

Jaarverslag 2020

Verantwoordelijke uitgever:

Marc Carlier
Hoogstraat 9
8000 Brugge

Redactie:

Marc Carlier

Eindredactie:

Nancy Brendonck
Kelly Van den broele

Opmaak:

Cel Creatie Stad Brugge

Foto's:

Dienst Ombudsman
Fototheek Stad Brugge
Matthias Desmet, fotograaf Stad Brugge

Ontwerp kaft:

Grafisch bureau FOLIO, Brugge
Corpus-Design, Brugge

Drukwerk:

Stadsdrukkerij

Druk kaft en inbinden:

Drukkerij De Windroos, Zele

Dit jaarverslag is te koop aan kostprijs (6,50 euro) bij de dienst Ombudsman, Hoogstraat 9, 8000 Brugge (tel: 050 44 80 90). Het wordt u toegezonden na storting van 9 euro (inclusief administratie- en verzendingskosten) op rekeningnummer BE98 0910 0021 0193 (BIC-code: GKCC BEBB) van de Stad Brugge met vermelding 'Jaarverslag 2020 Ombudsman'.

Voorwoord

“En, veel klachten zeker dit jaar met die corona, nu zoveel mensen zich niet goed in hun vel voelen? Ze geven nogal af, zeker?” Deze vraag kregen we in 2020 geregeld voorgeschied. Tot verbazing van de vraagsteller antwoordden we stevast naar waarheid: “Neen, integendeel, er zijn veel minder klachten.” Waarop onze gesprekspartner ons onbegrijpend aankeek en wij onze visie dienden te verduidelijken: “Als er nauwelijks geleefd kan worden, kan er veel minder fout gaan. En als er niets mis gaat, dan kan daarover niet geklaagd worden.”

Het mag duidelijk zijn dat de coronacrisis op de werking van de dienst Ombudsman een grote invloed heeft gehad. Het aantal tweedelijnsklachten daalde met 25 procent. De belangrijkste oorzaak lijkt wat we hierboven schrijven: veel voedingsbodem voor tweedelijnsklachten viel weg omdat het maatschappelijke leven stil viel. De mensen zitten thuis en moeten noodgedwongen hun sociale contacten beperken.

Daarbij komt dat werken op afspraak niet de beste optie lijkt voor de klanten van de dienst Ombudsman. Vanaf midden maart 2020 schakelden we verplicht over op thuiswerken en waren we alleen nog op afspraak aanwezig in onze kantoren in de Hoogstraat 9. Vrije inloop was niet langer mogelijk. Heeft dit onze bereikbaarheid bemoeilijkt? Lag de drempel daardoor voor sommige kandidaat verzoekers te hoog om een klacht in te dienen? Wellicht wel, al valt het onmogelijk in te schatten hoeveel klachten daardoor niet geformuleerd werden. Bewezen lijkt hiermee wel dat een belangrijke voorwaarde voor een goed werkende ombudsdienst is dat zij zo laagdrempelig mogelijk is. Niet iedereen is in staat of houdt ervan om telefonisch of per e-mail een klacht over te maken.

Maar nog een andere belangrijke factor zal meegespeeld hebben. De diensten hebben zich in 2020 ingespannen om ook tijdens de coronacrisis de kwaliteit van de dienstverlening te blijven verzekeren en klachten te vermijden. De Bruggeling zal zich ongetwijfeld heel vaak gefrustreerd gevoeld hebben over de strenge coronamaatregelen van de overheid, maar het aantal coronagerelateerde klachten over de dienstverlening van de Stad, het OCMW en de Politie bleef al bij al beperkt. We stelden vast dat de spirit bij de diensten om er samen tegen aan te gaan er van bij het begin van de eerste lockdown goed in zat. Het idee dat ambtenaren “civil servants” zijn die werken voor de Bruggeling en voor zijn welzijn, sloeg aan. Zonder euforisch te willen doen – alles kan altijd nog beter – stellen we vast dat het behoorlijk bestuur en de klantgerichtheid van de Groep Brugge stilaan hoge standaarden halen. Aan de dienst Ombudsman om erover te waken dat dat zo blijft!

Het jaarverslag van de dienst Ombudsman is opgebouwd volgens de bekende structuur. Hoofdstuk 1 geeft de hoofdlijnen. Wie geen tijd heeft om alles te lezen, kan zich daartoe beperken. Hoofdstuk 2 behandelt de werking van de dienst Ombudsman in 2020. In hoofdstuk 3 worden de klachten grondig geanalyseerd, met aandacht voor wat er verbeterd is en voor de uitdagingen die nog wachten. In hoofdstuk 4 kunt u alle klachtdossiers in detail nalezen. Hoofdstuk 5 geeft info over de opdracht van de dienst Ombudsman.



Marc Carlier
Ombudsman

Nancy Brendonck en Kelly Van den broele
Adjuncten van de Ombudsman



Inhoudsopgave

DEEL 1

De grote lijnen

De belangrijkste conclusies	12
-----------------------------------	----

DEEL 2

De werking van de dienst Ombudsman

1. Overzicht van de contacten	
1.1. Forse daling van het aantal tweedelijsklachten	16
1.2. De coronacrisis	18
1.3. Hoe werden wij gecontacteerd?	19
1.3.1. Coronacrisis beïnvloedt manier van klacht indienen	19
1.3.2. Aantal overgenomen meldingen blijft hoog	19
1.3.3. Onmiddellijke dienstverlening	20
1.3.4. Totaal aantal contacten	20
1.4. Het profiel van de verzoeker	20
1.4.1. Brugse binnenstad klaagt het meest	20
1.4.2. Status quo	21
2. Signalen uit de onmiddellijke dienstverlening	21
3. Coronacrisis bemoeilijkt bekendmaking	
3.1. Ombudsdiensten en kwetsbare groepen	22
3.2. Lokaal Sociaal Beleidsplan	22
3.3. Andere initiatieven	22

DEEL 3

Globaal overzicht van de klachten en aanbevelingen

1. Gegronde klachten	26
2. Stijgers en dalers	27
3. Weinig coronagerelateerde tweedelijsklachten	28
4. Dienst per dienst	29
4.1. Openbaar Domein	29
4.1.1. Overgenomen meldingen	29
4.1.2. Minder klachten van burgers	30
4.2. Dienstoverschrijdende klachten	30
4.2.1. Totaalbeeld	30
4.2.2. Enkele interessante dienstoverschrijdende klachten	31
4.3. Cluster Klant/Huis van de Bruggeling	32
4.4. Parkeren	32
4.5. Cluster Omgeving/Dienst Ruimtelijke Ordening	33
4.6. OCMW	34
4.7. Mintus	34
4.8. Lokale Politie	35
4.9. Intercommunales	35
4.9.1. Fluvius	35
4.9.2. IVBO	35
5. De zwakke plekken	37
6. Aanbevelingen	
6.1. Aanbevelingen voor het parkeerbedrijf.....	38
6.2. Aanbevelingen voor de stadsdiensten.....	38
6.3. Opvolging aanbevelingen uit 2019.....	39
7. Oplossingsgraad en behandelingstijd	41
7.1. Oplossingsgraad	41
7.2. Doorlooptijd	41



DEEL 4

Dossiers in detail

1. Stadsbestuur	
Dienstoverschrijdende klachten	45
Brugge Plus.....	65
Cluster Klant/Huis van de Bruggeling	67
Cluster Omgeving/Dienst Ruimtelijke Ordening	83
Cultuurcentrum	88
Onderwijs	89
Openbaar Domein	91
Parkeren	120
Patrimoniumbeheer	134
Preventie	136
Sport	137
Vergunningen	139
2. OCMW	141
3. MINTUS	147
4. Politie	155
6. Intercommunales	
Fluvius	166
IVBO	167
7. Contractanten	170

DEEL 5

De opdracht van de dienst Ombudsman

1. De opdracht van de dienst Ombudsman	174
Bemiddelen bij onbehoorlijk optreden	174
Tweedelijnsfunctie	174
Aanbevelingen	174
Onafhankelijk	174
Jaarverslag	174
2. De bevoegdheid van de dienst Ombudsman	174
Algemeen principe	174
Beperkingen	174
3. De werkwijze van de dienst Ombudsman	175
De klacht	175
De termijn	175
Het onderzoek	175
De bemiddeling	175
Inzagerecht en privacy	175
4. Beoordelingscriteria	175
Wet en regelgeving	175
Algemene beginselen van behoorlijk bestuur	176
Dienstverleningsnormen	176
Billijkheid	177
5. De beoordelingscategorieën	177

Bijlagen

Reglement op de Ombudsfunctie	180
Reglement op de werking van het stedelijk Meldpunt voor de behandeling van meldingen en klachten	183





DEEL 1

De grote lijnen

De belangrijkste conclusies uit het jaarverslag 2020 zijn:

1

Kwart minder tweedelijnsklachten

In 2020 behandelde de dienst Ombudsman **217 tweedelijnsklachten**. Dat is een daling met bijna een kwart. Het gaat om het laagste aantal ooit in de geschiedenis van de dienst Ombudsman. De coronacrisis speelde een rol. Doordat het maatschappelijke leven grotendeels stil lag, was er minder voedingsbodem voor klachten. Als gevolg van het verplichte thuis werken, ontving de dienst Ombudsman in haar kantoren alleen nog verzoekers op afspraak. Dat kan voor een drempel hebben gezorgd. Slechts dertien klachten werden op deze manier ingediend. De meeste klachten werden digitaal of telefonisch geformuleerd. Van de 217 dossiers waren er 57 onderzoeken die opgestart werden naar aanleiding van meldingen die niet tijdig afgehandeld werden. Dat betekent dat slechts **160 burgers** rechtstreeks bij de dienst Ombudsman een tweedelijnsklacht indienden.

In de helft van de 217 dossiers stelde de dienst Ombudsman een **tekortkoming** vast. Het is de derde keer in de geschiedenis van de dienst Ombudsman dat de kaap van 50 procent gegronde en deels gegronde klachten en terechte opmerkingen wordt gerond.

2

Coronagerelateerde klachten blijven beperkt

De diensten waakten erover dat de kwaliteit van hun dienstverlening zo weinig mogelijk leed onder de coronacrisis. Het gevolg was dat er relatief **weinig coronagerelateerde tweedelijnsklachten** waren. Dat zijn klachten die rechtstreeks veroorzaakt werden door de coronamaatregelen of waarin deze een zekere rol speelden. Het gaat om 30 dossiers of 14 procent. De zorgvereniging **Mintus** werd relatief gesproken het sterkst geconfronteerd met coronagerelateerde klachten (6 op 10 klachten of 60 procent). Dat is niet verwonderlijk. Mintus runt de woonzorgcentra waar het bezoek beperkt is. Het was niet altijd gemakkelijk een evenwicht te vinden tussen de veiligheid van de bewoners en de bezoekers en hun mentaal welzijn. Ook de lokale dienstencentra bleven tot half juni dicht en daarna weer vanaf half oktober 2020. Tellen we de coronagerelateerde contacten in de onmiddellijke dienstverlening samen met de coronagerelateerde tweedelijnsklachten, dan komen we uit op 110 coronagerelateerde contacten op een totaal van 1.037. Dat is goed voor 10,6 procent.

3

Zwaar overwicht van de cluster Openbaar Domein

Het overwicht van de cluster Openbaar Domein in het totale klachtenbeeld is net als in 2019 groot. De dienst Ombudsman behandelde 85 rechtstreekse klachten en 16 dienstoverschrijdende klachten waar de cluster bij betrokken was. Samen gaat het om 101 dossiers of 46,5 procent van het totaal aantal klachtdossiers in 2020. **Meer dan de helft** van deze dossiers (54) waren **meldingen** die de dienst Ombudsman moest overnemen omdat ze de maximale behandelingstermijn van zestig dagen niet hadden gehaald. De meeste van deze dossiers werden gegrond of terecht verklaard. Deze cijfers trekken het klachtenbeeld van de cluster scheef. Vandaar dat de Ombudsman de cluster drie aandachtspunten aanreikte waarop verder gewerkt dient te worden om het aantal overgenomen meldingen te doen dalen. Eén ervan is een betere informatieverstrekking tussen de sectoren en het secretariaat over de behandeling van de meldingen. Belangrijk is dat de **klachten van burgers** over de cluster Openbaar Domein **daalden**.

4

Veel minder klachten voor de cluster Omgeving

De cluster Omgeving/Dienst Ruimtelijke Ordening zag het aantal klachten sterk dalen. Het ziet er naar uit dat de coronacrisis in deze daling geen al te grote rol heeft gespeeld want wat het aantal omgevingsvergunningsaanvragen en overtredingsdossiers betreft was 2020 voor de cluster Omgeving een normaal jaar. Zeker is dat de klachten over de telefonische en digitale **bereikbaarheid** van de dienst wegvielen. Er waren wel nog enkele klachten over een gebrekkige **communicatie**, maar ondertussen is binnen de cluster een team Inlichtingen en Administratie opgericht dat erop moet toezien dat vragen van burgers tijdig en duidelijk beantwoord worden.

5

Gunstig onthaalde aanbevelingen

De Ombudsman schreef vier aanbevelingen die gunstig onthaald werden. Zo kon hij verkrijgen dat de houder van een bewonersvergunning vijf werkdagen de tijd heeft om zijn vergunning aan te passen aan de nieuwe nummerplaat van zijn nieuwe auto of leasingwagen. Alle parkeerretributies die hij in deze periode mocht krijgen, worden geannuleerd. Ook twee aanbevelingen uit 2019 kregen een positief vervolg. Het OCMW paste haar communicatie en haar dienstverlening in verband met zijn onderwijscheques aan.





DEEL 2

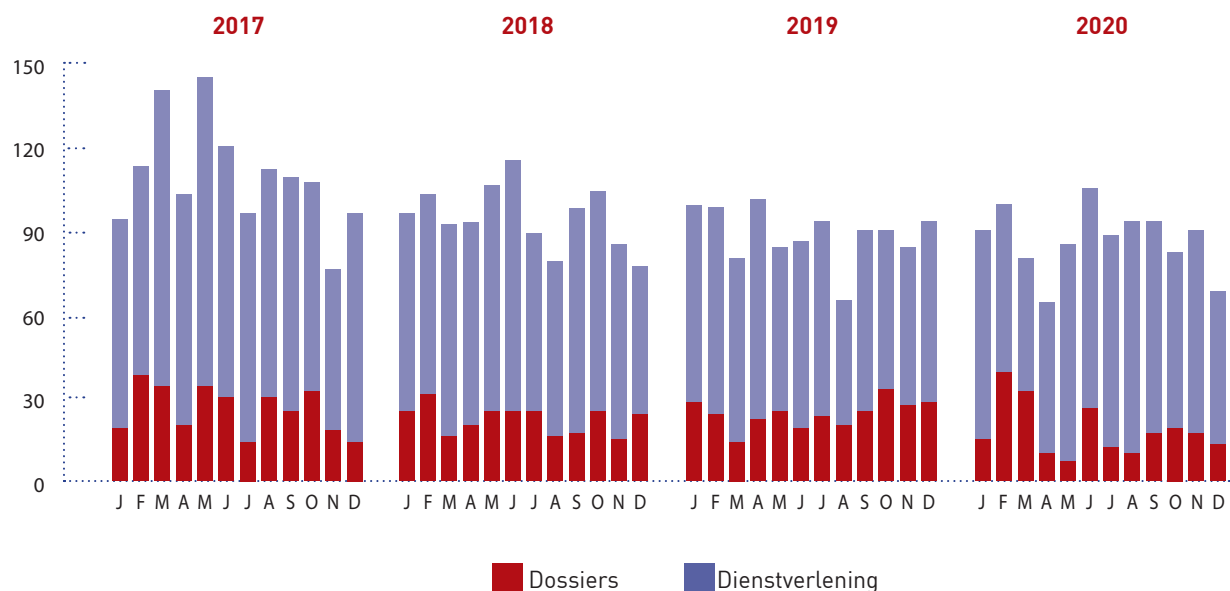
De werking van de dienst Ombudsman

1. Overzicht van de contacten

1.1. Forse daling van het aantal tweedelijnsklachten

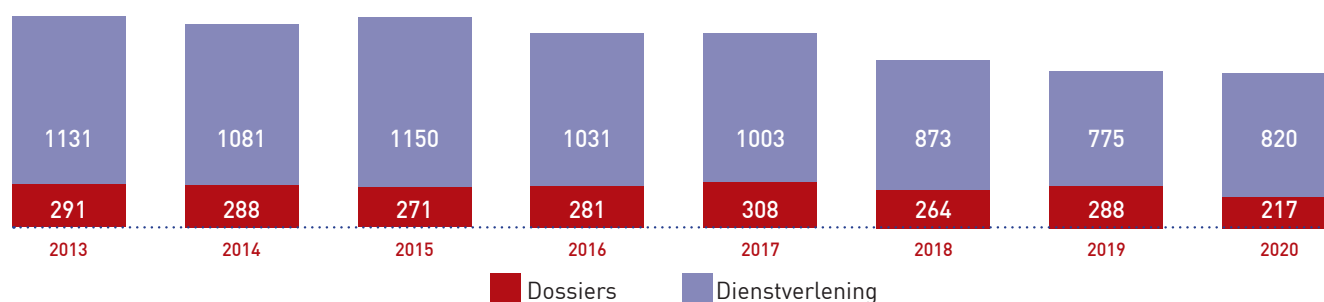
In 2020 behandelde de dienst Ombudsman **217 tweedelijnsklachten** over de Brugse stadsadministratie, het OCMW en zijn verenigingen, de lokale Politie en de andere diensten waarvoor ze bevoegd is. Dat is een **daling met 24,6 procent** (of 71 dossiers) in vergelijking met 2019 toen 288 klachtdossiers onderzocht werden. Het gaat om het laagste aantal ooit in de geschiedenis van de dienst Ombudsman. Tweedelijnsklachten onderzoeken is de kerntaak van de dienst Ombudsman.

	2017			2018			2019			2020		
	dossiers	dienstverl.	totaal	dossiers	dienstverl.	totaal	dossiers	dienstverl.	totaal	dossiers	dienstverl.	totaal
januari	19	75	94	25	71	96	28	71	99	15	75	90
februari	38	75	113	31	72	103	24	74	98	39	60	99
maart	34	106	140	16	76	92	14	66	80	32	48	80
april	20	83	103	20	73	93	22	79	101	10	54	64
mei	34	111	145	25	81	106	25	59	84	7	78	85
juni	30	90	120	25	90	115	19	67	86	26	79	105
juli	14	82	96	25	64	89	23	70	93	12	76	88
augustus	30	82	112	16	63	79	20	45	65	10	83	93
september	25	84	109	17	81	98	25	65	90	17	76	93
oktober	32	75	107	25	79	104	33	57	90	19	63	82
november	18	58	76	15	70	85	27	57	84	17	73	90
december	14	82	96	24	53	77	28	65	93	13	55	68
TOTAAL	308	1003	1311	264	873	1137	288	775	1063	217	820	1037
GEMIDDELD	26	83	109	22	73	95	24	65	89	18	68	86



Het aantal **contacten in de onmiddellijke dienstverlening** steeg dan weer van 775 in 2019 naar **820** in 2020 of een **toename** met **5,8 procent**. Onmiddellijke dienstverlening is niet de kerntaak van de dienst Ombudsman. Er wordt mee bedoeld dat de dienst Ombudsman burgers met meldingen, eerstelijnsklachten, suggesties, informatievragen en problemen doorverwijst naar de juiste dienst, overheid of instantie omdat ze zelf niet bevoegd is om ze te

behandelen. Ook het informeren over de dienstverlening van de Stad en het OCMW behoort hiertoe. Soms wil de burger bij een onafhankelijke instantie checken of zijn rechten gerespecteerd zijn, dan wel of de informatie die hij gekregen heeft, juist is. Het zou van onbehoorlijk bestuur getuigen mocht de dienst Ombudsman al deze burgers met problemen en vragen wandelen sturen. Ze bevatten bovendien signalen over wat er reilt en zeilt in de stad.



Tellen we het aantal tweedelijnsklachten en het aantal contacten in de onmiddellijke dienstverlening samen, dan komen we uit op **1.037 burgers** die in 2020 contact zochten met de dienst Ombudsman tegenover 1.063 burgers in 2019, 1137 in 2018, 1.311 in 2017 en 1.312 in 2016. Dat is een lichte **daling** met **2,4 procent**. In 2019 daalde het aantal contacten met 7 procent in vergelijking met 2018.

De **verhouding** tussen het aantal tweedelijnsklachten en het aantal contacten in de onmiddellijke dienstverlening ligt in 2020 op 20,9 procent tegenover 79,1 procent (in 2019 27 tegenover 73 procent; in 2018 23 tegenover 77 procent). Dat betekent dat de Bruggeling relatief gesproken weer meer te rade ging bij de dienst Ombudsman om correct door te worden verwezen of verduidelijking te krijgen.



1.2. De coronacrisis

- Dat de coronacrisis een invloed heeft gehad op het aantal tweedelijsklachten, lijkt voor de hand te liggen. **Het leven ligt** in belangrijke mate **stil**. De mensen blijven zoveel mogelijk thuis en de sociale contacten moeten beperkt blijven. De horeca is dicht en er is de avondklok waardoor er geen uitgaansleven is. Op bepaalde momenten waren ook de niet-essentiële winkels gesloten. Er is de mondkemperplicht in delen van het centrum. Dat alles maakt het minder aantrekkelijk om naar de binnenstad te komen. In diezelfde periode was parkeren in de binnenstad gratis met als gevolg dat er geen parkeerretributies meer werden uitgeschreven waarover getwist kon worden. Er werden geen evenementen georganiseerd en de toeristen bleven massaal weg. Het kan niet anders dat daardoor de **voedingsbodem** voor bepaalde tweedelijsklachten **weg viel**.
- De cijfers onderschrijven dit. Het is opvallend hoe de **evolutie** van het aantal **tweedelijsklachten** deze van de coronacrisis op de voet heeft gevolgd. Januari, februari en maart 2020 telden samen beduidend meer klachten dan het jaar voordien: 86 tegenover 66 in 2019. Daarna liet de eerste, strenge lockdown zich voelen, met als gevolg een sterke daling van het aantal tweedelijsklachten in april en mei: 17 tegenover 47 in 2019. Juni, toen de coronamaatregelen versoepeld werden, was een 'normale' maand met 26 klachten, iets meer dan in 2019 (19). De zomermaanden juli en augustus waren stil: 22 klachten tegenover 43 in 2019. De Bruggeling ging met vakantie in zijn eigen tuin of naar groene zones in het buitenland. Er waren geen evenementen. De stad bakte en braadde onder een hittegolf. Vanaf september deed de tweede golf zich gelden met opnieuw zeer strenge coronamaatregelen tot gevolg. In deze periode werden 66 tweedelijsklachtdossiers opgestart tegenover 113 in dezelfde periode in 2019.
- Even opvallend is het dat de contacten in de **onmiddellijke dienstverlening** de evolutie van de coronacrisis **niet** volgden. Ze kenden een gebruikelijk verloop en namen zelfs toe met een kleine 6 procent tot 820. Een kleine tien procent van de vragen en meldingen waren coronagerelateerd.
- Dat er weinig tweedelijsklachten waren, heeft ook te maken met het feit dat de **diensten** hun uiterste best deden om in deze coronacrisis de **kwaliteit** van de **dienstverlening** te blijven **garanderen**. Het personeel moest met de eerste lockdown van de ene op de andere dag van thuis uit werken, maar de informatica was erop voorzien om dat probleemloos op te vangen. Het Huis van de Bruggeling bleef werken, zij het op afspraak. Ook de recyclageparken introduceerden een vlot afsprakensysteem. Het verdelen van de mondkemers verliep prima. Ook hier onderschrijven de cijfers het aanvoelen. Uit de zogenaamde Corona Impact Monitor blijkt dat slechts 18 procent van de Bruggelingen ontevreden was over de bereikbaarheid van de administratieve diensten zoals meer specifiek de afdeling Burgerzaken en de Dienst Ruimtelijke Ordening. 24 procent was ontevreden over de communicatie van de Stad over de coronamaatregelen. Meer dan de helft (57%) van de respondenten gaf een score van 7/10 of meer voor de tevredenheid over hoe Brugge de coronapandemie had aangepakt, met een gemiddelde van 6,4 op 10. Zonder twijfel bleef daardoor het aantal **coronagerelateerde tweedelijsklachten beperkt** (zie deel 3).
- Het is ook mogelijk dat, los van de coronacrisis, de **kwaliteit** van de **dienstverlening** **steeds verder verbetert**. De Ombudsman stelt de jongste jaren vast dat de meeste diensten bij nieuwe projecten of procedures steeds meer aandacht hebben voor klantgerichtheid en klantvriendelijkheid en vooraf nadenken hoe ze klachten kunnen voorkomen. Dat is een zeer gunstige evolutie.

1.3. Hoe werden wij gecontacteerd?

1.3.1. Coronacrisis beïnvloedt manier van klacht indienen

De **coronacrisis** zorgde ervoor dat de manier waarop de tweedelijnsklachten werden ingediend, ingrijpend veranderde. Samen met de start van de eerste lockdown midden maart 2020 werd beslist dat het stadspersoneel tot nader bericht zoveel mogelijk thuis moet werken. Daardoor zijn de kantoren van de dienst Ombudsman niet meer permanent bemand en is vrije inloop niet meer mogelijk. Burgers die in de dienst Ombudsman een klacht willen indienen en bespreken, moeten daarvoor een afspraak maken. Een personeelslid van de dienst Ombudsman komt dan tegen het uur van de afspraak naar de kantoren in de Hoogstraat 9 en aanhoort de klacht. Dit afsprakensysteem had een **zeer negatieve** invloed op het aantal klachten dat via een **bezoek** aan het kantoor werd ingediend. Het aandeel zakte naar amper 6 procent, goed voor slechts 13 klachtdossiers. Ter vergelijking: in 2019 werden via een bezoek 64 dossiers ingediend, goed voor een aandeel van 22,2 procent.

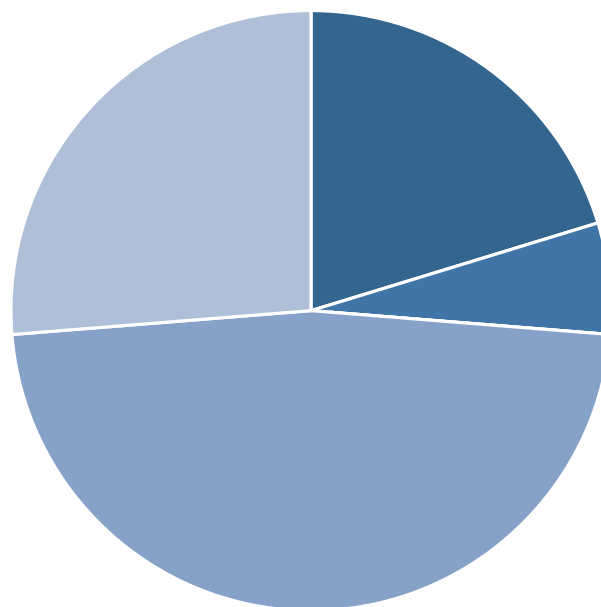
De verzoekers zochten andere wegen om klacht in te dienen. Er werd aanzienlijk **meer getelefoneerd**. Het aandeel van het aantal telefonisch ingediende klachten steeg naar 20,2 procent of 44 dossiers (14,6 procent of 42 dossiers in 2019). Maar logischerwijs kozen de verzoekers toch **vooral** voor de **e-mail** of het **digitale klachtenformulier**. Het aandeel digitaal geformuleerde klachten steeg naar 47,5 procent of 103 dossiers (38,9 procent of 112 dossiers in 2019), goed voor bijna de helft van alle klachten. Per **brief** werden geen klachten ingediend.

1.3.2. Aantal overgenomen meldingen blijft hoog

Het **aandeel** van de **overgenomen meldingen** op het totaal van het aantal tweedelijnsklachten **bleef hoog**. Er werden 57 meldingen overgenomen, goed voor meer dan een kwart (26,2 procent) van het totaal aantal onderzoekdossiers in 2020. Het ging in hoofdzaak om meldingen voor de cluster Openbaar Domein.

Zoals bekend kan de dienst Ombudsman een melding overnemen als tweedelijnsklacht als deze door de bevoegde dienst niet afgewerkt werd binnen de reglementaire termijn van zestig dagen. Telkens een melding overtijd gaat, komt hij automatisch in de mailbox van de dienst Ombudsman terecht. Het is dan aan de dienst Ombudsman om te oordelen of al dan niet over de onafgewerkte melding een tweedelijnsklachtdossier wordt opgestart.

Contactname tweedelijnsklachten		
e-mail/digitaal	103	(47,5%)
meldpunt	57	(26,3%)
telefoon	44	(20,3%)
bezoek	13	(6%)
brief/fax	0	0
TOTAAL	217	(100,0%)



In 2019 verdubbelde het aandeel van de overgenomen meldingen. Het waren er toen 67 of bijna een kwart van de onderzochte tweedelijnsklachten (23,2 procent). Het gros van de overgenomen meldingen was bedoeld voor de cluster Openbaar Domein. De oorzaak van deze forse stijging was toen de ingrijpende reorganisatie van deze dienst. In 2020 daalde het aantal overgenomen meldingen wel, maar relatief gesproken **nam** hun **aandeel** tegenover het totaal

aantal onderzochte klachten **nog toe in vergelijking met 2019**. Vooral in het eerste kwart van het jaar liepen heel wat onafgehandelde meldingen voor de cluster Openbaar Domein binnen. Voor een meer gedetailleerde analyse van deze overgenomen meldingen verwijzen we naar deel 3.

Dat alles betekent dat in 2020 slechts **160 burgers** rechtstreeks een tweedelijnsklacht indienden bij de dienst Ombudsman.

1.3.3. Onmiddellijke dienstverlening

Ook wat de onmiddellijke dienstverlening betreft, veranderde de manier van contact nemen als gevolg van de coronacrisis. Slechts 22 burgers of 2,7 procent kwamen hun probleem aan de balie bespreken (in 2019 18,7 procent of 145 contacten). Net als bij de tweedelijnsklachten steeg het aandeel van de telefonische meldingen naar 37,6 procent of 308 contacten (in 2019 33,4 procent of 259 contacten). De burger greep ook hier het vaakst naar de e-mail en het digitale klachtenformulier. Het aandeel steeg

naar 59 procent of 484 contacten tegenover 46,2 procent of 358 contacten in 2019.

