

JAARVERSLAG 2022

OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS



Sint-Niklaas

OMBUDSDIENST STAD SINT-NIKLAAS

JAARVERSLAG 2022

Sofie Anthuenis

Ombudsvrouw Sint-Niklaas

Grote Markt 1
9100 Sint-Niklaas

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

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

Inhoudstafel

Voorwoord	5
DEEL I – WERKING OMBUDSDIENST.....	7
I.1 – Werking ombudsdienst: algemeen.....	9
Organisatie van de ombudsdienst.....	10
Samenwerking	11
I.2 - Werking ombudsdienst: activiteitenverslag.....	13
Periodieke rapportering	13
Klantendienst – meldingen.....	13
Projectwerking	13
Netwerking	14
Overige	14
DEEL II – TRENDS EN SIGNALLEN.....	15
II.1 – Algemene trends en signalen	17
Communicatie	17
Diverse ‘burgerprofielen’	17
Verwachtingen van de burger naar de ombudsdienst toe	18
Integraal klachtenmanagement	18
II.2 – 10 jaar ombudsdienst: een balans.....	19
Communicatie	19
Stad als eerste aanspreekpunt	19
Integraal klachtenmanagement	20
Klantperspectief	21
Maatschappelijke context	21
DEEL III – 2022 IN CIJFERS.....	23
III.1 – Cijfers meldpunt	25
III.2 – Cijfers ombudsdienst.....	25
Contacten	25
Onmiddellijke dienstverlening	27
Eerstelijnsklachten	30
Tweedelijnsklachten: ombudsdossiers.....	33
DEEL IV – BIJLAGEN	39
Bijlage 1: dossiers (deels) gegrond (maar hersteld), signaal	41

Bijlage 2: Overzicht aanbevelingen	49
Bijlage 3: Procedure tweedelijns klachtendossier.....	51
Bijlage 4: reglement op de werking van de ombudsdienst	57

Voorwoord

Het jaarverslag over de werking van de ombudsdienst in 2022 is het tiende jaarverslag dat ik heb opgemaakt in mijn functie als ombudsvrouw van de stad Sint-Niklaas. Sinds mijn aanstelling is de invulling van mijn functie en de werking van de dienst aangepast en bijgestuurd om de best mogelijke dienstverlening te kunnen bieden aan de burger. Doorheen de jaren evolueert de samenleving immers. Ook de organisatie en werking van de stad is geen statisch gegeven en is permanent in verandering. Door deze evoluties veranderen ook de noden en behoeften van de inwoners en daardoor ook de klachten die burgers hebben. Tegelijkertijd blijken een aantal aandachtspunten onveranderlijk terug te keren. Daarom heb ik in deel II van dit verslag een balans opgemaakt van 10 jaar ombudsdienst, naast de algemene trends en signalen van het voorbije jaar.

Verder heeft het jaarverslag de vertrouwde structuur van de vorige jaren behouden. In deel I worden de algemene werking van de ombudsdienst en het activiteitenverslag van 2022 toegelicht. Deel II bevat zoals gezegd de algemene trends en signalen van het voorbije jaar, alsook een terugblik op 10 jaar ombudsdienst. In deel III komen de cijfergegevens van de ombudswerking aan bod. Als laatste is er deel IV, dat zoals steeds de bijlagen omvat: de samenvatting van de dossiers, het overzicht van de aanbeveling, de procedure tweedelijnsklachten en het nieuwe reglement op de werking van de ombudsdienst.

Sofie Anthuenis
Ombudsvrouw



DEEL I – WERKING OMBUDSDIENST

I.1 – Werking ombudsdienst: algemeen

Taken, opdrachten en bevoegdheden¹

De taken, opdrachten en bevoegdheden van de ombudsdienst zijn vastgelegd in het reglement op de werking van de ombudsdienst dat sinds 1 januari 2022 van kracht is. Samen met het reglement participatie en openbaarheid van bestuur, vervangt dit het reglement behandeling klachten en meldingen dat dateerde van 2015. De behandeling van meldingen en eerstelijnsklachten is terug te vinden in het reglement participatie en openbaarheid van bestuur, de behandeling van tweedelijnsklachten in het reglement op de werking van de ombudsdienst. Net zoals de behandeling van eerstelijnsklachten enerzijds en tweedelijnsklachten anderzijds complementair zijn, vullen ook beide reglementen elkaar aan in het integraal klachtenmanagement in de organisatie.

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

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

De ombudsvrouw kan beslissen een klacht niet te behandelen als de identiteit van de klager onbekend is of als de klacht betrekking heeft op feiten en gedragingen die zich meer dan één jaar vóór de klacht voordeden. Als de negatieve gevolgen van deze feiten of gedraging pas tot uiting komen nadat een jaar verstreken is, kan de klacht wel in behandeling genomen worden.

¹ Het reglement op de werking van de ombudsdienst is integraal terug te vinden in de bijlagen.

Ook wanneer de klacht kwetsend of beledigend is, wanneer verzoeker een kwetsende of beledigende houding aanneemt tijdens de behandeling van de klacht of wanneer de behandeling van de klacht de effectieve werking van de ombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen, kan de ombudsvrouw beslissen om een klacht niet te behandelen.

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 de structuur van een organisatie, voor de beleidsvisie enz. Om de vinger aan de pols te houden is de ombudsdienst dus wel betrokken bij de organisatie.

Omdat dit een zekere tijdsinvestering vraagt en omdat het voor een eenmansdienst sowieso minder eenvoudig is om een permanentie te voorzien, wordt niet met spreekuren gewerkt, maar bij voorkeur op afspraak. Dit om te vermijden dat burgers zich tevergeefs aanmelden aan het bureau van de ombudsvrouw of dat de ombudsvrouw niet voldoende tijd kan uittrekken voor de aanmelding van een klacht. Uit de praktijk blijkt dat burgers zich wel nog steeds spontaan aanmelden bij de ombudsdienst. 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. Hiervoor is de locatie van de ombudsdienst wel cruciaal. Na de verhuis van het onthaal en de loketwerking van de stadhuisvleugel aan de Onze-Lieve-Vrouwstraat naar de nieuwe vleugel aan de kant Parkstraat, is de ombudsdienst nog een tijd ter plaatse gebleven. Naarmate de verbouwwerkzaamheden aan de kant Onze-Lieve-Vrouwstraat verder vorderden, bleek het echter onmogelijk om nog in het bestaande bureau te blijven. Het nieuwe bureau van de ombudsdienst, voorzien op het gelijkvloers van het neogotisch stadhuis, met toegang via de stadswinkel, is echter nog niet beschikbaar. Daarom is de ombudsvrouw tijdelijk verhuisd naar een backoffice-werkplaats in de nieuwe vleugel. Burgers kunnen zich nog steeds spontaan aanbieden en aan het onthaal vragen om de ombudsvrouw te contacteren voor een gesprek. Maar zoals te verwachten, blijkt dit toch veel minder laagdrempelig dan de vroegere werking. Zoals gezegd, de locatie van de ombudsdienst is zeer belangrijk voor een toegankelijke en laagdrempelige werking, waar de nodige discretie verzekerd kan worden voor verzoekers die een klacht willen indienen.

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

Samenwerking

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

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

² 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.

als in steek voor mogelijke verbeterpunten. Dit is dan ook een noodzakelijke voorwaarde om een integraal klachtenmanagement te kunnen uitbouwen, zowel in eerstelijns als in tweedelijns.

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 2022. Vervolgens worden enkele aandachtspunten over de ombudsfunctie geformuleerd en wordt een blik op de toekomst geworpen.

Periodieke rapportering

De voorbije jaren werd geleidelijk aan een systeem van tussentijdse periodieke rapportering over de ombudswerking uitgebouwd, naast het publieke jaarverslag. Door corona werd in 2020 en 2021 hiervan afgeweken. Het was de bedoeling deze periodieke rapportering terug te hernemen zoals voordien, maar dit is ook in 2022 niet gebeurd. Een van de redenen is het feit dat dergelijke rapportering een arbeidsintensieve taak is, zolang de registratie en opvolging van de ombudsdossiers nog niet optimaal geautomatiseerd zijn. Bovendien bleek er wat sleet op de formule te zitten en rees bijgevolg de vraag of de manier waarop de periodieke rapportering gebeurde wel effectief en efficiënt is voor managementteam en bestuur.

Daarom is het de bedoeling om in de loop van 2023 een andere manier uit te werken om aan periodieke rapportering te doen. Want het doel van dergelijke tussentijdse rapportering bovenop het jaarverslag blijft wel om klachten en aanbevelingen beter te kunnen opvolgen, zodat diensten en hun leidinggevenden korter op de bal kunnen spelen.

Dit is nodig, aangezien een jaarverslag pas enkele maanden tot ruim een jaar na het afsluiten van een klacht verschijnt. Een goede tussentijdse rapportering kan hierop een antwoord bieden en het mogelijk maken om sneller bij te sturen op basis van aanbevelingen.

Klantendienst – meldingen

Na de ingebruikname van de nieuwe software voor de meldingen in februari 2021, was het begin 2022 tijd voor Meldpunt 2.0. Een jaar na ingebruikname kan er immers al een evaluatie gemaakt worden en kan ook gekeken worden naar de verdere uitbreiding van het project, meer bepaald naar de eerstelijnsklachten. Het Meldpunt 2.0 is na de opstart in maart echter wat op het achterplan geraakt, omdat de voorbereiding van de voorziene verhuis naar de nieuwe vleugel van het stadhuis eind september prioritair de aandacht vroeg. Na de verhuis is dit opnieuw opgepikt en wordt er volop gewerkt rond de verderzetting van het Meldpunt 2.0

Projectwerking

Het project Meldpunt 2.0 is een project waarbij de ombudsvrouw zeer nauw betrokken is. Daarnaast zijn er nog verschillende projecten lopende binnen de organisatie, waar de ombudsvrouw in meer of mindere mate aan meewerkt. Voorbeelden hiervan zijn de werkgroep 'aanpak discriminatie woonmarkt) of de stuurgroep 'Labo Kroonmolenwijk', dat nadien werd omgedoopt naar 'Kroonmolen aan zet'. Maar er was bijvoorbeeld ook een opvolgsessie van Samenwerken met impact of een middag met de klantambassadeurs om te werken rond de visie dienstverlening en het charter klantgerichtheid.

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. Sinds begin 2022 sluit ook de ombudsvrouw van het Brusselse Gewest aan. 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 vergadert POLO naast de fysieke overleggen ook steeds een aantal maal online. In 2022 waren er fysieke vergaderingen in Gent en Puurs. Aan de vergadering in Gent was ook een interview met het tijdschrift Lokaal van de VVSG gekoppeld. Daarnaast was er ook de inspiratiedag 'Van klacht naar kracht' 2.0, georganiseerd door de ombudsvrouw van Antwerpen en de viering van 25 jaar Gentse Ombudsdienst. Er is zoals gezegd ook een aantal keer online vergaderd. Aan één van deze vergaderingen was ook een online overleg gekoppeld met een medewerker van de Vlaamse Ombudsdienst.

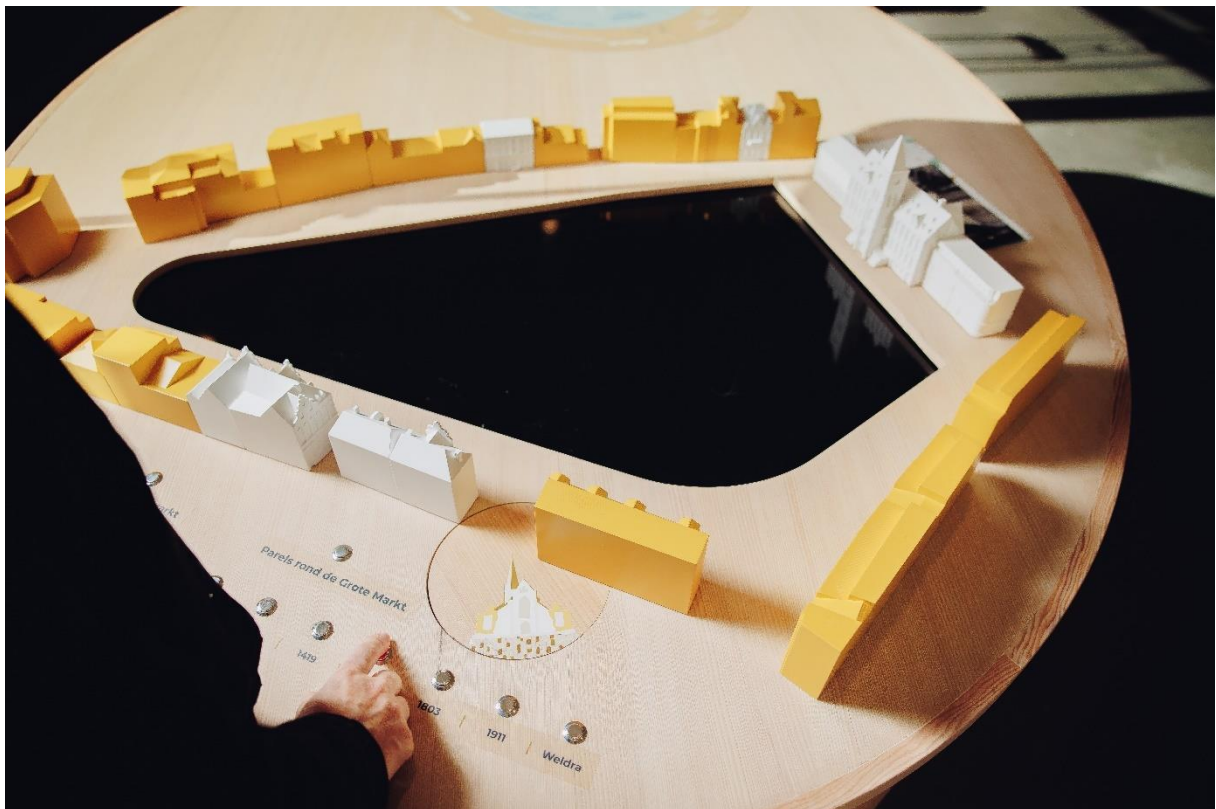
POOL is het permanent overleg van ombudslui, waarin alle ombudslui die in België actief zijn en die aan de vooropgestelde voorwaarden voldoen, vertegenwoordigd zijn. In 2022 zijn de algemene vergaderingen van POOL opnieuw 'live' georganiseerd, eenmaal in Brussel en eenmaal in Eupen. De voorstelling van het jaarverslag van de Federale Ombudsman gebeurde wel nog online. Eveneens online, volgde de ombudsvrouw ook *"The Role of Ombudsmen in times of crisis – European Network of Ombudsmen (ENO) – Conference 2022"*.

