

# JAARVERSLAG 2021

OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS



Sint-Niklaas



# **OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS**

## **JAARVERSLAG 2021**

**Sofie Anthuenis**

Ombudsvrouw Sint-Niklaas

Grote Markt 1  
9100 Sint-Niklaas

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

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



## Inhoudstafel

Voorwoord .....	5
DEEL I – WERKING OMBUDSDIENST .....	7
I.1 – Werking ombudsdienst: algemeen .....	9
Organisatie van de ombudsdienst.....	10
Samenwerking.....	11
I.2 - Werking ombudsdienst: activiteitenverslag.....	12
Periodieke rapportering .....	12
Klantendienst – meldingen.....	13
Projectwerking.....	13
Netwerking.....	13
Overige.....	14
Terugblik en vooruitblik.....	14
DEEL II – TRENDS EN SIGNALEN.....	15
Lokale besturen in verandering .....	17
Transparantie en kennisdeling.....	17
De stad als eerste aanspreekpunt.....	18
Signalen oppikken.....	18
Communicatie .....	19
DEEL III – 2021 IN CIJFERS.....	21
III.1 – Cijfers meldpunt .....	23
III.2 – Cijfers ombudsdienst.....	23
Contacten .....	23
Onmiddellijke dienstverlening.....	25
Eerstelijnsklachten .....	28
Tweedelijnsklachten: ombudsdossiers.....	31
DEEL IV – BIJLAGEN .....	37
Bijlage 1: dossiers (deels) gegrond, terechte opmerking, signaal.....	39
Bijlage 2: Overzicht aanbevelingen .....	49
Bijlage 3: Procedure tweedelijns klachtendossier.....	51
Bijlage 4: reglement behandeling klachten en meldingen.....	57



## Voorwoord

De COVID-19-pandemie overheerste ook in het grootste deel van 2021 nog volop het dagelijkse leven. Toch was iedereen al iets meer geroutineerd in de omgang met het virus. En gaandeweg werden ook meer pre-corona zaken opnieuw opgepikt.

Uiteraard zijn de vertragingen die sommige projecten hebben opgelopen door corona niet op één jaar weggewerkt. Maar er is wel degelijk vooruitgang geboekt. Voor de ombudsdienst zit deze vooral in de verdere uitsplitsing van meldingen en eerstelijnsklachten enerzijds en tweedelijnsklachten anderzijds. Deze uitsplitsing en daarmee ook de verdere afbakening van de taken en verantwoordelijkheden van respectievelijk de klantendienst en de ombudsdienst, vindt zijn verdere vertaling in de nieuwe reglementen die in 2021 werden voorbereid.

In het licht van deze evolutie, worden de cijfers van het meldpunt vanaf dit jaar niet meer opgenomen in het jaarverslag van de ombudsdienst. Deze worden vanaf nu in een apart rapport weergegeven en geanalyseerd. De bedoeling is om op termijn via de verschillende rapporten tot een globaal en volledig beeld te komen van alle signalen van de burger.

Voor het 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 2021 anderzijds. In deel II komen de algemene trends en signalen aan bod. Deel III bevat de cijfergegevens van de ombudswerking van 2021. Deel IV tenslotte, bevat zoals gewoonlijk de bijlagen: de samenvatting van de dossiers, het overzicht van de aanbevelingen, de procedure tweedelijnsklachten en het reglement klachten en meldingen

Ik wens u alvast veel leesplezier.

Sofie Anthuenis  
Ombudsvrouw







## DEEL I – WERKING OMBUDSDIENST



## I.1 – Werking ombudsdienst: algemeen

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

Het reglement behandeling klachten en meldingen vormt de basis van de werking van de ombudsdienst. Het legt de taken, opdrachten en bevoegdheden van de ombudsdienst vast. De klachtenbehandeling door de ombudsdienst verloopt volgens de bepalingen in het reglement. Dit reglement, dat dateert van 2015, was in 2021 voor het laatst van toepassing. Vanaf 1 januari 2022 is dit reglement behandeling klachten en meldingen immers opgeheven. Het wordt vervangen door 2 verschillende reglementen: het reglement participatie en openbaarheid van bestuur enerzijds en het reglement op de werking van de ombudsdienst anderzijds. De behandeling van melding en eerstelijnsklachten is terug te vinden in het eerste reglement, de behandeling van tweedelijnsklachten in het reglement op de werking van de ombudsdienst.

De ombudsvrouw is onafhankelijk en onpartijdig en staat zo garant voor een objectieve, neutrale en vertrouwelijke behandeling van klachten. Wanneer mogelijk, treedt de ombudsvrouw bemiddelend op en tracht zij 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 van 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 van het OCMW. De behandeling van deze klachten gebeurt overeenkomstig de bepalingen van dit reglement, voor zover de bepalingen vervat in het samenwerkingsprotocol hier niet van afwijken. Ook voor de behandeling van tweedelijnsklachten over de lokale politie van Sint-Niklaas is de ombudsdienst bevoegd, wanneer deze verband houden met opdrachten van de administratieve politie. Het onderzoek van de ombudsdienst verloopt in dit geval via de korpchef van de lokale politie.

Bijkomend kan de ombudsdienst klachten behandelen die betrekking hebben op andere lokale besturen of instanties, indien de betrokken instanties daartoe de wens uitdrukten en er een samenwerkingsprotocol werd afgesloten. De klachtenbehandeling verloopt 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.

---

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

De ombudsdienst is niet bevoegd voor klachten over:

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

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

## **Organisatie van de ombudsdienst**

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

Ondanks deze onafhankelijkheid, is de ombudsdienst wel betrokken bij de stedelijke organisatie. Dit is noodzakelijk om de nodige kennis te vergaren en behouden die nodig is om klachten op een goede manier te kunnen behandelen. Een organisatie is immers niet statisch, maar dynamisch. Dit geldt voor de werking van een organisatie, voor haar structuur, 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, maar bij voorkeur op afspraak gewerkt. Dit om te vermijden dat burgers zich tevergeefs aanmelden aan het bureau van de ombudsvrouw of dat de ombudsvrouw niet voldoende tijd kan uittrekken voor de aanmelding van een klacht. Uit de praktijk blijkt dat de meerderheid van de burgers zich nog steeds spontaan aanmeldt bij de ombudsdienst, het aantal afspraken blijft nog steeds beperkt. Toch kiest de ombudsvrouw er bewust voor om ook deze onaangekondigde aanmeldingen aan te nemen, om zo de ombudsdienst zo bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig mogelijk te houden.

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

## **Samenwerking**

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

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

---

<sup>2</sup> In bemiddeling spreekt men eerder van "meerzijdige partijdigheid" dan van "onpartijdigheid". Meerzijdige partijdigheid 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 2021. Vervolgens worden enkele aandachtspunten over de ombudsfunctie geformuleerd en wordt een blik op de toekomst geworpen.

### Periodieke rapportering

De voorbije jaren werd geleidelijk aan een systeem van tussentijdse periodieke rapportering over de ombudswerking uitgebouwd<sup>3</sup>, naast het publieke jaarverslag. Net zoals in 2020 werd ook in 2021 werd nog wat afgeweken van dit vaste stramien:

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 2021 nog niet hernomen.

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 krijgen 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. Het is dus zeker de bedoeling om dit terug op dezelfde wijze te hernemen. Een van de redenen waarom dit in 2021 nog niet is gebeurd, is het feit dat dergelijke rapportering opmaken een arbeidsintensieve taak blijft, zolang de registratie en opvolging van de ombudsdossiers nog niet verder geautomatiseerd is.

---

<sup>3</sup> 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

Het project meldpunt loopt nog steeds verder. In februari 2021 is de nieuwe software in gebruik genomen voor de registratie van de meldingen en de communicatie hierover met de burger. In een volgende fase komen ook de eerstelijnsklachten aan bod en wordt deze procedure verder uitgewerkt. Dit gebeurt in nauw overleg tussen de ombudsvrouw en het diensthoofd klantencontacten. Zoals gezegd, is in het najaar van 2021 het reglement behandeling klachten en meldingen onder handen genomen, waardoor de verdere uitsplitsing van meldingen en eerstelijnsklachten enerzijds en tweedelijnsklachten anderzijds verdergezet is. De nieuwe reglementen zijn goedgekeurd in de gemeenteraad van december 2021.

## Projectwerking

In 2021 is de projectwerking binnen de organisatie opnieuw intensiever opgepikt. Ook de ombudsvrouw is betrokken bij verschillende projecten, werkgroepen en stuurgroepen. Het project meldpunt werd reeds vermeld. Het project 'Samenwerken met impact' liep na de opstart in 2020 nog verder in de eerste maanden van 2021. Er werd ook een project opgestart rond gebiedsgericht werken, dat nadien evolueerde naar het 'Labo Kroonmolenwijk'. Daarnaast is de ombudsvrouw lid van de werkgroep 'aanpak discriminatie woonmarkt' en is zij één van de communicatieantennes van de organisatie. In het najaar werd het nieuwe reglement op de werking van de ombudsdienst voorbereid. Tot slot nam de ombudsvrouw ook deel aan het visietraject dienstverlening.

## Netwerking

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

POLO is het permanent overleg van lokale ombudslui, waarin de ombudsdiensten van Gent, Antwerpen, Brugge, Elsene, Leuven, Oostende en Sint-Niklaas en de vroegere ombudsdiensten van Puurs en Mechelen vertegenwoordigd zijn. Vroeger vergaderde POLO minstens tweemaal per jaar en werd er daarnaast ook regelmatig contact gehouden via mail om ervaringen uit te wisselen, informatie te delen enz. Sinds corona zijn de online vergaderingen ingeburgerd, met als gevolg dat POLO in 2021 veel vaker heeft vergaderd. Naast 2 fysieke vergaderingen in Oostende en Brugge, is er ook een viertal keer online vergaderd. Aan één van deze vergaderingen was ook een online overleg gekoppeld met Comité P rond de behandeling van klachten over politie.

Ironisch gezien heeft corona -naast meer afstand- er toch ook voor gezorgd dat de contacten binnen POLO nog nauwer zijn geworden en de collega's binnen het netwerk nog meer dan voordien een klankbord zijn voor elkaar.

POOL is het permanent overleg van ombudslui, waarin alle ombudslui die in België actief zijn en die aan de vooropgestelde voorwaarden voldoen, vertegenwoordigd zijn. Voor POOL zijn de overlegmomenten in 2021 exclusief online georganiseerd. Binnen POOL zijn er verschillende werkgroepen rond bepaalde thema's, zoals bv "Kwetsbare groepen en digitalisering van overheidsdiensten".

POLO en POOL zijn, zoals vermeld, de voornaamste externe netwerken van de ombudsvrouw, maar uiteraard is er ook een belangrijk netwerk binnen de organisatie. De ombudsvrouw volgt wekelijks het clusteroverleg dienstverlening, voor feedback over de collegebeslissingen en de

vergaderingen van het managementteam. Ook de infovergadering leidinggevendens volgt de ombudsvrouw mee. 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. Ook in 2021 verliep het merendeel van deze overlegmomenten nog steeds online.

## **Overige**

Ook volgde de ombudsvrouw in 2021 een aantal (interne) opleidingen en infosessies. Omwille van de corona-situatie was dit meestal online. Daarnaast waren er ook een aantal webinars, zoals bv. het webinar 'gewoon complex', georganiseerd door het Kinderrechtencommissariaat of het webinar 'UN resolution on the role of the ombudsman and mediator institutions', georganiseerd door de International Ombudsman Institute (IOI).

## **Terugblik en vooruitblik**

Ook in 2021 was corona nog heel erg aanwezig, met de nodige impact op de werking van de organisatie en dus ook van de ombudsdienst. Toch is opnieuw meer van de 'gewone' werking opgenomen. En zijn er ook heel wat stappen gezet. De nieuwe software voor het meldpunt is in gebruik genomen. Ook werden de reglementen aangepast, zodat de afbakening tussen het meldpunt, meldingen en eerstelijnsklachten enerzijds en de ombudsdienst met de tweedelijnsklachten anderzijds steeds scherper gesteld wordt. Dit is een zeer positieve evolutie. Nu wordt de situatie waar al enkele jaren naartoe gewerkt wordt steeds concreter. Dit zal op termijn leiden tot een duidelijk en volledig klachtenmanagement en -ruimer dan enkel klachten- het signaalbeheer.

Omwille van deze evolutie, wordt vanaf dit jaarverslag de rapportering over de meldingen niet langer opgenomen in het jaarverslag van de ombudsdienst.





