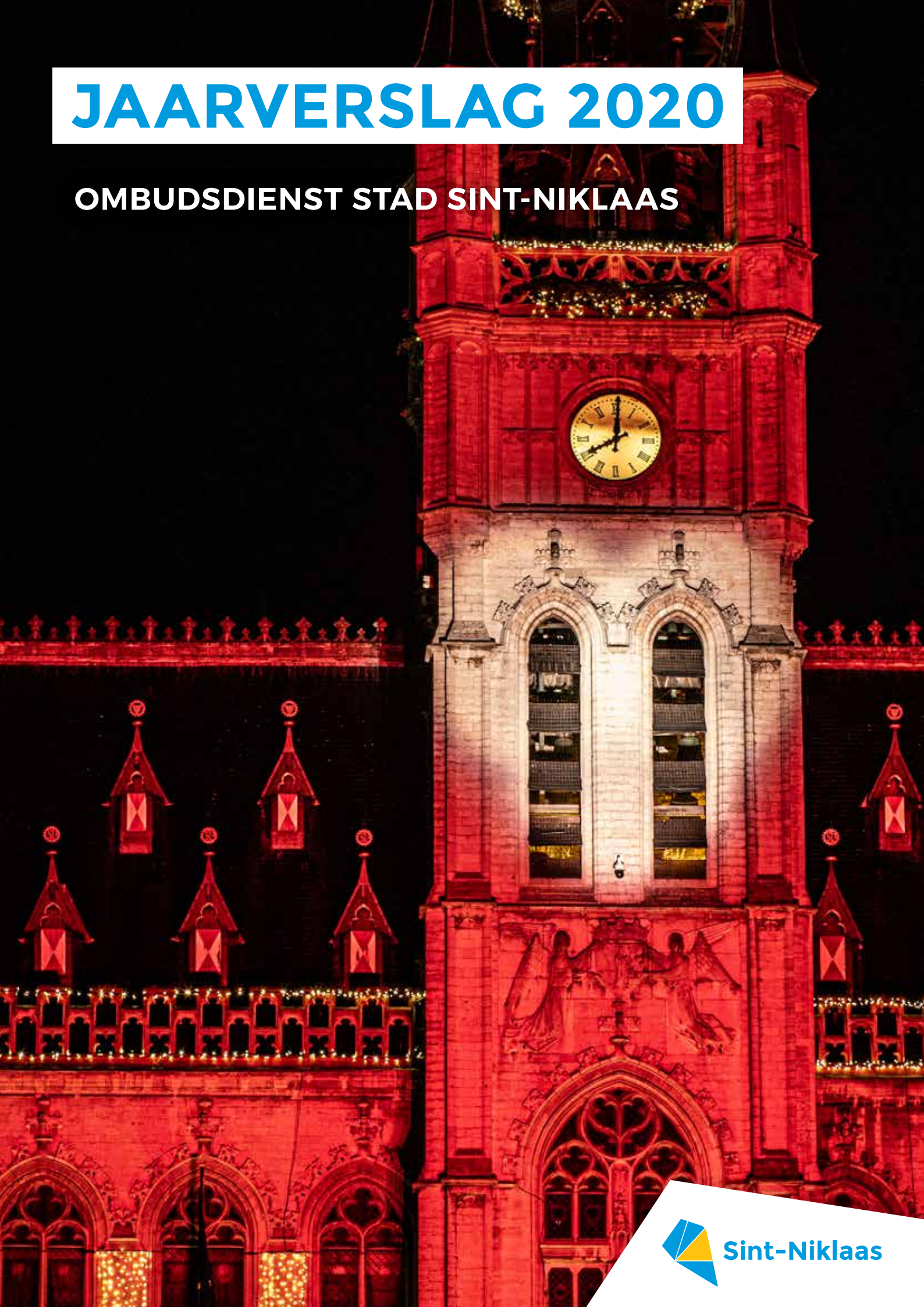


JAARVERSLAG 2020

OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS



Sint-Niklaas

OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS

JAARVERSLAG 2020

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.
De foto op p. 7 is gemaakt door Fotto.be, de foto op p. 25 is gemaakt door Pretty Fly.

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.....	17
II.1 – Algemene trends en signalen	19
Corona	19
Communicatie	20
De stad als eerste aanspreekpunt	20
Klantperspectief	20
II.2 – Specifieke signalen binnen de ombudswerking	22
Nood aan digitalisering en automatisering	22
Organisatie van de ombudsdienst.....	22
Belang van laagdrempelige werking.....	22
DEEL III – 2020 IN CIJFERS.....	25
III.1 – Cijfers meldpunt	27
Aantal meldingen, onderwerpen en locaties	27
Conclusies.....	29
III.2 – Cijfers ombudsdienst.....	31
Contacten	31
Onmiddellijke dienstverlening	33
Eerstelijnsklachten	36
Tweedelijnsklachten: ombudsdossiers.....	38
DEEL IV – BIJLAGEN	43

Bijlage 1: dossiers gegrond maar hersteld, signaal	45
Bijlage 2: Overzicht aanbevelingen	54
Bijlage 3: Procedure tweedelijns klachtendossier.....	56
Bijlage 4: reglement behandeling klachten en meldingen.....	61
Bijlage 5: rapport meldingen openbaar domein	66

Voorwoord

Dat 2020 een bijzonder jaar was, behoeft geen betoog. Iedereen is zich ervan bewust dat je altijd rekening moet houden met onvoorziene omstandigheden en dat flexibiliteit belangrijk is. Maar niets had ons kunnen voorbereiden op de gevolgen van de razendsnelle en wereldwijde verspreiding van het COVID-19-virus. Dit heeft geleid tot drastische maatregelen, met vérstreckende gevolgen. Grote en kleine gewoontes moesten radicaal worden omgegooid. Er is zelfs een hele nieuwe corona-woordenschat ontwikkeld, die iedereen zich in een mum van tijd eigen heeft gemaakt.

Binnen de organisatie van stad en OCMW stelde zich de vraag: hoe kan de stad de best mogelijke dienstverlening blijven aanbieden aan de burger op een veilige en verantwoorde manier? Hoe kunnen alle bijkomende taken en verantwoordelijkheden die lokale besturen toebedeeld kregen tot een goed einde gebracht worden?

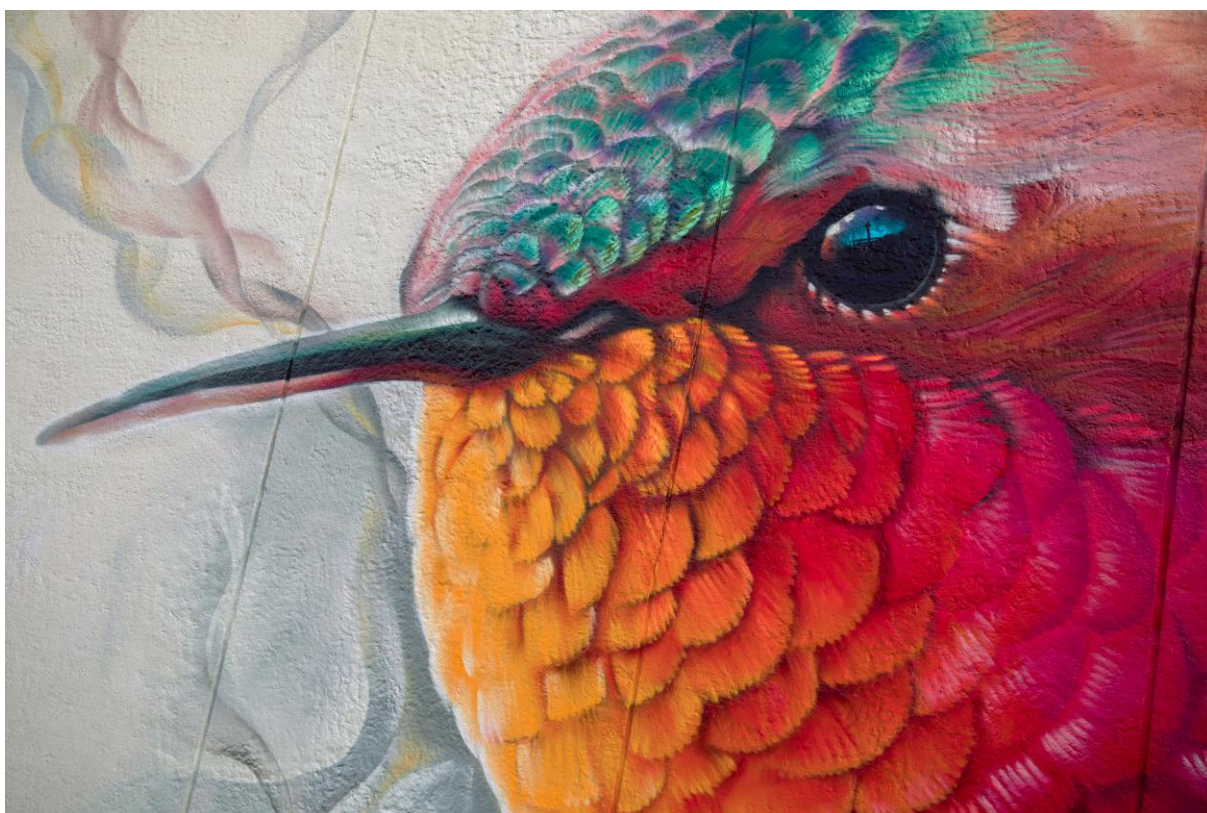
Ook op de ombudswerking had corona een impact. Bijvoorbeeld in het aantal contacten met de burger of de taakinvulling van de ombudsvrouw, om er maar 2 te noemen. Dit laatste is trouwens de reden waarom het jaarverslag voor het tweede jaar op rij ‘verlaat’ wordt voorgelegd aan de gemeenteraad, in de zitting van augustus, in plaats van in mei of juni. De pandemie is ook de reden waarom het 20-jarig bestaan van de ombudsdienst in Sint-Niklaas onopgemerkt is gepasseerd. Of waarom het registratiesysteem voor de ombudswerking en de uitwerking van een eerstelijnsklachtenbehandeling werden uitgesteld.

Maar... uitstel is geen afstel!

Ook voor dit jaarverslag heb ik dezelfde opbouw gebruikt als de voorgaande jaren. Deel I bevat een toelichting rond de algemene werking van de ombudsdienst enerzijds en een meer specifiek activiteitenverslag van 2020 anderzijds. In deel II komen de algemene trends en signalen, de algemene conclusies van een jaar ombudswerking, aan bod. Deel III bevat de cijfergegevens van 2020. Deel IV tenslotte, bevat zoals gewoonlijk de bijlagen: de samenvatting van de dossiers, de procedure tweedelijnsklachten, het reglement klachten en meldingen en het jaarrapport meldingen openbaar domein. Zoals vorig jaar bij de presentatie van het jaarverslag werd gevraagd, is er ook een extra bijlage voorzien: een overzicht van de aanbevelingen.

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 korpsschef 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 ombudsdienst²

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.

² Hier wordt de gewoontelijke organisatie en werking van de ombudsdienst beschreven. In 2020 verliep dit anders, omwille van corona.

Samenwerking

Zoals aangehaald is de ombudsdienst een onafhankelijke dienst, met een heel specifieke plaats in de organisatie. Deze onafhankelijkheid is een van de fundamenteën van de ombudswerking. Een ombudsdienst werkt echter niet in een vacuüm. Zoals hierboven beschreven is een zekere betrokkenheid bij de organisatie noodzakelijk om een goede klachtenbehandeling te kunnen uitbouwen. Er is niet enkel een algemene kennis van de organisatie vereist. Om een onderzoek naar een klacht correct en vlot te laten verlopen, moet de ombudsvrouw specifieke informatie verkrijgen van de betrokken diensten. Bovendien is een goede verstandhouding met de betrokken diensten cruciaal om bemiddelend te kunnen optreden, zonder dat dit de objectiviteit en neutraliteit van de ombudsvrouw in de weg mag staan. De werking van een ombudsdienst staat of valt met het vertrouwen dat de burger heeft in deze werking. Maar ook het vertrouwen van de diensten is noodzakelijk. Zonder het vertrouwen van beide betrokken partijen, burger en dienst, verliest de klachtenbehandeling een stuk van haar sterkte en wordt de kans om een klacht op een positieve manier af te sluiten meteen veel kleiner. Zowel de burger als de diensten moeten het gevoel hebben dat ze bij de ombudsdienst terecht kunnen met hun verhaal, met hun versie van de feiten, dat er nog geen oordeel geveld wordt voor alle partijen hun input hebben gegeven. Maar ze moeten er ook beiden op kunnen vertrouwen dat de ombudsvrouw zich objectief en neutraal zal opstellen.³

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.

³ 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 2020. Vervolgens worden enkele aandachtspunten over de ombudsfunctie geformuleerd en wordt een blik op de toekomst geworpen.

Periodieke rapportering

De voorbije jaren werd geleidelijk aan een systeem van tussentijdse periodieke rapportering over de ombudswerking uitgebouwd⁴, naast het publieke jaarverslag. In 2020 werd wat afgeweken van het vaste stramien als gevolg van de pandemie.

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. De tussentijdse rapportering over de ombudswerking aan het college van burgemeester en schepenen, die normaal gezien tweemaal per jaar gebeurt, is in 2020 niet gebeurd. Vanaf 2021 wordt deze rapportering terug hernomen zoals voordien.

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. Daarom zal dit in 2021 terug op dezelfde wijze hernomen worden. 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.

⁴ Tot en met 2019 werden ook viermaandelijks een aantal indicatoren gerapporteerd aan het managementteam en het college van burgemeester en schepenen. Dit kaderde in een ruimere, organisatiebrede viermaandelijkse rapportering, waarbij de verschillende clusters en diensten een overzicht gaven van hun (reguliere) werking aan de hand van een aantal vooraf bepaalde indicatoren. Sinds 2020 wordt dit niet meer gedaan en is dit viermaandelijks rapporteren van indicatoren opgegaan in andere vormen van rapportering op organisatieniveau.

Klantendienst – meldingen

Sinds het diensthoofd klantencontacten gestart is in 2018, krijgt de dienst klantencontacten steeds meer vorm en wordt ook de wisselwerking en complementariteit tussen de dienst klantencontacten en de ombudsdienst steeds duidelijker.

Het project meldpunt heeft, mede door corona, vertraging opgelopen en de opstart is daarom uitgesteld naar 2021. Het is de bedoeling om, na de meldingen, ook de aanpak en behandeling van de eerstelijnsklachten verder uit te werken. En zo te komen tot duidelijke afspraken tussen ombudsdienst en de dienst klantencontacten rond verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

Projectwerking

Ook in 2020 was de ombudsvrouw betrokken in een aantal projecten, werkgroepen, stuurgroepen e.d. Zo is de ombudsvrouw lid van de werkgroep lokaal armoedeplan, is zij nauw betrokken bij het project meldpunten en is zij één van de communicatieantennes. Daarnaast heeft zij ook deelgenomen aan het project 'Samenwerken met impact'.

Uiteraard is de projectwerking door corona vanaf het voorjaar op een lager pitje komen te staan dan normaal.

Netwerking

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

POLO is het permanent overleg van lokale ombudslui, waarin de ombudsdiensten van Gent, Antwerpen, Brugge, Elsene, Leuven en Sint-Niklaas en de vroegere ombudsdiensten van Puurs en Mechelen vertegenwoordigd zijn. Ook de nieuwe ombudsdienst van Oostende maakt nu deel uit van POLO. Doorgaans vergadert POLO tweemaal per jaar en zijn er naast de vergaderingen ook regelmatig contacten via mail om ervaringen uit te wisselen, informatie te delen enz. Door corona konden de vergaderingen niet doorgaan zoals gepland. Ter vervanging zijn online vergaderingen opgestart. Deze vinden frequenter plaats dan de normale 'live' vergaderingen.

POOL is het permanent overleg van ombudslui van België, waarin alle ombudslui die in België actief zijn en die aan de vooropgestelde voorwaarden voldoen, vertegenwoordigd zijn. Normaal gezien organiseert POOL tweemaal per jaar een algemene vergadering, doorgaans in juni en in december. Maar ook deze zijn niet kunnen doorgaan door corona. Ook voor POOL werd het online vergaderen opgestart.

Uiteraard is er ook binnen de organisatie sprake van een belangrijk netwerk. Zo is de ombudsvrouw telkens aanwezig op het wekelijkse clusteroverleg dienstverlening, met feedback over de collegebeslissingen en de vergadering van het managementteam. Ook het overleg leidinggevendenden woont de ombudsvrouw normaal gezien 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. Uiteraard is ook binnen de organisatie overgeschakeld naar online vergaderen omwille van corona.