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 om feedback te krijgen over de collegebeslissingen en de vergaderingen van het managementteam. Ook de infovergadering leidinggevendenden 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.

Overige

In 2022 was er ook de Denktank 'Iedereen mee', een overleg communicatieantennes en de exitmeeting thema-audit 'Opvolging verzelfstandigde en verbonden entiteiten', waarin de ombudsvrouw bevroegd werd.

En zoals gewoonlijk volgde de ombudsvrouw ook in 2022 een aantal (interne) opleidingen en infosessies, zoals de opleiding telefonie in Teams of een opfrissing eBesluit.



DEEL II – TRENDS EN SIGNALEN

II.1 – Algemene trends en signalen

Zoals steeds worden in dit 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 mogelijks maar 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.

Communicatie

We starten meteen met de vaste waarde bij de trends en signalen: communicatie. Zoals elk jaar verdient dit de nodige aandacht. Communicatie in de brede zin van het woord is immers een essentieel element in het contact met de burger en kan zo ook bepalend zijn voor de tevredenheid van deze burger over de stad en haar dienstverlening.

Communicatie in de brede zin van het woord wil zeggen communicatie in alle vormen, via alle kanalen, op alle niveaus, proactieve communicatie en informatieverstrekking, maar ook communicatie als reactie op de burger. Dit houdt in dat je als dienst bereikbaar bent voor de burger, die met vragen of problemen kampt. Zeker wanneer het een complexe materie betreft, kan 'persoonlijk' contact -fysiek of telefonisch- het verschil maken? Het is zeker niet altijd evident voor diensten om permanent bereikbaar te zijn. De werkdruk ligt immers hoog, niet alle medewerkers zijn altijd fysiek aanwezig, zeker bij zogeheten buitendiensten. Toch is die bereikbaarheid wel zeer belangrijk. Een kort gesprek aan de telefoon kan trouwens soms veel sneller een probleem of vraag uitgeklaard krijgen, dan oeverloos heen en weer mailen met veel tijdverlies en mogelijke misverstanden of verkeerde interpretaties van dien. In dat opzicht is het zelfs minder tijdsintensief en efficiënter om te zorgen voor een basisbereikbaarheid, bijvoorbeeld in bepaalde tijdsblokken. Wanneer een dienst burgers aanschrijft, zouden dergelijke tijdsblokken vermeld kunnen worden. Als dat niet lukt, moeten de medewerkers die de telefoonpermanentie doen, maar inhoudelijk geen vragen kunnen beantwoorden, erop kunnen rekenen dat contactverzoeken ook effectief opgevolgd worden.

Diverse 'burgerprofielen'

De stad werkt voor alle inwoners, bezoekers en bedrijven. En deze zijn zeer divers. Sommige burgers durven niet hard op tafel kloppen -bij wijze van spreken- om hun rechten te vrijwaren. Zeker voor degenen die eerder kwetsbaar zijn, om welke reden dan ook, is het niet altijd evident om hun weg te vinden in de complexe maatschappij van vandaag de dag. Aan de andere kant van het spectrum bevinden zich de burgers die zich uitermate veeleisend opstellen en die menen bepaalde verworven rechten te hebben. Dit zijn de mensen die vinden dat regels er absoluut moeten zijn, behalve voor hen, de mensen die het algemeen belang niet boven hun persoonlijk belang kunnen plaatsen, de klassieke NIMBY's (Not In My BackYard). Zij zijn per definitie altijd ontevreden, ongeacht de geleverde inspanning of de verkregen resultaten. Dergelijke houding kan zeer ontmoedigend zijn voor medewerkers die hun best doen om hun dienstverlening naar de burger op een zo goed mogelijke, klantgerichte manier te doen. Het is dan belangrijk om voor ogen te houden dat dit de uitzonderingen zijn en dat hun werk door het merendeel van de burgers wel degelijk geapprecieerd wordt en voor velen het verschil kan maken.

Verwachtingen van de burger naar de ombudsdienst toe

Het is en blijft een uitdaging om de ombudsdienst de nodige bekendheid -en vooral de juiste bekendheid- te geven. Het is sowieso belangrijk om als ombudsdienst zeer laagdrempelig en bereikbaar te werken en zeker de correcte informatie ter beschikking te stellen over wat de ombudsdienst wel of niet kan doen. Er zijn ook diensten die zelf doorverwijzen naar de ombudsdienst, wat op zich een goede zaak is. Hier is het wel van belang om te bekijken of deze doorverwijzingen wel correct gebeuren (op het goede moment op de juiste manier) en zinvol zijn. Bij de “automatische” doorverwijzing via het meldingssysteem bijvoorbeeld kan men zich deze vraag stellen. Wanneer burgers verklaren niet akkoord te zijn met de afhandeling van of het antwoord op hun melding, krijgen zij nogmaals een antwoord vanuit de dienst, waar dan in vermeld wordt dat zij zich tot de ombudsdienst kunnen wenden als zij nog steeds niet tevreden zijn met de afhandeling. Dit is op zich een perfecte werkwijze, mensen worden geïnformeerd over de mogelijkheden die ze hebben om verdere stappen te nemen en krijgen de contactgegevens van de ombudsdienst. Toch blijkt in de praktijk dat dit soms verkeerde verwachtingen schept bij de burger, wat leidt tot een nog grotere ontevredenheid of frustratie. Bij de verdere uitrol van het Meldpunt 2.0 wordt ook een communicatieplan uitgewerkt. In de communicatie rond het meldpunt kan ook perfect de werking van de ombudsdienst toegelicht en ‘gepromoot’ worden.

Integraal klachtenmanagement

En dat brengt ons naadloos bij het integraal klachtenmanagement. Het Meldpunt 2.0 en de wisselwerking en complementariteit tussen de eerstelijnsklachtenbehandeling en de ombudswerking passen perfect in het lijndenken rond klachten. Meldingen, suggesties, eerstelijnsklachten en tweedelijnsklachten, ze hebben allemaal hun meerwaarde als bron van informatie naar management en beleid toe. Wanneer deze duidelijk afgelijnd en onderscheiden zijn, kunnen ze elkaar versterken om zo tot een totaalbeeld op de werking van de organisatie en de dienstverlening te komen. Op termijn kunnen nog veel meer signalen gecapteerd worden, die nuttige en relevante input kunnen opleveren om te komen tot een verdere optimalisatie van de organisatie, tot een toename van de kwaliteit van de dienstverlening en meer tevreden burgers.

II.2 – 10 jaar ombudsdienst: een balans

Zoals vermeld in het voorwoord, is dit het tiende jaarverslag van de ombudsvrouw. Tijd om een balans op te maken. De ombudsdienst in Sint-Niklaas bestaat al veel langer natuurlijk, maar de huidige ombudsvrouw vervult de functie nu gedurende 10 jaar. Welke signalen en conclusies zijn er in deze periode herhaaldelijk teruggekeerd? En welke lessen kunnen we hieruit trekken voor de toekomst? De terugblik en vooruitblik, die gewoonlijk in deel I van het jaarverslag beknopt aan bod komt, wordt in dit onderdeel verder uitgediept.

Communicatie

Het hoeft niet te verbazen dat communicatie als eerste punt wordt aangehaald. Communicatie is immers in elk jaarverslag vermeld. Soms ging het over de vormen van communicatie, soms over de kanalen, soms werden bepaalde aspecten specifiek benadrukt, soms ging het over kleine nuances. Op welke manier ook, communicatie was telkens een aandachtspunt. En dit is logisch, want zoals reeds gezegd, is communicatie een cruciaal element in de contacten met de burger en is dit ook waar het vaak fout loopt. Dit heeft niets te maken met onkunde of onwil, maar wel dat persoonlijke interactie soms fragiel kan zijn, soms veel nuance vergt. Het kan zijn dat te weinig vanuit het klantperspectief gecommuniceerd wordt, vanuit het vermogen om vanuit de positie van de burger te denken. Maar het kan ook zijn dat een medewerker zelf niet over voldoende correcte informatie beschikt om te communiceren naar de burger of dat bepaalde procedures of processen onduidelijk of te complex zijn. Communicatie zal een permanent aandachtspunt blijven bij de medewerkers, maar de aandacht voor een goede en aangename communicatie moet uiteraard van twee kanten komen, ook de burger moet hierin zijn steentje bijdragen.

Uit de klachten, maar ook uit andere signalen van de burgers, kunnen belangrijke leerpunten naar boven komen wat betreft communicatie, zowel op organisatieniveau als op individueel niveau trouwens. Wat werkt er qua communicatie en wat niet? Wat zijn de risico's om te kiezen voor een bepaalde communicatiestrategie of -kanaal? Enz.

Stad als eerste aanspreekpunt

Ook dit punt is al in verschillende jaarverslagen uitdrukkelijk vermeld. Dat de stad als eerste aanspreekpunt fungeert voor de burger was altijd al het geval, maar tijdens en sinds corona is dit nog meer. De stad is de meest nabije overheid. Veel inwoners gaan eerst langs 'bij de stad' als ze niet weten of twijfelen waar ze feitelijk moeten zijn. Bovendien is het ook de trend dat de hogere overheden steeds meer delegeren naar het lokale niveau. De stad is -gelukkig maar- nog steeds zeer laagdrempelig. En dat is extreem belangrijk, want laagdrempeligheid wordt stilaan een schaars goed.

Dit stelt medewerkers van de stad wel voor een aantal uitdagingen. Zij moeten de mensen proberen verder te helpen, ook al gaat het niet over hun eigen dienstverlening. Zij moeten daarom ook wel wat van alle markten thuis zijn om de mensen in de juiste richting te kunnen doorverwijzen. Daarnaast is ook de digitalisering een uitdaging en een aandachtspunt. De druk ligt hoog om meer te doen met evenveel of minder mensen, tijd en middelen, want van een overheid wordt -terecht- verwacht dat zij efficiënt en effectief werkt. Maar omwille van de unieke positie die de stad heeft naar haar inwoners, de nabijheid, is het cruciaal dat de stad de

aandacht voor de niet-digitaalvaardige burgers niet uit het oog verliest en ook blijft inzetten op persoonlijke contacten en dienstverlening.

Integraal klachtenmanagement

Ook het integraal klachtenmanagement is al meermaals aan bod gekomen. De eerste jaren lag de focus voornamelijk op het belang van een goed uitgebouwde eerstelijnsklachtenbehandeling. Later werd dit verbreed naar integraal klachtenmanagement en -nog ruimer- naar het oppikken van allerhande signalen van de burger, naast enkel klachten.

Voor de ombudsdienst blijft het een uitdaging om het structurele aspect van de ombudswerking beter uit te bouwen. Dit is niet evident als er geen formele maar gebruiksvriendelijke eerstelijnswerking is. Zeker niet als de ombudsdienst een eenmansdienst is. De ombudsvrouw staat immers in voor alle aspecten van de ombudswerking en alle contacten met de burger: de onmiddellijke dienstverlening, de eerstelijnsklachten die rechtstreeks bij de ombudsdienst ingediend worden, de tweedelijnsklachten, de rapportering, de individuele en structurele aanbevelingen, de deelname in projecten enz. Werken in een eenmansdienst heeft een aantal voordelen, zoals het feit dat elk dossier door dezelfde persoon behandeld en beoordeeld wordt, waardoor dit op een consistente en consequente manier gebeurt. Maar een eenmansdienst brengt toch ook een heel aantal risico's met zich mee. Zo is er de kwetsbaarheid van een eenmansdienst voor de continuïteit van de dienstverlening. Er is geen back-up voor de ombudsvrouw bij afwezigheid. Geplande afwezigheden kunnen voorbereid worden, maar bij onvoorziene afwezigheden kan dit problematisch zijn. Maar ook gewoon in de dagdagelijkse praktische organisatie van de werking kan dit moeilijkheden met zich meebrengen. De ombudsvrouw wil laagdrempelig werken en bereikbaar zijn, maar een permanentie is moeilijk te organiseren. Daarom werkt de ombudsvrouw bij voorkeur op afspraak, maar is dit geen vereiste. Dit houdt in dat de ombudsvrouw zich flexibel moet kunnen opstellen qua planning en prioriteren van taken.