1.3.4. Totaal aantal contacten

Bekijken we de manier waarop de 1.037 contacten (tweedelijnsklachten + onmiddellijke dienstverlening) tot stand kwamen, dan stellen we vast dat 587 burgers of **56,6 procent** een **e-mail** stuurden of het **digitale klachtenformulier** op de website van de Stad Brugge gebruikten. Dat is een stijging met 12,4 procent in vergelijking met 2019 (470 contacten of 44,2 procent). 352 burgers telefoneerden, goed voor 34 procent of een stijging met 5,7 procent tegenover 2019 (28,3 procent of 301 contacten). 35 burgers of amper **3,4 procent** brachten een **bezoek** aan het **kantoor** wat een daling is met 16,2 procent in vergelijking met 2019 (209 contacten of 19,6 procent). Zes burgers schreven een brief, goed voor 0,5 procent van het totaal aantal contacten. De 57 overgenomen meldingen maken 5,5 procent van het totaal aantal contacten uit.

1.4. Het profiel van de verzoeker

1.4.1. Brugse binnenstad klaagt het meest

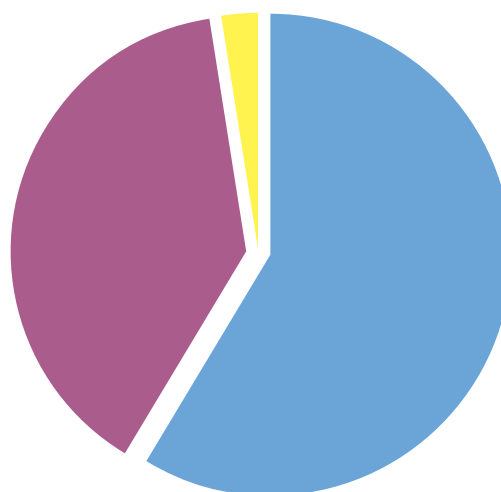
Zoals gebruikelijk wordt het meest geklaagd vanuit de **binnenstad** (63 klachten of 29 procent). Het aandeel blijft gelijk in vergelijking met 2019 (toen 86 klachten of 30 procent). Daarna volgen de grootste deelgemeenten Sint-Andries (30 klachten of 13,8 procent), Assebroek (26 klachten of 12 procent), Sint-Kruis (19 klachten of 8,7 procent) en Sint-Michiels (13 klachten of 6 procent). Qua aandeel verandert hier weinig in, behalve dat Sint-Kruis zijn aandeel ziet stijgen van 7 naar 8,7 procent en Sint-Michiels zijn aandeel ziet dalen van 8 naar 6 procent. Het aandeel van Noord-Brugge (Zeebrugge, Zwankendamme, Lissewege, Dudzele en Koolkerke) nam toe van 8 procent of 23 klachten in 2019 naar 9,2 procent of 20 klachten in 2020. Zeventien niet-Bruggelingen dienden klacht in, goed voor 7,8 procent. Hun aandeel daalde (35 niet-Bruggelingen of 12 procent in 2019), allicht als gevolg van de coronacrisis die de mensen thuis hield.

herkomst van verzoekers			
Brugge	63	29%	
Assebroek	26	12%	
Dudzele	4	2%	
Koolkerke	5	2%	
Lissewege	4	2%	
Sint-Andries	30	14%	
Sint-Jozef	6	3%	
Sint-Kruis	19	9%	
Sint-Michiels	13	6%	
Sint-Pieters	10	5%	
Zeebrugge	5	2%	
Zwankendamme	2	1%	
Andere	17	8%	
onbekend	7	2%	
TOTAAL	217	(100%)	

1.4.2. Status quo

Het aandeel van de mannen bij het indienen van een tweedelijnsklacht bleef zo goed als status quo op 59 procent of 128 dossiers (58,7 procent of 169 dossiers in 2019). Het aandeel van de vrouwen bleef nagenoeg gelijk met 39,1 procent of 79 dossiers (38,9 procent of 112 dossiers in 2019). Het aantal echtparen dat klacht indiende, daalde naar 4 of 1,8 procent (7 of 2,4 procent in 2019).

mannen	128	59,0%
vrouwen	85	39,2%
echtparen	4	1,8%
TOTAAL	217	(100,0%)



2. Signalen uit de onmiddellijke dienstverlening

De meldingen, eerstelijnsklachten, informatievragen en suggesties die de dienst Ombudsman via zijn onmiddellijke dienstverlening capteert, zeggen ook iets over de tevredenheid van de burgers over de dienstverlening en over het beleid. Er vallen signalen uit te puren die nuttig kunnen zijn. De dienst Ombudsman blijft een belangrijke doorverwijzer voor burgers met meldingen, eerstelijnsklachten, informatievragen en suggesties voor de stadsdiensten, de Politie en het OCMW en zijn verenigingen. Het gros van de 820 contacten in de onmiddellijke dienstverlening waren voor hen bedoeld. Een kwart daarvan waren meldingen voor de cluster Openbaar Domein (onderhoud van groen, voetpaden, wegdek en riolering; netheid). Er werd fel geprotesteerd tegen het knippen van de **Sparrestraat** in Assebroek als verbindingsweg tussen de Astridlaan en de Maalse Steenweg. Deze maatregel werd ongedaan gemaakt.

Een kleine 10 procent van de contacten in de onmiddellijke dienstverlening had met de **coronacrisis** te maken. Er waren meldingen over het niet respecteren van de mondkemperplicht, de social distancing en andere algemene coronamaatregelen. Er werd geklaagd over te snel verkeer in de binnenstad doordat de verkeersdrukte tijdens de eerste lockdown sterk verminderd was. Thuiswonende hoogbejaarden maakten gewag van eenzaamheid. Wat de stadsorganisatie betreft, rezen er tijdens de eerste lockdown wat vragen over het afsprakensysteem in de recyclageparken dat voor- en tegenstanders heeft, de tijdelijke sluiting van de deelgemeentehuizen en van de bibliotheken. Meer frustratie was er begin augustus naar aanleiding van de beslissing van het stadsbestuur om het zomerevenement **uitZOMERlijk** (15 juli – 30 augustus 2020) stop te zetten omdat de hogere overheid beslist had dat versterkte optredens niet meer toegelaten waren gezien de stijgende besmettingscijfers. De drukte tijdens de opening van **Wintergloed** (27 november 2020 – 11 januari 2021) deed bij sommigen dan weer de vraag rijzen of het wel verantwoord was dat het stadsbestuur een dergelijk lichtfestival organiseerde op het moment dat de tweede golf woedde. Het stadsbestuur pikte deze signalen op en er werden maatregelen genomen: bij te grote drukte werd ingegrepen en midden december werd een druktebarometer geïnstalleerd. Gelinkt aan Wintergloed klaagden bezoekers over een **tekort aan openbare toiletten** in de binnenstad, toen de horeca opnieuw zijn deuren had moeten sluiten. Voldoende en kwaliteitsvolle openbare toiletten voorzien in deze coronatijd is sowieso een uitdaging (zie ook deel 4 'Contractanten').

3. Coronacrisis bemoeilijkt bekendmaking

3.1. Ombudsdiensten en kwetsbare groepen

POOL (Permanent Overleg van de Ombudslui van België), de beroepsvereniging van de Belgische ombudsdiensten waartoe de dienst Ombudsman van de Stad Brugge behoort, startte in 2018 met een project waarbij gezamenlijk gewerkt wordt rond het thema armoede en kwetsbare groepen. **Mensen die in armoede leven** en kwetsbare groepen **kennen** vaak hun **rechten niet** en/of weten niet hoe ze deze kunnen laten gelden. In 2019 werd een werkgroep opgericht die bestaat uit een afvaardiging van ombudsmannen en vertegenwoordigers die een specifieke expertise hebben op het vlak van armoede en kwetsbare groepen. Op 27 mei 2019 vond een ontmoeting plaats tussen POOL en het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting en de POD Maatschappelijke Integratie. In één van de werkgroepen werd gebrainstormd over de concrete rol die ombudsmannen kunnen spelen voor kwetsbare groepen en hoe zij hun bekendheid bij deze groep kunnen verhogen.

Het was de bedoeling dat hierop verder zou worden gewerkt in 2020 maar de coronacrisis bemoeilijkt de activiteiten. Pas op 25 januari 2021 kon opnieuw een digitale bijeenkomst worden georganiseerd waarbij ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting, de netwerken tegen armoede en het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting hun ervaringen over **volgende aspecten** deelden met de ombudsdiensten:

- *Hoe bekend zijn de ombudsdiensten bij personen in armoede? Welke kanalen kunnen deze bekendheid vergroten?*
- *Zijn de ombudsdiensten voldoende toegankelijk voor mensen in armoede?*
- *Hoe wordt het verloop van de klachtenbehandeling en het resultaat van de bemiddeling ervaren door mensen in armoede?*
- *Wat is het imago van de ombudsdiensten?*

Uit de bespreking kwam naar voren dat de ombudsdiensten **te weinig bekend** zijn **bij personen in armoede**. Het vertrouwen in de onafhankelijkheid van de ombudsdiensten is niet altijd even groot en er is **vrees** om ernaar toe te stappen omdat personen in armoede zich in een afhankelijke positie bevinden tegenover hulporganisaties.

3.2. Lokaal Sociaal Beleidsplan

In dezelfde lijn werkte de dienst Ombudsman mee aan de opmaak van het Lokaal Sociaal Beleidsplan (LSB) van de Groep Brugge en meer bepaald aan het onderdeel over de **toegang tot hulp en diensten**. Elke Bruggeling, ook de meest kwetsbaren, moet vlot toegang kunnen krijgen tot elke vorm van hulp- en dienstverlening. In een plan zijn acties bijeen gebracht in verband met verbeterde toegankelijkheid, gebruikscomfort en kwaliteit van de dienstverlening. Doel is om elke Bruggeling maximaal toegang te geven tot een menswaardig leven. Voor de dienst Ombudsman resulteerde dat in het gezamenlijke engagement van de dienst Ombudsman, de Groep Brugge en de LSB-partners om in te zetten op een open-minded klachtenbeleid waarbij de burger via het klachtrecht een volwaardige partner is om tot een betere hulp- en dienstverlening te komen.

3.3. Andere initiatieven

- Het aantal keer dat de pagina van de dienst Ombudsman op de website van de Stad Brugge (www.brugge.be/ombudsman) werd geconsulteerd, is als volgt:

Eerste kwartaal (januari t.e.m. maart 2020)	455
Tweede kwartaal (april t.e.m. juni 2020)	625
Derde kwartaal (juli t.e.m. september 2020)	454
Vierde kwartaal (oktober t.e.m. december 2020)	497

Dat komt neer op 2.031 consultaties per jaar, **40 consultaties** per week en 6 consultaties per dag. De webpagina werd in het tweede kwartaal meer geraadpleegd, naar we aannemen omdat begin mei het jaarverslag 2019 online werd geplaatst.

- De welkomstavond voor nieuwe Bruggelingen en Autoloze Zondag, twee initiatieven waaraan de dienst Ombudsman elk jaar deelneemt, werden als gevolg van de coronacrisis niet georganiseerd. De spreekuren van de Federale Ombudsman in de kantoren van de dienst Ombudsman werden opgeschort.

- Het aantal volgers van de facebookpagina van de dienst Ombudsman <https://www.facebook.com/Dienst-Ombudsman-van-de-stad-Brugge-115151915317889/> steeg verder door van 280 in 2019 naar 322 in 2020. De facebookpagina bevat praktische, toegankelijke en soms ook luchtige informatie over onze dienst. Er verschijnen foto's, tips en weetjes, ook over andere diensten en instanties die burgers met problemen verder kunnen helpen. Uitzonderlijk krijgt de dienst Ombudsman via dit kanaal een klacht of vraag binnen. Deze worden buiten de facebookpagina verder behandeld.
- Alle ombudsdiensten in ons land zijn terug te vinden op de portaalsite www.ombudsman.be. De website bevat van elke ombudsdienst een fiche met alle coördinaten en een link naar de eigen website en het eigen digitale klachtenformulier. Een zoekfunctie op trefwoorden en een thematische zoekfunctie leiden de burger met zijn klacht zo snel mogelijk naar de juiste ombudsdienst.







DEEL 3

Globaal overzicht van de klachten en aanbevelingen

1. Gegronde klachten

In de helft van de 217 tweedelijnsklachtdossiers (**50,2 procent of 109 dossiers**) stelde de dienst Ombudsman een tekortkoming vast. Procentueel is dat **even veel** als in 2019. Het is de derde keer in de geschiedenis van de dienst Ombudsman dat de kaap van 50 procent gegronde en deels gegronde klachten en terecht opmerkingen wordt gerond. Deze trend begon in 2017 met 52,9 procent. 2018 scoorde beter met 47,7 procent. 2019 liet 51 procent noteren, 2020 50,2 procent. Net als in 2019 moest de dienst Ombudsman in 2020 redelijk wat **meldingen** (57) overnemen die de reglementaire termijn van zestig dagen niet hadden gehaald. Dat beïnvloedt de cijfers.

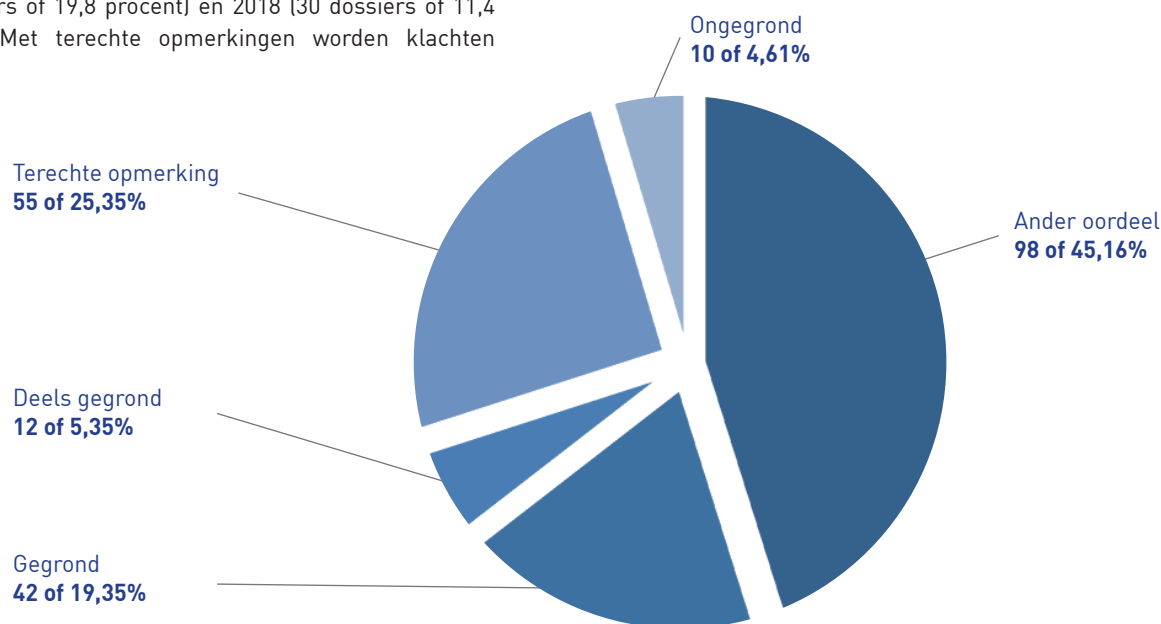
42 klachtdossiers of 19,4 procent werden beoordeeld als gegrond, 12 dossiers of 5,5 procent als deels gegrond. Dat betekent dat **54 klachten of net geen 25 procent gegrond of deels gegrond** waren. Klachten worden gegrond of deels gegrond verklaard als uit het onderzoek blijkt dat een zwaardere fout werd gemaakt. Positief is dat het aantal gegronde en deels gegronde klachten het tweede jaar op rij daalt. In 2019 waren er 90 of 31,3 procent gegronde of deels gegronde klachten. Dat was toen een daling met 5,1 procent in vergelijking met 2018. In 2020 gaat het om een nieuwe daling met 6,3 procent in vergelijking met 2019. Dat wil zeggen dat de diensten opnieuw minder zware fouten hebben gemaakt.

Dat het aantal dossiers waarin een tekortkoming werd vastgesteld, toch uitkomt boven de 50 procent komt doordat het aantal **terechte opmerkingen** met 55 dossiers of 25,3 procent **vrij hoog** ligt. Hun aandeel ligt hoger dan in 2019 (57 dossiers of 19,8 procent) en 2018 (30 dossiers of 11,4 procent). Met terecht opmerkingen worden klachten

bedoeld waarbij de dienst minder zorgvuldig te werk ging, maar die niet zo ernstig zijn dat ze als gegrond of deels gegrond moeten worden beoordeeld. Het gestegen aandeel van de terecht opmerkingen is vooral toe te schrijven aan de **overgenomen meldingen** waarvan het gros als terecht opmerkingen werden beoordeeld omdat ze niet zorgvuldig genoeg werden afgehandeld. Doorgaans werd het herstel tijdig uitgevoerd maar werd vergeten de melder daarvan op de hoogte te brengen, wat nochtans de bedoeling is.

Het aantal **ongegronde klachten** viel terug tot 10 of 4,6 procent (28 of 9,7 procent in 2019, 23 of 8,7 procent in 2018, 11 of 3,6 procent in 2017). Een voor de hand liggende verklaring voor deze forse daling is er niet.

98 dossiers werden beoordeeld met het label '**ander oordeel**', goed voor 45,2 procent of een stijging met 6,7 procent. Het gaat om dossiers die opgelost worden door bemiddeling en/of informatieverstrekking, zonder dat zij gegrond, deels gegrond of terecht moeten worden verklaard. Het label wordt ook gebruikt voor dossiers die de Ombudsman niet scherper kan beoordelen, bijvoorbeeld omdat het onderzoek onvoldoende duidelijkheid bracht, het uitmondde in een woord-tegen-woordsituatie of omdat het dossier stop werd gezet op vraag van of in overleg met de verzoeker. Ook deze klachten bevatten informatie op basis waarvan de diensten hun dienstverlening kunnen verbeteren.



2. Stijgers en dalers

De tabel hierbij geeft een globaal overzicht van de klachten, zonder dat de aantallen uit de rubriek 'Dienstoverschrijdende klachten' erin geïntegreerd zijn. Het gaat om wat wij de 'rechtstreekse' klachten noemen. Dat zijn de klachten die uitsluitend over één dienst gaan. Zoals altijd zijn de klachten in dalende volgorde gerangschikt per dienst. De tabel toont hoeveel rechtstreekse klachten gegrond, deels gegrond, terecht of ongegrond waren en hoeveel er het label 'ander oordeel' kregen. Voor de tabel met de geïntegreerde aantallen uit de dienstoverschrijdende klachten verwijzen we naar punt 4.2.

De belangrijkste vaststellingen zijn:

- Net als in 2019 voert de cluster Openbaar Domein met voorsprong de lijst aan van de rechtstreekse klachten. De dienst Ombudsman behandelde 85 rechtstreekse klachten. Dat is weliswaar een daling met 20 dossiers tegenover 2019 (105 dossiers), maar toch nam het aandeel van de klachten over de cluster Openbaar Domein nog toe. Zij schreef 39 procent van de rechtstreekse klachten op haar naam tegenover 36 procent in 2019. Dit is te wijten aan het feit dat de dienst Ombudsman 54 niet tijdig afgehandelde meldingen voor de cluster Openbaar Domein moest overnemen.
- Het aantal rechtstreekse klachten over de cluster Klant/Huis van de Bruggeling steeg van 21 in 2019 naar 26 in 2020, goed voor een aandeel van 12 procent (7 procent in 2019), deels als gevolg van de coronacrisis (zie punt 4.3). Onder de klachten over de cluster Klant/Huis van de Bruggeling vallen deze over de afdeling Burgerzaken. Zij namen het derde jaar op rij toe van 14 of 5 procent in 2018, over 19 of 6,6 procent in 2019 naar 21 of 9,7 procent in 2020. Er waren ook enkele klachten over het onthaal in het Huis van de Bruggeling.
- Het aantal dienstoverschrijdende klachten daalde verder van 38 in 2019 naar 27 in 2020. Ook het aandeel daalde verder naar 12 procent, het laagste peil ooit in de geschiedenis van de dienst Ombudsman. Dienstoverschrijdende klachten zijn klachten waarbij twee of meer diensten betrokken zijn.
- Het aantal rechtstreekse klachten over het parkeren (Parkeerwinkel, Parkeerbedrijf en dienst Mobiliteit) daalde verder van 56 of 18 procent in 2017, over 41 of 16 procent in 2018 en 25 of 9 procent in 2019 naar 19 of 8 procent in 2020. Het ziet ernaar uit dat de Bruggeling het parkeersysteem onder de knie heeft. De daling kan ook te maken hebben met het feit dat er tijdens de eerste lockdown vrij geparkeerd mocht

worden in de binnenstad en er in die periode geen parkeerretributies werden uitgeschreven, waarover dan ook geen discussies konden ontstaan.

- Het aantal rechtstreekse klachten over de Politie bleef ongeveer gelijk: 17 of 8 procent in 2020 tegenover 19 of 7 procent in 2019. Het gaat om een historisch laag aantal. Ook hier kan de coronacrisis meespelen. Het openbare leven lag stil, er zijn geen evenementen, er is de avondklok, de horeca is gesloten, er is geen uitgaansleven. Mogelijk waren er daardoor minder tweedelijnsklachten over de Politie. Het is ook mogelijk dat de Politie de controle op de coronamaatregelen op een juiste en evenwichtige manier aanpakt waardoor hierover geen grote frustraties ontstaan.
- Het OCMW en de zorgvereniging Mintus tellen samen 20 rechtstreekse klachten, goed voor een aandeel van 9,2 procent (in 2019 19 klachten of 6,6 procent). Ook hier waren een aantal klachten coronagerelateerd (zie 4.7).

OVERZICHT DOSSIERS 2020

	totaal	% van totaal	onbevoegd	bevoegd	gegrond	deels gegrond	terechte opmerking	ongegrond	ander oordeel
Openbaar Domein	85	39%	85	14	1	44	2	24	
Dienstoverschrijdende klachten	27	12%	27	11	2	1	2	11	
Cluster Klant/Huis van de Bruggeling	26	12%	26	5	1	1	1	18	
Parkeren	19	8%	19	5	2	2	2	8	
Politie	17	8%	17	1	2	2	1	11	
OCMW	10	5%	10	3		1		6	
Mintus	10	5%	10	1	3	1		5	
IVBO	5	2%	5		1			4	
Cluster Omgeving/ Dienst Ruimtelijke Ordening	5	2%	5	1			1	3	
FLUVIUS	2	1%	2	1				1	
Patrimoniumbeheer	2	1%	2			2			
Sport	2	1%	2					2	
Vergunningen	2	1%	2				1	1	
Brugge Plus	1	0%	1					1	
Cultuurcentrum	1	0%	1					1	
Onderwijs	1	0%	1					1	
Preventie	1	0%	1					1	
Contractanten	1	0%	1			1			
TOTAAL	217	100%	0	217	42	12	55	10	98

3. Weinig coronagerelateerde klachten

De tabel hierbij toont welke diensten geconfronteerd werden met rechtstreekse coronagerelateerde tweedelijnsklachten. Daarmee bedoelen we klachten die concreet veroorzaakt werden door de coronamaatregelen of waarin deze een zekere, soms ook ondergeschikte rol speelden.

Dienst	Aantal coronagerelateerde klachten	Totaal aantal klachten dienst	Percentage
Brugge Plus	1	1	100%
Cluster Klant/Huis van de Bruggeling	7	26	27%
Contractanten (Toilet dame)	1	1	100%
Dienstoverschrijdende klachten	2	27	7,70%
Fluvius	1	2	50%
Mintus	6	10	60%
Openbaar Domein	4	85	4,70%
Parkeren	2	19	10,50%
Politie	4	17	23,50%
Sport	2	2	100%
Totaal aantal coronagerelateerde klachten	30	217	14%

- De tabel leert dat het aantal coronagerelateerde klachten relatief beperkt bleef. Het zijn er 30 op 217, goed voor 14 procent. De frustratie over corona, en de opgelegde coronamaatregelen veroorzaakten met andere woorden geen tsunami aan tweedelijnsklachten over de kwaliteit van de dienstverlening. Ook het werken op afspraak lijkt bij de Bruggeling niet tot grote frustraties te hebben geleid. **Daaruit leiden we af dat de diensten erover gewaakt hebben dat hun dienstverlening op peil bleef.**
- Laten we de diensten met 1 of 2 tweedelijnsklachten (Brugge Plus, contractanten, Fluvius en Sport) even buiten beschouwing, dan werd de zorgvereniging **Mintus** relatief gesproken het sterkst geconfronteerd met coronagerelateerde klachten (6 op 10 dossiers of 60 procent). Op de tweede plaats komt de cluster Klant/Huis van de Bruggeling met 7 op 26 coronagerelateerde klachten of 27 procent. Op de derde plaats staat de Politie met 4 op 17 coronagerelateerde klachten, goed voor 23,5 procent. Dat is niet verwonderlijk. Mintus runt de woonzorgcentra en de lokale dienstencentra. De cluster Klant en de Politie hebben veel contact met het publiek. De coronagerelateerde klachten voor deze drie diensten bespreken we in hoofdstuk 4 hierna. Voor de coronagerelateerde klachten over Brugge Plus, een toilet dame (contractanten), Fluvius en Sport verwijzen we naar deel 4 'Dossiers in detail'.

- Tellen we de coronagerelateerde contacten in de onmiddellijke dienstverlening samen met de coronagerelateerde tweedelijnsklachten, dan komen we uit op 110 coronagerelateerde contacten op een totaal van 1.037. Dat is goed voor 10,6 procent, ook hier een relatief beperkt aantal.



4. Dienst per dienst

In dit hoofdstuk bespreken we eerst de klachten over de cluster Openbaar Domein. Daarna komen de dienstoverschrijdende klachten en de klachten over de individuele stadsdiensten in volgorde van hoeveelheid klachten. Vervolgens zijn het OCMW en zijn verenigingen, Mintus en de Politie aan de beurt. We eindigen met de intercommunales Fluvius en IVBO. Voor informatie over de diensten met slechts enkele klachten verwijzen we naar deel 4 'Dossiers in detail'.

4.1. Openbaar Domein (p.91)

Het overwicht van de cluster Openbaar Domein in het totale klachtenbeeld is net als in 2019 vrij groot. De dienst Ombudsman behandelde 85 rechtstreekse klachten over de cluster, goed voor 39 procent van het totaal aantal rechtstreekse klachten, en 16 dienstoverschrijdende klachten waar de cluster bij betrokken was. Samen gaat het om 101 dossiers of 46,5 procent van het totaal aantal klachtdossiers in 2020. Het aandeel van de klachten over de cluster Openbaar Domein steeg daarmee met 5,5 procent in vergelijking met 2019 (41 procent). Een rol kan spelen dat de cluster Openbaar Domein tijdens de coronacrisis volledig operationeel bleef. In absolute cijfers daalden de klachten wel met 17 dossiers.

Er zijn 20 gegronde klachten, 2 deels gegronde klachten en 44 terechte opmerkingen, wat overeen komt met een graad van gegrondheid van 65,3 procent, een stijging met 7,7 procent in vergelijking met 2019 (57,6 procent).

De cijfers vragen duiding.

4.1.1. Overgenomen meldingen

- De dienst Ombudsman moest opnieuw 54 te laat afgehandelde meldingen overnemen waarbij de cluster Openbaar Domein betrokken was: 53 meldingen voor de cluster Openbaar Domein zelf en 1 dienstoverschrijdende melding (Openbaar Domein – Mobiliteit). Dat maakt 53,4 procent of iets meer dan de helft van de 101 dossiers voor de cluster Openbaar Domein. In 2019, toen de dienst Ombudsman als gevolg van de reorganisatie van de cluster Openbaar Domein 62 meldingen diende over te nemen, bedroeg het aandeel 52,5 procent. Deze cijfers wegen op het klachtenbeeld van de cluster. Belangrijk hierbij is dat de dienst Ombudsman geen tweedelijnsklacht van de melder nodig heeft om een dossier te kunnen starten. Niet tijdig afgehandelde meldingen komen rechtstreeks in de mailbox van de dienst Ombudsman terecht.
- 36 van deze meldingen werden overgenomen in februari en maart 2020, dit ondanks de afspraken die de cluster in de loop van 2019 had gemaakt om de behandeling van zijn meldingen te verbeteren. De Ombudsman kwam hierover in maart 2020 actief tussen bij de cluster wat leidde tot nieuwe bijstellingen

die zijn vruchten afwierpen. In juni en november-december moesten echter weer meer meldingen overgenomen worden, volgens de cluster Openbaar Domein onder meer als gevolg van werkdruk in het secretariaat, waardoor de opvolging van de meldingen minder soepel verliep.

- De graad van gegrondheid ligt zeer hoog. Dat is logisch aangezien de meldingen werden overgenomen door de dienst Ombudsman omdat ze de reglementaire termijn van zestig dagen niet hadden gehaald. 12 dossiers werden beoordeeld als gegrond, 39 als terecht. Dat maakt samen 51 dossiers of een graad van gegrondheid van 94,4 procent. Het hoge aandeel van de meldingen op het totaal aantal klachten voor de cluster Openbaar Domein en de hoge graad van gegrondheid van deze klachten beïnvloeden sterk het klachtenbeeld voor deze cluster.
- Het aantal overgenomen meldingen ligt zeer laag in vergelijking met de 9.728 meldingen die de cluster Openbaar Domein in 2020 behandelde. **In die zin is het aantal van 54 overgenomen meldingen relatief en is er geen reden tot paniek.** Wel tonen deze dossiers aan dat de cluster Openbaar Domein de procedure voor de behandeling van zijn meldingen nog kan bijspijkeren.

