijkheid neemt. Dit is terecht: zowel de stad als de burger heeft zijn verantwoordelijkheid te nemen, elk binnen hun rol. Maar toch moet dit genuanceerd bekeken worden en moet de burger iets meer krediet krijgen. In de contacten tussen stad en burger, is de stad doorgaans de professional en de burger de leek. De stadsdiensten zijn beter vertrouwd met de materie. Voor de burger is dit niet altijd het geval. Van hem kan dus niet altijd hetzelfde verwacht worden op vlak van kennis, vertrouwdheid met procedures enz. De stad moet er dus over waken dat de verantwoordelijkheid niet zomaar bij de burger gelegd wordt. Elke situatie, elk contact moet correct ingeschat worden, telkens opnieuw. 'De burger' bestaat immers niet, net zoals 'de ambtenaar' ook niet bestaat. Je kan niet zomaar iedereen over dezelfde kam scheren. Het is dan ook belangrijk om te proberen ruimte te scheppen voor maatwerk binnen duidelijk vastgelegde kaders.

## Participatie

Er wordt veel gesproken over de mondige burger. Het is een goede zaak dat mensen mondiger worden. Er wordt bovendien ook vaak van hen verwacht dat ze zelf hun rechten kennen. Toch wordt deze term soms eerder negatief gebruikt. Een mondige burger staat soms synoniem voor een moeilijke burger, die (te) veeleisend is. Tegelijk wordt er de laatste jaren steeds vaker gezocht naar input van die burger en wordt er steeds meer aandacht gegeven en belang gehecht aan participatie. Dit is terecht. Dit kan immers leiden tot een breed gedragen beleid. Input van de burger kan een bron van informatie zijn die tot bijkomende inzichten leidt. Zo krijgt een bestuur meer duidelijkheid rond wat de burger wil, wat de verwachtingen naar het bestuur toe zijn, wat de noden zijn. Hierop kan een bestuur dan adequaat proberen reageren, vanuit hun eigen beleidsvisie.

Zo kan er meer proactief gewerkt worden in plaats van reactief. Dit kan zorgen voor meer efficiëntiewinst en uiteindelijk voor lagere kosten en een hogere tevredenheid. Echt inzetten op participatie is dus een investering die de moeite kan lonen.

## Dienstverlening

Het begrip dienstverlening is een vlag die vele ladingen dekt. Een 'charter' rond dienstverlening, dit wil zeggen het uitwerken van dienstverleningsnormen, kan een handig instrument zijn om de visie rond dienstverlening duidelijk te krijgen. Een dergelijk charter kan ook dienen als toetsingskader voor medewerkers.

Het is wel zeer belangrijk hierbij oog te hebben voor mogelijke valkuilen door de basisprincipes rond 'goede dienstverlening' duidelijk uit te werken en te monitoren. Efficiëntiewinsten, rationalisatie, vereenvoudiging zijn allemaal veel gebruikte termen wanneer gesproken wordt over het concept dienstverlening. Dit is zeer goed, maar mag niet enkel een positief resultaat hebben voor de happy few. Een deel van de 'winst' moet geherinvesteerd worden in de burger, de dienstverlening 'pur sang' dus. Dit is een noodzakelijke voorwaarde voor de geloofwaardigheid en legitimiteit van een overheid en om het vertrouwen van de burger in (het handelen van) de 'overheid' te rechtvaardigen en te vergroten.

Dit alles veronderstelt een bepaalde basisattitude en basismentaliteit bij alle medewerkers van de organisatie. Enkel zo kan dit het beoogde resultaat bereiken. De medewerkers moeten ook de nodige instrumenten hebben om adequaat te reageren op de burger. Belangrijk hierbij is dat aan de medewerkers de nodige ruimte hiertoe gegeven wordt. Verwachten dat de medewerkers verantwoordelijkheid en eigenaarschap opnemen, is enkel mogelijk als het juiste kader er is. Een 'veilige' omgeving, gesteund door hun leidinggevende, vanuit een duidelijke visie op wat een kwaliteitsvolle dienstverlening inhoudt.





## DEEL III – 2018 IN CIJFERS



## III.1 – Cijfers meldpunt

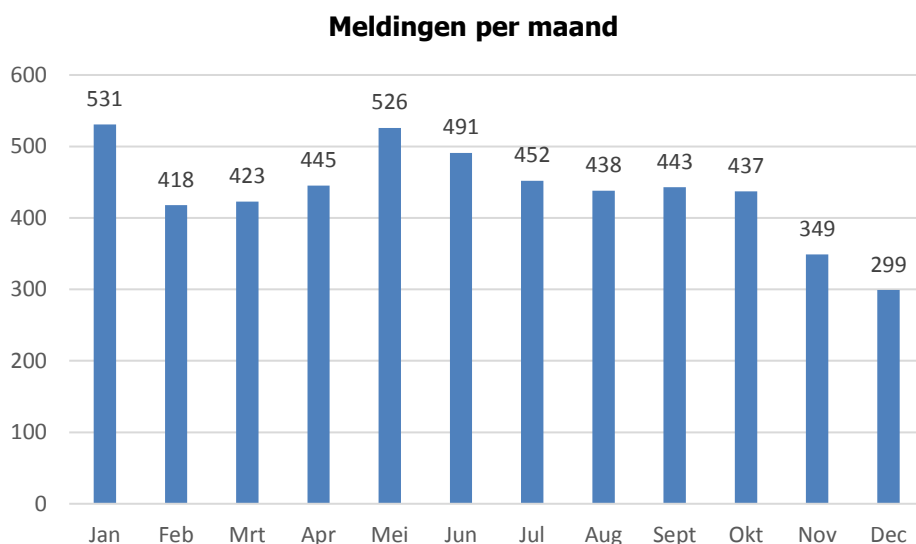
### Voorafgaand

Sinds 2014 worden de cijfers rond meldingen weergegeven in het jaarverslag van de ombudsdienst. Sindsdien waren er elk jaar wijzigingen in de manier waarop meldingen geregistreerd werden, waardoor het moeilijk was cijfers over de jaren heen te vergelijken. Voor 2018 zijn dezelfde cijfers beschikbaar als voor 2017, wat het mogelijk maakt om te vergelijken. Het blijft wel een eerste, zeer algemene analyse van de meldingen. Deze kan wel een aanzet zijn om een meer diepgaande en grondige (inhoudelijke) analyse te maken van de beschikbare gegevens. Op deze manier kan uit de meldingen relevante en nuttige beleids- en beheersinformatie gedestilleerd worden, die tot op heden niet beschikbaar is.

### Aantal meldingen, onderwerpen en locaties

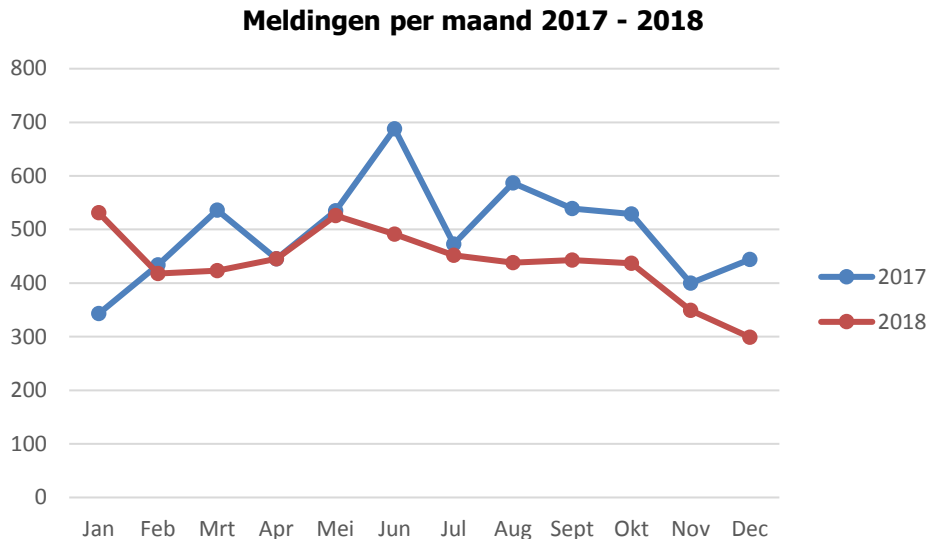
Er werden 5.252 meldingen geregistreerd in 2018. Hiervan heeft 99,5% betrekking op het openbaar domein. Slechts 28 meldingen waren niet gelinkt aan het openbaar domein. Na een forse stijging van het aantal meldingen van 2016 tegenover 2017 van 4.857 naar 6.023 meldingen, daalt het aantal meldingen nu terug met ongeveer 13%.

In de maanden januari en mei zijn de meeste meldingen geregistreerd, respectievelijk 531 en 526 meldingen. Het laagste aantal meldingen waren er in december (299) en november (349). Gemiddeld worden er elke maand 438 nieuwe meldingen geregistreerd. De spreiding van de meldingen over de maanden heen wordt weergegeven in onderstaande grafiek.



**Figuur 1. aantal meldingen per maand**

Hoewel er duidelijke verschillen zijn van maand tot maand, was het aantal meldingen per maand in 2018 veel meer constant dan in 2017. Toen was er sprake van echte uitschieters in de meldingen, met de maand juni als meest opvallende. De vergelijking tussen 2017 en 2018 is zichtbaar in volgende grafiek.



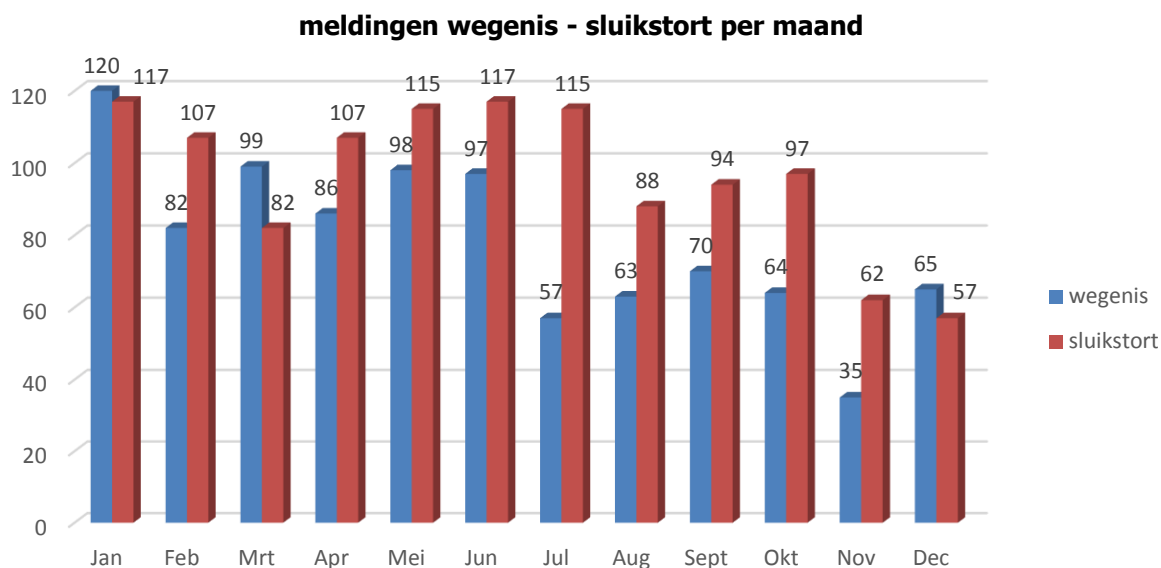
**Figuur 2. vergelijking aantal meldingen per maand 2017-2018**

Meldingen sluikstort en meldingen wegenis blijven veruit de meest voorkomende. Sluikstort<sup>6</sup> is goed voor ruim een vijfde van de meldingen (1.158 meldingen, 22% van de meldingen openbaar domein) en blijft de koploper onder de meldingen, hoewel er sprake is van een forse daling in vergelijking met 2017. Toen maakten de meldingen sluikstort bijna 40% van de meldingen openbaar domein uit. De meldingen wegenis zijn goed voor zo'n 18% van de meldingen openbaar domein (937 meldingen). In onderstaande grafieken worden respectievelijk deze verdeling weergegeven en het aantal meldingen per maand over sluikstort en wegenis.



**Figuur 3. aantal meldingen sluikstort - wegenis – andere (%)**

<sup>6</sup> In het rapport rond meldingen openbaar domein in bijlage staat bij de indeling van de meldingen volgens aard dat er 1.335 meldingen over sluikstort/ afval geregistreerd werden. Dit zijn alle meldingen onder de rubriek afval, dus ruimer dan enkel meldingen sluikstort.



**Figuur 4. aantal meldingen sluikestort/ afval en wegenis weergegeven per maand**

Na deze twee uitschieters, bestaat de 'top 5' van de meldingen uit

Riolering/ water:	539 meldingen – 10,3%
Groen:	523 meldingen – 10%
Signalisatie:	522 meldingen – 9,9%
Overlast dieren op openbaar domein:	380 meldingen – 7,3%
Mobiliteit:	319 meldingen – 6,1%

Op vlak van de locaties van de meldingen, blijft de Stationswijk veruit de koploper met 629 meldingen, goed voor 16,1%. Dit zijn bijna evenveel meldingen als deelgemeente Belsele<sup>7</sup>. Stadsrand Zuid (9,6%), Stadsrand Noord (9,5%), Nobels-Peelmanwijk (9,1%) en Kroonmolenwijk (7%) vervolledigen de top 5. Dit zijn dezelfde wijken die in 2017 de meeste meldingen kregen, zij het in een andere volgorde. Het volledige overzicht van de meldingen op wijkniveau is terug te vinden in bijlage 4.

