**Jaarverslag ombudsdienst 2019**

**Inhoudsopgave**

1. **De ombudsdienst** 3
   1. De Leuvense ombudsdienst 3
   2. Het ombudsreglement
   3. Contactmogelijkheden 4
2. **Contacten van de burger met de ombudsdienst 2019** 4
   1. Aantal, verdeling en soort contact 4
      1. Aantal contacten per soort 4
      2. Aantal contacten per type 5
      3. Aantal oproepen per maand 5
      4. Wijze waarop de burger contact opneemt 6
      5. Wijze waarop de burger contact opneemt per type 6
      6. Woonplaats van de burger 7
      7. Aantal contacten per aantal inwoners deelgemeenten 7
3. **Onmiddellijke dienstverleningen-Extern** 8
   1. Algemeen 8
      1. Aantal en verdeling 8
      2. Onmiddellijk dienstverleningen-Extern per type 9
      3. Wijze van contactopname bij onmiddellijke dienstverleningen-Extern 9
      4. Doorverwijzingen naar externe diensten 10
4. **Onmiddellijke dienstverlening-Intern** 10
   1. Algemeen 10
      1. Aantal en verdeling 11
      2. Onmiddellijke dienstverleningen-Intern per type 11
      3. Wijze van contactopname bij onmiddellijke dienstverleningen-Intern 12
      4. Doorverwijzingen naar stedelijke diensten 12
5. **Klachtendossiers** 13
   1. Algemeen 13
   2. Welke klachten worden door de ombudsdienst behandeld 13
   3. Bemiddeling 13
   4. Beoordelingscriteria klachtendossiers 14
      1. Behoorlijkheidsnormen 14
      2. Zorgvuldigheidsnormen 15
   5. Algemene cijfers klachtendossiers 16
      1. Aantal en verdeling 16
      2. Wijze waarop de burger contact opneemt 17
      3. Woonplaats van de burger 17
      4. Aantal klachten per aantal inwoners deelgemeenten 18
      5. Meest 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 alle klachtendossiers 21
      10. Beoordeling klachtendossiers 22
      11. Resultaat van de tussenkomst in de bemiddelingsdossiers 22
6. **De ombudsdienst**

Het Decreet over het Lokaal Bestuur (artikel 302 en 303) bepaalt dat de gemeenteraad bij reglement een systeem van klachtenbehandeling organiseert. Hierbij is de gemeenteraad vrij om te kiezen welk systeem van klachtenbehandeling het wenst uit te werken. Er moet wel rekening gehouden worden met het volgende:

* het systeem van klachtenbehandeling wordt op ambtelijk niveau georganiseerd;
* het systeem moet maximaal onafhankelijk zijn van de diensten waarop de klachten betrekking hebben.

Daarnaast heeft het lokaal bestuur de vrije keuze om een ombudsdienst in te organiseren voor de tweedelijnsklachtenbehandeling, voor het geval de burger niet tevreden is over de klachtenbehandeling. Opteert men voor een ombudsdienst, kan dit ofwel in eigen beheer, ofwel middels een intergemeentelijk samenwerkingsverband, ofwel door een overeenkomst te sluiten met de Vlaamse Ombudsdienst.

* 1. De Leuvense 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.

Vanaf 1 september 2018 is de ombudsdienst opnieuw actief en worden alle klachten die bij de ombudsdienst terecht komen geregistreerd.

* 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.

Omwille van maximale bereikbaarheid wordt er niet gewerkt met vaste spreekuren. Burgers komen waar mogelijk op afspraak. Bij afwezigheid wordt er in permanentie voorzien.

1. **Contacten van de burger met de ombudsdienst 2019**

Het overzicht betreft het aantal contacten van het jaar 2019 nl. alle contacten tussen 1 januari 2019 en 31 december 2019.

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 openingsuren van het stadskantoor, vragen over de afhaalkalender huisvuilophaling e.d.)