De aandachtspunten hierbij zijn:

- De uitwisseling van informatie tussen de verschillende sectoren en het secretariaat van de cluster Openbaar Domein kan nog beter. De dienst Ombudsman stelde verschillende keren vast dat de sectoren het herstel ter plekke wel hadden uitgevoerd, maar dat de melder hier niet van op de hoogte werd gebracht, wat de bedoeling is. Al deze dossiers moesten als terechte opmerkingen beoordeeld worden aangezien de communicatie met de burger niet werd verzekerd.
- Meldingen worden soms op de valreep of buiten de reglementaire termijn van zestig dagen geparkeerd met een bericht aan de melder dat zijn melding 'in onderzoek' is. Dat is niet de bedoeling en komt slecht over bij de burger. Een melding parkeren kan alleen binnen de reglementaire termijn en alleen als daarvoor een gegronde en concrete reden bestaat. Deze reden wordt dan overgemaakt aan de melder. Dooddoeners (bvb.

‘het dossier is nog in onderzoek’) als reden om een melding on hold te plaatsen, zijn niet toegelaten. De Ombudsman schreef hierover een aanbeveling.

- De Ombudsman vraagt zich af wat het secretariaat van de cluster Openbaar Domein doet met de verschillende herinneringen die het meldpuntsysteem en de midoffice van het Huis van de Bruggeling uitsturen, precies om te voorkomen dat een melding overtijd gaat en bij de dienst Ombudsman terecht komt.
- De cluster Openbaar Domein heeft zich geëngageerd om deze punten verder te analyseren en bij te sturen met de bedoeling het aantal door de dienst Ombudsman over te nemen meldingen voor de cluster te doen dalen. Dat zal ook een gunstige invloed hebben op het klachtenbeeld van de cluster dat nu scheef getrokken wordt door de overgenomen meldingen.

4.1.2. Minder klachten van burgers

- Naast de overgenomen meldingen klaagden 37 burgers over de dienstverlening van de cluster Openbaar Domein (32 rechtstreekse klachten en 5 dienstoverschrijdende klachten). Dat is een daling met 19 klachten tegenover 2019 toen 56 klachten werden behandeld. Dat is belangrijk, zeker omdat de dienstverlening door de cluster Openbaar Domein niet verminderd noch onderbroken werd. 5 klachten waren gegrond, 1 deels gegrond en 5 terecht, wat neerkomt op een lage graad van gegrondheid van 29,7 procent.
- In 2020 behandelde de dienst Ombudsman opnieuw enkele klachten over wortels van straatbomen die de private oprit of tuinmuur opsteken, de voortuin beschadigen of de huisaansluiting binnendringen. De verzekeringsmaatschappij van de Stad verwijst in deze schadedossiers stevast naar het Veldwetboek dat de burger toelaat doorschietende wortels door te hakken om schade aan zijn eigendom te voorkomen. Hakt de burger deze wortels niet of niet tijdig, dan blijft hij volgens de verzekeraar zelf in gebreke en ligt een schadevergoeding niet voor de hand. De verzekeringsmaatschappij baseert zich hiervoor op precedents uit de rechtspraak. Dat neemt niet weg dat de dienst Ombudsman er in één dossier toch in slaagde een schadevergoeding te bedingen. Wat wortels van straatbomen in de huisaansluiting betreft, besliste de Gemeenteraad op 18 februari 2020 dat de eigendom, de aanleg en het structurele beheer van dat deel van de huisaansluiting dat zich onder het openbare domein bevindt, opgenomen wordt door rioolbeheerder Farys. Dat betekent dat zij instaat voor de gratis aanleg van nieuwe huisaansluitingen en het snelle herstel van defecte huisaansluitingen als gevolg van normale slijtage. Dat is een hele verbetering want

hierdoor worden oeverloze discussies over defecte huisaansluitingen vermeden.

- Een aandachtspunt daarbij is dat het soms te lang kan duren vooraleer de cluster Openbaar Domein in een schadedossier de aangifte Burgerlijke Aansprakelijkheid overmaakt aan de dienst Algemeen Bestuur. Deze dienst behandelt de verzekeringsdossiers. Zonder deze aangifte kan de verzekeraar van de Stad het schadedossier niet beoordelen en blijft de schadelijder wachten. Een verzoekster klaagde dat haar regenwaterput vol zand zat als gevolg van wegenwerken. Het zand was via de dakgoten in de regenput terecht gekomen. Het duurde vijf maanden voor de cluster Openbaar Domein de aangifte overmaakte aan de dienst Algemeen Bestuur met als gevolg dat verzoekster ondertussen de regenput op haar eigen kosten had laten reinigen. Dat kan niet de bedoeling zijn.
- Zoals gebruikelijk gingen andere klachten over al dan niet vermeend achterstallig groenonderhoud, over straatbomen die volgens de verzoekers drastisch gesnoeid of gekapt zouden moeten worden terwijl de cluster Openbaar Domein alleen voor een voorzichtige onderhoudssnoei kiest die niet raakt aan de habitus van de boom, over hinderende overhangende of laag hangende takken, slecht werkende riolering, waterstagnatie, het ophalen van bladeren, de staat van het voetpad, enz.

4.2. Dienstoverschrijdende klachten (p.45)

Er zijn slechts 27 dienstoverschrijdende klachten. Dat zijn er 11 minder dan in 2019 (38). Het aandeel van de dienstoverschrijdende klachten op het totaal aantal klachten bedraagt 12,4 procent, het laagste peil ooit in de geschiedenis van de dienst Ombudsman. Daarmee zet de dalende trend zich verder die sinds 2015 is ingezet. In 2019 bedroeg het aandeel 13 procent. De coronacrisis kan meespelen, maar allicht speelt ook de organisatiecultuur Neno een rol. Zij legt de nadruk op overleg tussen de diensten, met als gevolg dat dienstoverschrijdende klachten steeds minder voorkomen.

De graad van gegrondheid ligt op 51,8 procent of ook hier een daling met 14 procent (65,8 procent in 2019, 48,6 procent in 2018, 45 procent in 2017, 54 procent in 2016). Er zijn 11 gegronde klachten, 2 deels gegronde klachten en 1 terechte opmerking.

4.2.1. Totaalbeeld

In de tabel hieronder worden de rechtstreekse klachten (klachten die uitsluitend over één individuele dienst gaan) samengeteld met de dienstoverschrijdende klachten

waarbij deze individuele diensten betrokken zijn. Zo ontstaat een totaalbeeld. In de dienstoverschrijdende klachten kan de betrokkenheid of de verantwoordelijkheid van de ene individuele dienst groter zijn dan deze van de andere dienst(en).

Tellen we de rechtstreekse en de dienstoverschrijdende klachten samen, dan zijn de vijf diensten met de meeste klachten in het totaal:

Vijf diensten met de meeste klachten in het totaal	totaal aantal klachten	rechtstreekse klachten	dienstoverschrijdende klachten	verschil t.o.v. 2019
Openbaar Domein	101	85	16	-17
Cluster Klant/Huis van de Bruggeling (Onthaal/Contactcenter/Midoffice + Burgerzaken)	34	26	8	-5
Parkeren (Parkeerwinkel/Parkeerbedrijf/Mobiliteit)	21	19	2	-2
Politie	21	17	4	-8
OCMW	11	10	1	-1

De tabel bevestigt het overwicht van de cluster Openbaar Domein met in totaal 101 klachten. Daarnaast zijn er drie blokken met 20 of meer klachten: Cluster Klant/Huis van de Bruggeling (34), Parkeren (21) en Politie (21). Op de vijfde plaats staat het OCMW met 11 klachten. Bij al deze diensten is het aantal klachten gedaald. De Dienst Ruimtelijke Ordening, die in 2019 nog op de vijfde plaats stond, komt in de tabel niet meer voor.

4.2.2. Enkele interessante dienstoverschrijdende klachten

- Gunstig is dat de dienst Ombudsman slechts één dienstoverschrijdende melding meer moest overnemen die de reglementaire behandelingstermijn van zestig dagen niet had gehaald. In 2019 ging het nog om 11 dossiers waarbij de meldingen tussen verschillende diensten gepingpongd werden omdat niet duidelijk was wie ze moest aanpakken. Dat probleem deed zich in 2020 niet meer voor, mogelijk als gevolg van het feit dat de midoffice van het Huis van de Bruggeling op de vijfde dag na de registratie van de melding een waarschuwing naar de diensten stuurt als zij vaststelt dat de vraag niet wordt opgepikt.
- Net als in 2019 behandelde de dienst Ombudsman een klacht over de coördinatie tussen de verschillende

stadsdiensten in verband met de plaatsing van de strandcabines op het strand van Zeebrugge. Dergelijke klachten kwamen de voorbije jaren geregeld terug. Als gevolg van de opmerkingen en de klachten werd een werkgroep Strandcabines opgericht die getrokken werd door het Huis van de Bruggeling. Zij werkte een nieuwe organisatie en een nieuw reglement uit voor de strandcabines. Daarin wordt maximaal ingezet op heldere communicatie en klantgerichte dienstverlening. De aanvragen gebeuren maximaal digitaal. Een medewerkster van het Huis van de Bruggeling staat in voor de coördinatie en zal in de zomer op vaste momenten aanwezig zijn in Zeebrugge. Cabinehouders kunnen bij haar terecht met vragen, opmerkingen en suggesties. Op deze manier kan de werking verder geoptimaliseerd worden.

- De communicatie over de prijsverhoging met 2 euro voor een rol bruine huisvuilzakken liep fout. Op last van het Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur moest het reglement 'op de verkoop van vuilniszakken, compostvaten, het inzamelen van restafval via ondergrondse containers en het ophalen van bepaalde huishoudelijke afvalstoffen' met spoed aangepast worden. De gemeenteraad keurde het reglement goed op 1 september 2020 en de nieuwe prijzen waren al van toepassing vanaf de volgende dag. De dienst Financiën bracht de sector Netheid van de cluster Openbaar Domein hier niet van op de hoogte waardoor de prijzen pas tegen 8 september aangepast geraakten in de kassasystemen en op de websites van de Stad en IVBO. Daarbij kwam dat een schepen op de eigen facebookpagina had geschreven dat de prijsverhoging pas zou ingaan vanaf 1 oktober 2020. De media namen deze informatie over met als gevolg dat burgers zich nog snel naar het Huis van de Bruggeling of de deelgemeentehuizen repten om bruine huisvuilzakken te kopen tegen de oude prijs. Daar kregen ze te horen dat ze eraan waren voor de moeite. Dat zorgde voor frustratie. De dienst Communicatie en Citymarketing plaatste pas op 9 september een nieuwsbericht op de facebookpagina van de Stad Brugge. Pas een maand later verscheen op de stedelijke website een nieuwsbericht over de prijsverhogingen die al sinds 2 september van kracht waren.

- Het is zeer belangrijk dat het kennisportaal, dat is de databank waaruit het contactcenter van het Huis van de Bruggeling informatie haalt om de burger een correct antwoord te kunnen geven op zijn vraag of te kunnen doorschakelen naar de juiste dienst, steeds up to date gehouden wordt. Dat is een uitdaging want dat vraagt alertheid van alle diensten om ervoor te zorgen dat de informatie actueel blijft. Een bejaarde verzoeker was op

zoek naar een dienst die hem kon helpen met het installeren van twee brandalarmen. In het contactcentrum van het Huis van de Bruggeling kreeg hij twee telefoonnummers van OCMW-diensten die hem daarbij konden helpen. Beide nummers bleken verouderd waardoor hij niet geholpen geraakte.

4.3. Cluster Klant/Huis van de Bruggeling (p.67)

Over de cluster Klant/Huis van de Bruggeling behandelde de dienst Ombudsman 34 klachten (26 rechtstreekse klachten en 8 dienstoverschrijdende klachten). Het totaal aantal klachten daalde met 5 dossiers tegenover 2019, maar in vergelijking met 2019 steeg het aantal rechtstreekse klachten van 21 naar 26. De coronacrisis zat daar voor iets tussen. Er waren 7 gegronde klachten, 1 deels gegronde klacht en 1 terechte opmerking wat neerkomt op een lage graad van gegrondheid van 26,5 procent (61,5 procent in 2019, 85,7 procent in 2018).

- Twee coronagerelateerde klachten hadden te maken met het afhalen van gratis huisvuilzakken voor het aanslagjaar 2019. Volgens het reglement moesten deze zakken voor 31 mei 2020 afgehaald worden. Maar na een lange coronasluiting gingen de deelgemeentehuizen en het depot Walwein pas begin juni 2020 weer open. De twee verzoekers, die daar hun gratis huisvuilzakken wilden afhalen, kregen ze niet meer mee omdat de reglementaire termijn verstreken was. Verzoekers riepen overmacht in omdat het deelgemeentehuis en het depot gesloten waren geweest en afhalen voor 31 mei 2020 niet mogelijk was geweest. Deze argumentatie werd in eerste instantie niet weerhouden. Maar als gevolg van de klachten konden de gratis huisvuilzakken voor het aanslagjaar 2019 uiteindelijk toch nog afgehaald worden tot eind september 2020.

- Met de coronacrisis werd ook in de deelgemeentehuizen het werken op afspraak ingevoerd. Ook dat zorgde voor een paar coronagerelateerde klachten omdat dat op afspraak werken soms zeer strikt werd toegepast. De twee verzoekers wilden allebei een kids-ID aanvragen of ophalen in hun deelgemeentehuis. Ze wisten niet dat ze daarvoor een afspraak moesten maken. Hoewel er op dat moment niemand aan het loket stond, werden ze toch niet geholpen omdat ze geen afspraak hadden. De verantwoordelijken van het Huis van de Bruggeling wezen er de deelgemeentehuizen op dat flexibel met de afsprakenregeling omgegaan moest worden: als een burger geen afspraak heeft, dient hij geholpen te worden, op voorwaarde dat andere burgers met een afspraak daardoor niet benadeeld worden.

- Net als in 2019 hadden 6 klachten te maken met de cel Overlijdens. Alles wat met sterven te maken heeft, is klachtgevoelig door de emoties die ermee verbonden zijn. De klachten gingen over ontbrekende naamplaatjes bij de strooiweide en problematische verlengingen van grafconcessies. Enkele klachtdossiers hadden te maken met niet betaalde crematiefacturen waarin ook de begrafenisondernemers een rol speelden. De betrokken begrafenisondernemers hadden de crematie door de Stad laten factureren op de naam van de nabestaanden in plaats van op hun onderneming. Dat mocht maar dan is het wel essentieel dat de begrafenisondernemer vooraf duidelijk aan de familie laat weten dat de crematiefactuur niet opgenomen zal worden in zijn globale factuur maar door de Stad nagezonden zal worden aan de nabestaanden. Gebeurt deze informatieverstrekking niet of niet duidelijk genoeg, dan worden de nabestaanden onaangenaam verrast door de crematiefactuur van de Stad waarvan zij dachten dat zij opgenomen was in de totaalfactuur van de begrafenisondernemer. Om hier een einde aan te maken besliste het College van burgemeester en schepenen op 8 maart 2021 om het systeem stop te zetten waarbij de begrafenisondernemer ervoor kan opteren dat de Stad de crematie apart factureert op de familie.

4.4. Parkeren (p.120)

Het aantal tweedelijnsklachten over parkeren (Parkeerwinkel, Parkeerbedrijf, dienst Mobiliteit) is verder gedaald naar 21 (19 rechtstreekse en 2 dienstoverschrijdende klachten). In 2019 waren er 27 klachten, in 2018 41. Zes klachten waren gegrond, twee deels gegrond en twee terecht, wat neerkomt op een graad van gegrondheid van 47,6 procent (40,7 procent in 2019 en 53,6 procent in 2018).

- Naar aanleiding van twee klachten kon de Ombudsman via een door het College goedgekeurde aanbeveling verkrijgen dat de houder van een bewonersvergunning vijf werkdagen de tijd heeft om zijn vergunning aan te passen aan de nieuwe nummerplaat van zijn nieuwe auto of leasingwagen. Alle parkeerretributies die hij in deze periode krijgt, worden geannuleerd. De beide verzoekers hadden ongeveer hetzelfde voor. De eerste verzoekster had een nieuwe auto gekocht met een nieuwe nummerplaat. Ze had een lopende bewonersvergunning voor de binnenstad maar die stond nog op de nummerplaat van haar vorige wagen. Ze kwam laat thuis en parkeerde haar nieuwe auto om de hoek. Op dat moment gold het betalend parkeren in de binnenstad niet meer. Toen ze 's morgens bij haar wagen terugkeerde, had ze al een retributie gekregen. Verzoekster

argumenteerde tevergeefs dat zij sowieso vrij mocht parkeren met haar bewonersvergunning en dat ze geen tijd noch kans had gehad om haar nieuwe nummerplaat door te geven aan de Parkeerwinkel. De Parkeerwinkel (en de dienst Mobiliteit) verwierpen haar bezwaar.

De tweede verzoeker werd met ongeveer hetzelfde probleem geconfronteerd. Hij had van zijn baas een nieuwe leasingwagen gekregen met een nieuwe nummerplaat. Hij had een lopende bewonersvergunning voor de blauwe zone Assebroek. Nog voor hij de kans had gehad om deze bewonersvergunning te laten aanpassen aan zijn nieuwe nummerplaat, had hij al een parkeerretributie gekregen. De Parkeerwinkel (en de dienst Mobiliteit) wezen ook zijn bezwaar af.

Volgens de Parkeerwinkel en de dienst Mobiliteit had de eerste verzoekster haar nieuwe nummerplaat de avond van haar thuiskomst nog digitaal kunnen doorgeven via e-mail of de stedelijke website, de tweede verzoeker had zijn parkeerschijf moeten leggen.

De Ombudsman argumenteerde dat het zou getuigen van behoorlijk bestuur dat de bestuurder een zekere termijn zou worden gegund om de nummerplaat van zijn nieuwe wagen door te geven aangezien het slechts om een puur administratieve handeling gaat en de bestuurder niet de intentie heeft om te frauderen aangezien hij sowieso over een bewonersvergunning beschikt. Het College volgde deze redenering.

- De Ombudsman stelde vast dat als de bestuurder zijn parkeerretributie niet of half betaalde, het parkeerbedrijf op de eerste herinneringsbrief en op de laatste waarschuwing niet vermeldde hoe het bedrag van de openstaande schuld opgebouwd was. Daardoor was het voor verzoekster niet duidelijk hoe het parkeerbedrijf aan het bedrag kwam dat ze nog moest betalen. Ze had per abuis maar 25 euro overgeschreven in plaats van 30 euro. Op de eerste herinnering stond alleen dat verzoekster 5 euro moest betalen. Ze vermoedde niet waar dat bedrag vandaan kwam. Op de laatste waarschuwing stond dat ze 22,50 euro moest betalen. Dat dit bedrag de som was van de niet betaalde 5 euro, vermeerderd met 17,50 euro administratiekosten stond niet vermeld. De Ombudsman drong erop aan dat het parkeerbedrijf zo snel mogelijk op zijn herinneringen en laatste waarschuwingen een overzicht van de openstaande schuld zou vermelden. Het parkeerbedrijf ging daar niet op in.
- Bij de dienstoverschrijdende klachten kwam een probleem naar voren dat al vaker door de dienst Ombudsman behandeld werd. Wie verhuist en aan

de themabalie Leven en Mobiliteit in het Huis van de Bruggeling zijn adreswijziging aanvraagt, kan in de Parkeerwinkel een tijdelijke parkeervergunning voor drie maanden krijgen omdat het een tijdje kan duren vooraleer de wijkinspecteur de woonstvaststelling doet. Zodra de inschrijving in het bevolkingsregister in orde is, kan de burger een definitieve bewonersvergunning krijgen. Maar dat gaat niet automatisch. Van de burger wordt verwacht dat hij aan de Parkeerwinkel meldt dat zijn inschrijving in orde is en dat zijn tijdelijke parkeervergunning omgezet mag worden in een definitieve bewonersvergunning. Wie dat vergeet, kan na het verstrijken van de tijdelijke parkeervergunning één of meer parkeerretributies krijgen waar niets tegen in te brengen valt. Zowel het Huis van de Bruggeling als de Parkeerwinkel verzekeren dat zij de burger altijd informeren dat de parkeervergunning niet automatisch definitief wordt samen met de inschrijving. Best mogelijk, maar anderzijds is het niet verwonderlijk dat sommige burgers vergeten om hun inschrijving te melden aan de Parkeerwinkel in de veronderstelling dat dit in het digitale tijdperk automatisch gaat. Mocht hier een oplossing voor gevonden kunnen worden, dan zou dat een goede zaak zijn.

- Er was slechts één coronagerelateerde klacht. Door de coronamaatregelen kon er een tijdlang tijdens de eerste lockdown maar één bediende plaats nemen aan de balie van de Parkeerwinkel. Bovendien moest wie langs wilde komen, een afspraak maken. Dat zorgde voor heel veel telefoons die niet door die ene bediende opgevolgd konden worden. Daardoor was de Parkeerwinkel telefonisch moeilijk bereikbaar. De Parkeerwinkel en het Huis van de Bruggeling spraken naar aanleiding van de klacht af dat afspraken voor de Parkeerwinkel ook ingeboekt konden worden via het contactcenter van het Huis van de Bruggeling.

Ondertussen nam de Stad afscheid van het parkeerbedrijf OPC/Seris. Sinds 16 februari 2021 runt zij de Parkeerwinkel met eigen stadspersoneel. De controle op het parkeren is uitbesteed aan een ander parkeerbedrijf. Het Huis van de Bruggeling en de dienst Mobiliteit willen meer inzetten op een duidelijkere, minder stereotiepe en klantvriendelijkere communicatie met de burger over onder meer de bezwaren tegen parkeerretributies. De dienst Mobiliteit heeft de uitwerking van de aanbeveling over het overzicht van de openstaande schuld op de herinnering en de laatste waarschuwing weer opgenomen.

4.5. Cluster Omgeving/Dienst Ruimtelijke Ordening (p.83)

Het aantal klachten over de cluster Omgeving/Dienst Ruimtelijke Ordening is zeer sterk gedaald. Er zijn slechts 7 klachten (5 rechtstreekse en 2 dienstoverschrijdende

klachten). In 2019 behandelde de dienst Ombudsman nog 23 klachten (17 rechtstreekse en 6 dienstoverschrijdende klachten). Er is 1 gegronde en 1 deels gegronde klacht.

- In hoeverre de coronacrisis meespeelt in de sterke daling van het aantal klachten voor de cluster Omgeving, is niet zo gemakkelijk te bepalen. Om dat af te wegen vroegen we het aantal omgevingsvergunningsaanvragen en overtredingsdossiers in 2020 op. Daaruit blijkt dat de coronacrisis geen al te grote invloed heeft gehad op het aantal ingediende omgevingsvergunningsaanvragen. De cluster Omgeving noemt 2020 zelfs een normaal jaar. Er waren wel wat minder omgevingsvergunningsaanvragen (1.927 in 2018, 2.331 in 2019 en 1.786 in 2020), mogelijk door de coronacrisis en een lagere economie, maar het aantal afgeleverde omgevingsvergunningen zal voor 2020 uiteindelijk uitkomen op ca. 1.350, wat een normaal aantal is (1.124 in 2018 en 1.521 in 2019). Daarbij wordt de stijging van het aantal omgevingsvergunningsaanvragen in 2019 door de cluster verklaard doordat de wetgeving op de woonbonus in dat jaar werd aangepast en door de impact van de zonnepanelen. Ook het aantal bouwoverschrijdende dossiers bleef in 2020 nagenoeg gelijk: 356 tegenover 338 in 2019. **We kunnen dan ook concluderen dat de cluster Omgeving erin slaagde haar dienstverlening gevoelig te verbeteren.**
- Zeker is dat de klachten over de moeilijke telefonische en digitale bereikbaarheid van de cluster wegvielen. Zowel in 2018 als in 2019 was dit nog een belangrijk issue. Zo slaagde het onthaal van het Huis van de Bruggeling er in 2019 404 keer niet in om een burger door te schakelen met de themabalie Wonen en Omgeving of de achterliggende dienst Bouwvergunningen. In 2020 viel dat aantal terug tot 96 keer. 96 keer teveel, maar toch een aanzienlijke verbetering.
- Vijf van de zeven klachten gingen over minder goede communicatie en informatieverstrekking. Zo beklagden de omwonenden van een sociaal bouwproject in Assebroek zich erover dat de toelichting die ze in 2019 bij de bouwplannen hadden gekregen, ondermaats was waardoor zij de reële impact van het project op de omgeving niet juist hadden ingeschat. Ondertussen is binnen de cluster Omgeving een team Inlichtingen en Administratie opgericht dat erop toeziet dat vragen van burgers tijdig en duidelijk beantwoord worden. De impact hiervan moet de komende jaren duidelijk worden. De Ombudsman juicht ook de beslissing van het stadsbestuur toe om alle medewerkers van de cluster Omgeving opnieuw samen te brengen in de gebouwen in de Oostmeers. Hij gaat ervan uit dat ook deze ingreep de kwaliteit van de dienstverlening nog verder ten goede zal komen.



- Het College van burgemeester en schepenen verzocht de Ombudsman begin januari 2020 om het dossier van de verloedering van de beschermde watertoren in de Tuinen van Hollebeke langs de Generaal Lemanlaan in Assebroek nauwgezet op te volgen, in samenspraak met de cluster Omgeving. De verkavelaar liet jaren na om werken uit te voeren die nodig zijn voor de instandhouding, de beveiliging, het beheer, de herstelling en het onderhoud van het beschermde monument. De Vlaamse inspectie Onroerend Erfgoed maakte ondertussen een herstellenvordering op die ingeleid werd bij het Parket. Daarin wordt aangedrongen op het herstel van het tuinprieeel met watertoren in een originele en goede staat door het uitvoeren van dak- en gevelwerken, het herstel van het buitenschrijnwerk en van het interieur. Dat is belangrijk want deze plek heeft potentie voor de buurt.

4.6. OCMW (p.141)

Over het OCMW en haar verenigingen behandelde de dienst Ombudsman 11 klachten (10 rechtstreekse klachten en 1 dienstoverschrijdende klacht), 1 minder dan in 2019. Daarvan waren er 3 gegrond en 1 terecht. De graad van gegrondheid bedraagt 36,3 procent.

Twee klachten gingen over het niet beantwoorden van brieven, twee over schorsingen uit de nachtopvang, één over een collectieve schuldenregeling. Uit één klacht bleek het structurele tekort aan kinderopvangplaatsen in Brugge, een probleem waarvoor de dienst Ombudsman niet bevoegd is en dat hij alleen maar kan signaleren.

4.7. Mintus (p.147)

Over de zorgvereniging Mintus behandelde de dienst Ombudsman 10 klachten, 1 meer dan in 2019. Daarvan waren er 1 gegrond, 3 deels gegrond en 1 terecht, goed voor een graad van gegrondheid van 50 procent.

Verhoudingsgewijs werd Mintus het sterkst geconfronteerd met coronagerelateerde klachten. Er waren er zes, goed voor zestig procent van het totaal aantal klachten. Dat hoeft

geen verwondering te wekken. Mintus runt de lokale dienstencentra die tot midden 2020 gesloten bleven. Daarna konden ze voor korte tijd beperkt weer open, maar sinds de tweede helft van oktober 2020 zijn hun deuren weer gesloten. In de woonzorgcentra van Mintus kunnen slechts een beperkt aantal mensen op bezoek komen. Ook de bezoeken zijn gelimiteerd. Tijdens de eerste lockdown werden de Vlaamse woonzorgcentra zwaar getroffen door covid 19 met veel overlijdens tot gevolg. Mintus werd geconfronteerd met de uitdaging om de veiligheid van haar bewoners en bezoekers te garanderen maar tegelijk ook hun metaal welzijn niet uit het oog te verliezen. Dat evenwicht vinden was niet altijd gemakkelijk.

Concreet vertaalde zich dat in een klacht van een bezoeker aan het WZC Hallenhuis waar zich midden oktober 2020 een zware uitbraak van covid 19 voordeed. Uit voorzorg en in afwachting van een beter zicht op de situatie werd van het ene op het andere moment geen bezoek meer toegelaten. Volgens verzoeker had hij als bezoeker van een coronanegatieve bewoonster nochtans het recht om haar minstens één keer per week te bezoeken. Afgetoetst aan de toen geldende richtlijnen van het Agentschap Zorg en Gezondheid bleek dat inderdaad te kloppen. Volgens het Agentschap moest steeds minimaal één bezoeker per bewoner en per week toegelaten worden, "hoe precair de besmettingssituatie in het woonzorgcentrum ook was". De Ombudsman beoordeelde de klacht dan ook als deels gegrond maar nam als verzachtende omstandigheid in rekening dat het WZC uiteindelijk maar één week voor bezoek gesloten was gebleven, wat als redelijk kon worden beschouwd in het licht van de uit te voeren en de cohortering van de bewoners. Ondertussen kan een WZC wel tijdelijk volledig sluiten omwille van uitzonderlijke redenen, maar dat moet dan wel gemeld worden aan het Agentschap, precies om te voorkomen dat WZC's te gemakkelijk over zouden gaan tot een volledige sluiting zodat zij geen faciliteiten zouden moeten voorzien voor beperkt bezoek.

Er was ook een klacht over het feit dat niet alle lokale dienstencentra gedeeltelijk weer open gingen vanaf 17 juni 2020, hoewel de Veiligheidsraad daartoe de mogelijkheid bood vanaf deze datum. Zo bleven de LDC's Van Volden, Meulewech, De Balsemboom, Den Breydel en Ten Boomgaard nog dicht. Het onderzoek wees uit dat daarvoor wel telkens een goede reden bestond, maar dat de communicatie hierover onvoldoende was. Er werden alleen positieve berichten verspreid over de LDC's die wel weer open gingen, maar er werd geen informatie verstrekt over het feit waarom bepaalde LDC's dicht moesten blijven. Daardoor bleven de bezoekers van deze LDC's in het ongewisse. Er werd hen geen perspectief geboden op een heropening, hoewel velen nochtans kampten met isolement en vereenzaming. Positief is dat ondertussen aan deze communicatie gewerkt is.

4.8. Lokale Politie (p.155)

Het aantal klachten over de lokale Politie daalde het vierde jaar op rij. In het totaal behandelde de dienst Ombudsman 21 klachten (17 rechtstreekse klachten en 4 dienstoverschrijdende klachten). In 2019 waren er 29 klachten (19 rechtstreekse klachten en 10 dienstoverschrijdende klachten), in 2018 en 2017 nog respectievelijk 42 en 46. Nochtans bleef het aantal interventies nagenoeg gelijk. Alleen de aard van de interventies wijzigde, gezien de te controleren coronamaatregelen. De Politie zette dan ook een puike prestatie neer. De graad van gegrondheid bedroeg 33,3 procent (34,5 procent in 2019, 38,1 procent in 2018). Eén klacht was gegrond, telkens drie waren deels gegrond en terecht.