Een goed uitgebouwde en goed gekende eerstelijnswerking is hiervoor cruciaal. Hierdoor komen burgers met meldingen en eerstelijnsklachten niet of veel minder bij de ombudsdienst terecht, waardoor de ombudsvrouw zich meer kan focussen op de echte tweedelijnswerking en de meer structurele aspecten van de werking. Dit past volledig in het lijndenken rond klachten en meldingen, waarbij de verschillende actoren aanvullend en complementair werken om signalen van de burgers op te pikken. De ombudsdienst kan op deze manier het sluitstuk zijn van een volwaardig klachtenmanagement, dat via rapportering en opvolging een ruimer beeld kan schetsen van de vragen en noden van de burger. Dit volledige plaatje is noodzakelijk om een genuanceerd zicht te krijgen. De analyse van de ombudswerking alleen is immers enkel het topje van de ijsberg.

Het Meldpunt 2.0 is een van de manieren om hieraan te werken. Naast de nodige informatie en communicatie naar de burger toe, is er ook een belangrijke interne component. Door interne opleiding en communicatie moet in de organisatie bewustzijn gecreëerd worden rond het omgaan met klachten en meldingen van burgers. Door het aanreiken van praktische instrumenten voor de medewerkers kunnen zij hun competenties op dit vlak verscherpen en met kennis van zaken hun verantwoordelijkheid en eigenaarschap opnemen in het (h)erkennen en behandelen van signalen. Elke medewerker van de stad heeft binnen zijn eigen functie een

rol te spelen, een eigen aandeel om een effectief signaalmanagement organisatiebreed en ruim gedragen te maken en te houden.

Klantperspectief

Het klantperspectief is essentieel in het uitbouwen van de dienstverlening. Dit houdt in dat de dienstverlening georganiseerd wordt vanuit de klantbeleving en niet enkel vanuit het organisatiestandpunt. De interne organisatie is uiteraard belangrijk, maar deze mag niet per definitie primeren op de dienstverlening naar de klant. De burger heeft als klant van een lokaal bestuur immers doorgaans geen keuze van dienstverlener. Wanneer ze ontevreden zijn, kunnen ze niet overstappen naar de concurrentie. Deze monopoliepositie mag er niet toe leiden dat de tevredenheid van de burger of de objectieve kwaliteit van de dienstverlening van ondergeschikt belang zou worden. Integendeel, als lokaal bestuur ben je de burger verplicht om te bepalen wat kwalitatieve dienstverlening inhoudt en volgens welke normen deze getoetst kunnen worden. Zo kan aan de burger duidelijk gemaakt worden wat zij mogen verwachten van hun lokaal bestuur en wat hun lokaal bestuur van hen verwacht. Duidelijke afspraken en verwachtingen dragen enerzijds bij tot een efficiënte werking, maar anderzijds ook tot meer tevredenheid bij de burger.

Dit klantperspectief, maar ook de andere bovenstaande punten zijn niet nieuw en komen trouwens niet enkel via de ombudswerking onder de aandacht. De organisatie is zich wel degelijk bewust van deze en andere aandachtspunten en wil dit op een integrale manier aanpakken. Zo is er een masterplan visie dienstverlening 2030 uitgewerkt, waarin de bovenstaande punten feitelijk allemaal aan bod komen, naast nog een heel aantal andere aspecten. Het gaat om een visie om te komen tot een klantgerichte en toegankelijke kwalitatieve dienstverlening, waaraan gewerkt wordt door sterk personeel, vanuit vastgelegde kwaliteitsnormen. Het belang van transparantie in de werking komt aan bod, maar ook bijvoorbeeld buurtgericht werken en digitalisering komen aan bod. Dit zijn maar een aantal elementen die opgenomen zijn in de visie dienstverlening, die natuurlijk veel ruimer is dan hier kort wordt beschreven. Dat er dergelijke visie is, waarrond de komende jaren gewerkt kan worden, is een zeer goede zaak. Het is immers noodzakelijk om vanuit een ruimere visie te werken, zodat de neuzen in dezelfde richting blijven staan en de onderlinge samenhang tussen de verschillende componenten niet uit het oog verloren wordt.

Maatschappelijke context

Tot slot is er de maatschappelijke context, die de voorbije jaren ook vaak aan bod kwam. Een lokaal bestuur werkt niet in een vacuüm en dit komt ook duidelijk naar voor in de ombudswerking. Evoluties en trends in de maatschappelijke context sijpelen onvermijdelijk door naar de werking van de ombudsdienst, zowel in de strikte zin van (tweedelijns)klachtenbehandeling, als in de ruimere zin van de externe onmiddellijke dienstverlening. De opeenvolgende crisissen van de voorbije jaren, zoals de COVID-pandemie of de energiecrisis, het feit dat veel mensen het echt moeilijk hebben op financieel of mentaal vlak of dat ze moeite hebben om 'mee te zijn' met alle veranderingen zoals verregaande digitalisering, de eenzaamheid die veel mensen ervaren, het gevoel van individualisering in de maatschappij, het komt allemaal rechtstreeks of onrechtstreeks naar voor in de contacten met de burger. Daarnaast evolueert de invulling van taken en rollen die een stadsbestuur opneemt door de jaren heen mee met de maatschappelijke context. De stad is niet langer enkel de plaats waar je

naartoe moet voor een attest of een ander 'officieel papiertje', maar speelt een rol in allerlei levensdomeinen van haar burgers. En zo is de stad als lokaal bestuur de eerste overheid waarnaar gekeken wordt bij problemen, zowel door de hogere overheden als door de burgers zelf. Deze evoluties brengen de nodige uitdagingen met zich mee voor de stad om haar opdrachten en dienstverlening op een goede manier te vervullen met de middelen, mensen en tijd die beschikbaar zijn.



DEEL III – 2022 IN CIJFERS

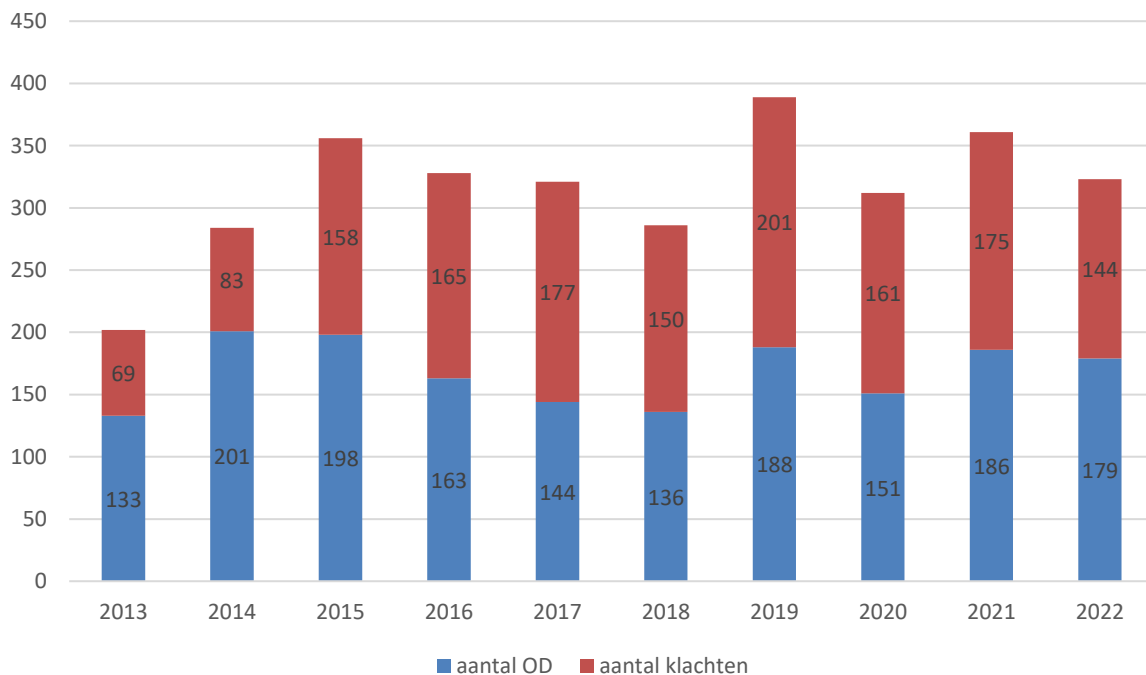
III.1 – Cijfers meldpunt

Sinds februari 2021 is een nieuw softwarepakket in gebruik voor de registratie en opvolging van meldingen. Daarnaast wordt er steeds verder werk gemaakt van het uitsplitsen van meldingen en eerstelijnsklachten enerzijds en tweedelijnsklachten anderzijds. Daarom worden sinds vorig jaar de cijfergegevens m.b.t. het meldpunt niet langer opgenomen in het jaarverslag van de ombudsdienst, maar in een apart jaarrapport.

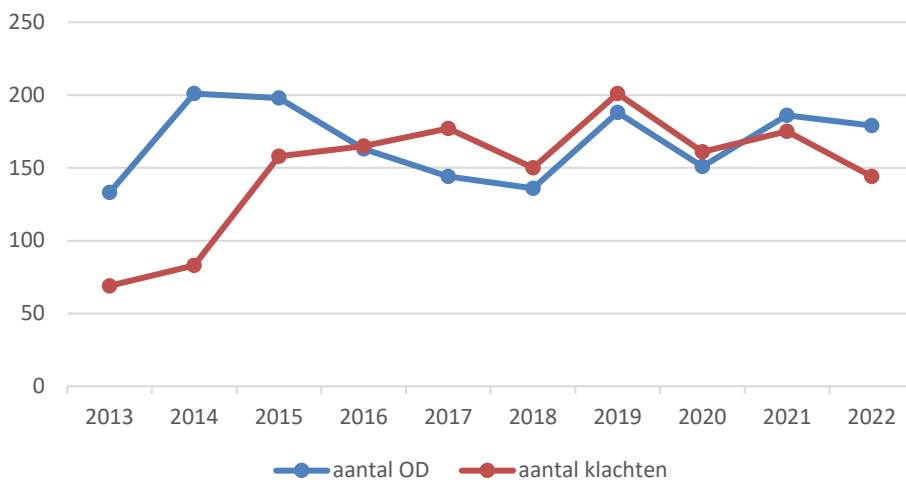
III.2 – Cijfers ombudsdienst

Contacten

De ombudsdienst werd in 2022 in totaal 323 keer gecontacteerd door de burger. Hiervan werden 179 contacten geregistreerd als onmiddellijke dienstverlening (OD) en 144 als klacht. De contacten onmiddellijke dienstverlening zijn verder uit te splitsen in interne (85) en externe (94) onmiddellijke dienstverlening. De klachten worden verder onderverdeeld in eerstelijnsklachten (69) en tweedelijns- of ombudsklachten (75). Onderstaande grafieken geven de evolutie weer van het aantal contacten over de jaren heen.



Figuur 1. vergelijking aantal contacten 2013-2021

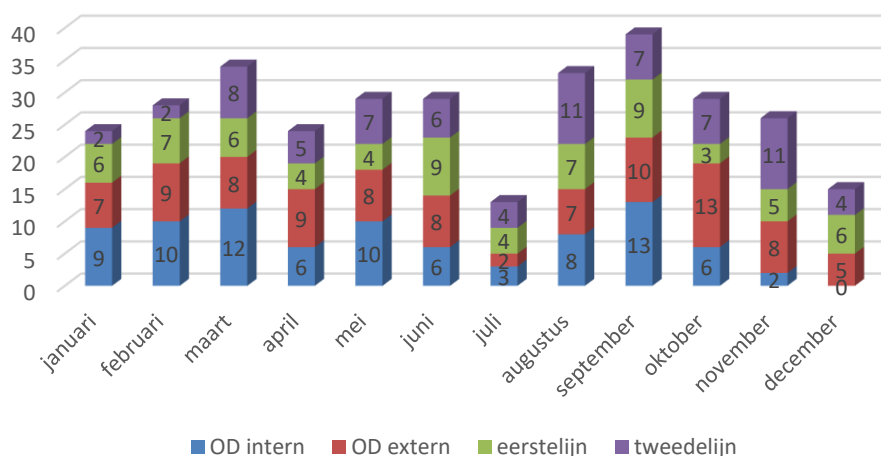


Figuur 2. evolutie totaal aantal contacten 2013-2021

In 2022 is er sprake van een lichte daling in het totaal aantal contacten. Deze daling situeert zich voornamelijk bij de klachten, het aantal contacten onmiddellijke dienstverlening blijft nagenoeg hetzelfde. De klachten zijn goed voor zo'n 44,5% van de contacten, de onmiddellijke dienstverlening voor ongeveer 55,5%.

In de verhouding eerstelijnsklachten die rechtstreeks bij de ombudsdienst ingediend worden en tweedelijnsklachten is er wel een verschuiving merkbaar. Waar vorig jaar de eerstelijnsklachten zo'n 60% van de klachten uitmaakte, is dit nu gedaald naar 48%. Dit is op zich een goede evolutie, want in principe staat de ombudsdienst in voor de behandeling van tweedelijnsklachten. En deze verschuiving kan erop wijzen dat eerstelijnsklachten nu ook vaker effectief in eerstelijns ingediend en behandeld worden.

Een totaal van 323 contacten betekent een maandelijks gemiddelde van ongeveer 27 contacten. In september, maart en augustus ligt het effectieve aantal ruim boven dit gemiddelde, met respectievelijk 39, 34 en 33 contacten. In juli en december werd de ombudsdienst het minst vaak gecontacteerd: er waren amper 13 contacten in juli en 15 in december.



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. In 2022 waren dit er 179. 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 85 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 rechtstreeks over aan de bevoegde dienst. In deze gevallen zal de ombudsdienst vaak ook zelf antwoorden of feedback geven aan de burger.

Het aantal contacten interne onmiddellijke dienstverlening ligt beduidend lager dan in 2021, toen er nog 121 van dergelijke contacten geregistreerd werden.

