

**Jaarverslag**

**ombudsdienst 2020**

**Inhoudsopgave**

1. **Belangrijkste vaststellingen 2020 3**
   1. Aantal klachtendossiers ombudsdienst 3
   2. Soort klachtendossiers 3
   3. Totaal aantal contactopnames 3
   4. Aantal externe en intern dienstverleningen 3
   5. Wijze van contactopname 4
   6. Soort klachten 4
2. **Overzicht contacten van de burger met de ombudsdienst 2020 5**
   1. Aantal, verdeling en soort contact 5
      1. Aantal contacten per soort 5
      2. Aantal contacten per type 6
      3. Aantal oproepen per maand 6
      4. Wijze waarop de burger contact opneemt 7
      5. Wijze waarop de burger contact opneemt per type klacht 7
      6. Woonplaats van de burger 8
      7. Aantal contacten per aantal inwoners deelgemeenten 8
3. **Onmiddellijke dienstverleningen-Extern 9**
   1. Algemeen 9
      1. Aantal en verdeling 9
      2. Onmiddellijke dienstverlening-Extern per type 10
      3. Wijze van contactopname bij onmiddellijke dienstverleningen-Extern 10
      4. Doorverwijzingen naar externe diensten 10
4. **Onmiddellijke dienstverleningen-Intern 12**
   1. Algemeen 12
      1. Aantal en verdeling 12
      2. Onmiddellijke dienstverleningen-Intern per type
      3. Wijze van contactopname 13
      4. Doorverwijzingen naar stedelijke diensten 14
5. **Klachtendossiers 15**
   1. Algemeen 15
   2. Welke klachten worden door de ombudsdienst behandeld 15
   3. Bemiddeling 15
   4. Algemene cijfers klachtendossiers 16
      1. Aantal en verdeling 16
      2. Wijze waarop de burger contact opneemt 16
      3. Woonplaats van de burger 17
      4. Aantal klachten per aantal inwoners deelgemeenten 18
      5. Meeste voorkomende onderwerpen 18
      6. Klachtendossiers per directie 19
      7. Verdeling klachtendossiers per dienst 20
      8. Aard van de tussenkomst 21
      9. Resultaat van de tussenkomst 21
      10. Beoordeling klachtendossiers 22
      11. Resultaat van de tussenkomst in de bemiddelingsdossiers 22
6. **De werking van de ombudsdienst 23**
   1. Het ombudsreglement 23
   2. Contactmogelijkheden 23
   3. Beoordelingscriteria klachtendossiers 23
7. **Belangrijkste vaststellingen 2020**

Het jaar 2020 was een speciaal jaar dat niemand snel zal vergeten. Zo had de coronapandemie een grote invloed op de werking van de ombudsdienst.

* 1. Aantal klachtendossiers ombudsdienst

Het aantal tweedelijnsklachten daalde met 24% (of 34 dossiers) in vergelijking met 2019 toen 142 klachtendossiers werden onderzocht. Vanaf midden maart viel het maatschappelijk leven bijna volledig stil en werd er door de diensten en de ombudsdienst noodgedwongen overgeschakeld op thuiswerk. Dit resulteerde in een sterke daling van het aantal klachten in de maanden maart, april en mei. Tweedelijnsklachten bleken zeer gevoelig voor een epidemie en de genomen maatregelen. Vanaf midden maart (begin lockdown) tot eind mei daalde het aantal klachten sterk om weer te stijgen tijdens de versoepelingen in juni, juli en september. Ook de tweede lockdown vanaf oktober had hetzelfde effect.

* 1. Soort klachtendossiers

De coronacrisis had ook een effect op het soort tweedelijnsklachten dat geformuleerd werd. Zo steeg in 2020 het aantal klachten over “geen reactie op vraag of klacht” sterk (van 15% naar 26%). De onvoorziene en snelle overschakeling van kantoor naar thuiswerk zal in deze stijging een grote rol hebben gespeeld. Sommige diensten liepen omwille van omstandigheden een achterstand op in het beantwoorden van e-mails en vragen van burgers. Dat het maatschappelijk leven grotendeels wegviel, merkten we aan een daling van het aantal klachten over retributies, Gas en bewonersparkeren. Ook het aantal klachten over misverstanden in communicatie/negatieve ervaringen (klantonvriendelijk) daalde sterk. Het verplichte thuiswerk resulteerde in een opmerkelijk stijging van het aantal klachten over groenbeheer en huisvuilophaling.