## Conclusies

Het aantal meldingen is opnieuw wat gedaald in vergelijking met 2017, maar ligt toch nog ruim boven het aantal meldingen in 2016. Deze daling is zeer duidelijk in de meldingen over sluikestort. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de manier waarop de meldingen door de gemeenschapswachten geregistreerd worden. Na de verschuiving in het takenpakket van de gemeenschapswachten was vanaf juni 2017 een zeer grote stijging in het aantal meldingen sluikestort merkbaar. Na een evaluatie is toen beslist om de meldingen van de gemeenschapswachten meer gebundeld te registreren, waardoor het totaal aantal weer wat is teruggelopen.

<sup>7</sup> De spreiding van de meldingen over de deelgemeenten is terug te vinden in het rapport rond meldingen openbaar domein in bijlage.

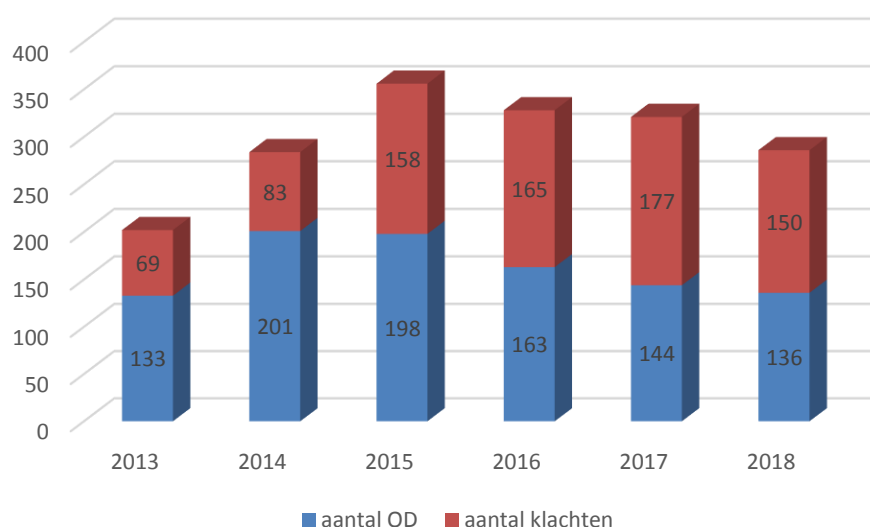
De cijfers over de meldingen wijzen op de nood die er bestaat om deze gegevens verder te analyseren. Door meer in detail de analyse te maken, kan zeer gerichte relevante informatie verzameld worden voor bv. nieuwe projecten, wijkwerking of de aanpak van specifieke problematieken.

## III.2 – Cijfers ombudsdienst

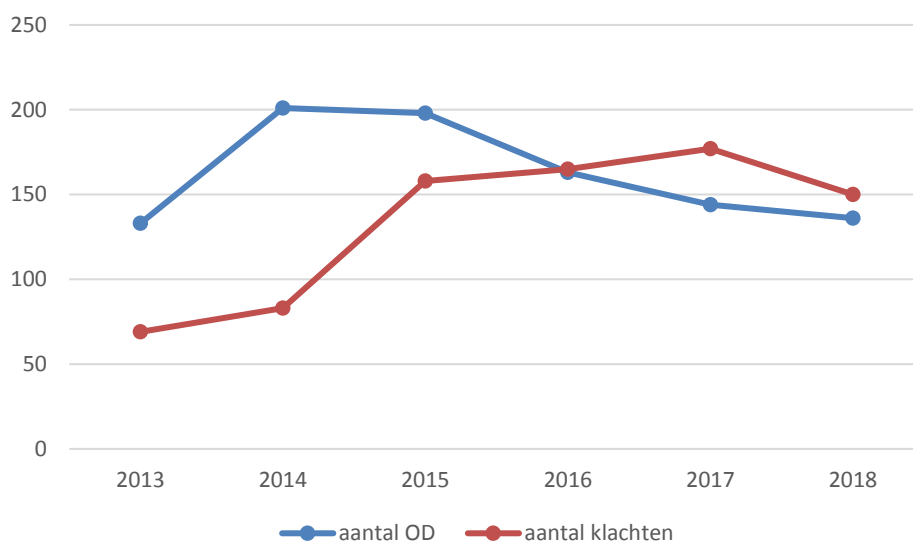
### Contacten

De ombudsdienst werd in 2018 in totaal 286 keer gecontacteerd door de burger. Hiervan werden 136 contacten geregistreerd als onmiddellijke dienstverlening (OD) en 150 als klacht. De contacten onmiddellijke dienstverlening zijn verder uit te splitsen in interne (77) en externe (59) dienstverlening. De klachten worden verder onderverdeeld in eerstelijnsklachten (53) en tweedelijns- of ombudsklachten (97).

Onderstaande grafieken geven de evolutie weer van het aantal contacten over de jaren heen.



Figuur 5. vergelijking aantal contacten 2013-2018



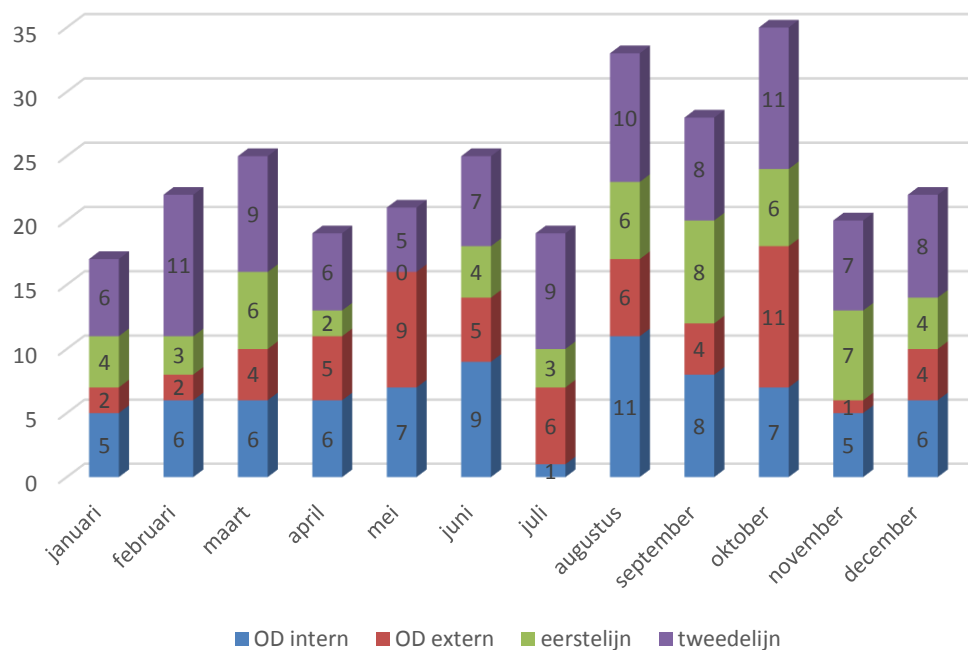
Figuur 6. evolutie aantal contacten 2013-2018

Er is een daling in het totaal aantal contacten in vergelijking met 2017: van 321 contacten naar 286. Deze daling situeert zich zowel bij de onmiddellijke dienstverlening als bij de klachten. De

verhouding tussen onmiddellijke dienstverlening enerzijds en klachten anderzijds blijft wel ongeveer dezelfde, namelijk 48% onmiddellijke dienstverlening en 52% klachten.

Gemiddeld waren er ongeveer 24 contacten per maand. In de maanden oktober en augustus waren er de meeste contacten: respectievelijk 35 en 33. Het laagste aantal contacten werd geregistreerd in de maanden januari (17) en april en juli (beiden 19).

De spreiding en indeling van de contacten wordt weergegeven in onderstaande grafiek.



Figuur 7. indeling van de contacten per maand

## Onmiddellijke dienstverlening

‘Onmiddellijke dienstverlening’ omvat alle contacten tussen burger en ombudsvrouw die niet als eerstelijnsklacht of als tweedelijnsklacht geregistreerd worden. Deze contacten zijn zeer divers. Ze 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 en mensen op de juiste weg te zetten door een zeer gerichte en actieve doorverwijzing. In de onmiddellijke dienstverlening wordt nog een onderscheid gemaakt tussen interne en externe dienstverlening.

### Interne onmiddellijke dienstverlening

Er werden 77 contacten onmiddellijke dienstverlening geregistreerd als ‘intern’. Dit wil zeggen dat de contacten betrekking hebben op de (stedelijke) dienstverlening waarvoor de ombudsvrouw bevoegd is. Het gaat dan om meldingen, infovragen of suggesties. De ombudsvrouw kan hierbij verschillende 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 rechte reeks bij de klantendienst binnenkomen
3. De ombudsdienst maakt het signaal rechtstreeks over aan de bevoegde dienst. In deze gevallen zal de ombudsdienst vaak ook zelf antwoorden of feedback geven aan de burger.

### **Externe onmiddellijke dienstverlening**

De overige 59 contacten onmiddellijke dienstverlening werden geregistreerd als 'extern', waarbij burgers de ombudsdienst contacteren voor vragen of problemen die niets met de (stedelijke) dienstverlening te maken hebben. Dit kan gaan over onderhoudsplicht, facturen van nutsmaatschappijen, problemen met een (private) huurwoning, aankopen, vragen rond Vlaamse of federale belastingen, enz. Sommige burgers zijn in de veronderstelling dat de ombudsdienst hiervoor effectief bevoegd is. Andere weten feitelijk wel dat dit niet tot de bevoegdheid van een lokale ombudsdienst behoort, maar hopen door de ombudsvrouw op de juiste weg gezet te worden. Het is belangrijk om eerst zicht te krijgen op de exacte vraag of klacht, om dan zo gericht mogelijk door te verwijzen. Afhankelijk van de situatie wordt de burger doorverwezen of contacteert de ombudsvrouw zelf de juiste instantie. Dit vraagt soms behoorlijk wat tijd, net omwille van de grote diversiteit in vragen die bij de ombudsvrouw terechtkomen. Toch is het belangrijk dat de mensen niet het gevoel krijgen dat ze afgewimpeld worden omdat ze eigenlijk 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/ organisaties naar waar wordt doorverwezen zijn vooral nutsmaatschappijen, overheidsinstanties, mutualiteiten, vakbonden, andere steden of gemeenten of andere overheden, andere ombudsdiensten, maar ook juridisch advies, CAW enz.

### **Wijze van contactname**

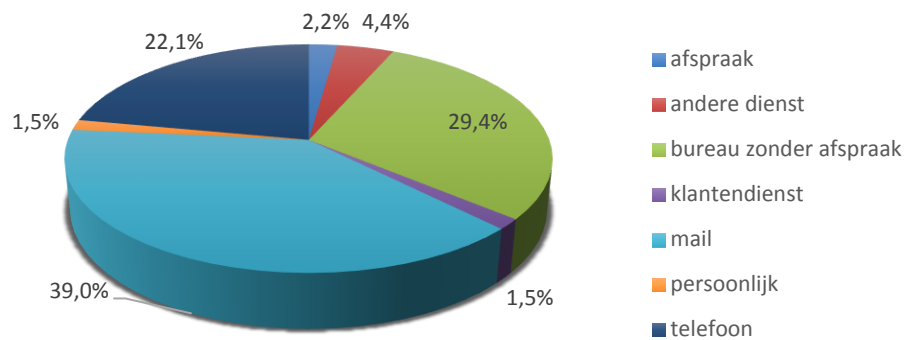
E-mail is veruit het meest gebruikte kanaal om de ombudsdienst te contacteren (39%), gevolgd door een bezoek aan de ombudsdienst zonder afspraak (29,4%) en telefoon (22,1%).

#### **Wijze van contactname**

##### **onmiddellijke dienstverlening**

afspraak	3
andere dienst	6
bureau zonder afspraak	40
klantendienst	2
mail	53
persoonlijk	2
telefoon	30
<b>totaal</b>	<b>136</b>

**Figuur 8. wijze contactname onmiddellijke dienstverlening**



**Figuur 9. wijze contactname onmiddellijke dienstverlening (%)**

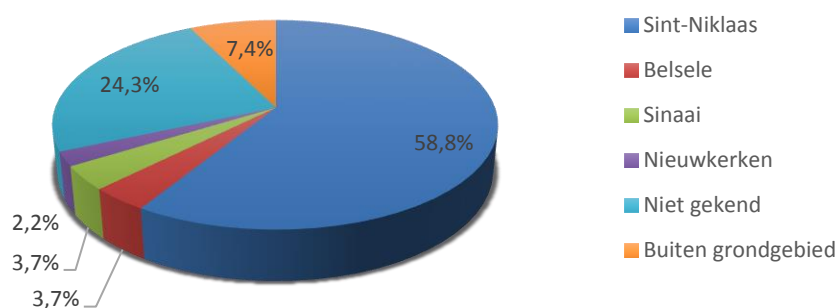
### **Geografische spreiding**

In bijna 70% van de gevallen wordt de ombudsdienst gecontacteerd door inwoners van het grondgebied Sint-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 7,5% van de contacten gaat het om niet-inwoners van het grondgebied Sint-Niklaas.

