­­

**Jaarverslag 2021**

**ombudsdienst**

Inhoudsopgave

1. Opdracht van de ombudsddienst 3

Tweedelijnsklachten 3

Uitdagingen en kansen 3

Wat zijn onmiddellijke deinstverleningen en klachten 4

1. Belangrijkste vaststellingen 2021 5

Totaal aantal contacten en klachtendossiers 5

Totaal aantal contacten onmiddellijke dienstverleningen 5

Verdeling onmiddellijke dienstverleningen en eerstelijnsklachten 6

Onmiddellijke dienstverlening eerste lijn (doorverwijzing) 7

Klachtendossiers tweede lijn 8

Hoe nemen burgers contact op 8

Overzicht wijze van contactopname 9

Waar klagen burgers over in tweede lijn 9

1. Overzicht van de contacten met de ombudsdienst 10 3.1. Aantal contacten per soort 10

3.2. Aantal contacten per type 10

3.3. Aantal oproepen per maandag 11

3.4. Wijze van contactopname 11

3.5. Wijze waarop de burger contact opneemt per type 12

3.6. Woonplaats van de burger 12

3.7. Aantal contacten per inwoners deelgemeenten 13

1. Overzicht van de klachtendossiers (tweedelijn) 14

4.1. Algemene cijfers klachtendossiers 14

4.2. Meest voorkomende onderwerpen 14

4.3. Klachtendossiers per directie 15

4.4. Klachtendossiers per dienst 16

4.5. Kwalificatie klachtendossiers 17

4.6. Vaststellingen 19

4.7. Wijze van tussenkomst 21

4.8. Resultaat van de tussenkomst in klachtendossiers 21

4.9. Beoordeling klachtendossiers 21

4.10. Aantal gegronde en ongegronde klachten per dienst 22

4.11. Wijze van tussenkomst bij (deels) gegronde klachten 23

4.12. Resultaat van de bemiddeling bij (deels) gegronde klachten 23

1. Aanbevelingen 24

Bijlagen 27

1. Werking van de ombudsdienst 28
2. Beoordelingscriteria en Ombudsnormen 29
3. Cijfers onmiddellijke dienstverleningen extern/intern en klachtendossiers 32
4. **Opdracht van de ombudsdienst**

De Ombudsdienst is een onafhankelijke dienst bevoegd om tweedelijnsklachten te behandelen over de stadsadministratie, het OCMW, de Lokale Politie, de autonome gemeentebedrijven (AGSL), Museum M.

De ombudsdienst onderzoekt tweedelijnsklachten en de gegrondheid ervan. Het onderzoek en de beoordeling gebeurt op basis van de verschillende ombudsnormen (zie bijlagen). Elke klacht wordt op een objectieve en neutrale manier onderzocht en wordt vertrouwelijk behandeld. Indien mogelijk bemiddelt de ombudsdienst tussen de burger en de bevoegde stadsdienst(en). Door de bemiddeling kan er een rechtzetting of oplossing geboden worden of een verzoening.

De taken, bevoegdheden en procedures van de ombudsdienst werden vastgelegd in het reglement over de werking van de ombudsdienst (zie bijlage pagina 28).

**Tweedelijnsklachten**

De ombudsdienst is alleen bevoegd voor tweedelijnsklachten. Dit betekent dat burgers die de ombudsdienst contacteren met een (info)vraag, een melding of eerstelijnsklacht worden geïnformeerd en worden doorverwezen naar de bevoegde instantie of dienst. Vanaf 1 oktober 2021 worden alle eerstelijnsklachten rechtstreeks doorverwezen naar de klachtencoördinatie.

**Uitdagingen en kansen**

Bij een klacht vertrekt de ombudsdienst steeds vanuit het verhaal van de burger. We luisteren actief en proberen het probleem of klacht van de burger te vatten en in te schatten. Het verhaal van de burger is gekleurd waardoor de betrokken dienst bij het klachtonderzoek soms het gevoel krijgt dat de ombudsdienst de kant van de burger kiest of ontstaan er frustraties omdat klacht en werkelijkheid soms van elkaar verschillen. Het verhaal van de klager is echter het enige verhaal waarover de ombudsdienst beschikt als vertrekpunt voor het onderzoek. Sommige diensten gaan daardoor meteen in het verzet of in de verdediging. Het is een uitdaging om de betrokken dienst ervan te overtuigen dat het niet gaat om het zoeken of aanduiden van een schuldige in een klachtverhaal. De ombudsdienst tracht enkel te achterhalen wat er is gebeurd of wat er verkeerd is gelopen. We treden in dialoog met de burger én de betrokken dienst om tot een oplossing te komen. Klachten kunnen we beschouwen als kansen en zijn een waardevol instrument om de dienstverlening en de werking van de diensten te optimaliseren.

Soms zijn burgers boos, gefrustreerd of teleurgesteld over het contact met een dienst of over de dienstverlening. Een enkele keer zelfs agressief. Als ombudsdienst luisteren we naar de burger, geven hem erkenning en proberen we de oorzaak van zijn boosheid te achterhalen. Het is belangrijk om in te zetten op bemiddeling en verbinding.. Een burger die gehoord wordt, een duiding of motivering krijgt, ook al is zijn klacht niet gegrond of kan er niet hersteld worden, kan berusten in de uitkomst. Bemiddelen draagt bij tot evenwichtige oplossingen, goede verstandhoudingen en sterkt het vertrouwen in de overheid.

Het eerstelijnsklachtensysteem vanaf 1 oktober 2021 maakt het mogelijk om een goed klachtenmanagement te verankeren binnen de stedelijke administratie.

**Wat zijn onmiddellijke dienstverleningen en klachten**

|  |  |
| --- | --- |
| **Onmiddellijke dienstverlening** | **Klachten** |
| **Een (informatie)vraag**: vragen over allerlei informatie. Bijvoorbeeld: waar kan ik terecht om elektriciteitsprijzen te vergelijken…..ik heb iets gekocht op een website en het wordt niet geleverd, bij wie kan ik klacht indienen…..)  **Melding**: de burger meldt een probleem of tekortkoming, zonder ontevredenheid, waarbij de tussenkomst van een stadsdienst of externe instantie noodzakelijk is. | Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een al dan niet door het lokale bestuur verrichte handeling of prestatie.  **Een eerstelijnsklacht** is een klacht die de burger rechtstreeks overmaakt aan de ombudsdienst zonder eerst de betrokken dienst te contacteren of contact op te nemen met de eerstelijnsklachten-behandeling.  **Een tweedelijnsklacht**:als een burger, nadat hij zijn klacht in eerste instantie heeft geformuleerd bij een betrokken dienst geen of niet binnen een redelijke termijn antwoord krijgt of waarbij hij geen voldoening neemt met het resultaat. |

Omdat we eerstelijnsklachten tot en met 1 oktober 2021 nog rechtstreeks doorverwezen naar de betrokken dienst werden deze klachten als onmiddellijke dienstverleningen geregistreerd.

Vanaf 1 oktober 2021 worden de eerstelijnsklachten die bij de ombudsdienst terecht komen automatisch doorgestuurd naar de klachtencoördinatie en worden deze klachten niet meer door de ombudsdienst geregistreerd.

1. **Belangrijkste vaststellingen 2021**

* **Totaal aantal contacten en klachtendossiers (tweedelijnsklachten)**

Totaal aantal contacten 252.

