

Jaarverslag 2019

OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS



OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS

JAARVERSLAG 2019

Sofie Anthuenis

Ombudsvrouw Sint-Niklaas

Grote Markt 1
9100 Sint-Niklaas

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

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

Inhoudstafel

Voorwoord	5
DEEL I – WERKING OMBUDSDIENST.....	7
I.1 – Werking ombudsdienst: algemeen.....	9
Organisatie van de ombudsdienst.....	10
Samenwerking.....	11
I.2 - Werking ombudsdienst: activiteitenverslag.....	12
Periodieke rapportering	12
Klantendienst – meldingen.....	13
Projectwerking	13
Netwerking	13
Overige	14
Terugblik en vooruitblik	14
DEEL II – TRENDS EN SIGNALLEN	15
II.1 – Algemene trends en signalen	17
Signalen over beleid	17
Communicatie	17
Eerstelijnsklachtenbehandeling	18
Klantgerichtheid	18
II.2 – Specifieke signalen binnen de ombudswerking	20
Stijgend aantal contacten.....	20
Signalen uit onmiddellijke dienstverlening en eerstelijnsklachten.....	20
DEEL III – 2019 IN CIJFERS	21
III.1 – Cijfers meldpunt	23
Aantal meldingen, onderwerpen en locaties	23
Conclusies.....	26
III.2 – Cijfers ombudsdienst.....	27
Contacten	27
Onmiddellijke dienstverlening	29
Eerstelijnsklachten	32
Tweedelijnsklachten: ombudsdossiers.....	34
Conclusies.....	38
DEEL IV – BIJLAGEN	39
Bijlage 1: dossiers (deels) gegrond, terechte opmerking, signaal.....	41

Bijlage 2: Procedure tweedelijns klachtendossier.....	57
Bijlage 3: reglement behandeling klachten en meldingen.....	62
Bijlage 4: rapport meldingen openbaar domein	66

Voorwoord

In 2019 werden er 389 contacten geregistreerd tussen de ombudsvrouw en de burger. Nooit eerder waren dit er zo veel. Toch is dit helemaal geen negatief signaal. Integendeel zelfs. Het geeft aan dat de burger de ombudsdienst makkelijk 'vindt' en dat de burger erop vertrouwt dat de ombudsvrouw hem kan helpen om een antwoord te vinden op zijn vragen of een oplossing voor zijn klacht. Het geeft ook aan dat het begrip 'ombudsdienst' wel gekend is bij de burger, maar dat het niet altijd duidelijk is waarvoor de ombudsdienst van stad en OCMW Sint-Niklaas wel of niet bevoegd is. Een goede communicatie kan hier een deel van de oplossing zijn. Hiermee neem ik als ombudsvrouw zelf ook een van de algemene aandachtspunten vanuit de ombudswerking ter harte.

Naast communicatie is ook de klantgerichtheid een terugkerend aandachtspunt. Het oppikken van signalen en deze op een correcte en efficiënte manier bij de juiste mensen krijgen, komt de dienstverlening aan de burger én een vlotte werking binnen de organisatie ten goede. Om dit op een systematische en goede manier te kunnen doen, moeten procedures, zoals een eerstelijnsklachtenbehandeling, goed uitgewerkt worden. Bovendien vereist dit een organisatiebrede werking, over de diensten heen. Door een goede samenwerking binnen de organisatie wordt dit een gedeelde verantwoordelijkheid, waar iedereen zijn steentje bijdraagt. Gelukkig is er bij het merendeel van de diensten en medewerkers de 'goesting' om op zo'n manier samen te werken voor de burger en zo de dienstverlening en de interne werking steeds verder te verbeteren.

Normaal gezien wordt het jaarverslag van de ombudsdienst voorgelegd aan de gemeenteraad in de maand mei of juni. Door de corona-crisis en de bijkomende opdracht die ik in deze periode heb opgenomen, gebeurt dat dit jaar uitzonderlijk later. Aan de opbouw van het jaarverslag is er niets veranderd. In het eerste deel wordt de algemene werking van de ombudsdienst toegelicht en wordt een meer specifiek activiteitenverslag van 2019 gegeven. De trends en signalen, de algemene conclusies van een jaar ombudswerking, komen aan bod in deel II. De cijfers van 2019 zijn terug te vinden in deel III. Deel IV bevat de bijlagen: de samenvatting van de dossiers, de procedure tweedelijnsklachten, het reglement klachten en meldingen en het jaarrapport meldingen openbaar domein.

Ik wens u alvast veel leesplezier.

Sofie Anthuenis
Ombudsvrouw



DEEL I – WERKING OMBUDSDIENST

I.1 – Werking ombudsdienst: algemeen

Taken, opdrachten en bevoegdheden¹

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

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

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

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

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

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

Organisatie van de ombudsdienst

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

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

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

Samenwerking

Zoals aangehaald is de ombudsdienst een onafhankelijke dienst, met een heel specifieke plaats in de organisatie. Deze onafhankelijkheid is een van de fundamenteën van de ombudswerking. Een ombudsdienst werkt echter niet in een vacuüm. Zoals hierboven beschreven is een zekere betrokkenheid bij de organisatie noodzakelijk om een goede klachtenbehandeling te kunnen uitbouwen. Er is niet enkel een algemene kennis van de organisatie vereist. Om een onderzoek naar een klacht correct en vlot te laten verlopen, moet de ombudsvrouw specifieke informatie verkrijgen van de betrokken diensten. Bovendien is een goede verstandhouding met de betrokken diensten cruciaal om bemiddelend te kunnen optreden, zonder dat dit de objectiviteit en neutraliteit van de ombudsvrouw in de weg mag staan. De werking van een ombudsdienst staat of valt met het vertrouwen dat de burger heeft in deze werking. Maar ook het vertrouwen van de diensten is noodzakelijk. Zonder het vertrouwen van beide betrokken partijen, burger én 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 is 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.²

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.

² 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 2019. Vervolgens worden enkele aandachtspunten en bemerkingen over de ombudswerking 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 2019 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 2019 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 2019 werd toegelicht en besproken op het managementteam van 22 oktober 2019 en het college van burgemeester en schepenen van 28 oktober 2019. De periode juli – december 2019 is toegelicht en besproken op het managementteam van 5 mei 2020 en het college van burgemeester en schepenen van 11 mei 2020. Dit is later dan gewoonlijk, omwille van de corona-situatie.

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

Onder leiding van het diensthoofd klantencontacten is de 'klantendienst' in de loop van 2019 al meer geëvolueerd naar de 'dienst klantencontacten' zoals deze vorm zal krijgen eens de stadswinkel geopend is. Dit houdt ook in dat de visie rond dienstverlening, klantgerichtheid, behandeling van meldingen e.d. steeds meer vorm krijgt en verder verfijnd wordt. Dit moet er dan weer toe leiden dat de 'klantendienst' en de ombudsdienst steeds duidelijker van elkaar losgekoppeld worden en duidelijker afgebakend worden, zonder daarbij hun onderlinge complementariteit uit het oog te verliezen.

Duidelijkheid in bevoegdheden en verantwoordelijkheden bevordert een goede samenwerking of wisselwerking tussen verschillende diensten. In het geval van de dienst klantencontacten enerzijds en de ombudsdienst anderzijds, vindt dit al een eerste start in het project meldpunt dat lopende is.

Projectwerking

Ook in 2019 was de ombudsvrouw betrokken in een aantal projecten, werkgroepen, stuurgroepen e.d. Zo is zij o.a. lid van de werkgroep lokaal armoedeplan en van de groep communicatieantennes. Net zoals in 2018, is het project meldpunt het project waar de ombudsvrouw het nauwst bij betrokken is.

Rond de invoering van het Diftar-systeem voor de ophaling van restafval was er geen echt project opgestart binnen de stadsdiensten, maar in de praktijk zijn er wel een aantal overlegmomenten geweest tussen verschillende diensten en in samenspraak met MIWA rond bv. de sociale correctie op Diftar, de communicatie hierrond, de vragen en opmerkingen die burger naar de stad toe formuleerde, enz.

Netwerking

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

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 2019 heeft POLO driemaal vergaderd. Op 17 januari in Brussel, op 26 juni in Antwerpen en op 21 oktober in Gent. Bij de eerste vergadering waren ook de franstalige lokale ombudsdiensten en de duitstalige ombudsdienst vertegenwoordigd. Bij de laatste vergadering was ook de Vlaamse ombudsman aanwezig voor een deel van de

vergadering. 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. In 2019 werd tweemaal een algemene vergadering georganiseerd, op 22 februari in Elsene en op 29 november in Brussel.

Naast deze externe netwerken is er uiteraard ook binnen de organisatie sprake van belangrijke netwerken. Zo is de ombudsvrouw telkens aanwezig op het wekelijkse clusteroverleg dienstverlening, met feedback over de collegebeslissingen en de vergadering van het managementteam. Ook het overleg leidinggevendenden 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

In de loop van het jaar heeft de ombudsvrouw verschillende (interne) opleidingen, infosessies, inspiratiedagen e.d. gevolgd. Bijvoorbeeld een studiedag over het bestuursdecreet, een vorming rond de vernieuwde sjabloonsoftware, een inspiratievoormiddag rond diversiteit enz.

Terugblik en vooruitblik

2019 was alweer een goed gevuld jaar. Met de projecten, de inspiratiemomenten, de vormingen, de externe en interne overlegmomenten, naast de specifieke taken en opdrachten als ombuds, had de ombudsvrouw de handen meer dan vol. Het combineren van de dagelijkse ombudswerking (de individuele klachtenbehandeling), de meer structurele aspecten van klachtenmanagement, de medewerking aan projecten en alle andere taken die hierboven zijn beschreven, is geen sinecure. Als de verschillende taken op hetzelfde moment samenkomen, ontstaat er soms een flessenhals door het feit dat de ombudsdienst een eenmansdienst is. Er moet dan over gewaakt worden dat dit geen vertraging veroorzaakt in de klachtenbehandeling en de contacten met de burger. Dit blijft een permanent aandachtspunt.

Daarnaast loopt de zoektocht naar een registratiesysteem specifiek voor de ombudswerking nog steeds verder. Dit gebeurt in samenspraak met ICT om te komen tot een eenvoudige, maar efficiënte manier van registreren, die de dossieropvolging en rapportering eenvoudiger en minder tijdrovend kan maken.

Verder is het project meldpunt nog steeds lopende. Als het luik 'meldingen' operationeel is, wordt de eerstelijnsklachtenbehandeling uitgewerkt. Het gaat dan niet enkel over het proces van de eerstelijnsklachtenbehandeling, maar ook en vooral over het 'sensibiliseren' van de organisatie wat betreft klachten. Althans dat is waar vanuit de ombudsdienst voor gepleit wordt. Een bepaalde alertheid of sensitiviteit voor klachten, ondersteund door een organisatiebrede en gedragen visie rond klachtenmanagement, is immers een essentiële voorwaarde voor een bewuste en klantgerichte organisatie en kan de tevredenheid van de burger enkel ten goede komen.



DEEL II – TRENDS EN SIGNALEN

II.1 – Algemene trends en signalen

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.

Signalen over beleid

De ombudsvrouw is niet bevoegd voor beleidsklachten en zal zich dan ook telkens onbevoegd verklaren. Maar zij ontvangt wel regelmatig signalen over het gevoerde beleid. Dit kan zijdelings gebeuren, naar aanleiding van een concrete klacht, of als een rechtstreekse beleidsklacht. Het is dan ook belangrijk deze signalen te laten doorstromen naar het beleid. Voorbeelden hiervan zijn bv. het beleid rond GAS-boetes of de invoering van Diftar op 1 juli 2019.

De invoering van Diftar heeft in de maanden voor de eigenlijke start voor een toename van vragen en meldingen hierover geleid, ook bij de ombudsdienst. Er zijn daarom een aantal overlegmomenten ingepland tussen verschillende diensten binnen de stad die deze vragen en bezorgdheden ontvingen van de burger, waarna deze informatie werd teruggekoppeld aan MIWA. Na de invoering van Diftar heeft de ombudsvrouw een aantal klachten ontvangen over Diftar, maar gezien de grootschaligheid van de omschakeling naar Diftar is dit aantal zeer beperkt gebleven. De ombudsdienst is niet bevoegd voor de behandeling van klachten van MIWA, maar het is niet onlogisch dat de burger zich wendt tot de stad voor problemen met afvalophaling. Een goede communicatie en informatiedoorstroming tussen de diensten van de stad enerzijds en MIWA anderzijds is daarom uitermate belangrijk.

Zoals aangegeven is de ombudsdienst niet bevoegd voor klachten over het algemeen beleid van de stad. Maar wanneer het gaat over de manier waarop beleid wordt toegepast of gehandhaafd, kan de ombudsdienst wel een rol spelen. Klachten over beleid gaan immers vaak net over die aspecten, de manier waarop een bepaald beleid gehanteerd wordt. GAS-boetes zijn hiervan een duidelijk voorbeeld. De burgers hebben er op zich geen probleem mee dat bepaald gedrag wordt 'gestraft' door middel van een GAS-boete. Maar als ze het gevoel hebben dat het beleid op een inconsequente of onrechtvaardige manier wordt gehandhaafd, kan dit wel aanleiding zijn tot een klacht. Dergelijke signalen moeten wel opgepikt worden, want deze kunnen wijzen op een hiaat of zwak punt in een beleid, reglement of procedure. Dergelijke klachten kunnen een aanleiding zijn om bepaalde procedures of werkwijze kritisch te bekijken en eventueel aan te passen. Het gaat dan bv. om bezwaarprocedures, invorderingsprocedures, reglementen enz. Dit is niet altijd eenvoudig, aangezien vaak meerdere diensten betrokken zijn bij de toepassing of handhaving van bepaalde beleidsbeslissingen. Er is bij de verschillende diensten vaak wel de 'goesting' of wil om samen te werken over de diensten heen, maar in de praktijk is dit niet altijd zo evident, aangezien elke dienst zijn eigen taken en bevoegdheden heeft. Het is echter zeer belangrijk om het grotere geheel niet uit het oog te verliezen om te komen tot een coherente en consequente uitvoering van het beleid.

Communicatie

Communicatie als aandachtspunt is een vaste waarde in elk jaarverslag. Het belang van communicatie blijft dan ook onveranderd een belangrijk signaal van de burger. Bij gegronde klachten is 'adequate communicatie' een vaak geschonden ombudscriterium. Dit wil niet zeggen

dat er in Sint-Niklaas geen communicatiebeleid is. Er is wel degelijk een communicatiebeleid, waaraan veel aandacht besteed wordt en dat met zorg wordt uitgevoerd. Naast het globale uitgestippelde beleid is er echter ook de individuele communicatie. Individueel kan dan zowel gaan over degene die de boodschap geeft, de individuele medewerker, als over degene aan wie de communicatie gericht is, de individuele burger. Bij klachten geven burgers regelmatig uitdrukkelijk aan dat het niet het feit op zich dat iets foutloopt de reden is om klacht in te dienen. Het is vaak de communicatie, of het gebrek hieraan, dat als problematisch wordt ervaren en dus de feitelijke oorzaak van ontevredenheid is. Burgers kunnen meestal wel begrijpen dat er eens iets fout gaat, dat ergens vertraging opgelopen wordt, als dit maar rechtgezet, verduidelijkt of uitgelegd wordt.

Proactief communiceren is belangrijk: informatie ter beschikking stellen, zorgen dat op voorhand duidelijk is hoe een bepaalde procedure verloopt, hoe lang de behandelingstermijn van dossiers is, enz. Maar uiteraard is het even belangrijk om op een goede manier te communiceren in reactie op de burger. Het gaat dan om het (h)erkennen van de essentie van wat de burger vraagt of verwacht en hierop een gericht, duidelijk en correct antwoord geven. Het risico van gestandaardiseerde antwoorden en procedures is immers dat de burger het gevoel heeft dat er te weinig oog is voor zijn eigenlijke vraag of opmerking, dat er niet écht naar hem geluisterd wordt.

Eerstelijnsklachtenbehandeling

Het belang van een goede interne of eerstelijnsklachtenbehandeling ligt in het verlengde van deze communicatie. 'Interne klachtenbehandeling' is ook een ombudscriterium dat regelmatig geschonden wordt. Wat in de eerste plaats belangrijk is, is dat wordt opgepikt dat de burger een klacht heeft, dat dit wordt opgemerkt en dat wordt geluisterd naar het verhaal van de burger. Vervolgens moet ten gronde bekeken worden hoe de situatie precies zit om na te gaan of er effectief iets foutgelopen is en hoe dat kan rechtgezet worden: actief op zoek gaan naar een antwoord op de vraag of klacht van de burger binnen een duidelijk kader, maar met oog voor de individuele situatie. Niet elke burger of elke situatie is immers te vatten in een 'standaardhokje'. Als dit gebeurt en de burger ervaart dat zijn signaal wel degelijk opgepikt wordt, kan de ontevredenheid van de burger, die tot de klacht geleid heeft, omgebogen worden. Het is dan ook belangrijk dat een eerstelijnsklachtenbehandeling een organisatiebreed gegeven is, elke medewerker moet kunnen omgaan met een klacht, dit is een onderdeel van een klantgerichte dienstverlening.

Klantgerichtheid

Klantgerichtheid is een belangrijk aspect binnen de dienstverlening. Over de burger spreken als 'klant' is feitelijk een verarming van de relatie die de burger heeft met zijn bestuur. De burger heeft immers vaak geen andere keuze dan 'klant' te zijn bij een openbare dienst en het is dan ook niet voor elke dienstverlening gepast om over 'klanten' te spreken. Maar het gaat uiteraard om het onderliggende concept. En dat is wel degelijk op zijn plaats in een lokaal bestuur. Klantgerichtheid is terecht een belangrijke focus van de organisatie, maar wat die klantgerichtheid precies inhoudt kan zeer verschillend zijn van dienst tot dienst, van burger tot burger. Dit heeft te maken met de diversiteit aan dienstverlening, maar ook met het feit dat de verwachtingen van de burgers kunnen verschillen van persoon tot persoon. Dit capteren is net de essentie van klantgerichtheid. De burger bieden waar hij recht op heeft, waar hij nood aan heeft, aandacht schenken aan wat de burger belangrijk vindt, leidt tot de tevredenheid van die

burger. Klantgerichtheid is dus een terecht aandachtspunt. Dit is op veel verschillende manieren te concretiseren: door gerichte acties, door vereenvoudiging (vanuit de beleving van de burger in plaats van vanuit het standpunt van de organisatie).