### **Geografische spreiding**

Sint-Niklaas	80
Belsele	5
Sinaai	5
Nieuwkerken	3
Niet gekend	33
Buiten grondgebied	10
<b>totaal</b>	<b>136</b>

**Figuur 10. geografische spreiding onmiddellijke dienstverlening (%)**



**Figuur 11. geografische spreiding onmiddellijke dienstverlening (%)**

## Eerstelijnsklachten

Het aantal eerstelijnsklachten is licht gedaald: van 67 eerstelijnsklachten in 2017 naar 53 eerstelijnsklachten in 2018. Het gaat hier eerstelijnsklachten die geregistreerd zijn bij de ombudsdienst. Dit kunnen klachten zijn die rechtstreeks bij de ombudsdienst werden ingediend of klachten die bij de diensten zelf werden ingediend en waar de ombudsdienst door de betrokken dienst op de hoogte werd gebracht. Het gaat dus om klachten waar de ombudsdienst kennis van heeft. Tot op heden is er nog geen organisatiebreed eerstelijnsklachtenbehandeling. De eerstelijnsklachten die rechtstreeks aan de dienst gemeld worden en onmiddellijk door de dienst zelf worden opgelost/ afgehandeld, worden dus doorgaans nergens geregistreerd.

Wanneer de ombudsvrouw een klacht kwalificeert als 'eerstelijns' wordt deze steeds teruggekoppeld naar de betrokken dienst. Soms neemt de dienst de klacht over en zorgen zij voor de volledige verdere afhandeling van klacht, inclusief de communicatie aan de burger. In andere gevallen wordt de klacht verder opgevolgd door de ombudsvrouw (hoewel de 'oplossing' meestal vanuit de dienst komt) en zorgt zij voor de verdere communicatie aan de burger.

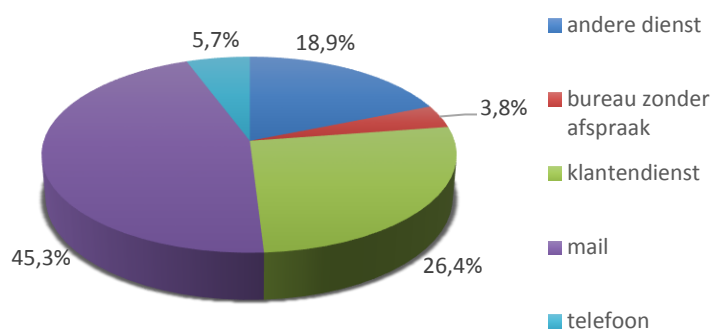
### Wijze van contactname

Ook voor de eerstelijnsklachten is e-mail het meest gebruikte kanaal voor contactname (45%), gevolgd door doorverwijzing via de klantendienst (bijna 26,5%) en doorverwijzing of kennisgeving via andere dienst (bijna 19%)

#### Wijze van contactname eerstelijnsklachten

andere dienst	10
bureau zonder afspraak	2
klantendienst	14
mail	24
telefoon	3
<b>totaal</b>	<b>53</b>

Figuur 12. wijze van contactname eerstelijnsklachten



Figuur 13. wijze van contactname eerstelijnsklachten (%)

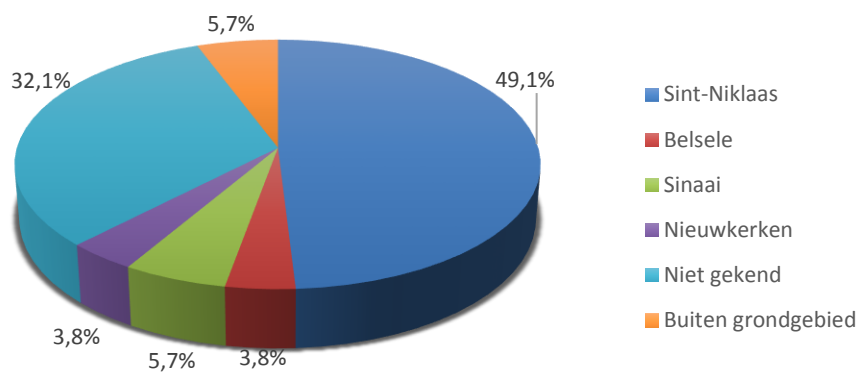
### Geografische spreiding

Bijna de helft van de eerstelijnsklachten wordt ingediend door een inwoner van Sint-Niklaas. In ongeveer een derde van de klachten is de woonplaats niet gekend of niet relevant (wanneer het gaat om een interne doorverwijzing of kennisgeving). Een kleine 6% van de klachten wordt ingediend door mensen die buiten het grondgebied van Sint-Niklaas wonen. Evenveel klachten zijn ingediend door inwoners van Sinaai. Bijna 4% van de klachten werden ingediend door inwoners van Belsele en eveneens bijna 4% van de klachten werd geformuleerd door inwoners van Nieuwkerken.

#### Geografische spreiding

Sint-Niklaas	26
Belsele	2
Sinaai	3
Nieuwkerken	2
Niet gekend	17
Buiten grondgebied	3
<b>totaal</b>	<b>53</b>

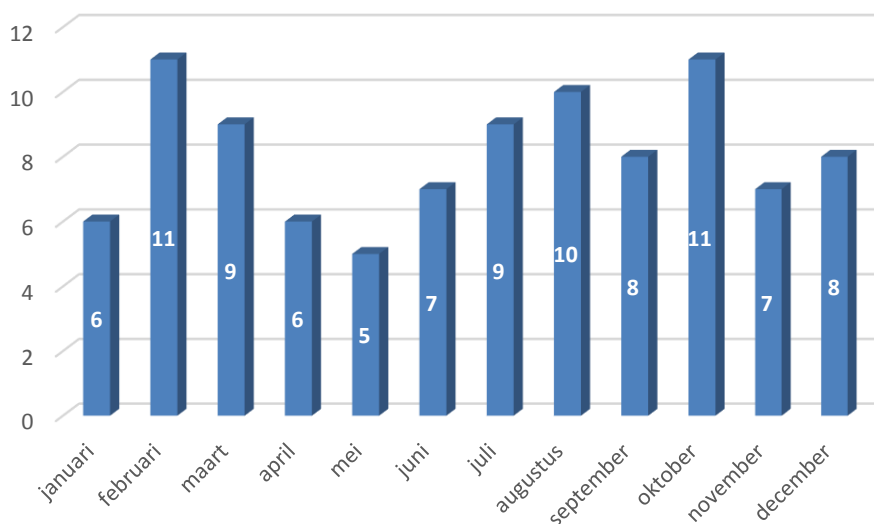
Figuur 14. geografische spreiding eerstelijnsklachten



Figuur 15. geografische spreiding eerstelijnsklachten (%)

## Tweedelijnsklachten: ombudsdossiers

Er werden 97 ombudsdossiers opgestart in 2018, waarvan 13 dossiers nog niet waren afgesloten bij de opmaak van het jaarverslag. Gemiddeld werden er zo'n 8 nieuwe dossiers per maand opgestart. De eigenlijke nieuwe klachten per maand zijn te zien in onderstaande grafiek. Het aantal tweedelijnsklachten is licht gedaald tegenover 2017, net zoals de andere contacten allemaal licht gedaald zijn.



Figuur 16. aantal nieuwe ombudsdossiers per maand

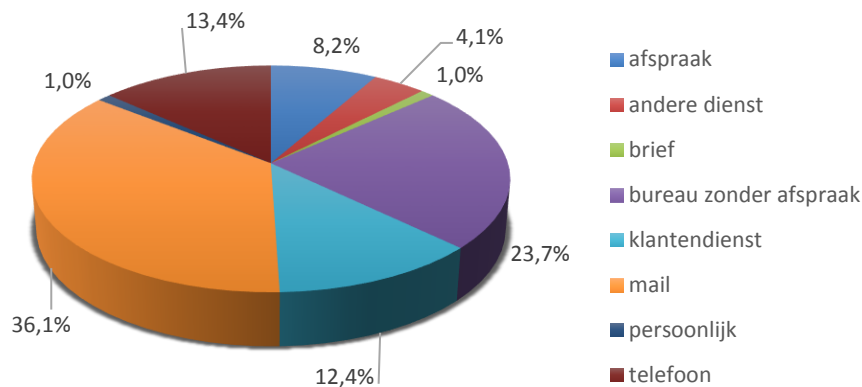
### Wijze van contactname

Net zoals alle andere contacten, gebeurt de eerste aanmelding van een tweedelijnsklacht vooral via e-mail (36,1%), op het bureau van de ombudsvrouw zonder afspraak (23,7%) of telefonisch (13,4%). Ook worden veel dossiers opgestart na doorverwijzing door de klantendienst (12,4%). In de grafieken wordt de wijze van contacteren weergegeven in absolute cijfers en in percentages.

#### Wijze van contactname ombudsdossiers

afspraak	8
andere dienst	4
brief	1
bureau zonder afspraak	23
klantendienst	12
mail	35
persoonlijk	1
telefoon	13
<b>totaal</b>	<b>97</b>

Figuur 17. wijze van contactname ombudsdossiers

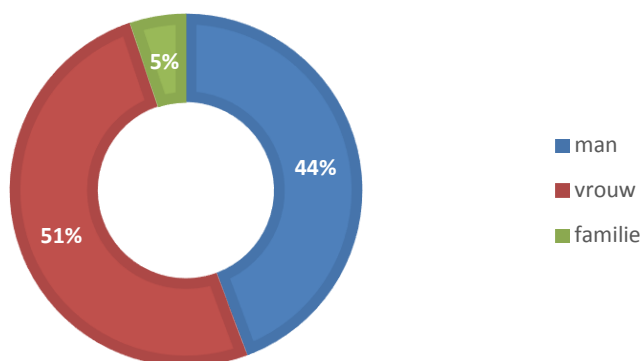


**Figuur 18. wijze van contactname ombudsdossiers (%)**

### Wie klaagt?

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

Ongeveer de helft van verzoekers zijn vrouwen (49). In 43 dossiers was verzoeker een man, in 5 dossiers werd de klacht ingediend als koppel/gezin.



**Figuur 19. indeling verzoekers volgens geslacht (%)**

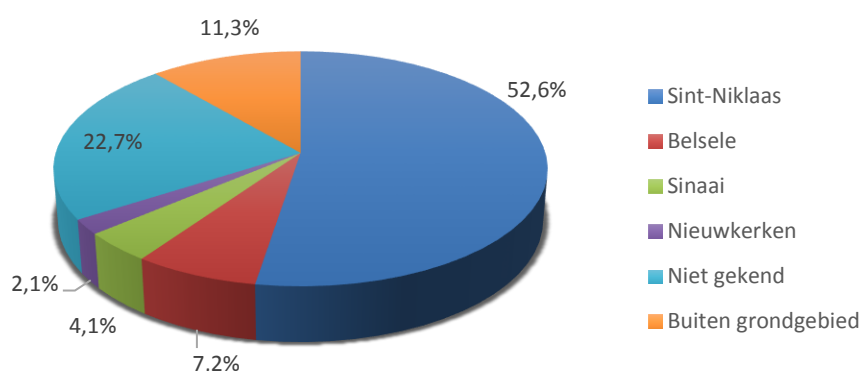
In 66% van de dossiers heeft verzoeker zijn woonplaats op het grondgebied Sint-Niklaas. In bijna 13,5% van de dossiers woont verzoeker in één van de deelgemeenten (Belsele: 7,2%, Sinaai: 4,1%, Nieuwkerken: 2,1%). Bijna 53% van verzoekers woont in Sint-Niklaas. In 22,7% van de dossiers was de woonplaats niet gekend of had verzoeker geen adres. De verzoekers die buiten het grondgebied van Sint-Niklaas wonen zijn goed voor 11,3% van de klachten. Het gaat

dan om inwoners van Antwerpen, Beveren, Boom, Dendermonde, Mechelen, Sint-Gillis-Waas, Steendorp, Temse, Westende en Wondelgem.

#### Geografische spreiding volgens woonplaats verzoeker

Sint-Niklaas	51
Belsele	7
Sinaai	4
Nieuwkerken	2
Niet gekend	22
Buiten grondgebied	11
<b>totaal</b>	<b>97</b>

Figuur 20. geografische spreiding ombudsdossiers volgens woonplaats verzoeker



Figuur 21. geografische spreiding ombudsdossiers volgens woonplaats verzoeker (%)

#### Afgesloten dossiers 2018

##### Beoordeling

In onderstaande tabel wordt weergegeven welke beoordeling de 84 afgesloten dossiers kregen. In 45 dossiers (53,5%) werd de beoordeling 'ander oordeel' gegeven. Deze beoordeling kan verder ingedeeld worden in 'bemiddeling' (15 dossiers), 'eerstelij' (13 dossiers), 'geen oordeel' (1 dossier), 'informatieverstrekking' (12 dossiers) en 'stopzetting' (4 dossiers).

In 14,5% 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 sterke daling in vergelijking met 2017, toen dit in 27,5% van de klachten het geval was. In 9,5% van de dossiers bleek de klacht ongegrond, wat status quo is met de ongegronde klachten in 2017.

ander oordeel	45
(deels) gegrond, maar hersteld	10

onbevoegd	7
ongegrond	8
signaal	12
terechte opmerking	2
<b>totaal</b>	<b>84</b>

**Figuur 22. 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 (11 clusteroverschrijdende klachten). In 3 dossiers was de cluster 'NVT' (niet van toepassing), wat te maken heeft met het feit dat de ombudsdienst niet bevoegd was voor deze klachten. Eén van deze klachten had betrekking op MiWa, één op recreatieoord De Ster en één op de sociale kruidenier.