Externe onmiddellijke dienstverlening

De overige 94 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. Een greep uit de onderwerpen waarover de ombudsdienst gecontacteerd werd in vragen, klachten of problemen: studietoelagen, personenbelasting, huurproblemen (zowel privé als sociaal), verzekeringen, De Ster, dienstverlening van andere gemeenten en OCMW's, burenp Problemen, pensioenen, De Lijn, vakbonden, COVID-vaccinatie, ziekenfonds, schuldbemiddeling enz.

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

vanzelfsprekend is. De diensten/ organisaties waarnaar wordt doorverwezen zijn vooral nutsmaatschappijen, overheidsinstanties, mutualiteiten, vakbonden, andere steden of gemeenten en -uiteeraard- andere ombudsdiensten, maar ook juridisch advies, CAW, huurdersbond enz. Eind 2021 begonnen er meer vragen en klachten over energie(leveranciers) binnen te komen. Dit is in 2022 uiteraard zo gebleven en zelfs nog toegenomen. Ook waren er sinds april 2022 opvallend meer vragen en klachten over Vitaz. De website van Vitaz was in die periode aangepast, zodat veel mensen bij hun online zoektocht bij de ombudsdienst van de stad terecht kwamen i.p.v. bij de ombudsdienst van Vitaz. In vergelijking met 2021 is er sprake van een grote stijging in het aantal contacten externe onmiddellijke dienstverlening: van 65 in 2021 naar 94 in 2022.

Wijze van contactname

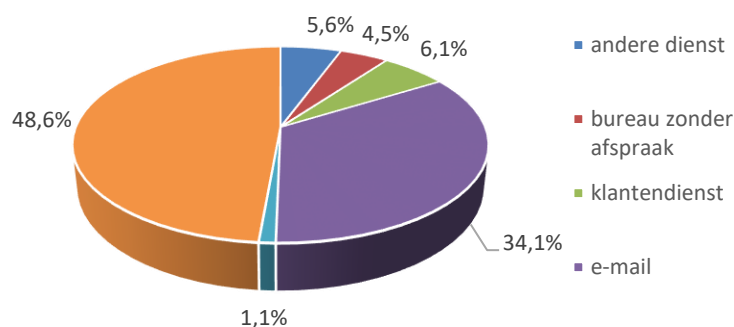
Bijna de helft van de contacten (48,6%) verloopt via de telefoon, die zo over e-mail (34,1%) wipt en het meest gebruikte kanaal wordt om de ombudsdienst te contacteren. Beide kanalen samen zijn dus goed voor dan 80% van de contacten onmiddellijke dienstverlening. Het aandeel van de andere kanalen neemt logischerwijs af.

In 2022 is geen enkel contact onmiddellijke dienstverlening via afspraak verlopen. Dit is een goede zaak, want de onmiddellijke dienstverlening valt per definitie buiten de eigenlijke taken en bevoegdheden van de ombudsdienst van de stad. Als mensen bij een eerste aanmelding via telefoon of mail vragen om een afspraak, zal de ombudsvrouw daarom altijd zoveel mogelijk doorvragen. Zo wordt zoveel als mogelijk vermeden dat mensen zich nodeloos zouden verplaatsen voor een afspraak als ze feitelijk niet bij de ombudsdienst moeten zijn.

wijze van contactname onmiddellijke dienstverlening

andere dienst	10
bureau zonder afspraak	8
klantendienst	11
e-mail	61
persoonlijk	2
telefoon	87
totaal	179

Figuur 4. wijze contactname onmiddellijke dienstverlening



Figuur 5. wijze contactname onmiddellijke dienstverlening (%)

Geografische spreiding

Bij contacten onmiddellijke dienstverlening is de woonplaats zeer vaak niet gekend (79 contacten, ongeveer 44%). Dit zijn dan meestal 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.

Bij het merendeel van de contacten waar de woonplaats wel gekend is (bijna 28% van het totaal aantal contacten) gaat het om inwoners van Sint-Niklaas. De deelgemeenten hebben allemaal ongeveer een even groot aandeel, zoals duidelijk te zien is in de tabel met absolute cijfers.

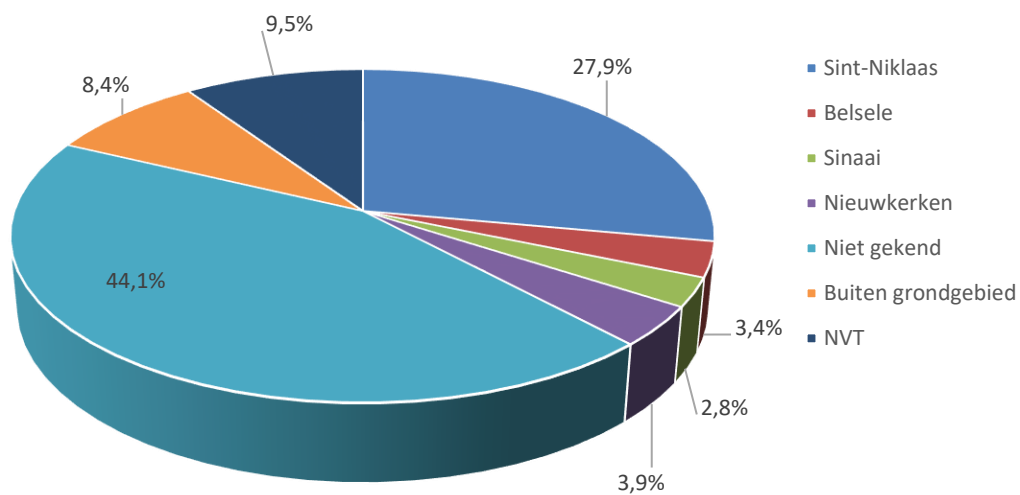
In ruim 8% van de contactnames gaat het om niet-inwoners van Sint-Niklaas, wat toch meer dan een verdubbeling is in vergelijking met 2021. De ombudsdienst werd gecontacteerd door inwoners van Sint-Gillis, Stekene, Bazel, Tielrode, Haasdonk, Rijmenam, Kieldrecht, Beveren, Temse, Londerzeel en Baasrode.

Tot slot is bij een kleine 10% van de contacten de woonplaats als 'niet van toepassing' (NVT) geregistreerd. Het gaat hier dan doorgaans om contacten met andere organisaties en diensten, waarbij de woonplaats niet relevant is.

Geografische spreiding

Sint-Niklaas	50
Belsele	6
Sinaai	5
Nieuwkerken	7
Niet gekend	79
Buiten grondgebied	15
NVT	17
totaal	179

Figuur 6. geografische spreiding onmiddellijke dienstverlening



Figuur 7. geografische spreiding onmiddellijke dienstverlening (%)

Eerstelijnsklachten

Na een stijging in 2021 is het aantal eerstelijnsklacht in 2022 met ongeveer een derde gedaald, van 107 naar 69 klachten. 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, werden lange tijd nergens of enkel op dienstniveau geregistreerd. Maar de laatste jaren wordt er terug meer en meer gewerkt in de richting van een organisatiebrede, formele eerstelijnsklachtenbehandeling. En dat is een zeer goede zaak. De voorbije jaren heb ik immers in mijn jaarverslagen al meermaals gewezen op het belang van een goede eerstelijnsklachtenbehandeling.

Dit is nu ook vastgelegd in de nieuwe reglementen, volgens dewelke eerstelijnsklachten net zoals meldingen geregistreerd worden in het meldpunt³. De uitbouw van deze eerstelijnsklachten via het meldpunt, kan zeker deels een verklaring zijn voor de forse daling in het aantal eerstelijnsklachten bij de ombudsdienst.

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

Wijze van contactname

E-mail blijft het meest gebruikte kanaal voor contactname, al daalt het aandeel met 5% naar 43,5%. Het telefonisch contact stijgt met 5%, naar 33%.

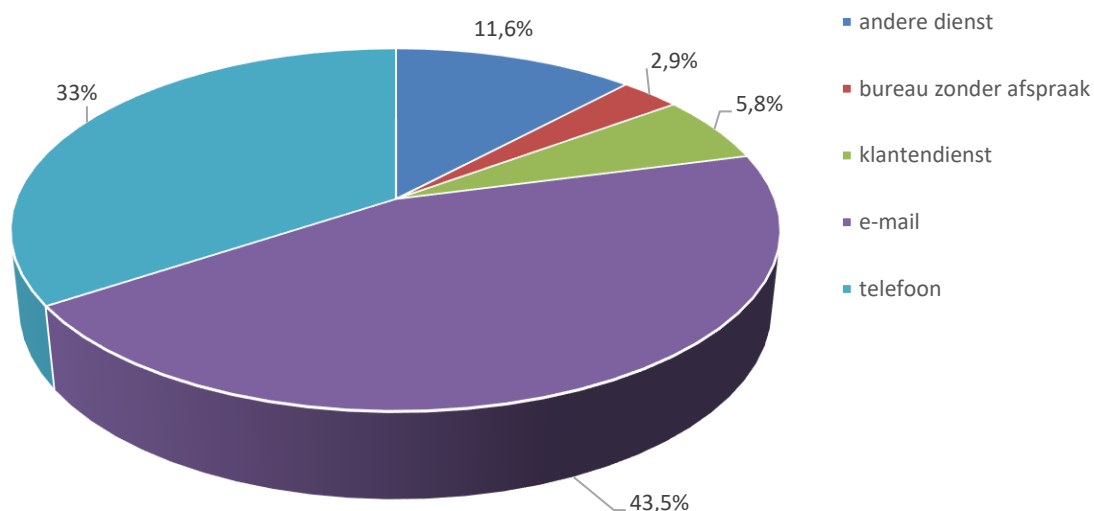
De kanalen 'andere dienst' en 'klantendienst' zijn samen goed voor zo'n 17,5%. Dit betekent dat ruim 80% van de eerstelijnsklachten rechtstreeks bij de ombudsdienst wordt ingediend.

Wijze van contactname eerstelijnsklachten

afspraak	2
andere dienst	8
bureau zonder afspraak	2
klantendienst	4
e-mail	30
telefoon	23
totaal	69

Figuur 8. wijze van contactname eerstelijnsklachten

³ Zie Deel I van dit jaarverslag.



Figuur 9. wijze van contactname eerstelijnsklachten (%)

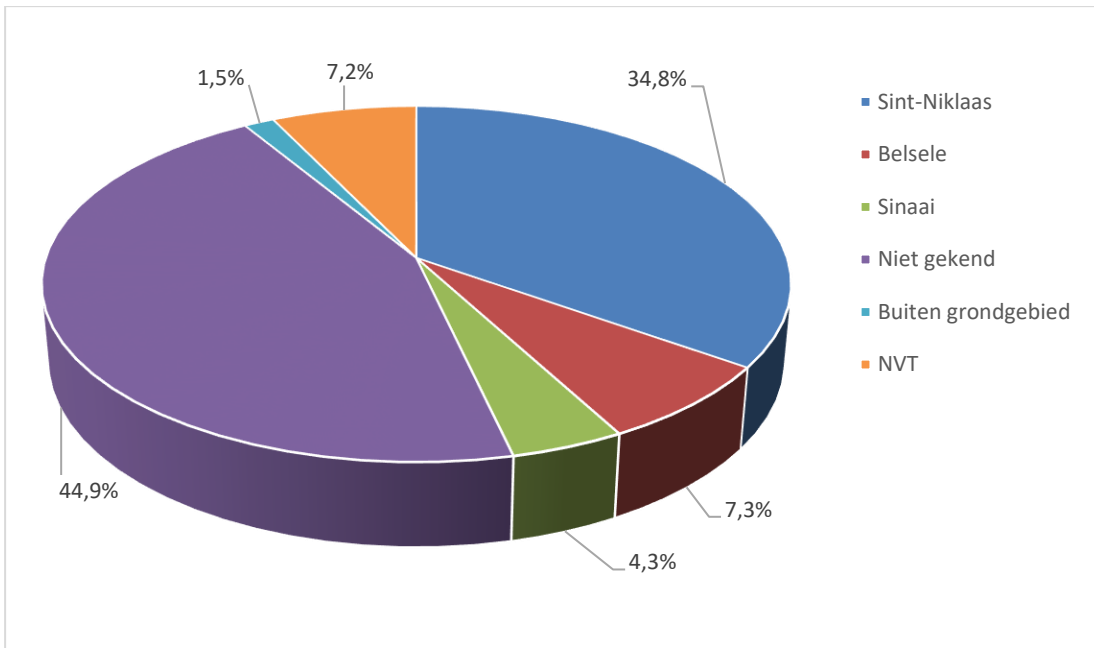
Geografische spreiding

In 2022 was in bijna 45% van de eerstelijnsklachten de woonplaats niet gekend, een zeer forse stijging. Dit kan erop wijzen dat de afhandeling van de klacht door de dienst zelf is gebeurd en de ombudsdienst feitelijk gewoon heeft doorverwezen. Maar er zijn ook steeds meer mensen die hun contactgegevens niet volledig doorgeven, ook niet als ze een klacht formuleren. Afhankelijk van de klacht is het niet altijd relevant om deze info toch nog proberen te bekomen. Soms is dit van bij aanvang duidelijk, bv. wanneer het gaat om een interne kennisgeving van een klacht of om een klacht geformuleerd door een andere organisatie of dienst. In zulke gevallen wordt de woonplaats geregistreerd als 'niet van toepassing' (NVT). Het merendeel van de eerstelijnsklachten waar de woonplaats gekend is (bijna 35%) wordt ingediend door inwoners van Sint-Niklaas. Wat betreft de deelgemeenten, komen ruim 7% van de eerstelijnsklachten van inwoners van Belsele en ruim 4% van Sinaai. In 2022 heeft de ombudsdienst geen eerstelijnsklachten geregistreerd van inwoner van Nieuwkerken. Tot slot is 1,5% van de eerstelijnsklachten afkomstig van mensen die buiten het grondgebied van Sint-Niklaas wonen, meer bepaald Puurs.