Overige

De ombudsvrouw volgde in 2020 ook een aantal (interne) opleidingen, infosessies, workshops en, uiteraard, webinars. In dit opzicht heeft de versnelde digitalisering ook voor voordelen gezorgd: het is vaak makkelijker en meer tijdsefficiënt om een webinar van enkele uren te volgen, dan om een fysieke verplaatsing te maken voor een infosessie of opleiding. Anderzijds is de dynamiek helemaal anders en vallen een aantal aspecten weg, zoals het informele netwerken.

Gedurende een aantal weken tot maanden heeft de ombudsvrouw een bijkomende taak opgenomen in het kader van de covidpandemie. Het betrof de coördinatie van (de voorbereiding) van een zogeheten schakelzorgcentrum⁵. Deze taak was door de Vlaamse overheid toegewezen aan de gouverneurs, lokale besturen en eerstelijnszones. Sint-Niklaas heeft ervoor gekozen dit te laten uitwerken door een coördinerend team, waarvan de ombudsvrouw de algemeen coördinator was. Deze opdracht was zeer boeiend en verrijkend, maar heeft wel een grote impact gehad op de dagelijkse werking van de ombudsvrouw. Zoals blijkt uit de cijfers, die terug te vinden zijn in deel III van dit jaarverslag, waren er minder contacten bij de start van de pandemie. Hierdoor had de ombudsvrouw wel wat extra ruimte. Vanaf juni zijn de contacten echter weer toegenomen, maar toen was de bijkomende opdracht nog niet afgerond. De combinatie van de reguliere taken en de bijkomende opdracht was bij momenten een hele evenwichtsoefening. Als gevolg daarvan zijn bijvoorbeeld de tussentijdse rapporteringen en dergelijke uitgesteld naar een later tijdstip.

Terugblik en vooruitblik

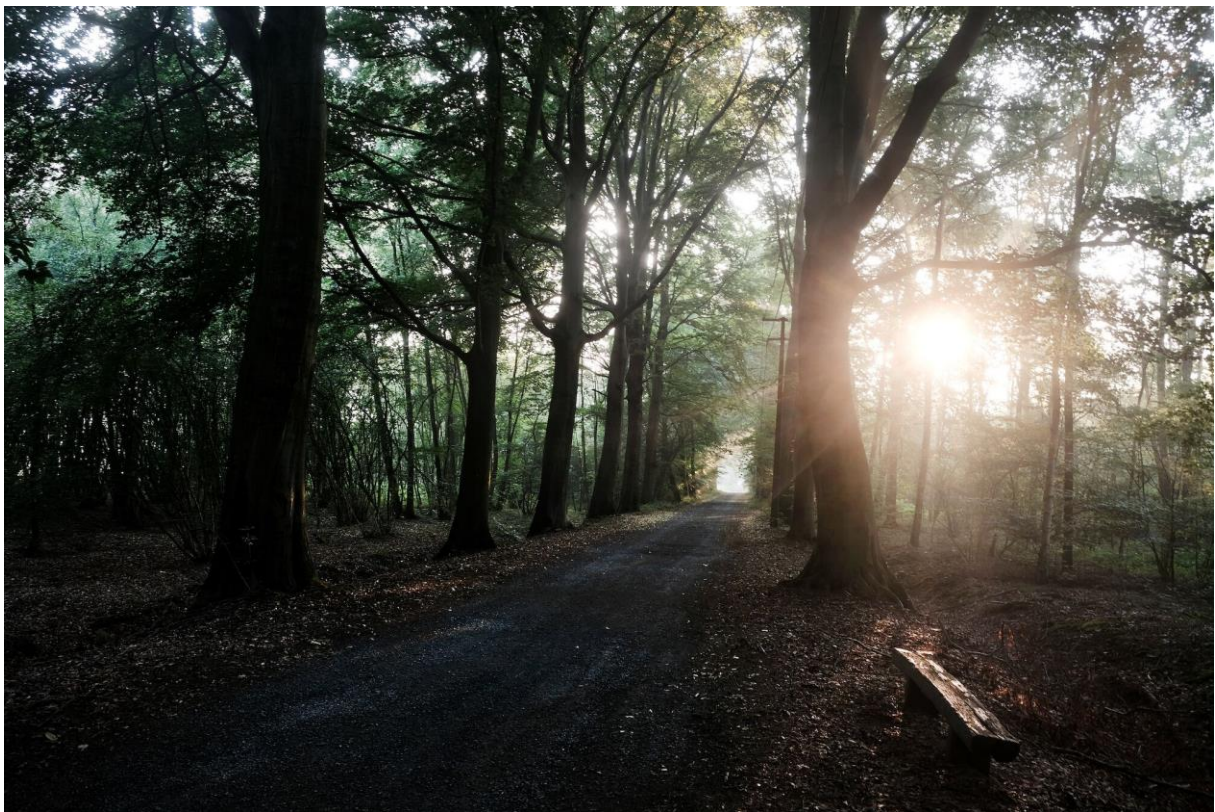
2020 was zonder enige twijfel een ongewoon en uitzonderlijk jaar. Net zoals in de hele organisatie, heeft de pandemie ook binnen de ombudswerking haar stempel gedrukt. Minder laagdrempelig werken voor de burger, minder aanwezig zijn in het stadhuis, minder informele contacten met andere diensten, ... iedereen heeft noodgedwongen zijn werkwijze op korte tijd drastisch moeten aanpassen. Tegelijkertijd heeft corona een aantal aandachtspunten die vroeger ook al aangehaald werden, nog extra in de verf gezet. Zo werd bijvoorbeeld de noodzaak aan een meer digitale werking duidelijk door het verplichte thuiswerk. Een registratiesysteem, met daaraan gekoppeld digitale dossiers, zou het makkelijker maken om flexibel op verschillende locaties te werken.

Wat de bijkomende opdracht van het schakelzorgcentrum duidelijk heeft gemaakt, is de kwetsbaarheid van een eenmansdienst. De bijkomende taken hebben veel langer dan de duur van de opdracht zelf, consequenties gehad voor de reguliere ombudswerking. Eens een achterstand wordt opgebouwd, geraakt deze niet zo makkelijk terug ingelopen. Een eenmansdienst loopt bovendien ook een groter risico op problemen met de continuïteit van de dienstverlening.

De pandemie is jammer genoeg niet geëindigd samen met het jaar 2020. De nasleep zou nog wel eens een hele tijd kunnen duren. Maar ondertussen is het noodgedwongen anders werken ook al meer een routine geworden. Door zo'n drastische verandering in de manier van werken

⁵ Een schakelzorgcentrum is een locatie waar mensen kunnen opgevangen worden die het ziekenhuis mogen verlaten na COVID-19 te hebben doorgemaakt, maar die om medische of sociale redenen nog niet naar huis kunnen. Tegelijk wilde men de instroom in het ziekenhuis beperken tot mensen die complexe zorg nodig hebben. Per 2 à 3 eerstelijnszones werd een schakelzorgcentrum voorzien. Het schakelzorgcentrum in Sint - Niklaas heeft gelukkig nooit zijn deuren moeten openen.

bekijk je bovendien de zaken vanuit een nieuwe invalshoek. Of worden bepaalde pijnpunten in een werking blootgelegd, die anders langer onder de radar zouden blijven. Als de 'normale' werking langzaam maar zeker terugkeert, kunnen die nieuwe inzichten zeker hun nut bewijzen.



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. Dit geldt trouwens ook voor eerstelijnsklachten en onmiddellijke dienstverlening.

Corona

Willen of niet, een jaarverslag over het jaar 2020 kan niet om corona heen. Dat 2020 een ongewoon en uitzonderlijk jaar was, is nog zeer zacht uitgedrukt. De impact die de pandemie had -en nog steeds heeft- op de maatschappij in al haar aspecten is nog moeilijk in te schatten. Uiteraard heeft de pandemie ook gevolgen gehad voor de stad, op vlak van dienstverlening, op vlak van de organisatiestructuren en -cultuur en dergelijke. Op zeer korte tijd moesten zaken helemaal anders georganiseerd en ingevuld worden.

Vooreerst is het belangrijk om te wijzen op het feit dat de stad als lokaal bestuur heel wat extra taken en verantwoordelijkheden moest opnemen tijdens de coronacrisis. De stad moest, net als alle andere werkgevers, de opgelegde maatregelen toepassen, wat de normale werking en werkomstandigheden uiteraard moeilijker maakte. Het was dan ook niet eenvoudig om de reguliere werking en dienstverlening te laten doorlopen én hierbij nog de bijkomende taken op een goede manier in te vullen. Maar de inzet en extra inspanningen van vele medewerkers heeft hierin een verschil gemaakt.

Dergelijke crisis, die noodgedwongen andere manieren van werken vereist, kan wel leiden tot zeer waardevolle inzichten rond dienstverlening, die zeker moeten meegenomen worden naar de toekomst.

Een goed voorbeeld is de versnelde invoering van het werken op afspraak. Het was sowieso de bedoeling om dit geleidelijk aan in te voeren, maar door corona is dit zeer snel volledig ingevoerd. Het is dan ook belangrijk om hieraan een grondige evaluatie te koppelen, zodat mogelijke zwakke punten of valkuilen van dergelijke werkwijze aangepakt kunnen worden en zo leiden tot een betere dienstverlening.

Ook het belang van een goede bereikbaarheid van medewerkers, ook zonder corona een aandachtspunt, is door het verplichte thuiswerken extra duidelijk geworden. Goede bereikbaarheid en continuïteit van de dienstverlening zijn van essentieel belang om een dienstverlening te kunnen aanbieden die beantwoordt aan de noden en verwachtingen van de burger.

Op vlak van organisatie benadrukt dit ook het belang van interne kennisdeling. Wanneer niet alle medewerkers permanent aanwezig zijn, is het belangrijk de collega's te "kennen" en duidelijk te weten wie waarvoor verantwoordelijk is om snel en efficiënt te kunnen werken.

Algemeen kan je stellen dat corona bepaalde aandachtspunten en signalen versterkt heeft. Een crisissituatie kan bepaalde inzichten scherpe stellen. In dat opzicht biedt dit een unieke opportuniteit om deze inzichten mee te nemen naar de toekomstige werking.

Communicatie

Een klassieker bij de signalen is communicatie. Het belang van communicatie in al haar facetten kan nauwelijks onderschat worden. De burger algemeen informeren, maar ook gericht antwoorden op vragen, meldingen en klachten, is een essentieel onderdeel van een goede dienstverlening. En het is ook vaak bepalend in het tevredenheidsgevoel van de burger. Er wordt veel aandacht besteed aan het communicatiebeleid van de stad en er wordt via veel verschillende kanalen gecommuniceerd. Maar communicatie is meer dan de burger informeren over het wie, wat, waar, waarom en hoe. Het gaat ook om individuele communicatie tussen medewerkers van de stad en de burger. Het gaat om mondelinge en schriftelijke communicatie, om de manier waarop een inwoner ontvangen wordt aan het loket, maar ook om de snelheid van antwoorden op een vraag of de begrijpelijkheid van een brief met een beslissing in een concreet dossier. Daarom blijft communicatie een permanent en organisatiebreed aandachtspunt.

De stad als eerste aanspreekpunt

De stad is voor velen een eerste en laagdrempelig aanspreekpunt. Het is belangrijk dat een lokaal bestuur, als meest 'nabij' bij de burger, dit ook blijft. De stad en haar dienstverlening evolueert permanent, de verwachtingen en noden van de burger evolueren immers ook. Dus worden de mogelijkheden tot online-dienstverlening bv steeds verruimd en verfijnd. Dit is een positieve en noodzakelijke evolutie, die voor vele burgers een verbetering en vereenvoudiging betekent in hun contacten met de stad. Voor heel wat inwoners betekende deze uitbreiding van online dienstverlening echter geen verbetering. Integendeel zelfs. En deze burgers mogen niet uit het oog verloren worden. Het blijft dus belangrijk om ook de basisdienstverlening, de persoonlijke contacten te blijven behouden. De stad is immers nog één van de weinige instanties waar dit mogelijk is, aangezien steeds meer organisaties en instanties minder en minder laagdrempelig werken.

Ook hier heeft corona dit nog eens extra benadrukt. Het stadhuis en welzijnshuis waren open. Weliswaar op afspraak voor de dienstverlening, maar de gebouwen waren open en het onthaal was bereikbaar, zowel fysiek als telefonisch. Veel andere instanties waren niet open, zelfs niet bereikbaar. Voor mensen die niet vertrouwd zijn met de digitale wereld en moeilijker contact kregen met bepaalde instanties, was de stad zo nog steeds een vertrouwd aanspreekpunt voor informatie, voor doorverwijzing.

Klantperspectief

Ook dit is niet nieuw. Klantgerichtheid, de dienstverlening bekijken vanuit het perspectief van de 'klant', de burger, is een essentieel onderdeel van een goede dienstverlening⁶. De burger heeft in zijn relatie tot en in zijn interacties met de overheid doorgaans geen keuze tot wie hij zich wendt. De overheid heeft meestal het 'monopolie' op de specifieke dienstverlening die zij aanbiedt en waarvan de burger dus gebruik móet maken. Dit mag echter geen reden zijn om de dienstverlening niet op een klantgerichte manier te organiseren. Het uitwerken van de dienstverlening, van bepaalde processen en procedures, mag niet enkel vanuit het standpunt van de organisatie vertrekken, maar moet ook vanuit het klantperspectief bekeken worden. Dit

⁶ De burger reduceren tot 'klant' is afbreuk doen aan de specifieke verhouding tussen bestuur en burger. Omwille van de leesbaarheid en begrijpelijkheid en omwille van de meer algemene onderliggende betekenis van begrippen als klantgerichtheid, wordt in deze toch de term klant gebruikt.

geldt trouwens niet enkel op vlak van de organisatie van de dienstverlening op zich, maar ook bij de individuele contacten tussen medewerkers en burger. Wat heeft de burger nodig? Wat is precies zijn vraag? Wat verwacht de burger van een goed werkend bestuur, van het contact met de medewerker? Waar vindt de burger de correcte en geldende informatie? Waar kan de burger terecht voor snelle en duidelijk antwoorden op vragen m.b.t. de dienstverlening?

Je kan en mag er als overheid niet altijd van uit gaan dat de burger 'wel zal weten' of 'maar moet weten' hoe bepaalde procedures werken. De burger is immers doorgaans een 'leek', die zelden of nooit geconfronteerd wordt met bepaalde specifieke procedures. Het zou dan ook niet fair zijn om te verwachten dat deze burger de nodige gespecialiseerde kennis heeft om perfect te weten hoe alles in zijn werk gaat.

Dit neemt niet weg dat de verwachtingen van de stad naar de burgers toe uiteraard soms wel terecht zijn. Inhoudelijk is dit het geval wanneer het om eenvoudige en courante vormen van dienstverlening gaat. Maar dit is ook zeker het geval wanneer het gaat om de manier van omgaan met elkaar. Net zoals een burger mag verwachten dat hij beleefd, vriendelijk en respectvol wordt behandeld, mag een medewerker hetzelfde verwachten van de burger. Dit is gelukkig heel vaak het geval, maar jammer genoeg niet altijd. Dit is onaanvaardbaar. Voor een goede verstandhouding en een aangename manier van omgaan met elkaar is wederzijds respect immers onmisbaar.

Een uitgewerkte visie op dienstverlening, een afsprakenkader dat duidelijk stelt wat de burger mag verwachten van de stad en omgekeerd, kan hierbij een nuttig instrument zijn. Ook intern heeft dit een meerwaarde. Het bepalen van dienstverleningsnormen, definiëren wat de organisatie verstaat onder 'goede dienstverlening', biedt ook aan de medewerkers een houvast. Zo kan klantgerichtheid ingebed worden in de organisatiecultuur en de mentaliteit van de medewerkers. Dit biedt de medewerkers de ruimte om, binnen een duidelijk kader, hun verantwoordelijkheid op te nemen en zoveel mogelijk op maat van de individuele burger te werken binnen de vastgelegde marges.

II.2 – Specifieke signalen binnen de ombudswerking

Nood aan digitalisering en automatisering

Het verplichte thuiswerken door corona, heeft nogmaals de nood aan digitalisering en automatisering van de ombudswerking duidelijk gemaakt. Om efficiënt en flexibel te kunnen werken, ongeacht de locatie, moet de stap gezet worden naar een meer digitale werkwijze. Tot nu toe is de ombudswerking nog grotendeels een ‘papieren’ verhaal wat de dossiers betreft, en is het langverwachte nieuwe systeem voor registratie, opvolging en rapportering nog niet operationeel. In normale omstandigheden is dit niet onoverkomelijk, maar wanneer je op verschillende locaties moet werken (door thuiswerk bv.), stoot je snel op de beperkingen van deze werkwijze.