* 1. Totaal aantal contactopnames

In 2020 namen 263 burgers contact op met de ombudsdienst. 40 contacten hadden betrekking op een externe dienstverlening, 115 contacten waren eerstelijnsklachten en voor 108 contacten werd een dossier opgesteld. In vergelijking met het jaar 2019 waar 297 burgers contact opnamen met de ombudsdienst is dit een daling van 11,5%.

* 1. Aantal externe en interne dienstverleningen

Het aantal contacten in de onmiddellijke dienstverlening extern daalde met 37%. Opvallend is de toename van het aantal dienstverleningen intern (eerstelijnsklachten). Het aantal eerstelijnsklachten steeg van 91 in 2019 naar 115 in 2020 of een toename van 26%.

Onmiddellijke dienstverleningen behoren niet de bevoegdheid van de ombudsdienst. Burgers met meldingen, eerstelijnsklachten, informatievragen, suggesties of problemen worden steeds naar de juiste dienst, overheid of instantie doorverwezen. Soms wenst een burger ook de informatie die hij gekregen heeft af te toetsen bij de ombudsdienst of wil hij weten of zijn rechten werden gerespecteerd.

* 1. Wijze van contactopname

De coronacrisis had ook een duidelijke impact op de wijze waarop een klacht werd ingediend. Voor alle contactopnames met de ombudsdienst daalde zowel de telefonische contacten als het aantal bezoeken met 83% ten opzichte van het jaar 2019. Het aantal schriftelijke contacten via e-mail en het klachtenformulier steeg met 51,6% in 2020 in vergelijking met 2019.

Het aantal bezoeken bij de diensteverleningen extern en intern waren in 2020 bijna nihil. Door het verplichte thuiswerk en het werken op afspraak viel de lage drempel van de ombudsdienst volledig weg. Onaangekondigde spontane bezoekjes waren niet meer mogelijk. Daardoor kwamen alleen nog burgers met tweedelijnsklachten, na afspraak bij de ombudsdienst op bezoek.

* 1. Soort klachten

Het aantal coronagerelateerde klachten was zeer beperkt. Opvallend in 2020 was het aantal klachten over het beleid. Van alle eerstelijnsklachten ging 15% over het beleid. Een aantal burgers beklaagden zich over het feit dat ze in dit moeilijk coronajaar nog leegstandtaks, tweede verblijventaks of retributies moesten betalen. Ook de verhoging van de gemeentelijke opcentiemen van de onroerende voorheffing, het parkeerbeleid, uitrol van 5G e.d. kwamen aan bod. De burgers werden doorverwezen naar de betrokken diensten.

1. **Overzicht contacten van de burger met de ombudsdienst 2020**

Het overzicht betreft het aantal contacten van het jaar 2020 nl. alle contacten tussen 1 januari 2020 en 31 december 2020.

Korte telefonische vragen van burgers waarvoor geen enkele actie nodig was, werden niet geregistreerd. Het gaat hier over korte informatieve vragen die onmiddellijk kunnen beantwoord worden (bijvoorbeeld, vragen over de afhaalkalender huisvuilophaling e.d.)

* 1. **Aantal, verdeling en soort contact**

Tussen 1 januari 2020 en 31 december 2020 werden **263 contacten** met de burger geregistreerd. Het betreft zowel vragen, opmerkingen als klachten.

Deze contacten kunnen als volgt worden onderverdeeld:

* 40 contacten hadden betrekking op een materie die niet behoort tot de stedelijke bevoegdheid (verder genoemd: onmiddellijke dienstverleningen-extern).
* 223 contacten hadden betrekking op een materie die behoort tot de stedelijke bevoegdheid waarvan:
  + 115 contacten geen aanleiding gaven tot het openen van een klachtendossier (verder genoemd onmiddellijke dienstverleningen-intern)
  + 108 contacten aanleiding gaven tot het openen van een klachtendossier (tweede lijn).
    1. **Aantal contacten per soort**

Tabel 1: Contacten per soort

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Type** | **Aantal** | **Percentage** | **2019** |
| Onmiddellijke dienstverlening- Extern | 40 | 15% | 21% |
| Onmiddellijke dienstverlening-Intern | 114 | 44% | 31% |
| Klachtendossier (2de lijn) | 108 | 41% | 48% |
|  | 263 | 10% |  |

Uit tabel 1 blijkt dat ongeveer de helft (59%) van de contacten die bij de ombudsdienst geregistreerd werd, behoorde tot het type onmiddellijke dienstverleningen-Intern (de eerstelijnsklachten) en/of een materie bevatte die niet tot de bevoegdheid behoort van de ombudsdienst (onmiddellijke dienstverleningen-Extern).