* Afname van 4% voor alle contacten samen (onmiddellijke dienstverleningen én klachtendossiers) ten opzichte van 2020
* **Totaal aantal contacten onmiddellijke dienstverleningen**
* Afname van 14% voor het totaal aantal onmiddellijke dienstverleningen (dienstverleningen externe diensten en dienstverlening intern of eerstelijnsklachten) van 59% in 2020 naar 51% in 2021. In 2019 bedroeg het aantal onmiddellijke dienstverleningen 52%

Tabel in absolute aantallen

**2021 2020 2019**



**2021 2020 2019**

* **Verdeling onmiddellijke dienstverleningen extern en eerstelijnsklachten**
* Afname van 18 % eerstelijnsklachten ten opzichte van 2020 en een stijging van 16% ten opzichte van 2019

**2021 2020 2019**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Aantal** | **1ste lijn** |  |  | **Aantal** | **1ste lijn** |  |  | **Aantal** | **1ste lijn** |
| **Extern** | 38 | 15% |  | **Extern** | 40 | 15% |  | **Extern** | 64 | 21% |
| **1ste lijn** | 90 | 36% |  | **1ste lijn** | 115 | 44% |  | **1ste lijn** | 91 | 31% |

* **Onmiddellijke dienstverlening eerste lijn (doorverwijzing)**
* Afname allerlei klachten over beleidsmateries van 15% in 2020 naar 6% in 2021.
* In 2020 veel klachten/verzuchtingen over leegstandtaks, tweede verblijventaks, de verhoging van de gemeentelijke opcentiemen van de onroerende voorheffing ten tijde van een pandemie. In 2021 klaagden de burgers voornamelijk over het circulatieplan (knip Burchtstraat, onvoldoende parkeerplaatsen) en het gevoel geen gehoor te krijgen bij de betrokken diensten. De burgers werden doorverwezen naar bevoegde diensten.

**Doorverwijzing eerstelijnsklachten**

* **Klachtendossiers (tweedelijnsklachten)**
* Toename van 20% (124 tweedelijnsklachten of 49%) ten opzichte van 2020 (108 klachtendossiers of 41%). De toename is relatief want in 2020 daalde het aantal tweedelijnsklachten wegens de pandemie met 15% ten opzichte van 2019 (48%).
* In absolute aantallen gaat het om een stijging van 16 dossier in 2021 ten opzichte van 2020. Dat zijn nog altijd 18 dossiers minder dan in 2019

Klachtendossiers in absolute aantallen

* **Hoe nemen burgers contact op met de ombudsdienst**
* Toename van 10% digitale contacten (klachtenformulier en e-mail). In 2021 registreerden we 81% digitale contactopnames ten opzichte van 74% in 2020. In vergelijking met 2019 noteren we zelfs een toename van 40%.
* Sterke afname van het aantal telefonische contacten van 20% in 2020 naar 12% in 2021, een afname van 40%
* Bezoek: De beperkte toegang wegens corona had, ook in 2021, een grote invloed op het aantal burgers dat bij de ombudsdienst op bezoek kwam. Het percentage bleef in 2021 beperkt tot 7%. Vanwege de pandemie werd er, net zoals in 2020, ook in 2021 gewerkt met afspraken en was er geen vrije toegang meer tot de ombudsdienst.. In absolute getallen kwamen 17 burgers hun probleem persoonlijk toelichten ten opzichte van 15 burgers in 2020. In 2019 kwamen nog 37 burgers op bezoek.
* **Overzicht wijze van contactopname**

**2021 2020 2019**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  |  |  |  |  | |
| **Wijze in** | **Aantal** | **Percentage** |  | **Aantal** | **Percentage** |  | **Aantal** | **Percentage** |
| E-mail | 129 | 51% |  | 120 | 46% |  | 122 | 41% |
| Klachtenformulier | 75 | 30% |  | 75 | 28% |  | 50 | 17% |
| Telefoon | 31 | 12% |  | 53 | 20% |  | 88 | 30% |
| Bezoek | 17 | 7% |  | 15 | 6% |  | 37 | 12% |
| Totaal | **252** |  |  | **263** |  |  | **297** |  |

* **Waar klagen de burgers over in tweede lijn**

In 2020 had de Coronacrisis een groot effect op het soort tweedelijnsklachten dat geformuleerd werd. Zo zagen we in 2020 het aantal klachten over *“geen reactie op vraag of klacht”* stijgen van 15% naar 26%. In 2021 daalde dit soort klachten van 26% naar 23%, een daling van 12%, maar is nog steeds hoger dan 2019 (15%).

* Het aantal klachten over retributies/bewonersparkeren en GAS-boetes kende in 2021 weer een toename ten opzichte van 2020 (van 13% in 2020 naar 15% in 2021), maar het aantal klachten bleef ook 2021 opmerkelijk lager dan in 2019 (20%). Ten opzichte van 2019 noteren we een afname van 25%.
* Het aantal klachten over allerlei misverstanden en klantonvriendelijk of onbeleefd gedrag is in 2021 gestegen ten opzichte van 2020 (11% in 2021 en 8% in 2020). In 2019 bedroeg dit cijfer nog 14% (de klachten over klantonvriendelijkheid zijn dus nog steeds 21% minder dan het jaar voor de pandemie).
* Opvallend is de sterke daling van het aantal klachten over groenbeheer en huisvuilophaling. In 2020 noteerden we een verdubbeling van het aantal klachten ten opzichte van 2019. Vergeleken met 2020 zien we in 2021 een afname van 20%.
* De directie Openbaar domein is de directie met het meeste klachten. In 25 dossiers of 20% van het totaal aantal klachtendossiers was de directie Openbaar domein betrokken. Dat is niet onlogisch, de directie heeft immers een zeer ruime bevoegdheid en alle burgers komen dagdagelijks in contact met het openbaar domein. In 2020 en 2019 registreerde de ombudsdienst achtereenvolgens nog 28 klachten (26%) en 26 klachten (18%). In eerste lijn werden er 21 klachten en meldingen doorgestuurd naar de directie openbaar domein. Het grootste aantal dossiers heeft te maken met het niet tijdig beantwoorden van mails/meldingen/klachten. Om die reden werd deze directie door de klachtencoördinator ook als eerste opgevolgd in de nieuwe klachtenprocedure.

1. **Overzicht van de contacten met de ombudsdienst**

In het jaar 2021 namen burgers **252** keer contact op met de ombudsdienst . Hiervan werden **128** contacten als onmiddellijke dienstverlening geregistreerd. Onmiddellijke dienstverleningen zijn zowel meldingen, vragen of klachten over externe diensten of stadsdiensten (eerstelijnsklachten). De ombudsdienst verwijst de burgers door naar de juiste instantie bij klachten over externe diensten of naar de bevoegde dienst bij klachten over stadsdiensten. Vanaf 1 oktober 2021 werden de eerstelijnsklachten automatisch doorgestuurd naar de klachtencoördinatie.

Van de **128** onmiddellijke dienstverleningen registreerde de ombudsdienst **38** vragen, meldingen of klachten die betrekking hadden op diensten of organisaties die niet onder haar bevoegdheid vallen. **90** contacten hadden betrekking op een interne stadsdienst (eerstelijnsklachten).

* 1. Aantal contacten per soort

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Type** | **Aantal 2021** | **Percentage 2021** | **2020** | **2019** |
| Onmiddellijke dienstverlening- Extern | 38 | 15% | 15% | 21% |
| Onmiddellijke dienstverlening-Intern (eerstelijn) | 90 | 36% | 44% | 31% |
| Klachtendossier | 124 | 49% | 41% | 48% |
|  | 252 |  |  |  |

* 1. Aantal contacten per type

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Type** | **Aantal 2021** | **Percentage 2021** | **2020** | **2019** |
| Vraag | 26 | 10% | 8% | 7% |
| Melding | 11 | 4% | 7% | 11% |
| Klacht | 214 | 85% | 84% | 82% |
| Felicitatie | 1 | 0% |  |  |
|  | **252** |  |  |  |

* 1. Aantal oproepen per maand (absolute aantallen)
  2. Wijze van contactopname

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Wijze in** | **Aantal 2021** | **Percentage 2021** | **2020** | **2019** |
| E-mail | 129 | 51% | 46% | 41% |
| Klachtenformulier | 75 | 30% | 28% | 17% |
| Telefoon | 31 | 12% | 20% | 30% |
| Bezoek | 17 | 7% | 6% | 12% |
|  | **252** |  |  |  |

* 1. Wijze waarop burger contact opneemt per type klacht (absolute aantallen)
  2. Woonplaats van de burger

3/4de van de klachten afkomstig zijn van inwoners van Leuven (35% Leuven centrum en 35% deelgemeenten). De overige 30% van de klachten zijn verdeeld over de andere provincies, het buitenland of is de woonplaats onbekend. In 2020 stelde we een daling vast van klachten van burgers die buiten groot-Leuven woonden (11% ten opzichte van 17% in 2019). In 2021 steeg het percentage van niet-Leuvenaars weer naar 15%, een stijging van 10%. Het aantal contactopnames waarvan het adres onbekend is, daalde van 19% in 2020 naar 15% in 2021 (in 2019 was dit maar 9%). Op basis van de geformuleerde klacht, vraag of melding veronderstellen we dat de overgrote meerderheid van deze klachten afkomstig zijn van Leuvenaars.