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

Tussen 1 januari 2019 en 31 december 2019 werden **297 contacten** met de burger geregistreerd. Het betreft zowel vragen, opmerkingen als klachten.

Deze contacten kunnen als volgt worden onderverdeeld:

* 64 contacten hadden betrekking op een materie die niet behoort tot de stedelijke bevoegdheid (verder genoemd: onmiddellijke dienstverleningen-extern: p. 8 ).
* 233 contacten hadden betrekking op een materie die behoort tot de stedelijke bevoegdheid waarvan:
  + 91 contacten geen aanleiding gaven tot het openen van een klachtendossier (verder genoemd onmiddellijke dienstverleningen-intern: p. 10)
  + 142 contacten aanleiding gaven tot het openen van een klachtendossier (tweede lijn).
    1. **Aantal contacten per soort**

Tabel 1: Contacten per soort

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Type** | **Aantal** | **Percentage** |
| Onmiddellijke dienstverlening- Extern | 64 | 21% |
| Onmiddellijke dienstverlening-Intern | 91 | 31% |
| Klachtendossier (2de lijn) | 142 | 48% |
|  | 297 | 100% |

Uit tabel 1 blijkt dat ongeveer de helft (52%) van de contacten die bij de ombudsdienst geregistreerd wordt, behoort tot het type onmiddellijke dienstverleningen-Intern (de eerstelijnsklachten) en/of een materie bevat die niet tot de bevoegdheid behoort van de ombudsdienst (onmiddellijke dienstverleningen-Extern).

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

Figuur 1: Contacten per type

82% 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. 18% van de burgers contacteert de ombudsdienst om een probleem te melden of heeft een vraag.

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

Figuur 2: Aantal oproepen per maand en per type

Uit bovenstaande grafiek blijkt dat het aantal contacten over het jaar gelijkmatig verdeeld is, met uitzondering van een piek in mei.

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

Figuur 3: Wijze van contactopname

41% van de burgers gebruikt voor de eerste contactopname het e-mailadres van de ombudsdienst ([ombudsdienst@leuven.be](mailto:ombudsdienst@leuven.be)). Het klachtenformulier wordt door 17% van de burgers gebruikt en 30% van de klachten wordt telefonisch gecommuniceerd. Slechts 12% van de burgers komt rechtstreeks (met of zonder afspraak) naar de ombudsdienst.

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

Figuur 4: Wijze van contactopname per type

Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de eerste- en tweedelijnsklachten ongeveer evenredig zijn verdeeld bij telefonische contactopnames. Burgers die hun verhaal persoonlijk komen toelichten bij de ombudsdienst hebben in meer dan de helft van de gevallen tweedelijnsklachten of klachten die behoren tot de bevoegdheid van externe overheden of instanties. het type onmiddellijke dienstverlening-Extern

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

Figuur 5: Woonplaats van de burger

Uit figuur 5 blijkt dat ongeveer 3/4de van de klachten afkomstig zijn van inwoners van Leuven (36% Leuven centrum en 38% deelgemeenten). De overige 26% van de klachten zijn verdeeld over de andere provincies, het buitenland of is de woonplaats onbekend.

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

Tabel 2: Aantal klachten per aantal inwoners

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Woonplaats** | **Aantal klachten** | **Aantal inwoners** | **Aantal klachten per 1000 inwoners (2019)** |
| Leuven | 107 | 30944 | 3,5 |
| Kessel-Lo | 55 | 30540 | 1,8 |
| Heverlee | 35 | 26494 | 1,3 |
| Wilsele | 14 | 9832 | 1,4 |
| Wijgmaal | 9 | 3802 | 2,3 |

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 én door inwoners van Wijgmaal.

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, burenhinder…)

Voorbeelden:

* *Ik heb een huis gekocht met verborgen gebreken, waar kan ik terecht?*
* *Ik heb per ongeluk een verkeerd bedrag overgeschreven bij de betaling van mijn verkeersboete en ze willen niet overgaan tot terugbetaling.*

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 2019 en 31 december 2019 werden 64 contacten van het type onmiddellijke dienstverleningen-Extern geregistreerd.