Het registratiesysteem was in voorbereiding, maar heeft vertraging opgelopen door corona. Dit zal hopelijk vanaf 2022 gebruikt kunnen worden. Door dit registratiesysteem, zullen ook de dossiers (deels) digitaal zijn, waardoor het plaatsafhankelijk werken vereenvoudigd wordt. De werking van de ombudsdienst zal in het algemeen efficiënter en flexibeler verlopen.

Organisatie van de ombudsdienst

De ombudsdienst is een ‘eenmansdienst’. Dit is van begin af aan zo geweest en de beperkingen hiervan zijn dan ook wel gekend. Maar ook hier heeft corona deze nog verder uitvergroot. Een eenmansdienst is per definitie een kwetsbare dienst. Het is immers bijna onmogelijk om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen, omdat er geen back-up voorzien kan worden. Bij geplande afwezigheden kan dit nog enigszins ondervangen worden, maar bij onvoorziene afwezigheden is dit een ander verhaal.

Het hoeft trouwens niet eens om afwezigheid te gaan. Zodra er een aantal bijkomende opdrachten zijn of een aantal arbeidsintensieve dossiers, geraakt de reguliere werking verstoord en veroorzaakt dit vertraging en achterstand in de behandeling van de dossiers, de rapportering enz. Dit is zeer duidelijk gebleken na corona. Hoewel het aantal contacten in 2020 lager lag dan het vorige jaar, heeft de bijkomende opdracht m.b.t. het schakelzorgcentrum (zie deel I) voor vertraging gezorgd in de opvolging van sommige dossiers, maar ook en vooral in de rapportering van de ombudswerking. Het is dus belangrijk om zich heel te bewust te zijn van de risico’s die een eenmansdienst met zich meebrengt.

Belang van laagdrempelige werking

De ombudsvrouw heeft er altijd bewust voor gekozen om de ombudsdienst zo bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig mogelijk te houden. Dat het belang hiervan moeilijk te onderschatten is, werd in 2020 -alweer door corona- extra in de verf gezet. Wat geldt voor de (dienstverlening van de) stad in het algemeen, geldt ook voor de ombudsdienst. Nog vaker dan anders werd de ombudsvrouw geconfronteerd met burgers die zich onterecht tot haar wendden. Niet omdat zij zich vergisten en in de veronderstelling waren dat ze bij de ombudsdienst aan het juiste adres waren, maar omdat ze nergens anders terecht konden met hun probleem of klacht. Nog meer dan anders heeft de ombudsvrouw geprobeerd om in dergelijke situaties de mensen zo goed mogelijk door te verwijzen of zelf contact op te nemen met de betrokken organisatie. Door corona waren vele organisaties en instanties echter niet of nauwelijks bereikbaar, wat voor velen leidde tot grote frustraties en bepaalde problemen vaak nog groter

maakte. Uiteraard kan de stad of ombudsdienst niets veranderen aan de dienstverlening van andere organisaties, maar dit benadrukt nogmaals hoe belangrijk het is om die toegankelijkheid en laagdrempeligheid in de eigen werking permanent onder de aandacht te houden.



DEEL III – 2020 IN CIJFERS

III.1 – Cijfers meldpunt

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.

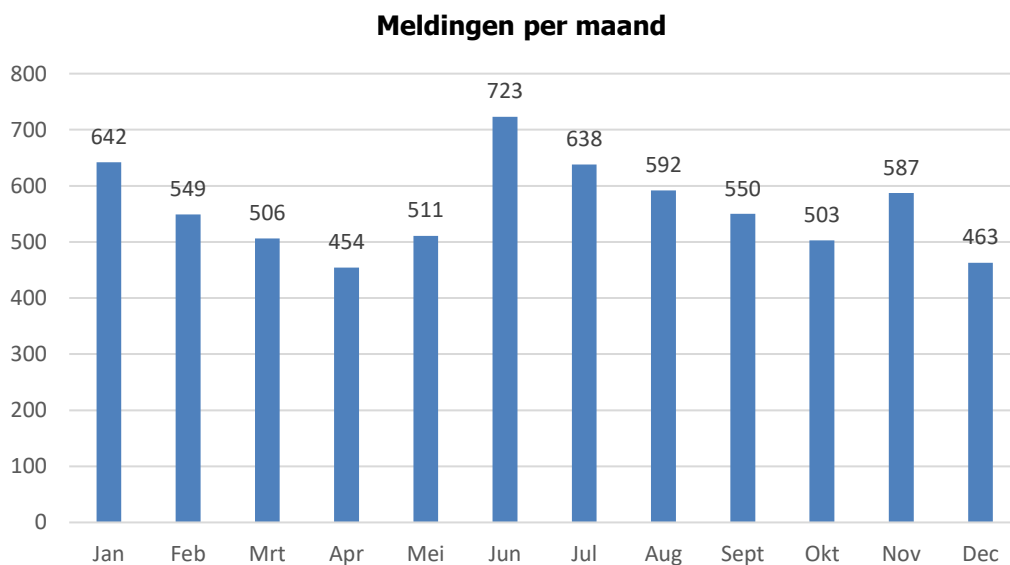
Het gaat nog steeds om een eerste, zeer algemene analyse van de meldingen, die een aanzet kan zijn om een meer gedetailleerde en inhoudelijke analyse te maken van de beschikbare gegevens.

In dit hoofdstuk worden slechts een aantal cijfers m.b.t. de meldingen uitgelicht. Het gaat hier enkel om de meldingen openbaar domein. Het volledige jaarrapport meldingen openbaar domein is terug te vinden in bijlage 5.

Aantal meldingen, onderwerpen en locaties

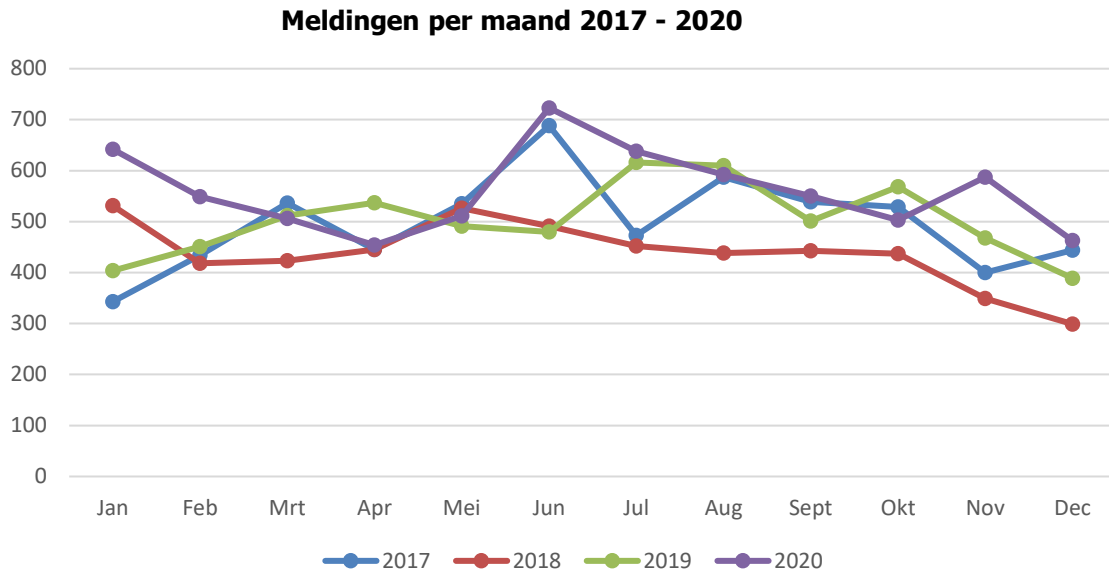
In 2020 werden in totaal 6.718 meldingen geregistreerd. Dit is een stijging met ongeveer 700 meldingen t.o.v. 2019. Met uitzondering van een kleine terugval in 2018, gaat het aantal meldingen jaar na jaar in stijgende lijn.

Gemiddeld werden er zo'n 560 nieuwe meldingen per maand geregistreerd. Het laagste aantal meldingen waren er in april (454 meldingen) en december (463 meldingen). Uitschieters waren de maanden juni en januari, met respectievelijk 723 en 642 meldingen. De spreiding van de meldingen over de maanden heen wordt weergegeven in onderstaande grafiek.



Figuur 1. aantal meldingen per maand

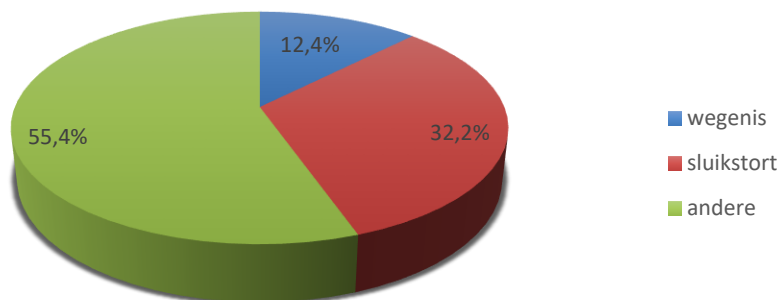
De vergelijking van het aantal meldingen per maand van 2017 tot en met 2020 is zichtbaar in volgende grafiek.



Figuur 2. vergelijking aantal meldingen per maand 2017-2020

Meldingen sluikstort/ zwerfvuil⁷ en meldingen wegenis blijven met voorsprong de vaakst voorkomende meldingen. Samen zijn ze ondertussen goed voor bijna de helft van de meldingen. Maar het grootste aandeel blijft voor meldingen sluikstort/ zwerfvuil. Deze maken 32% van de meldingen openbaar domein uit (2.160 meldingen of 32,2%). Het aandeel van de meldingen wegenis is iets bescheidener (835 meldingen of 12,4% van de meldingen openbaar domein). Deze verdeling wordt weergegeven in de onderstaande grafiek. In de daaropvolgende grafiek wordt het aantal meldingen per maand specifiek voor sluikstort/ zwerfvuil en voor wegenis getoond.

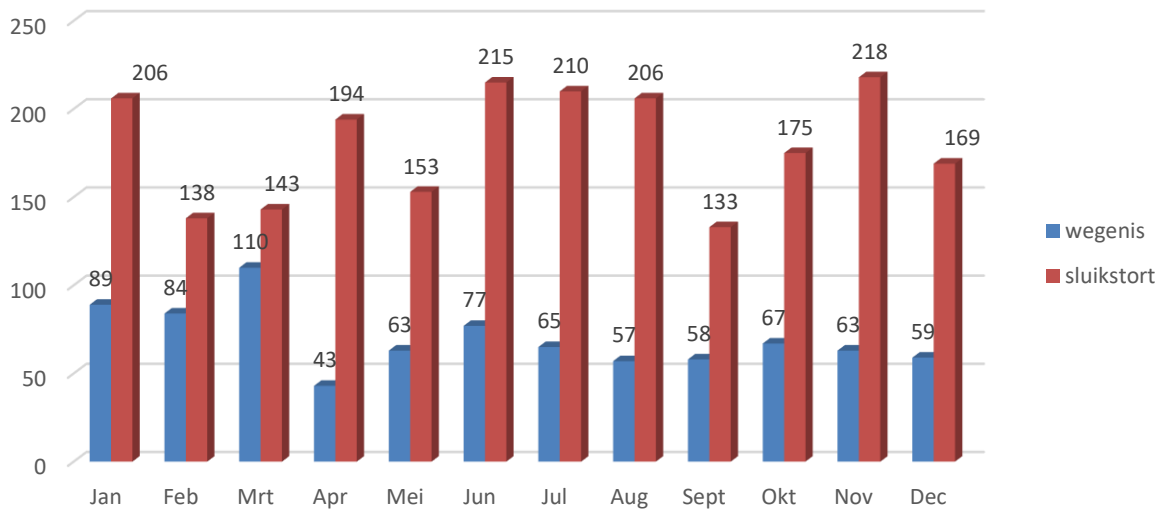
meldingen wegenis - sluikstort - andere (%)



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

⁷ In het rapport rond meldingen openbaar domein in bijlage staat bij de indeling van de meldingen volgens aard dat er 2.564 meldingen over sluikstort/ afval geregistreerd werden. Dit zijn **alle** meldingen onder de rubriek afval, dus ruimer dan enkel meldingen sluikstort/ zwerfvuil.

meldingen wegenis - sluikstort per maand



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

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

Riolering/ water:	609 meldingen – 9%
Groen:	607 meldingen – 9%
Overlast dieren op openbaar domein:	531 meldingen – 7,9%
Signalisatie:	432 meldingen – 6,4%
Mobiliteit:	380 meldingen – 5,6%

De top 5 is dezelfde gebleven als in 2018 en 2019, zij het met onderlinge verschuivingen. Voor de eerste 3 categorieën zijn de meldingen in absolute cijfers behoorlijk gestegen in vergelijking met 2018, zoals te zien is in onderstaande tabel.

Wat betreft de locatie van de melding, gaat het overgrote deel van de meldingen over Sint-Niklaas (74%). In 12,5% van de meldingen heeft de melding betrekking op Belsele. In respectievelijk 7,1% en 6,2% gaat het om Sinaai en Nieuwkerken⁸.

Wanneer de meldingen op wijkniveau bekeken worden, blijft de Stationswijk de wijk met het meeste aantal meldingen: 655 meldingen of 13,2% van de meldingen over Sint-Niklaas. De Stationswijk wordt gevolgd door Stadsrand Noord (526 meldingen, 10,6%) en Stadsrand Zuid (455 meldingen, 9,1%). De wijken Nobels-Peelman (420 meldingen, 8,4%) en Priesteragie (352 meldingen, 7,1%) vervolledigen de top 5. Het volledige overzicht van de meldingen op wijkniveau is opgenomen in bijlage 5.

Conclusies

Het totaal aantal meldingen is in 2020 gestegen ten opzichte van 2019 en gaat feitelijk al jaren in stijgende lijn. Dit met uitzondering van een eenmalige daling in 2018. Het aandeel meldingen sluikstort/ zwerfvuil wordt steeds groter en bedraagt ondertussen bijna 1/3^e van het totaal aantal meldingen.

⁸ De spreiding van de meldingen over de deelgemeenten is terug te vinden in het rapport rond meldingen openbaar domein in bijlage.

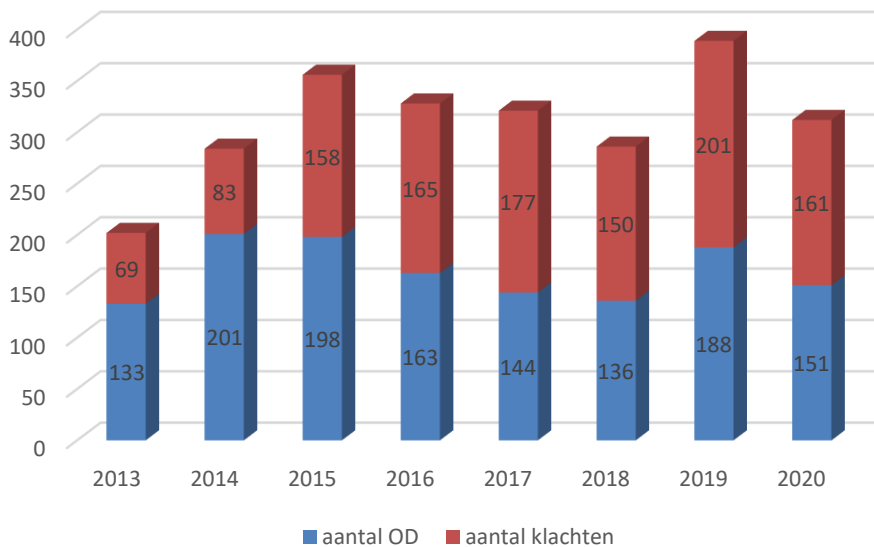
Wat betreft de onderwerpen en locaties van de meldingen zijn er nauwelijks of geen verschuivingen in vergelijking met vorig jaar. In het aantal meldingen per maand valt op dat het laagste aantal meldingen in april geregistreerd werd. Normaal gezien is dit eerder in de maanden november of december. Dit lage aantal in april is vermoedelijk toe te schrijven aan de lockdown door corona.