* + 1. **Aantal contacten per type**

Tabel 2: Contacten per type

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Type** | **Aantal** | **Percentage** |
| Vraag | 22 | 8% |
| Melding | 19 | 7% |
| Klacht | 222 | 84% |
|  | **263** | 99% |

84% van alle contacten zijn klachten. Dit zijn zowel klachten van het type onmiddellijke dienstverleningen-Intern (eerstelijnsklacht) als van het type onmiddellijke dienstverleningen-Extern of tweedelijnsklachten. 15% van de burgers contacteerde de ombudsdienst om een probleem te melden of met een vraag.

* + 1. **Aantal oproepen per maand (absolute aantallen)**

Figuur 1: Aantal oproepen per maand en per type

Uit bovenstaande grafiek blijkt duidelijk het effect van de coronapandemie. Zo verminderde het aantal contacten vanaf half maart, april en mei (begin lockdown) sterk.

* + 1. **Wijze waarop de burger contact opneemt**

Tabel 3: Wijze van contactopname

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wijze in** | **Aantal** | **Percentage** | **2019** |
| E-mail | 120 | 46% | 41% |
| Klachtenformulier | 75 | 28% | 17% |
| Telefoon | 53 | 20% | 30% |
| Bezoek | 15 | 6% | 12% |
|  | **263** |  |  |

Ook de wijze van contactopname is door de coronacrisis sterk gewijzigd. De telefonische contactopname viel terug van 30% in 2019 tot 20% in 2020. Omwille van het verplichte thuiswerk zijn de fysiek bezoeken in het stadskantoor teruggelopen van 12% in 2019 naar 6% in 2020. Het indienen van een klacht, vraag of melding via het klachtenformulier is gestegen van 17% naar 28%. Ook de contactopname via het e-mailadres van de ombudsdienst kende een lichte stijging.

* + 1. **Wijze waarop burger contact opneemt per type klacht (absolute aantallen)**

Figuur 2: Wijze van contactopname per type

In bovenstaande grafiek valt op dat burgers bij eerstelijnsklachten vaak het e-mailadres van de ombudsdienst gebruiken, dit in tegenstelling tot het jaar 2019 (e-mail werd meer gebruikt voor tweedelijnsklachten). Burgers die hun verhaal persoonlijk kwamen toelichten bij de ombudsdienst hadden bijna allemaal tweedelijnsklachten. Spontaan binnenlopen bij de ombudsdienst met een eerstelijnsklacht of een klacht die behoort tot de bevoegdheid van externe overheden of instanties was in 2020 onmogelijk.

* + 1. **Woonplaats van de burger**

Figuur 3: Woonplaats van de burger

Uit figuur 3 blijkt dat ongeveer 3/4de van de klachten afkomstig zijn van inwoners van Leuven (38% Leuven centrum en 32% deelgemeenten). De overige 30% van de klachten zijn verdeeld over de andere provincies, het buitenland of is de woonplaats onbekend. Opvallend is de daling van klachten van burgers die niet in Leuven wonen (11% ten opzichte van 17% in 2019). Waarschijnlijk het effect van de lockdown. Het aantal contactopnames waarvan het adres onbekend is, steeg van 9% in 2019 naar 19% in 2020. Op basis van de geformuleerde klacht, vraag of melding kunnen we veronderstellen dat deze klachten afkomstig zijn van Leuvenaars.

* + 1. **Aantal contacten per aantal inwoners deelgemeenten**

Tabel 4: Aantal klachten per aantal inwoners

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 | 99 | 31028 | 3,2 |
| Kessel-Lo | 38 | 30626 | 1,2 |
| Heverlee | 32 | 26776 | 1,2 |
| Wilsele | 7 | 9903 | 0,7 |
| Wijgmaal | 8 | 3794 | 1,2 |

1. **Onmiddellijke dienstverleningen-Extern**
   1. **Algemeen**

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…)

Voorbeelden:

* *Mijn architect heeft een fout gemaakt….*
* *Ik heb problemen met het betalen van mijn alimentatie.*
* *Mijn buren renoveren hun huis en maken lawaai, kan u mij helpen.*

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).