## DEEL II – TRENDS EN SIGNALEN



Gewoontegetrouw worden in het tweede deel van het jaarverslag een aantal algemene trends en signalen geformuleerd. In tegenstelling tot de specifieke aanbevelingen in de bijlagen, zijn deze trends en signalen niet noodzakelijk gelinkt aan individuele klachten. Het gaat meer om algemene conclusies en vaststellingen, gebaseerd op alle contacten in de loop van het voorbije jaar. Dit zijn uiteraard de klachten, ongeacht hun beoordeling. Maar ook uit de onmiddellijke dienstverlening, intern en zelfs extern, valt informatie te rapen.

## **Lokale besturen in verandering**

Een lokaal bestuur is niet meer te vergelijken met 20 jaar of zelfs 10 jaar geleden. De maatschappij evolueert permanent en dus evolueert een (lokaal) bestuur ook. De corona pandemie heeft de maatschappij-evolutie op veel vlakken veel sneller doen verlopen dan normaal.

Maar ook zonder deze pandemie is de invulling van wat een lokaal bestuur is, in volle verandering. Er is en blijft eerst en vooral uiteraard de 'reguliere' werking. De specifieke taken en dienstverlening, die eigen zijn aan een gemeente, zoals het afleveren van identiteitsdocumenten, huwelijken, geboortes en overlijdens, het verlenen van omgevingsvergunningen, sociale en financiële hulpverlening enz.

Daarnaast wordt er ook al jaren steeds meer projectmatig gewerkt. Dit is noodzakelijk, want naast het reguliere luik, moeten er ook specifieke aandachtspunten aangepakt worden. Er moet ingespeeld worden op veranderingen in de maatschappij en op evoluties in de vragen en noden van de inwoners. De stad neemt hierbij steeds vaker een regierol of coördinerende rol op. Het projectmatig werken is zo een inherent deel van de werking van de stad geworden, een structurele pijler.

Daarbovenop worden er steeds vaker taken van de hogere overheden gedelegeerd naar lokale besturen. De hogere overheden zetten de lijnen uit, de uitwerking gebeurt op lokaal niveau. Dit delegeren is vaak een zeer goede werkwijze. Op het lokale niveau is er immers vaak een betere kennis van het veld, van de specificiteit van de lokale situatie. Maar als er veel van dergelijke 'delegaties' zijn, vormt dit bijna een derde pijler binnen de werking, naast de reguliere werking en het projectmatig werken. Zeker bij crisissituaties is het noodzakelijk om snel te schakelen en deze bijkomende taken een plaats te geven binnen een bestaande organisatie. Het meest voor de hand liggende voorbeeld is uiteraard corona, maar ook de energiecrisis en de situatie in Oekraïne in 2022 zijn hiervan duidelijke illustraties. De ene crisis is nauwelijks bedwongen of de volgende dient zich al aan.

Deze verschillende pijlers of aspecten eisen elk hun plaats binnen de werking van de stad en vragen dus elk extra inspanningen van de medewerkers en het bestuur. Dergelijke opeenstapeling van taken kan het risico inhouden dat de organisatie onder spanning komt te staan.

## **Transparantie en kennisdeling**

De hierboven beschreven evolutie en acute situaties zoals corona maken extra duidelijk hoe belangrijk transparantie in de werking is, zowel intern als extern. Ook kennisdeling binnen de organisatie is cruciaal. Wie is waarmee bezig? Welke projecten zijn er lopende? Hoe en door wie worden extra taken opgenomen? Waar is de meest actuele informatie hierover terug te vinden en hoe makkelijk is deze vindbaar?

De kennisdeling binnen een organisatie is noodzakelijk in functie van efficiëntie en effectiviteit, maar ook in functie van een kwalitatieve dienstverlening en professionaliteit. Het verhoogt het vertrouwen van de burger in de stad en kan leiden tot een beter inzicht en wederzijds begrip, ook van de medewerkers onderling.

## **De stad als eerste aanspreekpunt**

Dit vertrouwen en wederzijds begrip is belangrijk voor elke overheid, maar zeker voor een lokaal bestuur. Zoals ook in eerdere jaarverslagen al meermaals is aangegeven, is de stad voor vele inwoners immers het eerste aanspreekpunt. Dit blijft zo en dit is echt een belangrijk gegeven. De stad heeft hier een specifieke rol te vervullen, de burger moet het gevoel hebben dat hij/ zij altijd bij de stad terecht kan. Niemand is op zich tegen (technologische) vooruitgang, maar dit mag niet ten koste gaan van écht contact. In de samenleving en in contacten met instanties is er gaandeweg steeds meer afstand gecreëerd, wat door corona helemaal op de spits gedreven is. In de contacten met instanties gaat het dan bv. om de ellenlange keuzemenu's bij telefonisch contact, onpersoonlijke contactgegevens (enkel van diensten, niet van personen), enkel contact via webformulier, zelfs niet langer via e-mail en ga zo maar door. De keuze om communicatie met de 'klant' zo te laten verlopen kan nuttig of zelfs nodig zijn, maar de drempels mogen niet nodeloos verhoogd worden. Bij de stad wordt hier gelukkig bewust mee omgegaan, maar dit is en blijft een permanent aandachtspunt. De burger mag immers niet het gevoel krijgen dat alles onpersoonlijk geworden is, dat er geen mens meer achter de organisatie zit en dat de burger op zijn beurt niet meer als persoon gezien. Hiervoor is ook de hogervermelde transparantie naar de burger belangrijk. Inzicht en begrip zijn belangrijk om het contact persoonlijk te houden, ook al is dit contact deels geautomatiseerd of gedigitaliseerd.

Het lijkt misschien contradictorisch, maar efficiëntie en digitalisering hoeven een persoonlijke aanpak niet in de weg te staan. Hiervoor is het wel belangrijk om de vinger aan de pols te houden bij de burgers.

## **Signalen oppikken**

Een zeer goede manier om de vinger aan de pols te houden is het oppikken van signalen. De burger fungeert via meldingen, suggesties en klachten als klankbord voor de organisatie. De tweedelijnsklachten, bevoegdheid van de ombudsdienst, springen soms makkelijk in het oog, maar zijn eigenlijk maar het topje van de ijsberg. Ze zijn uiteraard belangrijk, want het gaat over zaken die mensen belangrijk genoeg vinden om de moeite te doen om hierover een klacht in te dienen. Ze maken duidelijk wat er leeft, zeker als er wijzigingen met een behoorlijke impact zijn geweest in de dienstverlening of het beleid. Hoe zo'n wijzigingen ontvangen worden door de inwoners sijpelt uiteraard ook door in de klachten. Enkele voorbeelden hier zijn de 'ANPR-knip' in de Priesteragiewijk of het nieuwe reglement inname openbaar domein. Dergelijke klachten kunnen een signaal geven aan het beleid, maar ook aan de administratie kunnen signalen gegeven worden, bijvoorbeeld wat betreft bepaalde procedures zoals leegstand of de invorderingsprocedure.

Ingrijpende wijzigingen vinden dus sowieso hun weerslag in de klachten, maar voor een totaalbeeld moeten alle signalen mee in overweging genomen worden: meldingen, suggestie, vragen, eerstelijnsklachten en tweedelijnsklachten. Indien niet gebeurt, zou er een vertekend beeld kunnen ontstaan. Dit totaalbeeld kan en moet dan tot inzichten leiden over de manier

waarop de stad zich organiseert, welke dienstverlening zij op welke manier aanbiedt, wat belangrijk is voor de burger en wat bijzaak is, welke werkwijzen of keuzes geëvalueerd en eventueel bijgestuurd moeten worden enz. M.a.w. een totaalbeeld kan zowel de pijnpunten als de sterke punten blootleggen. Het is belangrijk om een volledig en genuanceerd verhaal te brengen, waardoor de ruimere samenhang bekeken en geanalyseerd kan worden.

## **Communicatie**

Het laatste punt zou eigenlijk met stip op 1 hebben kunnen staan: communicatie. Dit staat elk jaar in het jaarverslag als signaal. Niet omdat er niets rond gebeurt, maar omdat dit zo'n essentieel deel is van de interactie met de burger.

Communicatie is bepalend voor de perceptie van de burger m.b.t. de dienstverlening en de werking van de stad, maar eveneens voor de feitelijke efficiëntie van de werking van de stad. Een goede, heldere, duidelijke en correcte communicatie bewerkstelligt en ondersteunt een efficiënte en gestroomlijnde werking.

Het gaat dan om communicatie op alle niveaus en via alle kanalen. Het gaat om proactieve communicatie, die algemeen en informerend is, met aandacht voor verschillende doelgroepen, via verschillende kanalen. Maar het gaat zeker ook om 'reactieve' communicatie. Is de communicatie duidelijk en tijdig? Wordt geantwoord op de kern van de zaak? Het gaat om het belang van het motiveren van beslissingen en handelingen, zodat er duidelijkheid gegeven wordt aan alle betrokkenen.

Dit was altijd al een essentiële pijler in de relatie tussen de burger en de stad, maar het belang van goede communicatie is nu nog groter dan ooit. Door corona is het contact met de burger fundamenteel veranderd. De communicatie verloopt vaak op een andere manier dan voordien: nog vaker schriftelijk of telefonisch. Omdat er noodgedwongen minder rechtstreeks persoonlijk contact was, moet de aandacht voor communicatie nog verscherpen. De medewerkers moeten proberen 'lezen' wat de burger nodig heeft. Welke vraag/ nood is er? Welk communicatiekanaal is het meest aangewezen in functie van efficiëntie en begrijpbaarheid? Is de boodschap goed overgekomen? Het gaat om permanent aftoetsen en bijsturen.

Ondanks de veranderingen in de contacten met de burger en de evolutie naar meer digitalisering, moet er de nodige aandacht zijn voor echt contact, bereikbaarheid, een echte individuele aanpak, 'maatwerk'. Zo kan vermeden worden dat de burger zich, ondanks steeds meer automatisering en digitalisering, enkel een nummer voelt.





## DEEL III – 2021 IN CIJFERS





### III.1 – Cijfers meldpunt

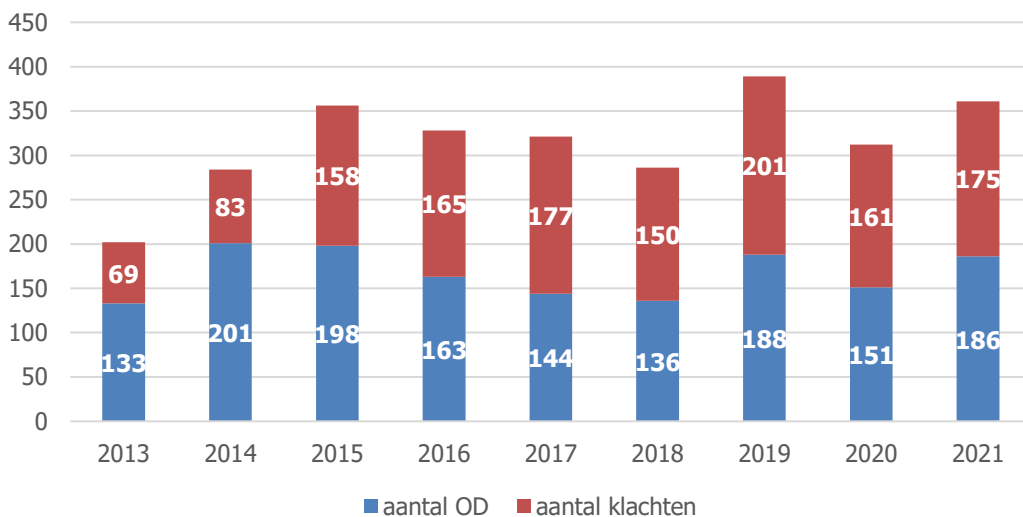
Hoewel de meldingen en het meldpunt feitelijk niet onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen, waren de cijfers m.b.t. de meldingen sinds 2014 opgenomen in het jaarverslag van de ombudsdienst. Zoals aangegeven is in februari 2021 het nieuwe softwarepakket voor meldingen in gebruik genomen. Bovendien is er in 2021 gewerkt aan een nieuw reglementering: de meldingen en eerstelijnsklachten worden vanaf 2022 behandeld in het reglement openbaarheid van bestuur en participatie. Daarnaast is er een apart reglement op de werking van de ombudsdienst. Door deze nieuwe reglementen is er werk gemaakt van de verdere uitsplitsing van meldingen en eerstelijnsklachten enerzijds en tweedelijnsklachten anderzijds, een evolutie die reeds enkele jaren gaande was.

Daarom wordt de rapportering over meldingen vanaf dit jaarverslag niet langer opgenomen in het jaarverslag van de ombudsdienst, maar wordt hiervoor een aparte rapportering opgemaakt. De cijfers in dit derde deel van het jaarverslag hebben dus enkel nog betrekking op de ombudsdienst.