	Aantal 'clustergebonden' klachten	Aantal 'gemengde' klachten	Totaal aantal klachten per cluster
Andere (o.a. staf)	2	3	5
Cultuur en vrije tijd	3	1	4
Dienstverlening	11	0	11
Omgeving	19	7	26
Ondersteuning	1	6	7
Techniek	8	3	11
Welzijn	23	0	23
(Politie)	2	2	4
<b>Binnen 1 cluster</b>	<b>69</b>		
<b>Clusteroverschrijdend</b>		<b>11</b>	
<b>NVT</b>	<b>4</b>		

**Figuur 23 - betrokken clusters afgesloten ombudsdossiers**

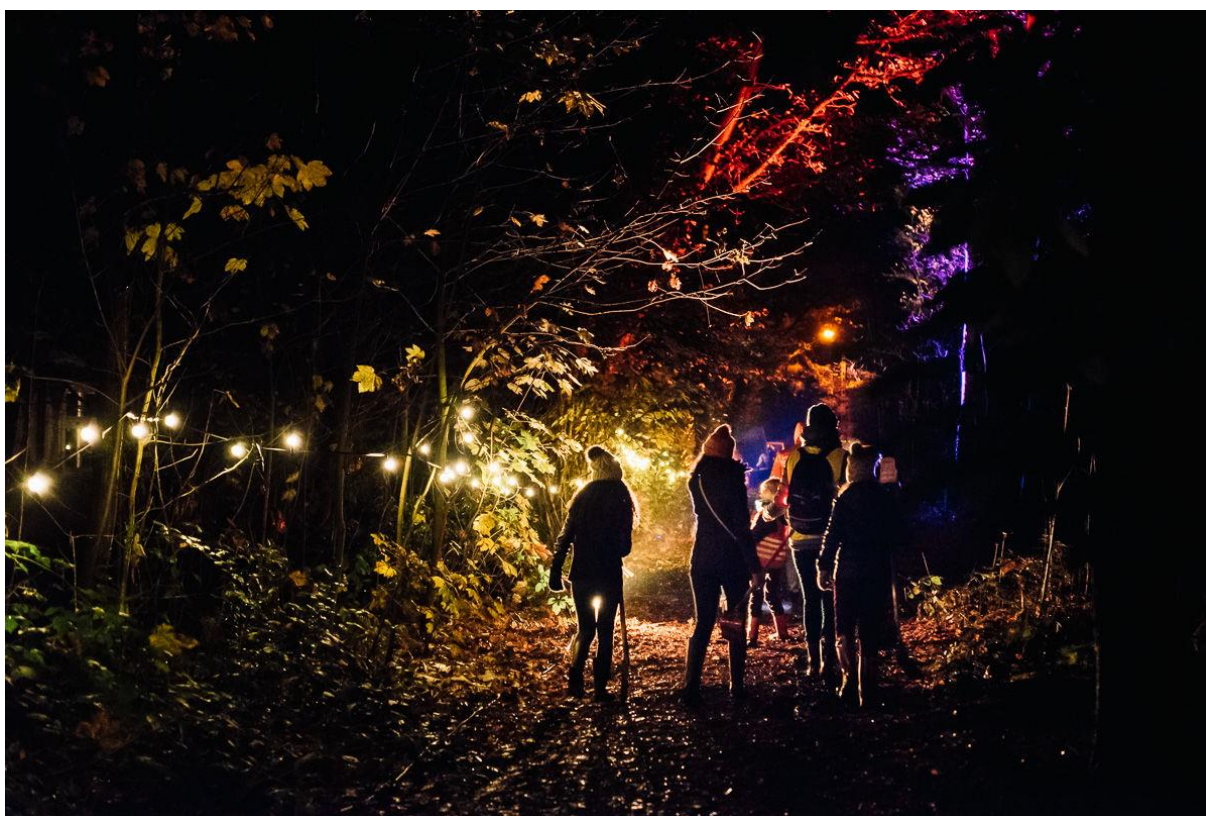
In bijlage 1 is een overzicht terug te vinden van de dossiers die beoordeeld werden als (deels) gegrond, (deels) gegrond maar hersteld, terechte opmerking, signaal of ongegrond met aanbeveling. De ombudscriteria die geschonden werden bij deze klachten staat telkens vermeld aan het einde van de samenvatting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

## **Conclusies**

In 2018 is het totaal aantal contacten tussen de burger en de ombudsvrouw gedaald. De daling van het aantal ombudsdossiers ligt in dezelfde lijn. Maar opvallend is dat na een stijging van het aantal gegronde klachten in 2017, het aantal dossiers waarin een fout of tekortkoming werd vastgesteld, fors is gedaald, van ruim 25% naar 14,5% van de afgesloten dossiers. Bovendien werden deze klachten allemaal hersteld, wat wijst op een constructieve manier van omgaan met klachten.

Ruim de helft van de afgesloten dossiers kreeg de beoordeling 'ander oordeel'. Een derde van deze dossiers werd opgelost via bemiddeling, bijna een derde via informatieverstrekking en nogmaals bijna een derde werd alsnog opgelost op eerstelijns.





## DEEL IV – BIJLAGEN



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

In deze bijlage worden de dossiers samengevat die de beoordeling (deels) gegrond, terechte opmerking of signaal kregen. In de samenvattingen wordt telkens de klacht en het onderzoek van de klacht omschreven, gevolgd door de beoordeling. Bij een aantal klachten wordt een aanbeveling geformuleerd. Tot slot wordt bij de (deels) gegronde klachten en terechte opmerkingen ook steeds aangegeven welke ombudscriteria geschonden werden.

Dossiernummer 2018-032 - 2018-105 - 2018-137  
- 2018-146 - 2018-158  
Onderwerp : Onterechte boete voor annulatie  
vakantieopvang  
Cluster: welzijn  
Dienst/ team: kinderopvang  
  
**SIGNAAL**

### Aanmelding en onderzoek

Het gaat om 5 klachten die betrekking hebben op de annulatieprocedure van de kinderopvang, waarbij de betrokkenen het gevoel hebben dat ze niet fair behandeld zijn.

In 3 klachten zit het probleem in het e-mailadres dat gebruikt moet worden om te annuleren volgens de algemene voorwaarden van de opvang. In deze 3 gevallen hebben de ouders een opvangreservatie tijdig schriftelijk geannuleerd, maar op het foute e-mailadres. Tweemaal werd het e-mailadres van vakantie op maat gebruikt, bij de derde klacht ging het om een verouderd e-mailadres van de sprinkhaan. In geen van deze gevallen hebben de ouders een autoreply gekregen om hen er op te wijzen dat de e-mail niet correct werd verzonden. Zij wisten bijgevolg niet dat hun annulatie niet correct was doorgekomen. Op het moment dat dit wel duidelijk werd, was de periode om kosteloos te annuleren reeds voorbij.

De vierde klacht had te maken met een onvolledig dossier, waardoor het jongste kind niet correct ingeschreven kon worden. Voor de oudste 2 kinderen was er opvang gereserveerd, maar omdat het derde kind niet tijdig correct ingeschreven kon worden, is de reservatie voor de twee oudste kinderen geannuleerd. Ook in dit geval was de periode om kosteloos te annuleren reeds voorbij.

Bij de vijfde klacht reserveert verzoeker eind juni per ongeluk een aantal dagen opvang. Hij merkt deze fout op en stuurt nog dezelfde dag een mail om de situatie uit te leggen en de onbedoelde reservatie te annuleren. Hij kreeg als antwoord dat

hij toch een boete zou moeten betalen omdat hij te laat had geannuleerd. Verzoeker vindt dit onredelijke en ook niet correct. Hij heeft per vergissing opvang gereserveerd en een uur later, toen hij de vergissing ontdekte, gemaild om de vergissing recht te zetten.

De annulatieprocedure bij de vakantieopvang wordt zeer strikt toegepast. De motivering hiervoor is zeer duidelijk: er zijn nog steeds te weinig opvangplaatsen, dus wil men zorgen dat alle plaatsen ook effectief benut worden. Een duidelijke annulatieprocedure gekoppeld aan een boetesysteem is wel degelijk noodzakelijk. Vanuit de dienst wordt hier ook zeer strikt aan vastgehouden om het gelijkheidsbeginsel te kunnen garanderen.

De meeste ouders kunnen hier ook wel inkomen en begrijpen dit. Toch vragen zij soms om een beetje flexibiliteit als blijkt dat er buiten hun wil om iets is foutgelopen. Zeker bij de eerste 3 klachten is dit wel zeer duidelijk. De ouders kunnen allemaal e-mails voorleggen om te bewijzen dat zij effectief tijdig en schriftelijk hadden geannuleerd. Het feit dat er geen foutmeldingen als autoreply verstuurd worden, is voor mensen moeilijk te begrijpen. Zeker als zij mede daardoor soms zeer forse boetes moeten betalen. In het geval het om meerdere kinderen gaat, is de boete zelfs duurder dan effectieve opvang zou zijn. Bij effectieve opvang is er immers een korting voorzien als kinderen uit hetzelfde gezin gelijktijdig worden opgevangen. Die korting wordt niet voorzien bij boetes. De bedragen kunnen dan ook snel behoorlijk oplopen.

Waar de ouders dan moeite mee hebben is dat hun "goede wil" zeer duidelijk is, dat de medewerkers van de dienst dit ook erkennen, maar dat ze toch die grote bedragen moeten betalen.

### Beoordeling

Dergelijke klachten zijn een belangrijk **signaal** voor de kinderopvang. Hoewel ouders begrip hebben

voor de strenge procedures, vinden zij dat de balans soms overslaat in de andere richting. Zelfs wanneer zij zwart op wit kunnen aantonen dat zij effectief de annulatie hebben doorgegeven, wordt hier geen rekening mee gehouden en moeten zij de volle pot boete betalen.

#### Aanbeveling

Op basis van de klachten en andere signalen van ouders, de procedure kritisch herbekijken. Kan de procedure verder aangepast worden zodat ze effectief blijft, maar toch minder hard doorweegt op ouders die zich hebben vergist.

Bv. vanuit het oude e-mailadres van de dienst een autoreply versturen met de melding dat een ander adres gebruikt moet worden en de e-mail automatisch forwarden naar het juiste adres; een autoreply vanuit het kwadoo e-mailadres dat dit geen geldig e-mailadres is om te annuleren; enz.

#### Beoordelingscriteria

NVT

Dossiernummer 2018-057

Onderwerp: schrijfwijze familienaam

Cluster: dienstverlening

Dienst/ team: leven

GEGROND - HERSTELD

#### Aanmelding en onderzoek

Verzoeker heeft drie kinderen, die allen in Sint-Niklaas geboren zijn. Wanneer verzoeker uittreksels van hun geboorteakten komt halen, merkt hij op dat bij zijn tweede oudste zonen de familienaam verkeerd geschreven is: er ontbreekt een koppelteken. Bij de jongste zoon staat de familienaam wel correct. Ook zijn eigen familienaam staat uiteraard op 2 verschillende manieren geschreven op de drie akten. De correcte schrijfwijze is mét koppelteken. Verzoeker vraagt bij burgerlijke stand of dit niet kan gecorrigeerd worden, maar nu zegt men dat men hem niet kan helpen omdat hij niet langer een inwoner van Sint-Niklaas is.

Verzoeker woont sinds 2008 in Sint-Niklaas. Voordien woonde hij in Temse. Hij is indertijd ingeschreven in het vreemdelingenregister zonder koppelteken. Verzoeker is in Temse getrouwd. Op zijn huwelijksakte staat geen koppelteken. De twee oudste zonen, geboren in 2010 en 2011, worden ingeschreven zonder koppelteken, aangezien zijn verblijfskaart op dat moment geen koppelteken vermeldt.

Bij het vernieuwen van zijn verblijfskaart wordt vastgesteld dat zijn familienaam met koppelteken geschreven wordt, dit wordt zo aangepast op de nieuwe verblijfskaart. Bij de geboorte van zijn derde zoon in 2016 gebeurt de aangifte op basis van zijn nieuwe verblijfskaart, met koppelteken. Vandaar heeft de jongste zoon wel een koppelteken in zijn familienaam. Dat verklaart het verschil in de verschillende geboorteakten.

Verzoeker heeft verschillende documenten om de correcte schrijfwijze van zijn familienaam aan te tonen: zijn eigen geboorteakte, zijn paspoort, zijn huidige verblijfskaart, zijn Marokkaanse identiteitskaart, enz.

Er is geen materiële misslag in de strikte zin van het woord. De geboorteakten van de twee oudste kinderen waren gebaseerd op zijn geldige verblijfskaart op dat moment. Hier was de naam geschreven zonder koppelteken, maar de correcte schrijfwijze van zijn naam is met koppelteken. Dit blijkt uit alle documenten die verzoeker voorlegt. Op die basis wordt door de dienst leven een aanpassing gevraagd op basis een materiële misslag. Deze geldt enkel voor de geboorteakten van de kinderen. Voor het aanpassen van de huwelijksakte moet verzoeker naar Temse.

#### Beoordeling

De klacht is **gegrond**, maar **hersteld**. Er kan een aanpassing gevraagd worden op grond van een materiële misslag, wat ook effectief is gebeurd en goedgekeurd. Deze geldt enkel voor de akten uitgereikt door Sint-Niklaas. Het feit dat verzoeker nu niet langer inwoner is van Sint-Niklaas maakt in deze geen verschil.