Vier van de 21 klachten waren coronagerelateerd. Twee verzoekers dienden klacht in omdat de Politie hen op een klantvriendelijke manier gewezen zou hebben op de mondkemperplicht in de binnenstad. Tijdens de eerste lockdown ondervond een andere verzoekster moeilijkheden om in het Politiehuis aangifte te doen van stalking door haar ex-vriend. Op basis van haar eerste verklaringen beoordeelde de inspecteur haar melding als niet dringend. Gelet op de interne coronarichtlijnen werd zij niet binnengelaten in het Politiehuis, maar gevraagd om later een afspraak te maken. Na de klacht, die de omstandigheden van de stalking verduidelijkte, werd haar klacht wel ernstig genomen. Tot slot werd een klacht deels gegrond verklaard omdat een agent vijf minderjarigen een minnelijke schikking van 250 euro liet ondertekenen omdat zij het samenscholingsverbod hadden overtreden door te skaten in en rond de ondergrondse parking Zilverpand. Minderjarigen een minnelijke schikking laten ondertekenen waarin zij hun overtreding toegeven, is niet wettelijk. De Politie schreef de fout toe aan de steeds wijzigende richtlijnen over het handhaven van de coronamaatregelen en het inzetten van telkens andere politieagenten die zich deze instructies eigen moeten maken, maar de dienst Ombudsman vond dit argument weinig overtuigend.



4.9. Intercommunales (p.166)

4.9.1. Fluvius

Over de energiemaatschappij Fluvius behandelde de dienst Ombudsman slechts drie klachten (2 rechtstreekse klachten en 1 dienstoverschrijdende klacht). Twee ervan waren coronagerelateerd en gegrond. Beide verzoekers klaagden dat aan hun melding over defecte straatverlichting geen gevolg was gegeven. Fluvius gaf eind 2020 toe dat er op dat moment ruim 500 meldingen over defecte openbare verlichting open stonden. Corona werd genoemd als een van de oorzaken van de achterstand. Normaal gezien probeert Fluvius defecten aan de openbare verlichting binnen de veertien dagen te herstellen, maar door een verminderde personeelscapaciteit lukte dat niet meer. Vanaf midden december 2020 startte de nutsmaatschappij een inhaalbeweging.

4.9.2. IVBO

Over de huisvuilintercommunale IVBO werden 6 klachten behandeld (5 rechtstreekse klachten en 1 dienstoverschrijdende klacht). Dat is 1 klacht meer dan in 2019. Eén klacht werd beoordeeld als deels gegrond omdat een ophaler een te zware afvalzak, die openscheurde, met geweld terug voor de deur van verzoeker gooide. Het was niet de eerste keer dat verzoeker teveel afval in de zak had gestoken. De ophaler had zich moeten beheersen maar de burger moet erover waken dat zijn huisvuilzak niet zwaarder weegt dan 15 kilogram.

IVBO ondervond hinder van de spoedbeslissing van de Gemeenteraad van 1 september 2020 waarbij op last van het Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur het reglement 'op de verkoop van vuilniszakken, compostvaten, het inzamelen van restafval via ondergrondse containers en het ophalen van bepaalde huishoudelijke afvalstoffen' in allerijl moest worden aangepast (zie ook punt 4.2. hiervoor). Daardoor moest de klant al vanaf 2 september 12,39 euro betalen voor het ophalen van grof vuil. Vroeger was deze dienstverlening gratis. Doordat de dienst Financiën de sector Netheid van de cluster Openbaar Domein niet verwittigd had over de prijsaanpassingen, geraakte IVBO pas op 7 september via de sector Netheid op de hoogte van de gemeenteraadsbeslissing. De website van de huisvuilmaatschappij moest in allerijl aangepast worden en IVBO moest de aanvragers aan de telefoon informeren dat het ophalen van grof vuil betalend was

geworden.

Er waren ook gevolgen voor de facturatie. Burgers kunnen tot twee weken vooraf een afspraak maken voor het ophalen van grof vuil. Toen deze dienstverlening betalend werd, moest IVBO beginnen factureren. Ze stuurde de facturen uitsluitend met de post. Enkele dagen voor de ophaling werd dan nagezien welke aanvragers betaald hadden. Was er geen betaling geregistreerd, dan ging de ophaling niet door.

Van begin september tot midden oktober 2020 kreeg IVBO verschillende klachten van klanten dat ze de factuur, die nochtans door IVBO prior was verstuurd, te laat in de bus hadden gekregen doordat bpost niet meer elke dag de post bedeeft. Daardoor kon de geplande ophaling niet doorgaan. Als gevolg van deze klachten paste IVBO haar softwarepakket aan. Sinds begin oktober worden de e-mailadressen van de aanvragers geregistreerd. Zij ontvangen de factuur onmiddellijk in hun mailbox.



5. De zwakke plekken

Bijgaande grafiek toont welke principes van behoorlijk bestuur of welke dienstverleningsnormen in 2020 het vaakst overtreden werden. Het beeld is bijna identiek als vorig jaar.

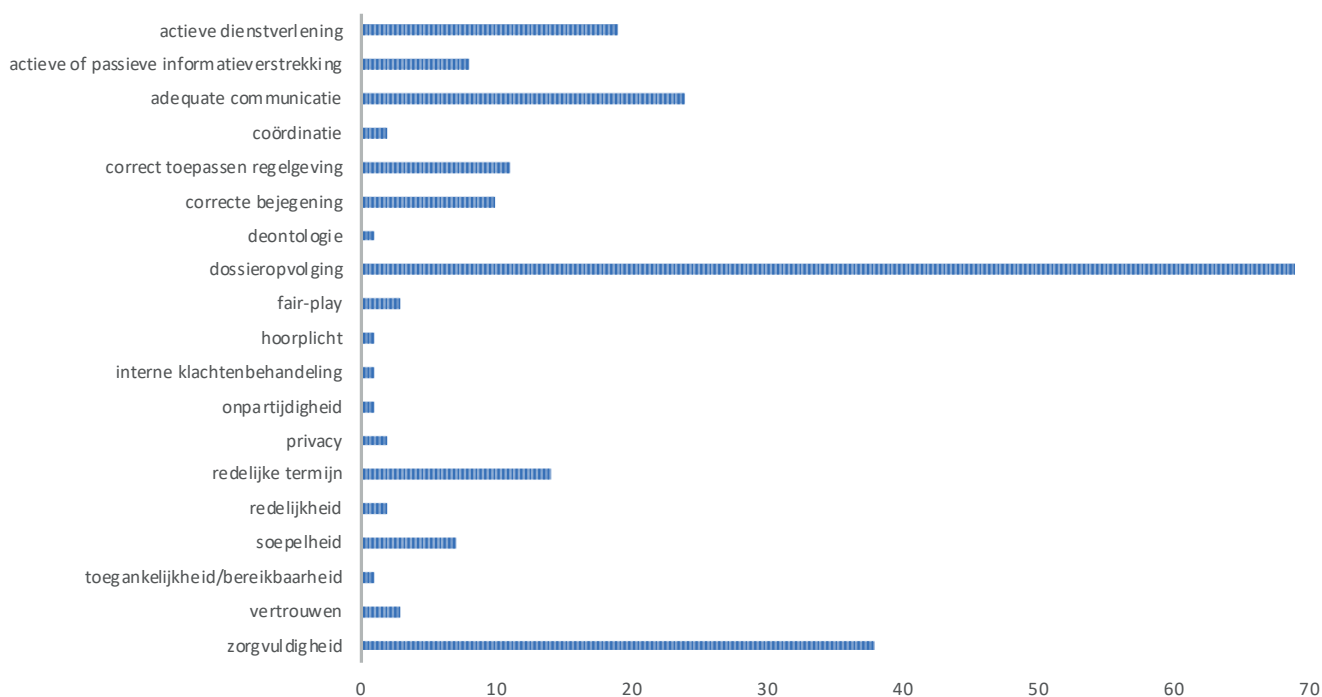
In 69 dossiers of 31,8 procent was de norm **gebrekkige dossieropvolging** in het geding. De graad van gegrondheid lag hoog: 12 dossiers waren gegrond, 1 deels gegrond en 41 terecht. Dat wil zeggen dat in 54 dossiers of 78,2 procent een tekortkoming werd vastgesteld (72,5 procent in 2019). Dat komt vooral door de 57 laattijdig afgehandelde meldingen die de dienst Ombudsman moest overnemen.

Op de tweede plaats staan de klachten waarbij vooral het zorgvuldigheidsbeginsel overtreden werd. In 2020 zijn er 38, goed voor 17,5 procent. Deze norm slaat op alle mogelijke fouten die diensten en medewerkers kunnen maken bij het uitoefenen van hun job. Het gaat om een vlag die een ruime lading dekt. De graad van gegrondheid bedraagt 31,6 procent (51 procent in 2019): 6 dossiers waren gegrond, 1 deels gegrond en 5 terecht.

Op de derde plaats komen opnieuw de klachten waarbij de Bruggeling vooral klaagt over een gebrek aan communicatie (24 dossiers) en een tekort aan informatie (8 dossiers), samen goed voor 32 dossiers of 14,7 procent. Procentueel gaat het om een lichte stijging in vergelijking met 2019 (39 dossiers of 13,5 procent). De graad van gegrondheid bedraagt 53 procent (61 procent in 2019): 8 klachten waren gegrond, 4 deels gegrond en 5 terecht. Twee klachten waren ongegrond.

In 19 dossiers of 8,7 procent vond de Bruggeling dat de diensten niet actief genoeg opgetreden zouden hebben. Maar 1 klacht werd gegrond verklaard. In 14 dossiers of 6,5 procent werd geklaagd dat de redelijke termijn overschreden was. 5 klachten waren gegrond, 1 deels gegrond en 4 terecht, goed voor een graad van gegrondheid van 71,4 procent.

GRAFIEK NORMEN 2020



6. Aanbevelingen

De Ombudsman schreef vier aanbevelingen: twee voor het private parkeerbedrijf en twee voor de stadsdiensten

6.1. Aanbevelingen voor het parkeerbedrijf

6.1.1. Dossier 202003-055 (p.123)

“Het parkeerbedrijf moet er zo snel mogelijk voor zorgen dat zijn herinneringen en laatste waarschuwingen een overzicht bevatten van hoe de openstaande schuld is samengesteld.”

Aanleiding: verzoekster betaalt per abuis voor een parkeerretributie slechts 25 in plaats van 30 euro. Ze is zich daar niet van bewust. Gevolg is dat ze niet begrijpt waar de bedragen vandaan komen die het parkeerbedrijf vermeldt in de herinnering en de laatste waarschuwing. Deze bevatten alleen een bedrag maar geen overzicht van hoe de openstaande schuld is samengesteld.

Goedgekeurd door het College van burgemeester en schepenen op 11 mei 2020.

Opvolging: het parkeerbedrijf voert de aanbeveling niet uit. Vanaf midden februari 2021 staat de Stad zelf in voor de uitbating van de Parkeerwinkel. Ze gaat ook met een nieuw privaat parkeerbedrijf in zee. De dienst Mobiliteit neemt in januari 2021 de aanbeveling weer op bij de voorbereiding van de nieuwe organisatie.

6.1.2. Dossier 202005-100 (p.125)

“Het parkeerbedrijf moet de formulering in verband met de afzender van zijn brieven aanpassen.”

Aanleiding: verzoeker krijgt begin mei 2020 van het parkeerbedrijf een brief over een parkeerretributie die hij al eind maart 2018 opliep. Naast opmerkingen over de behandelingstermijn van het dossier stelt verzoeker vast dat als afzender de Stad Brugge vermeld staat, gevolgd door een adres in Herent. Dat blijkt het adres van de hoofdzetel van het parkeerbedrijf te zijn. Bij verzoeker komt dat vreemd over.

Goedgekeurd door het College van burgemeester en schepenen op 15 juni 2020.

Opvolging: het parkeerbedrijf voert de aanbeveling uit en vervangt ‘Stad Brugge’ door zijn eigen bedrijfsnaam.

6.2. Aanbevelingen voor de stadsdiensten

6.2.1. Dossier 202007-140 en 202009-167 (Mobiliteit) (p.121)

“Annuleer de parkeerretributie als de bestuurder binnen de vijf werkdagen volgend op de parkeerretributie zijn bewonersvergunning laat aanpassen aan de nieuwe nummerplaat van zijn eigen wagen, firma- of leasingwagen. De retributie zal een aansporing zijn voor deze bestuurders om hun bewonersvergunning up to date te houden want doen ze dat snel, dan worden ze beloond met de annulering van de retributie.”

“Annuleer de parkeerretributies van beide verzoekers. Zij hebben een bewonersvergunning en pasten die kort na de retributie aan.”

Aanleiding: de eerste verzoekster heeft een bewonersvergunning voor de binnenstad. Ze koopt een nieuwe auto. Ze komt er pas laat mee thuis. Op het moment dat ze haar auto om de hoek parkeert, hoeft ze voor het parkeren niet meer te betalen. De volgende morgen gaat ze naar haar auto. Er zit een parkeerretributie achter de ruitenwisser omdat de nummerplaat van haar nieuwe auto niet overeen komt met de nummerplaat van haar oude auto op de bewonersvergunning. Haar bezwaar wordt verworpen. Verzoekster argumenteert tevergeefs dat ze geen tijd noch kans had om haar nieuwe nummerplaat door te geven aan de Parkeerwinkel. De tweede verzoeker heeft een bewonersvergunning voor de blauwe zone Assebroek. Hij krijgt van zijn firma een nieuwe leasingwagen. Ook hij loopt een parkeerretributie op vooraleer hij de kans kreeg zijn nieuwe nummerplaat door te geven. Ook zijn bezwaar wordt verworpen.

Goedgekeurd door het College van burgemeester en schepenen op 11 januari 2021.

Opvolging: de dienst Mobiliteit voert de aanbevelingen uit.

6.2.2. Dossier 202011-195 (Openbaar Domein) (p.109)

“Parkeer meldingen alleen binnen de reglementaire termijn van zestig dagen met een gegronde en concrete reden die aan de melder wordt overgemaakt. Gebruik geen dooddoeners als reden om een melding te parkeren.”

Aanleiding: de dienst Ombudsman neemt een melding voor de dienst Openbaar Domein over die niet afgehandeld werd binnen de reglementaire termijn van zestig dagen. Op de zestigste dag parkeert het secretariaat van de dienst Openbaar Domein de melding met een bericht aan de melder dat het dossier ‘in onderzoek’ is.

Goedgekeurd door het College van burgemeester en schepenen op 12 februari 2021.

Opvolging: de cluster Openbaar Domein engageert zich om het probleem te analyseren en bij te sturen.

6.3. Opvolging aanbevelingen uit 2019

6.3.1. Aanbeveling voor het OCMW - dossier 201910-203 (Jaarverslag 2019, p. 38)

“Vermeld op de folder dat de onderwijscheques ook via de Opvoedingswinkel aangevraagd kunnen worden als ouders informatie over budgetbeheer en -begeleiding en collectieve schuldenregeling om redenen van privacy niet met de school willen delen.”

Aanleiding: verzoeker moet vanaf het schooljaar 2019-2020 zijn onderwijscheques aanvragen via de school van zijn kleinzoon van wie hij de voogd is. Hij krijgt hiervoor via de school een folder. Hij wil de informatie dat hij in collectieve schuldenregeling is, niet delen met de school omdat hij dat een schending van zijn privacy vindt. Het OCMW verzekert hem dat hij de cheques nog altijd via de Opvoedingswinkel kan aanvragen. Dat zou in de folder staan, maar dat blijkt niet het geval. Als hij naar het Huis van de Bruggeling belt

om een afspraak te maken met de Opvoedingswinkel, krijgt hij te horen dat de onderwijscheques alleen nog via de school aangevraagd kunnen worden.

Overgemaakt aan het OCMW op 4 februari 2020.

Opvolging: de tekst van de folder wordt aangepast. Aanvragers die bepaalde informatie om redenen van privacy niet willen delen met de school, worden doorverwezen naar het Huis van het Kind Brugge in het Huis van de Bruggeling.

6.3.2. Aanbeveling voor de Groep Brugge - dossier 201911-245 (Jaarverslag 2019, p. 39)

“Het zou nuttig zijn dat de Groep Brugge streeft naar een eenduidige regelgeving en toepassing voor wat betreft voordelen voor kinderen die onder het stelsel ‘gedeeld verblijf’ geregistreerd zijn in het bevolkingsregister. Het zou behoorlijk zijn het belang van het kind hierin te laten primeren.”

Aanleiding: verzoekster krijgt van het Brugse OCMW geen onderwijscheques meer omdat haar kinderen niet in Brugge ingeschreven zijn. Zij woont in een gemeente die aan Brugge grenst. Haar kinderen zijn bij haar ingeschreven, maar ze verblijven evenveel bij hun vader die in Brugge woont. Deze regeling is opgenomen in een vonnis. In het Brugse bevolkingsregister is voor beide kinderen een melding geregistreerd van gedeeld verblijf. Verzoekster merkt op dat haar kinderen wel kunnen genieten van AXI-bonnen van de Sportdienst en de Jeugddienst van de Stad Brugge op basis van het gedeeld verblijf. Maar het OCMW wil geen rechten op onderwijscheques openen op basis van dit gedeeld verblijf.

Overgemaakt aan het OCMW, de Strategische Cel van de Groep Brugge en het Huis van de Bruggeling op 18 februari 2020.

Opvolging: in zijn beslissing over de onderwijscheques voor het schooljaar 2020-2021 schakelt het OCMW de criteria gelijk met de AXI-bonnen, in het voordeel van de gezinnen.



7. Oplossingsgraad en behandelingstijd

7.1. Oplossingsgraad

De dienst Ombudsman kon in 2020 181 dossiers of **83,4 procent** tot een goed einde brengen, ofwel door de verzoekers uitgebreid te informeren, ofwel door bemiddeling, ofwel door gegrond- of terechtverklaring, al dan niet met een aanbeveling. In 2019 was dat 81 procent, in 2018 76 procent. In 36 dossiers of 16,6 procent resulteerde het onderzoek en de bemiddeling in een minder bevredigend resultaat voor de verzoekers.

7.2. Doorlooptijd

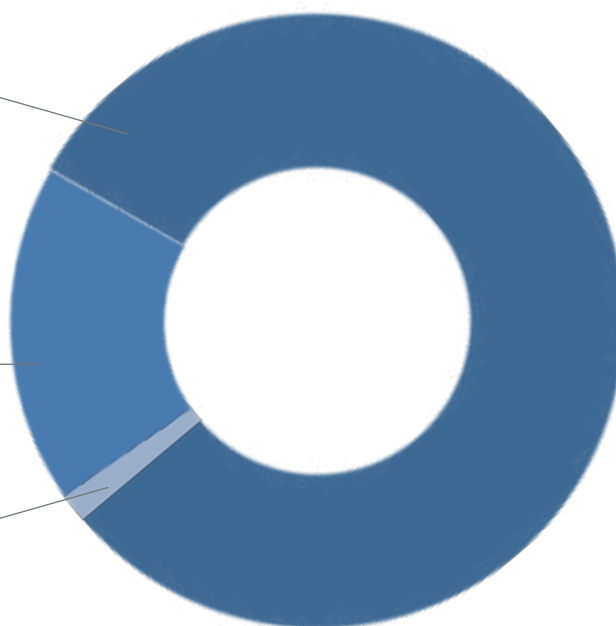
De gemiddelde doorlooptijd van de klachtenonderzoeken bedroeg 72 dagen of **tweeënhalve maand**. Het reglement op de ombudsfunctie geeft de dienst Ombudsman twee keer 3 maanden de tijd om een dossier af te werken. De dienst Ombudsman kon 175 klachtdossiers of 81 procent van zijn dossiers afhandelen in minder dan drie maanden. In 2019 was dat 84 procent (244 op 288 dossiers). 39 dossiers of 18 procent werden afgewerkt tussen drie en zes maanden. In 2019 bedroeg dat 40 dossiers of 14 procent. Dat wil zeggen dat 213 dossiers of **98 procent** van de dossiers behandeld werd **binnen de maximale behandelingstermijn van zes maanden**. Aan 3 dossiers of 1 procent werd langer dan 180 dagen gewerkt (in 2019 5 dossiers of 2 procent).

De gemiddelde doorlooptijd bedroeg in 2019 maar 43 dagen of anderhalve maand. Dat de gemiddelde **doorlooptijd** in 2020 gevoelig **steeg** heeft grotendeels te maken met het feit dat de cluster Openbaar Domein als gevolg van werkdruk in het secretariaat veel tijd nam om te antwoorden op de vragen van de dienst Ombudsman in verband met de overgenomen meldingen. Bepaalde diensten antwoorden ook onvolledig op de vragen van de dienst Ombudsman, waardoor opnieuw teruggekoppeld moet worden. Dat kost tijd wat nadelig is voor de verzoekers die op een oplossing wachten. Ook naar aanleiding van het Lokaal Sociaal Beleidsplan vroeg de dienst Ombudsman hier aandacht voor.

Minder dan 90 dagen 2020
175 of 81%

Tussen 91 en 180 dagen 2020
39 (18%)

Meer dan 180 dagen 2020
3 (1%)







DEEL 4

Dossiers in detail

1. Stadsbestuur	
Dienstoverschrijdende klachten	45
Brugge Plus.....	65
Cluster Klant/Huis van de Bruggeling	67
Cluster Omgeving/Dienst Ruimtelijke Ordening	83
Cultuurcentrum	88
Onderwijs	89
Openbaar Domein	91
Parkeren	120
Patrimoniumbeheer	134
Preventie	136
Sport	137
Vergunningen	139
2. OCMW	141
3. Mintus	147
4. Politie	155
6. Intercommunales	
Fluvius	166
IVBO	167
6. Contractanten	170

Inleiding

In dit deel van het jaarverslag krijgt u een gedetailleerd overzicht van alle klachtdossiers die in 2020 door de dienst Ombudsman behandeld werden.

Nieuw is dat we de volgens ons interessantste klachten een steunkleur hebben gegeven.

De klachten worden geordend per dienst. Binnen elke dienst worden achtereenvolgens de *gegronde* en de *deels gegronde klachten*, de *terechte opmerkingen* en de *ongegrunde klachten* opgesomd. Daarna volgen in chronologische volgorde de klachten die het label '*ander oordeel*' kregen. Klachten die thematisch samen horen, krijgen een volgnummer.

We openen met de stadsdiensten. Eerst komen de dienstoverschrijdende klachten aan de beurt, daarna volgen in alfabetische volgorde de individuele stadsdiensten. Volgen: het OCMW en zijn verenigingen, Mintus, de lokale Politie, de intercommunales Fluvius en IVBO. We sluiten af met de contractanten.

Bij de dienst **Openbaar Domein** hebben we een onderscheid gemaakt tussen 1) de tweedelijnsklachten van burgers en 2) de laattijdig afgehandelde meldingen die door de dienst Ombudsman als klachtdossiers werden overgenomen.

Bij de **Cluster Klant/Huis van de Bruggeling** maken we een onderscheid tussen de klachten over de afdeling **Burgerzaken** en de klachten in verband met de **frontoffice** van het Huis van de Bruggeling.

Net als de vorige jaren hebben we alle tweedelijnsklachten over **parkeren** gegroepeerd. Het gaat om klachten over **de Parkeerwinkel en het Parkeerbedrijf** en in mindere mate over de dienst **Mobiliteit**.

DE BEHANDELING VAN EEN KLACHT WORDT BESCHREVEN VOLGENS EEN VAST PATROON:

KLACHT: de klacht wordt weergegeven zoals die door de klagers aan ons verwoord werd.

ONDERZOEK: hierin staan de bevindingen van het onderzoek, de reactie van de betrokken diensten of ambtenaar, eigen vaststellingen en ontwikkelingen in het dossier.

BEOORDELING: hierin omschrijft de Ombudsman zijn oordeel. Bovenaan elke klacht staat in vetjes aangegeven hoe de Ombudsman de klacht beoordeeld heeft. Bij de gegronde en deels gegronde klachten en bij de terechte opmerkingen staat welk criterium in het gedrang kwam.

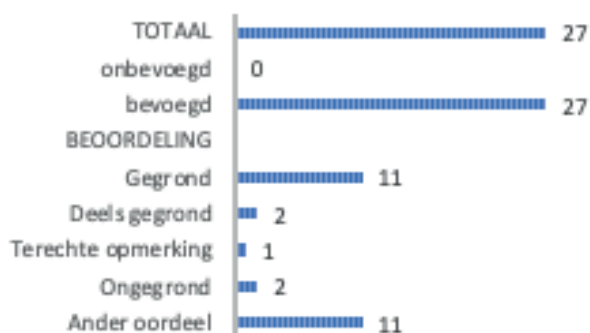
AANBEVELING: hierbij stelt de Ombudsman maatregelen voor om gelijkaardige klachten in de toekomst te voorkomen of bij te sturen.

REACTIE VAN ...: vermeldt de datum van de zitting van het College van burgemeester en schepenen waarin het stadsbestuur ofwel akte nam van de klacht en/of de aanbeveling goedkeurde.

OPVOLGING: vermeldt het vervolg van het dossier nadat het onderzoek werd afgesloten.

1. Stadsbestuur

Dienstoverschrijdende klachten



Platanen (1)

(dossier: 202002-036)

Diensten: College van burgemeester en schepenen, Openbaar Domein

GEGROND

KLACHT

In juli 2019 kregen de bewoners van een straat in Dudzele een bewonersbrief van de Stad met de melding dat in het najaar van 2019 alle platanen geveld zouden worden omdat ze schade veroorzaakten aan het openbare en private domein. Het aanplanten van nieuwe bomen werd voorzien voor het voorjaar van 2020.

Tegen midden februari 2020 is er nog niets veranderd. De bomen zijn nog niet geveld. Alleen de voetpaden, die opgestoken waren door de boomwortels, werden uitgebroken en opgevuld met aarde. Als het veel regent, wordt dat een modderboel. Verzoekster vraagt zich af hoe lang deze situatie nog zal aanslepen.

ONDERZOEK

De bewoners kregen in mei 2019 een bewonersbrief van de Stad in verband met de trottoirs die beschadigd waren door de boomwortels van de platanen. Daarin stond een voorstel waarop de bewoners konden reageren. Hierin was nog geen sprake van het kappen van de platanen.

De bewoners gaven hun mening. Daarop besliste het College van burgemeester en schepenen op 1 juli 2019, in afwezigheid van de bevoegde schepenen van Openbaar Domein, dat de trottoirs vervangen zouden worden door groenzones én dat de platanen gekapt en vervangen zouden worden door nieuwe bomen.

Snel na deze beslissing werd de bewonersbrief verspreid waarin stond: "Het vellen van de bomen zal behoudens onvoorziene omstandigheden plaats vinden in het najaar van 2019. De aanplant van de nieuwe bomen wordt voorlopig voorzien in het voorjaar van 2020. Wanneer we de exacte timing

kennen, zullen we u hiervan zeker op de hoogte brengen."

Wil de Stad stadsbomen kappen, dan moet ook zij daarvoor een kapaanvraag indienen. Een ambtenaar van de dienst Openbaar Domein adviseert deze kapaanvragen. Hij doet dat op een onafhankelijke manier en gebruikt hiervoor altijd dezelfde criteria: de gezondheid van de bomen; de publieke veiligheid; de plantafstanden volgens het Veldwetboek; de schade aan private en publieke eigendommen; mogelijke alternatieven voor een kap.

Het duurde lang voor de ambtenaar het dossier opmaakte. Dat was te wijten aan de grote vakantie waarbij er een lage bezetting van de dienst was en aan een reorganisatie van de dienst waar taken intern werden verschoven. De ambtenaar adviseerde de kap van de platanen midden oktober 2019 negatief omdat ze kerngezond zijn. De bevoegde schepenen volgde dat advies.

De kapaanvraag werd een eerste keer aan het College van burgemeester en schepenen voorgelegd op 3 februari 2020, tien dagen voor verzoekster klacht indiende. Het advies van de ambtenaar luidde: "Stad Brugge voldoet aan zijn zorgplicht en de platanen krijgen periodiek een onderhoudssnoei. De platanen verkeren in zeer goede toestand maar steken de verharding op. Dit is te wijten aan de te kleine plantvakken. Om de platanen voldoende bewortelbare ruimte te geven kunnen de voetpaden naast de plantvakken uitgebroken worden en vervangen worden door bomengrond. Uit bovenstaande opvolging blijkt dat het beheer van de platanen nauwgezet wordt opgevolgd en dat er geen geldige argumentatie is om de 6 platanen te vellen." Het College van burgemeester en schepenen nam op 3 februari 2020 geen beslissing over het dossier.

Om het dossier te objectiveren, in het bijzonder wat de schade aan het private domein betreft, werd een onafhankelijke expertise via de verzekeringsmaatschappij opgevraagd. Op basis van het verslag van de expert van de verzekeringsmaatschappij en op basis van zijn eerdere eigen motivatie bleef de bevoegde ambtenaar de kap van de bomen negatief adviseren. Het College van burgemeester en schepenen besliste op 9 maart 2020 om maar één boom

te vellen gezien de schade die hij veroorzaakte op het private domein.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE COMMUNICATIE: het stadsbestuur communiceerde voorbarig in de bewonersbrief van juli 2019 dat alle bomen in het najaar gekapt zouden worden en daarna vervangen zouden worden door nieuwe. In de brief is wel sprake van “behoudens onvoorziene omstandigheden”, maar hoe dan ook creëerde de brief een verwachting bij de bewoners die uiteindelijk niet ingelost werden. Het was beter geweest dat in de bewonersbrief had gestaan dat de bomen gekapt zouden worden onder voorbehoud van het verkrijgen van een kapvergunning. Bovendien is het zo dat er ook nog gedurende dertig dagen bij de Bestendige Deputatie beroep aangetekend kan worden tegen elke kapvergunning.

De klacht wordt gecorrigeerd: de Ombudsman legt verzoekster uit hoe het dossier gelopen is en dat er maar één boom gekapt zal worden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen [5 oktober 2020].