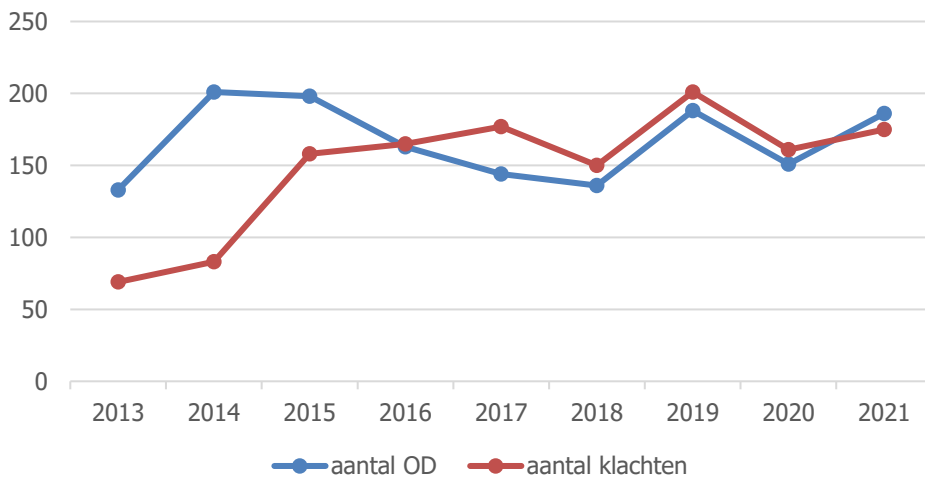
### III.2 – Cijfers ombudsdienst

#### Contacten

De ombudsdienst werd in 2021 in totaal 361 keer gecontacteerd door de burger. Hiervan werden 186 contacten geregistreerd als onmiddellijke dienstverlening (OD) en 175 als klacht. De contacten onmiddellijke dienstverlening zijn verder uit te splitsen in interne (121) en externe (65) onmiddellijke dienstverlening. De klachten worden verder onderverdeeld in eerstelijnsklachten (107) en tweedelijns- of ombudsklachten (68). Onderstaande grafieken geven de evolutie weer van het aantal contacten over de jaren heen.



Figuur 1. vergelijking aantal contacten 2013-2021

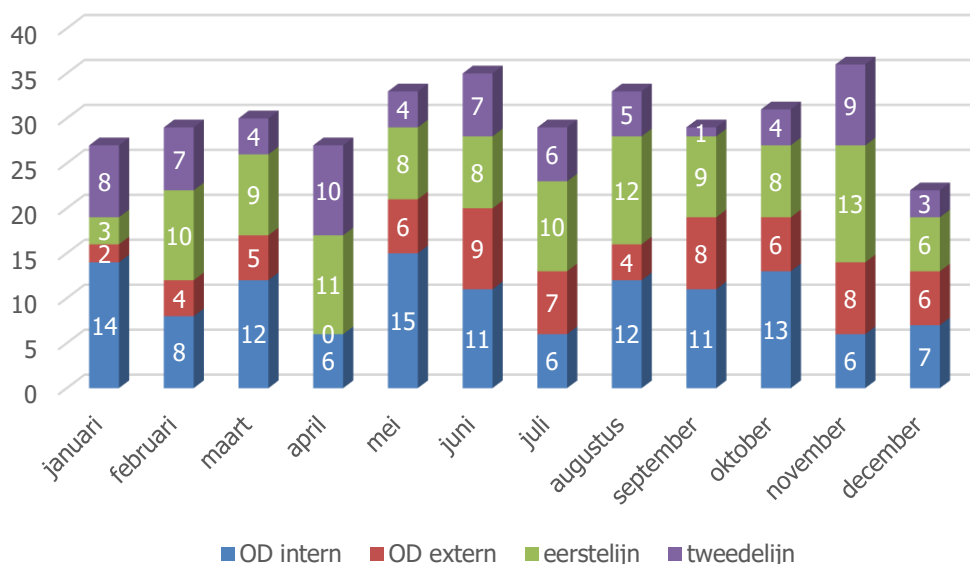


**Figuur 2. evolutie totaal aantal contacten 2013-2021**

In 2021 is het aantal contacten opnieuw toegenomen na de daling in het coronajaar 2020. Zowel onmiddellijke dienstverlening als klachten nemen toe in aantal, maar de stijging is groter bij de onmiddellijke dienstverlening dan bij de klachten. Het aandeel van de eerste is gestegen tot 51,5% van de contacten, het aandeel klachten is gedaald tot 48,5%. De verhouding tussen onmiddellijke dienstverlening en klachten is dus omgewisseld in vergelijking met voorgaande jaren, zoals weergegeven is in figuur 2.

De verhouding eerstelijnsklachten vs. tweedelijnsklachten blijft ongewijzigd ongeveer 60% - 40%.

Er werden maandelijks gemiddeld 30 nieuwe contacten geregistreerd. November was de drukste maand met 36 contacten. In december werden de minste nieuwe contacten geregistreerd, namelijk 22. De spreiding en indeling van de contacten wordt weergegeven in onderstaande grafiek.



**Figuur 3. 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. Bijgevolg kunnen de contacten onmiddellijke dienstverlening vaak zeer snel afgerond worden, maar soms neemt het wél veel tijd in beslag om deze op een goede manier af te handelen en mensen op de juiste weg te zetten door een zeer gerichte en actieve doorverwijzing.

In de onmiddellijke dienstverlening wordt nog een onderscheid gemaakt tussen interne en externe dienstverlening.

### ***Interne onmiddellijke dienstverlening***

Er werden 121 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 65 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 uiteenlopend van aard. Het kan gaan over facturen van nutsmaatschappijen, problemen met huurwoningen, aankopen waar zich problemen bij stellen, belastingen, juridische problemen en dergelijke meer. Maar ook problemen met aannemers, reisbureaus, scholen, schuldbemiddeling of zelfs datingwebsites.

Sommige burgers zijn in de veronderstelling dat de ombudsdienst hiervoor effectief bevoegd is. Andere weten feitelijk wel dat dit niet tot de bevoegdheid van een lokale ombudsdienst behoort, maar hopen door de ombudsvrouw op de juiste weg gezet te worden. Het is belangrijk om eerst zicht te krijgen op de exacte vraag of klacht, om dan zo gericht mogelijk door te verwijzen. Afhankelijk van de situatie wordt de burger doorverwezen of contacteert de ombudsvrouw zelf de juiste instantie. Dit vraagt soms behoorlijk wat tijd, net omwille van de grote diversiteit in vragen die bij de ombudsvrouw terechtkomen. Toch is het belangrijk dat de mensen niet het gevoel krijgen dat ze afgewimpeld worden omdat ze eigenlijk bij een andere dienst moeten zijn. Vaak zijn deze mensen al bij verschillende instanties langsgeweest en telkens weer weggestuurd, wat leidt tot de nodige frustraties en onbegrip. Het gebeurt echter ook dat mensen met complexe vragen of problemen komen, waar niet één enkele dienst of organisatie voor bevoegd is. Het is dan ook soms zoeken naar een instantie of dienst die de vraag of het probleem kan opnemen en/ of coördineren, wat niet altijd vanzelfsprekend is. De diensten/ organisaties naar waar wordt doorverwezen zijn vooral nutsmaatschappijen, overheidsinstanties, mutualiteiten, vakbonden, andere steden of gemeenten en -uiteraard- andere ombudsdiensten, maar ook juridisch advies, CAW,

huurdersbond enz. In de laatste maanden van 2021 waren er duidelijk meer vragen rond energie: problemen met energieleveranciers, verhoging van voorschotfacturen en dergelijke.

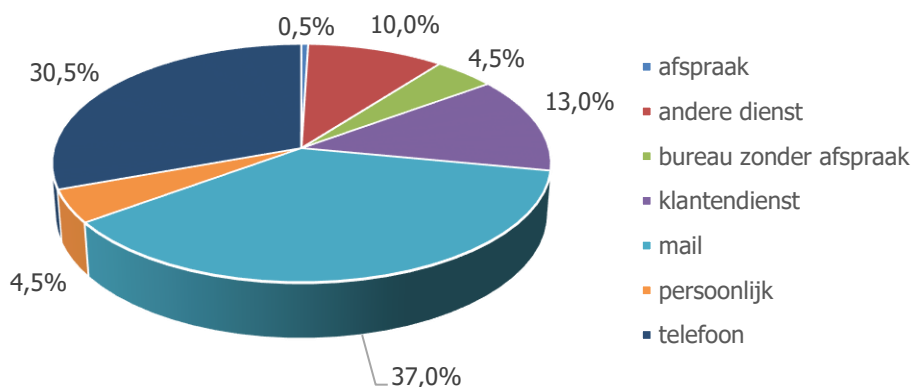
### Wijze van contactname

E-mail blijft het meest gebruikte kanaal om de ombudsdienst te contacteren (37%), maar het aandeel zakt toch beduidend in vergelijking met 2020. Ook het tweede meest gebruikte kanaal blijft ongewijzigd: de telefoon (30,5%) en is zelfs toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Op de derde plaats staat de klantendienst (13%) , gevolgd door 'andere dienst' (10%). Een 'bezoek aan de ombudsdienst zonder afspraak' is fel gedaald, tot 4,5%, hetzelfde percentage als 'andere' (dit is bv. een vraag/ melding naar aanleiding van een ander dossier). Tot slot is er nog 'op afspraak'. Dit is slechts 0,5%, wat ook de bedoeling is. 'Onmiddellijke dienstverlening' valt immers per definitie buiten de eigenlijke taken of bevoegdheden van de ombudsvrouw. Er wordt dan ook steeds zoveel mogelijk doorgevraagd bij de eerste aanmelding (bv telefonisch of via mail) wanneer mensen vragen om een afspraak. Dit om te vermijden dat mensen zich nodeloos zouden verplaatsen voor een afspraak als ze feitelijk niet bij de ombudsdienst moeten zijn.

### wijze van contactname onmiddellijke dienstverlening

afspraak	1
andere dienst	19
bureau zonder afspraak	8
klantendienst	24
mail	69
persoonlijk	8
telefoon	57
<b>totaal</b>	<b>186</b>

Figuur 4. wijze contactname onmiddellijke dienstverlening



Figuur 5. wijze contactname onmiddellijke dienstverlening (%)

### Geografische spreiding

In bijna de helft van de contacten (89 contacten, bijna 48%) 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. Maar ook bij doorverwijzingen door andere diensten zijn soms niet de volledige adresgegevens gekend. Dit is alweer een stijging in vergelijking met 2020, wat niet onlogisch is, aangezien e-mail en telefoon de meest gebruikte kanalen blijven om de ombudsdienst te contacteren wanneer het gaat om onmiddellijke dienstverlening. En het aandeel van de kanalen 'klantendienst' en 'andere dienst' verder toeneemt.

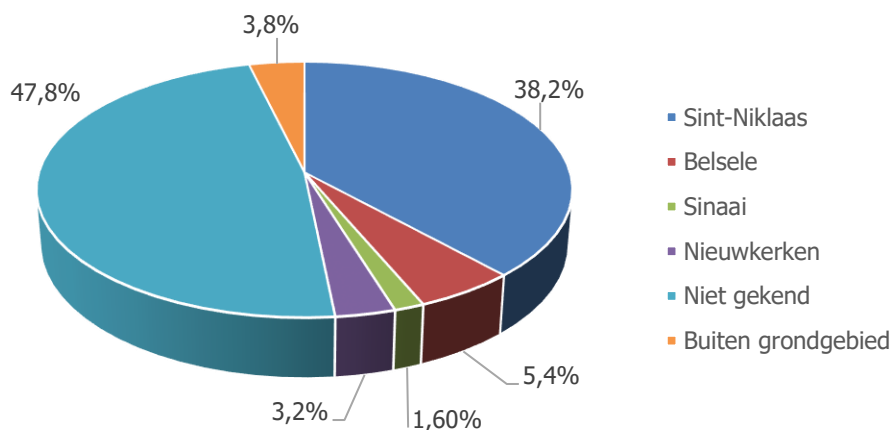
Bij het merendeel van de contacten (ongeveer 38%) gaat het om inwoners van Sint-Niklaas. Bij de deelgemeentes is Belsele het sterkst vertegenwoordigd, gevolgd door Nieuwkerken en tenslotte Sinaai.

In bijna 4% van de contactnames gaat het om niet-inwoners van Sint-Niklaas.

### Geografische spreiding

Sint-Niklaas	71
Belsele	10
Sinaai	3
Nieuwkerken	6
Niet gekend	89
Buiten grondgebied	7
<b>totaal</b>	<b>186</b>

Figuur 6. geografische spreiding onmiddellijke dienstverlening



Figuur 7. geografische spreiding onmiddellijke dienstverlening (%)

## Eerstelijnsklachten

Het aantal eerstelijnsklachten is in vergelijking met 2020 opnieuw gestegen: van 95 naar 107. 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. Tot op heden is er nog geen organisatiebrede, formele eerstelijnsklachtenbehandeling, maar daar wordt wel terug naartoe gewerkt.