* 1. Aantal contacten per aantal inwoners deelgemeenten

Indien we rekening houden met het aantal inwoners per deelgemeente stellen we vast dat de meeste klachten geformuleerd worden door burgers uit het centrum van Leuven.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Woonplaats** | **Aantal klachten** | **Aantal inwoners** | **Aantal klachten per 1000 inwoners** |
| Leuven | 88 | 30.086 | 2,9 |
| Kessel-Lo | 37 | 30.558 | 1,2 |
| Heverlee | 35 | 26.727 | 1,3 |
| Wilsele | 12 | 9.961 | 1,2 |
| Wijgmaal | 5 | 3.738 | 1,3 |

1. Overzicht van de klachtendossiers (tweedelijn)

Wat is een tweedelijnsklacht

Een tweedelijnsklacht is een klacht waarbij de burger, nadat hij zijn klacht in eerste instantie heeft geformuleerd bij een betrokken dienst geen of niet binnen een redelijke termijn antwoord krijgt of waarbij hij geen voldoening neemt met het resultaat. Sommige burgers wensen voor de betrokken dienst anoniem te blijven. Deze klachten worden geregistreerd als tweedelijnsklachten.

* 1. **Algemene cijfers klachtendossiers**

Van de 252 contacten met burgers in 2021 gaven uiteindelijk **124** contacten aanleiding tot het openen van een klachtendossier. Dat zijn 16 dossiers meer dan in 2020, maar nog altijd minder dan in 2019 (142 klachtendossiers).

Het aantal gegronde en deels gegronde klachten daalde in 2021 van 55% in 2020 naar 42% in 2021. Dat is een afname van 24%. Een mogelijke verklaring is het grote aandeel klachten waarbij geen oordeel kon worden geveld. Het aandeel klachten met de kwalificatie “geen oordeel” steeg van 6% in 2020 naar 25% in 2021. Dit zijn vooral klachten die betrekking hebben op de diensten van de politie. Van de 28 klachten over de politie kregen er 20 de kwalificatie “geen oordeel”

* 1. **Meest voorkomende onderwerpen**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Meest voorkomende onderwerpen** | **Aantal** | **Percentage 2021** | **2020** | **2019** | |
| Geen reactie op vraag/onduidelijke info | 28 | 23% | 26% | 15% |
| Klantonvriendelijk/misverstanden | 13 | 11% | 8% | 14% |
| Retributies/bewonersparkeren/GAS | 19 | 15% | 13% | 20% |
| Belastingen | 6 | 5% | 7% |  |
| Signalisatie/gevaarlijke situatie |  | 0% | 7% | 11% |
| Riolering/Afvalbeheer/Groenbeheer |  | 1% | 10% | 5% |
| Discussies allerlei | 6 | 5% |  |  |

We zien een daling van klachten “geen reactie/onduidelijke info” van 26% in 2020 naar 23% in 2021, een daling van 12%. Het aantal klachten over retributies/bewonersparkeren en GAS-boetes kende in 2021 weer een toename ten opzichte van 2020 (van 13% in 2020 naar 15% in 2021). In vergelijking met 2019 zien we een afname van 25% voor dit soort klachten. Het aantal klachten over allerlei misverstanden en klantonvriendelijk of onbeleefd gedrag is in 2021 weer gestegen ten opzichte van 2020 (11% in 2021 en 8% in 2020), maar nog steeds 21% ten opzichte van 2019.

* 1. **Klachtendossiers per directie**

Aan elk klachtendossier wordt een bevoegde directie toegewezen. In sommige klachtendossiers zijn er meerdere directies en/of diensten betrokken. Deze dienstoverschrijdende klachten worden toegewezen aan de dienst die de grootste verantwoordelijkheid draagt.

Bij de cijfers is het belangrijk om te noteren dat sommige directies door de bevoegdheden en de diensten die ze verlenen klachtgevoeliger zijn dan andere directies.

In 2021 heeft het grootste aantal klachtendossiers betrekking op de politiediensten (23%) gevolgd door de directie openbaar domein (20%), financiën (13%), ruimtelijke ontwikkeling (13%) en burgerzaken (10%). Voor een aantal directies met de meeste klachtendossiers zien we wel een daling van het aantal dossiers ten opzichte van 2020. Opvallend is de sterke daling van het aantal klachten voor de directie burgerzaken. Zij daalde van 25% klachten in 2019 naar 19% in 2020 en 10% in 2021. Dat is een afname van het aantal klachten van 47% ten opzichte van 2020. Het aantal klachten voor de directie ruimtelijke ontwikkeling daalde van 18% in 2019 naar 14% in 2020 en 13% in 2021 (een afname van 7% ten opzichte van 2020). Ook bij de directie financiën zagen we een afname van 19% in 2019 naar 15% in 2020 en 13% in 2021 (een daling van 15% ten opzichte van 2020). Bij de directie openbaar domein viel, na een sterke toename in 2020, een afname te noteren van 23% ten opzichte van 2020.

Het aantal klachten over de politie steeg van 8% naar 23%. In totaal klaagden 28 burgers over de politie waarvan 2 klachten ongegrond waren, 2 gegrond en 24 klachten geen oordeel kregen.

* 1. klachtendossiers per dienst

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dienst** | **Aantal** | **Percentage**  **2021** | **2020** | **2019** |
| Interne controle politie | 16 | 13% | 2% | 2% |
| Debiteurenbeheer | 10 | 8% | 9% | 13% |
| Dienst contactbeheer | 8 | 7% | 4% | 13% |
| Dienst bouwen | 8 | 7% | 5% | 5% |
| Belastingen Tweede verblijven | 6 | 5% | 6% | 6% |
| Dienst groenaanleg/onderhoud | 6 | 5% | 8% | 2% |
| Dienst beheer&onderhoud/wegbeheer | 6 | 5% | 10% | 7% |
| Studiedienst openbare werken | 6 | 5% | 2% | 5% |
| Algemeen politie | 6 | 5% | 1% | 1% |
| Dienst wonen | 5 | 4% | 4% | 5% |
| GAS-verkeer | 4 | 3% | 4% | 2% |
| Dienst afvalbeheer | 4 | 3% | 4% | 5% |
| OCMW | 4 | 3% | 2% | 1% |
| Dienst gebiedsgerichte werking | 3 | 2% | 1% | 2% |
| Dienst burgerlijke stand | 2 | 2% | 4% | 3% |
| Dienst niet-Belgen | 2 | 2% | 7% | 4% |
| Evenementen | 2 | 2% | 0% | 0% |
| Dienst beheer&onderhoud/rioolbeheer | 2 | 2% | 0% | 0% |
| Milieu | 2 | 2% | 1% | 1% |
| Dienst Verkeer | 2 | 2% | 2% | 4% |
| Dienst vergunningen | 2 | 2% | 1% | 0% |
| Dienst beheer&onderhoud/signalisatie | 1 | 1% | 5% | 4% |
| Staf Gebouwen | 1 | 1% | 1% | 0% |
| Afdeling duurzaamheid | 1 | 1% | 2% | 1% |
| Dierenwelzijn | 1 | 1% | 0% | 0% |
| Afdeling sociale zaken | 1 | 1% | 2% | 4% |
| AGSL | 1 | 1% | 2% | 0% |
| Fietscentrale | 1 | 1% | 1% | 1% |
| Wijkpolitie | 1 | 1% | 2% | 1% |
| Dienst bevolking | 0 | 0% | 4% | 4% |
| Overige diensten | 0 | 0% | 0% | 3% |
| Allerlei | 0 | 7% | 4% | 0% |

Buiten de diensten van de politie genereren de dienst debiteurenbeheer, dienst contactbeheer en dienst bouwen de meeste klachten. Opvallend is de sterke daling van het aantal klachten over de dienst weg- en rioolbeheer. In 2020 nog goed voor 10% van de klachten is dit in 2021 gedaald tot 7% (afname van 30%), wegsignalisatie van 5% naar 1% (afname van 80%). De dienst niet-Belgen daalde van 7% in 2020 naar 2% in 2021 (een afname van 72%).