Strandcabine

(dossier: 202002-053)

Diensten: Huis van de Bruggeling (Burgerzaken), Openbaar Domein

GEGROND

KLACHT

Verzoeker woont in de provincie Antwerpen en heeft een strandcabine in Zeebrugge. In februari 2020 schrijft hij de Schepen van Toerisme aan over het feit dat hij in de zomer van 2019 onverwacht zijn strandcabine had moeten verplaatsen voor het dansfestival Wecandance. Hij had dat via de burens vernomen. Later vond hij hierover ook een brief terug in zijn cabine. Over de verplaatsing werd hij niet opgebeld.

Verzoeker moest speciaal van thuis komen om zijn cabine leeg te maken zodat hij verplaatst kon worden. Daarbij werd hij geconfronteerd met praktische problemen: parkeren op de dijk in het hoogseizoen, wat in principe verboden is; het materiaal stockeren; wachten op de verplaatsing van de cabine; achteraf alle materiaal ophalen; weer parkeren op de dijk om alles terug te zetten. Bovendien stond na de herplaatsing van de cabine niet meer waterpas, waardoor de deur sleepte. Ook was er her en der schade aan de verf van zijn gloednieuwe cabine.

Verzoeker bracht hiervan de gemeentefdeling Zeebrugge op de hoogte. Beloofd werd dat de bevoegde dienst op de hoogte zou worden gebracht. Verzoeker vernam niets meer.

Verzoeker vraagt in februari 2020 aan de Schepen of er een compensatie mogelijk is, bijvoorbeeld in de vorm van een vrijstelling van de belasting voor 2020. De Schepen legt de vraag voor aan de betrokken diensten maar er kan niet op ingegaan worden. De Schepen geeft toe dat de communicatie beter had gekund en dat de verplaatsing vlotter georganiseerd had kunnen worden. Hij kondigt aan dat de betrokken diensten alles in het werk stellen om de organisatie van de strandcabines in de toekomst beter te laten verlopen.

Verzoeker blijft vinden dat hij recht heeft op een compensatie.

ONDERZOEK

De dienst Ombudsman kent de problematiek via eerdere klachtdossiers. In augustus 2019 behandelde zij een gelijkaardig dossier dat deels gegrond werd verklaard. De Ombudsman stelde toen vast dat door een gebrek aan coördinatie tussen de bevoegde diensten de cabinehouders laattijdig waren verwittigd dat elf cabines verplaatst moesten worden voor het dansfestival. Onder meer als gevolg van de klachten werd een Werkgroep Strandcabines opgericht.

De gemeentefdeling van Zeebrugge nam geen contact meer op met verzoeker omdat niet zij maar de dienst Openbaar Domein instond voor de verplaatsing van de cabines. De taak van de gemeentefdeling bestond er alleen in de cabinehouders te informeren, wat ze ook deed.

De Werkgroep Strandcabines werkt in 2020 een nieuwe organisatie en een nieuw reglement uit in verband met de strandcabines in Zeebrugge. Tegen eind januari 2021 staan deze op punt. De aanvragen zullen maximaal digitaal gebeuren. Een medewerkster van het Huis van de Bruggeling staat in voor de coördinatie en zal in de zomer op vaste momenten aanwezig zijn in Zeebrugge. Cabinehouders kunnen bij haar terecht met vragen, opmerkingen en suggesties. Op deze manier kan de werking verder geoptimaliseerd worden.

Het Huis van de Bruggeling stelt verzoeker een korting van 20 euro voor het seizoen 2021 voor ter compensatie van de overlast. Verzoeker is hierover zo opgetogen dat hij beslist deze som aan een goed doel van de Stad Brugge te schenken.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als gegrond maar gecorrigeerd.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE COÖRDINATIE: door een gebrekkige coördinatie tussen de bevoegde stadsdiensten werden de cabinehouders er in de zomer van 2019 laattijdig van verwittigd dat hun cabines verplaatst moesten

worden voor een dansfestival, met ongemak voor de cabinehouders en schade tot gevolg.

Met de melding van verzoeker dat zijn strandcabine tijdens de verplaatsing beschadigd werd, werd niets gedaan.

De klacht wordt gecorrigeerd: tegen januari 2021 is een volledig nieuwe organisatie van de strandcabines in Zeebrugge klaar; verzoeker wordt gecompenseerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (12 februari 2021).

Meer dan zestig dagen

(dossier: 202003-071)

Diensten: Openbaar Domein, Mobiliteit

GEGROND

KLACHT

Verzoeker suggereert begin januari 2020 via het meldpunt om aan de inrit van de parking van de appartementen Tui-nen Van Hollebeke in de Blekerijstraat een verkeersbord te plaatsen dat aanduidt dat de blauwe zone ook daar geldt. Veel bestuurders denken ten onrechte dat het om een pri-vate parking gaat en krijgen een parkeerretributie. Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Het Huis van de Bruggeling wees de melding toe aan de dienst Openbaar Domein. Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein nam de melding in behandeling. Verdere acties werden niet geregistreerd. Zowel door het registra-tiesysteem zelf als door de midoffice van het Huis van de Bruggeling werden verschillende herinneringen gestuurd. De sector Oost van de dienst Openbaar Domein kent de melding niet. Bovendien blijkt ze bedoeld voor de dienst Mobiliteit die bevoegd is voor het afbakenen van de blauwe zones.

De dienst Mobiliteit reageert in eerste instantie dat zij niet zal ingaan op de suggestie van verzoeker omdat ondertus-sen in februari en maart 2020 grote stickers gekleefd zijn op alle verlichtingspalen in de blauwe zones. Hiermee zou voldoende duidelijk moeten zijn dat ook op de parking in de Blekerijstraat de blauwe zoneregeling geldt. Verzoeker reageert dat op de verlichtingspalen op de parking geen stickers hangen.

De dienst Mobiliteit gaat ter plaatse. Ze repliceert dat de parking privaat domein is en dat er daarom geen stickers hangen. De blauwe zoneregeling geldt er wel omdat de par-king een publiek karakter heeft. Alleen als aan de ingang van de parking een bord wordt geplaatst dat deze privaat is, zullen er geen parkeerretributies meer uitgeschreven worden.

De sector Oost reageert dat de parking ondertussen op-genomen is in het openbare domein. De dienst Mobiliteit kondigt aan dat zij stickers zal klevens op de verlichtings-palen op de parking. Zij moeten bijbesteld worden want de voorraad is op.



BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond op volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: het secretariaat van de dienst Openbaar Domein nam de melding in behandeling maar de melding kwam niet toe bij de sector Oost. De melding bereikte ook de dienst Mobiliteit niet hoewel zij bevoegd is voor de afbakening van de blauwe zones. De dienst Mobiliteit was er niet van op de hoogte dat de parking al in het openbare domein opgenomen was.

De klacht wordt gecorrigeerd: de dienst Mobiliteit zal stickers op de verlichtingspalen van de parking kleven.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).

OPVOLGING

De stickers worden midden juli op de verlichtingspalen gekleefd.

Vervuilde regenwaterput

(dossier: 202003-085)

Diensten: Openbaar Domein,
Algemeen Bestuur

GEGROND**KLACHT**

Verzoekster meldt begin oktober 2019 dat haar regenwaterput vol zand zit als gevolg van wegenwerken. Tijdens de werken was het erg droog. Daardoor stookte het zand op en kwam het in de dakgoten terecht. Vandaar vond het zijn weg naar de regenwaterput. De toiletten zijn daarop aangesloten. Daardoor heeft verzoekster nu problemen bij het doorspoelen van de toiletten. De regenwaterput zou uitgeruimd moeten worden. Verzoekster vraagt een financiële tegemoetkoming van de Stad voor de geleden schade.

De dienst Ombudsman maakt de melding in eerste instantie over aan de dienst Algemeen Bestuur. De dienst Algemeen Bestuur vraagt de dienst Openbaar Domein om een aangifte Burgerlijke Aansprakelijkheid op te maken. Eind januari 2020 contacteert verzoekster de dienst Ombudsman opnieuw. Ze vernam niets meer. De dienst Ombudsman vraagt de dienst Algemeen Bestuur meer uitleg. Uit mailverkeer van eind maart 2020 tussen de dienst Algemeen Bestuur en de dienst Openbaar Domein blijkt dat deze laatste nog altijd geen aangifte Burgerlijke Aansprakelijkheid heeft opgemaakt en teruggestuurd naar de dienst Algemeen Bestuur.

ONDERZOEK

Eind maart 2020 laat het secretariaat van de dienst Openbaar Domein weten dat het dossier bleef hangen als gevolg van een interne reorganisatie. Administratieve taken

werden herverdeeld waardoor bepaalde zaken achterstand opliepen. Het invullen van de aangiftes Burgerlijke Aansprakelijkheid hoorde daar bij. De volgende dag bezorgt de dienst Openbaar Domein aan de dienst Algemeen Bestuur de ingevulde aangifte Burgerlijke Aansprakelijkheid.

De verzekeraar van de Stad Brugge wijst begin oktober 2020 de aansprakelijkheid van de Stad af. Verzoekster moet zich wenden tot de aannemer. Verzoekster laat weten dat ze de regenwaterput ondertussen op eigen kosten liet reinigen. Ze zal geen verdere stappen ondernemen om het bedrag te recupereren. Na de reiniging van de regenput is het bewijsmateriaal verdwenen.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEEN REDELIJKE TERMIJN: het duurde vijf maanden voor de dienst Openbaar Domein de aangifte Burgerlijke Aansprakelijkheid doorstuurde naar de dienst Algemeen Bestuur. Ook al vond er een interne reorganisatie plaats, dat is te lang. Mogelijk heeft dat lange wachten verzoekster ertoe aangezet om de regenwaterput op eigen kosten te reinigen. De klacht wordt gecorrigeerd: de aangifte wordt doorgegeven.

De verzekeraar van de Stad verleent geen tussenkomst. De Ombudsman is niet bevoegd hierin tussen te komen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (1 februari 2021).

Inspraak

(dossier: 202007-133)

Diensten: Openbaar Domein,
Communicatie en Citymarketing

GEGROND**KLACHT**

Verzoeker geeft via een inspraaktraject zijn opmerkingen door over de heraanleg van zijn straat. Hij krijgt een ontvangstbevestiging van de dienst Communicatie en Citymarketing met de belofte dat zijn opmerkingen bekeken zullen worden. Enige tijd later worden de definitieve plannen voorgesteld. Verzoeker stelt vast dat met zijn opmerkingen geen rekening werd gehouden. Hij had minstens een gemotiveerd antwoord van de diensten verwacht, maar dat bleef uit.

Verzoeker vraagt zich af wat het nut van een inspraaktraject is als de burger geen antwoord krijgt en er geen rekening gehouden wordt met zijn opmerkingen. Hij vindt nergens informatie over hoe de diensten met de opmerkingen bij een inspraakprocedure omgaan, via welk kanaal de burger een antwoord mag verwachten en welke termijnen de Stad hiervoor hanteert.

ONDERZOEK

De dienst Communicatie en Citymarketing verzamelt alle vragen en opmerkingen na een inspraaktraject. Zij worden bezorgd aan de dienst Openbaar Domein die instaat voor de verwerking en het beantwoorden ervan. In de mate van het mogelijke worden de opmerkingen meegenomen in het ontwerp.

Sinds kort bevatten de bewonersbrieven informatie over het inspraaktraject. In de bewonersbrief die verzoeker ontving, was dat nog niet het geval. Het diensthoofd grijpt de klacht aan om de communicatie over inspraaktrajecten nog te verbeteren.

Na de klacht beantwoordt de dienst Openbaar Domein de vragen van verzoeker. Hoe het komt dat hij niet eerder een antwoord kreeg, blijft onduidelijk.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is **gegrond** om volgende reden:

GEBREKKIGE COMMUNICATIE: verzoeker kreeg geen antwoord op zijn opmerkingen.

De klacht wordt **gecorrigeerd**: verzoeker krijgt een antwoord. De dienst Communicatie en Citymarketing neemt de klacht mee als aandachtspunt.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (5 oktober 2020).

Duurder afval (1)

(dossier: 202009-154)

Diensten: Financiën, Huis van de Bruggeling, Openbaar Domein, Communicatie en Citymarketing

GEGROND**KLACHT**

Verzoekster gaat op 8 september 2020 naar haar deelgemeentehuis om bruine huisvuilzakken te kopen. De medewerker zegt haar dat de zakken twee euro duurder zijn geworden. De prijsverhoging wordt onmiddellijk doorgerekend. Verzoekster is verwonderd want ze las in verschillende media dat de prijsstijging pas zou ingaan op 1 oktober 2020. De medewerker zegt dat de prijsverhoging onmiddellijk werd ingevoerd om een volkstoeloop te vermijden. Verzoekster hekelt de gebrekkige communicatie en de handelswijze van de Stad.

Ook andere burgers uitten in september bij de dienst Ombudsman hun ongenoegen over het feit dat de prijsverhoging onmiddellijk werd doorgerekend en niet vanaf 1 oktober zoals in de media verscheen.

ONDERZOEK

Op 30 juni 2020 stelde de Gemeenteraad het retributiereglement 'op de verkoop van vuilniszakken, compostvaten, het inzamelen van restafval via ondergrondse containers en het ophalen van bepaalde huishoudelijke afvalstoffen' opnieuw vast. Het Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur vernietigde dit reglement gedeeltelijk bij brief van 31 juli 2020. De Vlaamse overheid legde verplicht een aantal prijsverhogingen op omdat de Stad niet meer voldeed aan het Vlarema (Vlaams reglement betreffende het duurzaam beheer van materiaalcringen en afvalstoffen).

De Gemeenteraad van 1 september 2020 keurde met spoed het aangepaste retributiereglement goed die onder meer voorziet in de door Vlaanderen gevraagde prijsverhoging van de huisvuilzakken. Het dossier werd aan de raad voorgelegd door de dienst Financiën. In het besluit van de Gemeenteraad staat dat de nieuwe prijzen gelden vanaf 2 september.

Na de zitting van de Gemeenteraad kreeg het hoofd van de cluster Klant de vraag van de dienst Financiën om het nodige te doen opdat de prijsverhogingen onmiddellijk doorgevoerd zouden worden.

Het diensthoofd van de sector Netheid binnen de dienst Openbaar Domein werd niet op de hoogte gebracht. Hij kwam de prijsverhogingen pas te weten toen het hoofd van de cluster Klant hem hierover in de eerste week van september contacteerde. Daarop nam hij contact op met de dienst Financiën. Het hoofd van de cluster Klant en het diensthoofd van de sector Netheid stelden alles in het werk om zo snel mogelijk alle prijzen aangepast te krijgen. Tegen 8 september was dat in orde. Het ging onder meer om de aanpassing van de kassasystemen, de affichering op de recyclageparken, de vermelding van de nieuwe tarieven op de stedelijke website en op de website van IVBO.

Na de Gemeenteraad plaatste een schepen op de eigen facebookpagina het bericht dat de prijsverhoging van de huisvuilzakken pas zou ingaan vanaf 1 oktober 2020. Kranten en andere media namen dit bericht over. Het gevolg was dat verschillende burgers verrast waren toen zij in september huisvuilzakken gingen kopen.

De dienst Communicatie en Citymarketing verspreidde na de beslissing van de Gemeenteraad geen persbericht naar aanleiding van de prijsverhogingen. Dat werd niet gevraagd. Op vraag van het hoofd van de cluster Klant wordt op 9 september, één dag na de klacht, alsnog een bericht geplaatst op de facebookpagina van de Stad. Daarin wordt de foutieve berichtgeving dat de prijsverhoging pas in zou gaan vanaf 1 oktober, gecorrigeerd.

Pas op 9 oktober wordt op de stedelijke website een nieuwsbericht geplaatst over de prijsverhogingen die van kracht zijn sinds 2 september 2020.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als gegrond maar gecorrigeerd.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE COMMUNICATIE: het was beter geweest dat de Stad onmiddellijk via haar officiële kanalen had gecommuniceerd dat de afvalzakken op vraag van de Vlaamse overheid duurder waren geworden vanaf 2 september. Dat had verwarring over de begindatum vermeden.

De dienst Financiën verwittigde alleen de cluster Klant over de prijsverhogingen. Het was beter geweest dat zij ook de sector Netheid verwittigd had.

De Ombudsman is niet bevoegd om te oordelen over de communicatie van schepenen op hun eigen facebookpagina's.

De klacht wordt gecorrigeerd: de dienst Communicatie en Citymarketing plaatst een bericht over de prijsverhogingen op de facebookpagina van de Stad Brugge. Een nieuwsbericht op de stedelijke website volgt op 9 oktober.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (9 november 2020).

Duurder afval (2)

(dossier: 202009-157)

Diensten: Financiën, Huis van de Bruggeling, Openbaar Domein, Communicatie en Citymarketing, IVBO

GEGROND**KLACHT**

Verzoeker belt op 9 september 2020 naar IVBO om een afspraak te maken voor het ophalen van grof vuil. Hij krijgt er te horen dat deze dienstverlening niet langer gratis is. Een ophaling kost nu 12,39 euro. Dat zou al in voege zijn sinds 2 september. IVBO zou hier zelf pas op 7 september van op de hoogte gebracht zijn. Verzoeker vindt dat niet kunnen.

ONDERZOEK

Op 30 juni 2020 stelde de Gemeenteraad het retributiereglement 'op de verkoop van vuilniszakken, compostvaten, het inzamelen van restafval via ondergrondse containers en het ophalen van bepaalde huishoudelijke afvalstoffen' opnieuw vast. Het Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur vernietigde het reglement gedeeltelijk bij brief van 31 juli 2020. De Vlaamse overheid legde verplicht een aantal prijsverhogingen op (voor huisvuilzakken, huis aan huis ophaling van grof vuil, e.d.m.).

De Gemeenteraad van 1 september 2020 keurde met

spoed het aangepaste retributiereglement goed dat naast de prijsverhoging van de huisvuilzakken ook voorziet in de door Vlaanderen gevraagde prijsbepaling voor het ophalen van grof vuil. Het dossier werd aan de raad voorgelegd door de dienst Financiën. In het besluit van de Gemeenteraad staat dat de aangepaste prijzen gelden vanaf 2 september. Het diensthoofd van de sector Netheid binnen de dienst Openbaar Domein werd niet op de hoogte gebracht van het gemeenteraadsbesluit. Hij kwam de prijsverhogingen pas te weten toen het hoofd van de cluster Klant hem hierover in de eerste week van september contacteerde. Zij was door de dienst Financiën op de hoogte gebracht. Daarop nam het diensthoofd van de sector Netheid zelf contact op met de dienst Financiën.

Het hoofd van de cluster Klant en het diensthoofd van de sector Netheid stelden alles in het werk om zo snel mogelijk alle prijzen aangepast te krijgen. Tegen 8 september was dat in orde. Het ging onder meer om de aanpassing van de kassasystemen, de affichering op de recyclageparken, de vermelding van de nieuwe tarieven op de stedelijke website.

IVBO kreeg op 7 september het gemeenteraadsbesluit doorgestuurd door het diensthoofd van de sector Netheid. De huisvuilmaatschappij paste onmiddellijk haar website aan. Vanaf 8 september werd elke burger die naar IVBO belde, geïnformeerd dat de ophaling van grof vuil sinds 2 september betalend is.

De dienst Communicatie en Citymarketing verspreide na de beslissing van de Gemeenteraad zelf geen persbericht naar aanleiding van de prijsverhogingen. Dat werd niet gevraagd. Pas op 9 oktober wordt op de stedelijke website een nieuwsbericht geplaatst waarin onder meer staat dat de ophaling van grof vuil betalend is geworden.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE COÖRDINATIE: IVBO werd er pas op 7 september door de Stad van op de hoogte gebracht dat het ophalen van grof vuil een betalende dienstverlening was geworden vanaf 2 september.

De dienst Financiën verwittigde alleen de cluster Klant over de prijsverhogingen. Het was beter geweest dat zij ook de sector Netheid verwittigd had aangezien deze de relaties met IVBO onderhoudt.

IVBO maakte geen fout. Zij paste haar website aan zodra ze op de hoogte werd gebracht en communiceerde via de telefoon correct over de betalend geworden dienstverlening. De klacht wordt gecorrigeerd: de dienst Communicatie en Citymarketing plaatst op 9 oktober ook op de stedelijke website een nieuwsbericht waarin ook de betalende ophaling van het grof vuil wordt vermeld.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (9 november 2020).

Geen antwoord

(dossier: 202009-155)

Diensten: Openbaar Domein, Patrimoniumbeheer

GEGROND

KLACHT

Verzoekster stuurt eind november 2019 een brief aan het College van Burgemeester en Schepenen om de noodzaak van openbare toiletten in de buurt van de nieuw aangelegde speeltuin in het Astridpark te bepleiten. Ze krijgt geen antwoord.

Eind maart 2020 stuurt ze een herinnering omdat het probleem zich scherper stelt doordat de horecazaken als gevolg van de coronacrisis gesloten zijn. Haar bericht wordt opgepikt door het kabinet van de Burgemeester dat volgens verzoekster ook geen antwoord krijgt van de bevoegde diensten.

Begin september, negen maanden na haar eerste onbeantwoorde brief, neemt ze contact op met de dienst Ombudsman.

ONDERZOEK

De brief van eind november 2019 werd geregistreerd in de Secretarie en voor verder gevolg doorgestuurd naar de diensten Openbaar Domein en Patrimoniumbeheer. De Secretarie ontving de herinnering van eind maart 2020 niet. Gezien het mailverkeer ontving het kabinet van de Burgemeester de herinnering wel maar werd ook deze niet ten gronde beantwoord.

Eind oktober 2020 neemt de toegankelijkheidsambtenaar van de Stad contact op met de dienst Ombudsman. Ze zal verzoekster inlichten over de plannen om in april 2021 een beleidsplan voor te leggen aan het College van Burgemeester en Schepenen in verband met het publiek sanitair in de stad. Het Astridpark wordt meegenomen in de denkoefening.

Dat verzoekster nooit een inhoudelijk antwoord kreeg op haar brief van november 2019 en haar herinnering van maart 2020 wordt toegeschreven aan de verdeelde bevoegdheid bij de diensten over de openbare toiletten. Daardoor nam geen enkele dienst het initiatief om te antwoorden.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE COMMUNICATIE: als gevolg van een verdeelde bevoegdheid over de openbare toiletten bleef de vraag van verzoekster onbeantwoord.

De klacht wordt gecorrigeerd: de toegankelijkheidsambtenaar neemt contact op met verzoekster. Een werkgroep onder haar leiding is bezig met een noodzakelijk beleidsplan over het publiek sanitair in Brugge.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 januari 2021).

Verouderde telefoonnummers

(dossier: 202010-185)

Diensten: Huis van de Bruggeling, OCMW

GEGROND

KLACHT

Verzoeker is 80 jaar en minder mobiel door een knieprothese. Hij kocht twee brandalarmen en vindt niemand om ze te installeren. Hij had nog een kaartje dat in het begin van de coronatijd gebust werd bij senioren en belt het nummer 050 44 80 00 van het contactcentrum om hulp te vragen.

In het contactcentrum van het Huis van de Bruggeling krijgt hij twee telefoonnummers door van OCMW-diensten die hem kunnen helpen. Bij het ene nummer krijgt hij geen verbinding omdat het niet meer bestaat. Bij het andere stoot hij op een bandje van de dienst Welzijn. Niemand neemt op.

ONDERZOEK

Het eerste telefoonnummer 050 34 87 59 is een oud nummer van WOK dat niet meer bestaat. Het stond nog vermeld in het kennisportaal dat gebruikt wordt door de medewerkers van het contactcentrum in het Huis van de Bruggeling. Dat wordt gecorrigeerd.

Volgens WOK is het niet de bedoeling dat burgers de dienst rechtstreeks opbellen. Een aanvraag gebeurt door een sociale dienst van het OCMW of het ziekenfonds na een sociaal/financieel onderzoek dat nagaat of de burger recht heeft op deze hulp. Het contactcenter gaf deze informatie niet mee aan verzoeker. Volgens WOK werd deze manier van werken nochtans al eerder doorgegeven voor aanpassing in het kennisportaal. Het Huis van de Bruggeling bevestigt dat de fiche begin oktober 2020 werd aangepast.

Het tweede nummer 050 47 55 16 is al een jaar niet meer in gebruik, reageert het OCMW. Toch blijkt het wel nog te werken. Het gaat om het oude algemene nummer van de afdeling Welzijn-Senioren die niet meer bestaat. De werking is overgenomen door het OCMW/Mintus. Het nummer is aan geen enkele persoon of dienst gekoppeld en blijft bellen zonder dat iemand opneemt. Wie ernaar belt, hoort een bandje met de boodschap 'dienst Welzijn'. Het nummer wordt na de klacht gedeactiveerd.

Volgens het OCMW werd al eerder doorgegeven aan het Huis van de Bruggeling dat het nummer 050 47 55 16 niet meer in gebruik was. Het Huis van de Bruggeling stelt vast dat het nummer nog in het kennisportaal te vinden is onder 'diensten'. Er bestaat ook nog een fiche

'seniorenloket' waarin het nummer vermeld wordt. Beide fiches worden verwijderd. In alle andere fiches waarin het seniorenloket vermeld wordt, wordt wel correct verwezen naar het algemene nummer van het OCMW (050 32 70 00) of naar 050 32 63 26.

Het Huis van de Bruggeling en het OCMW zien alle mogelijke linken na op zoek naar verouderde telefoonnummers en informatie. De medewerkers van het contactcenter worden erop attent gemaakt dat zij steeds het kennisportaal dienen te raadplegen. In een werkoverleg wordt hen nog eens gevraagd om nergens zelf eigen informatie op te slaan, maar altijd te werken met de vertrouwde infokanalen die zoveel mogelijk up-to-date gehouden worden.

De dienst Ombudsman verwijst verzoeker naar de juiste dienst voor een oplossing voor zijn hulpvraag.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als gegrond maar gecorrigeerd.

De klacht is gegrond om volgende redenen:

GEEN ZORGVULDIGHEID: verzoeker kreeg twee verkeerde telefoonnummers door van het contactcenter in het Huis van de Bruggeling. Daardoor raakte hij niet geholpen. De informatie in het kennisportaal was niet altijd even up-to-date. Dat blijft een uitdaging.

GEBREKKIGE COMMUNICATIE: het contactcenter in het Huis van de Bruggeling deelde verzoeker niet mee dat hij bij een nieuwe aanvraag eerst in contact moest komen met een sociale dienst om te onderzoeken of hij gebruik kon maken van de diensten van WOK. Dat was nochtans recent opgenomen in het kennisportaal.

De klacht wordt gecorrigeerd: beide diensten voeren de nodige correcties door.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 januari 2021).

Smal straatje

(dossier: 202012-206)

Diensten: Fluvius, Openbaar Domein

GEGROND

KLACHT

Verzoekster woont in een smal straatje in de binnenstad. Er werd gewerkt aan de nutsleidingen. Het straatje is nog niet heraangelegd. Er is een voorlopige oneffen verharding in schraal beton aangebracht. De openbare verlichting werkt al een hele tijd niet meer. Daardoor is het gevaarlijk om in het donker over de oneffen verharding te lopen. Verzoekster en haar burens contacteerden al de Stad en ook al vier keer Fluvius. De openbare verlichting wordt niet hersteld. Ook het wegdek wordt niet hersteld. Dat is het gevolg van

een beroepsprocedure tegen de aanleg van een nieuw parkje in de onmiddellijke buurt. Verzoekster begrijpt niet dat de heraanleg van het straatje moet wachten op de beroepsprocedure die nog lang kan aanslepen.

Verzoekster dient begin december 2020 klacht in.

ONDERZOEK

Fluvius reageert dat de openbare verlichting in de week van 15 december hersteld zal worden. Dat de verlichting niet hersteld geraakte, had te maken met een dossierachterstand bij Fluvius. Midden december 2020 stonden ruim 500 meldingen open in verband met defecte openbare verlichting. Omwille van diverse redenen, waaronder ziekte en quarantaineproblematiek, was er tijdelijk minder capaciteit beschikbaar. Fluvius start op 14 december met een inhaalbeweging.

Met betrekking tot de heraanleg van het straatje, stelt zich een probleem. Het College van burgemeester en schepenen verleende op 17 augustus 2020 de omgevingsvergunning voor de aanleg van het park. Bewoners van het straatje gingen hiertegen in beroep omdat ze vreesden voor gevaarlijke situaties. In het straatje zijn er ook garageboxen. Hoewel de heraanleg van het straatje niet vervat zat in de omgevingsvergunning, achtte de afdeling Ontwerp van de dienst Openbaar Domein het wijzer om te wachten op de uitspraak van het West-Vlaamse provinciebestuur vooraleer het heraan te leggen.

De Bestendige Deputatie van de provincie West-Vlaanderen weigert midden december 2020 in beroep de omgevingsvergunning, niet op basis van de inhoud van het bezwaar maar op basis van een vormfout. De aanvraag werd ingediend als vereenvoudigde procedure, terwijl de gewone procedure gevolgd had moeten worden. Dat betekent dat de afdeling Ontwerp van de dienst Openbaar Domein de bouwaanvraag opnieuw moet indienen. Het plan wordt daarbij wat aangepast waarbij de voorziene fietssluis wat dieper in het park geplaatst wordt zodat de manoeuvreerruimte voor de wagens optimaal is. Daardoor moet de afdeling een vergunning aanvragen voor zowel het park als een gedeelte van de straat. Zolang de omgevingsvergunning niet verleend is, kan niet gestart worden met de heraanleg van het straatje.

BEOORDELING

De klacht is **gegrond** om volgende redenen:

GEEN REDELIJKE TERMIJN: als gevolg van een opgebouwde dossierachterstand duurde het te lang vooraleer Fluvius de lamp herstelde.

GEEN ZORGVULDIGHEID: als gevolg van een administratieve fout bij de afdeling Ontwerp weigert de Bestendige Deputatie in beroep de omgevingsvergunning. Daardoor zal het nog een hele tijd duren vooraleer het straatje heraangelegd wordt aangezien de procedure hernomen moet worden.

De klacht wordt gedeeltelijk gecorrigeerd: de openbare verlichting wordt hersteld; Fluvius zet een inhaalbeweging in.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (1 februari 2021).

OPVOLGING

Verzoekster laat begin februari 2021 weten dat de verharding in schraal beton aan het uitslijten is waardoor de recent vernieuwde buizen zichtbaar worden. De afdeling Ontwerp onderzoekt de melding.