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 met 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 met de burger.

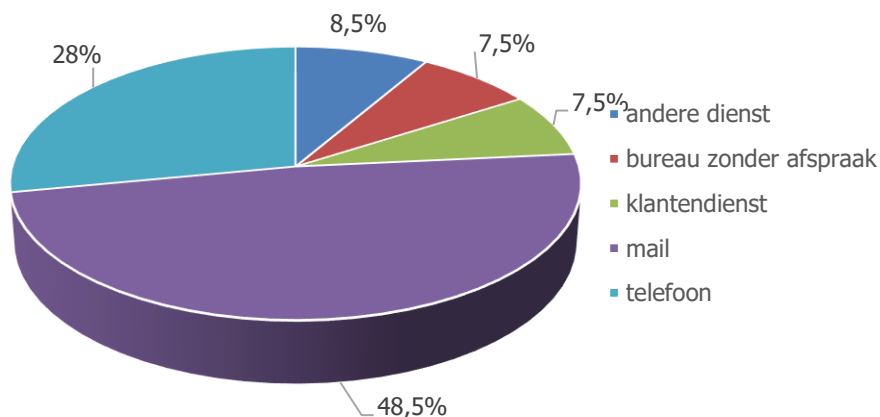
### *Wijze van contactname*

E-mail blijft niet alleen het meest gebruikte kanaal voor contactname, het aandeel neemt zelfs nog toe tot 48,5% van de contacten m.b.t. eerstelijnsklachten. Het telefonisch contact is meer dan verdubbeld, tot 28% van de contactnames en klimt zo op naar de tweede plaats. Hierbij springt de telefoon over het kanaal 'andere dienst'. Het aandeel van dit kanaal is sterk gedaald, van 26,3% in 2020 naar 7,5% in 2021. Dit betekent dat de eerstelijnsklachten die werden geregistreerd bij de ombudsdienst in 2021 voornamelijk rechtstreeks bij de ombudsdienst werden ingediend.

### **Wijze van contactname eerstelijnsklachten**

andere dienst	9
bureau zonder afspraak	8
klantendienst	8
mail	52
telefoon	30
<b>totaal</b>	<b>107</b>

**Figuur 8. wijze van contactname eerstelijnsklachten**



**Figuur 9. wijze van contactname eerstelijnsklachten (%)**

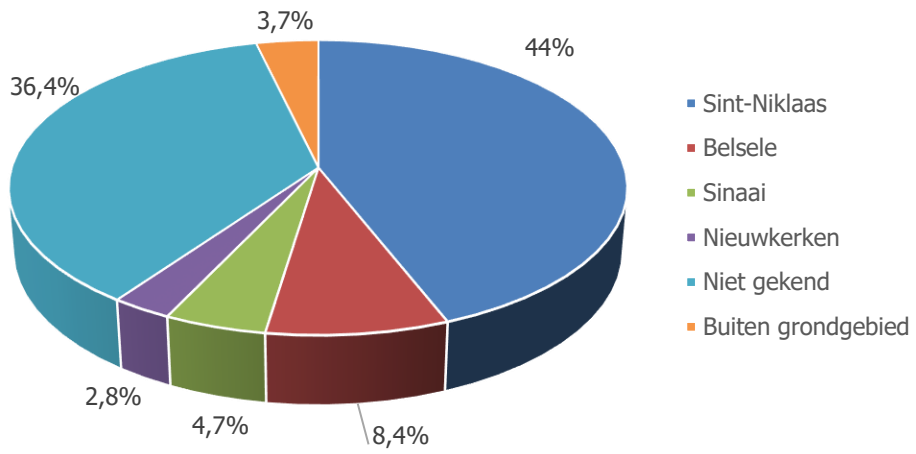
### **Geografische spreiding**

Het merendeel van de eerstelijnsklachten (44%) wordt ingediend door inwoners van Sint-Niklaas. Wat betreft de deelgemeenten, komen de meeste eerstelijnsklachten van inwoners van Belsele (8,4%), vervolgens van Sinaai (4,7%) en tenslotte Nieuwkerken (2,8%). In ruim 36% van de klachten is de woonplaats niet gekend of niet relevant, bv. wanneer het gaat om een interne kennisgeving van een klacht. Tot slot is 3,7% van de eerstelijnsklachten afkomstig van mensen die buiten het grondgebied van Sint-Niklaas wonen.

### **Geografische spreiding**

Sint-Niklaas	47
Belsele	9
Sinaai	5
Nieuwkerken	3
Niet gekend	39
Buiten grondgebied	4
<b>totaal</b>	<b>107</b>

**Figuur 10. geografische spreiding eerstelijnsklachten**



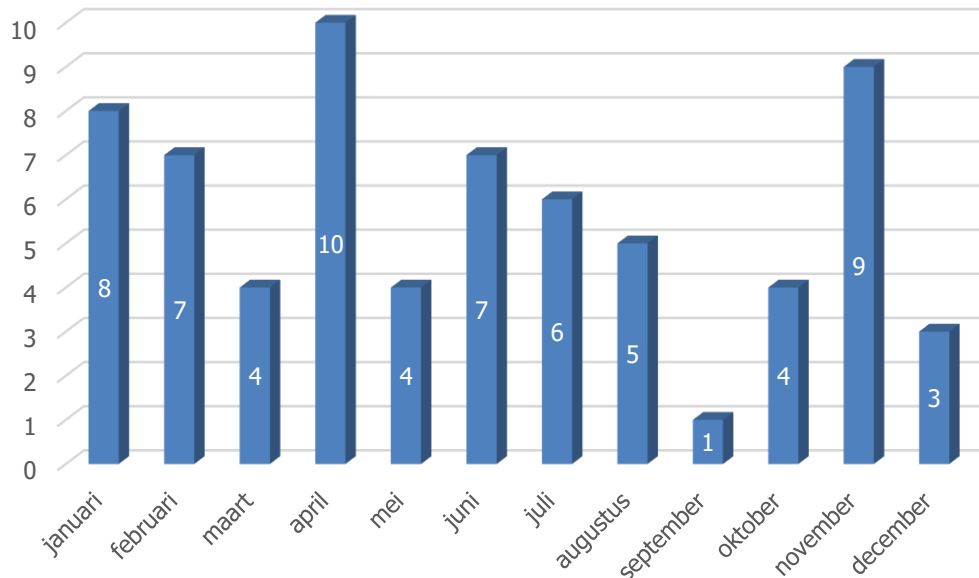
Figuur 11. geografische spreiding eerstelijnsklachten (%)



## Tweedelijnsklachten: ombudsdossiers

Er werden 68 ombudsdossiers opgestart in 2021, waarvan 5 dossiers nog niet waren afgesloten bij de opmaak van het jaarverslag. Gemiddeld zijn dit zo'n 5 à 6 nieuwe dossiers per maand. De klachten per maand zijn te zien in onderstaande grafiek.

Het aantal tweedelijnsklachten is ongeveer hetzelfde gebleven in absolute cijfers als in 2020. Maar aangezien het totaal aantal contacten is toegenomen, is het aandeel tweedelijnsklachten in het totaal aantal contacten licht gedaald, van 21,5% in 2020 naar 19% in 2021.



Figuur 12. aantal nieuwe ombudsdossiers per maand

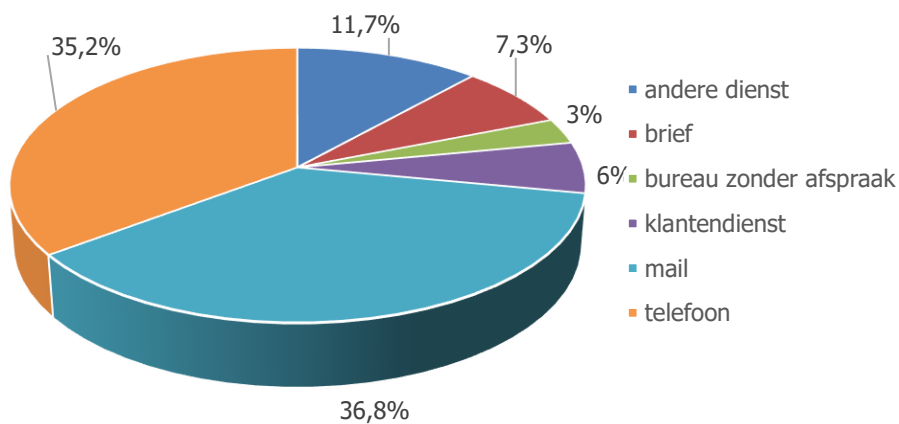
### Wijze van contactname

Ook voor de tweedelijnsklachten wordt de ombudsvrouw het vaakst gecontacteerd via e-mail (36,8%), al moet e-mail wat terrein prijsgeven aan de telefoon. Dit kanaal stijgt van 22,7% in 2020 naar 35,2% in 2021. Verzoekers komen ook via andere diensten (11,7%) en meer specifiek de klantendienst (6%) bij de ombudsvrouw terecht. Af en toe wordt de ombudsvrouw nog gecontacteerd via brief. Het aantal dossiers dat is opgestart naar aanleiding van een bezoek op het bureau zonder afspraak is zeer laag. Dit is vermoedelijk nog steeds een gevolg van corona, waarbij in 2021 nog verschillende periodes zo maximaal mogelijk van thuis moest gewerkt worden. Er is geen enkel dossier opgestart 'na afspraak'. Dit heeft te maken met het feit dat bij een eerste contact, telefonisch of via e-mail, de ombudsvrouw doorgaans probeert om al zoveel mogelijk informatie te verzamelen van verzoeken en het onderzoek al op te starten, zodat verzoekers zich niet meermaals moeten verplaatsen naar het stadhuis. Uiteraard wordt er vaak in een latere fase van de behandeling van klacht dan alsnog een afspraak vastgelegd.

### Wijze van contactname ombudsdossiers

afspraak	0
andere dienst	8
brief	5
bureau zonder afspraak	2
klantendienst	4
mail	25
telefoon	24
<b>totaal</b>	<b>68</b>

Figuur 13. wijze van contactname ombudsdossiers

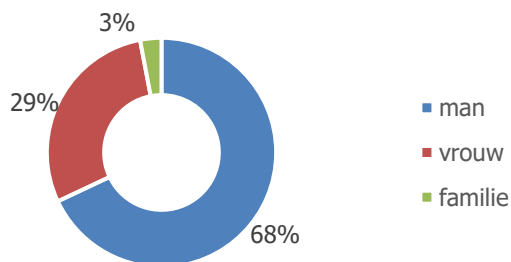


Figuur 14. wijze van contactname ombudsdossiers (%)

### Wie klaagt?

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

Ruim twee derde van de verzoekers zijn mannen (46). In 20 dossiers was verzoeker een vrouw, in 2 dossiers werd de klacht ingediend als koppel/gezin.



Figuur 15. indeling verzoekers volgens geslacht

### Geografische spreiding

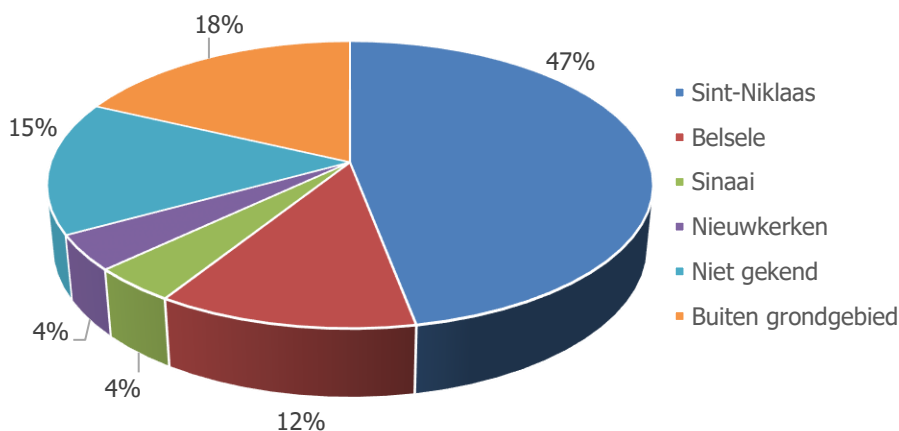
In 15% van dossiers is de woonplaats van verzoeker niet gekend (of heeft verzoeker geen adres). In 18% van de klachten woont verzoeker buiten het grondgebied van Sint-Niklaas. Het ging hier om inwoners van Beveren, Gentbrugge, Kalmthout, Oostende, Sint-Gillis, Temse, Waasmunster en Westende.