III.2 – Cijfers ombudsdienst

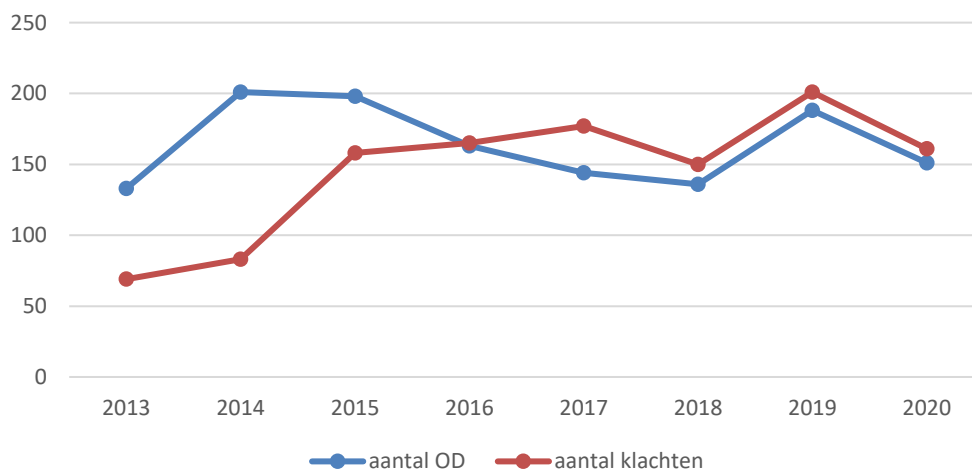
Contacten

De ombudsdienst werd in 2020 in totaal 312 keer gecontacteerd door de burger. Hiervan werden 151 contacten geregistreerd als onmiddellijke dienstverlening (OD) en 161 als klacht. De contacten onmiddellijke dienstverlening zijn verder uit te splitsen in interne (100) en externe (51) onmiddellijke dienstverlening. De klachten worden verder onderverdeeld in eerstelijnsklachten (95) en tweedelijns- of ombudsklachten (66).

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



Figuur 5. vergelijking aantal contacten 2013-2020

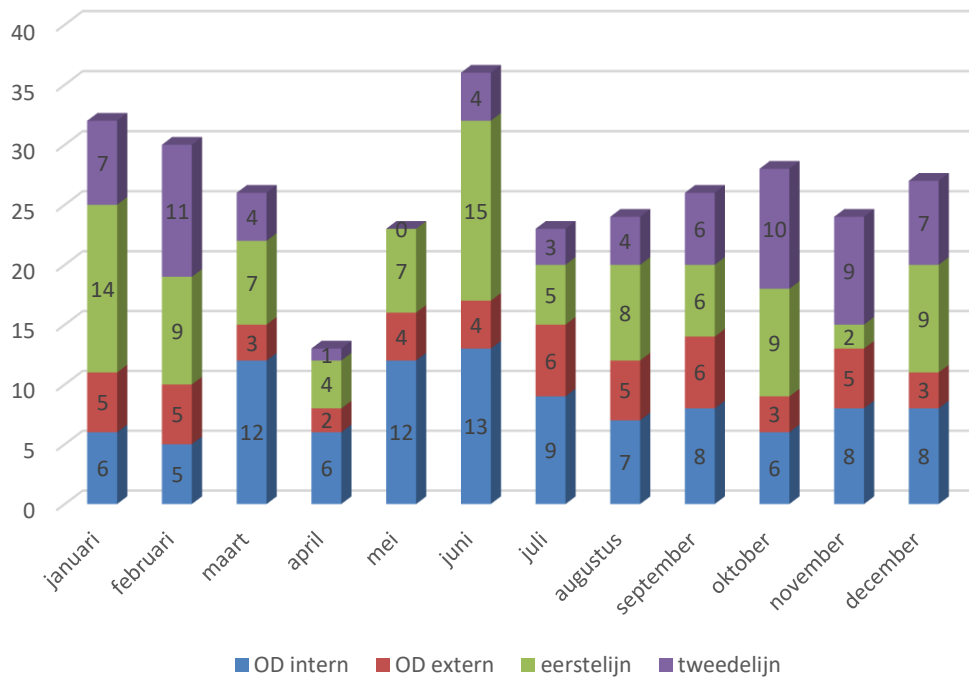


Figuur 6. evolutie totaal aantal contacten 2013-2020

Na een daling in 2018 en een grote stijging in 2019, is het aantal contacten in 2020 weer behoorlijk teruggelopen. Het totaal aantal contacten kwam in 2020 ongeveer terug op het niveau van 2016 en 2017. In vergelijking met 2019 is er zoals aangegeven, sprake van daling, zowel bij de onmiddellijke dienstverlening als bij de klachten. De verhouding onmiddellijke

dienstverlening enerzijds en klachten anderzijds blijft wel dezelfde, namelijk 48% tegenover 52%. De verhouding eerstelijnsklachten – tweedelijnsklachten is ongeveer 60% - 40%.

Gemiddeld werden er 26 contacten per maand geregistreerd. Juni was de drukste maand, met 36 contacten. In april werden de minste contacten geregistreerd, namelijk 13. Dit is uiteraard rechtstreeks gelinkt aan de covidpandemie en de bijhorende maatregelen. Ook in de maand mei was het aantal contacten nog relatief laag. Er is in die maand bovendien ook geen enkele tweedelijnsklacht geregistreerd. De spreiding en indeling van de contacten wordt weergegeven in onderstaande grafiek.



Figuur 7. indeling van de contacten per maand

Onmiddellijke dienstverlening

'Onmiddellijke dienstverlening' omvat alle contacten tussen burger en ombudsvrouw die niet als eerstelijnsklacht of als tweedelijnsklacht geregistreerd worden. Deze contacten zijn zeer divers. Ze kunnen gaan van een eenvoudige vraag of melding tot complexe vragen, waar niet onmiddellijk een eenduidig antwoord kan gegeven worden of gerichte doorverwijzing kan gebeuren. De contacten onmiddellijke dienstverlening kunnen soms zeer snel afgerond worden. Het gebeurt echter ook dat het veel tijd kost 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 100 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 rechtstreeks bij de klantendienst binnenkomen
3. De ombudsdienst maakt het signaal zelf 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 51 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. Deze zijn zeer divers van aard. Het kan gaan over facturen van nutsmaatschappijen, problemen met huurwoningen, aankopen waarbij zich problemen stellen, belastingen, juridische problemen en dergelijke meer.

Sommige burgers zijn in de veronderstelling dat de ombudsdienst hiervoor effectief bevoegd is. Andere weten feitelijk wel dat dit niet tot de bevoegdheid van een lokale ombudsdienst behoort, maar hopen door de ombudsvrouw op de juiste weg gezet te worden.

Het is belangrijk om eerst zicht te krijgen op de exacte vraag of klacht, om dan zo gericht mogelijk door te verwijzen. Afhankelijk van de situatie wordt de burger doorverwezen of contacteert de ombudsvrouw zelf de juiste instantie. Dit vraagt soms behoorlijk wat tijd, net omwille van de grote diversiteit in vragen die bij de ombudsvrouw terechtkomen. Toch is het belangrijk dat de mensen niet het gevoel krijgen dat ze afgewimpeld worden omdat ze eigenlijk bij een andere dienst moeten zijn. Vaak zijn deze mensen al bij verschillende instanties langsgeweest en telkens weer weggestuurd, wat leidt tot de nodige frustraties en onbegrip. Het gebeurt echter ook dat mensen met complexe vragen of problemen komen, waar niet één enkele dienst of organisatie voor bevoegd is. Het is dan ook soms zoeken naar een instantie of dienst die de vraag of het probleem kan opnemen en/ of coördineren, wat niet altijd vanzelfsprekend is. De diensten/ organisaties waarnaar wordt doorverwezen zijn vooral nutsmaatschappijen, overheidsinstanties, mutualiteiten, vakbonden, andere steden of gemeenten of andere overheden, andere ombudsdiensten, maar ook juridisch advies, CAW enz. Bij de externe onmiddellijke dienstverlening waren de gevolgen van corona ook merkbaar. Uit de vragen van de burgers werd duidelijk dat de dienstverlening bij andere instanties

teruggeschroefd of minder toegankelijk werd. Wanneer het dan gaat om instanties als vakbonden of mutualiteiten, die instaan voor de uitbetaling van bv uitkeringen technische werkloosheid of andere uitkeringen, kan dit mensen voor acute (financiële) problemen stellen.

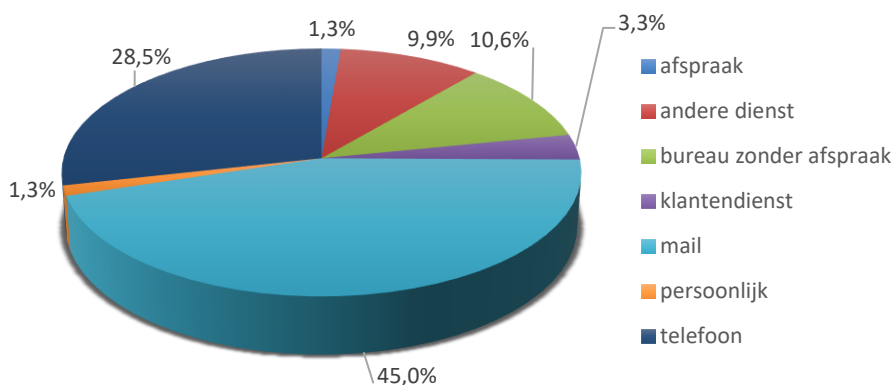
Wijze van contactname

E-mail is al langer het meest gebruikte kanaal om de ombudsdienst te contacteren, maar dit is door corona nog verder gestegen (45%). Het tweede meest gebruikte kanaal is de telefoon (28,5%). Op de derde plaats staat een bezoek aan de ombudsdienst zonder afspraak (10,6%). Dit percentage is fors gedaald ten opzichte van 2019, waar dit nog 25,5% van de contacten uitmaakte. Ook hier is dus de impact van corona zeer duidelijk merkbaar. Sindsdien wordt er in principe enkel op afspraak gewerkt. De ombudsdienst past dit minder strikt toe, maar door het thuiswerk en de extra taken die de ombudsvrouw heeft opgenomen in functie van corona, is dat toch zeer sterk gereduceerd.

wijze van contactname onmiddellijke dienstverlening

afspraak	2
andere dienst	15
bureau zonder afspraak	16
klantendienst	5
mail	68
persoonlijk	2
telefoon	43
totaal	151

Figuur 8. wijze contactname onmiddellijke dienstverlening



Figuur 9. wijze contactname onmiddellijke dienstverlening (%)

Geografische spreiding

Bij 66 van de contacten (bijna 44%) is de woonplaats niet gekend. Dit gaat dan meestal om vragen via mail, waarin de burger zijn contactgegevens niet of niet volledig doorgeeft, of om

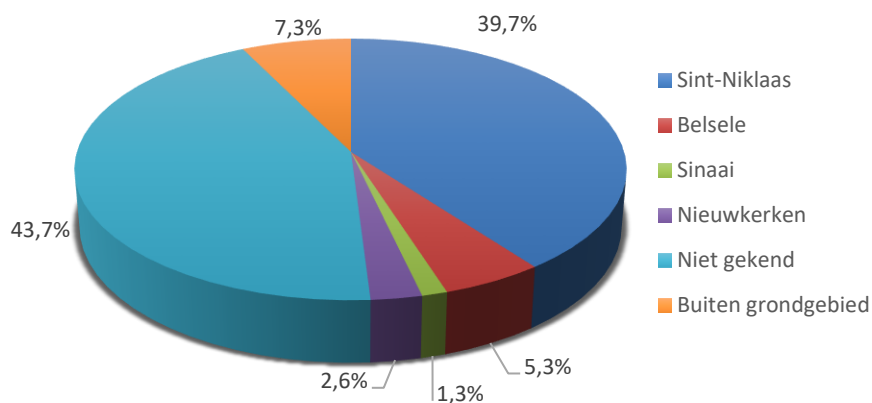
telefonische contacten waarbij niet uitdrukkelijk naar de woonplaats gevraagd wordt. Dit is een stijging in vergelijking met 2019, wat niet onlogisch is, aangezien e-mail en telefoon de meest gebruikte kanalen zijn om de ombudsdienst te contacteren wanneer het gaat om onmiddellijke dienstverlening.

In ruim 7% van de contactnames gaat het om niet-inwoners van Sint-Niklaas.

Geografische spreiding

Sint-Niklaas	60
Belsele	8
Sinaai	2
Nieuwkerken	4
Niet gekend	66
Buiten grondgebied	11
totaal	151

Figuur 10. geografische spreiding onmiddellijke dienstverlening



Figuur 11. geografische spreiding onmiddellijke dienstverlening (%)

Eerstelijnsklachten

Ook bij de eerstelijnsklachten is er, zoals aangegeven, sprake van een daling ten opzichte van 2019: van 114 naar 95. Dit zijn de 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. De eerstelijnsklachten die rechtstreeks aan de dienst gemeld worden en onmiddellijk door de dienst zelf worden opgelost/ afgehandeld, worden doorgaans nergens of enkel op dienstniveau geregistreerd. Maar tot op heden is er nog geen organisatiebrede, formele eerstelijnsklachtenbehandeling.

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.

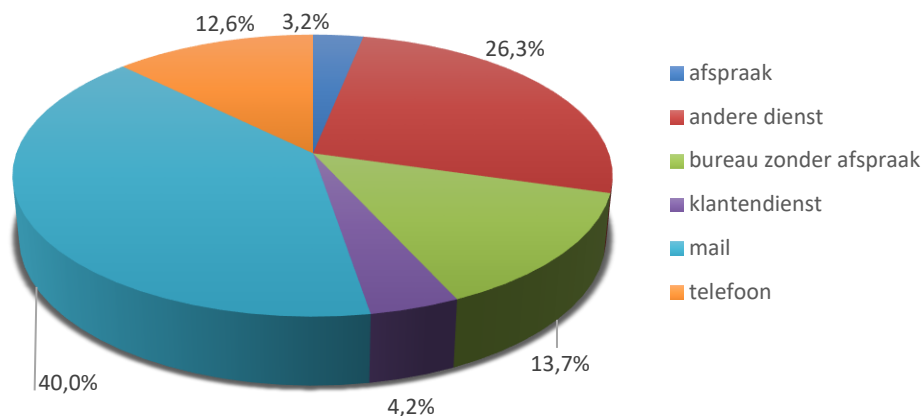
Wijze van contactname

Ook voor de eerstelijnsklachten is e-mail het meest gebruikte kanaal voor contactname (40%). Net zoals in 2019 staat doorverwijzing of kennisgeving door een andere dienst op de tweede plaats (26,3%) en telefonische contactname op de derde plaats (12,6%). De verdere indeling van de kanalen van contactname zijn weergegeven in de onderstaande tabel en grafiek.

Wijze van contactname eerstelijnsklachten

afspraak	3
andere dienst	25
bureau zonder afspraak	13
klantendienst	4
mail	38
telefoon	12
totaal	95

Figuur 12. wijze van contactname eerstelijnsklachten



Figuur 13. wijze van contactname eerstelijnsklachten (%)

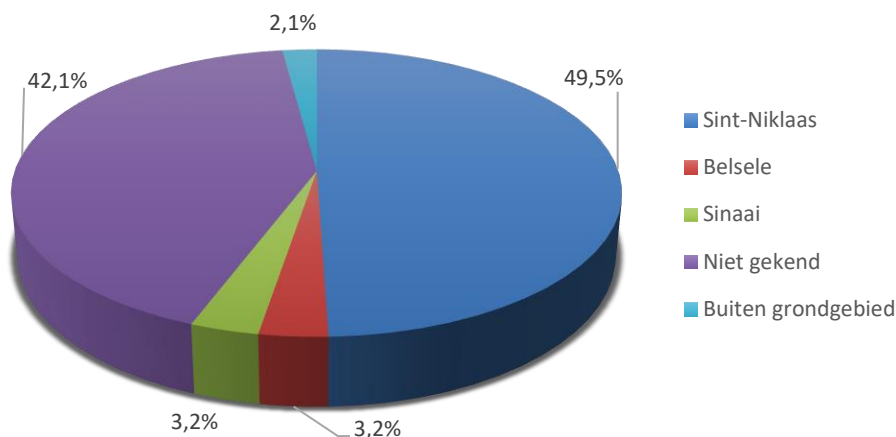
Geografische spreiding

Ongeveer de helft van de eerstelijnsklachten wordt ingediend door een inwoner van Sint-Niklaas. In zo'n 42% van de klachten is de woonplaats niet gekend of niet relevant (wanneer het gaat om een interne doorverwijzing of kennisgeving). Dit is een stijging met ruim 10% tegenover 2019. Slechts 2% van de klachten wordt ingediend door mensen die buiten het grondgebied van Sint-Niklaas wonen. Zowel inwoners van Belsele als van Sinaai dienden 3,2% van de eerstelijnsklachten in. Er werd in 2020 geen enkele eerstelijnsklacht geregistreerd van inwoners van Nieuwkerken.