#### Beoordelingscriteria

Wet- en regelgeving

Dossiernummer 2018-068

Onderwerp: herhaalde GAS-boetes voor fout parkeren op enkele dagen tijd

Cluster: andere/ omgeving

Dienst/ team: GAS/ toezicht

SIGNAAL

#### Aanmelding en onderzoek

Op twee weken tijd ontvangt verzoeker 3 GAS-boetes van 110 euro. In de straat waar hij woont zijn er altijd parkeerproblemen. Op de hoek van de straat is het voetpad veel breder. Deze breedte wordt ook in het begin van de straat aangehouden. Daarna versmalt het voetpad met ernaast een parkeerstrook. Omdat het vaak moeilijk parkeren

is, parkeren zowel verzoeker als zijn burens zich vaak aan het begin van de parkeerstrook, met de voorste wielen op dat breder stuk voetpad. Dit doen ze al jaren zo, er zijn nooit problemen mee geweest. En nu heeft verzoeker plots voor 330 euro aan GAS-boetes. Verzoeker heeft dit opgemerkt omdat bij de derde boete een sticker op de autoruit gekleefd was. Hierop heeft verzoeker de dienst GAS gecontacteerd en toen werd hem meegedeeld dat het de derde boete betrof, dus dat er al 2 onderweg waren. Volgens verzoeker zou hij zich niet meer op die plaats geparkeerd hebben, had hij vanaf de eerste keer een sticker gevonden op zijn ruit. Dit was niet het geval, dus verzoeker was niet op de hoogte van het feit dat hij een boete had gekregen. Verzoeker vraagt zich af waarom die sticker pas bij de derde boete werd achtergelaten. *“Het ergste hieraan vind ik het feit dat de drie boetes werden uitgeschreven door dezelfde parkeerwachter... Wat is feitelijk de bedoeling van een GAS-boete? Mensen een lesje leren? Of puur pestgedrag?”*

De straat van verzoeker ligt in een zone schijfparkeren. De inrichting van de openbare weg is zoals beschreven door verzoeker: een breder voetpad aan het begin van de straat dat daarna versmalt. Strikt genomen is het inderdaad niet toegelaten om met de wielen van de wagen op het voetpad te staan. Maar het punt van verzoeker is uiteraard dat

- (1) dit voordien nooit geverbaliseerd werd en nu plots wel. Over deze andere aanpak in het verbaliseringsbeleid is niet gecommuniceerd.
- (2) hij 3 maal op twee weken geverbaliseerd werd op dezelfde plaats door dezelfde parkeerwachter, terwijl het volgens verzoeker zelfs mogelijk is dat zijn wagen niet verplaatst werd aangezien hij met de trein naar het werk gaat.
- (3) hij niet verwittigd werd van de boete, behalve bij de derde boete (sticker op de ruit). Anders had hij onmiddellijk zijn wagen verplaatst en de twee andere boetes kunnen vermijden.

Vanuit de dienst GAS krijgt de ombudsdienst volgende informatie:

“Betrokkene werd op drie verschillende tijdstippen en op dezelfde plaats door een parkeerwachter geverbaliseerd voor het parkeren op een trottoir, op 16-01-2018, 18-01-2018 en 30-01-2018. Van de inbreuken vastgesteld op 16-01-2018 en 18-01-2018 werd betrokkene door ons in kennis gesteld met een kennisgevingsbrief verstuurd op 02-02-2018.

Van de inbreuk vastgesteld op 30-01-2018 werd betrokkene in kennis gesteld met een kennisgevingsbrief verstuurd op 16-02-2018. In deze dossiers zijn drie beslissingen genomen: twee ongunstige beslissingen (voor de inbreuk op 16-01-2018 en 30-01-2018) en één gunstige beslissing voor de inbreuk vastgesteld op 18-01-2018 omdat hier het voordeel van de twijfel is verleend dat betrokkene zijn voertuig niet heeft verplaatst tussen 16/01 en 18/01. Dit is reeds een tegemoetkoming naar betrokkene toe want ook hier staat de inbreuk vast.

Betrokkene beroept zich in zijn verweer op het feit dat alleen op 30-01-2018 een sticker aan het voertuig zou aangebracht zijn om te stellen dat de tweede en derde inbreuk niet zouden begaan zijn mocht het voertuig vanaf de eerste keer gestickerd zijn.

Wat het aanbrengen van een sticker betreft, dit is nergens wettelijk voorgeschreven. Met de parkeertoezichters werd de afspraak gemaakt voertuigen te stickeren. In principe gebeurt dit, maar het kan altijd zijn dat dit eens niet gebeurt. Omdat dit moeilijk te controleren valt, is aan de parkeertoezichters gevraagd altijd een foto te nemen van de sticker aangebracht aan het voertuig (dit gebeurt sinds begin maart).

De politie brengt soms een sticker aan maar dit wordt ook niet systematisch toegepast. Betrokkene aanziet het stickeren als een kennisgeving van de inbreuk. Dit is wettelijk niet zo. Het is alleen via de kennisgevingsbrief dat men formeel in kennis wordt gesteld van een inbreuk. Het stickeren van voertuigen kan dubbele verbalisering voorkomen op dezelfde dag en dezelfde plaats.

De sticker heeft geen enkele wettelijke waarde. Om deze reden kan betrokkene zich niet beroepen op de mogelijke afwezigheid van een sticker om de tweede en derde inbreuk te rechtvaardigen. Bestuurders worden geacht de verkeersregels te kennen.

We moeten behoedzaam zijn dat betrokkene zijn inhoudelijk verweer niet opnieuw gaat voeren via de ombudsdienst. Hiervoor geldt de wettelijke beroepsprocedure.”

### Beoordeling

De klacht wordt beoordeeld als een **signaal**. Hoewel de ombudsdienst de redenering van de dienst GAS wel kan volgen, heeft verzoeker toch ook wel degelijk een punt. Hij betwist op zich niet dat hij strikt genomen een overtreding beging door met de wielen op het voetpad te staan, maar in de voorgaande jaren werd hiervoor niet geverbaliseerd. Dit wekt verwachtingen bij mensen, nl. dat een bepaalde gang van zaken

gedoogd wordt. Hier dan plots toch anders mee omgaan, zonder mensen te informeren over het nieuwe beleid is niet echt fair. Bovendien worden dan op zeer korte tijd 3 boetes uitgeschreven door dezelfde parkeerwachter, zonder dat verzoeker hiervan op de hoogte wordt gebracht. Dus niet alleen wordt er niet gecommuniceerd over het gewijzigde verbaliseringsbeleid, er wordt ook niet 'gecommuniceerd' over de gevolgen ervan: een boete van 110 euro per keer. Hierdoor lopen de kosten binnen de kortste keren behoorlijk op, gewoon om in de eigen straat te parkeren.

#### **Aanbeveling**

Besteed de nodige aandacht aan communicatie rond wijzigingen in het verbaliserings- of handhavingsbeleid. Een jarenlang gedoogbeleid schept verwachtingen bij mensen. Hiermee moet rekening gehouden worden.

Is bij herhaalde (of aanhoudende?) overtredingen op zeer korte termijn geen andere aanpak mogelijk dan gewoon herhaalde boetes? Misschien zijn mensen zich niet bewust van hun overtreding of gaan ze uit van het beleid dat reeds jaren werd toegepast. Als hier geen rekening mee gehouden wordt, ervaren mensen dit snel als 'geldklopperij' van de stad op kap van hun inwoners.

#### **Beoordelingscriteria**

NVT

Dossiernummer 2018-094 - 2018-164  
Onderwerp: (systematische) laattijdige uitbetaling equivalent leefloon niet-begeleide minderjarige vluchteling  
Cluster: welzijn  
Dienst/ team: mens  
  
SIGNALAAL

#### **Aanmelding en onderzoek**

Het gaat om 2 dossiers waarbij respectievelijk de voogd en de buddy en begeleidster eenzelfde problematiek aankaarten. Dit kan echter ook doorgetrokken worden naar andere dossiers (aanvulling op) (equivalent) leefloon. Wat wordt aangeklaagd is dat betrokkenen hun equivalent leefloon laattijdig uitbetaald krijgen. Dit gebeurt systematisch, maar in bepaalde maanden is de uitbetaling zelfs extreem laat, bv. pas na de 21<sup>e</sup>. Uiteraard brengt dit betrokkenen in de problemen. Zij hebben immers lopende vaste kosten en behoren net tot die groep mensen die zelf geen financiële buffer hebben om dergelijke laattijdige uitbetalingen te kunnen ondervangen.

Bijgevolg worden aanmaningskosten e.d. aangerekend of vertroebelt de relatie met de huisbaas. Ook voor hun motivatie om te blijven studeren/ werken is dergelijke situatie niet bevorderlijk.

Voor de jongeren in kwestie is een geïndividualiseerd project maatschappelijke integratie (GPMI) opgemaakt. Hierin wordt hun traject uitgestippeld, worden voorwaarden en evaluatiepunten e.d. vastgelegd. In de praktijk betekent dit vaak dat de betrokkenen bij het begin van de maand een aantal stavingsstukken moeten bezorgen aan het OCMW als voorwaarde om hun equivalent leefloon uitbetaald te krijgen. Het kan dan gaan om aanwezigheidsattesten van school bv. of loonfiches van gewerkte dagen. In het geval van loonfiches is dit ook van belang om het correcte bedrag te kunnen berekenen.

Vaak zijn er wel duidelijke afspraken met scholen of werkgevers om deze documenten zo spoedig mogelijk te bezorgen, maar toch kan er altijd iets van vertraging plaatsvinden. Hier hebben de jongeren in kwestie geen enkele controle over, maar zij worden wel geconfronteerd met de gevolgen.

De aanhoudende situatie van onderbezetting en problemen met de continuïteit van de dienstverlening binnen de dienst mens, maakt het vaak ook moeilijk voor de cliënten om dit zelf mee op te volgen. Bovendien leidt dit soms tot het gevoel dat vanuit het OCMW niet begeleid wordt, maar enkel gecontroleerd.

Het feit dat mensen die "geen moeite doen", niet naar school gaan of gaan werken, wel telkens op een vast tijdstip in de maand hun geld ontvangen, werkt frustratie in de hand en werkt demotiverend.

#### **Beoordeling**

Deze klachten worden beoordeeld als **signaal**.

#### **Aanbeveling**

Hoewel de procedure deels van hogerhand bepaald wordt, moet deze opnieuw bekeken worden. Zijn er mogelijkheden om deze procedure aan te passen zodat de negatieve gevolgen tot een minimum beperkt blijven?

De continuïteit van de dienstverlening (overdracht van dossiers) en de bereikbaarheid van de maatschappelijk assistenten blijft nog steeds een probleem.

#### **Beoordelingscriteria**

NVT

**Dossiernummer 2018-135**  
**Onderwerp : werken Oude Baan door Eandis**  
**Cluster: techniek**  
**Dienst/ team: projecten openbaar domein**

**SIGNAAL**

**Aanmelding en onderzoek**

Het betreft een klacht over langdurende werken, door verschillende nutsmaatschappijen. De werken hebben geduurd van november 2017 t.e.m. juni 2018. Verzoeker heeft het over een ondermaatse communicatie m.b.t. de werken, voornamelijk vanuit de nutsmaatschappijen zelf. Ook na het beëindigen van de werken blijft er echter hinder voor de buurtbewoners. Het gaat dan om de manier waarop het openbaar domein 'hersteld' is na de werken. Betrokkene heeft dit aangeklaagd bij de nutsmaatschappijen zelf, maar ook bij de stad. De nutsmaatschappijen verwijzen naar elkaar door voor de eindverantwoordelijkheid. Bij de stad worden de werken opgevolgd en worden nutsmaatschappijen aangesproken, maar wanneer verschillende partijen betrokken zijn, is het ook voor de stad niet altijd eenvoudig om resultaat af te dwingen.

Dit leidt tot frustratie bij buurtbewoners. Het openbaar domein is immers eigendom van de stad, maar de stad heeft het herstel of de heraanleg niet zelf in de hand in dergelijke situaties.

**Beoordeling**

De klacht wordt beoordeeld als een signaal. Deze is immers geen alleenstaand geval. Ook vele meldingen gaan over hetzelfde probleem. De burger richt zich tot de stad, wat logisch is, aangezien het over openbaar domein gaat en aangezien het voor de bewoners niet altijd duidelijk is welke nutsmaatschappij uiteindelijk verantwoordelijk is. Bovendien werken de nutsmaatschappijen vaak met onderaannemers, wat de herkenbaarheid nog moeilijker maakt. Toch kan de stad het probleem niet oplossen, omdat het om een verantwoordelijkheid van de nutsmaatschappijen gaat. De burger krijgt zo het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

**Aanbeveling**

Is er een andere werkwijze mogelijk, die de stad meer slagkracht geeft om dergelijke werken op te volgen? Als de stad meer de regie in handen kan nemen, kan zij beter waken over de kwaliteit van het openbaar domein en zou het de opvolging door de stad misschien ook vereenvoudigen. Is het bv. een optie om de 'herstelwerken' telkens te laten uitvoeren door een aannemer aangesteld

door de stad en dan de kosten door te rekenen aan de nutsmaatschappijen?