Wat echter zeer belangrijk is aan de klantgerichtheid is een soort van 'wederkerigheid', wederzijds respect. Er is wel nog werk aan de winkel wat betreft de klantgerichtheid van de organisatie, maar ook nu al staat het merendeel van de medewerkers dag in dag uit klaar om de burger op een professionele maar persoonlijke manier verder te helpen. Jammer genoeg wordt dit niet altijd zo gepercipieerd door de burger. Sterker nog, soms is er helaas sprake van een stuitend gebrek aan respect voor de medewerkers en gedragen burgers zich op een neerbuigende, ongeduldige manier of hebben ze onrealistische verwachtingen. Het gaat hier gelukkig om een kleine minderheid, maar het moge duidelijk zijn: de burger mag hoge verwachtingen hebben van de dienstverlening van de stad, maar steeds met respect voor de medewerkers.

II.2 – Specifieke signalen binnen de ombudswerking

Stijgend aantal contacten

In 2019 is het totaal aantal contacten met 36% gestegen, van 286 naar 389³. Deze stijging is zowel merkbaar bij de onmiddellijke dienstverlening als bij de klachten. Bij de klachten gaat het om een grote toename in eerstelijnsklachten, de tweedelijnsklachten dalen licht. Dit geeft duidelijk aan dat de ombudsdienst laagdrempelig en bereikbaar is, maar niet altijd het juiste kanaal is voor de signalen die de burger wil geven. Onmiddellijke dienstverlening blijft een belangrijk onderdeel van de ombudswerking. Zeker wat betreft de externe onmiddellijke dienstverlening is het belangrijk dat de ombudsdienst de burger gericht en correct probeert door te verwijzen naar de juiste instanties. Maar waar het gaat om de interne onmiddellijke dienstverlening en de eerstelijnsklachten zou het beter zijn als de burger onmiddellijk bij de juiste dienst terechtkomt en dat alle diensten laagdrempelig en bereikbaar zijn. Hiervoor is het belangrijk om -alweer- de burger goed te informeren: gerichte communicatie over waar men terecht kan met vragen, opmerkingen en (eerstelijns)klachten. De verdere uitbouw van de dienst klantencontacten en de processen rond meldingen en eerstelijnsklachten zijn hier alvast een stap in de goede richting. Maar zoals eerder aangegeven is het niet enkel de dienst klantencontacten die hierin een rol te vervullen heeft, maar is dit een verantwoordelijkheid voor elke dienst.

Signalen uit onmiddellijke dienstverlening en eerstelijnsklachten

De signalen die de ombudsvrouw doorgeeft in haar jaarverslagen en tussentijdse rapportering komen vooral uit de tweedelijnsklachten. Uit de onmiddellijke dienstverlening en de eerstelijnsklachten die bij de ombudsdienst terechtkomen, kunnen echter ook signalen gecapteerd worden. Regelmatig terugkerende vragen en meldingen, grote en kleine frustraties kunnen ook relevante en interessante informatie opleveren voor de diensten en voor de organisatie in het algemeen. Dergelijke signalen worden vaak wel al meegenomen door de ombudsvrouw, maar momenteel is het nog moeilijk om deze op een gestructureerde manier te filteren en te rapporteren. Eens het registratiesysteem voor de ombudswerking op punt staat, is het wel de bedoeling om dit op een gestructureerde manier te kunnen doen en de structurele aspecten van de ombudswerking zo verder uit te breiden.

³ Zie deel III – 2019 in cijfers



DEEL III – 2019 IN CIJFERS

III.1 – Cijfers meldpunt

Zoals gebruikelijk sinds 2014, worden de cijfers m.b.t. de meldingen weergegeven in het jaarverslag van de ombudsdienst. Pas sinds 2017 worden de meldingen op telkens dezelfde manier geregistreerd en gerapporteerd en is het daardoor mogelijk om op een correcte manier de cijfers over de jaren heen te vergelijken.

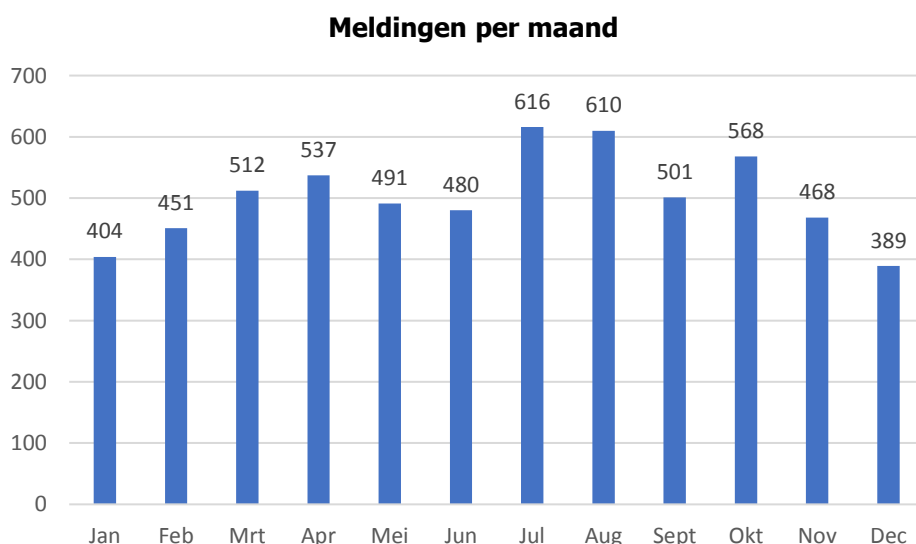
Het gaat echter wel nog steeds om een eerste, zeer algemene analyse van de meldingen. Deze kan uiteraard een aanzet zijn om een meer gedetailleerde en inhoudelijke analyse te maken van de beschikbare gegevens.

In dit hoofdstuk worden slechts een aantal cijfers m.b.t. de meldingen uitgelicht. Het volledige jaarrapport meldingen openbaar domein is terug te vinden in bijlage 4.

Aantal meldingen, onderwerpen en locaties

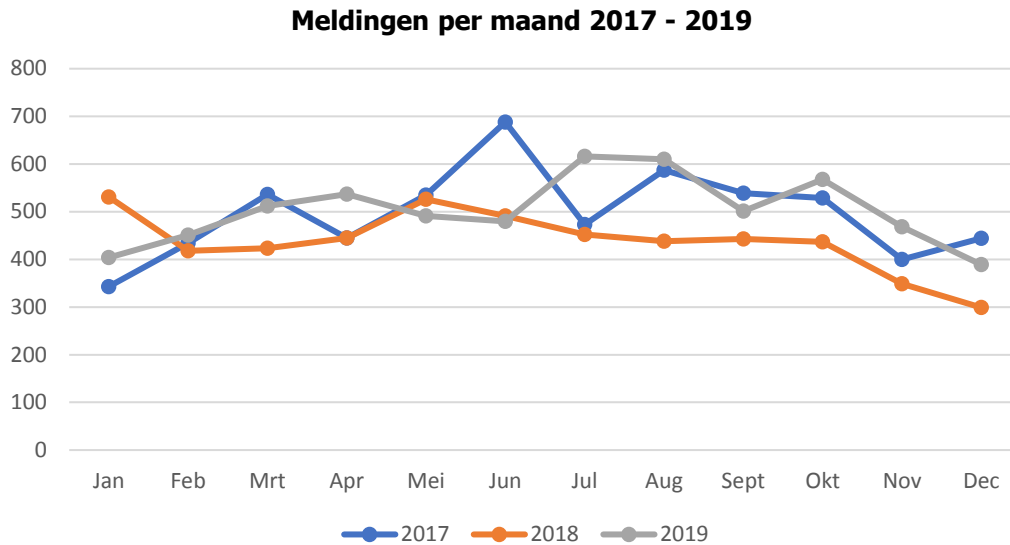
In 2019 werden in totaal 6.027 meldingen geregistreerd. Deze hebben bijna allemaal betrekking op het openbaar domein. Slechts 14 meldingen (of 0,2%) zijn niet gerelateerd aan het openbaar domein. Na een daling van het aantal meldingen in 2018 (5.252 meldingen), is er nu terug een forse stijging van 14,5%.

Gemiddeld werden er 502 nieuwe meldingen per maand geregistreerd. Het laagste aantal meldingen waren er in januari (404 meldingen) en december (389 meldingen). Uitschieters waren de maanden juli en augustus, met respectievelijk 616 en 610 meldingen. Deze zijn voor een groot deel toe te schrijven aan het aantal meldingen sluikstort en zwerfvuil in deze maanden. De spreiding van de meldingen over de maanden heen wordt weergegeven in onderstaande grafiek.



Figuur 1. aantal meldingen per maand

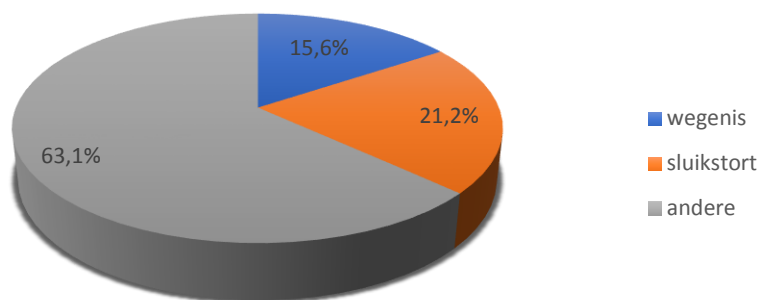
De vergelijking van het aantal meldingen per maand in 2017, 2018 en 2019 is zichtbaar in volgende grafiek.



Figuur 2. vergelijking aantal meldingen per maand 2017-2018-2019

Meldingen sluikstort/ zwerfvuil⁴ en meldingen wegenis blijven met voorsprong de vaakst voorkomende meldingen. Meldingen sluikstort/ zwerfvuil vertegenwoordigen ruim een vijfde van de meldingen openbaar domein (1.277 meldingen of 21,2%). Het aandeel van de meldingen wegenis is iets bescheidener (940 meldingen of 15,% van de meldingen openbaar domein). Deze verdeling wordt weergegeven in de onderstaande grafiek. In de volgende grafiek wordt het aantal meldingen sluikstort/ zwerfvuil enerzijds en de meldingen wegenis anderzijds getoond.

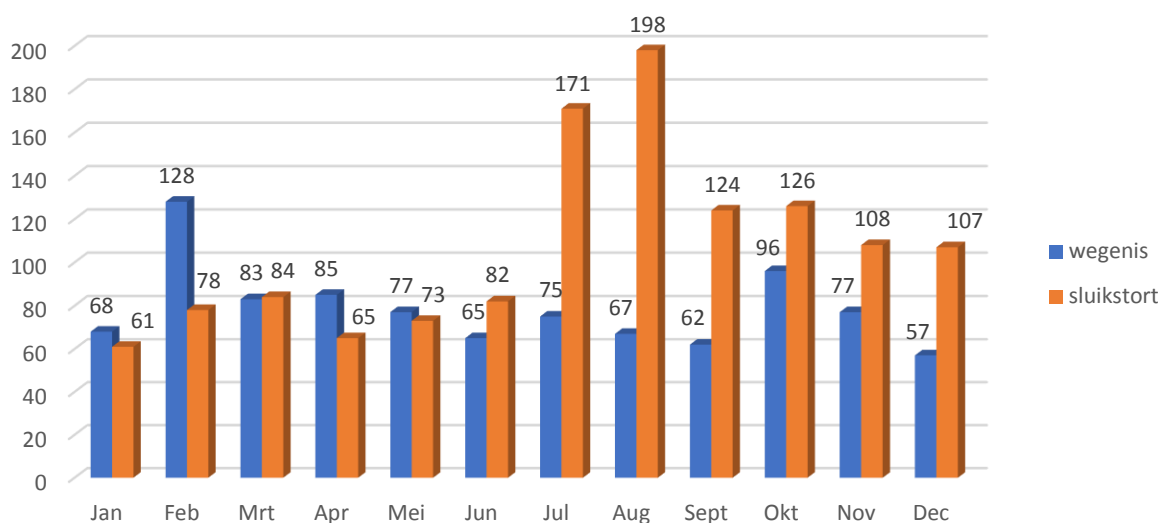
meldingen wegenis - sluikstort - andere (%)



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

⁴ In het rapport rond meldingen openbaar domein in bijlage staat bij de indeling van de meldingen volgens aard dat er 1.534 meldingen over sluikstort/ afval geregistreerd werden. Dit zijn **alle** meldingen onder de rubriek afval, dus ruimer dan enkel meldingen sluikstort/ zwerfvuil.

meldingen wegenis - sluikestort per maand



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

De grote aantallen meldingen sluikestort/ zwerfvuil in de maanden juli en augustus zijn hier zeer duidelijk zichtbaar. Het is bijna onvermijdelijk om hierin een link te zien met het nieuwe Diftar-systeem, dat gestart is op 1 juli 2019. Wat deze link precies inhoudt, zou echter nog meer in detail bekeken moeten worden. Werd er effectief meer gesluikestort? Werden sluikestorten vaker gemeld? Bleven burgers grijze restafvalzakken aanbieden toen dit niet meer mocht? Of is er sprake van verschillende factoren/ oorzaken? Vanaf september zijn de meldingscijfers voor sluikestort/ zwerfvuil terug gedaald, maar ook dan bleven ze beduidend hoger dan in de eerste helft van 2019. Een meer gedetailleerde analyse van deze meldingen zou ongetwijfeld tot zeer interessante inzichten kunnen leiden.

Na de 2 reeds vermelde koplopers, bestaat de 'top 5' van de meldingen uit

Groen:	705 meldingen – 11,7%
Signalisatie:	677 meldingen – 11,3%
Overlast dieren op openbaar domein:	530 meldingen – 8,8%
Riolering/ water:	494 meldingen – 8,2%
Mobiliteit:	338 meldingen – 5,6%

De top 5 is dezelfde gebleven als in 2018, zij het met onderlinge verschuivingen (meldingen riolering/ water zijn van de eerste plaats gezakt naar de vierde plaats). Voor de eerste 3 categorieën zijn de meldingen in absolute cijfers behoorlijk gestegen in vergelijking met 2018, zoals te zien is in onderstaande tabel.

	2018	2019
Groen	523 meldingen	705 meldingen
Signalisatie	522 meldingen	677 meldingen
Overlast dieren op openbaar domein	380 meldingen	530 meldingen

Figuur 5. vergelijking aantal meldingen in 2018 en 2019

Wat betreft de locatie van de melding, gaat het overgrote deel van de meldingen over Sint-Niklaas (ruim 74%). In 12,5% van de meldingen heeft de melding betrekking op Belsele. In respectievelijk 6,8% en 6,3% gaat het om Nieuwkerken en Sinaai⁵.

Wanneer de meldingen op wijkniveau bekeken worden, blijft de Stationswijk de wijk met het meeste aantal meldingen: 670 meldingen of 15% van de meldingen over Sint-Niklaas. De Stationswijk wordt gevolgd door Stadsrand Noord (445 meldingen, 10%) en Stadsrand Zuid (386 meldingen, 8,6%). De wijken Nobels-Peelman (363 meldingen, 8,1%) en Kroonmolen (329 meldingen, 7,4%) vervolledigen de top 5. In 2018 kregen dezelfde wijken de meeste meldingen, zij het in een andere volgorde. Het volledige overzicht van de meldingen op wijkniveau is opgenomen in bijlage 4.

Conclusies

Het totaal aantal meldingen is in 2019 opnieuw gestegen in vergelijking met 2018 en komt terug op het niveau van 2017. Zeker bij de meldingen sluikstort is een grote stijging merkbaar vanaf juli. Juli augustus zijn hier de uitschieters, nadien dalen de aantallen terug, maar ze blijven hoger dan in de eerste helft van het jaar. Qua timing valt dit samen met de start van het Diftar-systeem voor de ophaling van restafval. Een bijkomende, gedetailleerde en gerichte analyse van deze cijfers kan het verband tussen beiden duidelijker krijgen en kan bijgevolg zeer relevante informatie opleveren.

Wat betreft de onderwerpen en locaties van de meldingen zijn er nauwelijks of geen verschuivingen in vergelijking met vorig jaar.

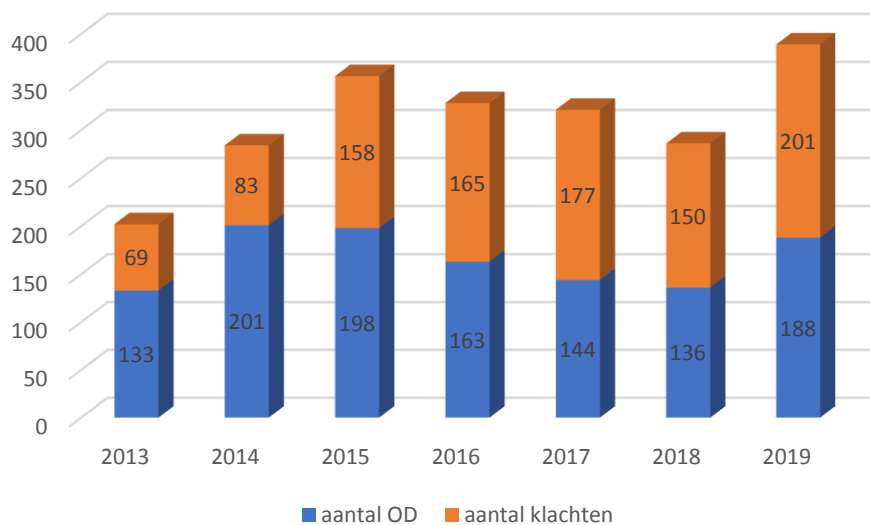
⁵ De spreiding van de meldingen over de deelgemeenten is terug te vinden in het rapport rond meldingen openbaar domein in bijlage.