* + 1. **Aantal en verdeling**

Tussen 1 januari 2020 en 31 december 2020 werden 40 contacten van het type onmiddellijke dienstverleningen-Extern geregistreerd. In vergelijking met het jaar 2019 zijn dat 24 minder contacten

Figuur 4: Aantal onmiddellijke dienstverleningen-Extern (absolute aantallen)

Uit deze grafiek blijkt dat de contacten vanaf maart, bij het begin van de coronapandemie sterk terugvallen.

* + 1. **Onmiddellijke dienstverleningen-Extern per type**

Tabel 5: Dienstverleningen extern per type

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Type** | **Aantal** | **Percentage** |
| Klacht | 37 | 92% |
| Melding | 0 | 0% |
| Vraag | 3 | 8% |
|  | 40 | 100% |

Van alle burgers die contact opnamen over een materie die niet tot het bevoegdheidsdomein van de stad behoort, had 92% een klacht over een externe overheidsinstantie of dienst.

* + 1. **Wijze van contactopname bij onmiddellijke dienstverleningen-Extern**

Tabel 6: Wijze waarop burger contact opneemt

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wijze in** | **Aantal** | **Percentage** | **2019** |
| E-mail | 18 | 45% | 39% |
| Klachtenformulier | 8 | 20% | 6% |
| Telefoon | 13 | 33% | 38% |
| Bezoek | 1 | 2% | 17% |
|  | **40** |  |  |

Bij klachten die onder de bevoegdheid vallen van externe overheden of diensten nam 65% van de burgers contact op via e-mail of het klachtenformulier. Opvallend is de sterke stijging van de contactopnames via het klachtenformulier.

* + 1. **Doorverwijzingen naar externe diensten**

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

Tabel 7: Doorverwijzingen naar externe diensten

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Top 10 Doorverwijzingen** | **Aantal** | **Percentage** | **2019** |
| Andere ombudsdiensten | 19 | 48% | 38% |
| Juridische problemen/vragen | 6 | 15% | 6% |
| Sociale dienstverlening (teleonthaal…) | 5 | 13% | 22% |
| Andere (Fluvius, Agentschap wegen en verkeer) | 3 | 7% | 22% |
| Privé (ergernissen) | 4 | 10% | 0% |
| Andere gemeenten | 2 | 5% | 3% |
| Politie algemeen | 1 | 2% | 6% |
| Totaal | 40 |  |  |

48% 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 …). Ook hier zien we een effect van de pandemie. 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. **Onmiddellijke dienstverleningen-Intern**
   1. **Algemeen**

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.

* + 1. **Aantal en verdeling**

In totaal werden **232** contacten geregistreerd die betrekking hadden op een materie die behoort tot de stedelijke bevoegdheid. **115** van deze contacten waren van het type “onmiddellijke dienstverlening intern. Het gaat hier over 115 eerstelijnsklachten die werden doorverwezen naar de desbetreffende directies en diensten.

Figuur 5: Aantal onmiddellijke diensteverleningen intern per maand (absolute aantallen)

De eerstelijnsklachten stegen sterk in aantal tijdens de versoepelingen in juli en augustus en opvallend in oktober.

* + 1. **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.

Tabel 8: dienstverleningen intern per type

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Type** | **Aantal** | **Percentage** |
| Klacht | 76 | 66% |
| Melding | 18 | 16% |
| Vraag | 21 | 18% |
|  | 115 |  |

Bij 34% 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 2019 was dit nog 38%

* + 1. **Wijze van contactopname bij onmiddellijke dienstverleningen-Intern**

Tabel 9: Wijze waarop burger contact opneemt

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wijze in** | **Aantal** | **Percentage** | **2019** |
| E-mail | 61 | 53% | 46% |
| Klachtenformulier | 31 | 30% | 19% |
| Telefoon | 20 | 17% | 32% |
| Bezoek | 3 | 2% | 3% |
|  | **115** |  |  |

83% 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 65% in 2019. Ook hier valt de sterke stijging van het gebruik van het klachtenformulier op.