Geografische spreiding

Sint-Niklaas	47
Belsele	3
Sinaai	3
Nieuwkerken	0
Niet gekend	40
Buiten grondgebied	2
totaal	95

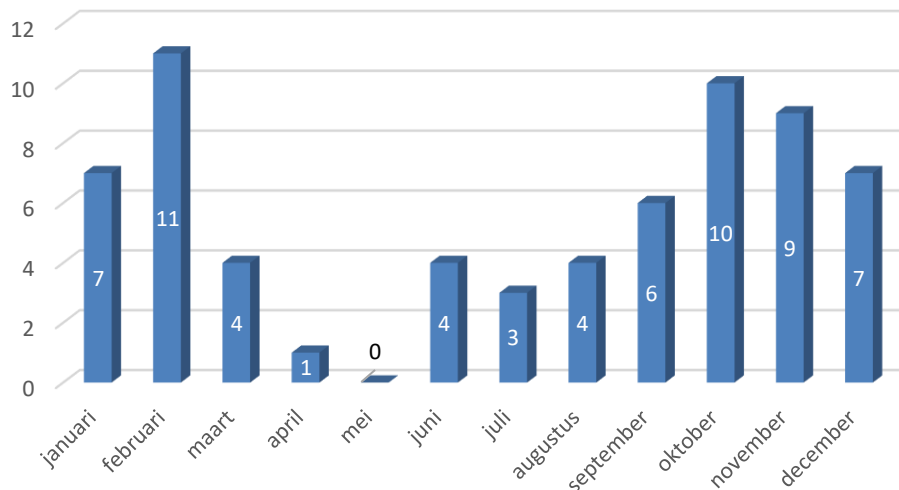
Figuur 14. geografische spreiding eerstelijnsklachten



Figuur 15. geografische spreiding eerstelijnsklachten (%)

Tweedelijnsklachten: ombudsdossiers

Er werden 66 ombudsdossiers opgestart in 2020, waarvan 11 dossiers nog niet waren afgesloten bij de opmaak van het jaarverslag. Gemiddeld zijn dit 5,5 nieuwe dossiers per maand. De klachten per maand zijn te zien in onderstaande grafiek. Net zoals bij de onmiddellijke dienstverlening en de eerstelijnsklachten, is ook hier sprake van een daling tegenover 2019. In de cijfers per maand is duidelijk de invloed van corona merkbaar, met een zeer beperkt aantal nieuwe tweedelijnsklachten in de periode maart t.e.m. september.



Figuur 16. aantal nieuwe ombudsdossiers per maand

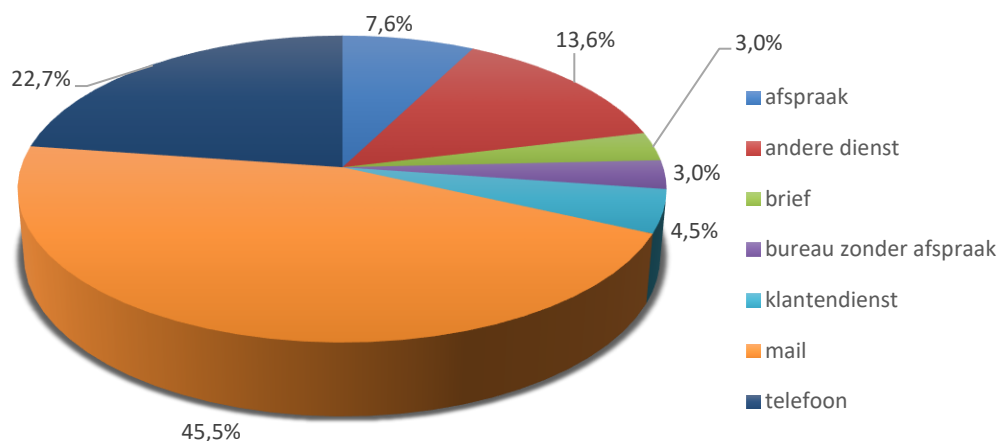
Wijze van contactname

Ook voor de tweedelijnsklachten wordt de ombudsvrouw het vaakst gecontacteerd via e-mail (45,5%), telefonisch (22,7%) of via een andere dienst (13,6%). Het aantal contactnames door een bezoek aan het bureau van de ombudsvrouw zonder afspraak is zeer sterk gedaald: van 24,1% in 2019 naar 3% in 2020. De reden hiervoor is uiteraard corona en de impact hiervan op de organisatie van de dienstverlening. In de grafieken wordt de wijze van contacteren weergegeven in absolute cijfers en in percentages.

Wijze van contactname ombudsdossiers

afspraak	5
andere dienst	9
brief	2
bureau zonder afspraak	2
klantendienst	3
mail	30
telefoon	15
totaal	66

Figuur 17. wijze van contactname ombudsdossiers

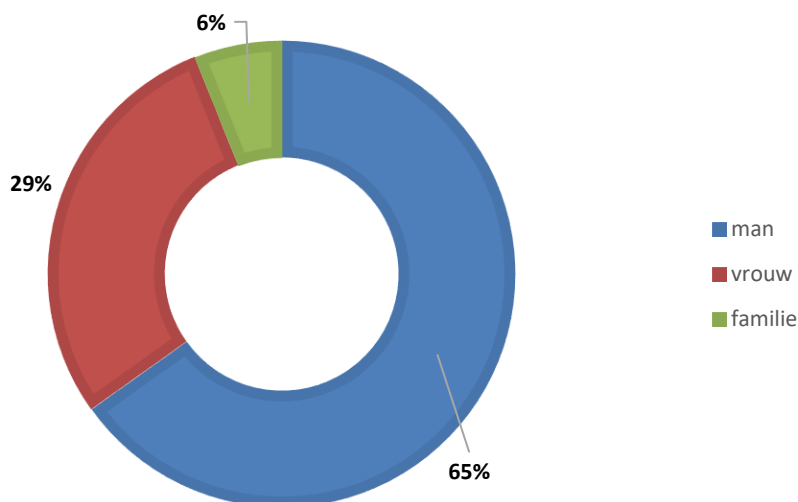


Figuur 18. wijze van contactname ombudsdossiers

Wie klaagt?

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

Ongeveer twee derde van de verzoekers zijn mannen (43). In 19 dossiers was verzoeker een vrouw, in 4 dossiers werd de klacht ingediend als koppel/gezin.



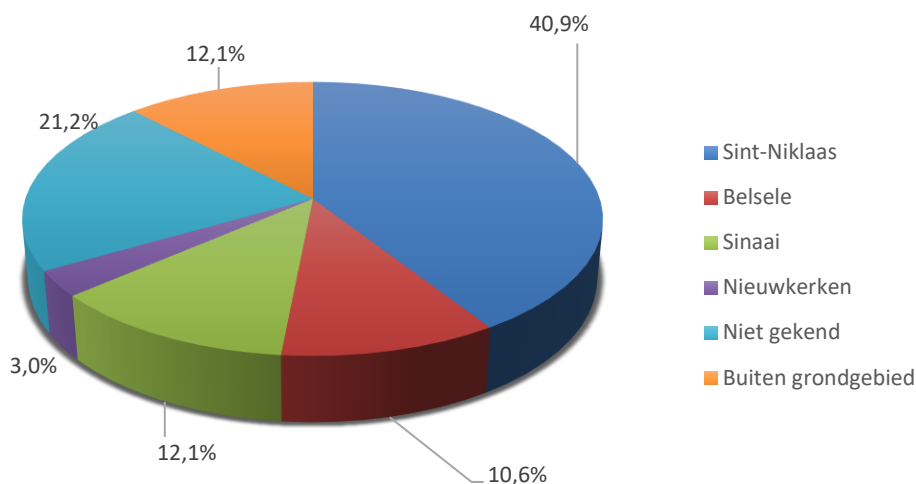
Figuur 19. indeling verzoekers volgens geslacht

In 66% van de dossiers heeft verzoeker zijn woonplaats op het grondgebied Sint-Niklaas. In ruim een kwart van de dossiers woont verzoeker in één van de deelgemeenten (Sinaai: 12,1%, Belsele: 10,6%, Nieuwkerken: 3%). Ruim 40% van verzoekers woont in Sint-Niklaas. In 21,2% 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 12,1% van de klachten. Het gaat dan om inwoners van Kemzeke, Schaarbeek, Sint-Gillis, Stekene en Westende.

Geografische spreiding

Sint-Niklaas	27
Belsele	7
Sinaai	8
Nieuwkerken	2
Niet gekend	14
Buiten grondgebied	8
totaal	66

Figuur 20. geografische spreiding ombudsdossiers volgens woonplaats verzoeker



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

Afgesloten dossiers 2020

Beoordeling

In onderstaande tabel wordt weergegeven welke beoordeling de 55 afgesloten dossiers kregen. In 22 dossiers (40%) werd de beoordeling 'ander oordeel' gegeven. Deze beoordeling kan verder ingedeeld worden in 'bemiddeling' (7 dossiers), 'eerstelij' (5 dossiers), 'informatieverstrekking' (5 dossiers) en 'stopzetting' (5 dossiers).

In 11% van de klachten werd tijdens het onderzoek een fout of onzorgvuldigheid vastgesteld, maar werd deze ook telkens rechtgezet. Deze dossiers kregen de beoordeling gegrond, maar hersteld. Dit is een daling tegenover 2019, waar in bijna 20% van de klacht een fout of onzorgvuldigheid werd vastgesteld.

In 7 dossiers, zo'n 12%, bleek de klacht ongegrond. Dit is een stijging ten opzichte van 2019, waar slechts 5,6% van de klachten ongegrond bleek.

In ruim een kwart van de klachten moest de ombudsvrouw zich onbevoegd verklaren. Het ging dan om beleidsklachten, klachten over MIWA of het Zorgpunt.

ander oordeel	
gegrond, maar hersteld	6
onbevoegd	14
ongeground	7
onontvankelijk	3
signaal	3
totaal	55

Figuur 22. Beoordeling afgesloten ombudsdossiers

Betrokken diensten

In onderstaande tabel wordt weergegeven op welke clusters de verschillende dossiers betrekking hadden. Sommige dossiers hadden betrekking op meerdere clusters (17 clusteroverschrijdende klachten). In 10 dossiers is er geen cluster toegewezen ("NVT"). Concreet zijn dit klachten over MIWA (6), Zorgpunt (1). De laatste klacht uit deze categorie is niet toegewezen omdat de klacht onmogelijk te onderzoeken was en het niet duidelijk was welke cluster hierbij betrokken zou zijn. Deze klacht is onontvankelijk verklaard.

	Aantal 'clustergebonden' klachten	Aantal 'gemengde' klachten	Totaal aantal klachten per cluster
Andere (o.a. staf)	0	6	6
Beleid	2	2	4
Cultuur en vrije tijd	1	0	1
Dienstverlening	1	1	2
Omgeving	6	9	15
Ondersteuning	2	9	11
Techniek	8	2	10
Welzijn	8	3	11
(Politie)	0	2	2
Binnen 1 cluster	28		
Clusteroverschrijdend		17	
NVT	10		

Figuur 23 - betrokken clusters afgesloten ombudsdossiers

In bijlage 1 is een overzicht terug te vinden van de dossiers die beoordeeld werden als gegrond, maar hersteld 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.

Een overzicht van de gebundelde aanbevelingen is terug te vinden in bijlage 2.

Conclusies

Na een forse toename in 2019, is het totaal aantal contacten tussen de burger en de ombudsvrouw gedaald. Deze daling is merkbaar bij alle types contacten en brengt de aantallen ongeveer terug naar het niveau van 2017.

Uiteraard is corona hiervoor (mede)verantwoordelijk. De dienstverlening werd noodgedwongen anders georganiseerd, maar ook de vraag naar dienstverlening veranderde. Zeker tijdens de lockdowns waren burgers beperkter in hun verplaatsingen. Ze werden opgeroepen om 'in hun kot' te blijven en enkel essentiële verplaatsingen te doen.

Naast de genoemde maatregelen, was de ombudsvrouw zelf ook minder beschikbaar: er werd op afspraak gewerkt, de ombudsvrouw was niet altijd aanwezig op het stadhuis door thuiswerk en bovendien heeft de ombudsvrouw ook andere taken naast de ombudswerking op zich genomen in functie van corona. Kortom, de ombudsdienst werkte veel minder laagdrempelig dan normaal.

Wat betreft de tweedelijnsklachten, kunnen we vaststellen dat het aandeel gegronde klachten verder daalt en het aantal ongegronde klachten verder toeneemt. In ruim een kwart van de dossiers was de ombudsvrouw onbevoegd. Het aantal dossiers met de beoordeling 'ander oordeel' is terug gestegen tot 40%.



DEEL IV – BIJLAGEN

Bijlage 1: dossiers gegrond maar hersteld, signaal

Dossiernummer 2020-049
Onderwerp: uitbetaling subsidie 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

Dossiernummer 2020-129
Onderwerp: leegstandsbelasting is onterecht
Cluster: omgeving
Dienst/ team: vergunnen en toezicht
GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

“Ik voel me onheus behandeld door de diensten van de stad wat betreft de afbraak van mijn woning die geïnventariseerd staat op de lijst van leegstand.

Ik heb met name op 19 december 2019 gemeld dat mijn woning was afgebroken. Men heeft dat pas op 7 januari 2020 gecontroleerd terwijl de vervalddag 1 januari is. Hierbij heeft men de voorwaarden van de stedenbouwkundige vergunning duidelijk uit het oog verloren. Aan de straatzijde moest een muur blijven staan die ertoe heeft geleid dat men besloot dat de woning niet volledig was afgebroken. Bij de hercontrole in maart heb ik de vergunning laten zien en dan was diezelfde muur wel oké. Verder heeft men gesteld dat er nog puin aanwezig was wat ik ten stelligste bestrijd. Het laatste puin is op 18 december afgevoerd en het

was uiteindelijk slechts een halve lading. Er lagen inderdaad nog materialen die daar of elders zijn gebruikt als recuperatiemateriaal. Dat is duidelijk verschillend van puin.

Eigenlijk komt het erop neer dat ik vind dat de stad haar eigen regels niet naleeft en mij de rekening presenteert.

Nu stuur ik U de laatste mail door waarbij ik mijn grieven aan de dienst leegstand heb verstuurd.

Ik wil ook graag gehoord worden om mijn standpunten kracht bij te zetten.”

Onderzoek

De eigendom van verzoeker was opgenomen op de inventaris ongeschiktheid en onbewoonbaarheid. Verzoeker wilde de woning afbreken. Om niet belastingplichtig te zijn, moest de afbraak gebeuren vóór 1 januari 2020. Verzoeker was door de diensten gewezen op de mogelijkheid om vrijstelling van belasting aan te vragen. Hij heeft dit echter niet gedaan, o.w.v. de geplande afbraak.

De afbraak is verlopen zoals gepland en op 19-12-2019 heeft verzoeker aan de dienst gemeld dat de woning afgebroken was. Op 7-1-2020 is een controle hierop uitgevoerd. Toen werd gesteld dat de afbraak niet volledig was gebeurd en dus niet voor de belastbare datum in orde was.

Bij de tweede controle begin maart bleek echter dat de afbraak wel degelijk was uitgevoerd volgens de stedenbouwkundige verplichtingen en dat verzoeker dus binnen de vooropgestelde termijn had gereageerd. Er is echter iets foutgelopen in de administratie van het dossier van verzoeker, waardoor in dit dossier nog steeds vermeld stond dat afbraak pas ná de belastbare datum was uitgevoerd en gemeld. Deze administratieve fout is rechtgezet. De belasting voor 2020 zal dus niet aangerekend worden en de woning wordt geschrapt van de lijst van ongeschikte en onbewoonbare woningen.

Beoordeling

De klacht is gegrond, maar hersteld. De nodige correcties werden doorgevoerd in het dossier van verzoeker, waardoor er voor 2020 geen belasting verschuldigd is.

Beoordelingscriteria

Zorgvuldigheid

Dossiernummer 2020-154

Onderwerp: waarom geen herkenningspunten voor blinden en slechtzienden in de Stationsstraat?