III.2 – Cijfers ombudsdienst

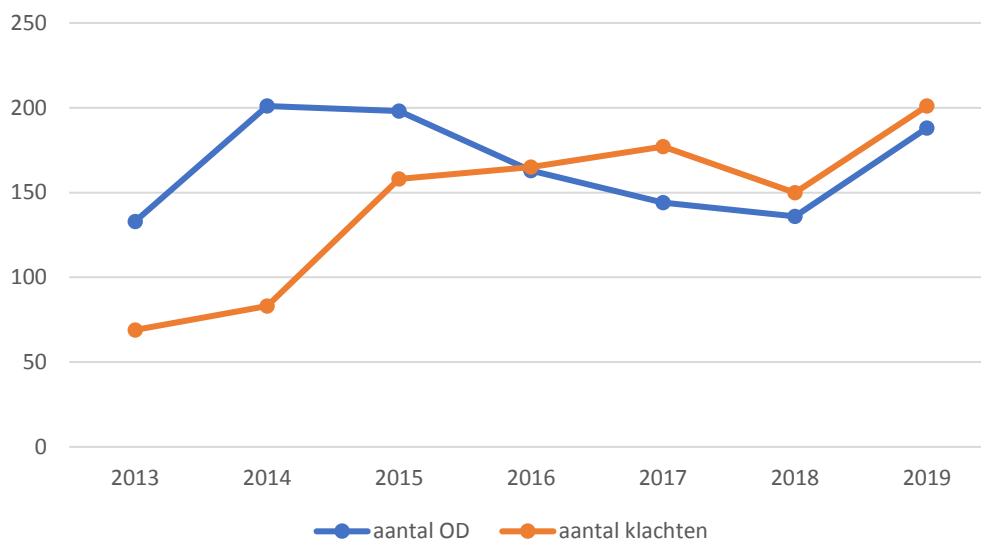
Contacten

De ombudsdienst werd in 2019 in totaal 389 keer gecontacteerd door de burger. Hiervan werden 188 contacten geregistreerd als onmiddellijke dienstverlening (OD) en 201 als klacht. De contacten onmiddellijke dienstverlening zijn verder uit te splitsen in interne (108) en externe (80) dienstverlening. De klachten worden verder onderverdeeld in eerstelijnsklachten (114) en tweedelijns- of ombudsklachten (87).

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



Figuur 6. vergelijking aantal contacten 2013-2019

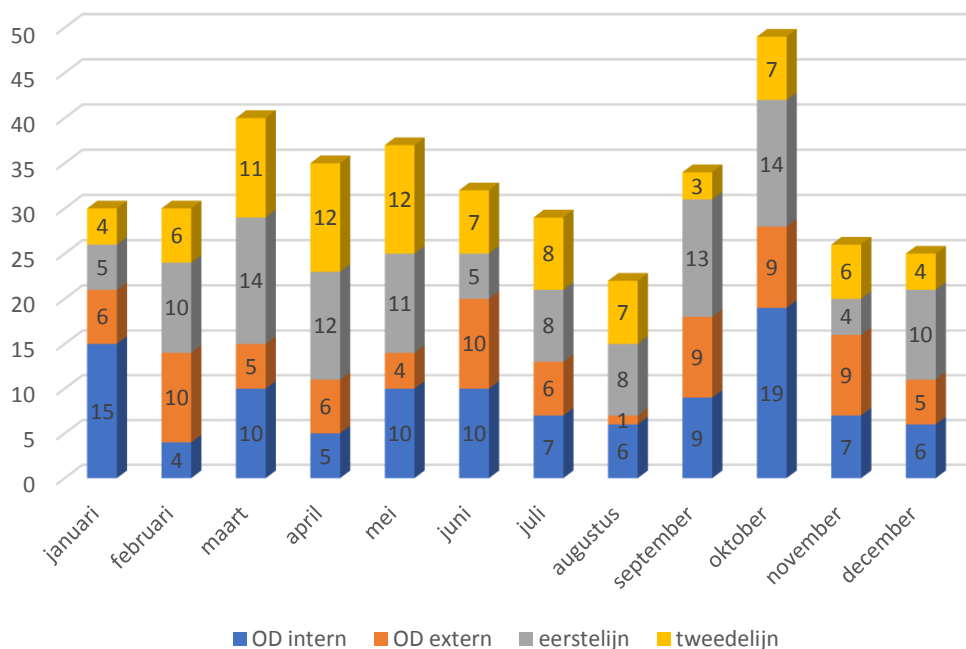


Figuur 7. evolutie aantal contacten 2013-2019

Na een lichte daling in het aantal contacten in 2018, is er nu sprake van een zeer grote stijging. Het gaat om een stijging met maar liefst 36%. Zowel de contacten onmiddellijke

dienstverlening als de klachten zijn in aantal toegenomen. De verhouding onmiddellijke klachten enerzijds en klachten anderzijds blijft dezelfde, namelijk 48% tegenover 52%. De verhouding eerstelijnsklachten – tweedelijnsklachten is wel grondig veranderd. In 2018 waren er 150 klachten in totaal, waarvan 53 eerstelijnsklachten (35% van het aantal klachten) en 97 tweedelijnsklachten (65% van het aantal klachten). In 2019 zijn er zoals aangegeven 201 klachten geregistreerd, maar deze stijging situeert zich volledig bij de eerstelijnsklachten. De tweedelijnsklachten zijn zelf in aantal licht gedaald. Hierdoor maken de eerstelijnsklachten 57% van het totaal aantal klachten uit en de tweedelijnsklachten 43%, wat toch een grote verschuiving is in vergelijking met 2018.

Gemiddeld werden er ruim 32 nieuwe contacten per maand geregistreerd. In de maanden augustus en december werden de minste contacten geregistreerd: 22 in augustus en 25 in december. Het hoogste aantal contacten werd geregistreerd in maart (40 contacten) en vooral in oktober (49 contacten). De spreiding en indeling van de contacten wordt weergegeven in onderstaande grafiek.



Figuur 8. 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 108 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 reeds bij de klantendienst binnenkomen
3. De ombudsdienst maakt het signaal rechtstreeks over aan de bevoegde dienst. In deze gevallen zal de ombudsdienst vaak ook zelf antwoorden of feedback geven aan de burger.

Externe onmiddellijke dienstverlening

De overige 80 contacten onmiddellijke dienstverlening werden geregistreerd als 'extern', wat inhoudt dat 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 een duidelijk 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.

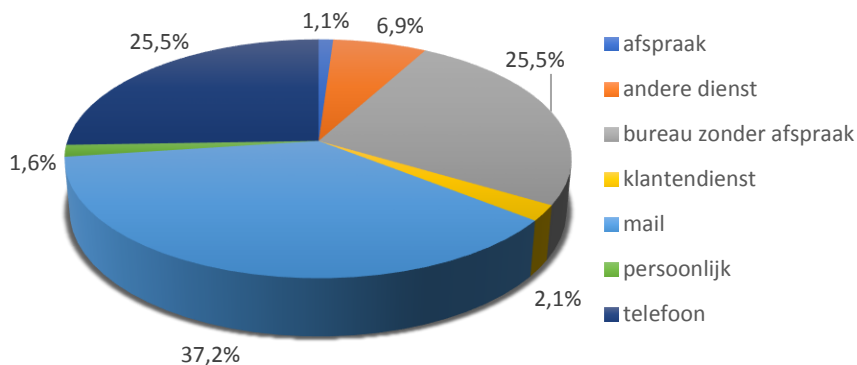
Wijze van contactname

E-mail blijft het meest gebruikte kanaal om de ombudsdienst te contacteren (37,2%). gevolgd door een bezoek aan de ombudsdienst zonder afspraak (25,5%) en telefoon (25,5%). Deze 3 kanalen samen zijn dus goed voor bijna 90% van de contacten onmiddellijke dienstverlening.

Wijze van contactname onmiddellijke dienstverlening

afspraak	2
andere dienst	13
bureau zonder afspraak	48
klantendienst	4
mail	70
persoonlijk	3
telefoon	48
totaal	188

Figuur 9. wijze contactname onmiddellijke dienstverlening



Figuur 10. wijze contactname onmiddellijke dienstverlening (%)

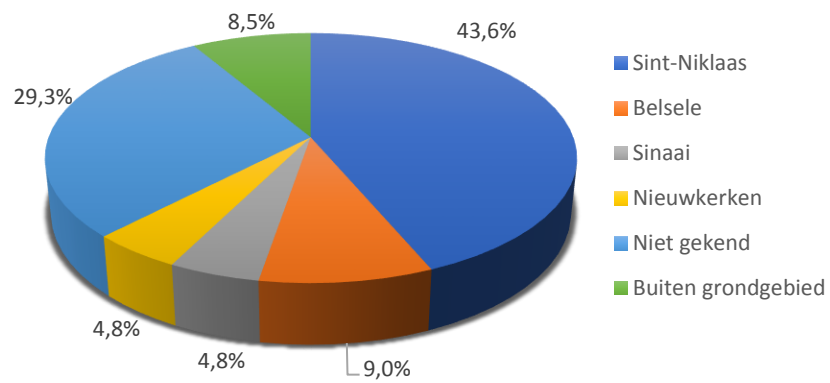
Geografische spreiding

In ruim 60% van de gevallen wordt de ombudsdienst gecontacteerd door inwoners van het grondgebied Sint-Niklaas. In bijna een derde van de contacten -5% meer dan in 2018- is de woonplaats niet gekend. Het 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 8,5% van de contacten gaat het om niet-inwoners van het grondgebied Sint-Niklaas.

Geografische spreiding

Sint-Niklaas	82
Belsele	17
Sinaai	9
Nieuwkerken	9
Niet gekend	55
Buiten grondgebied	16
totaal	188

Figuur 11. geografische spreiding onmiddellijke dienstverlening (%)



Figuur 12. geografische spreiding onmiddellijke dienstverlening (%)

Eerstelijnsklachten

Zoals reeds aangegeven is het aantal eerstelijnsklachten fors gestegen tegenover 2018: van 53 naar 114 eerstelijnsklachten, meer dan een verdubbeling dus. 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 jammer genoeg nog geen organisatiebrede eerstelijnsklachtenbehandeling. De eerstelijnsklachten die rechtstreeks aan de dienst gemeld worden en onmiddellijk door de dienst zelf worden opgelost/ afgehandeld, worden dus doorgaans nergens geregistreerd. Steeds vaker informeren de diensten de ombudsdienst wel van eerstelijnsklachten, wat zeker een van de oorzaken is van de grote stijging in het aantal eerstelijnsklachten. Dit is ook merkbaar aan de wijze van contactname bij eerstelijnsklachten. In 2019 kwamen 23 eerstelijnsklachten via een andere dienst bij de ombudsdienst terecht. In 2018 waren dit er nog maar 10.

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.

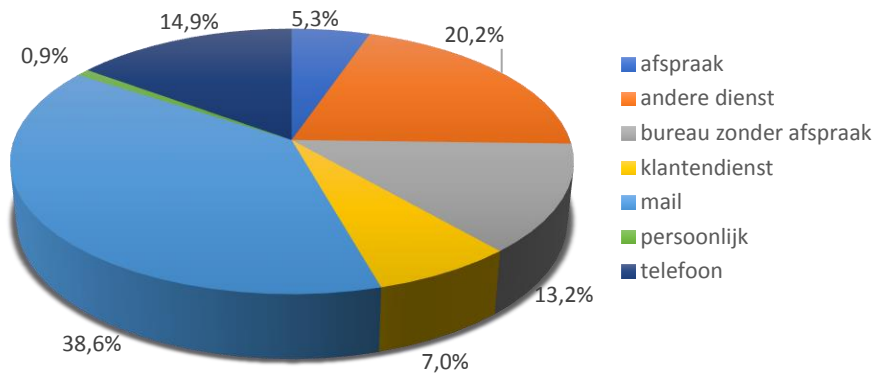
Wijze van contactname

Ook voor de eerstelijnsklachten is e-mail het meest gebruikte kanaal voor contactname (38,6%), gevolgd door doorverwijzing of kennisgeving via een andere dienst (bijna 20,2%) en telefonische contactname (14,9%).

Wijze van contactname eerstelijnsklachten

afspraak	6
andere dienst	23
bureau zonder afspraak	15
klantendienst	8
mail	44
persoonlijk	1
telefoon	17
totaal	114

Figuur 13. wijze van contactname eerstelijnsklachten



Figuur 14. wijze van contactname eerstelijnsklachten (%)

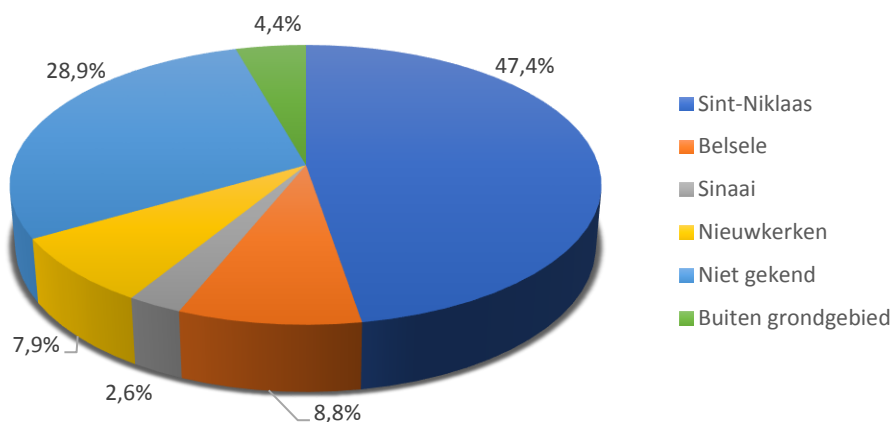
Geografische spreiding

Bijna de helft van de eerstelijnsklachten wordt ingediend door een inwoner van Sint-Niklaas (47,4%). In bijna een derde van de klachten is de woonplaats niet gekend of niet relevant (wanneer het gaat om een interne doorverwijzing of kennisgeving). Bijna 9% van de eerstelijnsklachten werd ingediend door inwoners van Belsele, bijna 8% door inwoners van Nieuwkerken. Slechts in 2,6% van de gevallen werd de eerstelijnsklacht ingediend door inwoners van Sinaai. En 4,4% van de klachten werden ingediend door mensen die buiten het grondgebied Sint-Niklaas wonen.

Geografische spreiding

Sint-Niklaas	54
Belsele	10
Sinaai	3
Nieuwkerken	9
Niet gekend	33
Buiten grondgebied	5
totaal	114

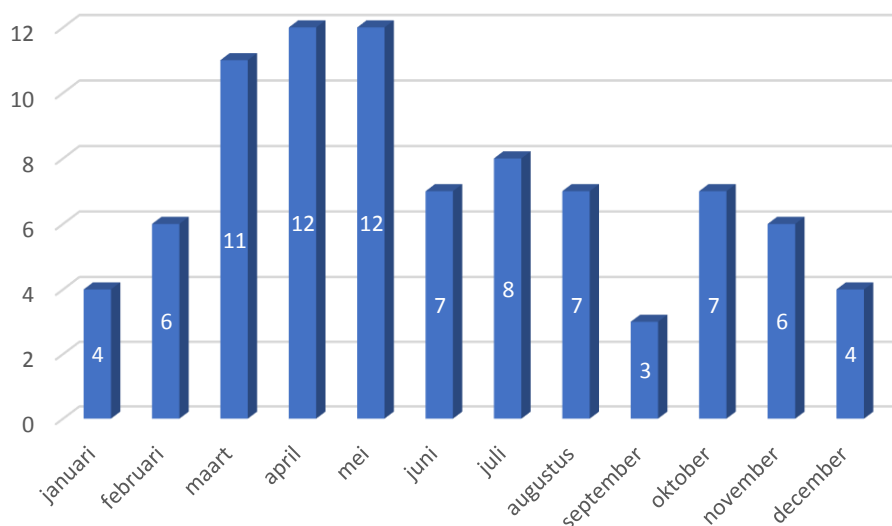
Figuur 15. geografische spreiding eerstelijnsklachten



Figuur 16. geografische spreiding eerstelijnsklachten (%)

Tweedelijnsklachten: ombudsdossiers

Er werden 87 ombudsdossiers opgestart in 2019, waarvan 16 dossiers nog niet waren afgesloten bij de opmaak van het jaarverslag. Gemiddeld zijn dit ruim 7 nieuwe dossiers per maand. De effectieve nieuwe klachten per maand zijn te zien in onderstaande grafiek. Het aantal tweedelijnsklachten is licht gedaald tegenover 2018, in tegenstelling tot de andere contacten, die allen fors gestegen zijn.