* + 1. **Doorverwijzingen naar stedelijke diensten**

Tabel 10: Aantal doorverwijzingen dienstverleningen-intern

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Doorverwijzingen eerstelijn (directies)** | **Aantal** | **Percentage** | **2019** |
| Politie | 30 | 26% | 33% |
| Openbaar domein | 20 | 17% | 19% |
| Burgerzaken | 15 | 13% | 12% |
| Ruimtelijke ontwikkeling | 6 | 5% | 6% |
| Financiën | 5 | 4% | 4% |
| Algemene zaken (GAS-verkeer) | 5 | 4% | 3% |
| Mobiliteit en verkeer | 4 | 4% | 3% |
| Vragen allerlei (ANPR-camera, Leuven helpt) | 4 | 3% | 10% |
| Samenleving | 2 | 2% | 9% |
| Veiligheid en preventie (burenbemiddeling) | 2 | 2% | 0% |
| Communicatie en stadsmarketing | 1 | 1% | 0% |
| Personeelsdienst | 1 | 1% | 1% |
| OCMW | 1 | 1% | 4% |
| Museum M | 1 | 1% | 0% |
| Beleid (ontevreden, uitrol 5G, parkeerbeleid e.d.) | 18 | 15% | 0% |
| **Totaal** | 115 |  |  |

Uit tabel 10 blijkt dat 26% van de eerstelijnsklachten rechtstreeks kan worden doorverwezen naar de politie (interne controle, wijk, verkeer...). 17% van de klachten behoren tot de directie openbaar domein (signalisatie, stadsreiniging) en 13% behoort tot de directie burgerzaken. Opvallend is de sterke afname van allerlei vragen. In het jaar 2019 onbestaand, maar in 2020 opvallend veel klachten over het beleid. Deze klachten hadden betrekking op bijvoorbeeld, de verhoging van de opcentiemen onroerende voorheffing, het parkeerbeleid, handhaving, de uitrol van een 5G netwerk e.d. De burgers werden voor deze klachten doorverwezen naar de betrokken diensten.

1. **Klachtendossiers** 
   1. **Algemeen**

De klachtendossiers zijn contacten waarbij niet meteen kan vastgesteld worden welk gevolg er aan de klacht moet gegeven worden of waar meer nodig is dan een eenvoudige interventie.

Het gebeurt soms dat de burger een klacht heeft die nog niet besproken werd met de bevoegde dienst (eerstelijnsklacht) omdat hij anoniem wenst te blijven voor de betrokken dienst. Deze klachten worden aanzien als tweedelijnsklachten.

* 1. **Welke klachten worden door de ombudsdienst behandeld**

Conform het ombudsreglement worden anonieme klachten en klachten over feiten van meer dan één jaar geleden niet behandeld. Ook klachten over het algemeen beleid van het stadsbestuur of over algemene reglementering worden niet behandeld. Deze klachten worden overgemaakt aan de betrokken directie.

Als het duidelijk is dat de klacht een tweedelijnsklacht is, start de ombudsdienst een onderzoek. De ombudsdienst vertrek altijd vanuit het verhaal van de burger. Dat verhaal is gekleurd en strookt meestal niet met hoe de stadsdiensten het contact hebben ervaren.

Sommige burgers voelen zich niet opgewassen tegen de stedelijke diensten, vinden hun weg niet in de administratie, voelen zich niet gehoord of menen dat ze geen evenwaardige partij zijn omdat de materie niet hun domein van expertise is. Anderen kunnen geen vrede nemen met de genomen beslissingen. De burger stelt dan de regelconformiteit van de beslissing in vraag, twijfelt of er voldoende rekening werd gehouden met zijn argumenten en vraagt of er geen alternatieve oplossingen voorhanden zijn.

De klacht van de burger wordt eerst zo duidelijk mogelijk geformuleerd of geherformuleerd en overgemaakt aan de bevoegde dienst met het verzoek om tekst en uitleg te geven, een standpunt in te nemen en/of een mogelijke oplossing aan te reiken. Het gaat daarbij meestal om woord en wederwoord.

* 1. **Bemiddeling**

De eerste taak van de ombudsdienst bestaat in het bemiddelen tussen de burger en de administratie. Via deze bemiddeling probeert de ombudsdienst een oplossing te vinden voor het probleem van de burger. Indien het probleem van de burger niet kan verholpen worden, zorgt een herformulering of herkadering van de genomen beslissing er meestal voor dat de burger kan berusten in de beslissing.

* 1. **Algemene Cijfers klachtendossiers**

Van de 263 contacten met burgers in het jaar 2020 gaven uiteindelijk 108 contacten aanleiding tot het openen van een klachtendossiers. Dat zijn 34 dossiers minder dan in het jaar 2019 (142 klachtendossiers).