Figuur 6: Aantal onmiddellijke dienstverleningen-Extern (absolute aantallen)

Uit deze grafiek blijkt dat de contacten vanaf maart tot juli gelijkmatig zijn verdeeld en toenemen vanaf augustus.

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

Figuur 7: Dienstverleningen extern per type

Van alle burgers die contact opnamen over een materie die niet tot het bevoegdheidsdomein van de stad behoort, had 72% een klacht over een externe overheidsinstantie of dienst.

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

Figuur 8: Wijze waarop burger contact opneemt

Bij klachten die onder de bevoegdheid vallen van externe overheden of diensten koos 55% van de burgers voor een persoonlijke contactopname met de ombudsdienst (telefoon of bezoek).

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

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

Tabel 3: Doorverwijzingen naar externe diensten

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Doorverwijzingen** | **Aantal** | **Percentage** |
| Andere ombudsdiensten | 24 | 38% |
| Sociale dienstverlening (CAW, woonzorglijn, mutualiteit) | 14 | 22% |
| Fluvius | 8 | 13% |
| Andere (Natuurinspectie, De Lijn, Agentschap W&V | 6 | 9% |
| Politie algemeen | 4 | 6% |
| Juridische problemen (rechtbank, Agenschap integratie&inburgering) | 4 | 6% |
| Andere gemeenten | 2 | 3% |
| Parkeerbedrijf OPC | 2 | 3% |
| Totaal | 64 | 100% |

38% 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, ombudsdienst pensioenen, Ombudsrail …). 22% van de burgers werd doorverwezen naar externe sociale dienstverlening.

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 **233** contacten geregistreerd die betrekking hadden op een materie die behoort tot de stedelijke bevoegdheid. **91** van deze contacten waren van het type “onmiddellijke dienstverlening intern. Het gaat hier over 91 eerstelijnsklachten die werden doorverwezen naar de desbetreffende directies en diensten.

Figuur 9: Aantal onmiddellijke diensteverleningen intern per maand (absolute aantallen)

De eerstelijnsklachten zijn gelijkmatig verdeeld over het jaar met een piek in mei.

* + 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.

Figuur 10: dienstverleningen intern per type

Bij 38% 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.

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

Figuur 11: Wijze waarop burger contact opneemt

65% 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). Slechts 3% van de contacten van het type onmiddellijke dienstverlening-intern gaven aanleiding tot een bezoek aan de ombudsdienst. Dit kan enerzijds verklaard worden door het feit dat de burgers die met vragen en meldingen naar het stadskantoor komen, door de onthaal-medewerkers naar de juiste dienst worden doorverwezen en anderzijds door het feit dat een persoonlijke toelichting voor de burger geen toegevoegde waarde biedt bij gewone vragen en meldingen.

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

Tabel 4: Aantal doorverwijzingen dienstverleningen-intern

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Doorverwijzingen eerstelijn (directies)** | **Aantal** | **Percentage** |
| Politie (interne controle, vergunningen...) | 30 | 33% |
| Openbaar domein (stadsreiniging, signalisatie..) | 17 | 19% |
| Burgerzaken | 11 | 12% |
| Samenleving (gebiedsgerichte werking, jeugd...) | 8 | 9% |
| Ruimtelijke ontwikkeling (studiedienst, bouwen…) | 5 | 6% |
| OCMW | 4 | 4% |
| Financiën(retributies, belastingen) | 4 | 4% |
| Mobiliteit en verkeer | 3 | 3% |
| Vragen, bezorgdheden (GAS-boetes, ANCPR-camera.) | 3 | 3% |
| Algemene zaken | 3 | 3% |
| AGSL | 2 | 2% |
| Personeel | 1 | 1% |
| **Totaal** | 91 |  |

Uit tabel 4 blijkt dat 33% van de eerstelijnsklachten rechtstreeks kan worden doorverwezen naar de politie (dienst vergunningen, interne controle...). 19% van de klachten behoren tot de directie openbaar domein (signalisatie, stadsreiniging) en 12% behoort tot de directie burgerzaken.