Bijna 70% van de tweedelijnsklachten is dus afkomstig van inwoners van het grondgebied Sint-Niklaas. In 12% van de dossiers woont verzoeker in Belsele. Voor Sinaai en Nieuwkerken is dit telkens 4%. De overige 47% zijn inwoners van Sint-Niklaas.

#### Geografische spreiding

Sint-Niklaas	32
Belsele	8
Sinaai	3
Nieuwkerken	3
Niet gekend	10
Buiten grondgebied	12
<b>totaal</b>	<b>68</b>

Figuur 16. geografische spreiding ombudsdossiers volgens woonplaats verzoeker



Figuur 17. geografische spreiding ombudsdossiers volgens woonplaats verzoeker (%)

### Afgesloten dossiers 2021

#### Beoordeling

In onderstaande tabel wordt weergegeven welke beoordeling de 63 afgesloten dossiers kregen. In 27 dossiers (bijna 43%) werd de beoordeling 'ander oordeel' gegeven. Deze beoordeling kan verder ingedeeld worden in 'bemiddeling' (11 dossiers), 'eerstelijns' (6 dossiers), 'informatieverstrekking' (5 dossiers) en 'stopzetting' (5 dossiers).

In zo'n 11% van de klachten werd tijdens het onderzoek een fout of onzorgvuldigheid vastgesteld. Met uitzondering van 1 dossier, werd deze telkens rechtgezet. Dit zijn de dossiers met de beoordeling gegrond, gegrond maar hersteld en deels gegrond maar hersteld. Dit is vergelijkbaar met 2020, toen ook in 11% van de dossiers een fout of onzorgvuldigheid werd

vastgesteld. In 8 dossiers, bijna 13%, bleek de klacht ongegrond. Ook dit is zeer vergelijkbaar met 2020 (12%). In 5 dossiers, zo'n 8%, was de klacht een signaal naar diensten en/ of beleid

In 17,5% van de klachten moest de ombudsvrouw zich onbevoegd verklaren, een daling ten opzicht van 2020. Het gaat dan om beleidsklachten en klachten over MIWA. In 1 dossier m.b.t. leegstandbelasting bleek de klacht in de loop van het onderzoek betrekking te hebben op een Vlaamse bevoegdheid. In 5 dossiers bleek de klacht onontvankelijk.

<b>Beoordeling</b>	
ander oordeel	27
gegrond	1
gegrond, maar hersteld	4
deels gegrond, maar hersteld	2
onbevoegd	11
ongegrond	8
onontvankelijk	5
signaal	5
<b>totaal</b>	<b>63</b>

**Figuur 18. 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 (26 clusteroverschrijdende of 'gemengde' klachten). In 11 dossiers is er geen cluster toegewezen ("NVT"). Concreet zijn dit 10 klachten over MIWA (2 van deze 10 klachten komen ook voor in de clusteroverschrijdende klachten) en 1 klacht die zeer moeilijk toe te wijzen is omdat het een overlast-/ samenlevingsproblematiek betreft.

	Aantal 'clustergebonden' klachten	Aantal 'gemengde' klachten	Totaal aantal klachten per cluster
Andere (o.a. staf)	0	6	6
Beleid	0	4	4
Cultuur en vrije tijd	0	3	3
Dienstverlening	7	5	12
Omgeving	7	9	16
Ondersteuning	1	10	11
Techniek	7	3	10
Welzijn	6	11	17
(Politie)	0	3	3
<b>Binnen 1 cluster</b>	<b>28</b>		
<b>Clusteroverschrijdend</b>		<b>26</b>	
<b>NVT</b>	<b>9</b>	2	

**Figuur 19. betrokken clusters afgesloten ombudsdossiers**

In bijlage 1 is een overzicht terug te vinden van de dossiers die beoordeeld werden als gegrond; gegrond, maar hersteld; deels gegrond, maar hersteld of signaal. De ombudscriteria die

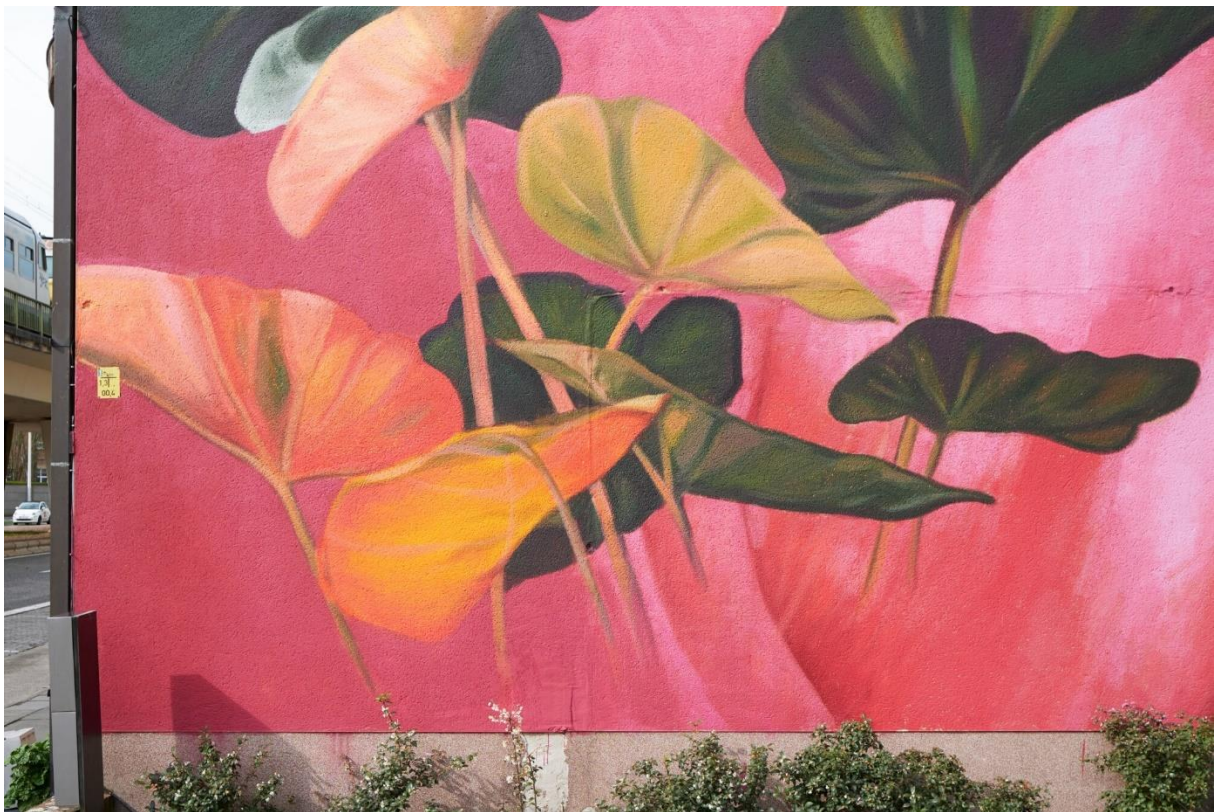
geschonden werden bij deze klachten staat telkens vermeld aan het einde van de samenvatting van de klacht. Ook eventuele aanbevelingen worden per klacht weergegeven. Een overzicht van de gebundelde aanbevelingen is terug te vinden in bijlage 2.

## **Conclusies**

In 2020 zagen we het aantal contacten van de burger met de ombudsdienst dalen, met corona als de voor de hand liggende reden hiervoor. In 2021 is er opnieuw sprake van een stijging van het aantal contacten, dat terug richting het aantal van 2019 klimt. Toch was corona ook in 2021 nog niet verdwenen. Gedurende verschillende periodes waren er nog veel maatregelen van kracht, die hun weerslag hebben gehad. Maximaal thuiswerk was één van deze maatregelen. Zo zijn er meer contacten onmiddellijke dienstverlening geweest dan klachten. Dit kan te maken hebben met een mindere bereikbaarheid van diensten en andere instanties. Er zijn ook wat verschuivingen merkbaar in de manier waarop mensen een eerste keer contact nemen met de ombudsdienst: de persoonlijke contacten, al dan niet op afspraak, zijn minder dan voor de pandemie. Ook bij de klachtenbehandeling zelf is dit merkbaar. Er wordt langer gewacht om een persoonlijke afspraak te maken, ook door verzoekers zelf. De klacht wordt dan in eerste instantie via mail en telefonisch behandeld, een afspraak kan nog volgen in een later stadium. De komende jaren zal blijken of de pandemie tot een blijvende verandering in gewoontes heeft geleid of dat persoonlijke contacten na verloop van tijd opnieuw toenemen.

Wat betreft de tweedelijnsklachten, kunnen we vaststellen dat het aandeel van gegronde (in welke vorm dan ook) en ongegronde klachten feitelijk hetzelfde is gebleven in vergelijking met 2020. De dossiers met beoordeling 'ander oordeel' zijn nog wat verder toegenomen en maken nu bijna 43% van de dossiers uit.





## DEEL IV – BIJLAGEN





## Bijlage 1: dossiers (deels) gegrond, (maar hersteld), signaal

**Dossiernummer 2021-064**  
**Onderwerp: dubbel belast voor hetzelfde pand:  
leegstand en tweeverblijf**  
**Cluster: omgeving/ ondersteuning**  
**Dienst/ team: vergunnen en toezicht/  
belastingen**

**GEGROND - HERSTELD**

### Samenvatting

Verzoeker is eigenaar van een woning die is opgenomen in het register leegstand. Omdat het niet de bedoeling om de woning permanent te bewonen (verzoeker verblijft het grootste deel van zijn tijd aan zee), geeft hij de woning aan als tweede verblijf. Hierdoor wordt de woning geschrapt uit het register leegstand en is er geen leegstandsbelasting verschuldigd, maar verzoeker dient wel jaarlijks de belasting tweede verblijf te betalen.

Een week nadat verzoeker voor de eerste keer de belasting tweede verblijf betaald heeft, ontvangt hij echter ook een aanslagbiljet leegstandsbelasting.

### Onderzoek

Door de aangifte van de woning als tweede verblijf, wordt deze geschrapt van de inventaris leegstand. Eens de woning niet langer op de inventaris leegstand staat, is de eigenaar niet langer belastingplichtig mbt de leegstandsbelasting. In dit dossier is er echter iets foutgelopen. De woning is wel geschrapt van de inventaris leegstand, maar is toch blijven staan op de lijsten die door de dienst belastingen worden gebruikt om de aanslagbiljetten leegstandsbelasting uit te sturen. Dit is te wijten aan het feit dat er een manuele controle moet gebeuren op deze lijsten, wat het systeem gevoeliger maakt voor fouten.

### Beoordeling

De klacht is **gegrond, maar hersteld**. Door een fout in de controle op de lijsten werd de aanslag leegstandsbelasting onterecht verstuurd. Het

gaat hier om een zogeheten materiële misslag, dus is de belasting oninbaar gesteld.

### Aanbeveling

De hele procedure rond leegstand (inventarisatie, belasting leegstand enz) is behoorlijk complex. Ook moeten een aantal zaken manueel gecontroleerd worden, wat de foutgevoeligheid verhoogt én meer tijd vraagt om uit te voeren. Bovendien zijn er wat problemen geweest met de continuïteit van de personeelsbezetting binnen het team, waardoor een achterstand werd opgebouwd in de dossiers leegstand.

### Beoordelingscriteria

*Zorgvuldigheid*

**Dossiernummers 2021-095 -- 2021-181 --  
2021-195**

**Onderwerp: procedure inname openbaar  
domein: hoge boete spoedprocedure**

**Cluster: dienstverlening**

**Dienst/ team: dienstverlening**

**SIGNAAL**

### Samenvatting

2021-095

“Beste,

Ik heb geen klacht voor jullie diensten maar wel over jullie procedure inzake aanvraag van inname tot openbaar domein.

De termijn die gesteld is geweest voor een spoedprocedure te zijn is niet echt realistisch te noemen en niet gekend onder het brede publiek. Mijn eigen voorval:

Ik geef vandaag mijn verhuis aan, 8 dagen voor de effectieve datum.

Vriendelijke loketbediende meldt mij dat hierdoor een 'spoed' procedure gestart moet worden en dat hiervoor een kost tegenover staat. 8 dagen tijd lijkt mij niet echt spoed te zijn, maar kom.

En dan nog de kost van 50 euro, toch geheel van de pot gerukt.

Verhuizen is niet iets wat iemand elke week doet, en zeker deze aanvraag is iets wat als laatste op het lijstje staat. Men moet zeker zijn dat alles op die datum volledig geregeld is voor men dit kan uitvoeren.

Ik ben zelf een beëdigd statutair ambtenaar, zelf al geef ik een boete dan kom ik nog niet aan dit bedrag uit en dan spreken we over iemand die expres de regels overtreedt.