* + 1. Aantal en verdeling

Tussen 1 januari 2020 en 31 december 2020 werden 108 klachtendossiers opgesteld.

Figuur 6: Aantal dossiers per maand (absolute aantallen)

Zoals bij de externe dienstverleningen als bij de eerstelijnsklachten merken we ook bij de tweedelijnsklachten een duidelijk effect van de coronapandemie. Het aantal klachten neemt af bij zowel de eerste als tweede lockdown (maart, oktober) en stijgt weer bij de eerste versoepelingen.

* + 1. Wijze waarop de burger contact opneemt

Tabel 11: Wijze van contactopname tweedelijnsklachten

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wijze in** | **Aantal** | **Percentage** | **2019** |
| E-mail | 41 | 38% | 39% |
| Klachtenformulier | 36 | 33% | 20% |
| Telefoon | 20 | 19% | 25% |
| Bezoek | 11 | 10% | 16% |
|  | **108** |  |  |

Uit tabel 11 blijkt dat in 10% van de klachtendossiers de burger zijn klacht persoonlijk is komen toelichten tijdens een bezoek aan de ombudsdienst. Deze bezoeken vonden allemaal plaats in de maanden januari, februari, begin maart en vanaf oktober. Bezoek aan de ombudsdienst bleek soms nodig omwille van de complexiteit van het dossier. Soms zijn burgers met negatieve ervaringen bij stedelijke diensten ook heel boos of gefrustreerd waardoor een persoonlijke toelichting van hun klacht is aangewezen.

* + 1. Woonplaats van de burger

Bij de aanmaak van een klachtendossier wordt steeds de woonplaats van de burger geregistreerd (indien bekend).

Figuur 7: Verdeling klachtendossiers per woonplaats

Uit figuur 7 blijkt dat het grootste aantal klachten geformuleerd werd door inwoners van groot- Leuven (77%). 13% van de klachtendossiers waren afkomstig van inwoners uit andere provincies of het buitenland. In 10% van de dossiers is de woonplaats onbekend.

* + 1. Aantal klachten per aantal inwoners deelgemeenten

Tabel 12: Aantal klachtendossiers per deelgemeente

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Woonplaats** | **Aantal klachten** | **Aantal inwoners** | **Aantal klachten per 1000 inwoners (2020)** |
| Leuven | 51 | 31028 | 1,6 |
| Kessel-Lo | 16 | 30626 | 0,5 |
| Heverlee | 11 | 26776 | 0,4 |
| Wilsele | 2 | 9903 | 0,2 |
| Wijgmaal | 3 | 3794 | 0,7 |

Uit tabel 12 blijkt dat, rekening houdend met het aantal inwoners, het grootste aantal klachten wordt geformuleerd door inwoners van Leuven centrum.

* + 1. Meest voorkomende onderwerpen

Onderstaande tabel geeft een beeld van de onderwerpen die het meest aan bod komen bij de klachtendossiers.

Tabel 13: meest voorkomende onderwerpen

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Meest voorkomende onderwerpen** | **Aantal** | **Percentage** | 2019 |
| Geen reactie op vraag | 28 | 26% | 15% |
| Retributies/bewonersparkeren/GAS | 14 | 13% | 20% |
| Gevaarlijke verkeerssituaties/signalisatie/slecht wegdek | 16 | 13% | 11% |
| Weigering aflevering documenten/terugbetaling | 13 | 12% | 0% |
| Huisvuilophaling/groenbeheer | 11 | 10% | 5% |
| Misverstand communicatie/klantonvriendelijk | 9 | 8% | 14% |

Het aantal klachten over “geen reactie op vraag of klacht” is in 2020 sterk gestegen. De onvoorziene en snelle overschakeling van kantoor naar thuiswerk zal in deze stijging ongetwijfeld een grote rol hebben gespeeld. Sommige diensten liepen een achterstand op in het beantwoorden van e-mails en vragen van burgers omwille van omstandigheden. Er waren opvallend minder klachten over retributies, Gas en bewonersparkeren. Ook de klachten over misverstanden in de communicatie en/of klantonvriendelijke houding is sterk gedaald in vergelijking met het jaar 2019

* + 1. Klachtendossiers per directie

Aan elk klachtendossier wordt een bevoegde directie toegewezen. In sommige klachtendossiers zijn er meerdere directies en/of diensten betrokken (13%). Onderstaande figuur geeft een zicht op de verdeling van de klachtendossiers over de verschillende directies.