**Beoordelingscriteria**

NVT

**Dossiernummer 2018-141**  
**Onderwerp: retributie rechtstreeks naar**  
**gerechtsdeurwaarder zonder kennisgeving/**  
**aanmaningen**  
**Cluster: omgeving/ ondersteuning**  
**Dienst/ team: toezicht/ thesaurie**

**GEGROND - HERSTELD**

**Aanmelding en onderzoek**

(e-mail gericht aan deurwaarderskantoor, ombudsdienst in cc)

"Beste

Enkele dagen terug vond ik in onze brievenbus uw aanmaning tot betaling van bovenstaand dossiernummer. Het klopt dat wij op de betrokken dag geparkeerd stonden in de betreffende straat. Wij ontvingen echter op geen enkel moment een boete of vraag tot betaling, tot het ontvangen van uw brief enkele dagen terug. Ik probeer u sinds 9u deze morgen telefonisch te bereiken omdat ik enkele vragen heb hieromtrent, maar kan uw kantoren niet bereiken wegens constant in gesprek/telefoon van de haak. Gezien de prangende deadline die vermeld wordt in de brief, wens ik dit zo snel mogelijk behandeld te zien natuurlijk. Ik wil graag verduidelijken dat indien wij de originele beboeting correct ontvangen zouden hebben, wij deze zonder probleem betaald zouden hebben destijds. Aangezien deze echter nooit tot bij ons geraakte (niet onder de voorruit van de wagen, noch in onze brievenbus), vind ik het een serieuze overdrijving opeens een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder te ontvangen, waarbij de originele boete door extra kosten opeens verdubbeld. U kan gerust nagaan, dat wij de weinige boetes die we ontvangen, steeds correct betaald hebben. Als de boete ons niet bereikt, dan lukt dat natuurlijk niet, maar wij wensen niet op te draaien voor een fout buiten onze macht om. Ik had graag vernomen wat de opties zijn hieromtrent om dit op een correcte manier af te sluiten, aangezien deze niet in uw aanmaning vermeld staan, neem ik de ombudsman van de betrokken stad mee in CC. Indien mogelijk, kan u ons meedelen naar welk adres de oorspronkelijke boete verzonden zou zijn? Aangezien er ook een adreswijziging optrad rond deze periode, vermoed

ik dat hier mogelijks de reden zou kunnen liggen voor het niet ontvangen.”

In januari 2018 parkeren verzoekers zich zonder geldig parkeerbewijs in de Mercatorstraat. In juli 2018 ontvangen zij van de gerechtsdeurwaarder een aanmaning tot betaling, zonder dat zij voordien op de hoogte waren van de verschuldigde retributie. Zowel de retributie als de daaropvolgende aanmaningen zijn het oude adres van verzoekers gestuurd. Zij hebben inderdaad nooit iets ontvangen en konden de retributie dus onmogelijk betalen. Hun dossier werd dan ook onterecht overgemaakt aan de deurwaarder.

#### Beoordeling

De klacht van verzoekers is **gegrond**, maar **hersteld**. De stad neemt de deurwaarderskosten op zich, verzoekers moesten enkel het originele bedrag van de retributie (25 euro) betalen. De betaling werd onmiddellijk uitgevoerd.

#### Aanbeveling

Normaal gezien is in de invorderingsprocedure een controle op adres voorzien. Verzoekers wonen niet in Sint-Niklaas, dus het adres kon niet gecontroleerd worden in het lokaal bevolkingsbestand. Toch is zo'n controle noodzakelijk om onnodige (deurwaarders)kosten te vermijden. Ook voor niet-inwoners moet deze grondig gebeuren.

#### Beoordelingscriteria

*Zorgvuldigheidsbeginsel*

**Dossiernummer 2018-210**

**Onderwerp : bereikbaarheid burgerlijke stand**

**Cluster: dienstverlening**

**Dienst/ team: leven**

**TERECHTE OPMERKING**

#### Aanmelding en onderzoek

Verzoekster komt op een dinsdagavond langs bij het stadhuis voor een verklaring beëindiging wettelijke samenwoning. Sinds kort moet hiervoor een afspraak gemaakt worden, wat verzoekster nog niet weet. Aan de balie kon men geen afspraak vastleggen voor mevrouw. Wel krijgt zij een kaartje mee met de telefoonnummers die ze kan bellen de dag nadien om een afspraak te maken. Mevrouw kan enkel op dinsdagavond komen aangezien zij niet in Sint-Niklaas werkt. Zij heeft de documenten dringend. Ook online een afspraak maken lukte niet, mevrouw kreeg steeds een foutmelding.

#### Beoordeling

De klacht wordt beoordeeld als een terechte opmerking. Het werken op afspraak was nog maar recent opgestart. De interne afspraken tussen het onthaal en de dienst rond het vastleggen stonden op dat moment nog niet helemaal op punt. Ook de foutmelding voor de online afsprakenmodule kan beschouwd worden als een kinderziekte van de nieuwe werkwijze. Verzoekster is echter daags nadien gecontacteerd door de dienst om een afspraak vast te leggen en heeft zo nog tijdig haar documenten verkregen.

#### Beoordelingscriteria

*Coördinatie*

**Dossiernummer 2018-227**

**Onderwerp : OMCW wil facturen niet terugbetalen (korting kansenpas)**

**Cluster: welzijn**

**Dienst/ team: mens/ ondersteuning welzijn**

**GEGROND – HERSTELD**

#### Aanmelding en onderzoek

Vader dient klacht in tegen het OMCW over het feit dat facturen niet worden terugbetaald in het kader van korting kansenpas. Het gaat om aankopen voor turnkledij aan het begin van schooljaar 2017-2018, voor 3 kinderen. De factuur was ingediend, maar de betaling liet op zich wachten. Uiteindelijk bleek de factuur verloren en moest de man een duplicaat aanvragen bij Decathlon. Eind augustus 2018 is dit duplicaat bezorgd aan het OCMW. Via de maatschappelijk assistent is de factuur overgemaakt aan de dienst ondersteuning. Half oktober is de terugbetaling nog niet gebeurd en dient de vader klacht in bij de ombudsdienst.

Verzoeker ervaart de problemen met de terugbetaling als discriminerend, waarbij hij zijn huidskleur/ afkomst ziet als reden voor het niet-uitbetalen. Hij geeft dat het niet alleen gaat om het bedrag dat niet terugbetaald is, maar om de manier waarop zij behandeld worden.

#### Beoordeling

De klacht is gegrond, maar hersteld. De originele factuur is verloren gegaan en na indiening van het duplicaat heeft de uitbetaling nog maanden op zich laten wachten. Uiteindelijk is de terugbetaling eind november in orde gekomen.

Volgens betrokken medewerker ging dit over een vergetelheid, waarbij de uitbetaling uit het oog verloren werd.

## Beoordelingscriteria

Zorgvuldigheid

Redelijke behandelingstermijn

Dossiernummers 2018-260

Onderwerp: na twee weken nog geen antwoord op vraag, zelfs geen ontvangstmelding

Cluster: omgeving

Dienst/ team: vergunnen en toezicht

GEGROND – HERSTELD

### Aanmelding en onderzoek

Verzoeker mailt het team vergunnen met een principiële vraag:

*"Beste,*

*Zoals beloofd zend ik u hiermee plannen van het pand met onze intenties. Wij hebben jullie bijlage (stedenbouwkundige verordening voor het creëren en wijzigen van het aantal woongelegenheden) al gelezen en zoveel mogelijk rekening mee gehouden.*

*We willen toch vooraf jullie opinie hierover zodat we onze plannen kunnen aanpassen vooraleer we vergunning aanvragen.*

*Met vriendelijke groeten"*

In bijlage stuurt hij een beschrijvende nota mee en plannen.

Twee weken later heeft betrokkene nog geen antwoord ontvangen, zelfs geen ontvangstmelding.

### Beoordeling

De klacht is gegrond, maar hersteld. Twee weken is een korte termijn om de principiële vraag te beantwoorden. Maar het moet binnen die termijn wel mogelijk zijn om een ontvangstmelding te sturen. Zo weten burgers dat hun bericht goed is ontvangen en wanneer ze ongeveer een antwoord mogen verwachten. De principiële vraag was reeds in behandeling en nog geen week later heeft verzoeker zijn antwoord ontvangen. Op zich is het feitelijke antwoord op de vraag van verzoeker binnen een redelijke termijn gegeven. Toch is de burger ontevreden, omdat hij geen reactie had ontvangen op zijn e-mail.

### Aanbeveling

Zie ook dossier 2018-274:

Stuur ontvangstmeldingen als burgers naar een dienstmailadres mailen. Dit kan eenvoudig via een automatisch antwoord. Op deze manier weten burgers tenminste dat hun bericht goed terechtgekomen is. Probeer ook in deze ontvangstmelding al een indicatie te geven van wanneer een antwoord mag verwacht worden.

## Beoordelingscriteria

Adequate communicatie

Dossiernummer 2018-262

Onderwerp: parkeerretributie door parkeren buiten bewonerszone o.w.v. langdurende en omvangrijke werken

Cluster: omgeving

Dienst/ team: toezicht

SIGNAAL

### Aanmelding en onderzoek

Verzoeker woont in de Van Naemenstraat en heeft een bewonerskaart. Door ingrijpende werken gold in ongeveer de hele straat een parkeerverbod. Bovendien werd het parkeerverbod steeds verder verlengd. Hierdoor was de parkeerdruk in de straat zeer hoog. Ook in de omliggende straten is er dan af en toe nog een bijkomend tijdelijk parkeerverbod. Verzoeker heeft zich net om de hoek in de Truweelstraat geparkeerd, omdat hij dus in zijn eigen straat niet terecht kon. De Truweelstraat ligt echter in een andere zone voor bewonersparkeren, waardoor verzoeker een parkeerretributie heeft ontvangen. Hij vindt dit niet rechtvaardig omdat in zijn straat zo lang geen parkeermogelijkheid was en omdat in de andere nabije straten ook een hoge parkeerdruk is.

### Beoordeling

De klacht is een signaal. Uiteraard moeten de bewonerszones begrensd zijn. Er zijn echter omstandigheden waarin een zekere flexibiliteit overwogen kan worden. Zoals bv. in dit geval, waar in quasi een hele straat een parkeerverbod geldt voor een langere periode. Bovendien ligt de straat waarin verzoeker woont net aan de grens van de bewonerszone, waardoor het logisch is dat hij ook in de vlakbij gelegen straat in de volgende bewonerszone een parkeerplaats zoekt.

### Aanbeveling

Bekijken in welke situaties flexibel omgegaan kan/moet worden met bewonersparkeren. Bv. het tijdelijk 'uitbreiden' van een bewonerszone wanneer een groot aantal parkeerplaatsen tijdelijk niet beschikbaar zijn. Deze vraag komt ook af en toe ter sprake in het kader van het veegplan, waarbij in verschillende straten in een wijk een parkeerverbod geldt op hetzelfde moment.

## Beoordelingscriteria

NVT

**Dossiernummer 2018-264**  
**Onderwerp: takeling voor veegplan: 'tijdige' verwittiging**  
**Cluster: techniek/ politie**  
**Dienst/ team: beheer openbaar domein/ politie**  
**SIGNAAL**

#### **Aanmelding en onderzoek**

De auto van verzoeker is getakeld in het kader van het veegplan. Feitelijk is alles correct verlopen, het parkeerverbod is 24u op voorhand geplaatst. Omdat de auto er al stond vóór het parkeerverbod, moet verzoeker de kosten niet betalen. Maar toch wil verzoeker deze situatie aankaarten. Het ging hier immers om een straat in de stationsbuurt. Betrokkene was 2 dagen weg voor het werk, van woensdagochtend 5u tot donderdagavond 21u. Het parkeerverbod is op woensdag geplaatst na 5u, voor het veegplan op donderdag. Na toelichting van de procedure van parkeerverbod en takeling in het kader van het veegplan begrijpt verzoeker dat alles correct verlopen is, maar geeft hij aan dat de praktische consequenties van de takeling wel zeer vervelend zijn. Vermoedelijk gebeurt het wel vaker dat mensen hun wagen voor meer dan 1 werkdag in de buurt van het station parkeren. Is de geldende procedure dan wel geschikt voor de stationsbuurt?

#### **Beoordeling**

De klacht wordt beoordeeld als een signaal. Het systeem werkt meestal voldoende goed, in de meeste buurten. Er wordt duidelijk gecommuniceerd aan bewoners. Maar wat met specifieke situaties zoals inderdaad in de stationsbuurt? Hier parkeren immers niet enkel buurtbewoners, maar ook pendelaars. En dit kan ook voor langer dan 1 werkdag het geval zijn.

#### **Aanbeveling**

De mogelijkheden bekijken om de communicatie rond het veegplan en bijhorend parkeerverbod aan te passen voor specifieke locaties waar niet enkel bewoners parkeren.

#### **Beoordelingscriteria**

*NVT*

**Dossiernummer 2018-265**  
**Onderwerp: geen opvolging van melding**  
**Cluster: techniek**  
**Dienst/ team: projecten openbaar domein**  
**GEGROND - HERSTELD**

#### **Samenvatting**

Verzoeker meldt eind oktober dat hij ernstige geluidsoverlast ondervindt door de staat van de rijbaan na werken. De melding wordt geregistreerd, een ontvangstmelding wordt verstuurd. Eind november heeft verzoeker nog geen antwoord ontvangen, noch werd het probleem hersteld. De straat in kwestie ligt op de grens tussen Sint-Niklaas en Waasmunster. Het probleem met de rijbaan ligt op grondgebied Waasmunster. Dit moest doorgegeven worden aan de gemeente Waasmunster, wat een manuele handeling is in het meldingssysteem, maar dit is over het hoofd gezien.

#### **Beoordeling**

De klacht is gegrond maar hersteld. De melding is alsnog doorgestuurd aan de gemeente Waasmunster met de vraag om de nodige herstellingen uit te voeren.