Figuur 17. aantal nieuwe ombudsdossiers per maand

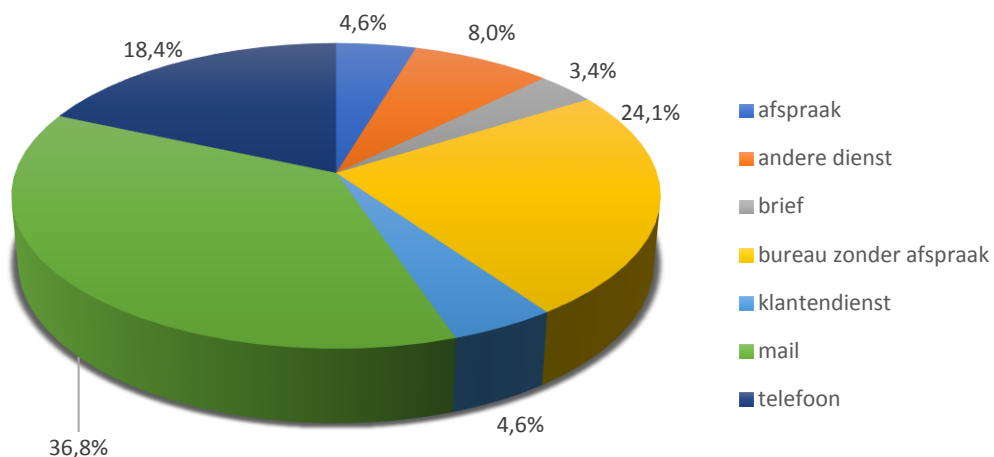
Wijze van contactname

Net zoals bij alle andere contacten, gebeurt de eerste aanmelding van een tweedelijnsklacht meestal via e-mail (36,8%), op het bureau van de ombudsvrouw zonder afspraak (24,1%) of telefonisch (18,4%). Ook worden steeds meer dossiers opgestart na doorverwijzing door de diensten zelf (8%). In de grafieken wordt de wijze van contacteren weergegeven in absolute cijfers en in percentages.

Wijze van contactname ombudsdossiers

afspraak	4
andere dienst	7
brief	3
bureau zonder afspraak	21
klantendienst	4
mail	32
telefoon	16
totaal	87

Figuur 18. wijze van contactname ombudsdossiers

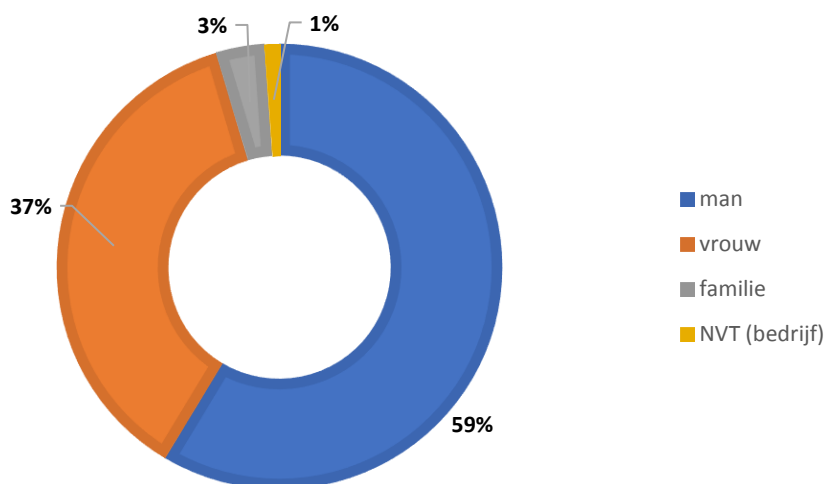


Figuur 19. wijze van contactname ombudsdossiers (%)

Wie klaagt?

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

Ruim de helft van verzoekers zijn mannen (51). In 32 dossiers was verzoeker een vrouw en in 3 dossiers werd de klacht ingediend als koppel/ gezin. In 1 dossier werd de klacht ingediend namens een bedrijf.



Figuur 20. indeling verzoekers volgens geslacht (%)

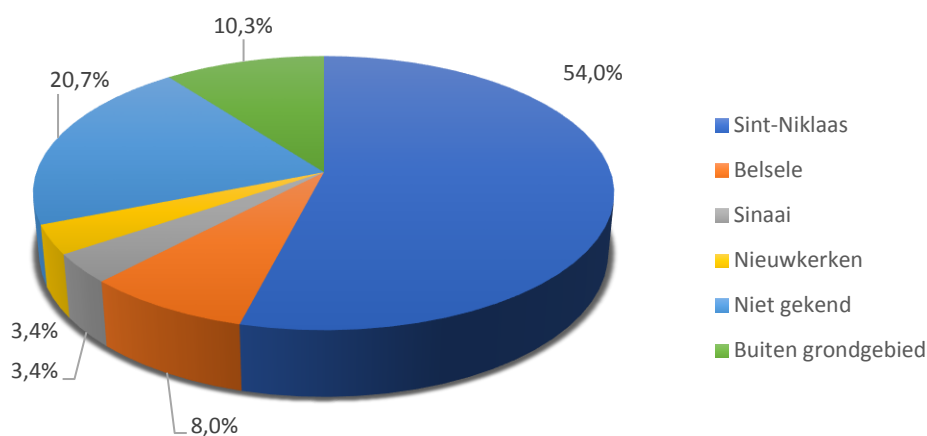
In bijna 70% van de dossiers heeft verzoeker zijn woonplaats op het grondgebied Sint-Niklaas. In zo'n 15% van de dossiers woont verzoeker in één van de deelgemeenten (Belsele: 8%, Sinaai: 3,4%, Nieuwkerken: 3,41%), 54% van verzoekers woont in Sint-Niklaas. In 20,7% van de dossiers was de woonplaats niet gekend of had verzoeker geen adres. De verzoekers die buiten het grondgebied van Sint-Niklaas wonen zijn goed voor 10,3% van de klachten. Het gaat dan

om inwoners van Bredene, Hamme, Leiderdorp (NL), Puurs – Sint-Amands, Sint-Pauwels en Westende.

Geografische spreiding

Sint-Niklaas	47
Belsele	7
Sinaai	3
Nieuwkerken	3
Niet gekend	18
Buiten grondgebied	9
totaal	87

Figuur 21. geografische spreiding ombudsdossiers volgens woonplaats verzoeker



Figuur 22. geografische spreiding ombudsdossiers volgens woonplaats verzoeker (%)

Afgesloten dossiers 2019

Beoordeling

In onderstaande tabel wordt weergegeven welke beoordeling de 71 afgesloten dossiers kregen. In 23 dossiers (21,4%) werd de beoordeling 'ander oordeel' gegeven. Deze beoordeling kan verder ingedeeld worden in 'bemiddeling' (8 dossiers), 'eerstelij' (3 dossiers), 'geen oordeel' (3 dossiers), 'informatieverstrekking' (5 dossiers) en 'stopzetting' (4 dossiers). Dit is een serieuze daling in vergelijking met 2018, toen nog 53,5% van de klachten de beoordeling 'ander oordeel' kregen.

In bijna 1/5^e van de klachten (19,7%) werd tijdens het onderzoek een fout of onzorgvuldigheid vastgesteld en kreeg het dossier de beoordeling (deels) gegrond, (deels) gegrond maar hersteld of terechte opmerking. Dit is een stijging in vergelijking met 2018, toen dit in 14,5% van de klachten het geval was. In 5,6% van de dossiers bleek de klacht ongegrond, wat dan weer een daling is ten opzichte van 2018.

De grootste verschuiving zit echter in de klachten waarvoor de ombudsvrouw onbevoegd is. Deze zijn gestegen van 7 naar 20 dossiers, van 8,3% naar 28,2%. Naast een zestal klachten over o.a. beleid, gaat het om 4 klachten over het Zorgpunt Waasland en 10 klachten over MIWA.

ander oordeel	23
(deels) gegrond (maar hersteld)	13
onbevoegd	20
ongegrond	4
onontvankelijk	1
signaal	9
terechte opmerking	1
	71

Figuur 23. beoordeling afgesloten ombudsdossiers

Betrokken diensten

In onderstaande tabel wordt weergegeven op welke clusters de verschillende dossiers betrekking hadden. Een aantal dossiers hadden betrekking op meerdere clusters (14 clusteroverschrijdende klachten). In 16 dossiers was de cluster 'NVT' (niet van toepassing), wat te maken heeft met het feit dat de ombudsdienst niet bevoegd was voor deze klachten. Zoals aangegeven gaat het hier om o.a. beleidsklachten, klachten over MIWA en over Zorgpunt Waasland.

	Aantal 'clustergebonden' klachten	Aantal 'gemengde' klachten	Totaal aantal klachten per cluster
Andere (o.a. staf)	3	4	7
Cultuur en vrije tijd	2	1	3
Dienstverlening	9	0	9
Omgeving	8	13	21
Ondersteuning	3	8	11
Techniek	7	1	8
Welzijn	8	0	8
(Politie)	1	2	3
Binnen 1 cluster	41		
Clusteroverschrijdend		14	
NVT	16		

Figuur 24 - 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 of signaal. 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 2019 is het totaal aantal contacten tussen de burger en de ombudsvrouw gestegen met 36%. Deze stijging is zichtbaar bij de onmiddellijke dienstverlening als bij de klachten. De stijging van het aantal klachten is echter volledig te wijten aan een zeer uitgesproken toename van de eerstelijnsklachten, waarvan het aantal meer dan verdubbeld is. De tweedelijnsklachten zijn licht gedaald.

Bij de tweedelijnsklachten zijn de klachtendossiers waarin een fout of tekortkoming werd vastgesteld tot ongeveer een vijfde van de afgesloten dossiers. Het aandeel dossiers met de beoordeling 'ander oordeel' is fors gedaald, terwijl de klachten waarvoor de ombudsvrouw onbevoegd is, sterk is toegenomen. Deze stijging is grotendeels toe te schrijven aan klachten over Zorgpunt Waasland en MIWA.



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 2019-060
Onderwerp: dienstverlening en informatie n.a.v.
verkiezingen in mei
Cluster: dienstverlening
Dienst/ team: leven
GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

Ik heb zojuist het stadhuis bezocht en heb een klacht over de dienstverlening door uw medewerkster.

Ik vertelde haar dat ik Nederlander ben, dat ik graag hier wil stemmen voor de Europese verkiezingen en dat ik het daartoe strekkend formulier had gedownload en ingevuld. Ook zei ik dat ik al hier had gestemd voor de gemeenteraadsverkiezingen en dat ik dus in het kiesregister voorkwam, maar misschien nog niet ten behoeve van de Europese verkiezingen.

Met een frons nam ze het formulier in ontvangst, antwoordde kortaf dat de gemeente het wel zou bekijken maar dat als ik al gestemd had voor de gemeente, dat ik dan vast al ook ingeschreven stond voor Europa. Ik antwoordde dat dit niet zo vanzelfsprekend was, omdat ik voor Europa de keus heb om in Nederland of in België te stemmen. Haar onverschillige antwoord: "u merkt het wel, als u een kiesbrief krijgt moet u stemmen en anders niet."

Verbijsterd antwoordde ik dat ik perse wil stemmen, waarop ze herhaalde dat ik gezien de gemeenteverkiezingen kennelijk ingeschreven was en dus ook voor Europa moest stemmen. Op mijn vraag of (en wanneer) ik bericht zou krijgen op mijn nu overgelegd verzoek, antwoordde ze (op een toon die duidelijk maakte dat het gesprek ten einde was) dat dat helemaal niet zou gebeuren: "Dat merkt u wel als u kort voor de verkiezingen een kiesbrief krijgt; of niet natuurlijk. Goed?" "Nee, niet helemaal" antwoordde ik, vertrekkend.

Het spijt me te moeten zeggen, maar in tegenstelling tot eerdere ervaringen op het stadhuis vind ik dit geen adequate service. Vooreerst klopt volgens mij haar verhaal niet. Het feit dat ik voor de gemeenteverkiezingen heb gestemd betekent volgens mij NIET dat ik "dus" ook hier mag/moet stemmen voor Europa: als ik zou willen kan ik dat ook in Nederland! Maar zelfs al zou haar standpunt juist zijn, dan is haar optreden klantvriendelijk. Ik voelde mij meer afgescheept dan geholpen. Ook vind ik het vreemd dat op een officieel schriftelijk verzoek om hier voor Europa te mogen stemmen geen beslissing (volgens de medewerkster althans) aan mij wordt toegestuurd en dat ik maar moet afwachten of er een kiesbrief komt. Tenslotte verbaast het mij dat zij niet naar mijn ID-bewijs heeft gevraagd, wat mij ook te denken geeft.

Beoordeling

De klacht van verzoeker is **gegrond, maar hersteld**. Verzoeker krijgt wel degelijk nog een officiële bevestiging bij goedkeuring van zijn verzoek om in België te stemmen voor de Europese verkiezingen. Ondanks zijn eigen voorbereiding en zeer concrete vragen heeft hij hierover de verkeerde informatie ontvangen. Hij had bovendien inderdaad zijn identiteitsbewijs moeten voorleggen. Verzoeker heeft geen nauwkeurige en correcte informatie ontvangen en voelde zich niet klantvriendelijk behandeld. Via de ombudsdienst heeft verzoeker van het diensthoofd de correcte informatie alsnog ontvangen.

Aanbeveling

Verkiezingen brengen specifieke regels en voorschriften met zich mee, evenals een aantal zeer specifieke 'producten'. De medewerkers moeten ook voor deze producten over voldoende kennis beschikken of deze snel kunnen raadplegen/ opvragen bij collega's,

zonder de burger zonder antwoord weg te sturen.

Beoordelingscriteria

Openbaarheid van bestuur (correcte informatie)

Correcte bejegening

Actieve dienstverlening

Dossiernummer 2019-076

Onderwerp: geen reactie op bezwaar tegen retributie of aanmaning en nu 'dreigen' met deurwaarder

Cluster: omgeving

Dienst/ team: toezicht

GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

Verzoeker heeft een parkeerretributie gekregen, waarvoor hij in november 2018 een factuur heeft ontvangen. Volgens verzoeker is deze retributie onterecht, omdat hij kan aantonen dat er geld van zijn rekening is gegaan om zijn parkeertijd te betalen. Hij heeft dan ook gereageerd op deze retributie met een bezwaar, maar geen reactie gekregen. Nadien heeft hij ook nog 2 aanmaningen ontvangen. Hij heeft ook hierop gereageerd. Verzoeker heeft telkens gecommuniceerd per brief, die hij persoonlijk in de bus heeft gestoken. Ook op zijn brieven heeft hij nooit reactie gekregen. Nu zou zijn onbetaalde retributie overgemaakt worden aan de deurwaarder voor invordering. Uit navraag bij de dienst toezicht, blijkt dat verzoeker een verkeerde nummerplaat had ingegeven, maar dat er wel degelijk een betaling was gebeurd. De brieven van verzoeker, waarin hij bezwaar indient tegen de retributie en nadien tegen de aanmaning, zijn niet geregistreerd bij de briefwisseling. Er is geen spoor van terug te vinden. De retributie wordt geannuleerd, evenals alle kosten die hieruit voortvloeiden.

Beoordeling

De klacht van verzoeker is **gegrond, maar hersteld**. Hij heeft geen reactie gekregen op zijn brieven, die nergens in de organisatie te traceren zijn. De kosten werden dan ook onterecht aangerekend.

Beoordelingscriteria

Adequate communicatie

Dossiernummer 2019-081

Onderwerp: premie duurzaam renoveren

Cluster: omgeving

Dienst/ team: plannen en ontwikkelen

SIGNAAL

Samenvatting

Verzoekster heeft een klacht over de premie duurzaam renoveren van de stad. Haar zoon heeft enkele jaren geleden een woning gekocht. Het dak van deze woning moest dringend gerenoveerd worden en haar zoon heeft hiervoor een Vlaamse renovatiepremie aangevraagd en gekregen. Dit waren de enige werken waarvoor haar zoon op dat moment de middelen had.

Nu enkele jaren later wil hij samen met zijn vriendin de woning grondiger renoveren. Door de renovatiepremie voor het dak, hebben zij nu echter geen recht op de stedelijke premie duurzaam renoveren, hoewel om het andere werken gaat. Verzoekster vindt dit niet eerlijk en ook geen stimulans om een woning op duurzame wijze te renoveren. Werken aan een woning betreffen niet altijd een totaalrenovatie, soms moeten werken om budgettaire of andere redenen gespreid worden in de tijd. Een "cumulatieverbod" tussen de Vlaamse renovatiepremie en de stedelijke premie duurzaam renoveren gedurende 10 jaar, ongeacht de werken die worden uitgevoerd, is zeer beperkend. Verzoekster vraagt of dit herbekeken kan worden en dat het cumulatieverbod enkel zou gelden voor dezelfde werken.

Beoordeling

De klacht is een **signaal**. Verzoekster vraagt ook uitdrukkelijk om dit als signaal over te maken, in de hoop dat het reglement aangepast zou worden.

Aanbeveling

Bekijken of de bepalingen in het reglement rond de premie duurzaam renoveren inderdaad te strikt en te beperkend zijn en of het aangewezen is de voorwaarden aan te passen.

Beoordelingscriteria

NVT

Dossiernummer 2019-092
**Onderwerp: eerstelijnsklacht over
onbeantwoorde melding nog steeds niet
beantwoord**
Cluster: techniek
Dienst/ team: beheer openbaar domein
GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

Op 10 februari diende verzoeker een klacht in over het feit dat zijn melding na 6 weken nog steeds onbeantwoord was. De klacht werd als eerstelijnsklacht geregistreerd. De melding was intern overgezet naar een andere dienst en was inderdaad nog niet beantwoord. Ook het tussentijds antwoord na 3 weken was er niet. Op vraag van de ombudsdienst heeft het contactpunt techniek een herinnering gestuurd aan de behandelende dienst met de vraag om de melding af te handelen. Een kleine 2 weken later is ook vanuit het diensthoofd Beheer openbaar domein nogmaals een mail gestuurd met de vraag de melding af te handelen. Op 25 maart contacteert verzoeker opnieuw de ombudsdienst omdat hij nog steeds geen antwoord ontvangen heeft op zijn oorspronkelijke melding. Het antwoord werd uiteindelijk verstuurd aan verzoeker op 3 april.

Beoordeling

De klacht is gegrond, maar hersteld. Normaal had verzoeker half januari een antwoord moeten ontvangen, hetzij een tussentijds antwoord, hetzij een definitief. Het antwoord is pas 3 april verstuurd, waarmee de vooropgestelde termijn (SLA) duidelijk overschreden is.