Geografische spreiding

Sint-Niklaas	24
Belsele	5
Sinaai	3
Nieuwkerken	0
Niet gekend	31
Buiten grondgebied	1
NVT	5
totaal	69

Figuur 10. geografische spreiding eerstelijnsklachten

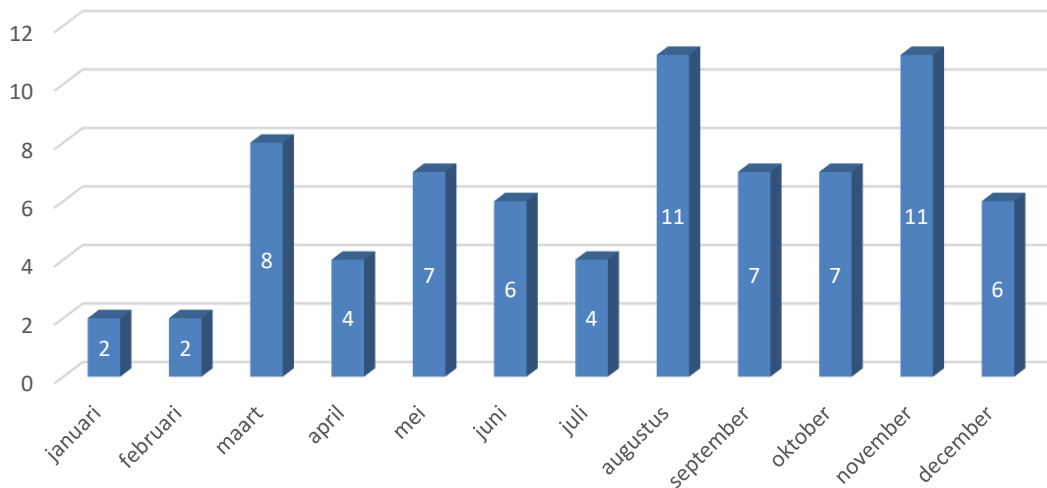


Figuur 11. geografische spreiding eerstelijnsklachten (%)

Tweedelijnsklachten: ombudsdossiers

Er werden 75 ombudsdossiers opgestart in 2022, waarvan 7 dossiers nog niet waren afgesloten bij de opmaak van het jaarverslag. Gemiddeld zijn dit 6 nieuwe dossiers per maand. De klachten per maand zijn te zien in onderstaande grafiek die de zeer onregelmatige spreiding van de tweedelijnsklachten toont.

Het aantal tweedelijnsklachten is toegenomen in absolute cijfers in vergelijking met 2021 en is goed voor ruim 21% van het totaal aantal contacten in 2022.



Figuur 12. aantal nieuwe ombudsdossiers per maand

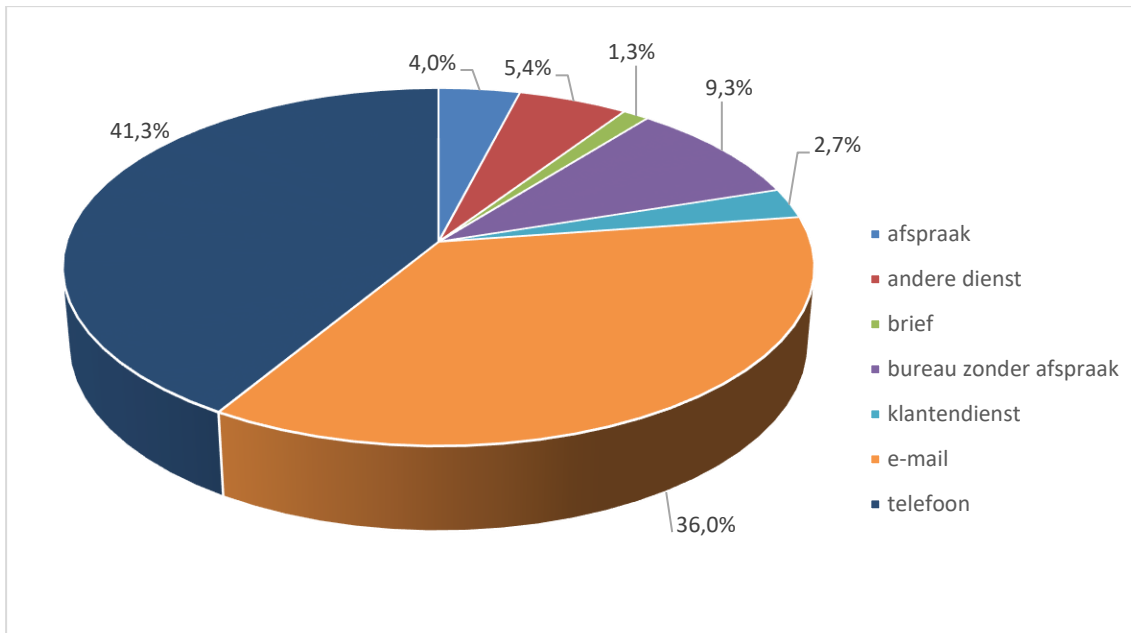
Wijze van contactname

Voor de tweedelijnsklachten wordt de ombudsvrouw het vaakst gecontacteerd via telefoon (41,3%). Het aandeel van e-mail als eerste contactkanaal blijft stabiel op 36%. De doorverwijzingen door andere diensten (5,4%) en meer specifiek door de klantendienst (2,7%) nemen af in vergelijking met 2021. Het aantal dossiers dat werd opgestart naar aanleiding van een bezoek op kantoor is terug lichtjes gestegen naar 9,3%. Ook werden er opnieuw een paar klachten opgestart na afspraak, zij het nog steeds zeer weinig (4%). Slechts in 1 dossier werd de ombudsvrouw gecontacteerd per brief.

Wijze van contactname ombudsdossiers

afspraak	3
andere dienst	4
brief	1
bureau zonder afspraak	7
klantendienst	2
e-mail	27
telefoon	31
totaal	75

Figuur 13. wijze van contactname ombudsdossiers

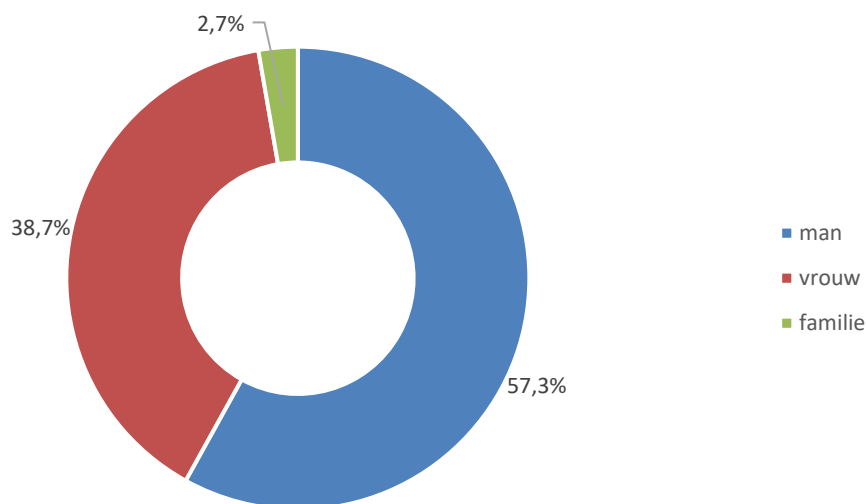


Figuur 14. wijze van contactname ombudsdossiers

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 de helft van de verzoekers zijn mannen (43). In 30 dossiers was verzoeker een vrouw, in 2 dossiers werd de klacht ingediend als koppel/gezin.



Figuur 15. indeling verzoekers volgens geslacht

Geografische spreiding

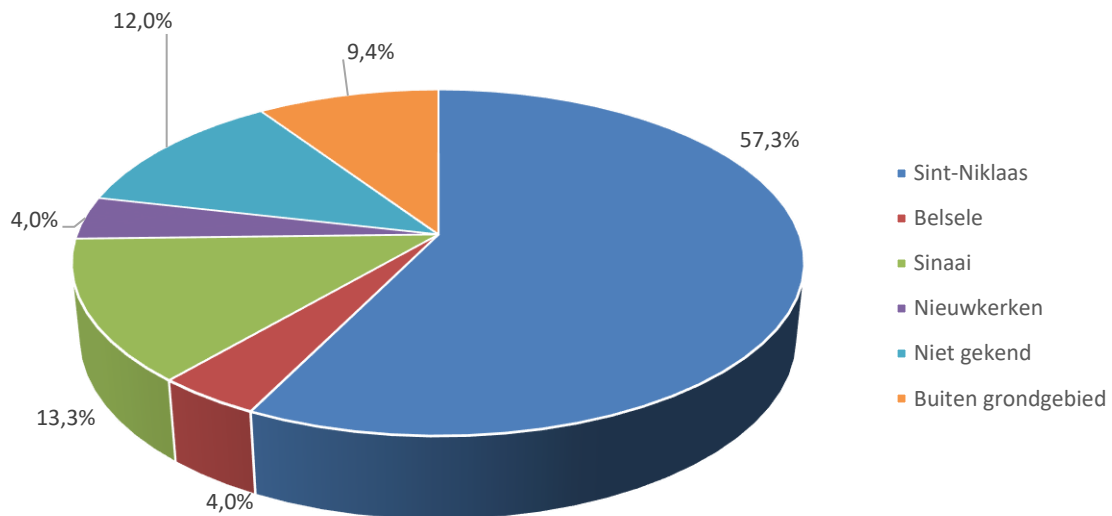
In 12% van dossiers is de woonplaats van verzoeker niet gekend (of heeft verzoeker geen adres). In 9,4% van de klachten woont verzoeker buiten het grondgebied van Sint-Niklaas. Het ging hier om inwoners van Stekene, Lokeren, Sint-Gillis, Eksaarde, Lochristi en Turnhout.

Bijna 80% van de tweedelijnsklachten is dus afkomstig van inwoners van het grondgebied Sint-Niklaas. In 13,3% van de dossiers woont verzoeker in Sinaai. Dit is veel meer dan andere jaren en dit kan verklaard worden door de klachten over de plaatsing van slagbomen in het kader van het RIO-project in Zwaanaarde. Belsele en Nieuwkerken zijn goed voor elk 4% van de dossiers. De overige 57,3% van de klachten zijn ingediend door inwoners van Sint-Niklaas.

Geografische spreiding

Sint-Niklaas	43
Belsele	3
Sinaai	10
Nieuwkerken	3
Niet gekend	9
Buiten grondgebied	7
totaal	75

Figuur 16. geografische spreiding ombudsdossiers volgens woonplaats verzoeker



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

Afgesloten dossiers 2022

Beoordeling

In onderstaande tabel wordt weergegeven welke beoordeling de 68 afgesloten dossiers kregen. In 29 dossiers (bijna 43%) werd de beoordeling 'ander oordeel' gegeven. Deze beoordeling kan verder ingedeeld worden in 'bemiddeling' (19 dossiers), 'eerstelij' (6 dossiers) en 'informatieverstrekking' (4 dossiers).

In ruim 10% 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 ongeveer hetzelfde percentage als in 2021, toen er in 11% van de dossiers een fout of onzorgvuldigheid werd vastgesteld. In 5 dossiers, ruim 7%, bleek de klacht ongegrond. Dit is een daling tegenover met 2021 (13%). In 13 dossiers, 19%, was de klacht een signaal naar diensten en/ of beleid. Dit is een forse stijging tegenover vorig jaar. Alle 13 dossiers hadden trouwens hetzelfde onderwerp, namelijk de aanvragen voor doorgang langs de slagbomen bij de werken in Zwaanaarde.⁴

Beoordeling	
ander oordeel	29
gegrond	1
gegrond, maar hersteld	5
deels gegrond, maar hersteld	1
onbevoegd	14
ongegrond	5
signaal	13
totaal	68

Figuur 18. Beoordeling afgesloten ombudsdossiers

Onbevoegdheid ombudsdienst

Op basis van de bepalingen in het reglement op de werking van de ombudsdienst, moest de ombudsvrouw zich onbevoegd verklaren in 20,5% van de klachten, een stijging ten opzichte van 2021. In 1 dossier betrof de klacht een burgerrechtelijke zaak (afbraak van een aanpalend pand in particulier bezit), in een ander dossier was de ombudsvrouw onbevoegd omdat verzoeker al gerechtelijke stappen had ondernomen. De overige dossiers betreffen beleidsklachten (3) en klachten over MIWA (8).

De ombudsdienst is niet bevoegd om beleidsklachten te behandelen. Beleidskeuzes maken is immers een prerogatief van het bestuur en de ombudsdienst kan niet beoordelen of deze of gene keuze opportuun of gewenst is. De ombudsvrouw kan wel klachten beoordelen over de manier waarop het beleid wordt uitgevoerd en/ of toegepast. Maar waar het over de feitelijke beleidskeuzes zelf gaat, kan de ombudsdienst zich enkel onbevoegd verklaren en de beleidsklachten signaleren aan het beleid.

Formeel gezien is de ombudsvrouw onbevoegd voor de tweedelijnsklachten m.b.t. MIWA, maar indien mogelijk en nodig, neemt de ombudsvrouw rechtstreeks contact op met MIWA om te helpen tot een oplossing te komen.

⁴ Zie de samenvatting van de klachten in bijlage 1.