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 vertrekt 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.

Telefonische klachten van burgers worden altijd schriftelijk geformuleerd en via e-mail eerst aan de burger overgemaakt zodat hij de mogelijkheid heeft om opmerkingen te formuleren of bijkomende nuances aan te brengen.

* 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. **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.

* 1. **Algemene Cijfers klachtendossiers**

Van de 297 contacten met burgers in het jaar 2019 gaven uiteindelijk 142 contacten aanleiding tot het openen van een klachtendossier.

* + 1. Aantal en verdeling

Tussen 1 januari 2019 en 31 december 2019 werden 142 klachtendossiers opgesteld.

Figuur 12: Aantal dossiers per maand (absolute aantallen)

De klachtendossiers zijn mooi verdeeld over het jaar met een piek in mei.

* + 1. Wijze waarop de burger contact opneemt

Figuur 13: Wijze van contactopname tweedelijnsklachten

Uit figuur 13 blijkt dat in 16% van de klachtendossiers de burger zijn klacht persoonlijk komt toelichten tijdens een bezoek aan de ombudsdienst. In vergelijking met het percentage onmiddellijk dienstverleningen-Intern (3%) is dit aanzienlijk meer. Bij de dienstverleningen-Extern bedraagt het bezoek 12%. We kunnen hieruit afleiden dat burgers die negatieve ervaringen hebben met stedelijke diensten en/of externe instanties graag hun verhaal persoonlijk komen toelichten.

* + 1. Woonplaats van de burger

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

Figuur 14: Verdeling klachtendossiers per woonplaats

Uit figuur 14 blijkt dat het grootste aantal klachten geformuleerd wordt door inwoners van groot- Leuven (80%). 20% van de klachtendossiers zijn afkomstig van inwoners uit andere provincies, het buitenland of is de woonplaats onbekend.

* + 1. Aantal klachten per aantal inwoners deelgemeenten

Tabel 5: Aantal klachtendossiers per deelgemeente

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Woonplaats** | **Aantal klachten** | **Aantal inwoners** | **Aantal klachten per 1000 inwoners (2019)** |
| Leuven | 52 | 30944 | 1,3 |
| Kessel-Lo | 28 | 30540 | 0,9 |
| Heverlee | 18 | 26494 | 0,7 |
| Wilsele | 7 | 9832 | 0,7 |
| Wijgmaal | 9 | 3802 | 2,4 |

Uit tabel 5 blijkt dat, rekening houdend met het aantal inwoners, het grootste aantal klachten wordt geformuleerd door inwoners van Wijgmaal en Leuven centrum.

* + 1. Meest voorkomende onderwerpen

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

Tabel 6: meest voorkomende onderwerpen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Meest voorkomende onderwerpen** | **Aantal** | **Percentage** |
| Retributies/bewonersparkeren/GAS | 28 | 20% |
| Misverstand communicatie/onvriendelijk | 20 | 14% |
| Geen reactie op vraag | 22 | 15% |
| Signalisatie/gevaarlijke situaties | 16 | 11% |
| Riolering/huisvuilophaling/ groen | 7 | 5% |

Bij de klachtendossiers heeft 20% van de klachten betrekking op retributies en problemen rond bewonersparkeren. Misverstand in communicatie tussen burger en dienst en/of klantonvriendelijke houding vormen 14% van de klachten.

* + 1. Klachtendossiers per directie

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

Figuur 15: Verdeling klachtendossiers per directie

Het grootste aantal klachtendossiers heeft betrekking op de directie burgerzaken (25%), de directie financiën (19%), openbaar domein (18%) en ruimtelijke ontwikkeling (18%).

* + 1. Verdeling klachtendossiers per dienst

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de klachten per dienst.