Beoordelingscriteria

Interne klachtenbehandeling
Coördinatie
Adequate communicatie

Dossiernummer 2019-114 -- 2019-115
**Onderwerp: retributie rechtstreeks naar
gerechtshoofddienst zonder
kennisgeving/ aanmaningen**
Cluster: omgeving/ ondersteuning
Dienst/ team: toezicht/ thesaurie
GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

2019-114:

Verzoekster heeft een dwangbevel gekregen van de deurwaarder voor een parkeerretributie, maar zij heeft nooit een retributie of aanmaningen ontvangen. Bij navraag blijkt alles verstuurd te zijn naar haar oud adres in Laarne, maar mevrouw woont ondertussen al 2 jaar in Puurs – Sint-Amands.

2019-115:

Verzoekers krijgen een dwangbevel van de deurwaarder voor een onbetaalde parkeerretributie. Ze weten echter van niets, hebben nooit een retributie noch aanmaningen ontvangen. Bovendien was de houding van de deurwaarder beneden alle peil en zijn verzoekers, een koppel op leeftijd, hierdoor behoorlijk overstuur.

Uit navraag bij de diensten blijkt alles naar een verkeerd adres te zijn gestuurd.

Beoordeling

De klacht is **gegrond, maar hersteld**. Verzoekster moet de bijkomende kosten niet betalen.

Aanbeveling

De controle op adres tijdens de invorderingsprocedure moet zeker gebeuren om onnodige (deurwaarders)kosten te vermijden.

Beoordelingscriteria

Zorgvuldigheidsbeginsel

Dossiernummer 2019-120
**Onderwerp: probleem bij online verlengen van
pleinabonnement blijft aanslepen**
Cluster: omgeving
Dienst/ team: toezicht
GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

Verzoeker begaat een vergissing bij het verlengen van zijn pleinabonnement. Hij vraagt verlenging aan voor de periode februari-mei 2020 ipv februari-mei 2019. Hij bemerkt snel zijn vergissing en vraagt eveneens een verlenging aan voor de correcte periode. Hij heeft beide verlengingen betaald en mailt op 31 januari naar de dienst met de toelichting bij zijn vergissing en de vraag om de verkeerde verlenging terug te betalen. Enkele dagen later

mailt verzoeker nog eens met de vraag of zijn mail reeds in behandeling is. Nog eens 10 dagen later mailt hij opnieuw, met de vraag om toch op zijn minst 'enige vorm van reactie' te geven. Op 1 maart mailt verzoeker opnieuw met de vraag of er al nieuws is. Telefonisch had hij in tussentijd te horen gekregen dat een terugbetaling ging gebeuren, maar hij heeft nog niets ontvangen.

Op 5 maart mailt hij nogmaals met de vraag naar een stand van zaken. Deze keer krijgt hij zeer snel antwoord dat de aanvraag tot terugbetaling doorgegeven is aan de betrokken dienst, maar dat er wel enkel weken kunnen overgaan vooraleer hij het geld op zijn rekening zal krijgen. Een drietal weken later meldt verzoeker per mail dat hij nog geen terugbetaling heeft ontvangen en vraagt hij naar een indicatie wanneer de betaling zou gebeuren. Op 3 april ontvangt hij een mail terug waarin zijn rekeningnummer gevraagd wordt om de betaling te kunnen uitvoeren. Hij bezorgt onmiddellijk de gevraagde info. Op 10 april en nogmaals op 17 april mailt verzoeker dat er nog steeds geen terugbetaling ontvangen is. Op dit moment mailt hij ook naar de ombudsdienst en aan de burgemeester.

Beoordeling

De klacht is **gegrond, maar hersteld**. Door een eenvoudige vergissing moet verzoeker een terugbetaling bekomen, die echter bijna 3 maanden op zich laat wachten. Vooral het gebrek aan communicatie valt hem zwaar.

Aanbeveling

In de dienstmailbox van de mobiliteitswinkel komen verschillende soorten mails binnen. Bezwaren tegen parkeerretributies, vragen rond parkeren, vragen/ problemen met bewonersvignetten enz. Stuur minstens al een ontvangstmelding, zodat de burger weet dat zijn/ haar mail gelezen en behandeld zal worden. Probeer indien mogelijk ook alvast een indicatie te geven wanneer een antwoord mag verwacht worden. Zie ook dossier 2019-202.

Beoordelingscriteria

Redelijke behandelingstermijn
Adequate communicatie

Dossiernummer 2019-121

Onderwerp: GAS-boete voor hinderlijk parkeren
onterecht

Cluster: andere/ omgeving

Dienst/ team: GAS/ toezicht

SIGNAAL

Samenvatting

Verzoeker heeft een GAS-boete gekregen die volgens hem onterecht is. Er is een zeer hoge parkeerdruk in de buurt. Dit probleem is volgens hem goed gekend bij de stad, zowel bij de diensten als bij het bestuur. Omwille van de parkeerdruk parkeert verzoeker net zoals vele andere buurtbewoners regelmatig in de achterliggende straat, die toegang geeft tot garageboxen. Zijn wagen stond niet hinderlijk of gevaarlijk geparkeerd. Bovendien wordt al zeer lang op die plaats geparkeerd en werden de buurtbewoners hiervoor in het verleden nooit beboet. Sinds begin dit jaar worden er echter wel boetes uitgeschreven, zonder dat er iets aan de situatie veranderd is. Verzoeker vindt dit niet correct. Hij heeft verweer ingediend tegen de GAS-boete, maar hij vraagt dat het parkeerprobleem in de buurt wordt aangepakt en dat het niet enkel blijft bij het uitschrijven van boetes.

Beoordeling

De klacht is een **signaal**. Waar voordien geen boetes werden uitgeschreven op die locatie, gebeurt dit nu wel, zonder enige communicatie hierover. Het komt oneerlijk over voor de burger wanneer een situatie die jarenlang gedoogd werd plots toch aanleiding geeft tot boetes.

Aanbeveling

In dossier 2018-068 werd hetzelfde probleem aangekaart. Een jarenlang gedoogbeleid creëert verwachtingen bij de burger. Een wijziging in het verbaliserings- of handhavingsbeleid zonder communicatie komt dan oneerlijk over.

Beoordelingscriteria

NVT

Dossiernummer 2019-136

Onderwerp: procedure boete-inning in de bib

Cluster: cultuur en vrije tijd

Dienst/ team: bibliotheek

SIGNAAL

Samenvatting

Verzoeker dient via mail een klacht in over de manier waarop boetes geïnd worden door de bib. Er worden 5 specifieke klachten geformuleerd.

1. Geen overzicht vooraf op papier van geïnde kosten bij automaat

Bij boetes voor te laat teruggebrachte boeken wordt men gevraagd te betalen via een automaat in de bib. Wanneer men de betaling aanvat, krijgt men geen overzicht op papier van de bedragen die men wil innen waarvoor, enkel een globaal bedrag. In mijn geval 16 euro. Dat is niet correct. Als een overheid van mij geld vraagt, wil ik vooraf kunnen zien waarvoor. Als die mogelijkheid ergens in de automaat aanwezig zou zijn, dan is hij onvindbaar voor de normale gebruiker. Dat overzicht zou ook voor betaling automatisch moeten gegeven worden, hetzij op papier, hetzij op scherm.

De betaalautomaat is in eerste instantie effectief een betaalautomaat en geen instrument om je gebruikersaccount te beheren. Toch kan men aan de automaat via het '?'-icoon meer informatie krijgen over het te betalen bedrag (leengeld/boete/print/...). Dit kan echter enkel vóór de betaling. De samenstelling van het boete-bedrag kan ook steeds bekeken worden via de online account of kan via de balie opgevraagd worden.

2. Geen overzicht op papier na betaling bij automaat

Ook na betaling ontvangt men geen overzicht van wat men nu eigenlijk betaald heeft op papier. Het ticket vermeldt enkel het globale bedrag, zodat controle onmogelijk is.

Idem klacht 1

3. Geen reglement op papier voorhanden in bib

Vervolgens vroeg ik aan de balie van de bib een afgedrukt exemplaar van het reglement met de tarieven, om die te kunnen nakijken. Dat bleek niet voorhanden. Er bleek enkel een geplastificeerd exemplaar op een totaal gebruiksonvriendelijke manier omhoog gehangen te zijn, bevestigd aan een wand. Voor mij was het onmogelijk dat te lezen zonder mijn nek of rug te forceren. Dat is lachen met de mensen. Minstens op verzoek zouden afgedrukte

exemplaren van het reglement moeten kunnen overhandigd worden.

Het geplastificeerd exemplaar kan losgemaakt worden om in te kijken. Bovendien is aan de balie nog een inkijkexemplaar beschikbaar. Vanuit duurzaamheidsoogpunt ligt er evenwel geen stapel afgedrukte exemplaren ter beschikking. Om dezelfde reden zullen mensen doorverwezen worden naar de website om het reglement te raadplegen. Indien nodig, is op eenvoudig verzoek echter wel een papieren exemplaar verkrijgbaar.

4. Reglement op website verborgen

Men verwees me voor het reglement naar 'de website'. Op die website is het reglement goed verborgen; het is voor de normale burger op eerste zicht niet te vinden. Ik heb moeten bellen naar de balie om het te vinden. De manier waarop het dan wordt aangeboden is onduidelijk en wellicht onwettig. Eerst komt een pagina onder de vreemde titel 'scannen' 'reglement'. Daaronder staat tekst. Alhoewel deze tekst als reglement wordt gepresenteerd, lijkt het me eerder zelfverzonnen proza. In die tekst staat immers nog een link die men moet aanklikken, onder het vreemde woord 'dienstreglement', aangeduid als Reglement voor de gebruiker'.

Dit is wellicht het échte reglement. Maar welke nu eigenlijk de tekst is, zoals goedgekeurd door de gemeenteraad, is onduidelijk; datum van goedkeuring door de gemeenteraad wordt niet gegeven. Zeker nu men zegt dat ik als bibgebruiker geacht wordt het reglement te aanvaarden, vraag ik juridische correctheid.

Het reglement is terug te vinden op de website onder de rubriek 'over de bib'. De opmerking dat het moeilijk vindbaar is, moet worden meegenomen. De eerste pagina waarnaar verwezen wordt ('scannen-reglement') bevat de essentie van het gebruikersreglement en wordt daar op een leesbare en gebruiksvriendelijke manier weergegeven. Inhoudelijk zijn er uiteraard geen verschillen met het integrale gebruikersreglement, zoals goedgekeurd door de gemeenteraad ("het échte reglement" volgens verzoeker). Bij dit gebruikersreglement wordt onderaan wel verwezen naar de goedkeuring in de gemeenteraad, inclusief alle data van de gemeenteraden waarop eventuele wijzigingen werden goedgekeurd. Dit is dus wel degelijk juridisch correct.

5. Aanrekenen 'Portokosten'

Er worden mij 'portokosten' aangerekend. Het 'reglement voor de gebruiker' voorziet echter op geen enkele wijze 'portokosten'. Deze bedragen worden dus onwettig geïnd. Ik vraag terugbetaling van alle onwettig bij mij geïnde 'portokosten'.

De 'portokosten' waarnaar wordt verwezen zijn de administratieve kosten die aangerekend worden en die wel degelijk in het reglement vermeld staan en bijgevolg ook verschuldigd zijn. Het is uiteraard aangewezen om dezelfde terminologie te gebruiken op de factuur en de herinneringen.

Beoordeling

De klacht wordt beoordeeld als signaal.

Aanbeveling

De 'vindbaarheid' van het reglement op de website is misschien voor verbetering vatbaar. De beschikbare zoekfunctie kan enkel gebruikt worden om in de catalogi te zoeken, niet voor algemene zoekopdrachten binnen de website. Ook de opmerking over het gebruik van verschillende termen in het reglement enerzijds en op de facturatie anderzijds is relevant. Het is aangewezen deze terminologie op elkaar af te stemmen.

Beoordelingscriteria

NVT

Dossiernummer 2019-150

Onderwerp: groenonderhoud Clementwijk

Cluster: techniek

Dienst/ team: beheer openbaar domein

SIGNAAL

Samenvatting

Verzoeker maakt melding van het feit dat in de Clementwijk enkel de zijkanten van de groenzones gemaaid worden, maar dat de binnenkanten lang blijven staan. Dit geeft overlast van insecten en pollen, tot in de woningen. De melding wordt correct afgehandeld, melder krijgt een gemotiveerd antwoord waarin wordt toegelicht dat deze werkwijze kadert in ecologisch groenbeheer en dat daarom niet kan worden ingegaan op zijn vraag om bijkomend te maaien.

Verzoeker is niet tevreden met dit antwoord en benadrukt in zijn contact met de ombudsdienst dat deze werkwijze leidt tot overlast door insecten en pollen tot in zijn woning. Hij geeft bovendien aan dat hij voor de hele buurt spreekt, dat hij niet de enige is die dit als overlast ervaart.

De ombudsvrouw licht toe dat de melding op zich correct behandeld is en dat niet wordt ingegaan op zijn vraag omdat de aanpak kadert in een specifiek beleid rond ecologisch groenbeheer. Verzoeker blijft het echter oneens en is ontevreden met het gevoerde beleid.

Beoordeling

De klacht wordt beoordeeld als een signaal. Klaarblijkelijk zijn sommige burgers nog niet voldoende vertrouwd met het gevoerde groenbeleid, wat leidt tot ontevredenheid.

Aanbeveling

Hoewel er al regelmatig gecommuniceerd is over het groenbeleid, zou het toch aangewezen kunnen zijn om specifiek hierover een (sensibiliserings)campagne of project op te starten. Burgers maken immers regelmatig meldingen over het groenonderhoud, waar dan niet op ingegaan kan worden omdat dit niet zou stroken met het gevoerde beleid.

Beoordelingscriteria

NVT

Dossiernummer 2019-151

Onderwerp: GAS-boete -- beleid : op privéterrein, tijdens laden en lossen

Cluster: andere

Dienst/ team: GAS

SIGNAAL

Samenvatting

Verzoeker heeft een GAS-boete gekregen voor hinderlijk en foutief stilstaan en parkeren, meer bepaald voor het parkeren op een voetpad. Verzoeker is elektricien en heeft een onderhoudscontract voor de Reinaertgalerij. Hij moet dus zeer regelmatig (minstens tweewekelijks) daar werken uitvoeren, waarbij hij zich parkeert aan de achterzijde van de galerij, kant Collegestraat. Gezien de omvang van zijn bestelwagen kan hij niet doorrijden tot aan de galerij. Hij parkeert zich "in" de

toegangspoort naar de galerij om zo weinig mogelijk hinder te veroorzaken. Dichter naar de galerij versmalt de toegangsweg immers en kunnen voetgangers en fietser bijna niet meer passeren. De voorzijde van de bestelwagen staat dan voor het hekwerk, volgens verzoeker nog steeds op privéterrein, behorende tot de Reinaertgalerij. Om te kunnen parkeren laat verzoeker zelf de parkeerbeugel naar beneden, voor hem een duidelijk bewijs dat dit parkeerplaatsen van de galerij zijn, privéterrein dus.

Verzoeker heeft verweer ingediend, met deze argumenten. Zijn verweer is afgewezen, gebaseerd op de foto's bij het pv waaruit zou blijken dat de bestelwagen op het voetpad staat. De beslissing over het verweer werd aangetekend verstuurd, maar verzoeker heeft deze niet afgehaald. De beslissing wordt verzoeker pas duidelijk nadat hij een aanmaning tot betaling ontvangt. De beroepstermijn tegen de GAS-boete is dan al verstreken.

De ombudsdienst kan hieraan uiteraard niets veranderen, maar verzoeker wil deze situatie toch aankaarten. Hij vindt het niet correct dat een pv werd opgemaakt. Hij parkeert zich altijd op die exacte plaats voor zijn regelmatig onderhoudswerk in de galerij. Voordien en sindsdien heeft hij er nooit (meer) een boete voor gekregen. Hij vindt ook dat voorbijgegaan is aan de essentie van zijn verweer, namelijk dat het daar geen voetpad is, maar privéterrein. Verzoeker geeft aan dat het door zijn werk onvermijdelijk is dat hij af en toe een parkeerretributie krijgt. Als deze terecht is, zal hij die zonder problemen betalen. Maar hier heeft hij niet gevoel dat de boete terecht werd uitgeschreven.

Hij geeft bovendien aan dat het moment zeer moeilijk is om vanuit zijn job in de stad op een correcte en efficiënte manier te kunnen werken. Hij haalt een ander voorbeeld aan, waarbij hij een GAS-boete heeft gekregen wegens foutief en hinderlijk parkeren. Hij was op dat moment aan het laden en lossen, maar zijn bestelwagen was op slot, wegens het grote risico op diefstal van kostbare materialen en hij had zijn bestelwagen inderdaad onreglementair, maar niet hinderlijk of gevaarlijk geplaatst. Als hij op reglementaire wijze had moeten laden en lossen zou hij niet enkel diefstal van materiaal geriskeerd hebben, maar zou hij ook een zeer druk verkeerspunt in de stad hebben geblokkeerd op het avondspitsuur. Hij heeft

deze boete betaald, omdat ze volgens de letter van de wet wel terecht was. Maar het geeft hem wel het gevoel bestraft te worden net omdat hij probeert rekening te houden met de andere mensen en zo weinig mogelijk hinder probeert te veroorzaken.

Beoordeling

Deze klacht is een **signaal** over het verbaliseringsbeleid m.b.t. stilstaan en parkeren, waarbij 2 zaken worden aangehaald: (1) het wordt steeds moeilijker voor degenen die om professionele redenen met de (bestel)wagen in de stad moeten zijn om zich reglementair te parkeren op een locatie die voldoende dichtbij is voor het efficiënt uitoefenen van hun job, (2) bij het verbaliseren van overtredingen wordt te vaak enkel gekeken naar de letter van de wet, naar de theorie, zonder rekening te houden met andere factoren. Zie ook klacht 2019-171.