Het aantal contacten m.b.t. MIWA neemt stelselmatig af met de jaren. In 2019 maakten de contacten m.b.t. MIWA nog zo'n 7% van het totaal aantal contacten van de ombudsdienst uit. In 2022 is dit teruggevallen tot zo'n 3%. Op zich is dit positief, het is immers de bedoeling dat de burger zich rechtstreeks tot MIWA wendt, aangezien de ombudsvrouw formeel gezien niet bevoegd is voor klachten over MIWA. Toch kunnen de klachten bij de ombudsdienst een belangrijke signaalfunctie hebben.

Vaak hebben de klachten betrekking op het feit dat een ophaling niet, niet volledig of niet correct is gebeurd en dat een klacht bij MIWA niet tot het verwachte resultaat leidt. Doorgaans hebben bewoners het gevoel dat MIWA de fout bij hen legt ('de fractie is waarschijnlijk te laat, niet correct, ... aangeboden') en dat zij niet gehoord worden, maar dat enkel de ophaler gehoord wordt. De redenen die MIWA opgeeft, worden niet als correct beschouwd. Er wordt feitelijk nooit een rechtzetting -lees: bijkomende ophaling- voorzien, mensen moeten hun afval terug binnen nemen en 2 weken later opnieuw aanbieden. Dit leidt tot frustraties.

Andere onderwerpen van klacht waren invordering voor Diftar, twijfels bij het aangerekende gewicht van de grijze container en een badge voor de ondergrondse container die plots gedeactiveerd was, waardoor het saldo geblokkeerd was.

In dit laatste dossier had MIWA aan verzoekster laten weten dat haar badge gedeactiveerd was omdat zij niet langer als referentiepersoon aangeduid was in het bevolkingsbestand. De zus van verzoekster, een Oekraïense vluchteling, was bij haar komen inwonen en was volgens MIWA dan de referentiepersoon. Uit navraag bij de dienst Leven bleek dat dit niet echt het geval was. Zowel verzoekster als haar zus staan in het bevolkingsbestand als alleenstaande en zijn dus allebei feitelijk referentiepersoon. Normaal gezien is dit niet mogelijk, twee alleenstaanden op 1 adres. Maar voor Oekraïense vluchtelingen is dit toch mogelijk gemaakt, om het onderdak verlenende gezin niet te bezwaren met een extra gezinslid. Verzoekster was dus wel degelijk referentiepersoon en haar badge mocht feitelijk niet gedeactiveerd geweest zijn. Het is echter niet onlogisch dat MIWA niet op de hoogte was van deze uitzonderlijke regeling. De deactivering werd trouwens weer ongedaan gemaakt.

Betrokken diensten

In onderstaande tabel wordt weergegeven op welke clusters de verschillende dossiers betrekking hadden. In 49 dossiers had de klacht betrekking op 1 cluster (kolom 'clustergebonden klachten'), in 9 dossiers is er sprake van clusteroverschrijdende klachten. Bij 10 klachten staat de cluster geregistreerd als 'niet van toepassing' (NVT). Dit zijn de 8 klachten over MIWA, waarvan 1 klacht ook tot de clusteroverschrijdende klachten is meegerekend. Daarnaast ook de klacht waarvoor de ombudsdienst onbevoegd is omdat het een burgerrechtelijke kwestie betrof en er dus geen diensten/ clusters van de stad betrokken waren. En tenslotte ook 1 klacht die zeer moeilijk toe te wijzen is, aangezien deze betrekking heeft op een overlast/ -samenlevingsproblematiek.

De cluster techniek neemt een zeer groot deel van de dossiers voor zijn rekening, maar dit is te wijten aan de dossiers m.b.t. de slagbomen bij de werken in Zwaanaarde. Dit waren er 13, bijna de helft van het totaal aantal dossiers waarin de cluster techniek betrokken was.

	Aantal 'clustergebonden' klachten	Aantal 'gemengde' klachten	Totaal aantal klachten per cluster
Andere (o.a. staf)	2	2	4
Beleid	2	1	3
Cultuur en vrije tijd	0	1	1
Dienstverlening	3	5	8
Omgeving	11	3	14
Ondersteuning	3	4	7
Techniek	25	3	28
Welzijn	3	0	3
Binnen 1 cluster	49		
Clusteroverschrijdend		9	
NVT			10

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 staan 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 2021 zien we een lichte daling van het totaal aantal contacten van de burger met de ombudsdienst, voornamelijk bij de klachten. Binnen de klachten is er wel een verschuiving merkbaar in de verhouding van het aantal eerstelijnsklachten tegenover het aantal tweedelijnsklachten. Het aantal eerstelijnsklachten is zelfs met ongeveer een derde gedaald.

Ook de contacten onmiddellijke dienstverlening zijn zeer lichtjes gedaald in vergelijking met 2021. Het aandeel externe onmiddellijke dienstverlening binnen deze contacten is wel spectaculair toegenomen van 35% in 2021 naar 54% in 2022. De energiecrisis en de bijbehorende problemen zijn hier zeker deels de verklaring voor.

Ongeacht de daling van het totaal aantal contacten en meer bepaald de klachten, is in 2022 wel een stijging te zien in het aantal tweedelijnsklachten in vergelijking met 2021. In 2021 maakten de tweedelijnsklachten zo'n 39% van de klachten uit, in 2022 is dat 52%. Op het totaal aantal contacten (onmiddellijke dienstverlening en klachten samen), steeg het aandeel tweedelijnsklachten van bijna 19% naar ruim 23%.

Wat de beoordeling van de tweedelijnsklachten betreft, is er een daling merkbaar van de ongegronde klachten. Het aandeel van gegronde klachten (in welke vorm dan ook) blijft ongeveer hetzelfde. Het aandeel dossiers waarvoor de ombudsdienst onbevoegd is, stijgt lichtjes. Het aandeel dossiers met als beoordeling 'signaal' neemt fors toe, gezien het aantal dossiers m.b.t. de slagbomen in Zwaanaarde. De dossiers 'ander oordeel' blijven een groot deel van de klachten uitmaken, namelijk bijna 40%. In 2/3^e van deze gevallen is de klacht behandeld via bemiddeling.



DEEL IV – BIJLAGEN

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

Dossiernummer 2022-007
Onderwerp: leegstandsbelasting na overlijden huurder
Cluster: omgeving/ ondersteuning
Dienst/ team: vergunnen en toezicht/ belastingen

DEELS GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

Verzoeker verhuurde sinds jaren een appartement. In maart 2019 overlijdt de huurder. De erfgenamen van de overledene zijn in onverdeeldheid en de nalatenschap kent een zeer lange nasleep. De erfgenamen hebben de huurgelden voor het appartement verder betaald en uiteindelijk eind juni 2020 de huur opgezegd. Er moesten nadien nog een aantal werken gebeuren in het appartement voor er nieuwe huurders in konden. Pas in maart 2021 is een huurovereenkomst afgesloten met nieuwe huurders. De huur startte op 1 april 2021, de adreswijziging van de nieuwe huurders dateert van 28 april 2021.

Verzoeker had zelf geen toegang tot het appartement, noch om de werken te laten uitvoeren, noch voor bezichtiging door potentiële nieuwe huurders. De volledige inboedel stond immers nog in het appartement en de huur werd verder betaald door de erfgenamen. Het appartement stond dus geenszins leeg, maar was feitelijk niet bewoond. In het bevolkingsregister stond niemand ingeschreven op dat adres sinds 13 maart 2019. Bijgevolg werd de woning opgenomen op de inventaris leegstand op 24 april 2020. Verzoeker werd hiervan op de hoogte gebracht per aangetekend schrijven en dient bezwaar in tegen de inventarisatie. Het appartement stond immers niet leeg, hoewel het niet feitelijk bewoond werd. Dit bezwaar is afgewezen, aangezien verzoeker niet het gevraagde bewijs kon aanleveren, namelijk betalingsbewijzen van de huurgelden. Verzoeker heeft dit niet gedaan, omdat de huurgelden, door de afwikkeling van de nalatenschap, niet via maandelijkse

betalingen werden vereffend, maar soms met enkele maanden tegelijk. Ook waren de mededelingen niet zo eenduidig, dus een duidelijk overzicht van de betalingen was moeilijk op te maken. Aangezien het bezwaar tegen de inventarisatie was verworpen wegens onvoldoende bewijs, heeft verzoeker geen bezwaar ingediend tegen de belasting, aangezien hij ook daarvoor naar zijn mening onvoldoende bewijs zou kunnen aanleveren.

De invordering van de belasting leegstand aanslagjaar 2020 wordt verdergezet en verloopt uiteindelijk via de deurwaarder. Verzoeker is het hier niet mee eens en contacteert de dienst belastingen. Daar krijgt verzoeker te horen dat hij geen geldig bezwaar heeft ingediend tegen de belasting (enkel tegen de inventarisatie) en dat de belasting dus verschuldigd blijft. Bovendien wordt hem ook meegedeeld dat hij ook voor aanslagjaar 2021 belastingplichtig is, aangezien de adreswijziging van de nieuwe huurders pas officieel is sinds 28 april 2021, wat 4 dagen na de inventarisatiedatum is.

Beoordeling

Verzoeker heeft te goeder trouw de erfgenamen van zijn overleden huurder de tijd gegeven om de nalatenschap uit te klaren. Hij heeft hierbij op geen enkel moment gedacht dat de woning hierdoor op de inventaris leegstand zou komen te staan, aangezien het appartement effectief niet leeg stond én bovendien niet beschikbaar was om opnieuw te verhuren. Het bezwaar tegen de inventarisatie werd verworpen omdat verzoeker niet voldoende bewijzen kon voorleggen. Volgens hem was het duidelijk oplist van de betalingsbewijzen onbegonnen werk. Nochtans had dit de hele situatie snel opgelost. Bovendien had hij ook geen bezwaar ingediend tegen de belasting zelf, enkel tegen de inventarisatie. Dit had verzoeker zelf dus anders kunnen aanpakken. Toch is de beoordeling van deze klacht **deels gegrond maar hersteld**, omdat de diensten verzoeker hier beter hadden kunnen 'begeleiden' of bijstaan om dit dossier uitgeklaard te krijgen.

De situatie die zich hier heeft voorgedaan is immers niet alledaags. De huur van het appartement is ruim 1 jaar en 3 maanden na het overlijden van de huurder verdergezet door de erfgenamen, wat zeer lang is. Bovendien had men vanuit de diensten veel meer moeten benadrukken dat het zeer belangrijk was om het appartement terug officieel bewoond te krijgen vóór de inventarisatiedatum. Verzoeker is hier ergens de dupe geworden van zijn eigen goodwill.

Op basis van overnamedocumenten van nutsvoorzieningen heeft verzoeker kunnen aantonen dat het appartement opnieuw bewoond was vóór de inventarisatiedatum. De belasting voor aanslagjaar 2021 is bijgevolg geschrapt. De belasting voor aanslagjaar 2020 heeft verzoeker betaald.

Beoordelingscriteria

Actieve dienstverlening

Dossiernummer 2022-059

Onderwerp: winkelparkeerplaats niet duidelijk gemarkeerd met retributie voor houder bewonerskaart tot gevolg

Cluster: omgeving

Dienst/ team: toezicht

GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

Verzoeker woont in de Stationsstraat en heeft een bewonerskaart voor de betreffende zone. Toch heeft hij een retributie ontvangen voor het parkeren ter hoogte van een restaurant op de Houtbriel. Blijkbaar zijn dit nu plots winkelparkeerplaatsen, waar gedurende 30 minuten geparkeerd kan worden met een blauwe schijf. Dit was vroeger niet het geval. De plaats is trouwens ook niet gemarkeerd met groene lijnen, zoals andere winkelparkeerplaatsen. Verzoeker vindt de retributie onterecht. Waarom is hier niet over gecommuniceerd? Zeker naar de houders van een bewonerskaart uit de betreffende zone?

Beoordeling

De klacht is gegrond maar hersteld. Op de website van de stad staat de Houtbriel niet vermeld in de lijst met winkelparkeerplaatsen. Ook in het reglement op de retributie op het parkeren dat op dat moment van kracht was,

stond de Houtbriel niet vermeld. De verklaring hiervoor is dat het aantal winkelparkeerplaatsen werd uitgebreid tijdens corona om zo het afhalen bij horeca te vereenvoudigen en aan te moedigen. Hierdoor werd het aantal bewonersplaatsen daar verminderd. De signalisatie ter plaatse was wel correct, maar als houder van een bewonerskaart is het logisch dat je niet telkens alle signalisatie afspeurt naar eventuele wijzigingen als je op zoek bent naar een parkeerplaats. De retributie werd geannuleerd en de informatie op de website werd aangepast.

Aanbeveling

Bij wijzigingen in het parkeerregime binnen een specifieke bewonerszone is het aangewezen de houders van een bewonerskaart actief hierover te informeren. De contactgegevens zijn immers gekend bij de stad.

Beoordelingscriteria

Adequate communicatie

Dossiernummer 2022-133

Onderwerp: verplichte keuring privé-waterafvoer: dienst niet bereikbaar

Cluster: omgeving/ techniek

Dienst/ team: vergunnen/ projecten openbaar domein

GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

"Beste ombudsdienst

Begin deze maand ontvangen wij een brief van de dienst afkoppelingen. De brief is verzonden op 4-5-2022, zoals u in de bijlage kan zien. Omdat ik behoorlijk wat vragen hieromtrent had, heb ik al verschillende malen telefonisch en per email contact proberen te hebben met de dienst afkoppelingen. Er werd al enkele malen een contactverzoek ingediend door de dame die bij het bijhorende nummer opneemt. Het is voor mij gemakkelijker om telefonisch de brief en de vragen te kunnen bespreken. Tot op heden, buiten de onderstaande mail heb ik jammer genoeg nog geen contact gehad met de desbetreffende dienst. Omdat er in de brief een deadline is voorzien van 15 juni, stemt me dit niet echt gunstig. Ik vind het jammer dat ik na 14 dagen nog niemand aan de lijn heb gehad van die dienst. Beroepshalve werk ik vaak samen

met diverse diensten van gemeentes en diensten. Deze zijn allemaal telefonisch bereikbaar... Hopelijk kan ik langs deze weg toch nog een telefonisch contact bekomen. Door het oponthoud weet ik dus ook niet of ik die keuring wel binnen de vooropgestelde termijn kan garanderen en hoop ik op begrip van de Stad.”