Zeker in deze corona periode worden van essentiële beroepen meer gevraagd, zo werk ik vaker 50-60 uur in een week waarvan 6 a 7 werken, 1 dag rust. De tijd ombreekt soms dan om voor mij om dit soort zaken te kunnen afronden, en dan lijkt een periode van 8 dagen wel nog meer dan redelijk zonder spoed. Daarom vraag ik u, herzie deze termijn en 'boete', en indien u een uitzondering zou kunnen maken dan graag.

Zoals reeds vermeld, de baliemedewerker deed goed en vriendelijk zijn job."

#### 2021-181

"Beste,

Als men gaat verhuizen en er moeten parkeer verbodstekens aangevraagd worden hoe kunnen de inwoners van Sint-Niklaas weten dat er 8 werkdagen voor de dag van de verhuis zelf deze moeten aangevraagd worden.

Heb een paar dagen voor dat ik de verbodstekens heb aangevraagd, telefonisch contact genomen ik had er geen weet van dat je deze online moest aanvragen. Deze regeling kan men maar pas zien als men de online aanvraag indient. Ik ben maar een stomme bewoner van Sint-Niklaas en op gebied van dergelijke aanvragen daar heb ik geen ervaring mee, dus ik word beboet. Ik ging ervan uit dat 8 kalenderdagen voldoende waren. Als ik mij nog herinner, vroeger ging men die halen, tekende een papier en men was ermee weg.

Bij het terugbrengen van de verbodstekens vroeg ik naar een document, bewijs van teruggave, was niet nodig, men vroeg zelf nog niet naar mijn persoonsgegevens. Daar heb ik dan ook wat vraagtekens bij. Straks krijg ik nog een mail dat ik ze niet heb afgeleverd en word ik nog eens beboet.

Is men wettelijk verplicht om goedkeuringen op gebied van gemeentelijke beslissingen die ingaan op wijzigingen, van deze te kennen. Misschien had ik ze gratis gekregen bij het tonen van mijn kanspas 2021.

Graag zou ik een terugbetaling willen ontvangen uitgaande van een onwetend misverstand."

#### 2021-195

"Beste,

Onze 92 jarige moeder is verhuisd naar een woonzorgcentrum en haar woning diende leeg gemaakt te worden. Daarvoor diende een verhuiswagen en een goederen lift geplaatst te worden gedurende 2 uur. Om de plaats voor te behouden dienden we verkeersborden te ontlenen van de stadsdiensten.

Als je naar de stadsdiensten gaat om inlichtingen te vragen dan krijg je een vodge papier waar op staat hoe je het met de computer moet aanvragen. Je bent notabene ter plaatse ! De aanvraagprocedure is zeer omslachtig en dient via de computer te gebeuren. ( Ook als je 92 jaar bent). Ze moeten zowat heel je leven kennen.

Daarna krijg je de rekening, alvorens je de platen MAG komen halen. Dat kost zomaar 69,20 €. Onze moeder rekent dat om in Belgische frank en dat is 2800 Bf. Denk je dat daar een waarborg in zit of dat je daar nog iets van terug ziet. NEEN dat kost die paar uur om de borden te mogen gebruiken.

DIT IS WETTELIJKE DIEFSTAL, anders kan ik het niet omschrijven. Waar is de tijd dat je er een paar oude stoelen neer kon zetten en zo je verhuis kon doen. Ik zou dat dan ook aan iedereen aanraden die omslachtige procedures te vergeten en de oude methode toe te passen . Vergunningen en verboden ! De mensen van de politie hebben wel wat beters te doen . Er is criminaliteit genoeg waar ze hun handen aan vol hebben dat ze brave burgers moeten beboeten omdat ze een parkeerplaats bezetten gedurende 2 uur .

Vroeger kostte de ontlening 5 €. Nu stelen ze 69.20 € ( 2800 Bf) van de brave burger die de regels wil volgen. Daar kan je als 92 jarige betere dingen mee doen .

SCHANDALIG .

Betalen we daarvoor 8.5 % aan gemeentebelasting ?

Een misnoegde familie .

Hopelijk kan je daar iets aan doen . Is het niet voor ons dan toch voor de brave burger die de regels alsnog wil volgen .

Vriendelijke groeten"

### Beoordeling

Deze 3 klachten handelen allemaal over de procedure en/ of het reglement inname openbaar domein. Zij krijgen de beoordeling **signaal**.

Vanaf 1 januari 2021 is er een nieuw platform voor een aanvraag inname openbaar domein. Het opstarten van de nieuwe toepassing en het nieuwe reglement voor de aanvraag inname openbaar domein werden voorbereid in een project waaraan de verschillende betrokken diensten hebben geparticipeerd. Dit heeft toch een aantal wijzigingen met zich meegebracht. Zo is de aanvraagtermijn verlengd. Als deze niet gerespecteerd wordt, wordt er een boete aangerekend van 50 euro. Dit bedrag wordt als zeer hoog of buitenproportioneel ervaren door verschillende inwoners. De aanvraagtermijn van 8 werkdagen wordt als te lang of zelfs onrealistisch bestempeld. Bovendien wordt aangegeven dat het verschil met de vroegere situatie zeer groot is én dat mensen hiervan niet op de hoogte waren.

Communiceren over dergelijke wijzigingen is niet evident. De wijzigingen kunnen vermeld worden in publicaties of op de website van de stad, maar dit is typisch informatie die mensen niet automatisch 'registreren'. Ze zullen die actief gaan opzoeken of opvragen als ze deze effectief nodig hebben. Maar dan zitten ze doorgaans al in de spoedprocedure.

Dit is een duidelijk voorbeeld van een (ingrijpende) wijziging in dienstverlening of werkwijze die de gemoederen beroert. Ook al is het reglement in se correct toegepast, mensen voelen zich onheus behandeld.

### Aanbeveling

Bouw formele evaluatiemomenten in voor nieuwe procedures en reglementen. Neem bij dergelijke evaluatie ook de signalen van de burger mee op, die zijn binnengekomen als melding of als klacht. Zorg dat er een duidelijke eigenaar of aanspreekpunt is voor elke procedure.

### Beoordelingscriteria

NVT

Dossiernummer 2021-125

Onderwerp: zeer tijdige aanvraag inname openbaar domein afgekeurd omdat plaatsbezoek niet meer ingepland kon worden

Cluster: politie/ omgeving

Dienst/ team: politie/ toezicht

**GEGROND**

### Samenvatting

Op woensdag 28 april dient verzoeker een aanvraag inname openbaar domein in voor werken op zaterdag 15 mei. Op vrijdag 7 mei wordt verzoeker gebeld door de dienst inname openbaar domein bij de politie met de melding dat zijn aanvraag is afgekeurd. Hij werd gebeld nadat hijzelf een stand van zaken had gevraagd van zijn aanvraag. Als reden werd gegeven dat er een plaatsbezoek moest gebeuren, maar dat dit niet meer ingepland kon worden vóór de voorziene datum wegens verlof. Verzoeker heeft zijn aannemer dus moeten annuleren, ondanks het feit dat de aanvraag ruimschoots op tijd is aangevraagd.

### Onderzoek

Uit navraag bij de dienst blijkt dat de aanvragen door het systeem automatisch worden toegewezen aan de verschillende medewerkers. Door afwezigheid van een van de medewerkers is de aanvraag uit het oog verloren en kon er geen plaatsbezoek meer ingepland worden. Verzoeker heeft een nieuwe aanvraag moeten indienen en de werken moeten uitstellen.

### Beoordeling

De klacht is **gegrond**. De aanvraag is ruim op tijd ingediend, de procedure werd correct gevolgd. Door de automatische toewijzing in het systeem en afwezigheid van een medewerker, is de aanvraag niet opgepikt. Verzoeker heeft zelf navraag moeten doen naar zijn aanvraag om dan te horen te krijgen dat zijn aanvraag werd afgekeurd. Het plaatsbezoek was wel belangrijk omdat de woning van verzoeker aan een drukke weg ligt en de werken de nodige hinder met zich mee zouden brengen.

De klacht is niet hersteld, verzoeker heeft de werken moeten uitstellen en een nieuwe aanvraag moeten indienen.

## Beoordelingscriteria

*Adequate communicatie*

*Degelijke dossieropvolging*

**Dossiernummer 2021-156**

**Onderwerp: aanhoudende en steeds terugkerende overlast in de buurt**

**Cluster: niet van toepassing**

**Dienst/ team: niet van toepassing**

**SIGNAAL**

## Samenvatting

Verzoeker meldt in zijn klacht aanhoudende en steeds terugkerende overlast in de buurt. Deze overlast slaat op lawaai, onaangepast rijgedrag, hangjongeren, diefstal van fietstassen, enz. Dergelijke zaken veroorzaken een onveilig gevoel. Bovendien leidt dit tot frustraties omdat bewoners het gevoel krijgen dat iedereen maar doet wat hij wil, zonder dat er iets aan gedaan wordt. Een bijkomend voorbeeld dat verzoeker hiervan geeft, is parkeerverbod in de straat voor werken. De ene dag gaat het om een verbod ter hoogte van 2 woningen, zo'n 12m. De dag nadien beslaat het parkeerverbod plots 30m, wat neerkomt op 5 woningen. Of er effectief een uitbreiding van de vergunning is, kan verzoeker uiteraard niet zien, maar volgens zijn perceptie verzetten de betrokkenen gewoon de parkeerborden hoe het hen uitkomt.

Samenlevingsproblemen zijn moeilijk aan te pakken, er bestaan geen eenvoudige oplossingen. Het gaat immers om een combinatie van verschillende factoren. Wanneer deze gemeld worden bij de stad of de politie, wordt er wel op de verschillende individuele meldingen en klachten gereageerd, maar dit biedt geen totaaloplossing. Hierdoor ontstaat het gevoel dat alles op zijn beloop wordt gelaten.

## Beoordeling

De klacht wordt beoordeeld als **signaal**. Het gaat hier niet om een concrete klacht tegen een specifieke dienst, maar letterlijk om het signaleren van een bepaalde samenlevingsproblematiek die tot ergernissen leidt. Verzoeker geeft zelf aan dat de problemen gekend zijn bij de stad en politie, maar dat ze zich toch telkens opnieuw voordoen. Er is dus

wel aandacht voor de problematiek, maar dit wil niet zeggen dat er een pasklare oplossing is.

## Beoordelingscriteria

*NVT*

**Dossiernummer 2021-158**

**Onderwerp: moeilijk samenwerking voor professionelen met de dienst ruimtelijke ordening**

**Cluster: omgeving**

**Dienst/ team: vergunnen**

**SIGNAAL**

## Samenvatting

Het gaat om een algemene klacht van een architect over de moeizame samenwerking met de dienst ruimtelijke ordening als professioneel. Het gaat niet om een specifieke klacht omwille van een concreet dossier, maar verzoeker wil dit probleem signaleren op basis van verschillende ervaringen.

Verzoeker geeft twee voorbeelden om de problematiek te schetsen.

1. Voor een informatievraag aangaande de slaagkans van een aanvraag tot vergunning moet hij 4 weken wachten op een antwoord, ook als het gaat om eenvoudige ja-nee-materie. De dienst is telefonisch wel bereikbaar, maar dan krijgt hij enkel het antwoord dat alles via mail moet en dat hij moet rekenen op 30 dagen voor hij antwoord krijgt. Of als de mail verloren is gegaan, moet deze opnieuw gestuurd worden en opnieuw 30 dagen wachten. Verzoeker geeft aan dat dergelijke logge procedure zijn geloofwaardigheid naar zijn cliënten in het gedrang brengt. Bovendien worden de antwoorden soms zo geformuleerd dat deze nog meer vragen oproepen, waardoor er opnieuw een vraag via mail zou moeten gesteld worden enz. Terwijl je "soms gewoon even moet kunnen praten" met de dienst.
2. Als het tweede voorbeeld geeft verzoeker de vraag van een cliënt of de dakkapel die voorzien is iets breder mag. De werken zijn voorzien om eerstdaags te starten. Verzoeker

antwoordt dat hiervoor een nieuwe vergunning nodig zal zijn, maar dat hij niet over de stedenbouwkundige voorschriften beschikt, dus dat hij dat eerst moet navragen. En dus gaat de 30 dagen wachttijd opnieuw in.

Verzoeker merkt dat het ook bij andere gemeenten moeizamer loopt dan vroeger, vooral dan het eenvoudigweg verkrijgen van informatie.

### Beoordeling

De klacht wordt beoordeeld als **signaal**. Het gaat niet om een specifieke klacht, verzoeker wil gewoon de algemene gang van zaken aanklagen.