Figuur 8: Verdeling klachtendossiers per directie

Het grootste aantal klachtendossiers heeft betrekking op de directie openbaar domein (26%), burgerzaken (19%), Financiën (19%) en ruimtelijke ontwikkeling (18%).

In vergelijking met 2019 kende de directie burgerzaken een grote daling in het aantal klachten (25% in 2019). De klachtendossiers van de directie openbaar domein stegen van 18% in 2019 naar 26% in 2020.

* + 1. Verdeling klachtendossiers per dienst

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de klachten per dienst.

**Verdeling klachtendossiers per dienst**

Tabel 14: verdeling klachten per dienst

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dienst** | **Aantal** | **Percentage** |
| Dienst weg- en rioolbeheer | 11 | 10% |
| Team debiteurenbeheer | 10 | 9% |
| Dienst bouwen en wonen | 10 | 9% |
| Dienst niet-Belgen | 7 | 7% |
| Dienst groenaanleg- en onderhoud | 7 | 7% |
| Belastingen | 6 | 6% |
| Wegsignalisatie | 5 | 5% |
| Dienst bevolking | 4 | 4% |
| Dienst burgerlijke stand | 4 | 4% |
| Dienst contactbeheer | 4 | 4% |
| Dienst afvalbeheer | 4 | 4% |
| Gesprekken allerlei | 4 | 4% |
| GAS-verkeer | 3 | 2% |
| Interne controle | 3 | 2% |
| Algemeen | 2 | 2% |
| Afdeling personeelsbeheer | 2 | 2% |
| Afdeling ruimtelijk en duurzaamheidsbeleid | 2 | 2% |
| Studiedienst weg- en waterbeheer | 2 | 2% |
| OCMW | 2 | 2% |
| AGSL | 2 | 2% |
| Dienst Verkeer | 2 | 2% |
| Wijkpolitie | 2 | 2% |
| Stadsmarketing | 1 | 1% |
| Communicatie | 1 | 1% |
| Team begraafplaatsen | 1 | 1% |
| Gebouwenbeheer | 1 | 1% |
| Milieu | 1 | 1% |
| Dienst buurtwerk | 1 | 1% |
| Dienst gebiedsgerichte werking | 1 | 1% |
| Kinderopvang | 1 | 1% |
| Dienst vergunningen | 1 | 1% |
| Algemeen politie | 1 | 1% |

De diensten die de meeste klachten genereren zijn de dienst weg- en rioolbeheer(10%), debiteurenbeheer (9%), de dienst bouwen en wonen (10%) en de dienst niet-Belgen (7%).

Bij 13% (14) van de dossiers zijn meerdere directies betrokken. 9 van deze directie- of dienstoverschrijdende klachten waren gegrond en konden worden hersteld.

* + 1. Aard van de tussenkomst

Voor elk klachtendossier wordt bijgehouden waaruit de tussenkomst van de ombudsdienst bestaat.

Tabel 15: aard van de tussenkomst

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aard tussenkomst** | **Aantal** | | **Percentage** | **2019** |
| Bemiddeling | 51 | | 43% | 42% |
| Informeren | 47 | | 47% | 49% |
| Andere |  | 10 | 10% | 9% |
| **Totaal** |  | 108 |  |  |

In 47% 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 43% van de klachtendossiers kon er wel bemiddeld worden. 10% van de klachten behoren tot de categorie “Andere”. Hierbij gaat het om 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 alle klachtendossiers

Figuur 9: resultaat tussenkomst

In meer dan de helft van alle klachtendossiers (54%) werd door de diensten een oplossing of gedeeltelijke oplossing geboden. 39% 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**

Elk klachtendossier krijgt, na onderzoek een kwalificatie. Onderstaande tabel biedt een zicht op de verschillende beoordelingen die aan de klachtendossiers werden meegegeven.

Tabel 16: beoordeling klachtendossiers

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kwalificatie klachten** |  | **Aantal** | **Percentage** | **2019** |
| Gegrond |  | 41 | 38% | 47% |
| Ongegrond | | 43 | 39% | 33% |
| Deels gegrond | | 19 | 17% | 19% |
| Geen oordeel | | 5 | 6% | 2% |
| **Totaal** |  | **108** |  |  |

Van de 108 klachtendossiers bleken er na onderzoek 43 ongegrond. 41 klachten of 38% bleken na onderzoek gegrond en 17% van de klachten bleken deels gegrond. Klachten met de kwalificatie “geen oordeel” zijn klachten die betrekking hebben op een onvriendelijke houding, intimiderend gedrag van stadspersoneel of politie, de zogenaamde woord-tegen-woord klachten.