#### **Beoordelingscriteria**

*Zorgvuldigheidsbeginnel*

**Dossiernummer 2018-272**  
**Onderwerp: problematische opvolging budgetbeheer: telefoon afgesloten wegens niet-betaalde facturen**  
**Cluster: welzijn**  
**Dienst/ team: mens**

**GEGROND - HERSTELD**

#### **Aanmelding en onderzoek**

Het gaat om een langlopend budgetbeheer (8 à 10 jaar) voor een bejaarde dame. De facturen worden automatisch naar het OCMW gestuurd voor betaling. In december is plots de telefoon van mevrouw afgesloten, omdat de facturen sinds juli al niet meer betaald zijn. De zus van mevrouw contacteert de ombudsdienst. Zij neemt de zorg voor haar zus, die alleenstaand is, wat op zich. Dat mevrouw nu telefonisch niet meer bereikbaar is, is problematisch. De dame is 81 jaar en kan haar familieleden niet contacteren als er problemen zouden zijn. Bovendien zullen er kosten aangerekend worden voor de reactivatie van de telefoonlijn. Verzoekster heeft de maatschappelijk assistente van haar zus hierover gecontacteerd, maar zij zegt dat ze de facturen niet ontvangen heeft. Uit navraag bij Telenet blijkt dat de facturen nog steeds naar het oude adres van het OCMW

gestuurd worden en nog steeds gericht zijn aan een van de vroegere maatschappelijk assistentes. Uiteindelijk zorgt de dienst mens ervoor dat de lijn opnieuw aangesloten wordt en zal een tussenkomst gevraagd worden voor de extra kosten, zodat betrokkene hier niet voor moet opdraaien.

#### **Beoordeling**

De klacht is gegrond maar hersteld. Normaal gezien geldt het principe dat het de verantwoordelijkheid van de cliënt is om ervoor te zorgen dat de facturen bij de maatschappelijk assistente terechtkomen. In dit geval is dat echter niet het geval. De facturen worden al jaren rechtstreeks overgemaakt aan het OCMW. Dat de facturen van Telenet al maanden niet meer juist aankomen, kan mevrouw onmogelijk weten. Wordt de post geadresseerd aan het oude adres niet automatisch doorgestuurd naar het Welzijnshuis?

#### **Beoordelingscriteria**

*Zorgvuldigheidsbeginsel  
Degelijke dossieropvolging*

**Dossiernummer 2018-274**

**Onderwerp: vraag/ klacht over vergunning overbuurman blijft onbeantwoord**

**Cluster: omgeving**

**Dienst/ team: vergunnen en toezicht**

**GEGROND - HERSTELD**

#### **Aanmelding en onderzoek**

Op 8 oktober stuurt verzoeker een mail aan team vergunnen met een vraag rond de vergunningsplicht voor een zeecontainer bij de burens in de tuin. Ruim een week later, op 16 oktober, stuurt betrokkene een herinneringsmail. Op 25 oktober stuurt betrokkene nogmaals een mail, waarin hij vraagt of zijn mail in behandeling is. Omdat hij driemaal noch een ontvangstbevestiging, noch een antwoord heeft gekregen, komt hij op 30 oktober persoonlijk naar het stadhuis om te informeren. Daar weet men hem aan het loket te zeggen dat de 3 mails ontvangen zijn, maar kan hem geen stand van zaken gegeven worden. Er wordt hem verzekerd dat hij een antwoord zal ontvangen. Op 11 december heeft verzoeker nog steeds geen antwoord ontvangen en mailt hij naar de ombudsdienst. Daags nadien ontvangt verzoeker een antwoord met een stand van zaken. Op basis van zijn mail is de situatie onderzocht, is er een

plaatsbezoek gebeurd en is een procedure opgestart tegen de overtreder.

#### **Beoordeling**

De klacht van verzoeker is gegrond maar hersteld. Er is wel degelijk gevolg gegeven aan de mail van betrokkene. Jammer genoeg is er geen communicatie gebeurd met verzoeker, zelfs geen ontvangstmelding. Dit is een gemiste kans, want hierdoor krijgt de burger de indruk dat de diensten van de stad niets doen met de signalen van de burger, zelfs als er wel degelijk actie ondernomen wordt. Dit geeft een zeer slechte indruk van de werking van de diensten.

#### **Aanbeveling**

Zie ook dossier 2018-260:

Stuur ontvangstmeldingen als burgers aan een dienstmailadres mailen. Dit kan eenvoudig via een automatisch antwoord. Op deze manier weten burgers tenminste dat hun bericht goed terechtgekomen is. Probeer ook in deze ontvangstmelding al een indicatie te geven van wanneer een antwoord mag verwacht worden.

#### **Beoordelingscriteria**

*Redelijke behandelingstermijn  
Adequate communicatie*

**Dossiernummer 2018-279**

**Onderwerp: retributie door onterecht geannuleerde bewonerskaart**

**Cluster: omgeving**

**Dienst/ team: toezicht**

**DEELS GEGROND - HERSTELD**

#### **Aanmelding en onderzoek**

Verzoekers hebben 2 wagens en 2 bewonerskaarten: 1 gratis kaart, geldig voor 3 jaar, 1 betalende kaart, geldig voor 1 jaar. Dit is al enkele jaren zo. Recentelijk moest de betalende kaart verlengd worden. Door een misverstand wordt echter het gratis vignet geschrapt van de ene nummerplaat en op de andere nummerplaat gezet. Bijgevolg is er geen geldige bewonerskaart voor de ene nummerplaat en krijgen verzoekers een parkeerretributie. Mevrouw komt hiervoor naar het stadhuis, waar duidelijk wordt dat de betalende bewonerskaart niet verlengd werd, maar dat de gratis kaart overgezet werd. Mevrouw betaalt de retributie en betaalt voor een bijkomende bewonerskaart voor 1 jaar. Nadien komen verzoekers samen terug naar het stadhuis. Zij vinden het feitelijk niet rechtvaardig

hoe de zaken gegaan zijn. Volgens hen is de schrapping van de ene kaart niet gevraagd. Bovendien voelen zij zich onvriendelijk behandeld aan het loket.

#### **Beoordeling**

De klacht is deels gegrond maar hersteld. De retributie wordt terugbetaald aan betrokkenen, omdat het hier duidelijk om een misverstand gaat. Verzoekers hebben reeds jaren 2 bewonerskaarten. Het zou onlogisch zijn om 1 van beide te laten schrappen als zij nog steeds 2 wagens hebben, goed wetende dat ze dan binnen de kortste keren een retributie zouden krijgen. Anderzijds hadden verzoekers op het moment van de schrapping ook kunnen beseffen dat het niet logisch was dat zij slechts 5 euro administratiekosten moesten betalen voor een tweede, betalend bewonersvignet dat normaal gezien 105 euro per jaar kost. Hun vraag om de retributie te annuleren was evenwel niet onredelijk.

#### **Beoordelingscriteria**

*Redelijkheidsbeginsel*

**Dossiernummer 2018-281**

**Onderwerp: onbeschoft behandeld aan het loket**

**Cluster: omgeving**

**Dienst/ team: vergunnen en toezicht**

**SIGNAAL**

#### **Aanmelding en onderzoek**

Verzoekers komen naar het loket voor informatie ivm de stedenbouwkundige mogelijkheden van een bepaald perceel. Het gaat om zeer concrete en specifieke vragen over een bepaald perceel, die doorslaggevend zijn voor het definitief maken van de aankoop van dat perceel.

Verzoekers wisten niet dat ze beneden een ticket moesten nemen en gaan gewoon rechtstreeks naar het loket op de tweede verdieping. Er zat niemand te wachten, dus gaan ze naar het loket. Hoewel ze compleet genegeerd worden door de medewerker,

nemen ze toch plaats. De medewerker blijft verdertikken op de computer, maakt geen oogcontact, zegt geen goeiemorgen. Uiteindelijk spreken zij zelf de medewerker aan en stellen zij hun vragen. De medewerker kijkt dit na en zegt dat zij hier nu geen uitspraak over gaat doen, dat dit in behandeling is bij een collega en dat deze collega volgend jaar terug is.

Los van de inhoudelijke vragen (die nadien beantwoord werden), is het voor verzoekers vooral de houding van de medewerker en de onbeschofte manier waarop zij behandeld worden die hen tegen de borst stuit en die de redenen zijn om klacht in te dienen.

#### **Beoordeling**

De klacht is een signaal. Het is best mogelijk dat een vraag inhoudelijk niet onmiddellijk volledig beantwoord kan worden. Een uitzondering niet te na gelaten, kunnen mensen dit best begrijpen. Maar bejegening door medewerkers is hierbij extreem belangrijk, de manier waarop een boodschap gebracht, de manier waarop de mensen zich behandeld voelen, m.a.w. de klantvriendelijkheid. Klantvriendelijkheid of een kwalitatieve dienstverlening is niet hetzelfde als 'mensen hun zin geven' of iemand een voorkeursbehandeling geven om hen tevreden te stellen. Het is een basishouding die cruciaal is in contact met de burger en die voor een groot deel bepaalt of een burger al dan niet tevreden is over de dienstverlening, los van de feitelijke inhoudelijke dienstverlening op zich.

#### **Aanbeveling**

Naast de inhoudelijke dienstverlening is ook de klantvriendelijkheid en de manier waarop burgers bejegend worden een essentieel element in de dienstverlening naar de burger. Dit moet een aandachtspunt zijn voor alle medewerkers die rechtstreeks met de burger in contact komen.

#### **Beoordelingscriteria**

*NVT*

## **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>8</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 bevraagd worden of kunnen diensten verschillende keren bevraagd 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>8</sup> Zie deel I. Het volledige reglement is terug te vinden in de bijlagen.

## Wet- en regelgeving

### ➔ Overeenstemming met de regelgeving:

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

### ➔ Specifieke regelgeving:

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

## Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

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

- *Rechtszekerheidsbeginsel*: de overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn. De burger moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.
- *Vertrouwensbeginsel*: de overheid moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen. De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet handelen.

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

#### Dienstverleningsnormen

- *Correcte bejegening*: de ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.

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

### Billijkheid

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

### ***Beoordeling klacht***

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

### (Deels) Gegrond

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

### (Deels) Gegrond – hersteld

Wanneer een klacht gegrond is, maar de fout reeds tijdens het onderzoek spontaan door de dienst rechtgezet of opgelost wordt, krijgt de klacht de kwalificatie **gegrond – hersteld**.

Wanneer de oplossing niet onmiddellijk kan uitgevoerd worden, wordt het dossier reeds afgesloten, maar volgt de ombudsvrouw dit verder op tot de fout effectief is rechtgezet. Ook hier is het mogelijk dat de kwalificatie slechts geldt voor één aspect van de klacht en dat de beoordeling slechts '**deels**' wordt toegekend.

#### Terechte opmerking

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

#### Ander Oordeel

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

#### Onbevoegd

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

#### Signaal

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

#### **Aanbevelingen**

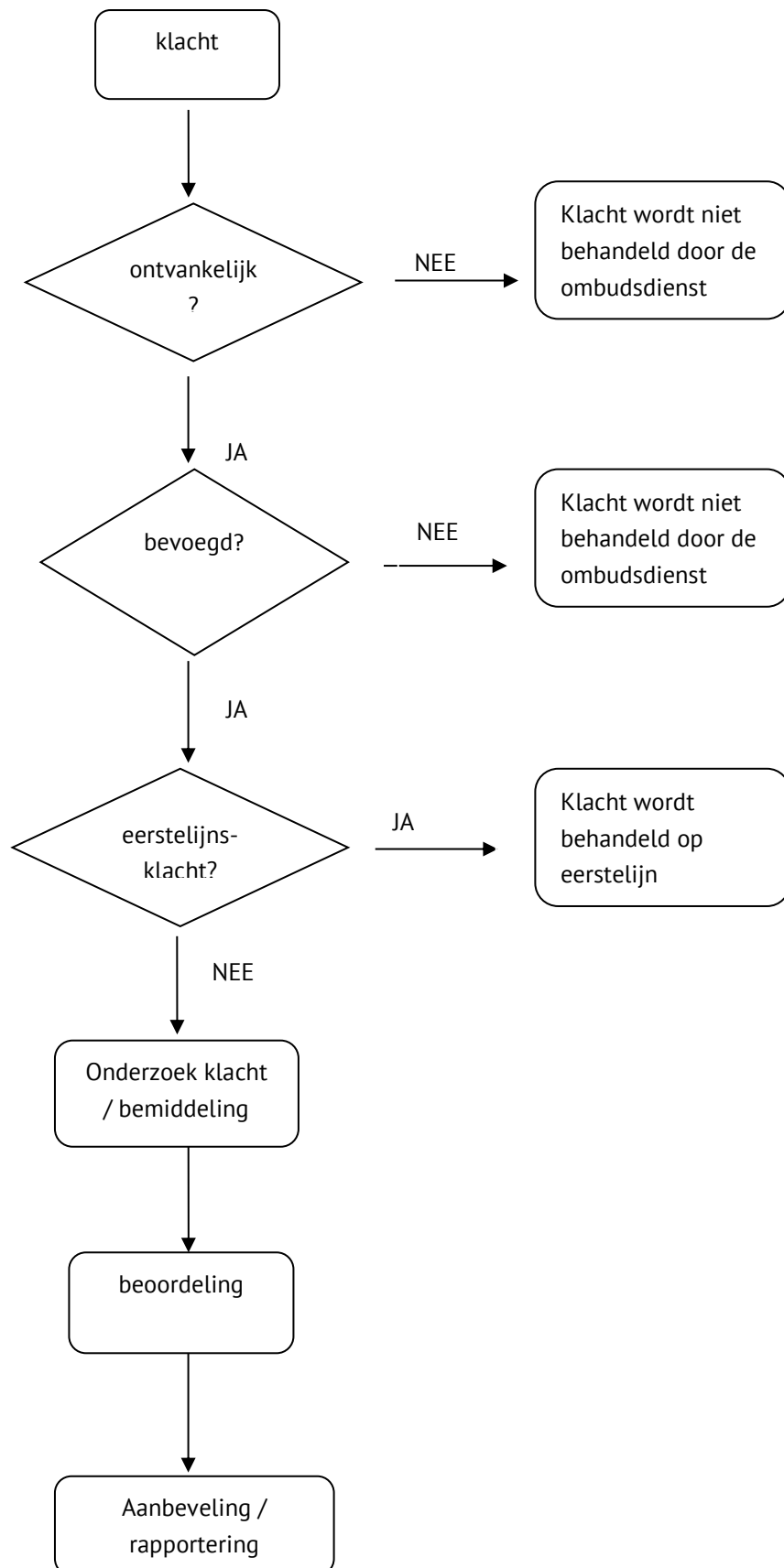
De ombudsvrouw kan aanbevelingen formuleren om de werking bij te sturen en in de toekomst gelijkaardige klachten te voorkomen. Dit zal veelal gebeuren naar aanleiding van gegronde klachten of bij de kwalificatie 'signaal', maar ook terechte opmerkingen kunnen leiden tot een aanbeveling indien de ombudsvrouw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

#### **Rapportering**

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

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

### *Schematische voorstelling klachtenbehandeling*



## 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 terecht en gegronde klachten, het gegeven gevolg en zijn aanbevelingen.