Aangezien de aanvragen omgevingsvergunningen aan termijnen gebonden zijn, is het logisch dat deze voorrang krijgen binnen de dienst vergunnen en dat informatievragen/ principiële vragen naar achter geschoven worden. Ook zullen niet alle vragen die gesteld worden aan de dienst concreet of gericht genoeg zijn om een algemeen antwoord te formuleren. Maar wanneer de vragen gesteld worden door iemand die op professionele basis hiermee bezig is, mag je wel veronderstellen dat de vragen wel gericht en concreet zijn. Het feit dat alles moet afgetoetst worden, geeft aan dat er weinig zicht is op de geldende bouwvoorschriften of het beleid hieromtrent. Het zou nuttig kunnen zijn om hierover toch meer informatie ter beschikking te stellen. Of misschien kan de bouwcodex die in ontwikkeling is hierin al soelaas brengen.

### Aanbeveling

Stel meer informatie rond de bouwvoorschriften ter beschikking, zeker aan professionelen. Het zou ook aangewezen kunnen zijn om een meer 'rechtstreekse contactlijn' te voorzien voor professionelen. Als de vragen zeer concreet en gericht zijn, kan er misschien naar een kortere antwoordtermijn gewerkt worden.

### Beoordelingscriteria

NVT

**Dossiernummer 2021-215**

**Onderwerp: ondermaats onderhoud groenzones  
– eerdere melding niet naar behoren  
behandeld**

**Cluster: techniek**

**Dienst/ team: beheer openbaar domein**

**GEGROND - HERSTELD**

### Samenvatting

Verzoeker stuurt in augustus een klacht over het groenonderhoud in de wijk. In mei had zijn echtgenote een melding gemaakt met de vraag om de hagen en grasperkjes in de wijk nog eens onder handen te nemen. In augustus laat verzoeker in zijn klacht weten dat het onkruid ondertussen zeer hoog staat en dat er geen reactie gekomen is op de melding van mei. Bovendien geeft hij aan dat het zeer frustrerend is dat elk jaar een melding moet gemaakt worden om het nodige onderhoud te bekomen. In principe zou dit onderhoud toch moeten gebeuren zonder dat de inwoners dit eerst moeten vragen.

### Onderzoek

Op de melding van verzoekers van mei wordt pas in augustus een antwoord verstuurd. Het gaat hier echter om de administratieve afhandeling, want in het antwoord wordt vermeld dat het onderhoud van de wijk werd uitgevoerd in juni (maaien onkruid onder de hagen). Het snoeien van de hagen is in juni en juli gebeurd.

De ombudsvrouw koppelt deze info terug aan verzoeker, maar deze verzekert dat het onderhoud niet naar behoren is gebeurd.

Bovendien is een antwoord in augustus op een melding van mei wel zeer laattijdig.

Op basis van de klacht gaat de verantwoordelijke ter plaatse kijken. Uit dit plaatsbezoek blijkt dat de hagen wel gesnoeid waren, maar dat het onkruid onder de hagen inderdaad niet gemaaid was en dat de klacht van verzoeker dus terecht was. Het onkruid werd nadien alsnog verwijderd.

### Beoordeling

De klacht van verzoeker is **gegrond, maar hersteld**. De oorspronkelijke melding is niet correct behandeld. Niet alleen is het antwoord zeer laat verstuurd, uit het plaatsbezoek van de verantwoordelijke bleek bovendien dat het onderhoud onvoldoende was. Het onderhoud

werd naar aanleiding van de klacht alsnog uitgevoerd. Bijkomend geeft verzoeker aan dat het zeer frustrerend is dat het nodig is om dit elk jaar opnieuw te melden.

Door het late (administratieve) antwoord ontstond er verwarring over de feitelijke behandeling van de melding. Verzoeker gaf aan dat het onderhoud niet gebeurd was, terwijl de dienst aangaf dat dit was uitgevoerd in juni/ juli, maar dat het antwoord wel pas in augustus was verstuurd. De klacht dat het onderhoud niet naar behoren was uitgevoerd, werd hierdoor niet opgepikt.

### **Aanbeveling**

Inwoners vinden het frustrerend dat regulier, terugkerend onderhoud telkens moet aangevraagd/ gemeld worden. Regulier onderhoud wordt echter wel degelijk ingepland. Het zou nuttig zijn om proactief te communiceren rond het geplande onderhoud, naar analogie met bv het veegplan. Zo weten inwoners wanneer ze het onderhoud in hun wijk kunnen verwachten en moeten ze hiervoor niet telkens meldingen maken.

### **Beoordelingscriteria**

*Adequate communicatie*

*Interne klachtenbehandeling*

**Dossiernummer 2021-219**

**Onderwerp: betwiste boete bib toch naar deurwaarder**

**Cluster: ondersteuning/ cultuur en vrije tijd  
Dienst/ team: thesaurie/ bibliotheek**

**GEGROND - HERSTELD**

### **Samenvatting**

Verzoeker krijgt een factuur van de bibliotheek. Hij betwist deze telefonisch bij de bibliotheek omdat hij van mening is dat de factuur onterecht is. Wanneer verzoeker een aanmaning krijgt voor de factuur, betwist hij de factuur opnieuw. Ditmaal gebeurt dit via mail aan de dienst thesaurie, aangezien dit de dienst is die vermeld staat op de aanmaningen. Hij krijgt hierop geen antwoord. Enige maanden later ontvangt hij echter een dwangbevel van de deurwaarder voor de openstaande factuur. Verzoeker herhaalt zijn betwisting, waardoor de invordering door de deurwaarder tijdelijk

opgeschort wordt, zodat de diensten kunnen nagaan hoe de vork aan de steel zit.

Naar aanleiding van een aankoop/verkoop van een woning, verneemt verzoeker via de notaris dat de schuld nog steeds openstaat en deze zal ingehouden worden. Vervolgens contacteert verzoeker de ombudsdienst.

### Onderzoek

De factuur is inderdaad telefonisch betwist bij een medewerker van de bibliotheek. Deze telefonische betwisting wordt door afwezigheden van de betrokken medewerker op dat moment echter niet verder opgevolgd. Wanneer verzoeker naar aanleiding van de aanmaning de factuur opnieuw betwist -deze keer bij de dienst thesaurie- vraagt thesaurie verdere uitleg over de betwiste factuur op bij de bibliotheek. De medewerker van de bib antwoordt hierop via mail aan dienst thesaurie. Dit antwoord, waaruit blijkt dat de factuur wel degelijk terecht is, wordt echter niet doorgestuurd naar verzoeker.

Betwistingen worden inhoudelijk bekeken door de dienst die de factuur opmaakt. Vanaf de aanmaning wordt de invordering echter opgevolgd door de dienst thesaurie. Zij volgen de invorderingsprocedure op, maar hebben geen zicht op de 'inhoud' van de factuur en kunnen een betwisting dus niet beoordelen. De betwistingen komen echter wel vaak bij thesaurie terecht, die deze dan doorgeeft aan de dienst in kwestie, in dit geval de bibliotheek. De antwoorden op de betwistingen worden soms door de diensten rechtstreeks bezorgd aan betrokkene, maar soms verloopt de communicatie verder via thesaurie. Omdat hierover niets is vastgelegd en de werkwijze dus kan verschillen van situatie tot situatie, kunnen er betwistingen over het hoofd gezien worden.

Dit is wat in het dossier van verzoeker is gebeurd. Na het antwoord van de bibliotheek aan thesaurie wordt de invordering verdergezet en wordt het dossier overgemaakt aan de deurwaarder. Hierop neemt verzoeker opnieuw contact op met de dienst thesaurie, waarop de invordering door de deurwaarder tijdelijk opgeschort wordt. Vooraleer de situatie volledig uitgeklaard is, wordt het openstaande bedrag ingevorderd via de notaris.

### Beoordeling

De klacht van verzoeker is **gegrond, maar hersteld**. Hij heeft de factuur een eerste maal telefonisch betwist. Vervolgens is de factuur via mail betwist na ontvangst van de aanmaning. Verzoeker heeft echter nooit een antwoord ontvangen op zijn betwisting. Het dossier is onterecht overgemaakt aan de deurwaarder. De vorderingskosten mogen dus niet aangerekend worden aan verzoeker, enkel het oorspronkelijke factuurbedrag is verschuldigd.

### Aanbeveling

Het is aangewezen de afspraken tussen de diensten onderling inzake invorderingen duidelijk te stroomlijnen, vooral wat betreft betwistingen en bezwaren. Door duidelijk vast te leggen wie instaat voor de communicatie met de burger, hoe er met betwistingen wordt omgegaan enz., kan vermeden worden dat invorderingsdossiers onterecht worden overgemaakt aan de deurwaarder, met alle kosten vandien.

### Beoordelingscriteria

*Adequate communicatie*

*Interne klachtenbehandeling*

**Dossiernummer 2021-238**

**Onderwerp: (opnieuw) geen communicatie ontvangen over werken**

**Cluster: dienstverlening**

**Dienst/ team: communicatie**

**DEELS GEGROND - HERSTELD**

### Samenvatting

Er zijn op verschillende momenten werken uitgevoerd in de Collegestraat, in het kader van de zogeheten winkelwandellus. Aangezien deze werken gefaseerd verlopen, is de impact van de werken op de omwonenden niet de hele tijd dezelfde. De communicatie over de hinder door de werken gebeurt veelal via bewonersbrieven. In dit geval werden deze brieven uiteraard bedeed in de Collegestraat. In de straat bevindt zich echter ook de toegang tot autostaanplaatsen/ garageboxen van mensen die niet in de Collegestraat zelf wonen. In de loop van de werken contacteert verzoeker de ombudsdienst met de melding dat hij deze bewonersbrief niet heeft ontvangen. Verzoeker woont zelf in een appartement op de Grote

Markt, maar heeft -net zoals een aantal van zijn medebewoners- een autostaanplaats met toegang via de Collegestraat. De ombudsdienst geeft dit door aan de dienst communicatie met de vraag om voor verdere bedelingen m.b.t. de werken in de Collegestraat zeker ook de appartementsgebouwen aan de kant van de Collegestraat. Dit wordt zo opgenomen in de bedelingslijst.

Toch is het bij een van de volgende bewonersbrieven opnieuw foutgelopen. Verzoeker is op de hoogte van de informatie uit de bewonersbrief via een medewerker van de dienst projecten die toezicht deed bij de werken. Hierover is hij dus zeer tevreden, maar verzoeker vindt het niet kunnen dat hij -ondanks zijn uitdrukkelijke vraag- toch opnieuw de bewonersbrief niet gekregen heeft. Hij doet navraag bij andere bewoners van aanpalende appartementsgebouwen. De bewoners van de appartementen van Grote Markt 62 hebben de brief wél gekregen. Volgens verzoeker staat er op de brief vermeld "bedelen t.e.m. nr 62", maar de brieven moeten ook verder verdeeld worden.

### Onderzoek

Het is correct dat bij de eerste bedelingen voor de werken de bewoners van de appartementen op de Grote Markt de bewonersbrieven niet hebben ontvangen. Naar aanleiding van de melding/ klacht van verzoeker hierover, heeft de dienst communicatie de lijsten voor de bedeling aangepast, zodat een ruim deel van de Grote Markt, kant Collegestraat, ook alle communicatie zou ontvangen.

Bij de bedeling van de bewonersbrief waarover de klacht gaat, is er vermoedelijk iets foutgelopen bij de bedeling zelf. De appartementen op de Grote Markt stonden immers wel op de lijst. Dit blijkt ook uit het feit dat de bewoners van nummer 62 de brief wel ontvangen hebben. Er staan bovendien geen huisnummers vermeld op de bewonersbrieven, waardoor de bedeling niet volledig uitgevoerd zou zijn.

### Beoordeling

De klacht is **deels gegrond, maar hersteld**. De lijsten voor de bedeling van de bewonersbrieven voor de werken in de Collegestraat is wel degelijk aangepast na de eerste melding van verzoeker. Er wordt ook niet op de brieven vermeld tot welk huisnummer er moet bedeed

worden. Dit deel van de klacht is dus niet gegrond. Maar er is wel degelijk iets foutgelopen bij de bedeling zelf, waardoor verzoeker de brief niet heeft ontvangen. De brief is wel nadien alsnog bezorgd.