Cluster: omgeving/ beleid

Dienst/ team: plannen en ontwikkelen/ beleid

SIGNAAL

Samenvatting

Verzoekster woont in de Stationsstraat en is blind. Mevrouw doet via het Welzijnshuis geregeld beroep op vrijwilligers om te gaan wandelen. Een assistentiehond is voor mevrouw geen optie, dus is zij echt afhankelijk van vrijwilligers om haar woning op een veilige manier te verlaten. Omdat ze door corona tijdelijk geen beroep meer kon doen op vrijwilligers, kon mevrouw eigenlijk niet meer zelfstandig gaan wandelen, want er zijn geen herkenningspunten voor blinden en slechtzienden in de Stationsstraat. Mevrouw vraagt zich af waarom er geen ‘blindenpad’ voorzien kan worden in de Stationsstraat. Dit is immers een moeilijke straat voor blinden en slechtzienden, omdat dit een voetgangerszone is en alle toegelaten weggebruikers de hele openbare weg in beslag kunnen nemen. Ook zijn er terrassen, reclamepanelen van winkels enz.

Onderzoek

Dit is echt een corona-gerelateerde klacht. De pandemie heeft uiteraard voor iedereen grote gevolgen gehad in het dagelijkse leven, maar het stelt veel mensen toch voor specifieke problemen, waarvan de impact niet onderschat mag worden.

De concrete vraag van verzoekster om terug beroep te kunnen doen op vrijwilligers is via het Welzijnshuis opgelost geraakt. Maar haar boodschap over de inrichting van de straat wilde mevrouw toch benadrukken.

Beoordeling

De klacht is een signaal. Het acute probleem van verzoekster is ondervangen door het opnieuw inschakelen van vrijwilligers. Maar haar klacht onderstreept nogmaals het belang van een toegankelijk openbaar domein. Dit moet een vast aandachtspunt zijn bij het ontwerpen van nieuwe projecten op openbaar domein. Voor de nabijgelegen winkelwandellus die volop in uitvoering is bv., is in samenwerking met het Welzijnshuis een ‘rondgang’ georganiseerd om

input te verkrijgen van ervaringsdeskundigen op vlak van toegankelijkheid.

Beoordelingscriteria

NVT

Dossiernummer 2020-170
Onderwerp: maanden wachten op tussenkomst van het OCMW
Cluster: welzijn
Dienst/ team: mens
GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

Verzoekster doet in maart een aanvraag voor een tussenkomst in de kosten van het kortverblijf voor haar moeder. Na voorlegging van de nodige documenten en afschriften, wordt de aanvraag goedgekeurd door het bijzonder comité. Begin juli heeft de moeder van verzoekster nog steeds geen betaling ontvangen van de gevraagde tussenkomst. Als verzoekster informeert bij de maatschappelijk assistente die het dossier opvolgt, krijgt zij als antwoord dat er iets niet in orde is op de uitbetalingslijsten, waardoor de betaling nog niet is uitgevoerd.

Onderzoek

Eind april keurt het bijzonder comité de aanvraag voor de tussenkomst goed. Nadat de maatschappelijk assistent de goedkeuring administratief heeft verwerkt, wordt het dossier overgemaakt naar de ondersteunende dienst en financiële dienst voor verdere afhandeling. Blijkbaar waren er nog een aantal onduidelijkheden op de factuur. Hiervoor werd bijkomende informatie opgevraagd bij de betrokken instelling. Het uitklaren van deze onduidelijkheden heeft langer geduurd dan verwacht, waardoor de uitbetaling vertraging opliep. Begin augustus is de uitbetaling dan uiteindelijk gebeurd.

Beoordeling

De klacht is gegrond, maar hersteld. De uitbetaling van de aangevraagde tussenkomst heeft 3 maanden op zich laten wachten. Als er onduidelijkheden zijn in de facturatie, waardoor onmiddellijke uitbetaling niet mogelijk is, is het belangrijk om cliënten hiervan op de hoogte te brengen. Wanneer dossiers door verschillende diensten behandeld worden, is het belangrijk

om duidelijkheid te hebben over de opvolging en controle op de uitvoering. Zeker wanneer de cliënt om verduidelijking vraagt, moet snel een duidelijk antwoord gegeven kunnen worden.

Aanbeveling

Elk dossier moet 1 'dossierbeheerder' hebben, die instaat voor de opvolging, ook wanneer verschillende diensten het dossier behandelen. De dossierbeheerder is de contactpersoon voor de cliënt tot en met de uitvoering van de beslissing of de afsluiting van het dossier en staat in voor de communicatie met de cliënt.

Beoordelingscriteria

Redelijke behandelingstermijn
Adequate communicatie

Dossiernummer 2020-225
Onderwerp: evenementen rond 10-jarig bestaan Pieternel niet verantwoord in corona-tijden
Cluster: welzijn
Dienst/ team: kinderopvang
SIGNAAL

Samenvatting

"Beste,

Eerst en vooral wil ik meegeven dat ik over de hele lijn tevreden ben over de werking van kinderdagverblijf Pieternel. Echter heeft het me wel verontwaardigd hoe er omgesprongen wordt betreft de evenementen die gepland staan de komende week. We hebben dit aangehaald bij de verzorgende personen binnen Pieternel, maar zij hebben ons doorverwezen naar de verantwoordelijke. Zij acht het blijkbaar belangrijker dat deze evenementen door gaan, dan de veiligheid van de betrokken personen. Ik snap dat het fijn is om het 10 jarig bestaan van een filiaal te willen vieren. Maar gezien de omstandigheden waarin we ons momenteel bevinden vind ik het alles behalve verantwoord. Dit hebben we dan ook aangehaald. Daarop kregen we droogweg het antwoord dat het besmettingsgevaar overal groot is en dat onze kinderen en wijzelf dit overal kunnen oplopen. Verder geen uitleg, behalve dat alles volgens de regels zal verlopen en als we nog vragen hebben dat we haar nog mochten contacteren. Maar verder wordt er niet veel mee gedaan. We voelen ons hierover dus ook niet volledig begrepen.

Naar mijn mening vind ik dit een egoïstische, niet doordachte beslissing van dit te laten doorgaan. Dit zijn geen noodzakelijke evenementen en bieden in deze omstandigheden zeker geen meerwaarde. Ikzelf heb een horecazaak, ik heb zwarte sneeuw gezien en wij doen er alles aan om elke dag zo veilig mogelijk te laten verlopen. Zowel voor onze klant, ons personeel en onszelf. Wat hier gepland is, staat dus recht tegenover de normen en waarden die op andere dagen van toepassing zijn. Alvast bedankt voor uw antwoord.”

Onderzoek

De begeleiding en verantwoordelijken van Pieterneel hebben goede contacten met de ouders in kwestie en er is zeker begrip voor hun reactie.

Het was de bedoeling om voor het tienjarig bestaan van Pieterneel enkele eenvoudige, kleinschalige activiteiten te doen, waarbij ouders geen onderling contact hebben, dus opgesplitst. Kinderen en begeleiding mogen wel contacten hebben, zoals ook het geval is in de leefgroepen. Ouders mogen eveneens niet in de leefgroep komen waar de kinderen zijn (van Kind en Gezin) en dit wordt vanuit het kinderdagverblijf te allen tijde opgevolgd. Dit wordt trouwens ook vanuit de inspectie mee opgevolgd.

De voorziene activiteiten waren o.a.: een feest buiten: een springkasteel enkel voor de eigen kindjes, ouders mogen langskomen, maar blijven buiten staan met mondkmasker; een ijsjeskar (bediening door eigen begeleidster die mondkmasker draagt en handen ontsmet), poppenkast voor ouders en kindjes aan het hek (ouders blijven op afstand buiten op het terrein staan en kunnen zo naar de poppenkast kijken). Uitstap naar STEM: ouders dragen mondkmaskers de hele uitstap, houden afstand tot de andere ouders (worden opgesplitst in verschillende groepen), kindbegeleiders dragen ook een mondkmasker

Daarnaast waren er, verspreid over de week, nog enkele activiteiten, waarvoor ouders op voorhand moeten inschrijven. Op dit manier kon goed ingeschat worden dat het total aantal ouders beperkt bleef.

Activiteiten gaan buiten door, waarbij ouders telkens een mondkmasker dragen, zo ook begeleiding. Als ouders toch binnen moeten zijn, is het niet in het gedeelte waar de kinderen zijn

en wordt de afstand van elkaar (ouders onderling) gegarandeerd.

Zo zullen er bijvoorbeeld sessies babymassage doorgaan, maar individueel voor elk kind met zijn of haar ouder(s), op afstand, met mondkmasker en niet in de leefgroep bij andere kinderen. Ouders komen dus niet met elkaar in contact.

De ruimtes waar ouders komen (buiten, maar indien nodig ook binnen), worden gepoetst na de activiteit. Bij de start van elke activiteit werden de maatregelen ook steeds overlopen met de ouders.

Er was dus een hele reeks maatregelen uitgewerkt, om alle activiteiten corona-proof te laten verlopen, maar dit boezemde de ouders in kwestie toch niet voldoende vertrouwen in. Zij vonden de feestelijkheden onverantwoord, omdat dergelijk evenement niet noodzakelijk is en geen meerwaarde biedt.

Een paar dagen na het feest is de opvang gesloten voor 14 dagen, wegens besmetting van iemand van de begeleiding. Deze besmetting is echter niet gerelateerd. Verzoekers linken deze besmetting zeker niet aan het feest, maar het is voor hen wel een bewijs hoe zorgwekkend de situatie op vlak van de pandemie op dat moment is (september 2020).

Beoordeling

Deze klacht is een signaal. Ook hier is sprake van een echte corona-gerelateerde klacht. De klacht dateert van september 2020, een moment waarop de pandemie terug heviger toesloeg na de zomer. Hoewel verzoekers in het algemeen zeer tevreden zijn over de opvang en ook specifiek met betrekking tot corona zeer tevreden zijn met de manier waarop de opvang naar oplossingen zocht, vonden zij hier de mogelijke risico's die zo'n feest met zich meebrengt niet opwegen tegen de voordelen. Uiteraard wordt dit gevoel uitermate versterkt door hun eigen persoonlijke situatie, als zelfstandigen met een horeca-zaak.

Beoordelingscriteria

NVT

Dossinummer 2020-241

**Onderwerp: wegwijzer verwijderd van privéterrein, terugplaatsing geweigerd
Cluster: techniek/ ondersteuning**

**Dienst/ team: beheer openbaar domein/
verzekeringen**

GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

Twee wegwijzers/ reclamepanelen voor de handelszaak van verzoekster werden op vraag van de politie verwijderd door de diensten van de stad, omdat deze op openbaar domein stonden. Volgens verzoekster stonden deze echter niet op openbaar domein, maar op privéterrein en had zij hiervoor de toestemming van de eigenaar.

De wegwijzers zijn na verwijdering vernietigd. Verzoekster vraagt dat de wegwijzers vergoed worden en teruggeplaatst worden.

Onderzoek

Op vraag van de milieupolitie werden beide wegwijzers weggenomen door de stadsdiensten, omdat deze op openbaar domein zouden hebben gestaan. Beide wegwijzers zijn na weghaling vernietigd.

Na onderzoek bleek dat 1 van beide wegwijzers wel degelijk op privéterrein stond. Deze werd dus onterecht verwijderd. De andere wegwijzer stond wel op openbaar domein. De precieze grens tussen privéterrein en openbaar domein is niet altijd onmiddellijk visueel vast te stellen. De borden na verwijdering ook vernietigen, is te voortvarend. Als er, zoals in dit geval, nadien een discussie komt, kan een eventuele fout immers niet zomaar rechtgezet worden.

Beoordeling

De klacht is gegrond, maar hersteld. Eén van de beide borden werd terecht verwijderd van openbaar domein, maar de andere wegwijzer stond wel degelijk op privéterrein. Bovendien werden beide borden vernietigd, zodat deze niet meer teruggegeven dan wel teruggeplaatst konden worden. De borden zijn vergoed aan verzoekster. Naar aanleiding van deze klacht werd de werkwijze aangepast. Wanneer dergelijke wegwijzers/ reclamepanelen worden verwijderd, worden de eigenaars eerst aangeschreven. Zij krijgen de mogelijkheid om de borden op te halen. Indien dit niet gebeurt, worden de borden later alsnog vernietigd.

Aanbeveling

Het verwijderen van materialen van openbaar domein kan tot een discussie leiden over de

grens tussen openbaar domein en privéterrein. Afhankelijk van de locatie vergt het soms enig onderzoek om vast te stellen waar de grens tussen openbaar en privé precies ligt. Bovendien is het voor eigenaars ook niet altijd duidelijk wie de borden verwijderd heeft.

Door de eigenaars te contacteren en te informeren over het feit dat de materialen verwijderd werden door de stad, kunnen eventuele onduidelijkheden sneller uitgeklaard worden en krijgen burgers de mogelijkheid om hun materialen te recupereren. Zo kan meer proactief gewerkt worden.

Beoordelingscriteria

Zorgvuldigheid

Actieve dienstverlening

Dossiernummer 2020-264

**Onderwerp: onterechte belasting leegstand
handelspand**

Cluster: omgeving/ ondersteuning

**Dienst/ team: vergunnen en toezicht/
belastingen**

GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

Verzoeker heeft op 6 december 2016 een handelspand aangekocht in een winkelgalerij en sindsdien in gebruik genomen als advocatenkantoor. Voor aanslagjaar 2019 ontvangt hij een aanslagbiljet voor de belasting leegstand ten bedrage van 5.000 euro. Verzoeker dient bezwaar in, aangezien het pand niet leegstaat. Dit bezwaar wordt verworpen, met als motivatie dat het pand vergund is als een handelspand. Indien het pand gebruikt wordt als kantoor, moet verzoeker een omgevingsvergunning aanvragen met een bestemmingswijziging. Zolang de bestemmingswijziging niet in orde is, kan het pand niet geschrapt worden uit de inventaris leegstaande gebouwen.

Verzoeker is hier niet mee akkoord. Het pand staat niet leeg, het is sinds de aankoop wel degelijk in gebruik. Hij werd ook niet geïnformeerd over het feit dat hij een bestemmingswijziging diende aan te vragen om het pand te laten schrappen uit de inventaris leegstaande gebouwen.

Bovendien vindt verzoeker het niet correct dat andere panden in de winkelgalerij deze belasting niet moeten betalen als ze nooit lang genoeg leeggestaan hebben om opgenomen te worden op de inventaris leegstand, hoewel deze ook als kantoor gebruikt worden en dus niet gebruikt worden 'volgens bestemming'.

Onderzoek

Het pand werd opgenomen op de inventaris leegstand op 11-6- 2015, nog voor verzoeker eigenaar werd van het pand. Wanneer verzoeker het pand aankoopt in december 2016, krijgt hij als nieuwe eigenaar een vrijstelling van 2 jaar voor de belasting leegstand. Deze vrijstelling eindigt in december 2018, waardoor hij voor 2019 belastingplichtig is. Aangezien voor de berekening van de belasting wordt gekeken naar de volledige periode waarin het pand op de inventaris stond, is het bedrag opgelopen tot 5.000 euro.

Verzoeker heeft bezwaar ingediend, maar dit is verworpen op basis van het 'strijdig gebruik' van het pand. Hierbij wordt expliciet gesteld dat het pand slechts geschrapt kan worden als een bestemmingswijziging wordt vergund. In zijn bezwaar tegen de belasting vraagt verzoeker ook de schrapping van het pand uit de inventaris, omdat het pand niet leegstaat en wel degelijk in gebruik is. Op 24-9-2020 wordt een controle van het pand uitgevoerd in functie van de aanvraag tot schrapping. Op basis van deze controle, wordt het pand geschrapt uit de inventaris. In de brief van de stad aan verzoeker, dd. 12-1-2021, wordt vermeld dat de schrapping wordt goedgekeurd omdat "uit onderzoek blijkt dat uw pand gedurende 6 ononderbroken maanden in gebruik was volgens de stedenbouwkundig vergunde functie". Het pand wordt geschrapt op datum van 24-9-2020. Maar "gezien deze datum na de verjaardag van de inventarisatie van de leegstand valt zal u nog belasting op leegstand ontvangen voor aanslagjaar 2020".

Er stellen zich een aantal problemen in dit dossier.

In de brief aan verzoeker dd. 12-0-2021 waarin de goedkeuring van de schrapping wordt meegedeeld staat dat het pand werd geschrapt omdat het pand in gebruik was volgens de stedenbouwkundige functie. Er is echter geen bestemmingswijziging gebeurd voor het pand.

M.a.w. als het pand bij controle in gebruik blijkt te zijn volgens functie, dan was dit voordien ook het geval. En vice versa. Als het pand voordien niet in gebruik was volgens functie, dan ook nu niet.