Factuur fietskluis

(dossier: 202012-207)

Diensten: Mobiliteit, Financiën
(Financiële Administratie)

GEGROND

KLACHT

Op 1 april 2020 ontving verzoeker een factuur van de Stad voor de huur van een fietskluis op een randparking. Het bedrag op de factuur was 10,01 euro. Dat bedrag klopte niet. Het jaarlijkse huurgeld bedraagt 30 euro.

Verzoeker lichtte de dossierbehandelaar bij de dienst Mobiliteit in. Nog dezelfde dag stuurde de medewerkster de correcte factuur van 30 euro door. Verzoeker betaalde de factuur.

Groot was zijn verwondering toen hij eind november een laatste waarschuwing kreeg van de dienst Financiën voor het betalen van de foutieve factuur van 10,01 euro. In de aangetekende brief werd vermeld dat hij een tijdje geleden een betalingsherinnering had ontvangen. Deze herinnering ontving verzoeker niet. Er worden 15,30 euro aanmaningskosten aangerekend.

Verzoeker neemt onmiddellijk contact op met de dienst Financiën. Een vriendelijke medewerkster zegt dat zij het probleem zal doorgeven aan de bevoegde dienst aangezien zij alleen instaat voor de afhandeling van de factuur. Tegen begin december heeft verzoeker nog altijd niets vernomen.

ONDERZOEK

De dienst Financiën bevestigt dat verzoeker eind november contact opnam. Zij staat alleen in voor het versturen van de laatste waarschuwingen. De facturen voor de fietskluisen worden opgemaakt door de verhurende dienst zelf. Dat is de dienst Mobiliteit. Omdat de dienst Financiën verzoeker geen inhoudelijk antwoord kon geven, lichtte zij de dienst Mobiliteit in over diens telefoontje met de vraag hem terug te bellen. Tegen begin december was dat nog altijd niet gebeurd.

De dienst Financiën vraagt steeds feedback aan de facturerende dienst voor zij een laatste waarschuwing verstuurt. Dat gebeurde ook in dit dossier. De dienst Mobiliteit maakte daarbij geen melding van het feit dat de factuur van 10,01 euro fout was, met als gevolg dat hiervoor een laatste waarschuwing werd verzonden.

De dienst Mobiliteit bevestigt dat de factuur van 10,01 euro verkeerd was. Hoewel verzoeker dit al begin april liet weten, werd er voor deze factuur geen creditnota opgemaakt, wat uitmondde in de laatste waarschuwing met kosten. De dienst Mobiliteit maakt een creditnota op en annuleert de aanmaningskosten.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEEN ZORGVULDIGHEID: de dienst Mobiliteit maakte voor de foute factuur geen creditnota op wat resulteerde in een onterechte laatste waarschuwing met kosten.

De dienst Financiële Administratie maakte geen fout. Zij werd slecht ingelicht door de dienst Mobiliteit.

De klacht wordt gecorrigeerd: de factuur wordt gecrediteerd. De aanmaningskosten worden geannuleerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 januari 2021).



Doe-het-zelfzaak

(dossier: 202006-128)

Diensten: Dienst Ruimtelijke Ordening, Mobiliteit

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker protesteert al sinds 2016 tegen de leveringen aan een nabijgelegen doe-het-zelfzaak. Door zijn straat denderen dagelijks tientonniers wat in strijd is met de in 1988 afgeleverde bouwvergunning. Dat dit zwaar vervoer door de straat rijdt, zorgt voor hinder en verkeersonveilige situaties. Verzoeker argumenteert dat het huidige standpunt van de Stad om de leveringen oogluikend toe te laten, indruist tegen het mobiliteitsplan dat zwaar vervoer uit de woonwijken wil weren. Hij pleit ervoor dat de doe-het-zelfzaak haar leveringen anders zou organiseren. Ze zouden gecentraliseerd kunnen worden op de hoofdvestiging en met kleinere vrachtwagens verdeeld kunnen worden over de filialen.

Eind april 2019 kaart hij het probleem opnieuw aan bij het kabinet van de Burgemeester. Het dossier wordt eind juli 2019 besproken door de Politie en de dienst Mobiliteit. Midden september 2019 krijgt hij als antwoord dat het probleem niet oplosbaar is zonder de hele verkeerscirculatie op het parkeerterrein van de winkelzone te veranderen. Dat is niet haalbaar. Leveren via de straat van verzoeker is de enige realistische mogelijkheid.

Verzoeker gaat niet akkoord. Begin oktober 2019 informeert het kabinet van de Burgemeester hem bijkomend over de bouwvergunning en het zwaar vervoer in zijn straat. Daaruit leidt hij af dat de Politie over de jaren heen haar standpunt wijzigde. In 1997 vond de Politie nog dat de leveringen moesten gebeuren via de gewestweg. Naar aanleiding van een voorstel van de doe-het-zelfzaak om dat te doen adviseerde de Politie in 1998 dat leveren via de straat van verzoeker het meest realistisch was.

Verzoeker reageert begin oktober 2019 opnieuw richting kabinet van de Burgemeester maar verneemt niets meer. Eind april 2020 informeert hij bij het kabinet dat hem laat weten dat zijn reactie indertijd werd doorgespeeld aan de Dienst Ruimtelijke Ordening. Tegen eind juni is er nog altijd geen antwoord van deze dienst.

ONDERZOEK

De Dienst Ruimtelijke Ordening antwoordde niet meer omdat ze alle informatie waarover ze beschikte, al eerder doorgegeven had aan het kabinet van de Burgemeester. Alle personen die indertijd bij het dossier betrokken waren, zijn ondertussen met pensioen of werken niet meer bij de Stad. Waarom indertijd bepaalde beslissingen werden genomen, kan niet meer achterhaald worden.

In 1988 werd een vergunning verleend voor het bouwen van een winkelruimte waar de doe-het-zelfzaak zich zou vestigen. Als voorwaarde werd ingeschreven dat de handelszaak niet via de straat van verzoeker bediend zou worden. Deze

voorwaarde geldt nog altijd.

Tijdens een bouwcontrole in 1996 werd vastgesteld dat de toegang tot de garages in de verzoekers straat breder uitgevoerd was. Er was een kavel verhard en opgenomen in de oprit. Deze oprit werd ook gebruikt als toegang tot de achterzijde van de doe-het-zelfzaak om er te laden en te lossen. Er werden ook andere overtredingen vastgesteld, zoals het aanleggen van een omheinde stapelruimte in open lucht. Begin december 1996 werd van deze overtreding een proces-verbaal opgemaakt.

Naar aanleiding van deze bouwvovertredingen werd een regularisatieaanvraag ingediend. Deze werd midden januari 1997 door het College geweigerd op basis van een advies van de Politie dat zei dat er gezocht moest worden naar een toegang van het bevoorradingsverkeer via de gewestweg zoals in de bouwvergunning stond. Eind mei 1998 bezorgde de doe-het-zelfzaak een plan aan de Stad met een voorstel om te laden en te lossen via de gewestweg. Dat voorstel werd opnieuw door de Politie geadviseerd. Maar dit keer stelde de Politie dat er al een tekort aan parkeerplaatsen was op de winkelsite en dat de ontsluiting via de gewestweg zou inhouden dat de parkeerplaatsen herschikt en aangepast zouden moeten worden met een verlies aan parkeerplaatsen tot gevolg. De eindconclusie van de Politie was dit keer dat de bevoorrading via de straat van verzoeker de enige realistische was. Het gevolg was dat de Dienst Ruimtelijke Ordening in het overtredingsdossier geen verdere stappen zette. De bouwvovertredingen zijn ondertussen verjaard.

Eind juli 2019 werd de situatie naar aanleiding van de klacht van verzoeker nogmaals besproken op het Move-overleg tussen de Politie en de dienst Mobiliteit. De conclusie was opnieuw dat het probleem niet oplosbaar is zonder de verkeerscirculatie en de parkeerindeling op de volledige site aan te pakken, wat onhaalbaar wordt geacht. Mocht de doe-het-zelfzaak verplicht worden om via de voorkant beleverd te worden, dan zouden heel wat parkeerplaatsen moeten verdwijnen en zouden grote vrachtwagens tussen het winkellende publiek moeten manoeuvreren, wat onveilig is. Doordat het aantal parkeerplaatsen zou verminderen, zouden klanten en werknemers van de winkels hun toevlucht zoeken in de straat van verzoeker, waar nu al klachten zijn over de parkeerdruk.

De doe-het-zelfzaak wordt beleverd door verschillende leveranciers, ook buitenlandse, die verschillende vestigingen aandoen. Volgens het Move-overleg is het daarom niet mogelijk om over te schakelen op kleinere vrachtwagens. Het invoeren in verzoekers straat van een tonnageverbod voor zwaar verkeer zou mogelijk zijn, maar zou niet kunnen verhinderen dat er via deze weg geleverd wordt. Volgens de dienst Mobiliteit zou het verkeer dat richting de doe-het-zelfzaak rijdt, plaatselijk verkeer zijn dat niet geweerd zou kunnen worden. Tot slot zou volgens het Move-overleg de overlast beperkt blijven tot maximum vier vrachtwagens per dag. De dienst Mobiliteit wijst erop dat door de verjaring van het bouwmisdrijf de Stad geen hefboom heeft om de doe-het-zelfzaak tot iets te verplichten.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende redenen:

GEBREKKIGE COMMUNICATIE: de Dienst Ruimtelijke Ordening antwoordde niet op de repliek van verzoeker van oktober 2019.

NIET CORRECT TOEPASSEN REGELGEVING: formeel heeft verzoeker gelijk dat de doe-het-zelfzaak volgens de bouwvergunning niet beleverd mag worden via zijn straat. De bouwvergunning is nog altijd van kracht.

De gedeeltelijke gegrondheid levert evenwel geen hefboom op om het probleem op te lossen. Om de voorwaarde in de bouwvergunning nu nog te doen naleven zouden ingrepen moeten gebeuren die een negatiever effect op de verkeersveiligheid zouden hebben dan de huidige situatie. Bovendien is het bouw misdrijf verjaard. De Dienst Ruimtelijke Ordening ondernam na 1998 niets meer omdat het advies van de Politie gewijzigd was, allicht als gevolg van het feit dat de parkeersituatie op de winkelzone na tien jaar geëvolueerd was. De huidige situatie gedogen lijkt de enig realistische mogelijkheid. Verzoeker kan wel nog naar de rechtbank stappen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (9 november 2020).

Versperde oprit

(dossier: 202009-159)

Diensten: Openbaar Domein, Politie**DEELS GEGROND****KLACHT**

Er wordt gewerkt in de straat van verzoekster. Hoewel de bewonerskaart niet vermeldde dat er voor haar oprit gewerkt zou worden, belt een werkman aan om haar te zeggen dat ze haar auto moet verplaatsen omdat er toch voor haar oprit gewerkt zal worden. Verzoekster kan de auto niet verplaatsen omdat ze geen autosleutels heeft. Haar man heeft ze mee op zakenreis naar het buitenland. De auto zit vast. Ze kan hem niet meer gebruiken.

Verzoekster mailt diezelfde dag naar de dienst Verkeersdienst van de Politie om haar ongenoegen te uiten over de verkeerde informatie op de bewonerskaart. Twee dagen later heeft de Politie nog altijd niet gereageerd. Ze neemt contact op met de dienst Ombudsman. De volgende dag komt haar man terug van zakenreis. Hij kan de auto met moeite van de oprit rijden.

ONDERZOEK

De Politie reageerde na vier werkdagen op de e-mail van verzoekster. Zij is van mening dat dit snel genoeg was. De Verkeersdienst is een druk bevroegde dienst. Niet elke vraag of probleem kan onmiddellijk behandeld worden.

De Politie deed verzoekster mee dat het inderdaad niet

kon dat de aannemer op een andere plaats werkte dan vergund was. De Verkeersdienst deed navraag bij de aannemer die telefonisch meedeelde dat hij in opdracht van de Stad een extra betonvak open had moeten breken. Noch de aannemer noch de dienst Openbaar Domein lieten dat aan de Politie weten waardoor er geen aangepaste bewonersbrief opgemaakt werd. De Politie deed na de klacht nog een werfcontrole en stelde een proces-verbaal op ten aanzien van de aannemer. Zij nam ook contact op met de man van verzoekster. Daarbij werd het plan van de aangevraagde werfzone getoond.

Ook een medewerker van de dienst Openbaar Domein ging ter plaatse. Hij legde verzoekster uit dat, nadat de bewonerskaarten al verspreid waren, de bevoegde Schepen besliste om nog een bijkomend stuk van de straat heraan te leggen.

De aannemer zorgde niet voor bijkomende informatie aan de omwonenden omdat hij er van uitging dat de informatie op de bewonerskaart nog altijd juist was. In zijn vergunningsaanvraag had hij immers doorgegeven dat de straat van verzoekster afgesloten zou worden. Voor de duidelijkheid waren pas achteraf op de bewonerskaart de huisnummers toegevoegd waarvan de opritten geblokkeerd zouden worden. De aannemer wist dat niet.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:

GEBREKKIGE INFORMATIEVERSTREKKING: doordat de Schepen op het laatste moment besliste om de werken uit te breiden, was de informatie op de bewonerskaart niet meer juist. Daardoor werd verzoekster verrast en kwam ze in de problemen. De Verkeersdienst werd niet op de hoogte gebracht van de uitbreiding van de werken waardoor geen aangepaste bewonerskaart werd opgemaakt.

De Politie antwoordde binnen een redelijke termijn op de mail van verzoekster aangezien zij haar auto toch niet kon verplaatsen. Maar mocht verzoekster wel over de autosleutels hebben beschikt, dan was vier werkdagen nemen om te reageren te lang geweest.

De klacht is slechts deels gegrond omdat ook verzoekers een zekere verantwoordelijkheid dragen. Verzoekster zou niet in de problemen geraakt zijn, mocht haar man de autosleutels thuis gelaten hebben.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 januari 2021).

Selectieproef

(dossier: 202003-073)

Diensten: Personeel en Organisatie, Politie

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker neemt deel aan de selectieproeven voor gemeenschapswachten. Op 5 maart krijgt hij een e-mail van de dienst Personeel en Organisatie dat hij geslaagd is voor het schriftelijke gedeelte en uitgenodigd wordt voor het mondelinge gedeelte op 12 maart.

Op 6 maart krijgt hij opnieuw een e-mail van de dienst Personeel en Organisatie met de mededeling dat hij niet verder kan deelnemen aan de selectieproef als gevolg van een negatief advies van de Korpschef. Voor meer info over dit advies wordt hij doorverwezen naar de Politie. Daar krijgt hij geen informatie over de reden voor het negatieve advies. De Politie roept privacyredenen in. Hij wordt opnieuw doorverwezen naar de dienst Personeel en Organisatie die hem opnieuw verwijst naar de Politie.

Verzoeker heeft geen enkel vermoeden waarom hij een negatief advies kreeg. Hij heeft een blanco strafregister en oefende twee jaar geleden een gelijkaardige functie uit aan de kust.

ONDERZOEK

Volgens artikel 7 en 8 van de wet van 15 mei 2007 tot instelling van de functie van gemeenschapswacht kan een gemeente een gemeenschapswacht slechts aanwerven na advies van de Korpschef van de lokale Politie. Artikel 8 omschrijft de voorwaarden waaraan de gemeenschapswachten moeten voldoen.

Tijdens de lopende selectieprocedure liep het advies van de Korpschef binnen. Vier kandidaten die eerder door de dienst Personeel en Organisatie waren uitgenodigd voor de mondelinge proef, werden de volgende dag geconfronteerd met het negatieve advies van de Korpschef.

Er bestaat geen regelgeving over het tijdstip waarop dit advies moet opgevraagd of meegedeeld worden. Er is alleen bepaald dat een gemeenschapswacht pas aangeworven kan worden nadat de Korpschef zijn advies verleend heeft. Nog voor de klacht had de dienst Personeel en Organisatie al beslist om een en ander anders te organiseren. In de toekomst zal uitdrukkelijk bij de kandidatuur vermeld worden dat er een screening door de Korpschef zal gebeuren. Deze screening zal voortaan plaats vinden voor de eerste proef. Op die manier wil de dienst vermijden dat kandidaten deelnemen aan een proef en nadien toch nog geweerd worden door een negatief advies van de Politie.

De dienst Personeel en Organisatie nam na de klacht contact op met de Politie met de vraag deze kandidaten te woord te staan en niet door te verwijzen naar de dienst Personeel en Organisatie voor meer uitleg over het negatieve advies.

Op 12 maart maakt de Korpschef een brief op voor de vier

kandidaten met uitleg over het negatieve advies. Hierin wordt verwezen naar de wetgeving. Verder haalt de Politie haar beroepsgeheim aan die haar verbiedt gerechtelijke informatie te delen met derden en ook met rechtstreeks betrokkenen. Voor meer informatie over het negatieve advies worden de kandidaten doorverwezen naar het controleorgaan op de politionele informatie.

BEOORDELING

Terechte opmerking (geen zorgvuldigheid).

Het was ongelukkig dat de vier kandidaten het negatieve advies van de Korpschef pas vernamen nadat de dienst Personeel en Organisatie hen had laten weten dat ze naar de volgende ronde mochten.

Positief is dat maatregelen genomen worden om dergelijke incidenten in de toekomst te vermijden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).

Genealogische opzoeken

(dossier: 202001-002)

Diensten: Huis van de Bruggeling (Burgerzaken), Stadsarchief

ONGEGROND

KLACHT

Verzoeker maakt een stamboom van zijn familie. Hij vindt dat de archiefdatabank van de Stad niet gebruiksvriendelijk is. Een verbeterde versie zou al maanden op zich laten wachten. Volgens hem werkt de archiefdatabank van Evergem veel beter.

Hij zou naar de bevoegde stadsdiensten verschillende e-mails gestuurd hebben in verband met zijn genealogische opzoeken. Daarop zou hij geen antwoord gekregen hebben.

ONDERZOEK

Volgens het Stadsarchief kan de klacht onmogelijk betrekking hebben op de website www.archiefbankbrugge.be. De dienst heeft nooit eerder e-mails van verzoeker ontvangen. Een verbeterde versie van de archiefdatabank is niet voorzien. De website werkt goed. De gebruikers geven regelmatig goede kritieken. Volgens de stadsarchivaris is de archiefdatabank van Evergem geënt op deze van Brugge. De afdeling Burgerzaken, die recentere genealogische informatie aan burgers kan verstrekken, kent verzoeker wel. Naar aanleiding van zijn zeer uitgebreide vragen naar genealogische informatie werden hem per e-mail antwoorden gestuurd op 8, 12, 19 en 21 augustus 2019, 22 en 29 oktober 2019, 15 en 20 december 2019 en 6 januari 2020. Het is niet duidelijk waarom verzoeker klaagt dat hij op zijn vragen geen antwoord zou hebben gekregen. De teamcoach Burgerzaken stelde hem een afspraak voor om de situatie uit

te klaren, maar verzoeker reageerde niet op de uitnodiging. Voor het opvragen van genealogische informatie volgt de afdeling Burgerzaken sinds eind maart 2019 een strikte werkwijze. Deze bevat heel wat voorwaarden, onder meer met betrekking tot de privacy van de personen over wie gegevens opgevraagd worden. Pas als alle voorwaarden vervuld zijn, kunnen genealogische gegevens door de dienst aan de onderzoeker meegedeeld worden.

BEOORDELING

Ongegrond.

De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. Verzoeker kreeg verschillende antwoorden van de afdeling Burgerzaken op zijn vragen. Zij paste de regelgeving correct toe. Op een uitnodiging om de zaak te bespreken, ging hij niet in. De archiefbank van het Stadsarchief werkt naar behoren.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen [20 april 2020].

Openbaarheid van bestuur

(dossier: 202009-156)

Diensten: Algemeen Bestuur, Dienst Ruimtelijke Ordening

ONGEGROND

KLACHT

Verzoeker vraagt via de openbaarheid van bestuur het masterplan voor de heraanleg van de stationsomgeving op. Hij vindt de informatie die hij ontvangt, onvoldoende. Volgens hem werden hem alleen de plannen voor de toekomstige omgevingsaanleg bezorgd, naast een verslag van de gemeentelijke omgevingsambtenaar (GOA), maar niet het masterplan voor de totale site.

Volgens de dienst Algemeen Bestuur zijn de twee documenten die hij ontving, de enige waarvan het College van Burgemeester en Schepenen kennis nam.

Verzoeker blijft erbij dat er een volledig masterplan moet bestaan. Hij verwijst naar persberichten waarin de bevoegde schepenen verklaart dat het masterplan goedgekeurd werd en waarin hij het heeft over veel meer dan de informatie die verzoeker ontving.

De dienst Algemeen Bestuur ontkent dat er meer zou bestaan dan verzoeker gekregen heeft. Het College zou slechts kennis hebben genomen van het masterplan en het niet hebben goedgekeurd. Verzoeker neemt geen genoegen met deze uitleg.

ONDERZOEK

De dienst Algemeen Bestuur maakte het plan van de omgevingsaanleg en het verslag van de GOA, die ze ontving van de Dienst Ruimtelijke Ordening, over aan verzoeker.

De Dienst Ruimtelijke Ordening verzekert dat de stukken die verzoeker kreeg, het masterplan uitmaken. Ze zijn de enige waarvan het College van Burgemeester en Schepenen kennis nam. Alle andere versies die eventueel zouden circuleren, maken hoogstens deel uit van het vooronderzoek van de ontwerpers, zijn geen officiële dossierstukken en dus geen definitief aanvaarde, beoordeelde noch goedgekeurde versies. In het Bestuursdecreet, afdeling 3, staat dat bestuursdocumenten die niet af of onvolledig zijn, niet vallen onder de openbaarheid van bestuur.

BEOORDELING

Ongegrond.

De diensten Algemeen Bestuur en Ruimtelijke Ordening handelden correct. Verzoeker ontving beide stukken waarvan het College officieel kennis nam en ontving bijgevolg de stukken waar hij conform het Bestuursdecreet recht op heeft.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen [9 november 2020].

Tijdelijke parkeervergunning

(dossier: 202001-008)

Diensten: Huis van de Bruggeling, Parkeerwinkel

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster kwam recent vanuit Oedelem in Brugge wonen. Onmiddellijk ging ze naar de Parkeerwinkel en vroeg een parkeervergunning aan. Ze kreeg een tijdelijke vergunning voor drie maanden. Die liep begin januari 2020 af. Dat werd verzoekster gezegd in de Parkeerwinkel.

Eind december 2019 ging verzoekster opnieuw naar het Huis van de Bruggeling waar ze zowel naar de Parkeerwinkel ging voor haar bezoekerscodes als naar het onthaal. Aan het onthaal werd haar identiteitskaart geüpdatet zodat ze officieel Bruggeling werd. Hierbij vroeg verzoekster of ze nog andere dingen moest regelen. De onthaalmedewerkster stelde haar gerust en zei dat alles automatisch geregeld zou worden. Verzoekster ging ervan uit dat ook haar parkeervergunning automatisch verlengd zou worden.

Dat bleek niet het geval want verzoekster liep twee parkeerretributies op. Ze ging naar de Parkeerwinkel waar ze te horen kreeg dat beide retributies betaald moesten worden. Haar parkeervergunning werd in orde gemaakt. Verzoekster vraagt dat de retributies alsnog geannuleerd zouden worden omdat ze op het verkeerde been gezet zou zijn door het onthaal in het Huis van de Bruggeling.

ONDERZOEK

De dienst Mobiliteit bevestigt dat verzoekster midden januari twee retributies opliep. Telkens was er geen parkeersessie actief.

Verzoekster had op 7 oktober 2019 een tijdelijke parkeervergunning aangevraagd. Deze vergunning gold voor maximaal drie maanden tot 6 januari 2020. Nadat de wijkspecteur de woonvaststelling had gedaan, werd verzoeksters inschrijving permanent gemaakt. Haar parkeervergunning werd pas permanent gemaakt op 13 januari in de namiddag, na het uitschrijven van beide parkeerretibuties.

Wat er precies gezegd is door het onthaal van het Huis van de Bruggeling kan het onderzoek niet achterhalen. Volgens de dienst Mobiliteit zijn de antwoorden van het onthaal ook afhankelijk van de vragen die de burger stelt. De medewerkers van de Parkeerwinkel zouden bij het afleveren van de tijdelijke parkeervergunning altijd duidelijk zeggen dat de burger moet terugkeren naar de Parkeerwinkel om de parkeervergunning permanent te maken.

Op vraag van het kabinet van de Burgemeester worden beide parkeerretibuties voorgelegd aan het College van burgemeester en schepenen. Ze worden kwijtgescholden.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan niet oordelen. Hij kan niet reconstrueren wat er gezegd werd door het onthaal van het Huis van de Bruggeling en door de Parkeerwinkel bij het aanvragen van de tijdelijke parkeervergunning.

Informatie over openbaar vervoer

(dossier: 202002-027)

Diensten: Communicatie en Citymarketing, Politie

ANDER OORDEEL**KLACHT**

Verzoeker kreeg een bewonerskaart over werkzaamheden in de Nijverheidsstraat. Hij vindt de informatie over het openbaar vervoer onduidelijk. Er wordt gewag gemaakt van bushaltes die niet bediend worden en van vervangende bushaltes. Hij stelt vast dat de bewonerskaart de buslijnnummers niet vermeldt. Daardoor weet hij niet of lijn 10 het normale traject volgt. Ook op de twee websites, vermeld op de bewonerskaart, vindt hij hierover geen concrete informatie. Hij kaartte dit gebrek aan informatie al aan bij de dienst Communicatie en Citymarketing en bij de Politie maar ving telkens bot. Hij vindt dat de informatie praktischer en vooral verstaanbaarder zou moeten.

ONDERZOEK

Naar aanleiding van werken met een grote impact maakt de dienst Verkeersbelemmeringen van de Politie een infonota over aan de dienst Communicatie en Citymarketing en aan andere partners als De Lijn, het Agentschap Wegen en Verkeer, de dienst Openbaar Domein, de Vlaamse Waterweg, enz.

In de nota wordt vermeld of er een buslijn rijdt op het tracé van de werken. Het is dan aan De Lijn om te oordelen of er omleidingswegen zullen worden genomen, of er haltes moeten worden opgeheven en of er vervanghaltes moeten worden voorzien. De Lijn licht hiervan de dienst Communicatie en Citymarketing in zodat de informatie in de bewonersbrief- of kaart opgenomen kan worden. Normaliter wordt opgenomen welke bushaltes worden opgeheven of vervangen. Buslijnnummers worden zelden of nooit opgenomen. De burger kan op het internet gebruik maken van de routeplanner van De Lijn om informatie over specifieke lijnen op te zoeken.

De dienst Communicatie en Citymarketing vindt dat de informatie op de bewonerskaart beknopt maar volledig is. Als een bushalte niet bediend wordt, geldt dat logischerwijs voor alle buslijnen die er passeren.

Wat volgens de dienst Communicatie en Citymarketing wel een werkpunt is, is een betere afstemming tussen De Lijn en de dienst Verkeersbelemmeringen van de Politie. Recentste personeelswijzigingen bij De Lijn hadden tot gevolg dat de communicatie minder vlot verliep. Dat had dankzij de inspanningen van de dienst Communicatie en Citymarketing geen invloed op de beleidscommunicatie. Niettemin zal het diensthoofd hierover een overleg inplannen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Verzoeker vindt de informatie over het openbaar vervoer op de bewonerskaarten en -brieven niet duidelijk genoeg. De diensten vinden dat deze informatie wel voldoet. Ook de dienst Ombudsman ziet geen groot probleem, maar het kan natuurlijk nooit kwaad dat de diensten zich geregeld afvragen of het niet nog beter kan. Misschien is het een idee om op de bewonerskaarten- en brieven alsnog de buslijnnummers te vermelden.

Trillingen

(dossier: 202003-056)

Diensten: Openbaar Domein, Mobiliteit

ANDER OORDEEL**KLACHT**

Verzoekster heeft sinds de heraanleg van 't Zand last van trillingen ter hoogte van haar woning. De gevel en de kelder hebben schade opgelopen. De trillingen worden

veroorzaakt door de overgang tussen het betonnen wegdek en het asfalt. Telkens de bussen van De Lijn voorbij komen, geeft dat een slag.

Verzoekster had hierover al contact met het kabinet van de Burgemeester en het kabinet van de schepenen van Openbaar Domein. Een aannemer legde wat lappen asfalt, maar dat loste het probleem niet op. Tijdens het herstel zei een werkmans tegen zijn baas dat er een component aangebracht zou moeten worden tussen het asfalt en de betonplaten. Hij werd de mond gesnoerd.

Verzoekster dringt aan op een structurele oplossing.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein kent het probleem. Het werd al enkele keren besproken tussen de verschillende partijen.

De asfaltverharding, niét onder het beheer van de Stad maar wel onder dat van de Vlaamse Administratie Wegen en Verkeer (AWV), lag aan de basis van het probleem. De bestaande asfaltverharding vertoonde lichte spoorvorming en een oudere, plaatselijke herstelling. Na een brief van midden mei 2019 voerde AWV een aanpassing uit ter hoogte van de correct aangelegde betonstrook zodat deze beter zou aansluiten op de asfaltverharding. De aannemer van 't Zand bracht de voegvulling aan tussen het beton en de asfalt. De gebruikte producten waren conform het bestek. De dienst gaf verzoekster al eerder het advies de schade aan te geven aan haar verzekeringsmaatschappij. Zelf ziet de dienst geen verdere acties meer mogelijk.

Omdat er lijnbussen voor het huis van verzoekster passeren, bespreekt de dienst Mobiliteit het dossier met de lokale Politie en de dienst Openbaar Domein. De route van de lijnbussen kan niet aangepast worden. De busterminal op 't Zand is een te belangrijk knooppunt. Bussen onder 't Zand laten rijden is geen optie.

Op het traject langs de Hoefijzerlaan rijden tijdens de schoolspits accordeonbussen. Het gaat over maximaal 14 bussen per schooldag. Bij het indraaien rijden sommige van deze bussen over het fietspad en het voetpad. Uit simulaties van de draaicirkels van de bussen blijkt evenwel dat het ook voor deze gelede bussen niet nodig is dat zij met een wiel op de borduur rijden. De draaicirkel is groot genoeg. Maar bij het foutief aansnijden van de bocht kan dat wel gebeuren. De Lijn maakt haar chauffeurs er attent op de bocht in het vervolg correct te nemen. De Ombudsman verwijst verzoekster naar haar verzekeraar.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door bemiddeling en informatievertrekking.