* 1. **Kwalificatie klachtendossiers**

Alle klachten worden beoordeeld aan de hand van een aantal criteria. Voor meer uitleg over de beoordelingscriteria en de ombudsnormen verwijzen we naar de bijlagen pagina 29, 30 en 31.

Bij de beoordeling van klachtendossiers is het steeds belangrijk om voor ogen te houden dat het beoordelen van dossiers geen exacte wetenschap is. Hoe objectief mogelijk de ombudsdienst ook probeert te werken, een gelijkaardig dossier kan soms anders beoordeeld worden door één of meerdere elementen.

Kwalificatie klachtendossiers per dienst

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dienst** | **Aantal klachten** | **Gegrond** | **Deels gegrond** | **Geen oordeel** | **Ongegrond** |
| GAS-verkeer | 4 |  | 1 |  | 3 |
| Dienst burgerlijke stand | 2 |  |  |  | 2 |
| Dienst contactbeheer | 8 | 2 | 1 |  | 5 |
| Dienst niet-Belgen | 2 |  |  |  | 2 |
| Communicatie/Evenementen | 2 |  |  |  | 2 |
| Debiteurenbeheer | 10 |  | 1 |  | 9 |
| Belastingen  Tweede verblijven | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| Dienst groenaanleg/ en onderhoud | 6 | 4 | 1 | 1 |  |
| Dienst afvalbeheer | 4 | 2 | 2 |  |  |
| Dienst beheer&onderhoud  rioolbeheer | 2 | 2 |  |  |  |
| Dienst beheer&onderhoud  wegbeheer | 6 | 4 | 1 |  | 1 |
| Dienst beheer&onderhoud  signalisatie | 1 |  |  |  | 1 |
| Studiedienst openbare werken | 6 | 4 | 1 |  | 1 |
| Staf Gebouwen | 1 |  |  |  | 1 |
| Dienst bouwen | 8 | 1 | 3 |  | 4 |
| Dienst wonen | 5 |  | 4 |  | 1 |
| Milieu | 2 |  |  | 1 | 1 |
| Afdeling duurzaamheid | 1 | 1 |  |  |  |
| Sport | 1 | 1 |  |  |  |
| Afdeling dierenwelzijn | 1 |  |  |  | 1 |
| Afdeling sociale zaken | 1 |  |  |  | 1 |
| Dienst gebiedsgerichte werking | 3 |  | 3 |  |  |
| OCMW | 4 |  | 1 |  | 3 |
| AGSL | 1 | 1 |  |  |  |
| Dienst Verkeer | 2 |  | 2 |  |  |
| Dienst vergunningen | 2 |  | 1 | 1 |  |
| Fietscentrale | 1 |  |  |  | 1 |
| Politie/Interne controle | 17 | 3 |  | 13 | 1 |
| Algemeen politie | 5 |  |  | 4 | 1 |
| Wijkpolitie | 1 | 1 |  |  |  |
| Excuses bij gebrek dienst | 1 |  |  | 1 |  |
| Antwoord ombudsdienst/Gesprekken | 5 |  |  |  | 5 |
| Discussie/geen gehoor bevoegde dienst | 3 |  |  | 3 |  |
|  | 124 | 27 | 23 | 26 | 48 |

* 1. Vaststellingen

De politie buiten beschouwing gelaten is de directie openbaar domein net zoals in 2020 ook in 2021 de directie met het grootste aantal klachten. Door de ruime bevoegdheid en de brede waaier aan diensten is het niet verwonderlijk dat de dienst openbaar domein de meest klachtgevoelige directie is. Elke burger heeft immers dagdagelijks te maken met de diensten van het openbaar domein. De directie is onder meer bevoegd voor de aanleg en onderhoud van voetpaden en gemeentewegen, groenbeheer, groenonderhoud, op openbaar domein, onderhoud van parken en speelpleinen, stadsreiniging….

Openbaar domein

Als we vergelijken met het jaar 2020 is het aantal tweedelijnsklachten voor het openbaar domein gedaald van 26% naar 20%. In absolute aantallen gaat het over 31 dossiers in 2020 naar 25 dossiers in 2021. De meerderheid van de burgers klaagde over het feit dat ze geen ontvangstmelding en/of reactie op hun melding of klacht hadden ontvangen en/of omdat het probleem nog niet was opgelost. Bij navraag bleek vaak dat meldingen of klachten over bijvoorbeeld losliggende stoeptegels, groenonderhoud door de dienst wel werden geregistreerd en in de planning waren opgenomen, maar liet de dienst na de burger een ontvangstmelding te sturen en de burger te informeren over de planning. Een aantal keer werd een melding over het hoofd gezien. Omdat de burgers door het gebrek aan informatie weken of soms maanden in het ongewisse bleven, werden deze klachten gegrond verklaard. 16 klachten bleken gegrond, 5 deels gegrond en 3 ongegrond.

**Financiën**

16 klachten hadden betrekking op de directie financiën, in absolute aantallen evenveel dan in 2020, maar in percentage is de dienst gedaald van 15% naar 13%. Slechts 1 klacht bleek gegrond en 2 deels gegrond. Eén burger kreeg geen reactie op zijn klacht (officieel document rond een erfeniskwestie werd niet naar het officieel adres werd verstuurd wegens een fout in de verzendlink).

Ruimtelijke ontwikkeling

De directie ruimtelijke ontwikkeling biedt, net zoals de directie openbaar domein, diensten aan die zeer klachtgevoelig zijn en behandelt materies die voor burgers ingewikkeld en soms moeilijk begrijpbaar zijn zoals onder meer bouwovertredingen, omgevingsvergunningen, wooninspectie-dienst…

13% van de klachtendossiers kunnen toegewezen worden aan deze directie. In absolute aantallen gaat het over 16 klachtendossiers, waarvan 6 klachten ongegrond, 2 gegrond en 7 deels gegronde klachten. Eén klacht kreeg de kwalificatie geen oordeel.

De gegronde klachten gingen bijvoorbeeld over het sturen van vertrouwelijke info rond omgevingsvergunning naar een verkeerde persoon (verwisseling van e-mailadressen), het sturen van een aangetekende brief naar een overleden persoon en onbewoond pand, geen reactie op vraag bouwvergunning buur… Bij de afdeling duurzaamheid was een dossier ondergesneeuwd en ontving de verzoeker (studentenvereniging) geen reactie op de vraag voor uitbetaling voor het geleverde werk op het studentenwelkom van 2019. De deels gegronde klachten hadden betrekking op het geven van onduidelijk info en het onvoldoende kunnen motiveren van een beslissing.