Beoordeling

De klacht wordt beoordeeld als **gegrond maar hersteld**. Verzoeker heeft in 2016 een bouwvergunning aangevraagd en gekregen voor de heropbouw van een vrijstaande garage. In de voorwaarden was opgenomen dat hij een regenwaterput moest laten installeren. Hij heeft dit gedaan. Hij wist niet dat hij deze moest laten keuren (hoewel dit wel vermeld staat in de vergunning). Daarnaast had hij onlangs ook bezoek gehad van een studiebureau in functie van een rio-project dat volgend jaar zou starten. De keuring kwam hierbij ook ter sprake en de persoon van het studiebureau gaf aan dat het misschien nutteloos zou zijn om tweemaal een keuring te laten doen. Dit was verwarrend voor verzoeker.

De keuring in kwestie heeft te maken met de voorwaarden uit de toegekende bouwvergunning. Dat er ook een rio-project gepland wordt, is toeval, maar beiden staan feitelijk los van elkaar. Verzoeker moet de keuring i.f.v. de bouwvergunning al laten uitvoeren. De keuring i.f.v. een eventueel rio-project wordt door de stad voorzien. Gezien de situatie gaat de dienst soepel om met de vooropgestelde deadline.

De kern van de zaak is hier echter niet de keuring op zich, maar wel het feit dat de dienst niet bereikbaar is voor meer tekst en uitleg bij een ontvangen brief. Te meer omdat in de brief een deadline wordt opgelegd. Als de deadline niet gerespecteerd wordt, hangt verzoeker een bijkomende belasting boven het hoofd. De deadline ligt 6 weken na de datum op de brief. Verzoeker probeerde al zo'n 3 weken de dienst te bereiken voor hij de ombudsdienst heeft gecontacteerd.

Het is mogelijk dat diensten niet zo eenvoudig telefonisch bereikbaar zijn, zeker wanneer de medewerkers veel 'op de baan' zijn. Maar dan is het wel belangrijk om gevolg te geven aan

contactverzoeken en de burger zelf te contacteren op een gepast moment.

Aanbeveling

Als de rechtstreekse bereikbaarheid moeilijk is, voorzie dan bepaalde momenten waarop burgers kunnen bellen en reageer actief op contactverzoeken. Zeker als de dienst zelf brieven heeft uitgestuurd en het een complexe materie betreft, hebben mensen soms nood aan meer informatie en uitleg. Dit is via mail niet altijd eenvoudig, een telefoongesprek kan dan snel voor meer duidelijkheid zorgen.

Beoordelingscriteria

Adequate communicatie

Dossiernummer 2022-169

Onderwerp: dienst weigert geldig visum uit vervallen reisdocument te recupereren

Cluster: dienstverlening

Dienst/ team: leven

GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

Verzoeker komt lang bij de ombudsdienst op een vrijdag iets na 16u. Hij kwam rechtstreeks van het loket, waar hij een nieuw reisdocument (verzoeker heeft niet de Belgische nationaliteit) had aangevraagd. In het oude reisdocument stond nog een visum voor Saudi-Arabië, dat nog een maand geldig was. Hij vroeg aan de medewerker om het oude reisdocument ongeldig te maken, zodat hij het geldige visum nog kon gebruiken bij zijn nieuwe reisdocument. Dit werd geweigerd, omdat dit niet toegelaten zou zijn. Volgens verzoeker kon dit wel en dus drong hij er op aan om toch aan zijn vraag te voldoen. De medewerker bleef weigeren en stuurde verzoeker weg met de contactgegevens van de FOD Buitenlandse Zaken, waar hij kon navragen dat dit niet toegestaan was. Er werd hem ook gezegd dat hij bij de ombudsdienst terecht kon.

Het was voor verzoeker belangrijk om het visum te kunnen behouden. Het was nog een maand geldig en een nieuw visum aanvragen zou niet meer tijdig kunnen gebeuren. De ombudsvrouw heeft dan zelf contact opgenomen met de FOD Buitenlandse Zaken om na te gaan of het nu wel of niet toegelaten is om het reisdocument ongeldig gemaakt terug te bezorgen, zodat het

visum nog te gebruiken was. Gelukkig was deze dienst nog bereikbaar en konden zij onmiddellijk bevestigen dat dit wel degelijk toegelaten is. De ombudsvrouw is met verzoeker teruggekeerd naar het loket en op basis van de informatie van Buitenlandse Zaken heeft de medewerker dan toch het reisdocument ongeldig gemaakt zoals gevraagd en heeft de dienst zich verontschuldigd voor de gang van zaken.

Beoordeling

De klacht is **gegrond maar hersteld**. Bij de dienst was men in de veronderstelling dat de gevraagde handeling niet toegelaten was. Verzoeker was het hier niet mee eens. Normaal gezien zou de dienst dan zelf moeten nagaan bij de FOD Buitenlandse Zaken wat de regelgeving precies inhoudt en of zij deze correct interpreteren. Dit is niet gebeurd, verzoeker is gewoon weggestuurd, met een papiertje met contactgegevens om zelf na te gaan hoe de regelgeving precies is. Ook hebben ze de klacht van verzoeker niet zelf ter harte genomen, maar gewoon doorverwezen naar de ombudsdienst, terwijl de klacht zeer eenvoudig in eerste lijn op te lossen was geweest.

Aanbeveling

Bij twijfel of onduidelijkheid over de regelgeving of de interpretatie ervan, contacteer zelf de hogere overheid om hierover uitsluitsel te krijgen. Als dit niet onmiddellijk kan, zeg dan aan de burger dat dit nog zal nagevraagd worden en dat ze opnieuw gecontacteerd zullen worden hierover. Stuur burgers niet zomaar weg of verwijs hen niet zomaar door naar de ombudsdienst, als de vraag/ klacht ook in eerste lijn opgenomen kan worden.

Beoordelingscriteria

Regelgeving

Zorgvuldigheidsbeginsel

Adequate communicatie

Interne klachtenbehandeling

Dossiernummer 2022-187

**Onderwerp: geen antwoord ontvangen op klacht
'magische droomwandeling'**

Cluster: cultuur en vrije tijd/ andere

Dienst/ team: evenementen/ staf

GEGROND

Samenvatting

Verzoekster dient op 5 januari volgende klacht in via het webformulier van het meldpunt: "Ik was erg teleurgesteld toen bleek dat de "magische droomwandeling" eindigde in een anti-climax: we hadden de kinderen een chocomelk beloofd aan het torentje op de markt bij het einde van de wandeling. Als fiere Sint-Niklazenaar hadden we ook vrienden met kinderen uitgenodigd voor de wandeling. We konden onze sticker met dromen echter niet afgeven hoewel het maandag 4/1/22 om 17u30 was. Nergens op de flyer met de uitleg over de gratis drank of bij de sticker die we in de brievenbus ontvingen staat vermeld dat het torentje gesloten is op bepaalde momenten! Ook ter plaatse was geen enkele tijdsaanduiding over wanneer de drankgelegenheid dan toch zou opengaan... Jammer van deze onduidelijke communicatie! Teleurgesteld zijn we dan ergens anders een chocomelk gaan drinken met de kinderen."

Begin augustus contacteert verzoekster de ombudsdienst, omdat zij nooit een antwoord heeft ontvangen op haar klacht en hierdoor nog meer teleurgesteld is. Vooral omdat verzoekster op een eerdere melding over een andere situatie ook geen antwoord had ontvangen.

Beoordeling

De klacht is ingediend via het webformulier en via het meldingssysteem geregistreerd en toegewezen aan een behandelaar. Wanneer deze niet binnen de vooropgestelde termijn antwoordt, verstuurt het systeem automatisch een herinnering via mail. Dit is hier ook verschillende keren gebeurd, evenwel zonder resultaat. Waarom de behandelaar in kwestie nooit een antwoord heeft geformuleerd is niet meer te achterhalen, want deze persoon werkte al enige tijd niet meer bij de stad op het moment dat verzoekster de ombudsdienst heeft gecontacteerd. Wat er precies is foutgelopen in de behandeling van de klacht is dus moeilijk of niet te reconstrueren. Er zou mogelijks een technisch probleem kunnen geweest zijn bij de mails aan de klachtenbehandelaar. Die ontvangt in de mail een link naar de klacht in kwestie, via het webportaal van de toepassing. Niet elke klachtenbehandelaar werkt rechtstreeks in de applicatie zelf.

Omdat de persoon in kwestie al geruime tijd niet meer voor de stad werkte, is het ook niet mogelijk nog te onderzoeken wat er

die dag verkeerd liep bij de organisatie van de Magische droomwandeling en het gratis drankje.

De klacht van verzoekster is gegrond, zij heeft geen antwoord ontvangen op haar klacht. En ook in tweedelijns kan haar initiële klacht niet beantwoord of hersteld worden. Wel wordt deze klacht meegenomen in de evaluatie van de werking van het meldpunt. Dit met de bedoeling om te voorkomen dat dergelijke situaties zich herhalen en om het systeem en de procedures te verbeteren waar mogelijk.

Aanbeveling

In de evaluatie van het project Meldpunt en de uitrol van de tweede fase moet specifiek aandacht besteed worden aan de eerstelijnsklachten en de opvolging en escalatie van klachten en meldingen die niet tijdig beantwoord worden.

Beoordelingscriteria

Redelijke behandelingstermijn
Interne klachtenbehandeling

Dossiernummer 2022-248

Onderwerp: verplichten afkoppeling n.a.v. Rio-project: geen transparantie of duidelijkheid over timing uitbetaling premie, dienst niet bereikbaar

Cluster: techniek

Dienst/ team: projecten openbaar domein

GEGROND - HERSTELD

Samenvatting

Verzoekster contacteert de ombudsdienst i.v.m. de premie voor de verplichte afkoppeling n.a.v. een RIO-project. Het project is inmiddels al een hele tijd afgerond. De deadline voor het indienen van de nodige documenten om de premie te kunnen verkrijgen is ook al geruime tijd verstreken. Toch laat de uitbetaling van de premie op zich wachten. Maar de klacht van verzoekster gaat eigenlijk over het feit dat de dienst in kwestie niet bereikbaar is; dat er zeer weinig transparantie is over de manier waarop dit allemaal verder zal verlopen en dat er geen enkele richtdatum kan gegeven worden over het moment waarop dit afgerond en uitbetaald kan worden. De medewerkers die verzoekster wel aan de lijn krijgt, kunnen haar geen antwoorden geven.

Beoordeling

De klacht van verzoekster is **gegrond, maar hersteld**. De attesten voor de premie moesten al in april 2022 ingediend zijn. Verzoekster heeft de ombudsdienst gecontacteerd in september 2022, bijna een half jaar later dus. Dat de uitbetaling nog niet uitgevoerd is in die tijd, tot daar aan toe, maar op zijn minst kan er wel duidelijkheid gegeven worden over het moment waarop die uitbetaling wél zal gebeuren. Uit navraag bij de dienst blijkt dat een 50-tal dossiers nog niet volledig in orde waren, waardoor de gebundelde premie-aanvragen nog niet konden afgehandeld worden. Volgens de schatting op dat moment zou de uitbetaling waarschijnlijk nog tot half 2023 op zich laten wachten.

Aanbeveling

Besteed de nodige aandacht aan communicatie m.b.t. de dossiers die je dienst of team behandelt. Ook al kan je nog niet alle concrete info in detail geven, hou mensen op de hoogte van de stand van zaken. Als mensen proactief geïnformeerd worden, kunnen zij doorgaans veel begrip opbrengen voor onvoorziene omstandigheden, complicaties en vertragingen.

Beoordelingscriteria

Adequate communicatie
Redelijke behandelingstermijn

Dossiernummer 2022-310

Onderwerp: onterechte parkeerretributie ontvangen, dienst niet bereikbaar voor informatie en bezwaar

Cluster: omgeving

Dienst/ team: economie

ANDER OORDEEL (bemiddeling)

Samenvatting

Verzoeker contacteert de ombudsdienst omdat hij een retributie heeft gekregen. Volgens verzoeker is deze onterecht aangezien hij wel degelijk een ticket gekocht had en betaald had via bancontact. Hij begrijpt dus niet waarom hij de retributie krijgt. Hij wil hier meer informatie over verkrijgen en bezwaar indienen tegen de retributie. Verzoeker probeer al enkele dagen telefonisch contact op te nemen met de dienst, maar krijgt niemand aan de lijn.

Beoordeling

De klacht van verzoeker is **gegrond maar hersteld**. Er was effectief een betaling gebeurd, maar bij het ingeven van de nummerplaat was het cijfer 1 aan het begin van de nummerplaat weggevallen. De retributie wordt geannuleerd. Wat betreft de bereikbaarheid geeft de dienst aan dat ze de voorbije dagen soms moeilijk te bereiken waren door onderbemanning wegens vergaderingen en dergelijke.