Beoordelingscriteria

NVT

Dossiernummer 2019-156

Onderwerp: groenonderhoud: overlast bomen
Wallenhof

Cluster: techniek

Dienst/ team: beheer openbaar domein

SIGNAAL

Samenvatting

Verzoeker klaagt per brief het groenonderhoud in de wijk Wallenhof aan, meer bepaald de overlast door de bomen. Deze zijn te groot geworden, ze werden in de 40 jaar dat ze er staan "nooit gesnoeid". Doordat de bomen zo hoog geworden zijn, hebben de bewoners ook hun twijfels over de stabiliteit en vrezen ze dat bij stormweer een aantal bomen zouden kunnen sneuvelen en zo grote schade aanrichten. Verzoeker benadrukt dat ze niet tegen bomen zijn, maar dat de bomen in kwestie door hun omvang eerder thuishoren in een bos dan in een wijk.

Verzoeker haalt aan dat verschillende bewoners al meermaals meldingen hebben gemaakt, klachten hebben ingediend, dat in 2018 een petitie werd ingediend en dat sommige burens zelfs tot bij de vrederechter zijn gegaan.

Beoordeling

De klacht is een **signaal**. Er worden inderdaad regelmatig meldingen gemaakt over de bomen in de wijk Wallenhof. Er wordt een renovatieproject gepland, waarbij het openbaar domein en het groen in de wijk grondig herbekeken wordt. Dit is echter helemaal nog niet concreet. Het signaal hier is dat burgers soms op hun honger blijven zitten als het onderwerp van hun bezorgdheid of klacht zich situeert in de fase tussen een eenvoudig af te handelen melding en een grootschalig(er) project. Een fase die soms zeer lang kan duren, omdat het besluitvormingsproces rond een project en aansluitend de inplanning en uitvoering soms zeer veel tijd vraagt.

Aanbeveling

Een strategie bepalen om met dergelijke situaties om te gaan. Hoe worden meldingen of vragen behandeld in afwachting van duidelijkheid over een grootschaliger project? Wat kan concreet gecommuniceerd worden aan de burger met concrete vragen of klachten?

Beoordelingscriteria

NVT

Dossiernummer 2019-167

Onderwerp: afhandeling klacht
parkeerretributies

Cluster: omgeving/ ondersteuning

Dienst/ team: toezicht/ thesaurie

GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

Verzoeker krijgt een parkeerretributie, ondanks het feit dat hij een bewonersvignet heeft. Hij mailt onmiddellijk met de melding dat hij sinds een paar weken een andere wagen heeft met een andere nummerplaat. De retributie was uitgeschreven op de oude nummerplaat. Hij eindigt zijn mail met de vraag of dit voldoende is of dat hij verder nog iets moet doen om in regel te zijn. Ruim een week ontvangt verzoeker een tweede retributie. Opnieuw mailt hij naar de dienst met de nodige toelichting en met de vraag of hij verder nog iets moet ondernemen. Hij krijgt zeer snel antwoord dat er geen bewonersvignet geregistreerd is en nooit geregistreerd geweest is op de nummerplaat in kwestie en dat de retributies dus terecht zijn.

Verzoeker reageert onmiddellijk door de nodige bewijsstukken over te maken van het bewonersvignet voor zijn vorige nummerplaat. De retributies zijn uitgeschreven op het moment dat hij nog met zijn vorige wagen reed, maar pas verstuurd nadat hij met de nieuwe wagen beginnen rijden was. Hij vraagt om dit grondig te bekijken en hem een antwoord te bezorgen, aangezien hij er zeker van is dat de retributies onterecht zijn, maar dat het om een systeemfout gaat.

Een maand later ontvangt verzoeker een aanmaning, hoewel hij nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn bezwaar tegen de 2 retributies. De dag nadien antwoordt de dienst dat zijn bezwaar nog in behandeling is, maar dat door een fout de retributies in het systeem niet in bezwaar werden geplaatst, waardoor hij onterecht een aanmaning heeft ontvangen. Weer een maand later mailt verzoeker naar de ombudsdienst. Hij heeft nog steeds geen antwoord ontvangen, maar wel een aangetekende aanmaning voor de retributies in kwestie.

Ruim een week later laat de dienst weten dat bij de aanvraag voor het wijzigen van de nummerplaat in het computersysteem iets verkeerd gelopen is, waardoor de vorige nummerplaat niet meer terug te vinden was, maar dat dit nu is uitgeklaard met de leverancier van het programma. De retributies worden geannuleerd omdat verzoeker effectief over een geldig bewonersvignet beschikte op het moment dat beide parkeerretributies werden uitgeschreven.

Beoordeling

De klacht is **gegrond, maar hersteld**. Verzoeker geeft in zijn communicatie aan de dienst duidelijke informatie over zijn bewonersvignet en stuurt alle bewijsstukken mee. Het behandelen van het bezwaar duurt toch langer dan voorzien, maar door een fout worden de retributies niet in bezwaar gezet in het systeem, waardoor de invorderingsprocedure blijft doorlopen. Niet enkel moet verzoeker langer dan verwacht wachten op een antwoord, hij krijgt bovendien aanmaningen.

Beoordelingscriteria

Interne klachtenbehandeling

Redelijke behandelingstermijn

Coördinatie

Adequate communicatie

Dossiernummer 2019-168
Onderwerp: GAS-boete - beleid
Cluster: andere/ omgeving
Dienst/ team: GAS/ toezicht

SIGNAAL

Samenvatting

Verzoekster dient klacht in over een GAS-boete die ze hebben ontvangen voor de bestelwagen van haar echtgenoot. Deze is hersteller/verkoper van elektro-toestellen, met een kleinschalige eigen zaak. De man moest in de Collegestraat zijn voor een herstelling. Tijdens het werk stond zijn voertuig aan de woning in kwestie. Hij kon ook niet verderop gaan parkeren, want hij heeft zijn materiaal nodig. De dichtstbijzijnde parkeerplaatsen zijn te ver. Hierdoor heeft hij een GAS-boete gekregen van 58 euro, wat inhoudt dat hij die herstelling bijna gratis heeft uitgevoerd. Een GAS-boete van 58 euro voor het uitoefenen van zijn job. Verzoekster vraagt zich af of dit de manier is waarop de stad zelfstandige ondernemers wil steunen?

Beoordeling

De klacht is een **signaal** en vergelijkbaar met klacht 2019-151. Verzoekster klaagt aan dat het steeds moeilijk wordt voor degenen die om professionele redenen met de (bestel)wagen in de stad moeten zijn om zich reglementair te parkeren op een locatie die voldoende dichtbij is voor het efficiënt uitoefenen van hun job. Zij voelen zich als ondernemer in de steek gelaten door de stad.

Beoordelingscriteria

NVT

Dossiernummer 2019-171
Onderwerp: GAS-boete - beleid
Cluster: andere/ omgeving
Dienst/ team: GAS/ toezicht

SIGNAAL

Samenvatting

Verzoekster dient een klacht tegen de dienst GAS en de dienst toezicht. Mevrouw heeft een GAS-boete gekregen wegens het parkeren aan een gele onderbroken lijn. Zij heeft verweer ingediend omdat ze vindt dat de vaststeller aan

'muggenzifterij' doet. De wagen stond nauwelijks 40 cm van de 5,20 meter gelijk met de gele onderbroken streep. De inbreuk is m.a.w. minimaal en veroorzaakt geen hinder of gevaar. Bovendien was zijzelf op het moment van de overtreding in het buitenland. Zij lenen hun wagen regelmatig uit aan anderen als zij deze zelf niet nodig hebben. Zij heeft dus zelf de overtreding niet begaan en vindt het dus ook niet terecht dat zij beboet wordt. Ook het feit dat voor de eerste keer een inbreuk onmiddellijk een boete wordt uitgeschreven i.p.v. een waarschuwing te geven betreurt zij. Aangezien voor GAS een specifieke beroepsprocedure bestaat, dient verzoekster deze te volgen. Mevrouw heeft hiervoor begrip, maar vraagt wel uitdrukkelijk om haar klacht als signaal door te geven aan de bevoegde diensten en aan het beleid. Zij heeft het gevoel dat voor dergelijke 'inbreuk' een boete uitschrijven neigt naar pesterij. Bovendien heeft zij ook het gevoel dat de dienst GAS geen rekening houdt met de verschillende elementen in haar verweer, dat zij haar argumenten niet kunnen weerleggen en dat ze halsstarrig vasthouden aan hun eigen gelijk. Hierdoor voelt mevrouw zich als burger niet correct behandeld.

Beoordeling

De klacht is een **signaal**. Door zeer streng te verbaliseren krijgen mensen het gevoel gevisieerd te worden en worden boetes als onrechtvaardig ervaren.

Aanbeveling

Het verbaliserings- en handhavingsbeleid moet kaderen in een duidelijke visie. Deze moet niet enkel bij de diensten gekend zijn, maar moet ook gecommuniceerd worden aan de burger.

Beoordelingscriteria

NVT

Dossiernummer 2019-202
Onderwerp: geen antwoord op bezwaar
parkeerretributie
Cluster: omgeving
Dienst/ team: toezicht

DEELS GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

Verzoeker mailt op 25 april naar de dienst toezicht omdat hij een parkeerretributie heeft ontvangen voor een overtreding op 12 april. Hij dient bezwaar in tegen de retributie. Het ging om een onachtzaamheid. Hij is vergeten de parkeerschijf voor te leggen. Ook geeft hij aan dat een verwittiging of aanmaning zou volstaan. Begin juni krijgt hij een aanmaning, waarop hij opnieuw mailt om te vragen waarom hij enkel een aanmaning krijgt, maar geen reactie op zijn mail met bezwaar. Twee dagen later krijgt hij een antwoord op zijn mail. Omdat zijn wagen in een blauwe zone geparkeerd stond en er geen parkeerschijf voorlag, is de retributie terecht uitgeschreven. Verzoeker is het hier echter niet mee eens en mailt terug met de vraag of een onoplettendheid onmiddellijk gestraft moet worden. Hij vraagt zich eveneens af wat het nut van een bezwaarschrift is als er geen rekening mee gehouden wordt.

Beoordeling

De klacht is **deels gegrond, maar hersteld**.

Verzoeker had sneller een antwoord moeten ontvangen op zijn bezwaar en had geen aanmaning mogen krijgen voor zijn bezwaar behandeld en beantwoord was. Ook op zijn laatste mail had hij nog een antwoord moeten krijgen.

De klacht is slechts deels gegrond omdat de retributie wel terecht is uitgeschreven.

Aanbeveling

In de dienstmailbox van de mobiliteitswinkel komen verschillende soorten mails binnen. Bezwaren tegen parkeerretributies, vragen rond parkeren, vragen/ problemen met bewonersvignetten enz. Stuur minstens al een ontvangstmelding, zodat de burger weet dat zijn/ haar mail gelezen en behandeld zal worden. Probeer indien mogelijk ook alvast een indicatie te geven wanneer een antwoord mag verwacht worden. Zie ook dossier 2019-120

Beoordelingscriteria

Interne klachtenbehandeling

Adequate communicatie

Dienst/ team: HRM

TERECHTE OPMERKING

Samenvatting

Verzoeker solliciteert voor de vacature 'onthaalmedewerker voltijds contractueel D1-D2-D3'. Hij slaagt voor de schriftelijke proef en wordt half juni uitgenodigd voor het interview. Dit is op zich een vlot en aangenaam gesprek, maar het verbaast verzoeker dat men plots enkel sprak over een deeltijdse functie, want hij is op zoek naar een voltijdse job. Begin juli informeert hij via mail naar het resultaat van dit interview en krijgt hij te horen dat hij jammer genoeg niet geslaagd was en dat hij nog een brief zou ontvangen. Hij vraagt of hij feedback kan krijgen over zijn sollicitatie. Hij krijgt als antwoord dat zijn naam is genoteerd op de inzagelijst en dat hij voor de feedback een afspraak zal krijgen. Hij zal hierover later een mail ontvangen. Eind juli heeft hij hier nog niets van vernomen en contacteert hij de ombudsdienst. Hij begrijpt dat het in de vakantieperiode iets moeilijker is om onmiddellijk een afspraak te krijgen, maar inmiddels zijn er 6 weken verstreken sinds zijn interview en weet hij nog steeds niet wat er is foutgelopen. Ook het feit dat in de vacature sprake is van een voltijdse functie en dat bij het gesprek enkel sprake is van een deeltijdse functie roept vragen op.

Beoordeling

De klacht is een **terechte opmerking**. De termijn om feedback te krijgen is langer uitgelopen dan normaal omwille van de vakantieperiode. De feedback gebeurt immers op basis van de input van de jury, net om effectieve feedback te kunnen geven. In een vakantieperiode gaat daar wat meer tijd over. Verzoeker heeft hiervoor uiteindelijk wel begrip.

Dat de publicaties soms voor verwarring kunnen zorgen is echter wel begrijpelijk. De publicaties worden zo opgesteld om zo ruim mogelijk te kunnen recruter en een wervingsreserve aan te leggen. Voor welke functie iemand op dat moment solliciteert hand dan af van de functie die het eerst effectief vrijkomt. Dit kan echter misleidend overkomen bij kandidaten.

Aanbeveling

Bestaat de mogelijkheid om in de publicaties meer duidelijkheid te geven aan de kandidaten over de functie die op dat moment effectief

Dossiernummer 2019-221
Onderwerp: onduidelijkheid over
sollicitatieprocedure
Cluster: ondersteuning

vacant is en toch zo ruim mogelijk te kunnen werven (wervingsreserve)?

Beoordelingscriteria

Adequate communicatie

Dossiernummer 2019-276
Onderwerp : na diefstal e-ID in spoed aangevraagd voor vertrek naar buitenland, e-ID niet tijdig beschikbaar
Cluster: dienstverlening
Dienst/ team: leven
GEGROND – HERSTELD

Samenvatting

Verzoekster is door een diefstal haar identiteitsdocumenten kwijt. Op 18-9 zou zij op reis vertrekken naar het buitenland. Op vrijdag 13-9 vraagt mevrouw een nieuwe e-ID aan in spoed bij de dienst leven, zodat zij nog tijdig haar nieuwe e-ID heeft om op reis te kunnen vertrekken. Op 17-9 is de e-ID echter nog niet geleverd. Bij nazicht blijkt op dat moment dat de e-ID via een gewone procedure is aangevraagd in het systeem en niet in spoed. Om een e-ID in spoed aan te vragen moet een extra vakje worden aangevinkt in het systeem. Vroeger konden de medewerkers dit systematisch controleren, bv. aan het eind van de werkdag wanneer de kas voor die dag wordt opgemaakt. Een e-ID in spoed kost immers meer dan een gewone aanvraag. Maar sinds enige tijd kunnen niet langer alle medewerkers dit nakijken, maar nog slechts een paar van hen. Er wordt dus geen systematische controle uitgevoerd.

De medewerkers van de dienst leven hebben hun uiterste best gedaan en zijn erin geslaagd om het probleem op te lossen. Er is een voorlopige identiteitskaart aangevraagd (dit kan slechts in zeer uitzonderlijke gevallen), die verzoekster is gaan ophalen in Brussel op weg naar de luchthaven. De bijkomende kosten voor de aanvraag en het ophalen heeft de stad op zich genomen.

Beoordeling

De klacht is gegrond, maar hersteld. Door een manuele fout bij het aanvragen van de e-ID in het systeem werd de kaart volgens de gewone procedure aangevraagd ipv in spoed. Vroeger kon elke medewerker achteraf de aanvragen nagaan, nu is dit beperkt tot een paar

medewerkers. Hierdoor gebeurt er geen systematische controle, waardoor eventuele fouten moeilijker opgemerkt worden.

Aanbeveling

Bekijken of elke medewerker terug de mogelijkheid kan krijgen om de aanvragen na te kijken. Zo kan een systematische controle ingevoerd worden op aanvragen in spoed door de ontvangen bedragen te vergelijken met de aanvragen.

Beoordelingscriteria

Zorgvuldigheidsbeginsel

Dossiernummer 2019-288
Onderwerp : parkeerretributie o.w.v. verkeerde nummerplaat op bewonersvignet
Cluster: omgeving
Dienst/ team: toezicht
GEGROND – HERSTELD

Samenvatting

Verzoekers hebben een nieuwe wagen en een nieuwe nummerplaat, dus komen zij op 12-9 een nieuw bewonersvignet aanvragen. Zij betalen hiervoor 105 euro, want het gaat om een tweede vignet op hetzelfde adres. Een tweetal weken later ontvangen zij een aantal retributies. De eerste retributie dateert van 17-9. Verzoekers mailen naar het team toezicht in de overtuiging dat zij een geldig bewonersvignet hebben. Zij mailen ook een scan van hun kentekenbewijs door. Het team toezicht antwoordt dat op de nummerplaat in kwestie geen bewonersvignet is geregistreerd. Het bewonersvignet wordt aangepast naar de correcte nummerplaat en de tweede retributie wordt geannuleerd. De retributie van 17-9, met verzenddatum 19-9, wil men echter niet annuleren, omdat verzoekers hiervoor te laat de dienst hebben gecontacteerd.

Verzoekers hebben de retributies echter maar later ontvangen, ondanks de verzenddatum, en hebben toen wel snel gereageerd. De ombudsdienst werd trouwens gecontacteerd op 27-9, amper 10 dagen na de retributie.

In de communicatie met team toezicht wordt nergens de naam van een contactpersoon vermeld, de e-mails worden telkens verstuurd vanuit het team.

Hoe de verkeerde nummerplaat op het bewonersvignet is terechtgekomen, heeft het team toezicht niet kunnen achterhalen. Normaal gezien wordt de nummerplaat rechtstreeks overgenomen van het kentekenbewijs op het moment van de aanvraag. Maar verzoekers kunnen wel aantonen dat op 12-9 het bedrag 105 euro van hun rekening is gegaan, wat bewijst dat ze op die dag het bewonersvignet hebben aangevraagd én betaald. Uiteindelijk worden alle retributies geannuleerd.