In dezelfde brief wordt verwezen naar het feit dat het pand "gedurende 6 ononderbroken maanden in gebruik was" op het moment van controle, nl. 24-9-2020. Dit impliceert dat het pand al minstens sinds 24-3-2020 in gebruik was, wat vóór de verjaardag van de inventarisatie van de leegstand valt. Bijgevolg zou er geen grond zijn voor een belasting op leegstand voor aanslagjaar 2020.

Volgens het reglement inventarisatie leegstand en verkrotting begint "de periode van zes maanden te lopen vanaf het moment van de vaststelling door de administratie via een plaatsbezoek van het effectief gebruik volgens de functie van het gebouw. Na zes maanden wordt opnieuw een plaatsbezoek uitgevoerd. Wanneer dan blijkt dat het gebouw nog steeds in gebruik is volgens de functie, wordt het geschrapt uit de inventaris op datum van de eerste controle." (artikel 7 §1 B).

Hoewel de schrapping van het pand in principe dus enkel gevolgen heeft voor de toekomst, impliceert de formulering in de brief wel dat het gebruik werd vastgesteld voor de voorbije 6 maanden.

Bovendien werd de schrapping reeds aangevraagd door verzoeker op 15-12-2019, in dezelfde brief waarin hij bezwaar indient tegen de belasting aanslagjaar 2019. Uiteraard heeft de Covid-pandemie ervoor gezorgd dat (woonst)controles een hele tijd niet mogelijk waren, maar in normale omstandigheden zou de controle vroeger uitgevoerd kunnen zijn en zou de aanvraag tot schrapping behandeld kunnen zijn vóór de verjaardag van de inventarisatiedatum. Volgens het reglement inventarisatie leegstand en verkrotting dient een beslissing over de aanvraag tot schrapping leegstand trouwens binnen de 2 maanden genomen te worden.

Ook beleidsmatig is er een aandachtspunt. Het pand in kwestie heeft effectief een tijd leeggestaan, waardoor het werd opgenomen op de inventaris leegstand. Hoewel het nadien, na aankoop door verzoeker, wel degelijk in gebruik werd genomen, bleef het op de inventaris staan o.w.v. het strijdig gebruik. Dit is ook effectief voorzien in het reglement inventarisatie leegstand en verkrotting (art. 1 § 2 B a,

leegstaand gebouw: aanwending overeenkomstig de functie van het gebouw). Op deze manier dient het reglement leegstand en verkrotting en de daaraan gekoppelde belasting als een instrument voor de controle op het gebruik van gebouwen volgens functie/bestemming. Voor een pand dat (toevallig) niet op de inventaris terechtkomt, zal echter nooit een belasting gevestigd worden, ook al wordt het niet gebruikt volgens de functie. Het is dus geen sluitend controle-instrument. En het kan zo een ongelijkheid creëren tussen de eigenaars.

Beoordeling

De klacht van verzoeker is gegrond, maar hersteld. Het verworpen bezwaar van verzoeker werd opnieuw voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen en werd alsnog goedgekeurd. Verzoeker moet de belasting voor aanslagjaar 2019, ten bedrage van 5.000 euro niet betalen. Voor de belasting aanslagjaar 2020 moet nog een beslissing genomen worden aangaande het bezwaar van verzoeker. Ook in de communicatie zijn er wat zaken foutgelopen. De materie rond leegstand en verkrotting is complex. Er zijn bovendien verschillende diensten bij betrokken. Dit maakt dat het voor burgers niet altijd duidelijk is hoe de situatie in elkaar zit, welke stappen zij moeten en kunnen ondernemen en tot wie zij zich moeten wenden.

Aanbeveling

De procedure rond leegstand en verkrotting herbekijken en evalueren vanuit het standpunt van de burger. Zorg dat burgers een duidelijk zicht krijgen op hun situatie en op de verschillende stappen in de procedure. De communicatie naar de burgers is hierin cruciaal: zij ontvangen brieven van verschillende diensten, wat soms maakt dat het dossier vanuit het standpunt van de burger geen samenhangend geheel vormt. Zorg dat de communicatie duidelijk en ondubbelzinnig gebeurt, zodat er geen interpretatie of verwarring mogelijk is. Dit begint al bij de gebruikte terminologie: als een pand duidelijk in gebruik is, roept de term leegstand onmiddellijk weerstand op. Op dit moment wordt het reglement en belasting leegstand en verkrotting gebruikt als instrument voor controle op strijdig gebruik. Dit kan, maar is niet sluitend. Bovendien creëert dit een gevoel van ongelijkheid bij eigenaars: voor

panden die niet op de inventaris leegstand zijn opgenomen, zal er geen belastingaanslag komen, ook niet in het geval van strijdig gebruik.

Beoordelingscriteria

Zorgvuldigheid

Adequate communicatie

Gelijkheidsbeginsel

Dossiernummer 2020-279

Onderwerp: problemen met bekomen verlaagd inschrijvingsgeld academie door online inschrijving o.w.v. corona

Cluster: cultuur en vrije tijd

Dienst/ team: stedelijke academie muziek-woord-dans

SIGNAAL

Samenvatting

Verzoeker is student aan de muziekacademie. Hij heeft een verhoogde tegemoetkoming en heeft dus recht op verminderd inschrijvingsgeld. Normaal gezien doet hij zijn inschrijving persoonlijk op het secretariaat van de academie, omdat op deze manier het verminderd inschrijvingsgeld onmiddellijk verrekend wordt. Voor schooljaar 2020-2021 werd gevraagd om zoveel mogelijk online in te schrijven o.w.v. corona.

Verzoeker heeft dit dan ook gedaan. Hij heeft het volledige inschrijvingsgeld betaald en zijn attest verhoogde tegemoetkoming geüpload. Normaal gezien wordt de vermindering in het inschrijvingsgeld dan teruggestort na verwerking van de inschrijving. Verzoeker heeft enige tijd afgewacht, om de administratie de nodige tijd te geven de inschrijvingen te verwerken en de terugbetalingen uit te voeren. Na een tijd neemt verzoeker contact op met de academie om te informeren naar een stand van zaken, aangezien er nog geen terugbetaling is gebeurd. Op dat moment wordt hem meegedeeld dat er geen attest ontvangen is en dat teruggave niet meer mogelijk is omdat de inschrijvingsperiode op 30-9 werd afgesloten. Verzoeker begrijpt niet waarom de terugbetaling niet meer kan gebeuren. Hij had volgens hem het attest wel degelijk opgeladen. Bovendien heeft hij al 2 jaar recht op verminderd inschrijvingsgeld op basis van zijn recht op verhoogde tegemoetkoming.

Onderzoek

De eerste contactname door verzoeker is gebeurd na 1 oktober. De inschrijvingsperiode was dus reeds afgesloten. Bovendien waren de gelden ook al doorgestort aan het Vlaams Agentschap voor Onderwijsdiensten. De online inschrijving van verzoeker is nagekeken, maar er was effectief geen attest terug te vinden. Dit wil zeggen dat het opladen van het document niet of niet volledig of correct is gebeurd. Elk opgeladen document blijft immers zichtbaar in het systeem en kan niet verwijderd worden. Dus zelfs al zou een verminderd tarief afgekeurd worden omwille van een foutief of verouderd document, blijft dit document zichtbaar.

Er is dus geen fout gebeurd in de verwerking van de inschrijving. Omdat de stad fungeert als een "doorgeefluik" voor de inschrijvingsgelden naar het Vlaams Agentschap, zoals decretaal bepaald is, is er geen mogelijkheid tot terugbetaling.

Ook een doorverwijzing naar het Welzijnshuis voor een eventuele tussenkomst was niet mogelijk, aangezien verzoeker niet in Sint-Niklaas woont.

Beoordeling

Deze klacht is een signaal. Hoewel verzoeker zijn inschrijving volgens hem correct heeft uitgevoerd, is er geen attest terug te vinden bij zijn inschrijving. Het is uiteraard pijnlijk dat dit te laat werd aangekaart, waardoor een rechtzetting en bijgevolg terugbetaling niet meer mogelijk was. Door geduld te tonen, heeft verzoeker de deadline gemist.

Deze klacht is corona-gerelateerd. In normale omstandigheden doet verzoeker zijn inschrijving persoonlijk, zodat het attest onmiddellijk nagekeken worden en de vermindering direct wordt toegekend.

Beoordelingscriteria

NVT

Dossiernummer 2020-301

Onderwerp: onbetaalde retributie naar deurwaarder door niet-registreren van bezwaar

Cluster: omgeving/ ondersteuning

Dienst/ team: toezicht/ thesaurie

GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

Op 28-12-2019 wordt een retributie uitgeschreven voor de wagen van verzoekster in een zone van betalend parkeren. Als mevrouw de retributie ontvangt, neemt zij telefonisch contact op met de parkeerdienst omdat zij van mening is dat de retributie onterecht is uitgeschreven. Er wordt gezegd dat dit zal bekeken worden en dat ze ervan mag uitgaan dat alles ok is, als ze niets meer hoort. Er is geen spoor terug te vinden van dit telefoongesprek in het log-systeem van team toezicht, maar de telefoonhistoriek wordt niet systematisch bijgehouden en dergelijke gesprekken komen wel degelijk voor.

De eerste aanmaning wordt verstuurd op 11 februari, de tweede, aangetekende aanmaning op 19 juni. De aangetekende aanmaning wordt niet afgehaald en komt terug op 8 juli. Op 15 oktober wordt het dossier overgemaakt aan de deurwaarder.

Wanneer de deurwaarder langsgaat bij verzoekster valt zij compleet uit de lucht. Zij zegt geen van beide aanmaningen te hebben ontvangen. Mevrouw woont in een nieuwe wijk en ondervindt wel vaker problemen met de post. Mevrouw ging ervan uit dat de retributie geannuleerd was, omdat telefonisch was gezegd dat alles ok was als ze verder niets meer hoorde.

Onderzoek

In eerste instantie lijkt de retributie terecht uitgeschreven en de invorderingsprocedure correct verlopen. Verzoekster spreekt immers eerst over een parkeerschijf. Uit de foto's die genomen zijn bij het uitschrijven van de retributie blijkt dat er duidelijk geen parkeerschijf ligt. Bij nader onderzoek blijkt het echter om een betalende zone te gaan en geen blauwe zone. Bovendien blijkt dat verzoekster wel degelijk een geldig, betalend ticket had. Dit was aangekocht met enkele seconden verschil met het uitschrijven van de retributie. Dit kan soms voorvallen, wanneer de wagen iets verder van de betaalautomaat geparkeerd staat. Daarom wordt nu een tolerantietijd gehanteerd en worden retributies die zijn uitgeschreven binnen deze tolerantietijd geannuleerd. Maar op het moment van de retributie van verzoekster, lag dit nog niet vast en werd dit ook niet automatisch gedetecteerd door het systeem. De retributie blijkt dus onterecht uitgeschreven.

Er is uiteraard geen bewijs dat verzoekster telefonisch de dienst gecontacteerd heeft toen zij haar retributie heeft ontvangen, maar er is evenmin bewijs van het tegendeel. Binnen team toezicht zijn nu interne afspraken gemaakt om alle contacten zeker te registreren in het log-systeem, ook de telefonische. Dat de aanmaningen niet zijn ontvangen is ook niet te bewijzen, net als het tegendeel (de aangetekende zending is duidelijk niet afgehaald, want deze is teruggekomen naar de stad).

De retributie is geannuleerd en ook de andere kosten zijn weggevallen voor verzoekster.

Beoordeling

De klacht is gegrond, maar hersteld. De retributie was onterecht uitgeschreven, verzoekster had een geldig ticket, dat enkele seconden na het uitschrijven van de retributie was aangekocht. Mevrouw heeft telefonisch contact opgenomen met de dienst om bezwaar in te dienen en ging ervan uit dat haar retributie geannuleerd was. Dit telefoongesprek is echter niet geregistreerd in het systeem.

Aanbeveling

Het is belangrijk om contacten met de burger te registreren, zeker wanneer het gaat om bezwaren/ betwistingen. Als dit niet gebeurt, is het soms bijna onmogelijk om een jaar na datum te reconstrueren hoe de situatie precies in elkaar zit. Bovendien is het moment waarop de burger de stad contacteert van belang om na te gaan of er binnen de vooropgestelde termijnen bezwaar wordt ingediend.

Beoordelingscriteria

Adequate communicatie

Degelijke dossieropvolging

Bijlage 2: Overzicht aanbevelingen

Aanbeveling dossier 2020-049:	Aanleiding:
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.	Klacht over het feit dat de uitbetaling van een subsidie voor verplichte afkoppelingswerken blijft aanslepen en de problematische communicatie hierrond.
Aanbeveling dossier 2020-170	Aanleiding
Elk dossier moet 1 'dossierbeheerder' hebben, die instaat voor de opvolging, ook wanneer verschillende diensten het dossier behandelen. De dossierbeheerder is de contactpersoon voor de cliënt tot en met de uitvoering van de beslissing of de afsluiting van het dossier en staat in voor de communicatie met de cliënt.	Klacht over het feit dat men maanden moet wachten op de uitbetaling van een tussenkomst door het OCMW, ondanks de snelle, formele goedkeuring van deze tussenkomst in het bijzonder comité.
Aanbeveling dossier 2020-241	Aanleiding
<p>Het verwijderen van materialen van openbaar domein kan tot een discussie leiden over de grens tussen openbaar domein en privéterrein. Afhankelijk van de locatie vergt het soms enig onderzoek om vast te stellen waar de grens tussen openbaar en privé precies ligt. Bovendien is het voor de eigenaars ook niet altijd duidelijk wie de borden verwijderd heeft.</p> <p>Door de eigenaars te contacteren en te informeren over het feit dat de materialen verwijderd werden door de stad, kunnen eventuele onduidelijkheden sneller uitgeklaard worden en krijgen burgers de mogelijkheid om hun materialen te recupereren. Zo kan meer proactief gewerkt worden</p>	Klacht over het verwijderen en vernietigen van 2 wegwijzers van een handelszaak. De eigenaar van de zaak was in de veronderstelling dat borden op privéterrein stonden, volgens de politie was het openbaar domein. Uiteindelijk bleek 1 bord op privéterrein te staan en 1 bord op openbaar domein.
Aanbeveling dossier 2020-264	Aanleiding
1. De procedure rond leegstand en verkrotting herbekijken en evalueren vanuit het standpunt van de burger. Zorg dat burgers een duidelijk zicht krijgen op hun situatie en op de verschillende stappen in de procedure. De communicatie	Klacht over een aanslag belasting leegstand voor een handelspand. Het handelspand staat niet leeg, maar er is sprake van "strijdig gebruik".

<p>naar de burgers is hierin cruciaal: zij ontvangen brieven van verschillende diensten, wat soms maakt dat het dossier vanuit het standpunt van de burger geen samenhangend geheel vormt. Zorg dat de communicatie duidelijk en ondubbelzinnig gebeurt, zodat er geen interpretatie of verwarring mogelijk is. Dit begint al bij de gebruikte terminologie: als een pand duidelijk in gebruik is, roept de term leegstand onmiddellijk weerstand op.</p> <p>2. Op dit moment wordt het reglement en belasting leegstand en verkrotting gebruikt als instrument voor controle op strijdig gebruik. Dit kan, maar is niet sluitend. Bovendien creëert dit een gevoel van ongelijkheid bij eigenaars: voor panden die niet op de inventaris leegstand zijn opgenomen, zal er geen belastingaanslag komen, ook niet in het geval van strijdig gebruik.</p>	
<p>Aanbeveling dossier 2020-301</p>	<p>Aanleiding</p>
<p>Het is belangrijk om contacten met de burger te registreren, zeker wanneer het gaat om bezwaren/ betwistingen. Als dit niet gebeurt, is het soms bijna onmogelijk om een jaar na datum te reconstrueren hoe de situatie precies in elkaar zit. Bovendien is het moment waarop de burger de stad contacteert van belang om na te gaan of er binnen de vooropgestelde termijnen bezwaar wordt ingediend</p>	<p>Klacht over het feit dat een deurwaarder werd ingeschakeld voor de invordering van een parkeerretributie, hoewel verzoekster telefonisch bezwaar had ingediend en hierop geen reactie meer had ontvangen.</p>

Bijlage 3: Procedure tweedelijns klachtendossier

Intake – ontvankelijkheid/ bevoegdheid

Verzoekers kunnen de ombudsdienst op verschillende manieren bereiken om hun klacht kenbaar te maken: telefonisch, via mail, op het bureau zonder afspraak, op afspraak, per brief of via een andere dienst. Daarnaast kan de ombudsvrouw ook uit beweging een onderzoek opstarten. Na de aanmelding bekijkt de ombudsvrouw of de klacht ontvankelijk is en zij als ombudsvrouw bevoegd is om de klacht te behandelen, volgens het reglement.⁹

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.