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

### **Slotbepaling**

#### Artikel 11.

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

## Bijlage 4: rapport meldingen openbaar domein

### JAARVERSLAG MELDPUNT : MELDINGEN OPENBAAR DOMEIN

Periode 01-01-2018 tot en met 31-12-2018

#### I. GEREgistREERDE CONTACTEN: ALGEMEEN TOTAAL

---

I.1 Totaal aantal geregistreerde contacten in 2018 :

Aantal meldingen
5.224

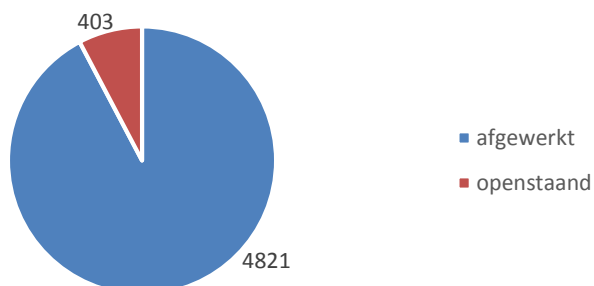
I.2 Vergelijking met voorgaande jaren

	Aantal meldingen openbaar domein
2015	3.947 <sup>9</sup>
2016	4.828
2017	5.953
2018	5.224

I.3 Aantal afgehandelde geregistreerde contacten in 2018 (status op 31-03-2019)

	Afgehandeld	Niet-afgehandeld	Totaal
Meldingen	4.821	403	5.224

**Afgehandelde en openstaande meldingen op 31 maart 2019**

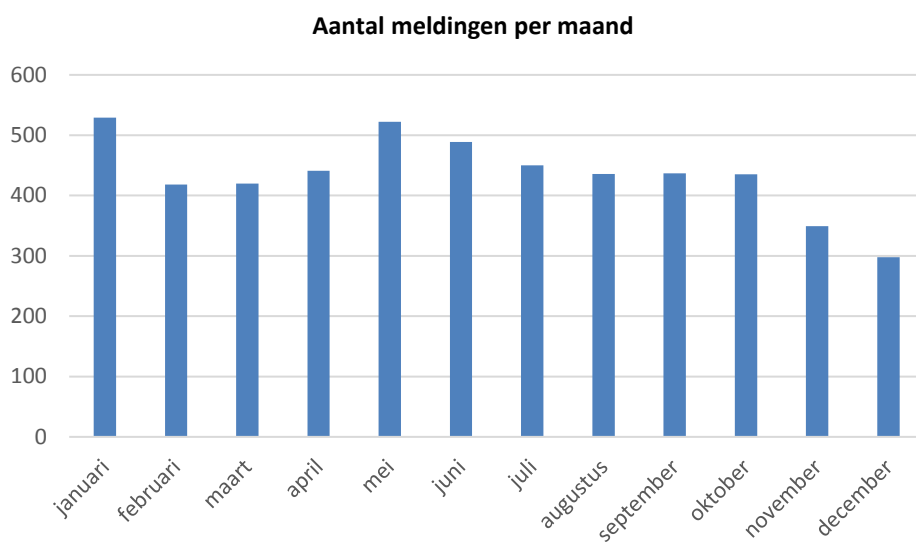


---

<sup>9</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

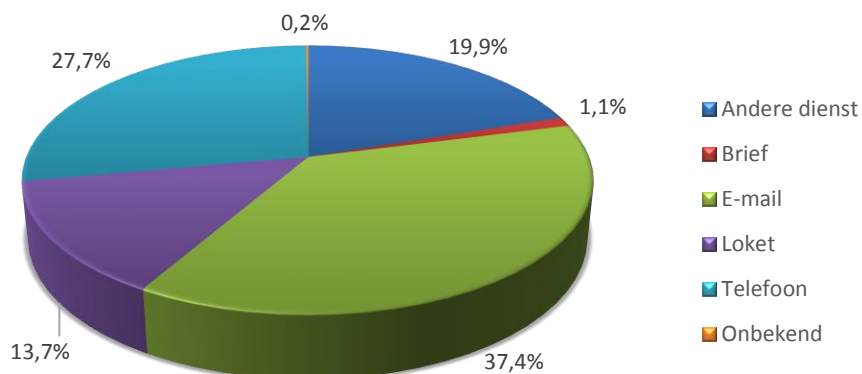
Maand	Meldingen
Januari	529
Februari	418
Maart	420
April	441
Mei	522
Juni	489
Juli	450
Augustus	436
September	437
Oktober	435
November	349
December	298
<b>TOTAAL</b>	<b>5.224</b>



## III. WIJZE VAN CONTACTNAME

	Aantal	Percentage
telefonisch	1.449	27,7%
loket	718	13,7%
e-mail	1.953	37,4%
brief	58	1,1%
via andere dienst	1.038	19,9%
onbekend	8	0,2%
<b>TOTAAL</b>	<b>5.224</b>	<b>100%</b>

**Wijze van contactname (%)**

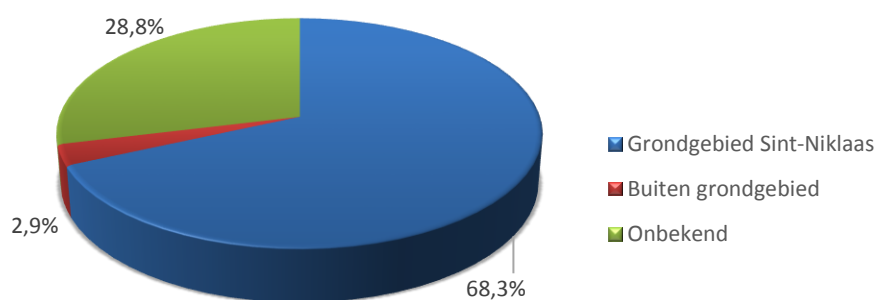


#### IV. WOONPLAATS MELDER

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

	Aantal meldingen	Percentage
Grondgebied Sint-Niklaas	3.567	68,3%
Buiten grondgebied	153	2,9%
Onbekend	1.504	28,8%

**Woonplaats melder (%)**

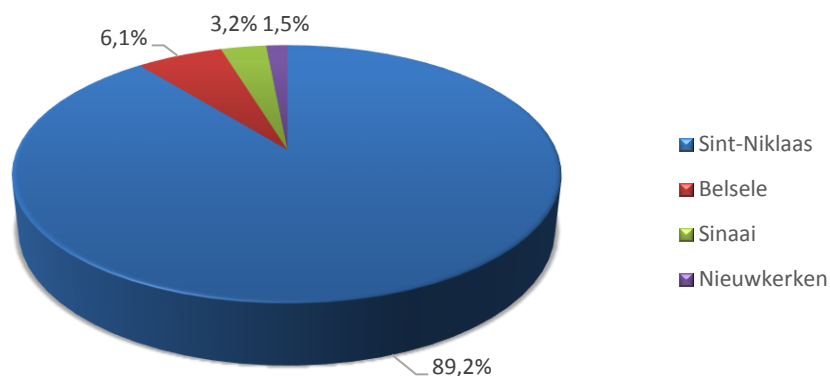


##### IV.2 Geregistreerde contacten grondgebied Sint-Niklaas volgens deelgemeente

	Aantal meldingen	Percentage
Sint-Niklaas	3.184	89,31%
Belsele	218	6,06%

Sinaai	113	3,2%
Nieuwkerken	52	1,5%

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

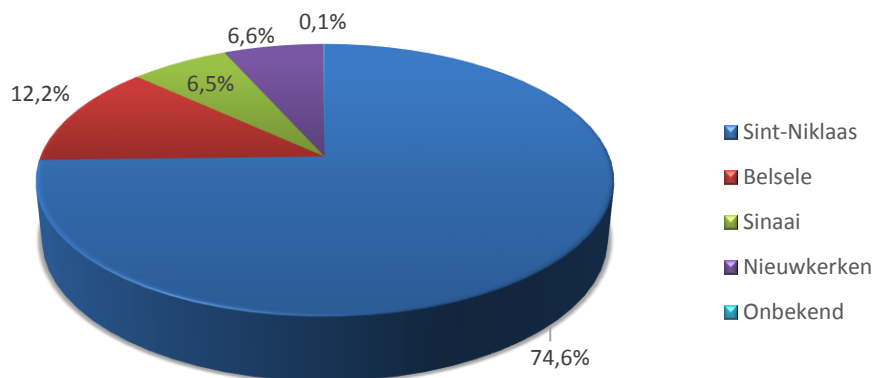


## V. LOCATIE MELDING/ SUGGESTIE/ INFORMATIEVRAAG/ KLACHT

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

	Aantal meldingen	Percentage
Sint-Niklaas	3.895	74,6%
Belsele	637	12,2%
Sinaai	342	6,5%
Nieuwkerken	348	6,6%
Onbekend	2	0,1%

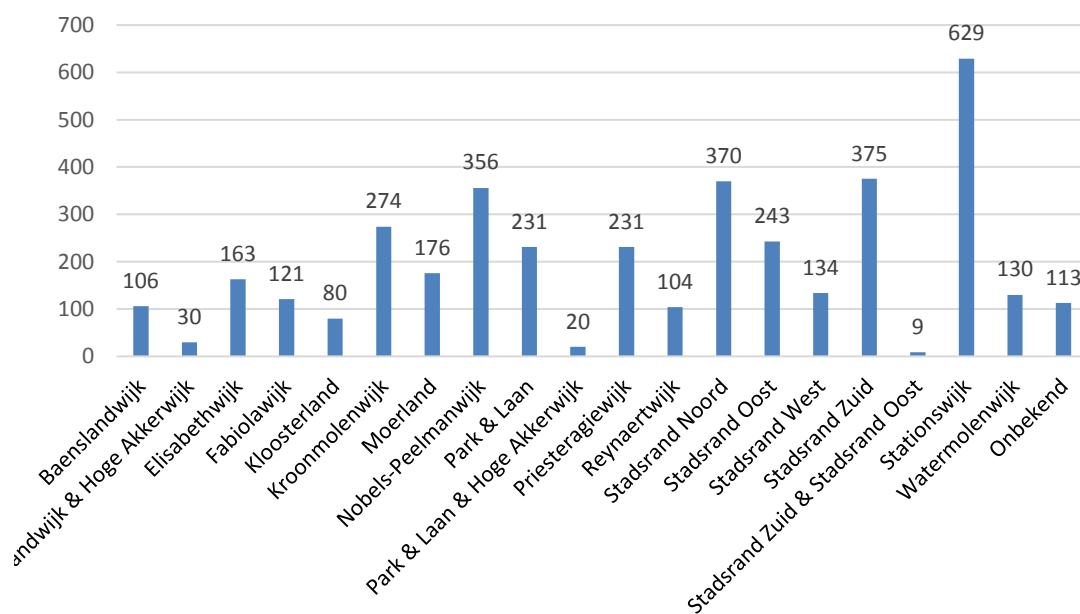
**Meldingen volgens locatie van de melding (%)**



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

	Aantal meldingen	Percentage
Baenslandwijk	106	2,7%
Baenslandwijk & Hoge Akkerwijk	30	0,8%
Elisabethwijk	163	4,2%
Fabiolawijk	121	3,1%
Kloosterland	80	2,1%
Kroonmolenwijk	274	7,0%
Moerland	176	4,5%
Nobels-Peelmanwijk	356	9,1%
Park en Laan	231	5,9%
Park en Laan & Hoge Akkerwijk	20	0,5%
Priesteragiewijk	231	5,9%
Reynaertwijk	104	2,7%
Stadsrand Noord	370	9,5%
Stadsrand Oost	243	6,2%
Stadsrand West	134	3,4%
Stadsrand Zuid	375	9,6%
Stadsrand Zuid & Stadsrand Oost	9	0,2%
Stationswijk	629	16,1%
Watermolenwijk	130	3,3%
Onbekend	113	2,9%

**Meldingen Sint-Niklaas per wijk (absolute cijfers)**



## VI. INDELING VOLGENS AARD (NIVEAU 2)

---

Geregistreerde meldingen per aard (tot niveau 2)

	Aantal meldingen
Groen	523
Straatmeubilair/ monument	143
Begraafplaatsen	3
Signalisatie	522
Sluikstort/ afval	1.335
Riolering/ water	539
Wegenis	937
Ondergrondse nutsvoorzieningen	149
Leefmilieu	50
Mobiliteit	319
Patrimonium en landbouw	113
Riolerings- en wegenisdossiers	163
Overlast dieren op openbaar domein	380
Melding gebouwen	47
Onbekend	1
<b>TOTAAL</b>	<b>5.224</b>