### Beoordelingscriteria

*Zorgvuldigheid*

**Dossiernummer 2021-309**

**Onderwerp: verplichte keuring privéwaterafvoer**

**Cluster: omgeving/ techniek**

**Dienst/ team: vergunnen en toezicht/ projecten openbaar domein**

**GEGROND - HERSTELD**

### Samenvatting

#### Samenvatting

Verzoeker is een architect die een klacht indient ten behoeve van zijn cliënte. In maart ontvangt cliënte een brief waarin een keuringsattest wordt opgevraagd van de privéwaterafvoer, een voorwaarde die was opgelegd in de stedenbouwkundige vergunning. De architect stuurt een mail waarin hij toelicht dat er onvoorziene omstandigheden zijn opgedoken tijdens de verbouwing, waardoor de bouwkosten behoorlijk zijn opgelopen. Daarom werd beslist de verdere werken te faseren en te spreiden in de tijd. Het nieuwe en gerenoveerde deel zijn aangelegd conform de opgelegde voorwaarden. Het oudere en te behouden gedeelte is nog niet afgewerkt en daar is de riolering dus nog niet afgekoppeld. Er kan dus geen keuring gevraagd worden van de totaliteit. Gezien de omstandigheden en het feit dat nog niet alle werken zijn uitgevoerd, vraagt verzoeker om zijn cliënte uitstel te verlenen. Hij ontvangt onmiddellijk antwoord dat de keuring verplicht is en dat het keuringsattest toch moet bezorgd worden.

In mei contacteert verzoeker de dienst nogmaals. Hij verwijst hierbij naar telefonisch contact dat er geweest is aangaande het eerdere mailverkeer. Hij licht nogmaals de omstandigheden toe en vraagt opnieuw om toch uitstel te verlenen. In juni stuurt verzoeker opnieuw een mail met de vraag om feedback, omdat er geen antwoord gekomen is op de mail van mei.

In november dient verzoeker klacht in bij de ombudsdienst. Hij heeft geen antwoord gekregen op de mails van mei en juni, maar zijn

cliënte heeft opnieuw een brief gekregen. Hierin staat een "ultimatum". Als het keuringsattest niet bezorgd is tegen 1 december, zal zijn cliënte vanaf 1 januari 2022 een gemeentebelasting moeten betalen, die oploopt van 750 euro in het eerste jaar tot 3.000 euro in het derde jaar. Verzoeker klaagt aan dat er geen rekening wordt gehouden met de situatie, noch met de voorgaande communicatie in dit dossier.

### Onderzoek

De verplichting tot keuring van de privéwaterafvoer is een voorwaarde opgelegd in stedenbouwkundige en omgevingsvergunningen. De keuringsattesten worden systematisch opgevraagd. Dit verloopt niet via de dienst vergunnen, maar via de dienst projecten openbaar domein. Zij hebben hierin de technische expertise en ervaring omdat afkoppelingen van privéwaterafvoeren ook steevast deel uitmaken van de RIO-projecten, waarbij de straatriolering wordt gescheiden. Zij hebben echter niet automatisch zicht op alle individuele vergunningen.

Omdat hierbij verschillende diensten betrokken zijn, elk voor hun eigen aandeel, is de communicatie en dossieropvolging hier problematisch verlopen. Na de initiële snelle reactie op de eerste mail van verzoeker, bleven de latere mails onbeantwoord. Er werd in het antwoord verwezen naar het feit dat de verplichting opgenomen was in de stedenbouwkundige vergunning en dat uitstel daarom niet mogelijk was. Uit de vergunning blijkt echter dat de voorwaarde van de verplichte keuring enkel geldt voor het nieuwe gedeelte. Een 'deelkeuring', enkel voor het nieuwe gedeelte, volstaat dus om te voldoen aan de voorwaarden uit de vergunning. Verzoeker heeft dergelijke deelkeuring aangevraagd voor zijn cliënte, waarmee het probleem van de baan was.

### Beoordeling

De klacht is **gegrond, maar hersteld**. Een degelijke dossieropvolging en communicatie had al veel vroeger duidelijk kunnen maken dat een deelkeuring volstond. Dit is echter niet gebeurd. De dossieropvolging verloopt moeilijker omdat de opvolging van de verplichte keuring privéwaterafvoer op basis van stedenbouwkundige vergunningen wat tussen verschillende diensten in zweeft. Enerzijds is er de dienst vergunnen, die inhoudelijk instaat



voor de vergunningen en de daarin opgelegde voorwaarden, anderzijds is er de dienst projecten openbaar domein, die moeten instaan voor het opvragen van de attesten.

### **Aanbeveling**

Er moeten duidelijke afspraken komen tussen de verschillende betrokken diensten: wie doet wat? Er is de communicatie met de burger, er zijn de technische vragen rond de gescheiden riolering, er zijn de inhoudelijke vragen over de voorwaarden in de stedenbouwkundige vergunning. Pas als er duidelijkheid is rond wie welke verantwoordelijkheden en taken heeft, kunnen dergelijke problemen voorkomen worden.

### **Beoordelingscriteria**

*Adequate communicatie*

*Degelijke dossieropvolging*

*Coördinatie*

**Dossiernummer 2021-327**

**Onderwerp: opeenvolgende retributies omwille van onduidelijkheid over (bewoners)parkeren**

**Cluster: omgeving/ beleid**

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

**DEELS GEGROND - HERSTELD**

### **Samenvatting**

Verzoekers wonen in de Stationsstraat en beschikken over een bewonerskaart. Zij geven aan dat het steeds moeilijker wordt om te parkeren als bewoner sinds de werken aan de winkelwandellus. Hierdoor zijn een heel aantal parkeerplaatsen weggevallen, meer bepaald aan de stadsschouwburg, de Boonhemstraat en de Houtbriel. Daarom contacteren zij telefonisch de parkeerdienst van de stad om dit probleem aan te kaarten. Aan de telefoon zegt men aan verzoekers dat er een tijdelijke uitbreiding voorzien wordt van hun bewonerszone naar de Spoorweglaan. Ook in de Parkstraat kunnen zij parkeren.

Verzoekers contacteren de ombudsdienst omdat zij 3 retributies hebben ontvangen voor parkeren in de Parkstraat. Zij kregen deze pas relatief laat, omdat zij met een vervangwagen reden en de retributies dus eerst via de leasingmaatschappij zijn gegaan. Verzoekers

vinden het niet terecht dat zij die retributies hebben gekregen, aangezien hen telefonisch was gezegd dat ze konden parkeren in de Parkstraat. Zij dienen bezwaar in bij de dienst parkeren, dat wordt afgewezen. Zij stonden immers op winkelparkeerplaatsen, waar maximum 30 minuten geparkeerd mag worden, ook als je een bewonerskaart hebt. Verzoekers zijn het hier echter niet mee eens. De winkelparkeerplaatsen zijn normaal gezien groen omlijnd, wat niet het geval was bij de plaats waar zij stonden. M.a.w. de plaats waar zij stonden was niet herkenbaar als winkelparkeerplaats.

### Onderzoek

Het aantal winkelparkeerplaatsen is (tijdelijk) uitgebreid o.a. in de Parkstraat en op de Houtbriel. Dit had te maken met corona, extra winkelparkeerplaatsen vergemakkelijkten het afhalen bij horecazaken. Deze extra parkeerplaatsen zijn inderdaad niet altijd gemarkeerd met groene lijnen, maar de officiële signalisatie was wel altijd hoe het moest. Ook gaf de parkeerdienst aan dat bewoners zelf moeten meedelen aan de dienst als er een tijdelijke wijziging is in nummerplaat, bv omwille van het gebruik van een vervangwagen.

### **Beoordeling**

De klacht is **deels gegrond, maar hersteld**. Verzoekers hadden zelf moeten doorgeven aan de dienst dat ze met een vervangwagen reden en dat er dus een tijdelijke wijziging was in de nummerplaat. Ook is de officiële signalisatie van de winkelparkeerplaatsen wel correct gebeurd, ook al zijn niet alle plaatsen gemarkeerd met groene lijnen. Anderzijds is het consequente gebruik van de groene belijning voor winkelparkeerplaatsen wel belangrijk als visuele markering. Bewoners die beschikken over een bewonerskaart gaan immers niet elke keer als ze parkeren de officiële signalisatie bekijken om te zien of er misschien wijzigingen zijn. Een duidelijk visuele markering kan hier het verschil maken. Een andere optie is om houders van een bewonerskaart actief te gaan informeren over eventuele (tijdelijke) wijzigingen. De dienst heeft wel 2 van de 3 retributies geannuleerd want alle retributies waren uitgeschreven vóór de eerste retributie ontvangen was door verzoeker.

**Beoordelingscriteria**  
*Vertrouwensbeginsel*  
*Actieve dienstverlening*

## Bijlage 2: Overzicht aanbevelingen

<p><b>Aanbeveling dossier 2021-064:</b></p> <p>De hele procedure rond leegstand (inventarisatie, belasting leegstand enz) is behoorlijk complex. Ook moeten een aantal zaken manueel gecontroleerd worden, wat de foutgevoeligheid verhoogt én meer tijd vraagt om uit te voeren. Bovendien zijn er wat problemen geweest met de continuïteit van de personeelsbezetting binnen het team, waardoor een achterstand werd opgebouwd in de dossiers leegstand.</p>	<p><b>Aanleiding:</b></p> <p>Klacht over dubbele belasting voor eenzelfde pand: belasting leegstand en tweedeverblijf</p>
<p><b>Aanbeveling dossiers 2021-095 -- 2021-181 -- 2021-195</b></p> <p>Bouw formele evaluatiemomenten in voor nieuwe procedures en reglementen. Neem bij dergelijke evaluatie ook de signalen van de burger mee op, die zijn binnengekomen als melding of als klacht. Zorg dat er een duidelijke eigenaar of aanspreekpunt is voor elke procedure.</p>	<p><b>Aanleiding</b></p> <p>Meerdere klachten over de procedure inname openbaar domein en de hoge boetes bij de spoedprocedure</p>
<p><b>Aanbeveling dossier 2021-158</b></p> <p>Stel meer informatie rond de bouwvoorschriften ter beschikking, zeker aan professionelen. Het zou ook aangewezen kunnen zijn om een meer 'rechtstreekse contactlijn' te voorzien voor professionelen. Als de vragen zeer concreet en gericht zijn, kan er misschien naar een kortere antwoordtermijn gewerkt worden.</p>	<p><b>Aanleiding</b></p> <p>Klacht over de moeilijke samenwerking voor professionelen met de dienst ruimtelijke ordening</p>
<p><b>Aanbeveling dossier 2021-215</b></p> <p>Inwoners vinden het frustrerend dat regulier, terugkerend onderhoud telkens moet aangevraagd/ gemeld worden. Regulier onderhoud wordt echter wel degelijk ingepland. Het zou nuttig zijn om proactief te communiceren rond het geplande onderhoud, naar analogie met bv het veegplan. Zo weten inwoners wanneer ze het onderhoud in hun wijk kunnen verwachten en moeten ze hiervoor niet telkens meldingen maken.</p>	<p><b>Aanleiding</b></p> <p>Klacht over ondermaats groenonderhoud en het feit dat regulier onderhoud elk jaar opnieuw aangevraagd moet worden via een melding</p>

<b>Aanbeveling dossier 2021-219</b>	<b>Aanleiding</b>
<p>Het is aangewezen de afspraken tussen de diensten onderling inzake invorderingen duidelijk te stroomlijnen, vooral wat betreft betwistingen en bezwaren. Door duidelijk vast te leggen wie instaat voor de communicatie met de burger, hoe er met betwistingen wordt omgegaan enz., kan vermeden worden dat invorderingsdossiers onterecht worden overgemaakt aan de deurwaarder, met alle kosten vandien.</p>	<p>Klacht over een onbetaalde factuur die wordt overgemaakt naar de deurwaarder ondanks betwisting</p>
<b>Aanbeveling dossier 2021-309</b>	<b>Aanleiding</b>
<p>Er moeten duidelijke afspraken komen tussen de verschillende betrokken diensten: wie doet wat? Er is de communicatie met de burger, er zijn de technische vragen rond de gescheiden riolering, er zijn de inhoudelijke vragen over de voorwaarden in de stedenbouwkundige vergunning. Pas als er duidelijkheid is rond wie welke verantwoordelijkheden en taken heeft, kunnen dergelijke problemen voorkomen worden.</p>	<p>Klacht over aanpak van en communicatie rond verplichte keuring privéwaterafvoer</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.<sup>4</sup>

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

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

### ***Onderzoek en bemiddeling***

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

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

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

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

### ***Beoordelingscriteria***

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

---

<sup>4</sup> Zie deel I. Het volledige reglement is terug te vinden in de bijlagen.

## Wet- en regelgeving

### → Overeenstemming met de regelgeving:

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

### → Specifieke regelgeving:

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

## Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

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

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

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

### Dienstverleningsnormen

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

### Billijkheid

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

### ***Beoordeling klacht***

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

### (Deels) Gegronnd

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



### (Deels) Gegrond – hersteld

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

### Terechte opmerking

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

### Ander Oordeel

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

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

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

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

#### Artikel 7. (onafhankelijkheid, belofte en deontologie)

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

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

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

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

#### Artikel 8. (onderzoek door ombudsman/-vrouw)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Rapportering**

#### Artikel 10. (rapportering)

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

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

**Slotbepaling**Artikel 11.

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