⁹ Zie deel I. Het volledige reglement is terug te vinden in de bijlagen.

Wet- en regelgeving

→ Overeenstemming met de regelgeving:

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

→ Specifieke regelgeving:

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

Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

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

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

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

Dienstverleningsnormen

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

Billijkheid

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

Beoordeling klacht

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

(Deels) Gegrond

Een klacht is **gegrond** wanneer uit het onderzoek blijkt dat één of meerdere van de vermelde beoordelingscriteria (manifest) is geschonden. Soms zijn klachten zo complex dat slechts bepaalde elementen van de klacht gegrond zijn. Deze klachten krijgen dan de kwalificatie **deels**

gegrond. Deze kwalificatie kan ook worden toegekend wanneer de verzoeker zelf zich ook ten dele onbehoorlijk heeft gedragen.

(Deels) Gegrond – hersteld

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

Wanneer de oplossing niet onmiddellijk kan uitgevoerd worden, wordt het dossier reeds afgesloten, maar volgt de ombudsvrouw dit verder op tot de fout effectief is rechtgezet.

Ook hier is het mogelijk dat de kwalificatie slechts geldt voor één aspect van de klacht en dat de beoordeling slechts '**deels**' wordt toegekend.

Terechte opmerking

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

Ander Oordeel

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

Onbevoegd

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

Signaal

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

Aanbevelingen

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

Rapportering

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

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

Bijlage 4: reglement behandeling klachten en meldingen

Reglement behandeling klachten en meldingen

Definities

Artikel 1.

Voor de toepassing van dit reglement worden volgende definities gebruikt:

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

Procedure meldingen

Artikel 2. (ontvangst meldingen)

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

Artikel 3. (registratie meldingen)

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

een uniek meldingsnummer vermeld, evenals het contactpunt dat de melding verder zal opvolgen.

Artikel 4. (behandeling melding)

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

Procedure klachten

Artikel 5. (klachtrecht)

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

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

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

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

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

De ombudsdienst kan beslissen een klacht niet te behandelen:

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

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

- algemeen geldende voorschriften en reglementeringen, behoudens klachten die verband houden met een correcte naleving en uitvoering van deze voorschriften en reglementeringen door de stedelijke administratie;
- het algemeen beleid van het stadsbestuur;
- werkzaamheden en handelingen door de politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie;
- de verhouding tussen werknemers van de instanties waarvoor de ombudsdienst bevoegd is en hun werkgever;
- aangelegenheden waarvoor de klager zich tot de toezichthoudende overheid of tot een geëigend orgaan had kunnen wenden;
- aangelegenheden waarover een procedure loopt bij een administratief rechtscollege;
- aangelegenheden waarvoor de klager het initiatief nam tot een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld;
- handelingen die buiten de bevoegdheidssfeer vallen van de instanties waarvoor de ombudsdienst bevoegd is.

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

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

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

Artikel 7. (onafhankelijkheid, belofte en deontologie)

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

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

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

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

Artikel 8. (onderzoek door ombudsman/-vrouw)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Rapportering

Artikel 10. (rapportering)

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

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

Slotbepaling

Artikel 11.

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

Bijlage 5: rapport meldingen openbaar domein

JAARVERSLAG MELDPUNT

Periode 01-01-2020 tot en met 31-12-2020

I. GEREgistREERDE CONTACTEN: ALGEMEEN TOTAAL

I.1 Totaal aantal geregistreeerde contacten in 20xx :

Aantal meldingen
6.718

I.2 Vergelijking met voorgaande jaren

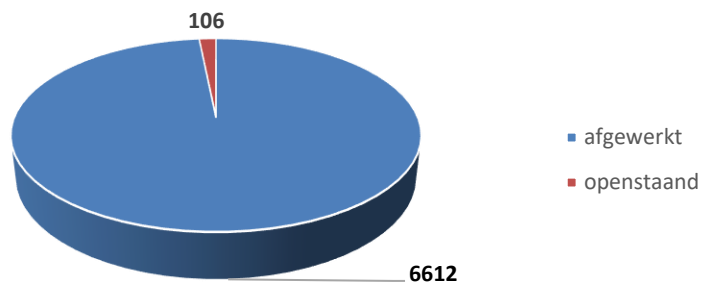
	Aantal geregistreeerde contacten
2015	3.947 ¹⁰
2016	4.828
2017	5.953
2018	5.224
2019	6.013
2020	6.718

I.3 Aantal afgehandelde geregistreeerde contacten in 20xx (status op 31-03-20xx+1)

	Afgehandeld	Niet-afgehandeld	Totaal
Meldingen	6.612	106	6.718

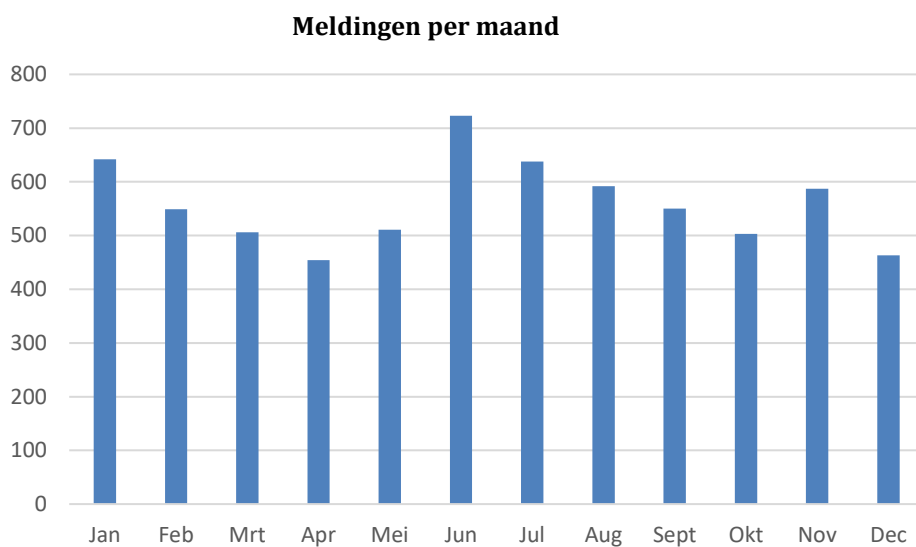
¹⁰ In 2015 werden de meldingen openbaar domein in twee verschillende pakketten geregistreeerd. In januari en februari gebeurde dit nog in Planon, vanaf maart in FacilSyn. In Planon werden niet alle meldingen openbaar domein geregistreeerd (bv. mobiliteit en milieu niet). Dit kan dus een vertekend beeld geven in de totaalcijfers.

**Afgehandelde en openstaande meldingen op 31 maart
2021**



II. AANTAL GEREGISTREERDE CONTACTEN PER MAAND

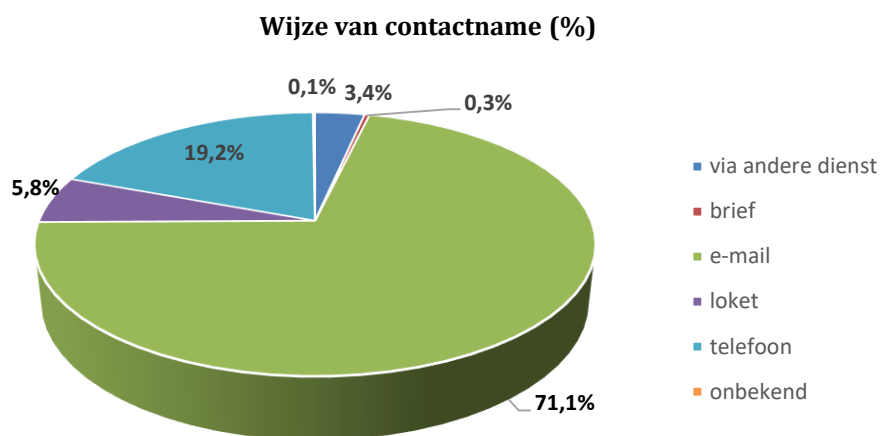
Maand	Meldingen
Januari	642
Februari	549
Maart	506
April	454
Mei	511
Juni	723
Juli	638
Augustus	592
September	550
Oktober	503
November	587
December	463
TOTAAL	6.718



III. WIJZE VAN CONTACTNAME

	Aantal	Percentage
telefonisch	227	3,4%
loket	23	0,3%
e-mail	4.777	71,1%

brief	390	5,8%
via andere dienst	1.291	19,2%
andere	10	0,1%
TOTAAL	6.718	100%

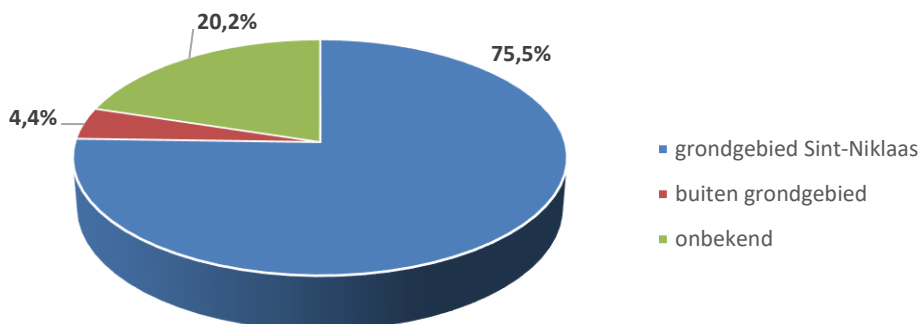


IV. WOONPLAATS MELDER

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

	Aantal meldingen	Percentage
Grondgebied Sint-Niklaas	5.070	75,5%
Buiten grondgebied	293	4,4%
Onbekend	1.355	20,2%

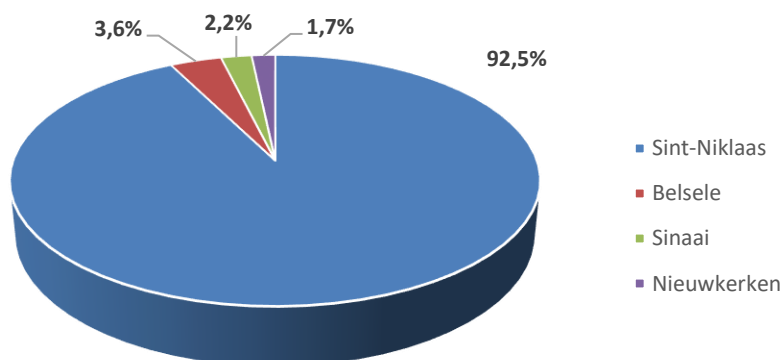
Woonplaats melder (%)



IV.2 Geregistreerde contacten grondgebied Sint-Niklaas volgens deelgemeente

	Aantal meldingen	Percentage
Sint-Niklaas	4.690	92,5%
Belsele	185	3,6%
Sinaai	110	2,2%
Nieuwkerken	85	1,7%

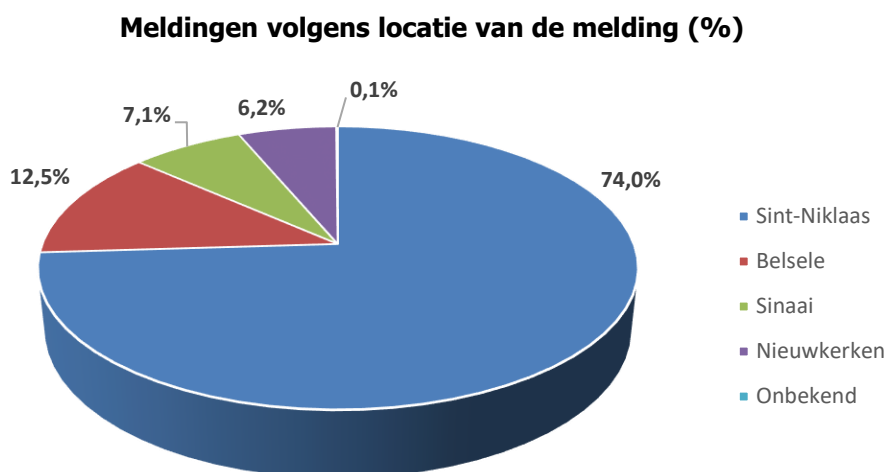
Contacten grondgebied Sint-Niklaas volgens deelgemeente (%)



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	4.974	74%
Belsele	839	12,5%
Sinaai	480	7,1%
Nieuwkerken	418	6,2%
Onbekend	7	0,1%

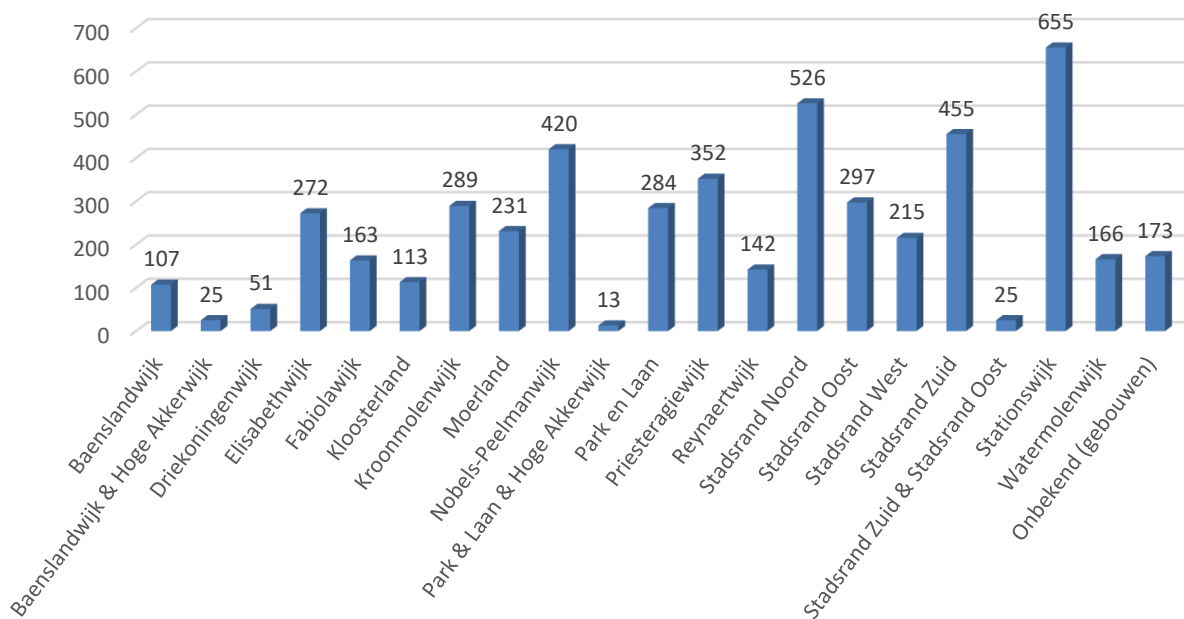


Geregistreerde contacten volgens locatie van de melding/ suggestie/ informatievraag/ klacht in aantallen en percentages per wijk (Sint-Niklaas)

	Aantal meldingen	Percentage
Baenslandwijk	107	2,2%
Baenslandwijk & Hoge Akkerwijk	25	0,5%
Driekoningenvijk	51	1,0%
Elisabethwijk	272	5,5%

Fabiolawijk	163	3,3%
Kloosterland	113	2,3%
Kroonmolenwijk	289	5,8%
Moerland	231	4,6%
Nobels-Peelmanwijk	420	8,4%
Park en Laan & Hoge Akkerwijk	13	0,3%
Park en Laan	284	5,7%
Priesteragiewijk	352	7,1%
Reynaertwijk	142	2,9%
Stadsrand Noord	526	10,6%
Stadsrand Oost	297	6,0%
Stadsrand West	215	4,3%
Stadsrand Zuid	455	9,1%
Stadsrand Zuid en Stadsrand Oost	25	0,5%
Stationswijk	655	13,2%
Watermolenwijk	166	3,3%
Onbekend (gebouwen)	173	3,5%

Meldingen Sint-Niklaas per wijk



VI. INDELING VOLGENS AARD (NIVEAU 2)

Geregistreerde contacten per aard (tot niveau 2)

	Aantal meldingen
Groen	607
Straatmeubilair/ monument	145
Sluikstort/ afval	2.564
Begraafplaatsen	5
Signalisatie	432
Riolering/ water	609
Wegenis	835
Werken nutsmaatschappijen	148
Leefmilieu	57
Mobiliteit	380
Patrimonium en landbouw	98
Riolerings- en wegenisdossiers	238
Overlast dieren op openbaar domein	551
Melding gebouwen	49
TOTAAL	6.718