Burgerzaken

In 2021 waren 10% van de klachtendossiers voor de directie burgerzaken. In 2020 was dit nog 19% en zelfs 25% in 2019. Een opmerkelijke vaststelling voor een directie die veel en in nauw contact staat met de burger. In absoute aantallen gaat het over 12 klachten waarvan 9 ongegronde klachten. De 3 gegronde en deels gegronde klachten hadden te maken met geen reactie of een te late reactie. Eén burger wenste voor de dienst anoniem te blijven en had een klacht over onvriendelijke gedrag/racisme aan het onthaal Deze klacht berustte op een misverstand. Bij de drie gegronde en deels gegronde klachten werden excuses aangeboden. De dienst contactbeheer ontving ook een felicitatie voor het geduld en de vriendelijkheid van een loketmedewerker tijdens een moeilijke situatie aan het loket.

OCMW

Voor het OCMW registreerde de ombudsdienst 4 klachten. De klachten hadden betrekking op het niet behandelen van een klacht, geen afspraak (kunnen) krijgen, weigering toekennen leefloon. Burgers klaagden dat het leefloon te laat zou worden gestort, dat het leefloon stop was gezet waardoor ze geen inkomen meer hadden of dat hun maatschappelijk werker weigerde om een deel van het leefloon vroeger uit te betalen. Van de 4 klachten bleken er 3 ongegrond en 1 deels gegrond.

Samenleving

Voor de directie samenleving kwamen er 4 klachten binnen waarvan 1 ongegrond en 3 deels gegrond. De 3 deels gegronde klachten zijn dienstoverschrijdend, maar werden toegewezen aan gebiedsgerichte werking. De burgers klaagden over onduidelijke info/dogmatische aanpak, geen gehoor krijgen…Dit gaat over boze burgers die onvoldoende gehoor krijgen of wiens probleem moeilijk opgelost geraakt. Ontharden van pleintjes, onvoldoende parkeerplaatsen, overlast, het gevoel hebben van onvoldoende inspraak te krijgen….vaak moeilijke thema’s om alle buurtbewoners tevreden te houden. Een probleem bij dienstoverschrijdende klachten is dat er wel onderling overleg is tussen de verschillende diensten, maar is het niet altijd duidelijk welke dienst de burger moet inlichten.

Politie

28 klachten hadden betrekking op politiediensten. Het grootste deel van de klachten kreeg geen oordeel of was ongegrond (21 klachten of 75%). Deze klachten gingen over disproportioneel optreden politie, onvriendelijke bejegening of intimiderend gedrag en werden doorgestuurd naar de Interne Controle. Vier burgers beklaagden zich over het feit dat de politie geen melding of PV had opgesteld of geen interesse had om een melding van hun klacht op te stellen. Voor twee van deze klachten werd er effectief geen melding of PV opgesteld en werden gegrond verklaard. Eén burger diende een klacht in over de duurtijd van een woonstcontrole. Deze controle op samenwoonst was, ondanks verschillende aanvragen vanuit de directie burgerzaken 5 maanden na de aanvraag nog niet gebeurd. Eén burger diende klacht in over een illegale container en hinderlijk gestalde fietsen tegen een gevel.

**Allerlei**

In 7% van de klachten (8 klachten) gaat het over discussies (meestal over een verschillende interpretatie van de wetgeving) tussen burgers en diensten. Daar waar het zeer duidelijk is dat de burger geen gelijk heeft of niet in het gelijk kan gesteld worden (bijvoorbeeld niet akkoord met verworpen verweer GAS-boete) of waar duidelijk is dat de burger in overtreding was, wordt de discussie gestopt door tussenkomst van de ombudsdienst. De burger ontvangt een duidelijk en gemotiveerd antwoord. Een aantal klachten waarbij burger en dienst verzeild geraken in een ellenlange discussie blijken uiteindelijk beleidskwesties te zijn. De ombudsdienst is voor deze klachten niet bevoegd en stuurt ze door naar de bevoegde dienst. Deze klachten zijn steeds ongegrond of krijgen het label “geen oordeel”. Bij één klacht was het niet duidelijk aan welke dienst ze kon worden toegewezen. Het betrof een klacht over het onbeleefd gedrag van een chauffeur met dienstvoertuig van de stad, zonder beschrijving van het voertuig, nummerplaat, vermelding dienst en exacte tijdsbepaling. De burger kreeg excuses.

* 1. Wijze van tussenkomst bij klachtendossiers

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Wijze tussenkomst** | | **Aantal** | **Percentage** | **2020** | **2019** |
| Bemiddeling |  | 52 | 42% | 43% | 42% |
| Informeren |  | 56 | 45% | 47% | 49% |
| Andere |  | 16 | 13% | 10% | 9% |
| **Totaal** |  | 124 | 100% |  |  |

In 45% van de klachtendossiers is de tussenkomst beperkt tot het informeren van de burger. Bij deze klachten wordt, na onderzoek, het standpunt van de dienst bevestigd of kunnen er geen objectieve argumenten gevonden worden om een discussie met de dienst aan te gaan. In 42% van de klachtendossiers kon er wel bemiddeld worden. 13% van de klachten behoren tot de categorie “Andere”. Hierbij gaat het meestal om klachten waarbij de burger een negatief gevoel heeft ervaren en waarbij niet (meer) kon worden vastgesteld wat er is gebeurd. Dit zijn meestal “woord tegen woord” klachten.

* 1. **Resultaat van de tussenkomst klachtendossiers**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Resultaat van de tussenkomst** | **Aantal** | | | **Percentage** | **2020** | **2019** |
| Hersteld | |  | 51 | 41% | 51% | 51% |
| Deels hersteld | |  | 2 | 2% | 2% | 2% |
| Niet hersteld | |  | 12 | 10% | 7% | 15% |
| Niet van toepassing | |  | 59 | 48% | 39% | 32% |
| **Totaal** | |  | **124** | 100% |  |  |

In 43% van alle klachtendossiers werd door de diensten een oplossing of gedeeltelijke oplossing geboden. 48% van de klachtendossiers kreeg de status “niet van toepassing”. Dit gaat om klachten die na onderzoek ongegrond waren en waarbij de burger verder geïnformeerd werd en/of klachtendossiers waarbij er geen oordeel kon worden geveld.

* 1. **Beoordeling klachtendossiers**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kwalificatie klachten** |  | **Aantal** | **Percentage** | **2020** | **2019** |
| Gegrond |  | 27 | 22% | 38% | 47% |
| Ongegrond | | 48 | 39% | 39% | 33% |
| Deels gegrond | | 23 | 19% | 17% | 19% |
| Geen oordeel | | 26 | 21% | 6% | 2% |
| **Totaal** |  | **124** |  |  |  |

Er werden 50 klachten gegrond of deels gegrond verklaard. 26 klachten kregen de kwalificatie “geen oordeel”. De meerderheid van klachten zonder oordeel zijn klachten over de politie. 48 klachten bleken na onderzoek ongegrond.

Bij 11 dossiers (9%) zijn meerdere directies betrokken. 5 van deze dienstoverschrijdende klachten waren gegrond of deels gegrond en konden worden hersteld en 2 dossiers waren ongegrond.

In totaal werden van 124 dossiers er 27 na onderzoek gegrond verklaard (22%) en 23 dossiers deels gegrond (19%). In totaal 50 gegronde en deels gegronde klachten (41%). In 26 dossiers werd geen oordeel geveld (21%). In vergelijking met 2020 zijn de gegronde klachten en deels gegronde klachten met 26% gedaald. De opvallende stijging van klachten met de kwalificatie “geen oordeel” heeft te maken met de grote stijging klachten over de politiediensten. In veel gevallen gaat het over klachten over niet-optreden van de politie, intimiderend gedrag of onvriendelijke houding van zowel politie als stadspersoneel, de zogenaamde woord-tegen-woord klachten.

* 1. **Aantal gegronde en deels gegronde klachten per dienst**

Absolute aantallen

* 1. **Wijze van tussenkomst bij (deels) gegronde klachten**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wijze tussenkomst** | | **Aantal** | **Percentage 2021** |
| Bemiddeling |  | 40 | 80% |
| Informeren |  | 1 | 2% |
| Excuses |  | 9 | 18% |
| **Totaal** |  | 50 | 100% |

Er werd in 40 dossiers ingezet op bemiddeling (80%). In 9 dossiers werden excuses aangeboden omdat rechtzetting niet meer mogelijk was. In 1 dossiers werd de burger geïnformeerd en was bemiddeling niet aangewezen.