We zien in 2020 een daling van het aantal gegronde klachten en een stijging van de ongegronde klachten. In 3 dossiers waren de klachten over de onvriendelijke houding/racisme van het stadspersoneel ongegrond.

Van de 60 gegronde en deels gegronde klachten kon er 51 keer worden ingezet op bemiddeling (43%). In 10 dossiers werden er enkel excuses aangeboden omdat rechtzetting niet meer mogelijk was. In 47 dossiers werd de burger verder geïnformeerd en was bemiddeling niet aangewezen.

5.4.11. Resultaat van de tussenkomst in de bemiddelingsdossiers

Onderstaande figuur biedt een zicht op het aantal keer dat in een klachtendossier waarbij de klacht gegrond was en er ruimte voor bemiddeling was, een concrete oplossing kon worden aangeboden voor de burger of de klacht kon worden hersteld.

Tabel 17: Resultaat bemiddelingsdossiers bok gegronde en deels gegronde klachten

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Resultaat van de tussenkomst** | **Aantal** | **Percentage** | **2019** |
| Hersteld | 46 | 90% | 83% |
| Niet hersteld | 5 | 10% | 17% |
|  | **51** |  |  |

In totaal werd er in 51 gegronde en deels gegronde klachtendossiers bemiddeld. In 46 dossiers (90%) kon na bemiddeling een rechtzetting worden doorgevoerd of werden er excuses aangeboden. In 5 dossiers werd noch een rechtzetting doorgevoerd, noch werden er excuses aangeboden.

1. **De werking van de ombudsdienst**

Burgers die een klacht hebben over een stedelijke dienst of die niet akkoord gaan met de oplossing die door een stadsdienst werd voorgesteld, komen bij de ombudsdienst terecht.

Daarnaast zijn er ook veel vragen, klachten en meldingen die niet bij de ombudsdienst belanden omdat ze rechtstreeks door de stadsdiensten zelf behandeld worden.

* 1. 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. De dienst is elke dag geopend van 9.00 uur tot 16.30 uur.

* 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). De Vlaamse ombudsdienst verdeelt de ombudsnormen in twee groepen:

* de behoorlijkheidsnormen
* de zorgvuldigheidsnormen
  + 1. **Behoorlijkheidsnormen**
* Overeenstemming met de regelgeving: de overheid moet de regelgeving correct toepassen.
* Gelijkheid en onpartijdigheid: 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.
* Motivering: 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. Een bondige motivering volstaat als ze duidelijk is en op maat van de burger.
* Rechtszekerheid en vertrouwen: de overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid over de geldende rechtsnormen. 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.
* Redelijkheid en evenredigheid: de overheid geeft voldoende gewicht aan de belangen van de burger, met andere woorden de nadelen van een beslissing worden voor de burger zo veel mogelijk beperkt.
  + 1. **Zorgvuldigheidsnormen**

Het zorgvuldigheidsbeginsel 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.

* Actieve dienstverlening en 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 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.
* Deontologie: de ambtenaar moet handelen volgens de deontologische code en/of zijn statuut. In contacten met de burger is de ambtenaar fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig. Hij heeft een voorbeeldfunctie. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging en moet onpartijdig zijn.
* Zorgvuldige eerstelijnsklachtenbehandeling: de burger heeft klachtrecht. 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.
* Doeltreffende algemene informatieverstrekking: de algemene dossieroverstijgende informatie moet begrijpelijk, juist en volledig zijn.
* Adequate communicatie: de burger mag op zijn brief of e-mail binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen.
* Redelijke behandeltermijn: de overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.
* Consequent gedrag: de overheid moet consequent te handelen. Dat wil zeggen dat in gelijkaardige gevallen er op eenzelfde manier gehandeld en geïnformeerd wordt.
* 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.
* Correcte bejegening: een ambtenaar is in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig.
* Respect voor de persoonlijke levenssfeer: ambtenaren moeten de privacy van de burger respecteren.

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 en als daardoor geen schade aan derden wordt berokkend.