Platanen (2-3)

(dossiers: 202003-077, 202007-132)

Diensten: Openbaar Domein, Farys

ANDER OORDEEL

KLACHTEN

Beide verzoekers wonen in een doodlopend stuk van een straat in Dudzele. Omdat de voetpaden opgestoken werden door de wortels van de platanen in de straat, besliste de Stad in 2019 om de trottoirs te verwijderen en te vervangen door een groenzone. Het weghalen van de voetpaden gebeurde nog datzelfde jaar.

De eerste verzoeker klaagt begin mei 2020 dat de groenzone nog altijd niet aangelegd is. Het onkruid tiert er welig. De tweede verzoekster klaagt in de eerste week van juli over de niet aangelegde groenzone. Ondertussen is wel één plataan ter hoogte van het huis van een buurman gehakt. Alle andere bomen moesten na een discussie binnen het College van burgemeester en schepenen blijven staan. Verzoekers klagen dat de boomwortels schade aanrichten aan het openbare en het private domein.

Bovendien deed zich midden juni 2020 een probleem voor met de afvoer van het huishoudelijk afvalwater bij de tweede verzoekster en haar buurvrouw. De sociale huisvestingsmaatschappij Vivendo, die eigenaar van de woningen is, liet toen een cameraonderzoek uitvoeren waaruit bleek dat de huisaansluiting vol wortels zat. Volgens verzoekster zou wortelgroei in de straatriolering ervoor zorgen dat de straat deels blank staat bij zware regenval en dat de deksels van de putten in de opritten opgestoken worden.

Volgens de aannemer die in opdracht van Vivendo het probleem begin juli 2020 komt bekijken, zorgen de boomwortels inderdaad voor afvoerproblemen. Dat is logisch, zegt verzoekster, aangezien de bomen aangeplant werden bovenop de riolering. Ze dringt aan op het herstel van alle afvoerbuizen, het verwijderen van alle wortels en het hakken van alle platanen.

De aannemer maakte een put ter hoogte van haar oprit. Zolang er geen volledige duidelijkheid is over de oorzaak van de moeilijke waterafvoer, blijft deze open liggen. De put stinkt. Verzoekster vreest voor ongedierte.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein vraagt in juli aan Farys om de huisaansluitingen na te zien en deze zo nodig te herstellen of te vernieuwen. Zij laat zelf een camera-inspectie van de hoofdriool uitvoeren door een gespecialiseerde firma. Daaruit blijkt dat de hoofdriool grotendeels vrij is. Deze wordt volledig gereinigd. De put voor het huis van verzoekster wordt afgedekt met platen.

Tijdens het onderzoek van Farys kon maar in één huisaansluiting beperkte wortelgroei worden vastgesteld. De wortels werden verwijderd. Een andere huisaansluiting bleek doorboord door een andere nutsleiding. Deze werd midden november 2020 hersteld. Volgens Farys kon zij geen problemen in de huisaansluiting van verzoekster

vaststellen.

Verzoekster laat begin november weten dat de put voor haar huis nog altijd open ligt. Die werd gemaakt door de aannemer in opdracht van Vivendo. Vivendo geeft haar aannemer de opdracht de put dicht te maken. De huisvestingsmaatschappij licht toe dat Farys in de huisaansluiting van verzoekster geen wortelingroei meer kon vinden omdat de meeste wortels al werden verwijderd bij het eerste cameraonderzoek. De rest werd door haar aannemer verwijderd. De dienst Openbaar Domein laat midden augustus weten dat de groenzone in november aangelegd zal worden. Dan zal ook een nieuwe boom voor het huis van de buurman aangeplant worden. Dat herstel wordt begin januari 2021 uitgevoerd.

Wat de schade betreft, laat Vivendo weten dat zij alle claims en gemaakte kosten (herstellingen, ruimingskosten, cameraonderzoek, enz.) verzamelt. Zodra alles hersteld is door haar aannemer en alle kosten bekend zijn, zal zij een claim indienen bij de Stad Brugge. Vivendo zal daarbij ook optreden namens alle getroffen huurders.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door bemiddeling en informatieverstrekking. De Ombudsman kan de frustratie van de bewoners over het lang uitblijvende herstel goed begrijpen, maar is bereid deze lange termijn toch nog als redelijk te beschouwen gezien de complexiteit van het dossier. Aanplantingen dienen ook te gebeuren bij gunstig weer.

Melding ingeven

(dossier: 202005-097)

Diensten: Informatica, Huis van de Bruggeling

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster wil op een woensdagavond via het meldpunt laten weten dat de rioolkolken ter hoogte van haar woning verstopt zitten. Ze probeert vier keer. Telkens krijgt ze een link waarop ze moet klikken. Dat lukt niet. Verzoekster vermoedt dat haar melding niet geregistreerd werd.

Ze belt na 17 uur naar het meldpunt maar stoot er op een antwoordapparaat met de boodschap dat het Huis van de Bruggeling telefonisch slechts bereikbaar is tot 17 uur maar wel nog open is tot 20 uur. In de stadsgids staat nochtans dat het meldpunt op woensdag telefonisch bereikbaar is van 8.30 tot 20 uur. Verzoekster klaagt dat het meldpunt niet goed werkt en ze niet weet hoe ze haar melding kan doorgeven.

ONDERZOEK

Verzoekster verwarde het doorgeven van een melding met het aanmaken van een 'Mijn Brugge'-account.

Om een melding door te geven hoeft de melder niet officieel aangemeld te zijn op de website van de Stad Brugge. Op de startpagina van de website www.brugge.be kan de burger kiezen voor 'melding doen'. Na even doorklikken komt hij op een pagina terecht waar hij zijn melding kan ingeven. Via een knop 'verzenden' komt deze bij de Stad terecht. De melder krijgt een ontvangstmelding.

Uit de screenshot die verzoekster doorgeeft, valt op te maken dat zij rechts bovenaan op de startpagina van de website www.brugge.be op de vermelding 'Mijn Brugge' moet hebben geklikt om via deze weg haar melding in te dienen. Dat is niet de juiste weg. De screenshot die ze doorstuurde, is het resultaat van een mislukte poging tot registratie op 'Mijn Brugge'. De activeringsmail bevat een link die beperkt geldig is en in haar geval al verlopen was.

Naar aanleiding van de klacht maakt het meldpunt een melding voor verzoekster aan in verband met de verstopte kolken.

Wat de telefonische bereikbaarheid van het meldpunt betreft, is het zo dat als de burger op woensdag na 17 uur opbelt, hij te horen krijgt dat het Huis van de Bruggeling telefonisch niet meer bereikbaar is maar dat het onthaal en de themabalies van het Huis van de Bruggeling wel nog open zijn tot 20 uur. Er wordt voor meer informatie over de openingsuren van het Huis van de Bruggeling verwezen naar de stedelijke website.

Het klopt dat de Stadsgids 2019 nog vermeldde dat het meldpunt op woensdag telefonisch bereikbaar was tot 20 uur. Het gaat om verouderde informatie die aangepast werd in de editie 2020 die op het moment van de klacht verdeeld werd.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Verzoeksters opmerking over de stadsgids 2019 is terecht maar de verouderde informatie werd ondertussen recht gezet in de editie 2020. Haar klacht dat het meldpunt niet goed zou werken, is ongegrond.

Opgestoken oprit

(dossier: 202006-119)

Diensten: Openbaar Domein, Algemeen Bestuur

ANDER OORDEEL

KLACHT

De oprit van verzoekster is zwaar beschadigd door de wortels van een straatboom. De tuinmuur is gebarsten. Ook de voetpadtegels zijn opgestoken. Verzoekster meldde het probleem vroeger al aan de Stad. Het herstel beperkte zich tot het wegnemen van één voetpadtegel.

ONDERZOEK

De sector Bomen van de dienst Openbaar Domein heeft geen weet van eerdere meldingen van verzoekster. Na de

klacht gaat zij ter plaatse. Zij stelt de schade vast maar wijt de opgeduwde tegels van de private oprit aan het feit dat deze nauwelijks gefundeerd zijn. Ze vermoedt dat de verzekeringsmaatschappij van de Stad niet zal willen tussenkomen in de schade gezien de gebrekkige fundering en gezien het feit dat verzoekster de doorschietende wortels niet tijdig kapte, wat op basis van het Veldwetboek toegelaten is. De dienst Algemeen Bestuur laat weten dat verzoekster in januari 2016 een identiek schadedossier indiende. De verzekeraar van de Stad verleende toen geen tussenkomst. Na de klacht geeft de dienst Algemeen Bestuur het schadedossier opnieuw aan. Verzoekster dient een schadebestek in.

De verzekeringsmaatschappij houdt samen met de afdeling Bomen van de dienst Openbaar Domein een plaatsbezoek. Afgesproken wordt dat de dienst Openbaar Domein ter hoogte van de perceelsgrens en over de hele lengte van het perceel wortelplaten steekt zodat het herstel van de private oprit en tuinmuur mogelijk wordt. Dat werk wordt uitgevoerd.

De verzekeringsmaatschappij kent verzoekster een schadevergoeding toe van 2.400 euro voor het herstellen van de private oprit en tuinmuur. De verzekeraar laat de dienst Openbaar Domein weten dat zij voorbehoud maakt voor toekomstige schade in de hele straat ten gevolge van de boomwortels. Zij wenst gelijkaardige schade niet meer ten laste te nemen omdat duidelijk is dat deze boomwortels in de toekomst nog meer schade kunnen veroorzaken. Zij roept de dienst Openbaar Domein op om de nodige voorzorgsmaatregelen te nemen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door bemiddeling.

Hete douches

(dossier: 202010-169)

Diensten: Sport, Patrimoniumbeheer

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker klaagt dat de douches in de sporthal van de Koude Keuken te heet zijn. Daardoor kunnen hij en zijn makers zich niet opfrissen. Ze meldden het probleem al eerder aan de medewerker, maar ze kregen te horen dat 'ze' er niets aan konden doen. Verzoeker vraagt begin oktober aan de dienst Ombudsman dat het probleem zo snel mogelijk opgelost zou worden.

ONDERZOEK

Volgens de Sportdienst was zij sinds midden september op de hoogte van de problemen met de douches. Zij gaf de melding onmiddellijk door aan de dienst Patrimoniumbeheer. Begin oktober werd de temperatuur opgemeten. De dienst Patrimoniumbeheer laat weten dat de nieuwe



thermostatische kranen ondertussen besteld zijn en dat het wachten is op de levering.

Het herstel volgt in de tweede week van november.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door informatieverstrekking.

Heraanleg

(dossier: 202010-173)

Diensten: Algemeen Bestuur, Openbaar Domein

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker zegt schade geleden te hebben aan zijn voorgevel als gevolg van het feit dat er teveel (bus)verkeer door zijn straat heeft gereden. Er zit een barst onder het raam op de verdieping. Hij woont in het smalste gedeelte van de straat. Hij beschikt over twee verslagen van experts die bevestigen dat de schade veroorzaakt zou zijn door het vele verkeer dat te dicht bij de huisgevel reed. Beide verslagen zijn in het bezit van de verzekeraar van de Stad.

In het licht van dit schadedossier vroeg verzoeker midden maart 2020 in een brief aan de Stad naar meer informatie

over de geplande heraanleg van de straat ter hoogte van zijn woning. De Stad antwoordde begin april dat er als gevolg van de coronacrisis nog geen informatie beschikbaar was. Er werd in het vooruitzicht gesteld dat er eind mei een stuurgroep bijeen zou komen. Daaropvolgend zou informatie over de heraanleg naar de bewoners toe verspreid worden.

Verzoeker wachtte maar kreeg niet de informatie waarom hij gevraagd had. Midden september stuurde hij een nieuwe brief waarin hij in het kader van de openbaarheid van bestuur vroeg naar schriftelijke informatie over de heraanleg van de straat in het stuk voor zijn huis en over de materialen die daarbij gebruikt zouden worden.

Tegen midden oktober heeft hij nog altijd geen antwoord gekregen. Binnen enkele dagen starten de voorbereidende werken al. Verzoeker heeft de informatie dringend nodig voor zijn expert.

ONDERZOEK

Verzoekers brief werd door de Secretarie overgemaakt aan de dienst Communicatie en Citymarketing en in cc aan de diensten Openbaar Domein, Mobiliteit en Algemeen Bestuur. De dienst Algemeen Bestuur registreerde de vraag midden september aangezien verzoeker in zijn brief naar de openbaarheid van bestuur verwees. Hij vroeg evenwel niet naar bepaalde bestuursdocumenten maar veeleer naar schriftelijke informatie over de heraanleg.

Eind september polste de dienst Algemeen Bestuur bij de dienst Openbaar Domein of verzoeker al de gevraagde informatie gekregen had en welk antwoord de dienst Algemeen Bestuur aan verzoeker kon bezorgen. Op de mail werd niet gereageerd. Midden oktober vernam de dienst Algemeen Bestuur dat de dienst Communicatie en Citymarketing verzoeker eind september een antwoord had gestuurd. Het antwoord van de dienst Communicatie en Citymarketing van eind september is een ontvangstmelding waarbij de dienst verzoeker laat weten dat zijn vragen en opmerkingen overgemaakt werden aan de dienst Openbaar Domein.

Volgens de dienst Openbaar Domein werd de tweede stuurgroepvergadering van eind mei 2020 tot twee keer toe uitgesteld door corona. De vergadering werd een derde keer uitgesteld naar eind augustus als gevolg van de aanslag op de Burgemeester. Begin oktober werd het project online geplaatst op de stedelijke website met een voorstelling door de Burgemeester en de schepen van Openbare Werken. Ook de plannen zijn er te raadplegen. Ze kunnen ook geraadpleegd worden in het Huis van de Bruggeling.

Volgens de dienst Openbaar Domein was al van in het begin een bewonersdelegatie via de stuurgroepvergaderingen betrokken bij het vorm geven van het ontwerp. Als gevolg van corona werd geen bewonersmarkt georganiseerd.

Volgens de dienst Communicatie en Citymarketing werd een bewonersbrief bedeed op 9 en 12 oktober. Vanaf dat moment stond alle info online. Dat dit pas gebeurde een week voor de start van de werkzaamheden lag bij problemen met de nutsmaatschappijen. De startdatum van 19

oktober lag al enkele maanden vast. Maar eind september lieten de nutsmaatschappijen weten dat deze timing niet haalbaar was. Er volgde afstemming tussen de stadsdiensten en de nutsmaatschappijen waardoor de initiële timing min of meer behouden kon blijven. Hierop moesten de nutsmaatschappijen een nieuwe vergunning aanvragen bij de Politie. Deze werd op 7 oktober toegekend, waarna de dienst Communicatie en Citymarketing de communicatie op het getouw kon zetten.

De Ombudsman stuurt de linken op de website door naar de expert. De dienst Openbaar Domein stuurt verzoeker kort na de klacht een brief met de gevraagde informatie.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door bemiddeling.

Ambtshalve snoei

(dossier: 202011-193)

Diensten: Preventie, Politie,
Openbaar Domein

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekers zijn bejaard en leven van een vervangingsinkomen. Op 16 november 2020 stellen ze vast dat de sector Noord van de dienst Openbaar Domein hun meterslange haag amtsshalve heeft gesnoeid op een drastische manier. Ze waren in huis maar merkten niets op van de werkzaamheden. Ze hadden geen voorafgaande schriftelijke verwittiging gekregen. De ploeg belde niet aan voor ze aan de werken begonnen. Van de haag blijven alleen wat stokken over met bovenaan wat blaadjes. De voorbijgangers kunnen door de haag kijken.

Verzoekers geven toe dat zij in het verleden enkele waarschuwingen kregen dat de haag te breed was uitgegroeid. Het voetpad is vier tegels breed. Zij zorgden er dan altijd voor dat de haag gesnoeid werd tot op drie voetpadtegels zodat de doorgang verzekerd bleef.

Eind oktober 2020 hadden verzoekers opgemerkt dat een gemeenschapswacht foto's van de haag nam. Ze had niets gezegd en was vertrokken. In de week van 8 november hadden zij de haag gesnoeid tot op drie voetpadtegels. Een week later bracht de dienst Openbaar Domein met zwaar materieel de haag terug tot op vier voetpadtegels.

Verzoekers kunnen niet akkoord gaan met deze manier van werken en vrezen voor onherstelbare schade aan de haag.

ONDERZOEK

In het politiereglement "betreffende het snoeien van de planten en bomen die boven de openbare weg

hangen” staat:

“De eigenaars, bewoners, huurders, (...) van onroerende goederen zijn ertoe gehouden ervoor te zorgen dat de planten, struiken, heesters, hagen, bomen en alle andere beplantingen zodanig gesnoeid worden dat geen enkel deel ervan (...) over de gelijkgrondse berm of over het voetpad hangt op minder dan 2,50 meter boven de grond.”

Uit een klachtonderzoek uit 2007 blijkt dat verzoekers al in 2006 en 2007 door de wijkinspecteur aangemaand werden om de haag te snoeien omdat hij te ver over het voetpad gegroeid was. Uit recente foto's van verzoeker blijkt dat de haag op een bepaald moment en op bepaalde plaatsen maar tweeëneenhalve voetpadtegel meer vrij liet.

Volgens de Politie en de Preventiedienst werden verzoekers de voorbije jaren als gevolg van klachten uit de buurt geregeld mondeling aangemaand om de haag volgens het reglement te snoeien. Zo sprak de gemeenschapswacht verzoekers begin juli 2019 opnieuw aan met de vraag de haag te snoeien. Midden juli 2019 stelde zij vast dat de haag op sommige plaatsen vijf centimeter ingekort was, maar dat was opnieuw niet genoeg om te voldoen aan het politiereglement. Op 1 oktober 2020 liet de gemeenschapswacht aan de Politie en de Preventiedienst weten dat de haag nog altijd te ver over het voetpad hing.

Omdat er een vermoeden bestond dat verzoekers de straatboompjes tegenover de haag gesnoeid hadden om zo in de nodige doorgang te voorzien, vroeg de Preventiedienst op 2 oktober aan de wijkinspecteur om langs te gaan en verzoekers de opdracht te geven binnen de twee weken de haag correct te snoeien. Gebeurde dat niet, dan zou overgegaan worden tot een ambtshalve snoei. De wijkinspecteur belde verzoekers op met de opdracht de haag binnen de twee weken te snoeien. Verzoekers beloofden de haag te snoeien maar bij een controle eind oktober stelde de wijkinspecteur vast dat de haag nog altijd niet gesnoeid was. De gemeenschapswacht ging op 29 oktober langs en nam foto's van de haag.

In de week van 8 november snoeiden verzoekers de haag tot er drie van de vier voetpadtegels vrij waren. Dat was drie weken na het verstrijken van het ultimatum dat de wijkinspecteur. Verzoekers lieten dat niet weten aan de wijkinspecteur.

De Preventiedienst gaf op 12 november de opdracht aan de dienst Openbaar Domein om de ambtshalve snoei uit te voeren. Zij baseerde zich hiervoor op een antwoord van de gemeenschapswacht van diezelfde dag die, zich baserend op haar vaststellingen van eind oktober, had laten weten dat er nog altijd niets gebeurd was. Dat verzoekers ondertussen een inspanning hadden geleverd, werd niet geconstateerd. Daarop voerde de dienst Openbaar Domein op 16 november de ambtshalve snoei uit tot de vier voetpadtegels vrij waren.

In het politiereglement staat onder artikel 4:

“Wanneer deze verordening of de uitvoeringsbesluiten daarvan overtreden worden, wordt de eigenaar of de verantwoordelijke hiervan, per aangetekende zending, in kennis gesteld en verzocht de nodige snoeiwerken uit te voeren. Indien binnen acht dagen, na afgifte van het aangetekend schrijven op het postkantoor, niet werd overgegaan tot het snoeien of tot het onderhoud van de beplantingen, laat de bevoegde gemeentelijke overheid van ambtswege de maatregelen uitvoeren die de overtreder verzuimt, zonder verdere verwittiging en op kosten en risico van de overtreder, onverminderd gerechtelijke vervolging.”

Verzoekers kregen geen aangetekende laatste waarschuwing. Overtreders die in 2017 en 2018 in hetzelfde geval verkeerden, werden wel vooraf schriftelijk door de dienst Preventie verwittigd dat er een ambtshalve snoei op hun kosten zou gebeuren als ze niet binnen de veertien dagen in actie schoten.

Het onderzoek brengt geen duidelijkheid over wie de stadsboompjes gesnoeid zou hebben. De dienst Openbaar Domein laat deze beschuldiging vallen. Ze verzekert dat de haag opnieuw zal uitschieten en snel zal herstellen.

Aangezien de dienst Preventie verzoekers niet schriftelijk verwittigde en zich baseerde op achterhaalde vaststellingen, stelt de Ombudsman voor dat de factuur van 450 euro verminderd zou worden met één derde op basis van een afweging van de verantwoordelijkheden in het dossier. De diensten gaan akkoord. Verzoekers houden hun antwoord nog in beraad.

Zij brengen in dat zij wel degelijk inspanningen leverden om de haag te laten snoeien. Omdat ze daartoe zelf niet meer in staat zijn gezien hun leeftijd en wankelende gezondheid zouden zij in mei of juni 2020 aan het WOK gevraagd hebben om de haag te snoeien. Hun vraag zou op de planning gezet zijn maar het WOK zou hebben gezegd dat het de haag pas in februari 2021 kon komen snoeien door het vele werk. Dat argument wordt verder onderzocht.

BEOORDELING:

Ander oordeel.

Bij het afsluiten van de redactie van het jaarverslag was het onderzoek nog niet afgerond.

Maar dat de dienst Preventie in de fout ging, is zeker. Er werd geen aangetekende laatste waarschuwing gestuurd waarin de ambtshalve snoei officieel werd aangekondigd en er werd overgegaan tot de ambtshalve snoei op basis van achterhaalde vaststellingen.

Verzoekers dragen zelf ook verantwoordelijkheid. Zij werden al jaren mondeling aangemaand hun haag te snoeien zoals het reglement voorschrijft, maar deden dat telkens onvoldoende.

Begrafenisondernemer

(dossier: 202012-209)

Diensten: Huis van de Bruggeling (Burgerzaken), Financiën (Financiële Administratie)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker is begrafenisondernemer. Hij is ontevreden over de manier waarop hij door de facturatedienst van het Brugse crematorium behandeld wordt. Het kwam al verschillende keren tot een discussie. Hij voelt zich geïsoleerd. Recent werd hij opgebeld over een verkeerd ingevuld document. Daarnaast loopt er een discussie over een factuur die te laat betaald werd. Daardoor werden bijkomende kosten aangerekend. Toen verzoeker uitlegde dat het om een misverstand ging met de familie, kon hij op geen begrip rekenen. Hij betaalde ondertussen de factuur maar de dienst blijft aandringen op het betalen van de bijkomende kosten. Verzoeker vindt het niet kunnen dat een vaste klant van het crematorium op een dergelijke manier behandeld wordt.

ONDERZOEK

Verzoeker klaagde aanvankelijk dat hij slechte contacten had gehad met de dienst Financiële Administratie, maar dat blijkt niet het geval. Deze dienst had alleen contact met verzoeker via e-mail. Dat mailverkeer verliep correct en handelde over de laattijdig betaalde factuur waarvan de bijkomende kosten onbetaald bleven. De dienst Ombudsman raadt verzoeker aan deze kosten te betalen om verdere problemen te vermijden.

De facturatedienst van het crematorium ontkent dat verzoeker onvriendelijk behandeld zou zijn. De dienst behartigt 6.500 facturen per jaar. Deze worden opgemaakt aan de hand van documenten, in te vullen door de begrafenisondernemers. Als de documenten volledig ingevuld zijn, verloopt de facturatie vlot. Als de ondernemer de documenten onvolledig invult, wordt de crematie gefactureerd op naam van zijn onderneming en niet op naam van de familie. Het is de verantwoordelijkheid van de ondernemer om correct ingevulde documenten in te dienen. Volgens de facturatedienst staat het team de klanten altijd met het grootst mogelijke respect te woord.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door informatieverstrekking.

De Ombudsman kan niet oordelen over de contacten met de facturatedienst van het crematorium. Het onderzoek mondt uit in een woord-tegen-woordsituatie.

Brugge Plus

TOTAAL	■ 1
onbevoegd	0
bevoegd	■ 1
BEOORDELING	
Gegrond	0
Deels gegrond	0
Terechte opmerking	0
Ongegrond	0
Ander oordeel	■ 1

Cultuurcheques

(dossier: 202012-217)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker wil eind december 2020 met cultuurcheques van In & Uit een vijftiental tickets kopen voor concerten, georganiseerd door een private organisator. Aan de balie krijgt hij te horen dat de cheques niet ingewisseld kunnen worden voor deze concerten. Ook online zijn ze niet inwisselbaar. Verzoeker concludeert dat alle cultuurcheques die hij sinds maart in zijn bezit heeft, niet meer gebruikt kunnen worden als geldig betaalmiddel. Hij vraagt dringend een oplossing want de voorstellingen geraken snel uitverkocht.

ONDERZOEK

In & Uit moest de concerten als gevolg van de coronamaatregelen tijdelijk uit verkoop nemen. Dat was een beslissing van de private organisator.

Zij neemt contact op met de organisator met de vraag of voor verzoeker een oplossing kan worden gevonden. De organisator kan een gedeeltelijke oplossing aanbieden waardoor verzoeker toch tickets kan kopen voor twee concerten.

In & Uit wijst erop dat de cultuurcheques wel degelijk online ingewisseld kunnen worden op www.ticketsbrugge.be. De bonnen zijn drie jaar geldig. Kunnen ze als gevolg van corona niet tijdig verzilverd worden, dan verlengt In & Uit hun geldigheid met een half jaar.

BEOORDELING

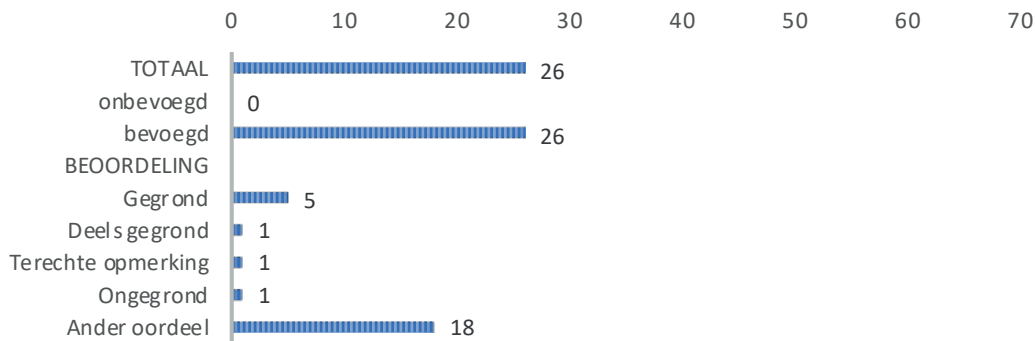
Ander oordeel.

Het probleem kan snel gedeeltelijk opgelost worden. In & Uit was gebonden door de beslissing van de private organisator.





Cluster Klant/Huis van de Bruggeling



BURGERZAKEN

Inschrijving zoontje

(dossier: 202001-004)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster beviel tijdens een tijdelijke afwezigheid in Engeland op 29 oktober 2018 in Londen van een zoontje. Zelf beschikt ze over een dubbele nationaliteit, de Russische en de Belgische. De vader van het kind heeft alleen de Belgische nationaliteit. Verzoekster gaf het kind na de geboorte aan bij de autoriteiten in Londen en ontving een geboorteakte.

In maart 2019 keerde ze samen met haar zoontje naar Brugge terug. Ze ging naar de afdeling Burgerzaken om het kind in te schrijven in het bevolkingsregister en om haar eigen tijdelijke afwezigheid stop te zetten. De afdeling Burgerzaken weigerde het kind in te schrijven omdat de geboorteakte onvoldoende zou zijn.

Een maatschappelijk werkster van het OCMW bemiddelde al meermaals maar de afdeling Burgerzaken vraagt steeds nieuwe documenten. De afdeling twijfelt eraan of het kind wel van verzoekster is omdat het niet over een wettig identiteitsdocument zou beschikken. Doordat het kind niet ingeschreven wordt, kan verzoekster niet genieten van kinderbijslag. Er rijzen ook moeilijkheden met de inentingen. De maatschappelijk werkster van het OCMW verwijst verzoekster door naar de dienst Ombudsman.

ONDERZOEK

De afdeling Burgerzaken weigert het kind in te schrijven en vraagt meer documenten om de identiteit van het kind te bewijzen. De geboorteakte, afgeleverd in Londen, is volgens haar onvoldoende. De dienst baseert zich hiervoor gedeeltelijk op informatie van de FOD Binnenlandse zaken. De afdeling Burgerzaken twijfelt of het kind wel van verzoekster

is omdat ze het vreemd vindt dat het kind zonder identiteitsdocument de grenscontrole kon passeren. De afdeling kan het kind ambtshalve inschrijven maar daarvoor is er eerst een rijksregisternummer nodig.

De moeder werd eerder al doorverwezen naar de ambassade van de Russische federatie in België. Daar kreeg ze informatie over de mogelijke nationaliteit van het kind, maar dat was volgens de afdeling Burgerzaken onvoldoende om het kind te kunnen inschrijven. Verzoekster werd doorverwezen naar de Belgische ambassade in Londen. De ambassade antwoordde dat een nationaliteitsakte ondertekend moest worden. Zodra het kind de Belgische nationaliteit had verworven, kon het ingeschreven worden. Volgens de ambassade was het niet nodig dat zij een identiteitsdocument zou afleveren voor het kind.

De FOD Binnenlandse zaken reageerde in haar advies aan de afdeling Burgerzaken dat het kind ingeschreven kon worden aangezien het over een geldige geboorteakte beschikte. Maar bleef de afdeling Burgerzaken toch twijfelen, dan kon verzoekster bij de Vrederechter een akte van bekendheid aanvragen.