* 1. **Resultaat van de bemiddeling bij (deels) gegronde klachten**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Resultaat van de tussenkomst** | **Aantal** | **Percentage 2021** | **2020** | | **2019** | |
| Hersteld | 42 | 84% | 90% | 83% | | |
| Niet hersteld | 8 | 16% | 10% | 17% | | |
|  |  |  |  | | |  |

In 42 dossiers (84%) kon na bemiddeling een rechtzetting worden doorgevoerd of werden er excuses aangeboden. In 8 dossiers werd noch een rechtzetting doorgevoerd, noch werden er excuses aangeboden.

1. Aanbevelingen

Elke klacht is een opportuniteit waar de organisatie lessen kan uit trekken. De aanbevelingen en aandachtspunten zijn algemeen over de diensten heen geformuleerd en hebben tot doel de dienstverlening voor de burger te verbeteren. Voor de duidelijkheid geven we ook het ombudscriterium mee dat geschonden werd.

Reageer sneller op vragen of klachten van burgers en geef een indicatie mee van hoelang een proces of herstelling kan duren. Informeer de burger als de timing niet wordt gehaald.

Een groot aantal burgers klaagde over het feit dat ze geen ontvangstmelding of enige reactie hadden gekregen op hun melding of klacht. De burgers wisten niet of de dienst hun e-mail wel had ontvangen en/of hun melding of klacht zou worden opgevolgd en/of er een oplossing zouden worden geboden. Zo bleven burgers weken of soms maanden in het ongewisse.

**Ombudsnorm adequate communicatie***: de burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangst-melding moet een inhoudelijke opvolging krijgen.*

Met de start van de klachtencoördinatie voor eerstelijnsklachten op 1 oktober 2021, zouden dit soort klachten volgend jaar sterk moeten verminderen. In het klachtenreglement voor eerstelijnsklachten werden expliciete termijnen bepaald voor een sturen van een ontvangst-melding en de afhandeling van de klacht (de burger moet maximum 10 dagen na zijn klacht een ontvangstmelding krijgen en ten laatste na 45 dagen mag de burger een inhoudelijk antwoord verwachten).

Beantwoord e-mails of brieven met vermelding van een contactpersoon.

Veel vragen, meldingen of klachten worden door de stadsdiensten beantwoord zonder vermelding van een contactpersoon of rechtstreeks telefoonnummer. Hoewel het wettelijk gezien niet meer wordt vereist om de naam en telefoonnummer van een individueel personeelslid te vermelden, blijkt uit de contacten met de burgers dat het wel belangrijk is. Burgers weten immers graag met wie ze communiceren en worden graag aangesproken door een individu en niet door een generieke mailbox.

De ombudsdienst meent dat burgers de vermelding van een contactpersoon in e-mails of brieven erg zouden appreciëren. Om deze reden geven we het mee als aanbeveling, hoewel wettelijk niet verplicht.

*Bestuursdecreet van 7 december 2018, Artikel II.20: “Elk bericht dat uitgaat van een overheidsinstantie als vermeld in artikel II.18, bevat de contactgegevens van degene die meer inlichtingen kan verstrekken over het dossier.”*

*Deze bepaling wordt verduidelijkt in de memorie van toelichting: “Iedereen die een bericht krijgt van een overheidsinstantie moet weten waar hij terecht kan met eventuele vragen over de inhoud ervan. Er wordt niet langer vereist dat de naam en het telefoonnummer van een individueel personeelslid wordt vermeld. De contactgegevens kunnen dus ook bestaan uit een generiek telefoonnummer of een generieke mailbox van een instantie of een team van die instantie, zodat de afwezigheid van een personeelslid geen gevolgen heeft voor de burger.”*

Pas reglementen of regelgeving correct toe, en handhaaf de naleving ervan.

Een burger die klaagt over het niet-respecteren van een bepaalde regel, ondervindt hiervan hinder en mag van de overheid verwachten dat de regelgeving consequent wordt toegepast en gehandhaafd. Indien niet, creëert men een rechtsonzekerheidsgevoel bij de burger.

**Ombudscriterium overeenstemming met de regelgeving en rechtszekerheidsbeginsel:** *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. 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.*

Stuur vragen/klachten van burgers door naar de juiste dienst indien een andere dienst bevoegd is en informeer de burger hierover. Coördineer bij dienstoverschrijdende klachten en laat één dienst of contactpersoon de leiding nemen en de burger informeren.

Op deze manier wordt vermeden dat de burger met dezelfde vragen/klachten aanklopt bij een aantal diensten in de hoop gehoord te worden. Ook kan zo vermeden worden dat diensten onafhankelijk van elkaar verschillende antwoorden naar de burger stuurt. Dit leidt soms tot verschillende interpretaties, oeverloze discussies en doorschuifgedrag

**Ombudscriterium 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 de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient pro-actief 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. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier. De verstrekte informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.*

**Ombudscriterium coördinatie:** *overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.*

Motiveer beslissingen grondig in een verstaanbare taal en volg de procedures correct op of pas ze aan, indien nodig.

Elke burger heeft het recht om te weten waarom hij bijvoorbeeld een wooncontrole of inspectie van de overheid krijgt, welke procedures er worden gevolgd en hoe de overheid handhaaft. Elke dienst zou haar werkwijze of te volgen procedure voldoende en onderbouwd moeten kunnen motiveren.

**Ombudscriterium 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 evenwel als ze duidelijk is en op maat van de burger.*

Voorzie een alternatief voor digitale systemen.

Burgers hebben recht op niet-digitale informatie of hulp. Burgers worden bijna automatisch doorverwezen naar een website, naar digitale formulieren…..terwijl ze digibeet zijn of behoefte hebben om hun probleem “analoog” toe te lichten. Sommige problemen of vragen zijn door de omvang of complexiteit moeilijk op papier (online) te zetten. Een aantal burgers contacteerde de ombudsdienst om dit aan te kaarten.

**Ombudsnorm toegankelijkheid en gelijkheidsbeginsel**: *gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op een verschillende manier behandeld worden.*

Zorg voor een correcte dossieropvolging en informeer de burger

Een ondergesneeuwd dossier, uitstelgedrag of iets vergeten….. er zijn talrijke redenen te bedenken waarom een vraag of klacht van een burger onbeantwoord blijft. Ambtenaren zijn mensen en mensen maken fouten of kunnen iets vergeten. Alleen heeft de burger wel het recht om hierover geïnformeerd te worden en zo snel mogelijk een rechtzetting te krijgen. De meeste burgers zijn begripvol zolang ze maar tijdig een duiding krijgen of correct geïnformeerd worden. Het toegeven van gemaakte fouten en uiteraard de rechtzetting ervan wordt door burgers zeker geapprecieerd.

1. Hier geldt de regel dat een burger beter een minder positief antwoord krijgt dan maandenlange stilte of helemaal geen antwoord.

**Ombudscriterium 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.*

**Ombudsnorm** z**orgvuldigheidsbeginsel*:*** *Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole*

Besluit

Op basis van de “teneur” van een aantal klachten en op basis van de manier waarop een burger de dienstverlening heeft ervaren formuleren we als besluit een aantal aandachtspunten.

- De burger moet kunnen rekenen op een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering in het kader van de eerstelijnsklachtenbehandeling. Daarnaast moet klantvriendelijkheid en een vlotte bereikbaarheid voorop staan.