Beoordeling

De klacht is gegrond, maar hersteld. In het antwoord aan verzoekers vermeldt team toezicht "Als u die tweede bewonerskaart hebt aangekocht in het stadhuis, dan heeft de loketbediende de nummerplaat ingevoerd die u ons hebt aangereikt." Waarmee ze impliceren dat verzoekers in de fout zijn gegaan. Het is echter niet duidelijk hoe de foute nummerplaat op het vignet is terechtgekomen. Verzoekers hebben bij hun aanvraag het kentekenbewijs voorgelegd, de medewerkers nemen normaal gezien deze gegevens over.

Verzoekers hebben echter wel snel gereageerd na het ontvangen van de retributies en hebben de nodige informatie overgemaakt aan het team om aan te tonen dat ze wel degelijk tijdig een bewonersvignet hadden aangevraagd. Dit wordt ook aangetoond door de betaling. Op basis van deze informatie had men alle retributies kunnen annuleren. Het feit dat in het mailverkeer er geen contactpersoon vermeld wordt, bemoeilijkt de communicatie.

Aanbeveling

Een duidelijke eenduidige behandeling van bezwaren. Wanneer de burger het niet eens is met de beoordeling van de dienst, gaat het om de behandeling van een klacht.

Het is aangewezen om dan ook een contactpersoon binnen de dienst aan te duiden.

Beoordelingscriteria

Interne klachtenbehandeling

Adequate communicatie

Actieve dienstverlening

Cluster: andere
Dienst/ team: GAS

GEGROND

Samenvatting

Verzoeker krijgt een GAS-boete voor hinderlijk parkeren, op basis van een pv van de politie. Verzoeker parkeert regelmatig op deze plaats en volgens hem gebeurt dit op een reglementaire manier. Het gaat om parkeren in een berm, waarbij minstens 1,5m vrijgelaten moet worden om voetgangers veilig te kunnen laten passeren. Volgens verzoeker heeft hij zeker 1,5m vrijgelaten.

Aangezien het voor verzoeker niet duidelijk is waarom hij die boete krijgt en er geen foto bij de kennisgeving van de GAS-boete zit die een overtreding zou aantonen, dient hij verweer in via het antwoordformulier. Hij geeft het antwoordformulier af aan het loket mobiliteit met de vraag of dit ok is. Hierop wordt bevestigend geantwoord. Vervolgens wacht hij een antwoord op het verweer af. Verzoeker was in de veronderstelling dat het verweerd in behandeling was, tot hij een aanmaning tot betaling kreeg.

Volgens de dienst GAS is er geen geldig verweer ingediend. Blijkbaar had verzoeker enkel de voorkant van het antwoordformulier ingevuld en ondertekend. Bijgevolg is het verweer niet geldig. Verzoeker zegt dat hij dit over het hoofd gezien heeft. Hij had trouwens bij afgifte ook gevraagd of het in orde was. Hij begrijpt ook niet waarom hij dan niet gecontacteerd wordt om hem te informeren van het feit dat zijn antwoordformulier niet volledig ingevuld was. Door het indienen van het formulier is immers duidelijk dat hij wel verweer wil indienen. Hij kan nu ook geen verweer meer indienen omdat alle termijnen verstreken zijn.

Er was wel degelijk sprake van een overtreding. Er moet 1,5m begaanbare strook vrijgelaten worden langs de buitenkant van de openbare weg. Dit wil zeggen dat de wagen geparkeerd moet worden tussen de rijbaan en de begaanbare strook. Verzoeker had zijn wagen zo ver mogelijk van de rijbaan geparkeerd, waarbij de begaanbare strook zich dus bevond tussen de rijbaan en de geparkeerde auto. Verzoeker was in de veronderstelling dat hij zich reglementair geparkeerd had en was zich niet bewust van

Dossiernummer 2019-293

Onderwerp : geen reactie op verweer GAS-boete

enige overtreding. Doordat hij geen antwoord kreeg op zijn verweer, bleef de aard van de overtreding onduidelijk en was de kans op herhaling groot.

Beoordeling

De klacht van verzoeker is gegrond, maar kon niet hersteld worden. Alsnog een geldig verweer indienen was immers niet mogelijk door het verstrijken van de termijnen voor verweer.

Bij een onontvankelijk verweer wordt betrokkene niet gecontacteerd door de dienst GAS, het verweer wordt gewoon niet beschouwd als een verweer. Er volgt met andere woorden ook geen beslissing of andere communicatie aan de burger over het verweer. De burger kan dus niet weten of zijn verweer in behandeling is of als onontvankelijk beschouwd wordt. In het tweede geval volgt uiteindelijk een aanmaning tot betaling, maar tegen dan is de verweertermijn verstreken.

Verzoeker had gevraagd aan het loket of het verweer 'in orde' was, maar er gebeurt aan het loket geen inhoudelijke check. Vermoedelijk bedoelde de medewerker met zijn/ haar antwoord dat de afgifte ok was en dat het verweer zou worden overgemaakt aan de dienst GAS. Aan het onthaal, waar men ook een verweer kan afgeven, gebeurt evenmin een inhoudelijke check. Dit is logisch. De afgegeven documenten worden niet nagekeken, maar worden gewoon bezorgd aan de betrokken dienst. Een verweer kan bv. ook onder gesloten omslag worden afgegeven. De burger kan dus niet weten of zijn verweer goed ontvangen is door de dienst en volledig en ontvankelijk is.

Aanbeveling

Een verweer klasseren en als onbestaand beschouwen omdat het onvolledig is (bv. door het ontbreken van een handtekening), zonder betrokkene hiervan te informeren is niet correct. De burger kan onmogelijk weten of zijn verweer in behandeling is, dan wel als onontvankelijk en dus onbestaand beschouwd wordt. Op het antwoordformulier extra de aandacht vestigen op het belang van het volledig en correct invullen van het formulier is zeker een optie, maar nog beter zou het zijn om betrokkene even te contacteren via telefoon of mail. Dergelijke onvolledig ingevulde formulieren komen volgens de dienst immers niet vaak voor.

Beoordelingscriteria

Adequate communicatie

Actieve dienstverlening

Dossiernummer 2019-343

Onderwerp : belasting tweede verblijf voor gebouwtje in perceel bos dat er volgens ruimtelijke ordening niet staat

Cluster: ondersteuning / omgeving

Dienst/ team: belastingen / vergunnen en toezicht

SIGNAAL

Samenvatting

Verzoekers zijn sinds een drietal jaar eigenaar van een perceel bos, waarop een boshuisje staat. Dit gebouwtje is zo'n 12m² groot, zonder water, gas of elektriciteit. Het wordt gebruikt om werkmateriaal in op te slaan en om te schuilen als het regent. Bij het kadaster staat dit gebouwtje beschreven als aan 'vakantiehuisje' met een kadastraal inkomen van 133 euro, op basis waarvan de eigenaars onroerende voorheffing betalen.

In juni 2019 krijgen verzoekers een aanslagbiljet voor een belasting tweede verblijf. Zij dienen 600 euro te betalen: 500 euro voor de belasting zelf en een verhoging van 100 euro wegens ambtshalve inkohering. Het is de eerste maal dat zij dergelijke belasting moeten betalen. Zij informeren zich bij de vorige eigenaars en ook die hebben nooit een belasting tweede verblijf moeten betalen.

Verzoekers zijn verbaasd over de aanslag. Enerzijds over de verhoging die aangerekend werd omdat zijzelf geen aangifte hadden gedaan. Volgens de dienst zouden verzoekers begin 2019 een brief hebben ontvangen ivm de in te vullen aangifte. Verzoekers hebben deze brief echter nooit ontvangen. Anderzijds zijn verzoekers ook verbaasd over de belasting zelf. In 2018 zijn zij zich immers gaan informeren bij de dienst ruimtelijke ordening om te weten wat welke werken zij mochten uitvoeren aan het boshuisje. Daar kregen zij de mededeling dat er geen gebouw(jte) op het bosperceel staat. Toen verzoekers aanhaalden dat zij onroerende voorheffing betalen, werd herhaald dat er geen gebouw in het bos staat en dat het kadaster fout is.

Ook wanneer verzoekers een DIFTAR-container aanvragen, krijgen ze te horen dat er geen

gebouw staat en dat ze dus geen container kunnen aanvragen.

Verzoekers willen graag klaarheid. Het is onlogisch dat volgens de ene stadsdienst er een gebouwtje staat in het bosperceel waarop een belasting tweede verblijf betaald moet worden terwijl volgens de andere stadsdienst dit gebouwtje onbestaande is.

Beoordeling

Deze klacht is een signaal. Enerzijds moeten verzoekers betalen voor het gebouwtje op hun perceel. Ze betalen onroerende voorheffing en zouden nu ook een belasting tweede verblijf moeten betalen. Wanneer zij echter het boshuisje wat willen oprispen en onderhouden, is er niets terug te vinden over het gebouwtje en kunnen zij hiermee dus niet verder.

De twee diensten baseren zich dus op verschillende, tegenstrijdige gegevens, waaraan verzoekers zich moeten houden. Deze tegenstrijdigheid maakt dat zij wel moeten betalen, maar dat zij verder niets mogen doen aan het boshuisje en dat zij feitelijk stedenbouwkundig niet in orde zouden zijn.

Aanbeveling

Wanneer duidelijk wordt dat verschillende diensten binnen de stad zich baseren op verschillende, tegenstrijdige gegevens, moet dit zo snel als mogelijk uitgeklaard worden. De burger heeft recht op duidelijkheid over zijn situatie.

Beoordelingscriteria

NVT

Dossiernummers 2019-347

Onderwerp: ontevreden over afhandeling melding

Cluster: techniek

Dienst/ team: projecten openbaar domein/ beheer openbaar domein

GEGROND – HERSTELD

Samenvatting

Via mail meldt verzoeker dat er bij hem in de straat putten zijn naast het wegdek, ter hoogte van een bepaald huisnummer en bij de inrit van de straat rechts. Door de manier waarop hij zijn melding heeft geformuleerd, is het niet direct duidelijk dat het gaat om 2 locaties in dezelfde

straat. Bijgevolg werden de putten slechts op 1 locatie gevuld. Verzoeker stuurt een bijkomende mail dat hij niet kan zien dat de putten in de berm werden opgevuld. Hierin wordt ook duidelijk dat het om 2 verschillende locaties gaat en dat verzoeker niet tevreden is met het geboden antwoord op zijn melding.

Er wordt opnieuw ter plaatse gegaan. Waar de put een eerste maal hersteld was, is ondertussen een nieuwe put, die opnieuw opgevuld werd. Bij de tweede locatie, aan het begin van de straat, stelt zich echter een ander probleem. Hier gaat het niet om een 'gewone' put in de berm, maar om een niveauverschil tussen het fietspad van de aanpalende straat en de verharde berm/ uitwijkstrook. In de aanpalende straat is een rio-project uitgevoerd. Hierbij is bij de heraanleg van het openbaar domein ook een fietspad voorzien. Dit fietspad is doorgetrokken tot net in de straat van verzoeker (het kruispunt is mee heraangelegd), waar dit stopt. De put is daar enkele cm diep. Om dit te herstellen zou de uitwijkstrook over de volledige breedte en over een afstand van enkele meters vernieuwd moeten worden. Gewoon opvullen brengt niet op, omdat dit er snel terug wordt uitgereden. Een lokaal herstel heeft ook als gevolg dat er een overgang zou ontstaan tussen het oude en nieuwe deel, wat een gevoelige plek is voor nieuwe schade.

Omdat de put op het moment van het plaatsbezoek nog niet zo diep is en er in het voorjaar van 2020 een rondgang is met de aannemer ivm de definitieve oplevering van het rio-project, wordt voorgesteld om nog niet onmiddellijk over te gaan tot herstelling. Als bij de rondgang in het kader van de oplevering blijkt dat de schade erger is geworden, kan aan de aannemer gevraagd worden om dit te herstellen.

In het antwoord aan melder wordt vermeld dat de put in de zachte berm opnieuw gevuld werd, maar dat de baan met de uitwijkstroken feitelijk breed genoeg moet zijn en dat het bijgevolg niet nodig is om over de zachte berm te rijden. Over de tweede locatie, aan het begin van de straat, wordt niets gezegd.

Wanneer verzoeker dit antwoord ontvangt op zijn bijkomende mail, is hij nog steeds niet akkoord met de afhandeling van zijn melding en is hij ook boos. Hierop neemt hij contact op met de ombudsdienst.

In een telefoongesprek met verzoeker wordt de volledige toelichting naar aanleiding van het plaatsbezoek gegeven. Zowel wat betreft de wekerende putten in de zachte berm, als wat betreft de zeer specifieke situatie bij de inrit van de straat.

Deze toelichting geeft meer duidelijkheid aan verzoeker en maakt ook duidelijk dat de diensten zich er niet zomaar snel vanaf hebben gemaakt, maar dat er wel degelijk een plaatsbezoek is gebeurd en dat de beoordeling door de diensten wel degelijk gemotiveerd is.

Beoordeling

De klacht is gegrond maar hersteld. Het antwoord op de melding van verzoeker was onvolledig. De eerste maal lag dit aan een misverstand door de formulering van de melding zelf. De tweede maal lag dit aan het feit dat er in de administratieve verwerking van het (uitgebreide) antwoord van de dienst een deel van het antwoord verloren is gegaan en niet is overgemaakt aan verzoeker. Voldoende toelichting en motivering kunnen de ergernis en boosheid bij de burger wegnemen.

Beoordelingscriteria

Adequate communicatie

Dossiernummer 2019-353

Onderwerp: gerechtsdeurwaarder voor 2 betaalde parkeerretributies uit 2017

Cluster: ondersteuning / omgeving

Dienst/ team: thesaurie / toezicht

GEGROND – HERSTELD

Samenvatting

Verzoekster heeft op 13 en 14 februari 2017 2 parkeerretributies gekregen omdat haar bewonersvignet vervallen was. Op dat moment werden retributies nog onder de ruitenwisser gestoken. Mevrouw merkt hierdoor snel op dat haar bewonersvignet vervallen is en komt naar het stadhuis om de retributies te betalen en het bewonersvignet te verlengen. De retributies worden cash betaald.

Ruim 2 jaar later, in november 2019, krijgt mevrouw een dwangbevel van de deurwaarder omdat beide retributies onbetaald zouden zijn. De totale kosten zijn inmiddels opgelopen tot 250 euro.

Verzoekster heeft de retributies cash betaald, zij kan dus geen betaling aantonen via haar bankafschriften. Na 2 jaar heeft zij ook echter het papieren betalingsbewijs niet meer.

Conform de toenmalige invorderingsprocedure zijn voor beide retributies telkens een aanslagbiljet en 2 aanmaningen verstuurd. Deze blijken echter naar een oud adres van verzoekster gestuurd te zijn. Naar het correcte adres is voor beide retributies de aangetekende aanmaning verstuurd in september 2017. Deze heeft mevrouw naar eigen zeggen niet ontvangen.

Gelukkig voor verzoekster wordt mailverkeer tussen de dienst thesaurie en team thesaurie teruggevonden uit oktober 2017. Hierin staat te lezen dat de boetes betaald zijn, maar dat dit niet was aangepast in het systeem. Het dossier van verzoekster mocht dus niet overgemaakt worden aan de deurwaarder.

Beoordeling

De klacht is gegrond, maar hersteld. Op basis van het mailverkeer tussen de 2 diensten van de stad is er toch een bewijs van betaling. Alle kosten voor verzoekster vervallen uiteraard, de klacht is dus hersteld.

Aangezien dit bewijs van betaling enkel in een e-mail van ruim 2 jaar geleden terug te vinden was, gaat het hier om een toevalstreffer. Als de e-mail niet teruggevonden was, had verzoekster geen enkel bewijs kunnen hebben, ondanks de snelle en correcte betaling van de twee retributies.

Beoordelingscriteria

Zorgvuldigheidsbeginsel

Degelijke dossieropvolging

Dossiernummer 2020-049

Onderwerp: uitbetaling subsidie verplichte afkoppelingswerken blijft aanslepen

Cluster: techniek

Dienst/ team: projecten openbaar domein

GEGROND – HERSTELD

Samenvatting

Verzoeker contacteert de ombudsdienst in verband met de subsidie voor de verplichte afkoppelingswerken in het kader van een

rioleringsproject. Deze subsidie is nog steeds niet uitbetaald, hoewel verzoeker alle nodige attesten heeft bezorgd. De communicatie hierover verliep via Aquafin, als partner van de stad in het rio-project. Maar na het doorsturen van de nodige attesten, blijven de mails van verzoeker onbeantwoord.

De dienst projecten openbaar domein legt de aanvragen voor deze subsidie steeds gebundeld voor aan het college van burgemeester en schepenen. Het dossier van verzoeker is in orde. De keuring had even op zich laten wachten, maar is intussen ook in orde. De aanvragen zijn voorgelegd aan het college en goedgekeurd. Normaal gezien wordt de betaling uitgevoerd binnen de maand na de beslissing van het college.

De ombudsdienst koppelt deze informatie telefonisch terug aan verzoeker. Voor hem volstaat deze informatie, maar hij stelt zich de vraag waarom dit niet eenvoudigweg wordt gecommuniceerd. Hij vindt het geen manier van werken om gewoon niet meer te antwoorden op e-mails.

Verzoeker geeft aan dat de werf op zich vlot verlopen is, dat de aannemer dit zeer goed heeft aangepakt. Maar de communicatie met de stad en met Aquafin liep spaak (gewijzigde plannen na informatievergadering, tegenstrijdige informatie rond onteigeningen, ...)

Beoordeling

De klacht is gegrond, maar hersteld. Verzoeker vindt het geen probleem om te wachten op de uitbetaling tot de procedure volledig is afgerond, maar verwacht hierover correcte en tijdige informatie. Het gaat voor hem niet om de uitbetaling zelf, maar om de onvolledige, incorrecte communicatie of zelfs het volledig uitblijven van enige communicatie.