Beoordelingscriteria

Adequate communicatie

Dossiernummers 2022-054 -- 2202-069 -- 2022-077 -- 2022-079 -- 2022-130 -- 2022-149 -- 2022-153 -- 2022-198 -- 2022-210
Onderwerp: niet akkoord met afwijzing aanvraag doorgang slagbomen bij werken Zwaanaarde
Cluster: techniek
Dienst/ team: projecten openbaar domein
SIGNAAL

Samenvatting

In de loop van 2022 zijn de werken gestart voor het RIO-project in Zwaanaarde. Werken voor een RIO-project zijn zeer ingrijpend en ook van lange duur. En brengen bijgevolg onvermijdelijk (verkeers)hinder met zich mee.

De ervaring met vorige werken in Sinaai (herleggen kasseien Dries en rioproject Sinaaidorp) heeft uitgewezen dat doorgaand verkeer in deze straten absoluut te vermijden is. Na overleg met onder meer de scholen, de dorpsraad en de handelaars werd daarom beslist om het doorgaand verkeer volledig buiten de omgeving van de werfzone te houden. Daarom is ervoor gekozen om slagbomen te plaatsen aan de Sinaaibrug en de Koebrug. Dit om de verkeersveiligheid en de verkeersleefbaarheid zoveel mogelijk te vrijwaren tijdens de werken. De lokale wegen laten immers niet toe om een grote stroom verkeer toe te laten en een aantal van de kleine (landelijke) wegen zijn te smal om veel verkeer te verwerken en hebben een duidelijk landelijk, lokaal karakter. Mensen konden een aanvraag doen om doorgang te verkrijgen. Deze werden allemaal individueel bekeken en afgetoetst aan de opgestelde richtlijnen. Deze richtlijnen waren eerder strikt. Elke aanvraag kreeg een uitgebreid

antwoord vanuit de dienst, waarbij de context en motivering van de beslissing om slagbomen te plaatsen werd toegelicht. Bovendien werd voor iedere individuele aanvrager bekeken wat de 'omleiding' precies inhield, zowel in afstand als in tijd. Deze omrijdfactor werd ook toegelicht en er werd ook steeds een suggestie gedaan m.b.t. de best mogelijke alternatieve route. De aanvragen werden dus allemaal zeer secuur en gepersonaliseerd behandeld en beantwoord, maar niet iedereen was akkoord met het negatieve antwoord op hun aanvraag. In dat geval kregen zij nog een tweede maal een antwoord, bijna altijd met dezelfde conclusie: hun aanvraag bleef geweigerd. Maar ook dan waren mensen vaak niet akkoord. De aanvragen zijn behandeld via het meldingssysteem. Dit betekent dat bij een tweede antwoord vanuit de dienst, wordt verwezen naar de ombudsdienst. Op die manier hebben toch een aantal mensen de ombudsdienst gecontacteerd. Helaas vaak vanuit het idee dat de ombudsvrouw hen wél de gevraagde doorgang zou kunnen verlenen, wat uiteraard niet het geval is. Bij elke klacht heeft de ombudsvrouw de dienst gecontacteerd en de klacht in detail overlopen. Zoals gezegd was elke aanvraag individueel onderzocht en is er telkens een uitgebreid en gemotiveerd antwoord verstuurd. Elke aanvraag was dus correct behandeld, volgens de vastgestelde principes.

Beoordeling

Om deze reden krijgen deze dossiers allemaal de beoordeling **signaal**. De ombudsvrouw heeft geen fouten kunnen vaststellen bij de behandeling van de aanvragen, maar het is wel duidelijk dat het systeem met de slagbomen en de mogelijkheid om in bepaalde situaties doorgang te verkrijgen tot ongenoegen en wreveld zorgt. Mensen zien anderen die wel doorgang hebben verkregen en vinden dat zij evenveel recht hebben hierop, zonder evenwel de specifieke situatie van de andere persoon te kennen. Hierdoor leeft bij sommigen de idee dat het al dan niet verkrijgen van doorgang te maken heeft met het kennen van 'de juiste personen'. Dit doet afbreuk aan de nauwgezette manier van werken vanuit de dienst wat deze aanvragen betreft, wat zeer jammer is. Dit is een voorbeeld bij uitstek van situaties waarin mensen het algemeen belang niet zien, dat soms moet primeren op het individueel belang o.w.v. bijvoorbeeld de verkeersveiligheid.

Aanbeveling

Over de manier waarop de aanvragen zijn behandeld kan de ombudsvrouw geen aanbevelingen formuleren. Integendeel zelfs. Alle aanvragen zijn zeer minutieus onderzocht en hebben telkens een zeer uitgebreid, gemotiveerd en gepersonaliseerd antwoord ontvangen, ook al is dit zeer arbeidsintensief en tijdrovend. De dienst projecten openbaar domein verdient hiervoor alle lof. Het is wel aangewezen om naar de toekomst toe goed te overwegen of dergelijke handelswijze -het volledig afsluiten van een werfzone met zeer gelimiteerde doorgang- voor herhaling vatbaar is.

Beoordelingscriteria

NVT

Bijlage 2: Overzicht aanbevelingen

Aanbeveling dossier 2022-059:	Aanleiding:
Bij wijzigingen in het parkeerregime binnen een specifieke bewonerszone is het aangewezen de houders van een bewonerskaart actief hierover te informeren. De contactgegevens zijn immers gekend bij de stad.	klacht over het feit dat een aantal bewonersplaatsen omgezet waren naar winkelparkeerplaatsen, zonder dat hierover gecommuniceerd werd aan houders van een bewonerskaart
Aanbeveling dossier 2022-133	Aanleiding
Als de rechtstreekse bereikbaarheid moeilijk is, voorzie dan bepaalde momenten waarop burgers kunnen bellen en reageer actief op contactverzoeken. Zeker als de dienst zelf brieven heeft uitgestuurd en het een complexe materie betreft, hebben mensen soms nood aan meer informatie en uitleg. Dit is via mail niet altijd eenvoudig, een telefoongesprek kan dan snel voor meer duidelijkheid zorgen.	klacht over het feit dat men een brief ontvangt met daarin een deadline om een keuringsattest te bezorgen, maar dat de dienst die de brief heeft verstuurd niet bereikbaar is voor bijkomende informatie
Aanbeveling dossier 2022-169	Aanleiding
Bij twijfel of onduidelijkheid over de regelgeving of de interpretatie ervan, contacteer zelf de hogere overheid om hierover uitsluitsel te krijgen. Als dit niet onmiddellijk kan, zeg dan aan de burger dat dit nog zal nagevraagd worden en dat ze opnieuw gecontacteerd zullen worden hierover. Stuur burgers niet zomaar weg of verwijst hen niet zomaar door naar de ombudsdienst, als de vraag/ klacht ook in eerstelijns opgenomen kan worden.	klacht over het feit dat een reisdocument niet ongeldig gemaakt wordt bij aanvraag van een nieuw reisdocument zodat een geldig visum nog gebruikt kan worden, omdat dit niet toegelaten zou zijn
Aanbeveling dossier 2022-187	Aanleiding
In de evaluatie van het project Meldpunt en de uitrol van de tweede fase moet specifiek aandacht besteed worden aan de eerstelijnsklachten en de opvolging en escalatie van klachten en meldingen die niet tijdig beantwoord worden.	klacht over het feit dat een ingediende klacht na 7 maanden nog niet beantwoord is
Aanbeveling dossier 2022-248	Aanleiding
Besteed de nodige aandacht aan communicatie m.b.t. de dossiers die je dienst of team behandelt. Ook al kan je nog niet alle concrete info in detail geven, hou mensen op de hoogte van de stand van zaken. Als mensen proactief geïnformeerd, kunnen zij doorgaans veel begrip opbrengen voor	klacht over gebrek aan transparantie over het verdere verloop van een premieaanvraag

onvoorziene omstandigheden, complicaties en vertragingen.	
Aanbeveling dossiers 2022-054 -- 2022-069 -- 2022-077 -- 2022-079 -- 2022-130 -- 2022-149 -- 2022-153 -- 2022-198 -- 2022-210	Aanleiding
Over de manier waarop de aanvragen zijn behandeld kan de ombudsvrouw geen aanbevelingen formuleren. Integendeel zelfs. Alle aanvragen zijn zeer minutieus onderzocht en hebben telkens een zeer uitgebreid, gemotiveerd en gepersonaliseerd antwoord ontvangen, ook al is dit zeer arbeidsintensief en tijdrovend. De dienst projecten openbaar domein verdient hiervoor alle lof. Het is wel aangewezen om naar de toekomst toe goed te overwegen of dergelijke handelswijze -het volledig afsluiten van een werfzone met zeer gelimiteerde doorgang- voor herhaling vatbaar is.	klachten met betrekking tot de afwijzing van een aanvraag voor doorgang door de slagbomen bij de werken in Zwaanaarde

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.⁵

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

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

Onderzoek en bemiddeling

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

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

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

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

Beoordelingscriteria

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

Wet- en regelgeving

⁵ Zie deel I. Het volledige reglement is terug te vinden in de bijlagen.

→ **Overeenstemming met de regelgeving:**

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

→ **Specifieke regelgeving:**

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

Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

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

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

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

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

Dienstverleningsnormen

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

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

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

Billijkheid

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

Beoordeling klacht

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

(Deels) Gegronde

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

Terechte opmerking

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

Ander Oordeel

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

Onbevoegd

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

Signaal

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

Aanbevelingen

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

Rapportering

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

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

Bijlage 4: reglement op de werking van de ombudsdienst



Inleiding

GEMEENTERAAD: 23-12-2021

INWERKINGTREDING: 01-01-2022

Reglement op de werking van de ombudsdienst

Dit reglement regelt de werking van de ombudsdienst zoals voorzien in artikel 303, § 2 van het decreet Lokaal Bestuur.

De ombudsdienst staat in voor de behandeling van de tweedelijnsklachten en vormt zo het sluitstuk van een integraal klachtenmanagement. De ombudsdienst probeert diensten naar een oplossing voor individuele tweedelijnsklachten toe te leiden en formuleert ook aanbevelingen voor structurele oplossingen voor terugkerende problemen en algemene verbeterpunten voor de organisatie of de dienstverlening.

Binnen het integraal klachtenmanagement vervult de ombudsdienst, complementair met de individuele diensten en de dienst klantencontacten in het bijzonder, een specifieke rol om de signalen van de burger over de dienstverlening van de stad op te pikken, te behandelen, te analyseren en te rapporteren.

Het integraal klachtenmanagement is zo één van de beschikbare instrumenten binnen de organisatie om

- (1) te bewaken dat de engagementen van de besturen naar de burgers m.b.t. dienstverlening gegarandeerd worden en dat de principes van behoorlijk bestuur correct nageleefd worden
- (2) bij te dragen aan een zo kwalitatief en performant mogelijke dienstverlening voor de burger.

Artikel 1.

Een **klacht** houdt in dat een burger ontevreden is over een door de overheid verrichte prestatie, handeling of het verzuimen ervan. Er is een mislukt contact geweest met (een dienst van) het stadsbestuur. Er wordt bij de behandeling van klachten een onderscheid gemaakt tussen eerstelijnsklachten en tweedelijnsklachten.

Het **meldpunt** staat in voor de registratie van eerstelijnsklachten en geeft deze door aan de bevoegde dienst van stad of OCMW, zoals beschreven in het reglement openbaarheid van bestuur en participatie.

De **ombudsdienst** staat in voor de behandeling van de tweedelijnsklachten en wordt bemand door de **ombudsman/ -vrouw**, die wordt aangesteld door de gemeenteraad. De ombudsman/ -vrouw onderzoekt tweedelijnsklachten en treedt hierbij bemiddelend op. Hij/ zij oefent zijn/ haar taak uit op onafhankelijke wijze, onder het gezag van de gemeenteraad.

Artikel 2.

De ombudsman/ -vrouw legt ten overstaan van de gemeenteraad in de handen van de burgemeester de belofte af 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 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 3.

Iedereen heeft het recht om 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. Elke klacht wordt in eerstelijns behandeld zoals beschreven in het reglement openbaarheid van bestuur en participatie.

Artikel 4.

Wanneer een burger niet tevreden is over de afhandeling van een klacht of niet akkoord gaat met een verkregen antwoord, kan hij een tweedelijnsklacht indienen bij de ombudsdienst.

Dit kan:

- mondeling (persoonlijk of telefonisch)

- schriftelijk (via brief gericht aan Ombudsdienst, Grote Markt 1, 9100 Sint-Niklaas of via mail aan ombudsdienst@sint-niklaas.be)

Het meldpunt maakt tweedelijnsklachten die rechtstreeks bij het meldpunt worden ingediend, over aan de ombudsdienst.

Elk personeelslid dat van een tweedelijnsklacht 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 betrokken dienst voor behandeling of deze onmiddellijk zelf in behandeling nemen.

Artikel 5.

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. 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 korpchef 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.

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;
- wanneer de klacht kwetsend of beledigend is, wanneer verzoeker een kwetsende of beledigende houding aanneemt tijdens de behandeling van de klacht of wanneer de behandeling van de klacht de effectieve werking van de ombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen.

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

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

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. Deze beslissing wordt gemotiveerd.

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

Artikel 7.

Als een klacht in behandeling wordt genomen, start de ombudsman/-vrouw een onderzoek naar de klacht. Hij/ zij 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 of dienst te laten weten dat tegen hem/ haar/ hen een klacht werd ingediend. De ambtenaar of dienst 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 8.

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 een oplossing te bieden voor 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.

Artikel 9.

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 va de gemeenteraad schriftelijk verslag uit over de analyse van de meldingen en de behandelde klachten. Het jaarverslag is ter inzage van het publiek.

Artikel 10.

Het reglement treedt in werking op 1 januari 2022.