1. - Klaar en duidelijk communiceren over de opvolging en tussentijds terugkoppelen over een stand van zaken met betrekking tot een verzoek van de burger draagt bij tot een klantgerichte dienstverlening. Bovendien vermijdt men dat de burger in het ongewisse blijft, herhaaldelijk dezelfde melding of klacht uit, al dan niet bij verschillende diensten en soms verkeerdelijk concludeert dat zijn verzoek niet wordt opgevolgd.
2. -Het is belangrijk om duidelijk te zijn over de rol, bevoegdheden of eventuele beperkingen die een stadsdienst kan opnemen in een verzoek. Beter een minder positief antwoord mee te delen aan de burger dan helemaal geen antwoord.

De ombudsdienst hoopt dat met de vernieuwde klachtenprocedure, opgevolgd door de klachtencoördinator, maar ook met de oprichting van het klantencontactencentrum, een aantal van deze aanbevelingen kunnen ondervangen worden.

**BIJLAGEN**

1. Werking van de ombudsdienst

**Het ombudsreglement**

In Leuven wordt de werking van de ombudsdienst geregeld door het *“Reglement inzake de stedelijke ombudsdienst van de stad Leuven”* zoals goedgekeurd door de gemeenteraadszitting van 13 november 1995 en gewijzigd in de gemeenteraadszitting van 26 oktober 2015.

Het reglement kan geraadpleegd worden op de website van de stad Leuven [www.leuven.be/ombudsdienst](http://www.leuven.be/ombudsdienst)

In dit reglement worden de basisprincipes waarmee de ombudsdienst werkt, reglementair vastgelegd.

Tevens bepaalt het reglement bepaalde uitsluitingsgronden die een tussenkomst van de ombudsdienst verhinderen, zoals:

* anonieme klachten;
* klachten die betrekking hebben op feiten en gedragingen van meer dan één jaar oud;
* algemeen geldende voorschriften en reglementeringen;
* het algemeen beleid van het stadsbestuur;
* handelingen die buiten de bevoegdheidssfeer vallen van de gemeente;
* aangelegenheden waarvoor de klager zich tot de voogdijoverheid of tot een administratief rechtscollege kan of had kunnen wenden;
* aangelegenheden waarvoor de klager het initiatief nam tot een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld.

1. Contactmogelijkheden

De ombudsdienst is gelegen in het stadskantoor (Professor Van Overstraetenplein 1, 3000 Leuven) en is bereikbaar tijdens de openingsuren van de loketten van het stadskantoor of op afspraak.

1. **Beoordelingscriteria klachtendossiers**

Naast de bemiddelingsopdracht, dienen de klachten ook beoordeeld te worden. Vaststellen of het handelen van een dienst al dan niet correct is verlopen is niet altijd evident. Alleen indien er een objectief toetsingskader aanwezig is (bv. schending regelgeving) kan er een kwalificatie aan de klacht geboden worden.

In veel gevallen ontbreekt een objectief toetsingskader (bv. was de loketmedewerker onvriendelijk? Werd het dossier degelijk opgevolgd? Werd een antwoord geformuleerd binnen een redelijke termijn?) en is het oordeel vaak subjectief of wordt een oordeel soms onmogelijk.

Als er iets fout liep werden excuses aangeboden. Die worden door de burgers erg gewaardeerd. Burgers beseffen ook dat een vergissing rap gemaakt is of dat er misverstanden kunnen ontstaan. Soms zorgen extra informatie of verduidelijking voor een beter begrip.

Bij de beoordeling van een dossier gaat de ombudsdienst na of de stedelijke diensten de zogenaamde ombudsnormen hebben geschonden (beoordelingscriteria). De ombudsnormen volgen de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Het gaat hierbij om een verzameling van 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.

De ombudsnormen zijn gebaseerd op de ombudsnormen van de Vlaamse ombudsdienst (deze die van toepassing zijn op een lokaal bestuur).

1. Ombudsnormen

Wet en regelgeving

**1. 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.

**2. Specifieke regelgeving:**

**2.1. Gelijkheidsbeginsel:** gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op

een verschillende manier behandeld worden.

**2.2. 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 evenwel als ze duidelijk is en op maat van de burger.

**2.3. 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.

**2.4. 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 machtsafwending of machtsmisbruik doen. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij moet onpartijdig zijn.

**2.5. 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.

**2.6. Respect voor de persoonlijke levenssfeer:** ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.

Dienstverleningsnormen

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

**2. Soepelheid:** de ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel

en flexibel opstellen.

**3. 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 de burger voort te helpen, ook als

hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient pro-actief 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. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier. De verstrekte informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.

**4. Coördinatie:** overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren

en samenwerken.

**5. Toegankelijkheid en bereikbaarheid:** een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, zowel fysisch, digitaal als telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn. De openingsuren moeten ruim en publieksgericht zijn.

**Algemene beginselen van behoorlijk bestuur**

Het gaat hierbij om een verzameling van 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.

**1. 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.

**2. 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.

**3. Redelijkheidsbeginsel:** de overheid moet blijk geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk

zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk.

**4. 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

**5. 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.

**6. 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.

**7. 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.

**8. 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.

**9. 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 kan

alleen ingeroepen worden in strikt uitzonderlijke situaties.

1. Cijfers onmiddellijke dienstverleningen (dienstverlening-extern)

De contacten die onder deze categorie worden opgenomen zijn contacten die een materie betreffen die niet onder de bevoegdheid valt van de stad.

Het gaat hier over allerlei vragen of klachten die tot het bevoegdheidsdomein van een andere overheid/instantie behoren of om privaatrechterlijke geschillen (huurproblemen, problemen met architect…)

Enkele voorbeeldenvan dienstverleningen-extern

* *Een burger contacteerde de Ombudsdienst met een klacht over zijn advocaat en vermoedelijke overtredingen van de wet inzake collectieve schuldbemiddeling.* De Ombudsdienst verwees deze burger door naar de Ombudsdienst consumentengeschillen advocatuur.
* *Een burger diende klacht in omdat hij problemen had met de uitbetaling van zijn werkloosheidsvergoeding. Hij kreeg bij de bevoegde instantie noch via e-mail noch via telefoon antwoorden op zijn vragen*. De Ombudsdienst verwees de burger door naar de klachtendienst Hulpkas voor werkloosheid en in tweede lijn naar de Federale ombudsman.

Bij deze contacten wordt de burger zo snel mogelijk geïnformeerd over het feit dat de ombudsdienst geen tussenkomst kan bieden en worden de coördinaten van de bevoegde instantie meegedeeld.

In uitzonderlijke gevallen worden externe diensten door ons zelf gecontacteerd (bijvoorbeeld afspraken met de Federale ombudsman).

**Aantal en verdeling**

Tussen 1 januari 2021 en 31 december 2021 werden 38 contacten van het type onmiddellijke dienstverleningen-Extern geregistreerd. In vergelijking met het jaar 2020 zijn dat 2 contacten minder.

Absolute aantallen

**Onmiddellijke dienstverleningen-Extern per type**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Type** | **Aantal** | **Percentage** |
| Klacht | 30 | 79% |
| Melding | 2 | 2% |
| Vraag | 6 | 6% |
|  | 38 | 100% |

Van alle burgers die contact opnamen over een materie die niet tot het bevoegdheidsdomein van de stad behoort, had 79% een klacht over een externe overheidsinstantie of dienst.

**Wijze van contactopname bij onmiddellijke dienstverleningen-Extern**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wijze in** | **Aantal** | **Percentage** | **2019** |
| E-mail | 15 | 40% | 45% |
| Klachtenformulier | 13 | 34% | 20% |
| Telefoon | 3 | 8% | 33% |
| Bezoek | 7 | 18% | 2% |
|  | **40** |  |  |

Bij klachten die onder de bevoegdheid vallen van externe overheden of diensten nam 74% van de burgers contact op via e-mail of het klachtenformulier. Opvallend is de sterke stijging van de contactopnames via het klachtenformulier.