Aanbeveling

Communicatie blijft een cruciaal aandachtspunt. Een goede en duidelijke communicatie kan het verschil maken tussen een tevreden en een ontevreden burger in verder identieke situaties.

Beoordelingscriteria

Adequate communicatie

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 eigen 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.⁶

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

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

Onderzoek en bemiddeling

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

Indien nodig kan de ombudsvrouw alle documenten opvragen en inzien die zij nuttig acht voor het onderzoek. Binnen 1 onderzoek kunnen verschillende diensten bevroegd worden of kunnen diensten verschillende keren bevroegd worden. Ook verzoeker kan bijkomend gecontacteerd worden voor bijkomende informatie of om informatie af te toetsen.

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

In principe wordt het onderzoek binnen de 3 maanden afgerond. Als het onderzoek binnen die termijn niet afgerond is, kan deze verlengd worden.

Beoordelingscriteria

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

Wet- en regelgeving

⁶ Zie deel I. Het volledige reglement is terug te vinden in de bijlagen.

→ Overeenstemming met de regelgeving:

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

→ Specifieke regelgeving:

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

Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

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

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

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

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

Dienstverleningsnormen

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

voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient proactief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.

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

Billijkheid

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

Beoordeling klacht

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

(Deels) Gegronnd

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

(Deels) Gegronnd – hersteld

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

Terechte opmerking

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

Ander Oordeel

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

Onbevoegd

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

Signaal

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

Aanbevelingen

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

Rapportering

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

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

Bijlage 3: reglement behandeling klachten en meldingen

Reglement behandeling klachten en meldingen

Definities

Artikel 1.

Voor de toepassing van dit reglement worden volgende definities gebruikt:

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

Procedure meldingen

Artikel 2. (ontvangst meldingen)

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

Artikel 3. (registratie meldingen)

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

Artikel 4. (behandeling melding)

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

Procedure klachten

Artikel 5. (klachtrecht)

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

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

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

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

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

De ombudsdienst kan beslissen een klacht niet te behandelen:

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

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

- algemeen geldende voorschriften en reglementeringen, behoudens klachten die verband houden met een correcte naleving en uitvoering van deze voorschriften en reglementeringen door de stedelijke administratie;
- het algemeen beleid van het stadsbestuur;
- werkzaamheden en handelingen door de politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie;

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

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

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

Als een klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen, wordt verzoeker daarvan in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd. Boodschappen en klachten die niet onder de bevoegdheid vallen van de ombudsdienst, kunnen een signaalfunctie hebben. Daarom worden ze verzameld, geanalyseerd en desgevallend doorgestuurd naar de bevoegde instantie.

Artikel 7. (onafhankelijkheid, belofte en deontologie)

De klachten worden onderzocht door de ombudsman/-vrouw, die ten overstaan van de gemeenteraad in de handen van de burgemeester de belofte aflegt dat hij/zij:

- de opdracht getrouw en overeenkomstig de bepalingen van dit reglement zal vervullen;
- geen voordelen zal aanvaarden bij de uitoefening van het ambt;
- geen andere activiteiten zal uitoefenen die onverenigbaar zijn met de functie;
- de gedragscode voor ambtenaren strikt zal naleven.

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

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

Artikel 8. (onderzoek door ombudsman/-vrouw)

De ombudsman/-vrouw kan alle documenten opvragen die hij/zij nodig of nuttig acht voor het onderzoek. Hij/zij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen en deze op hun waarheidsgetrouwheid toetsen. Hij/zij kan de betrokkenen uitnodigen voor een gesprek terzake.

De ombudsman/-vrouw is verplicht aan een ambtenaar te laten weten dat tegen hem een klacht werd ingediend. De ambtenaar heeft vervolgens het recht terzake mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen en inzage te nemen in het dossier dat door de ombudsman/-vrouw werd aangelegd. De ombudsman/-vrouw treedt bemiddelend op, waarbij getracht wordt de standpunten van de klager en de betrokken dienst of het betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.

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

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

Artikel 9. (beoordeling en opvolging door ombudsman/-vrouw)

Indien de klacht naar het oordeel van de ombudsman/-vrouw geheel of gedeeltelijk gegrond is, meldt hij/zij dit aan het betrokken personeelslid en zijn leidinggevende. Hij/zij kan tevens aanbevelingen geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht, in de toekomst te voorkomen.

Indien de leidinggevende akkoord gaat met de zienswijze van de ombudsman/-vrouw, werkt hij, in overleg met de ombudsman/-vrouw, een regeling uit om tegemoet te komen aan de klacht.

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

De ombudsman/-vrouw maakt het dossier vervolgens over aan het managementteam met de vraag het te agenderen op het college van burgemeester en schepenen, dat een definitief standpunt bepaalt. De ombudsman/-vrouw brengt de klager in kennis van het definitief standpunt.

De ombudsman/-vrouw werkt actief mee met de stadsdiensten om regelingen of aanbevelingen die werden goedgekeurd, in de praktijk te brengen.

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

Rapportering

Artikel 10. (rapportering)

Periodiek bezorgt de ombudsman/-vrouw aan het managementteam, het college van burgemeester en schepenen en de voorzitter van de gemeenteraad een verslag van de terecht en gegronde klachten, het gegeven gevolg en zijn aanbevelingen.

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

Slotbepaling

Artikel 11.

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

Bijlage 4: rapport meldingen openbaar domein

JAARVERSLAG MELDPUNT : MELDINGEN OPENBAAR DOMEIN

Periode 01-01-2019 tot en met 31-12-2019

I. GEREGISTREERDE CONTACTEN: ALGEMEEN TOTAAL

I.1 Totaal aantal geregistreerde contacten in 2019 :

Aantal meldingen
6.013

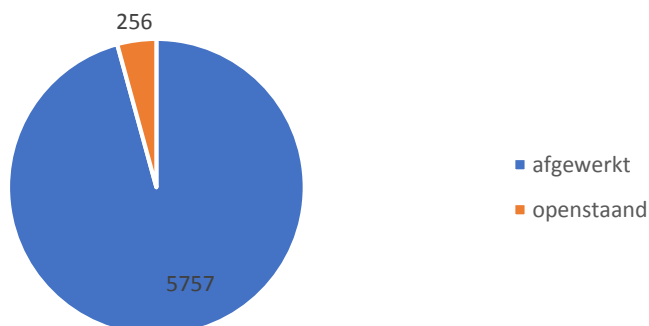
I.2 Vergelijking met voorgaande jaren

	Aantal meldingen openbaar domein
2015	3.947 ⁷
2016	4.828
2017	5.953
2018	5.224
2019	6.013

I.3 Aantal afgehandelde geregistreerde contacten in 2019 (status op 31-03-2020)

	Afgehandeld	Niet-afgehandeld	Totaal
Meldingen	5.757	256	6.013

Afgehandelde en openstaande meldingen op 31 maart 2020

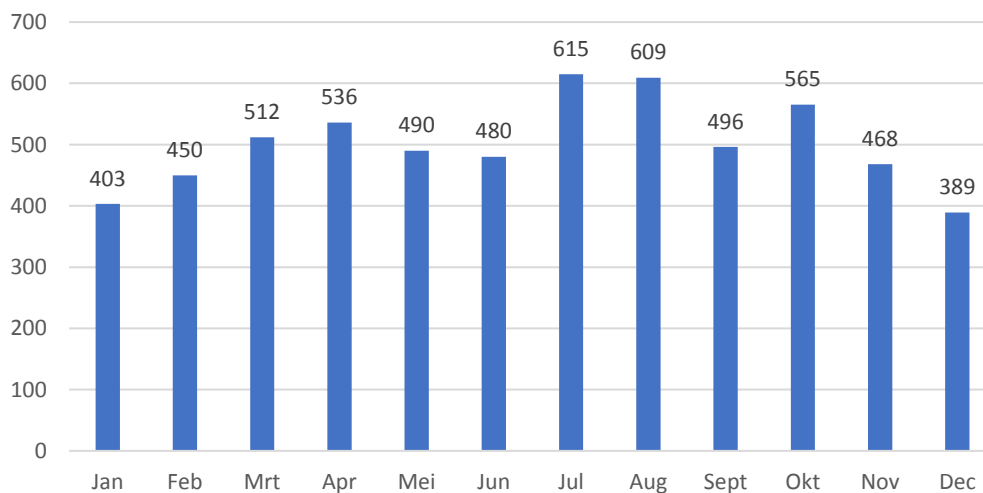


⁷ In 2015 werden de meldingen openbaar domein in twee verschillende pakketten geregistreerd. In januari en februari gebeurde dit nog in Planon, vanaf maart in FacilSyn. In Planon werden niet alle meldingen openbaar domein geregistreerd (bv. mobiliteit en milieu niet). Dit kan dus een vertekend beeld geven in de totaalcijfers.

II. AANTAL MELDINGEN CONTACTEN PER MAAND

Maand	Meldingen
Januari	403
Februari	450
Maart	512
April	536
Mei	490
Juni	480
Juli	615
Augustus	609
September	496
Oktober	565
November	468
December	389
TOTAAL	6.013

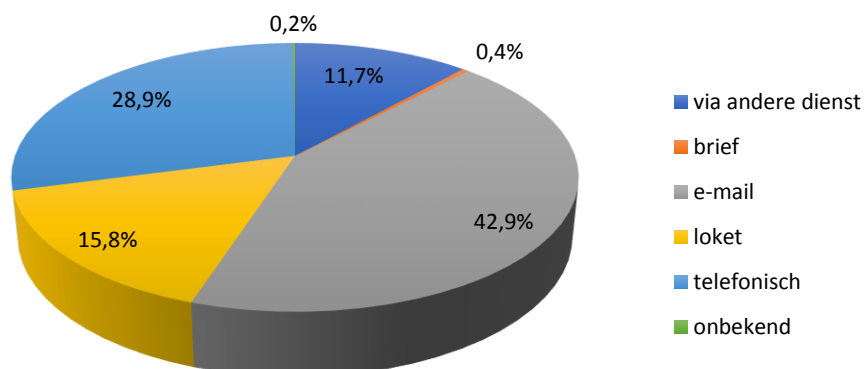
Meldingen per maand



III. WIJZE VAN CONTACTNAME

	Aantal	Percentage
telefonisch	1.740	27,7%
loket	951	13,7%
e-mail	2.581	37,4%
brief	26	1,1%
via andere dienst	705	19,9%
onbekend	10	0,2%
TOTAAL	5.224	100%

Wijze van contactname (%)

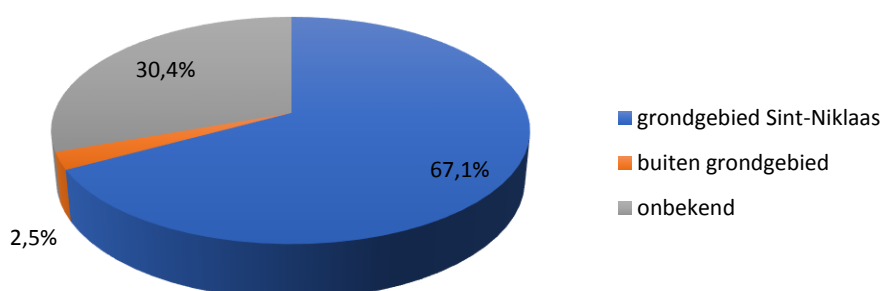


IV. WOONPLAATS MELDER

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

	Aantal meldingen	Percentage
Grondgebied Sint-Niklaas	4.035	67,1%
Buiten grondgebied	148	2,5%
Onbekend	1.830	30,4%

Woonplaats melder (%)

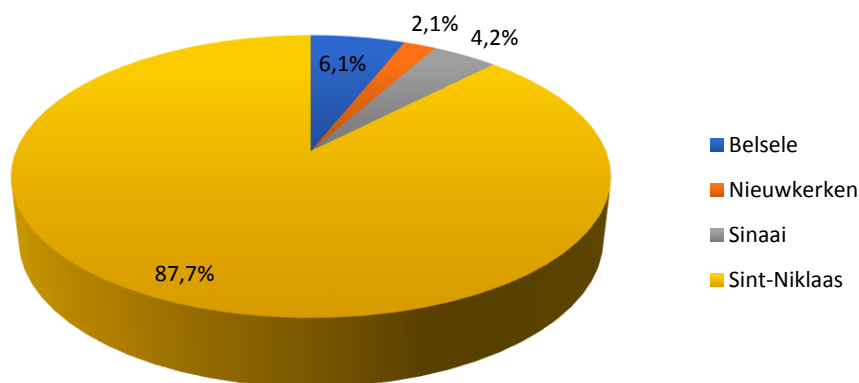


IV.2 Geregistreerde contacten grondgebied Sint-Niklaas volgens deelgemeente

	Aantal meldingen	Percentage
Sint-Niklaas	3.537	87,7%

Belsele	245	6,1%
Sinaai	169	4,2%
Nieuwkerken	84	2,1%

Contacten grondgebied Sint-Niklaas volgens deelgemeente (%)

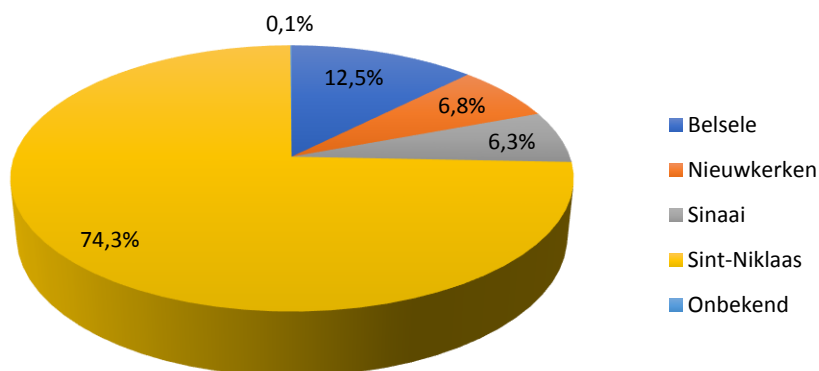


V. LOCATIE MELDING/ SUGGESTIE/ INFORMATIEVRAAG/ KLACHT

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

	Aantal meldingen	Percentage
Sint-Niklaas	4.466	74,3%
Belsele	753	12,5%
Sinaai	381	6,3%
Nieuwkerken	408	6,8%
Onbekend	5	0,1%

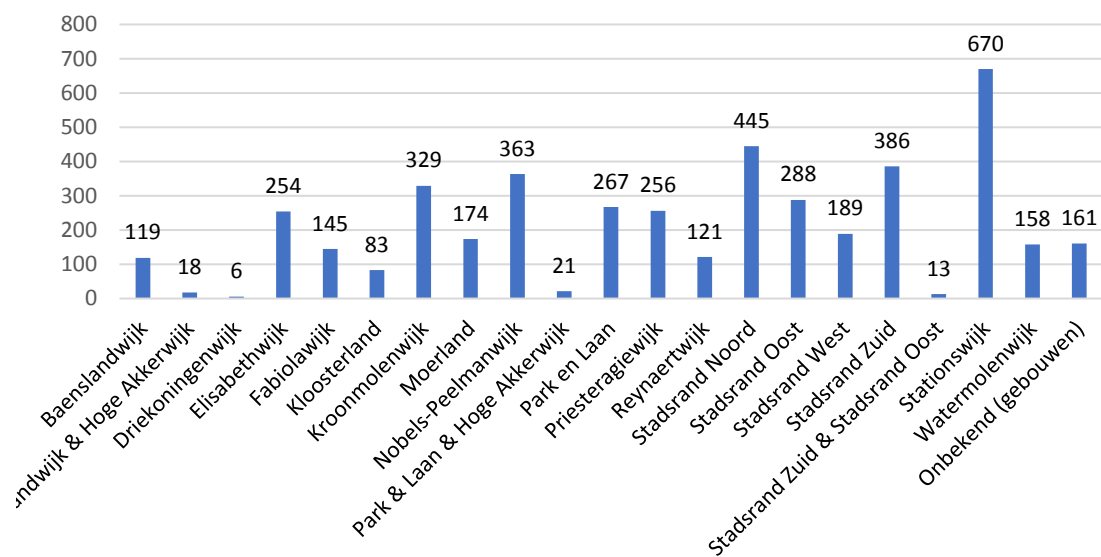
Meldingen volgens locatie van de melding (%)



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

	Aantal meldingen	Percentage
Baenslandwijk	119	2,7%
Baenslandwijk & Hoge Akkerwijk	18	0,4%
Driekoningenvijk	6	0,1%
Elisabethwijk	254	5,7%
Fabiolawijk	145	3,3%
Kloosterland	83	1,9%
Kroonmolenwijk	329	7,4%
Moerland	174	3,9%
Nobels-Peelmanwijk	363	8,1%
Park en Laan	267	6,0%
Park en Laan & Hoge Akkerwijk	21	0,5%
Priesteragiewijk	256	5,7%
Reynaertwijk	121	2,7%
Stadsrand Noord	445	10,0%
Stadsrand Oost	288	6,4%
Stadsrand West	189	4,2%
Stadsrand Zuid	386	8,6%
Stadsrand Zuid & Stadsrand Oost	13	0,3%
Stationswijk	670	15,0%
Watermolenwijk	158	3,5%
Onbekend (gebouwen)	161	3,6%

Meldingen Sint-Niklaas per wijk (absolute cijfers)



VI. INDELING VOLGENS AARD (NIVEAU 2)

Geregistreerde meldingen per aard (tot niveau 2)

	Aantal meldingen
Groen	705
Straatmeubilair/ monument	174
Begraafplaatsen	10
Signalisatie	677
Sluikstort/ afval	1.534
Riolering/ water	494
Wegenis	940
Ondergrondse nutsvoorzieningen	138
Leefmilieu	63
Mobiliteit	338
Patrimonium en landbouw	169
Riolerings- en wegenisdossiers	179
Overlast dieren op openbaar domein	530
Melding gebouwen	61
Onbekend	1
TOTAAL	6.013