**Verdeling klachtendossiers per dienst**

Tabel 7: verdeling klachten per dienst

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dienst** | **Aantal** | **Percentage** |
| Dienst contactbeheer | 19 | 13% |
| Financiën debiteurenbeheer | 19 | 13% |
| Dienst Bouwen en wonen | 14 | 10% |
| Weg- en rioolbeheer | 10 | 7% |
| Financiën Belastingen | 8 | 6% |
| Dienst afvalbeheer | 7 | 5% |
| Studiedienst weg- en waterbeheer | 7 | 5% |
| Wegsignalisatie | 6 | 4% |
| Politie dienst Verkeer | 6 | 4% |
| Dienst niet-Belgen | 6 | 4% |
| Dienst bevolking | 6 | 4% |
| Dienst burgerlijke stand | 4 | 3% |
| Dienst groenaanleg- en onderhoud | 3 | 2% |
| GAS | 3 | 2% |
| Politie Interne controle | 3 | 2% |
| Dienst gebiedsgerichte werking | 3 | 2% |
| Buurtwerk | 3 | 2% |
| OCMW | 2 | 1,4% |
| Ruimtelijk- en duurzaamheidsbeleid | 2 | 1,4% |
| Personeelsdienst | 2 | 1,4% |
| Burgerzaken algemeen | 1 | 1% |
| Economie en handel | 1 | 1% |
| Diversiteit en gelijke kansen | 1 | 1% |
| Onderwijs | 1 | 1% |
| Milieu | 1 | 1% |
| Fietscentrale | 1 | 1% |
| Politie wijkwerking | 1 | 1% |
| Politie algemeen | 1 | 1% |
| Communicatie | 1 | 1% |

De diensten die de meeste klachten genereren zijn de dienst contactbeheer (afleveren van documenten, bewonerskaarten e.d.) en het team debiteurenbeheer (retributies).

* + 1. Aard van de tussenkomst

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

Figuur 16: aard van de tussenkomst

In 49% 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. 9% 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 vastgesteld worden wat er is gebeurd. Dit zijn meestal “woord tegen woord” klachten.

* + 1. Resultaat van de tussenkomst alle klachtendossiers

Figuur 17: resultaat tussenkomst

In meer dan de helft van alle klachtendossiers (53%) wordt door de diensten een oplossing of gedeeltelijke oplossing geboden. 32% van de klachtendossiers kreeg de status “niet van toepassing”. Dit gaat om klachten die na onderzoek ongegrond blijken te zijn en waarbij de burger verder geïnformeerd wordt en/of klachtendossiers waarbij er geen oordeel kan 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 9: beoordeling klachtendossiers

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kwalificatie klachten** |  | **Aantal** | **Percentage** |
| Gegrond |  | 66 | 47% |
| Ongegrond |  | 47 | 33% |
| Deels gegrond/terechte opmerking | | 27 | 19% |
| Geen oordeel |  | 2 | 2% |
| **Totaal** |  | **142** |  |

Van de 142 klachtendossiers bleken er na onderzoek 47 ongegrond. 66 klachten of een kleine helft bleken na onderzoek gegrond en 27 klachten waren deels gegrond. Klachten met de kwalificatie “geen oordeel” zijn klachten die betrekking hebben op een onvriendelijke houding, onbeleefd of intimiderend gedrag van stadspersoneel of politie, de zogenaamde woord-tegen-woord klachten.

Van de 93 gegronde en deels gegronde klachten kon er 59 keer worden ingezet op bemiddeling. In 12 dossiers werden er enkel excuses aangeboden omdat rechtzetting niet meer mogelijk was. In 24 dossiers werd de burger verder geïnformeerd en was bemiddeling niet aangewezen.

* + 1. 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.

Figuur 18: Resultaat bemiddelingsdossiers

In totaal werd er in 59 klachtendossiers bemiddeld. In 49 dossiers (83%) kon na bemiddeling een rechtzetting worden doorgevoerd of werden er excuses aangeboden. In 10 dossiers werd noch een rechtzetting doorgevoerd, noch werden er excuses aangeboden.