**Doorverwijzingen naar externe diensten**

Onderstaande tabel biedt een overzicht van de externe diensten waarnaar de burger werd doorverwezen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Top 10 Doorverwijzingen** | **Aantal** | **Percentage** |
| Andere ombudsdiensten | 17 | 45% |
| Allerlei (Unia, Ecowerf, huisvesting KUL, OPC…) | 8 | 21% |
| Dijledal | 4 | 11% |
| Sociale dienstverlening | 4 | 11% |
| Andere (Fluvius, Agentschap wegen en verkeer) | 3 | 8% |
| Juridische problemen/vragen | 1 | 3% |
| Andere gemeenten | 1 | 3% |
| Totaal | 38 | 102% |

45% van de burgers die klachten hadden over een materie die niet tot het bevoegdheidsdomein van de ombudsdienst behoort, kon onmiddellijk worden doorverwezen naar andere ombudsdiensten (o.a. federale ombudsman, ombudsman energie, consumentenombudsdienst, Ombudsrail …). Klachten over Fluvius, Proximus, Agentschap wegen- en verkeer viel terug van 22% in 2019 naar 7% in 2020. Vergeleken met 2019 zien we in 2020 een sterke stijging van allerlei juridische vragen/problemen en privé-problemen.

1. Cijfers Onmiddellijke dienstverleningen-Intern (eerstelijn)

De contacten die onder deze categorie vallen, zijn contacten die een materie betreffen waarvoor de stad Leuven bevoegd is, maar waarin de ombudsdienst geen tussenkomst kan bieden.

Het gaat hier hoofdzakelijk over vragen, opmerkingen of klachten waarvoor de burger nog geen contact heeft opgenomen met de bevoegde dienst (eerstelijnsklachten) of klachten waarbij er reglementaire verhinderingsgronden worden vastgesteld zodat de ombudsdienst niet mag tussenkomen.

Bij een gewone doorverwijzing wordt de burger meegedeeld dat de ombudsdienst geen tussenkomst kan verstrekken met de opgave van de reden. Hij wordt doorverwezen naar de bevoegde dienst die over de vereiste expertise beschikt om hem zo volledig en correct mogelijk te antwoorden of om het probleem dat hij meldt te verhelpen. De opmerkingen van de burger worden overgemaakt aan de bevoegde dienst voor verdere afhandeling.

Het gebeurt ook geregeld dat de burger onmiddellijk kan geholpen worden omdat een antwoord op zijn vraag gekend is. In deze omstandigheden stelt de ombudsdienst de burger in kennis van het feit dat de dienst in principe geen tussenkomst kan bieden en worden hem de coördinaten van de bevoegde dienst bezorgd. Zo kan de burger in de toekomst de bevoegde dienst aanspreken.

**Aantal en verdeling**

In totaal werden 90 contacten geregistreerd die betrekking hadden op een materie die behoort tot de stedelijke bevoegdheid. Het gaat hier over 90 eerstelijnsklachten die werden doorverwezen naar de desbetreffende directies en diensten. Het betreft contacten tussen 1 januari 2021 en 30 september 2021. Vanaf 1 oktober werden de eerstelijnsklachten automatisch doorgestuurd naar de klachtencoördinatie en niet meer door de ombudsdienst geregistreerd.

absolute aantallen

**Onmiddellijke dienstverleningen-Intern per type**

Bij de onmiddellijke dienstverleningen-Intern kan een onderscheid worden gemaakt tussen:

* Vragen om informatie
* Meldingen: de burger meldt een probleem dat verholpen dient te worden
* Klachten: de burger formuleert een klacht of uit een ongenoegen over een stedelijke dienst.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Type** | **Aantal** | **Percentage** |
| Klacht | 67% | 60 |
| Melding | 10% | 9 |
| Vraag | 22% | 20 |
| Felicitatie | 1% |  |

Bij 32% van de contactopnames (meldingen en vragen) werd de ombudsdienst gecontacteerd omdat het voor de burger niet duidelijk was welke stedelijke dienst bevoegd is voor de materie waarvoor hij zich wenste te bevragen. In 2020 was dit 34%

**Wijze van contactopname bij onmiddellijke dienstverleningen-Intern**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wijze in** | **Aantal** | **Percentage** | **2020** |
| E-mail | 56 | 62% | 53% |
| Klachtenformulier | 29 | 32% | 30% |
| Telefoon | 4 | 4% | 17% |
| Bezoek | 1 | 1% | 2% |
|  |  |  |  |

94% van de burgers die klachten, vragen of meldingen hebben over een materie die tot het bevoegdheidsdomein van de stad behoort, uiten dit op een schriftelijke manier (via e-mail en klachtenformulier) ten opzichte van 83% in 2020 en 65% in 2019.

**Doorverwijzingen naar stedelijke diensten**

|  |  |
| --- | --- |
| **Top 10 doorverwijzingen eerstelijn (directies)** | **Percentage** |
| Openbaar domein (stadsreiniging, beheer en onderhoud..;) | 23% |
| Politie (Algemeen, fietscentrale, wijk…) | 13% |
| Klachten allerlei (ontevreden,verweer GAS….) | 17% |
| Ruimtelijke ontwikkeling (mobiliteit, bouwen en wonen…) | 10% |
| Financiën (Debiteurenbeheer, belastingen) | 7% |
| Samenleving (Gebiedsgerichte werking, studenten, jeugd…) | 6% |
| Sportdienst/Flanders2021 | 6% |
| OCMW | 6% |
| Beleid | 6% |
| Andere directies (communicatie, gebouwen, personeel | 3% |
| Burgerzaken (contactbeheer) | 2% |
| Veiligheid en Preventie | 2% |
| **Totaal** | 101% |

Uit tabel 10 blijkt dat 23% van de eerstelijnsklachten rechtstreeks kan worden doorverwezen naar directie openbaar domein (dienst beheer en onderhoud, groenbeheer en stadsreiniging). Zoals in 2020 kwamen er in 2021 ook opvallend veel klachten over beleidsmateries. Vooral het circulatieplan, de knip in de Burchtstraat zorgden voor zorgen frustratie en klachten allerlei. In het jaar 2019 waren dit soort klachten nog onbestaand. Ook handhaving of net het niet-optreden tegen de overtreding van coronamaatregelen wekten bij een aantal burgers ergernissen op. De burgers werden voor deze klachten doorverwezen naar de betrokken diensten.

1. Cijfers Klachtendossiers (Tweedelijnsklachten)

**Aantal en verdeling**

**Absolute aantallen**

**Wijze waarop de burger contact opneemt**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wijze in** | **Aantal** | **Percentage** | **2020** |
| E-mail | 58 | 50% | 38% |
| Klachtenformulier | 39 | 31% | 33% |
| Telefoon | 14 | 11% | 19% |
| Bezoek | 13 | 10% | 10% |
|  |  |  |  |

In 10% van de klachtendossiers is de burger zijn klacht persoonlijk komen toelichten tijdens een bezoek aan de ombudsdienst. Bezoek aan de ombudsdienst bleek soms nodig omwille van de complexiteit van het dossier of wensen burgers een afspraak omdat ze persoonlijke toelichting willen geven van hun negatieve ervaringen bij stedelijke diensten en hun boosheid of frustratie willen uiten.aangewezen.

**Woonplaats van de burger**

De meeste klachten worden geformuleerd door inwoners van groot-Leuven (76%). Dat is bijna hetzelfde percentage dan in 2020 (77%). 17% van de klachtendossiers waren afkomstig van inwoners uit andere provincies of het buitenland (in 2020 was dit 13%). In 7% van de dossiers is de woonplaats onbekend.

**Aantal klachten per aantal inwoners deelgemeenten**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Woonplaats** | **Aantal klachten** | **Aantal inwoners** | **Aantal klachten per 1000 inwoners (2021)** |
| Leuven | 43 | 30086 | 1,4 |
| Kessel-Lo | 24 | 30558 | 0,8 |
| Heverlee | 17 | 26727 | 0,6 |
| Wilsele | 7 | 9961 | 0,7 |
| Wijgmaal | 3 | 3738 | 0,8 |

Rekening houdend met het aantal inwoners worden de meeste klachten geformuleerd door burger uit Leuven centrum.