De maatschappelijk werkster die het gezin van nabij volgt en een beëdigd ambtenaar is, verklaarde al in juni 2019 schriftelijk dat het kind bij zijn moeder in Brugge verbleef. Informatie van het ziekenhuis, van de gynaecologe van verzoekster en uit het boekje met de geboortegegevens bewezen dat het kind van verzoekster was. Toch bleef de afdeling Burgerzaken twijfelen omdat onduidelijk bleef hoe het kind de grens over was geraakt. Volgens verzoekster waren er geen grenscontroles geweest.

In januari 2020 nam verzoekster contact op met de dienst Ombudsman omdat haar maatschappelijk werkster ervan overtuigd was dat het niet nodig was een akte van bekendheid op te halen bij de Vrederechter.

Na onderzoek argumenteert de dienst Ombudsman dat het kind ingeschreven kan worden, maar de afdeling Burgerzaken blijft bij haar standpunt. Aan de andere kant geeft ze wel toe dat ze voor het kind een akte van Belgische nationaliteit

afleverde op 3 oktober 2019 wat in feite impliceert dat ze aanvaardde dat het kind van verzoekster is.

De dienst Ombudsman neemt contact op met de attaché van de FOD Binnenlandse Zaken, directie Bevolking en Identiteitskaarten, en met de juridische dienst van het Agentschap Integratie en Inburgering. Zij treden het standpunt van de dienst Ombudsman bij dat de geboorteakte volstaat om het kind in te schrijven als Belg in het bevolkingsregister aangezien de nationaliteitsakte al is opgemaakt. De doorverwijzingen naar de ambassades en het Vredegerecht waren volgens hen niet nodig noch wettelijk onderbouwd.

Rekening houdend met de verklaringen van de maatschappelijk werkster van het OCMW en van Kind en Gezin, stelt de FOD dat er geen reden is om nog langer te twijfelen. Deze verklaringen maken dat de vreemde grensoversteek op zich niet als voldoende reden voor een weigering om in te schrijven kan worden beschouwd. Dat het kind bij zijn moeder woont, kan extra bewezen worden aan de hand van een woonvaststelling door de wijkinspecteur, adviseert de FOD. De dienst Ombudsman stelt bij een huisbezoek zelf vast dat het kind bij zijn moeder woont. Het kind wordt opgevangen in een kinderdagverblijf in de buurt.

De FOD Binnenlandse Zaken treedt het standpunt van de dienst Ombudsman bij dat de inschrijving kan gebeuren met terugwerkende kracht zodat rechten op sociale zekerheid kunnen geopend worden. Dat kan ten vroegste vanaf de datum van de opmaak van de akte van Belgische nationaliteit, met name 3 oktober 2019.

Verder wijst de FOD Binnenlandse Zaken erop dat een termijn van drie maanden vooropgesteld wordt als een redelijke termijn voor het onderzoek van de identiteit bij de afgifte van een identiteitskaart. Deze termijn is hier naar analogie van toepassing. De afdeling Burgerzaken had binnen de drie maanden een gemotiveerde beslissing moeten nemen over de identiteit van het kind op basis van de elementen waarover ze beschikte. Dat deed ze niet.

De afdeling Burgerzaken vraagt de wijkinspecteur een woonvaststelling te doen. Dat gebeurt snel waarna het kind wordt ingeschreven.

Tijdens het onderzoek komt nog aan het licht dat de terugkeer van verzoekster uit haar tijdelijke afwezigheid niet werd geregistreerd. Dat wordt recht gezet.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is **gegrond** om volgende redenen:

SCHENDING REDELIJKHEIDSBEGINSEL: een overheid moet blijk geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. In dit dossier was dat zoek. De afdeling Burgerzaken bleef twijfelen over de identiteit van het kind omdat ze zich de vraag bleef stellen hoe het kind de grenscontrole was gepasseerd. Nochtans waren er onder meer verklaringen van de maatschappelijk werkster van het OCMW en van Kind en Gezin dat verzoekster de moeder van het kind was. Er was geen enkele concrete aanwijzing dat verzoekster niet de moeder

van het kind zou zijn.

GEEN REDELIJKE TERMIJN: de afdeling Burgerzaken had binnen de drie maanden een gemotiveerde beslissing moeten nemen over de identiteit van het kind op basis van de elementen waarover ze beschikte. Dat deed ze niet.

GEEN ZORGVULDIGHEID: zonder bekende reden werd de aangifte van de stopzetting van de tijdelijke afwezigheid van verzoekster niet geregistreerd.

De klacht wordt **gecorrigeerd**: het kind wordt ingeschreven met terugwerkende kracht. De stopzetting van de tijdelijke afwezigheid wordt geregistreerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).

Gratis huisvuilzakken (1-2)

(dossiers: 202006-113 en 202007-130)

GEGROND

KLACHTEN

Twee verzoeksters proberen onafhankelijk van elkaar om de gratis huisvuilzakken waar ze recht op hebben, in juni af te halen, de ene in een gemeenteafdeling, de andere in het depot. Gezien de coronamaatregelen (lockdown, alleen essentiële verplaatsingen, gesloten openbare diensten, enz.) slaagden ze er niet in de zakken tijdig op te halen.

In de twee afhaalpunten krijgen ze de gratis huisvuilzakken niet mee omdat ze te laat zijn. Ze krijgen te horen dat de gratis huisvuilzakken voor 2019 afgehaald moesten worden voor 31 mei 2020.

ONDERZOEK

Pas begin juni gingen de gemeenteafdeling en het depot weer open na een lange coronasluiting.

De cluster Klant wijst er in eerste instantie op dat de periode om de gratis huisvuilzakken op te halen strikt vastligt. Voor het aanslagjaar 2019 kon dat van begin juni 2019 tot eind mei 2020. Deze einddatum stond ook vermeld op de stedelijke website.

Op vraag van de cluster Klant legt de dienst Financiën een dossier aan de Gemeenteraad voor waarbij voor het aanslagjaar 2020 afgeweken mag worden van de voorwaarde dat het bewijs van betaling van de milieubelasting moet worden voorgelegd om de gratis huisvuilzakken voor 2020 te kunnen afhalen.

De dienst Ombudsman stelt vast dat er voor het afhalen van de gratis afvalzakken voor het aanslagjaar 2019 na 31 mei 2020 geen regeling is getroffen. Ze dringt aan op soepelheid gezien de uitzonderlijke situatie als gevolg van de coronapandemie.

De cluster Klant is bereid te onderzoeken of de zakken voor 2019 alsnog afgeleverd kunnen worden. De afhandeling hiervan gebeurt via een softwareprogramma

en verloopt in samenspraak met de dienst Fiscaliteit. Kort nadien laat de cluster Klant weten dat de gratis huisvuilzakken voor 2019 verlengd uitgereikt mogen worden en dat tegelijk ook de zakken voor 2020 meegegeven mogen worden als gevolg van het feit dat het dossier van de dienst Fiscaliteit voor de uitreiking van de zakken voor het aanslagjaar 2020 ondertussen werd goedgekeurd door de Gemeenteraad.

Naar aanleiding van het tweede dossier verfijnt de cluster Klant dat de afhaling van de gratis huisvuilzakken voor 2019 uitzonderlijk verlengd wordt tot eind september 2020. De verschillende afhaalpunten worden hierover geïnformeerd. De cluster Klant opteert ervoor om dit niet actief extern te communiceren.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klachten als gegrond maar gecorrigeerd.

De klachten zijn gegrond om volgende reden:

GEEN SOEPELHEID: het is juist dat de termijn om de gratis huisvuilzakken op te halen strikt vastligt, maar gezien de uitzonderlijke situatie naar aanleiding van de coronapandemie had de cluster Klant zich soepel moeten opstellen. Beide verzoeksters kregen hun gratis huisvuilzakken niet mee hoewel ze geconfronteerd waren met overmacht waardoor ze de zakken niet voor 31 mei 2020 hadden kunnen ophalen. Daar werd geen begrip voor getoond. Pas na bemiddeling door de dienst Ombudsman wordt in samenspraak met de dienst Financiën een oplossing uitgewerkt.

De klachten zijn gecorrigeerd: beide verzoeksters kunnen hun gratis afvalzakken voor 2019 ophalen. De uitreiking van de gratis zakken voor het aanslagjaar 2019 wordt verlengd tot eind september 2020 zodat burgers in hetzelfde geval ook geholpen worden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (17 augustus 2020).

Kids-id (1)

(dossier: 202006-115)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster stuurt op 10 juni 2020 een e-mail naar de Stad waarin ze zegt dat de kids-id van haar dochtertje verlopen is, met de vraag of ze hiervoor op 13 juni langs mogen komen. Ze krijgt geen antwoord.

Daarom gaat haar echtgenoot op 16 juni naar de gemeentefdeling voor de kids-id van zijn dochter. Hoewel er op dat moment geen klanten zijn, wordt hij niet geholpen. Hij wordt wandelen gestuurd en moet online een afspraak maken. Thuis blijkt de afspraak pas op 1 juli te kunnen, terwijl het gezin al op 20 juni op reis vertrekt.

Verzoekster vraagt bemiddeling bij de dienst Ombudsman opdat zij al op woensdagnamiddag 22 juni samen met haar dochtertje langs zou kunnen gaan in de gemeentefdeling.

ONDERZOEK

Het diensthoofd van de cluster Klant reageert onmiddellijk dat verzoekster met haar dochtertje langs mag komen op 22 juni in de gemeentefdeling. Ze reageert dat de deelgemeentehuizen als gevolg van de coronamaatregelen tijdelijk op afspraak werken maar dat men met deze regel steeds flexibel omgaat. Als men een burger kan helpen, zal men dat steeds doen als andere bezoekers met een afspraak daardoor niet benadeeld worden.

De medewerkster met loketdienst reageert dat er altijd gevraagd wordt wanneer men op reis vertrekt om de dringendheid van de nieuwe identiteitskaart of kids-id te kunnen inschatten. Omdat verzoeksters pas op 20 juli op reis vertrokken en de echtgenoot van verzoekster al langs kwam op 16 juni was er nog ruimte om een afspraak te maken.

Na de klacht worden de richtlijnen nog eens duidelijk herhaald aan de medewerkers in kwestie en wordt er nogmaals gevraagd om burgers ertussen te nemen als dat mogelijk is, zodat meer klanten geholpen kunnen worden.

Waarom niet geantwoord werd op de e-mail van 10 juni wordt niet duidelijk uit het onderzoek.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEEN ACTIEVE DIENSTVERLENING: de medewerkster van de gemeentefdeling paste het werken op afspraak te strikt toe. Ze had de echtgenoot van verzoekster onmiddellijk verder kunnen helpen zonder klanten met een afspraak te benadelen. Dat deed ze niet. Ze stuurde verzoeker wandelen omdat er nog tijd genoeg was om online een afspraak te maken. Ze gaf verzoeker ter plaatse geen afspraak.

De klacht wordt gecorrigeerd: verzoekster mag sneller met haar dochtertje naar de gemeentefdeling. De kids-id komt op tijd in orde. De richtlijnen worden nog eens duidelijk herhaald aan de medewerkers in kwestie. Nieuwe problemen doen zich niet meer voor.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (5 oktober 2020).

Nieuwe identiteitskaart

(dossier: 202006-127)

GEGROND

KLACHT

Naar aanleiding van een ziekenhuisbezoek stelt verzoekster vast dat de chip van haar identiteitskaart niet meer werkt. Op 22 mei 2020 heeft ze een afspraak in het Huis

van de Bruggeling voor het aanvragen van een nieuwe identiteitskaart. Van de loketbediende krijgt ze een bijlage 12 mee met de melding dat haar nieuwe identiteitskaart tegen midden juni opgestuurd zal worden.

Tegen 25 juni heeft verzoekster haar identiteitskaart nog altijd niet ontvangen. Ze belt naar het Huis van de Bruggeling waar een onvriendelijke dame haar vraagt aan welk loket ze geweest is en zegt dat haar kaart helemaal niet in de maak is, laat staan opgestuurd zal worden. Verzoekster kan niet doorgeschakeld worden met de loketbediende die haar aanvraag op 22 mei behandelde.

Als verzoekster vraagt wat ze moet doen omdat haar bijlage 12 ondertussen vervallen is en haar niets te verwijten valt, luidt het antwoord dat ze een nieuwe afspraak moet maken. Als verzoekster repliceert dat ze dat al op 22 mei deed en dat ze dit een grove fout vindt en meer uitleg vraagt, reageert de medewerkster dat ze het ook niet weet.

Verzoekster belt naar de Politie. Ze maakt een nieuwe afspraak met het Huis van de Bruggeling maar ze vreest dat ze deze zomer niet meer aan haar nieuwe identiteitskaart zal geraken.

ONDERZOEK

Wat het telefoongesprek van 25 juni betreft, is het juist dat de dossierbehandelaar op dat moment met vakantie was en niet doorgeschakeld kon worden. In principe wordt de burger dan doorgeschakeld naar een andere collega van het Team Belgen & Rijbewijzen. Er is altijd permanentie voorzien en er is steeds aanwezigheid tussen 8.30 en 17 uur.

Wat de informatie aan het loket op 22 mei betreft, is het zeker dat identiteitskaarten nooit met de post opgestuurd worden. Verzoekster moest dus sowieso naar het Huis van de Bruggeling terugkeren zodra haar kaart binnen was.

In de afsprakenmodule vindt de baliecoach terug: 22 mei: *"afspraak aanvraag rijbewijs en identiteitskaart"*; 22 mei: *"afspraak e-id: chip onleesbaar"*; 30 juni: *"afspraak afhalen e-id, rijbewijs aan het onthaal"*.

Het is niet gebruikelijk dat een burger zo lang moet wachten op zijn nieuwe identiteitskaart. Meestal duurt dat maar een drietal weken. Vermoedelijk liep er iets mis met de aanvraag, maar wat precies maakt de dienst niet duidelijk ondanks herhaald aandringen van de Ombudsman.

Verzoekster kwam eind juni terug naar het Huis van de Bruggeling. Een week later lag de kaart al voor haar klaar aan het onthaal waar verzoekster hem ging ophalen.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEEN ZORGVULDIGHEID: hoewel het onderzoek niet kan uitmaken wat, liep er zeker iets mis met de aanvraag voor de nieuwe identiteitskaart van verzoekster; verzoekster werd niet doorgeschakeld naar de themabalie Belgen en Rijbewijzen.

De klacht wordt gecorrigeerd: verzoekster krijgt snel na de klacht haar nieuwe identiteitskaart.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (5 oktober 2020).

Spoodprocedure

(dossier: 202003-058)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker raakte zijn identiteitskaart kwijt. Hij ging op 20 februari 2020 naar het Huis van de Bruggeling. De afdeling Burgerzaken startte de spoedprocedure op omdat hij op 27 februari met zijn vader op citytrip wilde naar Engeland. Hij betaalde 110 euro. De dienst verzekerde hem dat hij op 24 februari zijn identiteitskaart in handen zou hebben. Hij zou een sms krijgen.

Verzoeker kreeg geen sms. Daarom belde hij in de namiddag van 24 februari naar de afdeling Burgerzaken. Hij kreeg er te horen dat zijn identiteitskaart er de volgende dag zou zijn. Hij zou een sms krijgen. Op 25 februari kreeg hij geen sms. Hij ging op 26 februari langs en kreeg er te horen dat de handtekening niet goed doorgekomen was op het aanvraagdocument. De loketbediende had dat niet opgemerkt. De dienst vroeg op kosten van de Stad een paspoort aan in superdringende procedure.

De gebrekkige communicatie bleef aanhouden. Verzoeker kreeg te horen dat hij het paspoort in Brussel moest ophalen, maar dat was gezien zijn werksituatie niet mogelijk. Zijn vader belde naar Brussel en kreeg er te horen dat het paspoort niet met een volmacht opgehaald kon worden. Op 26 februari om 17.15 uur kreeg zijn vader een telefoontje van de afdeling Burgerzaken dat het wel mogelijk was om het paspoort met een volmacht af te halen. Volgens verzoeker waren de diensten in Brussel toen al dicht.

Er zat niets anders op dan de Eurostarverbinding naar Londen te herboeken. Dat kostte 400 euro. Bovendien moesten verzoeker en zijn vader naar Brussel om het paspoort op te halen. Verzoeker vraagt of al deze kosten verhaald kunnen worden op de Stad.

ONDERZOEK

De afdeling Burgerzaken bevestigt dat verzoeker op 20 februari een aanvraag indiende voor een nieuwe identiteitskaart in spoedprocedure. Volgens de procedure kon deze al de dag nadien opgehaald worden, maar verzoeker kwam niet langs. Op 26 februari bood verzoeker zich aan bij het onthaal in het Huis van de Bruggeling. De identiteitskaart was er niet. Onderzoek wees uit dat de kaart niet in productie was gegaan wegens het ontbreken van zijn handtekening. De oorzaak was een technische storing in het softwareprogramma. Dat was niet opgemerkt. Ter compensatie werd op kosten van de Stad een reispas in spoedprocedure aangevraagd. Deze kon 4.30 uur later in Brussel afgehaald worden. Verzoeker zou met zijn werkgever overleggen of hij de reispas in Brussel kon ophalen. De loketten zijn er open tot 20 uur.

Later op de dag belde verzoekers vader om te zeggen dat hij zelf naar Brussel had gebeld en dat de reispas niet op dezelfde dag afgeleverd kon worden. De dienst Burgerzaken nam zelf contact op met Brussel waar de reispas klaar bleek te liggen. De dienst Burgerzaken verwittigde verzoekers vader die liet weten dat zijn zoon geen vakantie kon krijgen om de reispas persoonlijk af te halen. Normaliter moet een reispas persoonlijk afgehaald worden.

De dienst Burgerzaken nam opnieuw contact op met Brussel met de vraag of de reispas uitzonderlijk met een volmacht opgehaald kon worden. Brussel stond dit toe. De dienst Burgerzaken belde deze informatie op 26 februari om 17.15 uur door naar de vader van verzoeker. Hij wilde geen poging meer ondernemen om de reispas in Brussel op te halen. Nochtans waren de loketten open tot 20 uur.

De dienst Burgerzaken betreurt het voorval, maar stelt dat zij er alles aan deed om verzoeker nog dezelfde dag aan een reispas te helpen. Daarvoor was jammer genoeg wel een inspanning van verzoekers kant nodig die hij niet wenste te doen. De dienst wenst daarom niet in te gaan op het verzoek om de omboek- en reiskosten op zich te nemen.

Er worden wel maatregelen genomen om gelijkaardige problemen in de toekomst te vermijden. Aan de baliemedewerkers wordt de opdracht gegeven om altijd te checken of de software het niet laat afweten en of de handtekening wel gescand werd. Bij de ontvangst van de nieuwe identiteitskaarten moeten deze in het vervolg steeds afgepunt te worden. Dat geldt des te meer voor de dringende aanvragen omdat zij geacht worden al de volgende dag toe te komen. Blijft een levering uit dan moet onmiddellijk contact genomen worden met Brussel.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:

GEEN ZORGVULDIGHEID: de afdeling Burgerzaken merkte niet op dat de handtekening van verzoeker niet gescand werd. Daardoor ging de aanvraag voor een nieuwe identiteitskaart niet door. Gevolg was dat op stadskosten een reispas in superspoedprocedure aangevraagd werd die jammer genoeg niet tijdig tot een goed einde kon worden gebracht.

De klacht is slechts deels gegrond omdat de Ombudsman meent dat verzoeker en zijn vader ook een zekere verantwoordelijkheid dragen. Het was nog mogelijk voor de vader om de reispas tegen ten laatste 20 uur in Brussel te gaan afhalen. Deze optie werd niet genomen.

De klacht wordt deels gecorrigeerd: er worden maatregelen genomen om gelijkaardige fouten in de toekomst te vermijden. De kosten worden niet terugbetaald omdat verzoekers de mogelijkheid lieten liggen om de reispas te gaan ophalen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).

Ontbrekend naamplaatje (1)

(dossier: 202001-012)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster betaalt eind oktober 2019 de factuur voor het aanmaken en plaatsen van een naamplaatje voor haar moeder op de zuil aan de strooiweide op de begraafplaats van Sint-Andries.

Omdat het naamplaatje niet opgehangen wordt, neemt ze verschillende keren contact op met de cel Overlijdens van de afdeling Burgerzaken. Er werd haar beloofd dat het naamplaatje tegen eind 2019 zou ophangen. Tegen eind januari 2020 hangt het naamplaatje er nog altijd niet.

ONDERZOEK

De cel Overlijdens bestelt de naamplaatjes altijd in serie, dit omwille van de productie- en leveringskosten. Als er voor een specifieke begraafplaats maar één naamplaatje aangevraagd wordt, dan kan de plaatsing iets langer uitblijven. De cel Overlijdens stuurt de aanvrager altijd een brief met de vraag de spelling van de naam van de overledene te controleren. De brief vermeldt dat het een aantal weken kan duren vooraleer het plaatje er hangt. Verzoekster kreeg deze brief.

Het onderzoek brengt geen duidelijkheid over het feit of verzoekster aan de telefoon beloftes zou hebben gekregen dat het plaatje tegen eind 2019 zou ophangen.

Het naamplaatje wordt kort na de klacht opgehangen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De klacht wordt opgelost.

Het onderzoek kan niet aantonen dat er mondeling beloofd zou zijn dat het plaatje tegen eind 2019 zou ophangen. Zeker is wel dat verzoekster een brief kreeg met de melding dat het ophangen van het naamplaatje enkele weken op zich kon laten wachten.



Ontbrekend naamplaatje (2)

(dossier: 202001-013)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster betaalt midden december 2019 de factuur voor het aanmaken en plaatsen van een naamplaatje voor haar overleden echtgenoot op de zuil aan de strooiweide van de begraafplaats Blauwe Toren. Zes weken later hangt het naamplaatje er nog altijd niet. Dat ergert haar.

ONDERZOEK

De cel Overlijdens bestelt de naamplaatjes in serie, dit omwille van de productie- en leveringskosten. Als er voor een specifieke begraafplaats maar één naamplaatje aangevraagd wordt, dan kan de plaatsing iets langer uitblijven. De cel Overlijdens stuurt de aanvrager altijd een brief met de vraag de spelling van de naam van de overledene te controleren. De brief vermeldt dat het een aantal weken kan duren vooraleer het plaatje er hangt. Verzoekster kreeg deze brief ook.

Het naamplaatje wordt kort na de klacht opgehangen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De klacht wordt opgelost.

Zes weken kan voor de betrokkenen lang lijken, anderzijds is het logisch dat de dienst de bestellingen wat groepeerd om kosten te besparen.

Huisnummering

(dossier: 202001-014)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Midden december 2019 werd een hoeve in drie loten verkocht aan verzoeker en enkele familieleden. Zij willen hun eigendommen zo snel mogelijk aansluiten op de nutsvoorzieningen, maar Fluvius weigert dat zolang er in het Centraal Referentieadressenbestand (CRAB) geen afzonderlijke adressen ingevoerd zijn. De afdeling Burgerzaken weigert nieuwe huisnummers aan de percelen toe te kennen zolang er geen omgevingsvergunning is afgeleverd voor de renovatie van de hoeve en zijn bijgebouwen tot drie aparte woningen. Dat is volgens verzoeker in strijd met artikel 6 van het Decreet betreffende het Centraal Referentieadressenbestand. De drie afzonderlijke bouwpercelen voldoen volgens hem aan de definitie van 'adresbaar object'. In het decreet staat nergens dat een object pas een adres kan krijgen als er een omgevingsvergunning verleend is. Ook in het Brugse reglement op de huisnummering staat dat niet.

De afdeling Burgerzaken reageerde dat zij contact opnam met Informatie Vlaanderen die bevestigde dat extra huisnummers niet toegekend kunnen worden omdat er

aan de site momenteel maar één adres is gekoppeld. Pas als de lopende omgevingsvergunningsaanvraag vergund is, kunnen verschillende adressen en huisnummers aan de andere loten toegekend worden.

Verzoeker vroeg in een e-mail aan de dossierbehandelaar op welke wetgeving, welk decreet of regelgeving de Stad zich baseerde en of de ambtenaar hem kon zeggen welke van de drie percelen recht had op het huidige huisnummer. Hij krijgt niet snel een antwoord en stapt naar de Ombudsman. Verzoeker klaagt dat hij 4.000 euro meer zal moeten betalen voor de aansluiting van de nutsleidingen doordat de Stad de huisnummers nu nog niet wil toekennen.

ONDERZOEK

De hoeve bestaat uit een woongedeelte met bijgebouwen (stallingen e.d.m.). Alleen het oorspronkelijke woongedeelte heeft een huisnummer. De bijgebouwen zijn niet genummerd. Bij de verkoop werden de gebouwen en bijgebouwen dwars doorgesneden in drie aparte loten. Verzoeker wil de bestaande gebouwen en bijgebouwen verbouwen tot drie woningen met aparte huisnummers. Verzoeker diende voor deze verbouwing een omgevingsvergunning in, maar deze is nog niet verleend.

De afdeling Burgerzaken kent pas een huisnummer toe aan een perceel als de omgevingsvergunning toegekend is. Ze geeft toe dat dit niet met zoveel woorden in het reglement op de huisnummering staat, maar dat is altijd zo geweest en is ook logisch. Zo wil ze vermijden dat percelen waarvoor de omgevingsvergunning uiteindelijk geweigerd wordt, reeds genummerd zouden zijn. Dat kan problemen geven, bijvoorbeeld als een gewijzigde omgevingsvergunningsaanvraag wordt ingediend. Het zou dan bijvoorbeeld kunnen dat men de nummering weer zou moeten aanpassen, met mogelijke problemen tot gevolg. Zolang er geen huisnummers toegekend zijn, weigert Fluvius de huisaansluitingen te realiseren.

Volgens de Algemene onderrichtingen van de FOD Binnenlandse Zaken 'over het bijhouden van de bevolkingsregisters' is het nummeren van gebouwen een gemeentelijke bevoegdheid. Het is de gemeenteraad die in een verordening de nadere regels bepaalt over de procedure voor de nummering van woningen op het eigen grondgebied. In de onderrichtingen staat verder dat bijkomende gebouwen, bijgebouwen die al dan niet aan het gebouw aanpalen, zoals garages, loodsen, bergplaatsen, stallen, werkplaatsen beschouwd worden als gewone bijhorigheden van het hoofdbouw die geen afzonderlijk huisnummer moeten hebben.

In de gemeentelijke verordening op de nummering van huizen en gebouwen staat dat elk huis of gebouw, al dan niet voor huisvesting bestemd, genummerd moet worden, maar dat bijgebouwen zoals garages, loodsen, wagenhuizen, schuren, stallen, werkplaatsen en dergelijke, als aanhorigheden bij het hoofdbouw worden beschouwd en niet genummerd moeten worden.

Op de website van de Stad Brugge staat dat de burger voor de toekenning van een huisnummer de goedgekeurde plannen, de bouwvergunning en het situeringsplan moet meebrengen. Na onderzoek en akkoord van de afdeling Burgerzaken wordt er een attest opgemaakt voor de toekenning van het huisnummer. Dat impliceert dat er een goedgekeurde omgevingsvergunning moet zijn vooraleer een huisnummer kan worden toegekend.

De omzendbrief Best-Address van 23 februari 2018, uitgaande van de FOD Binnenlandse Zaken, bevat een inleidende brief waarin staat dat de brief slechts gaat over richtlijnen en aanbevelingen voor het vaststellen en toekennen van een adres en een huisnummer. Het gaat niet om wettelijke verplichtingen waaraan de gemeenten zich zouden moeten houden. In de eigenlijke omzendbrief staat onder 3.2. Huisnummer Artikel 11 §1 dat alleen de gemeente bevoegd is om het huisnummer van de adresseerbare objecten op haar grondgebied te bepalen, te wijzigen of te verwijderen.

Het CRAB-decreet regelt de oprichting van een Centraal Referentieadressenbestand in Vlaanderen. Het is een soort van kruispuntbank voor adressen op het grondgebied van het Vlaamse Gewest. Opdat deze gegevens zo eenvormig mogelijk aangeleverd zouden worden door de gemeenten, zijn via het decreet een aantal praktische afspraken vastgelegd zodat dit zo accuraat mogelijk kan gebeuren. Ook hier staat onder artikel 10 dat de gemeenten optreden als initiator voor de adrescomponenten straatnaam, huisnummer en subadres.

Het Besluit van de Vlaamse Regering houdende de uitvoering van het decreet van 8 mei 2009 betreffende het Centraal Referentieadressenbestand zegt tot slot dat de gemeente een nieuw toegekende of gewijzigde adrescomponent mee moet delen aan het Vlaams agentschap binnen tien werkdagen na de toekenning of de wijziging. Wat moet onder 'toekenning' worden verstaan? Daarover zegt de topambtenaar bij het Vlaams Agentschap voor Geografische Informatie, in een e-mail van 17 januari 2020 aan de dossierbehandelaar bij de afdeling Burgerzaken: "We spreken van toekenning als het adres voorkomt op een goedgekeurd, officieel document".

De topambtenaar schrijft in een e-mail van 27 januari 2020 aan de dossierbehandelaar verder: "Staat er ergens dat het verboden is om een adres toe te kennen voordat er een goedgekeurde bouwvergunning is waaruit een nieuw adres voortvloeit. Neen. Maar dat is een gemeentelijke bevoegdheid. Als de Stad Brugge pas toekent bij definitieve goedkeuring van de bouwvergunning, dan moet de klant zich daarbij neerleggen."

Verzoeker legt zich hierbij niet neer. Hij argumenteert dat door de notariële opsplitsing van de hoeve in drie percelen er drie hoofdgebouwen ontstaan zouden zijn die genummerd kunnen/moeten worden. De afdeling Burgerzaken reageert dat de opsplitsing niets verandert aan de aard van de gebouwen. Het huidige

hoofdgebouw is het gebouw waarin gewoond werd en die daardoor genummerd werd. De omliggende stallen blijven bijgebouwen zolang de omgevingsvergunning niet is toegekend die toelaat dat zij tot woningen worden omgebouwd. Pas als dat in orde is, kunnen ook de andere percelen een huisnummer krijgen.

Verzoeker reageert dat de begrippen hoofdgebouw en bijgebouw nergens gedefinieerd zijn. Hij zegt niet in te zien waarom een bijgebouw wel door een stedenbouwkundige vergunning maar niet door een notariële akte hoofdgebouw kan worden. Hij blijft erbij dat in geen enkele wetgeving of reglement de nummering van een gebouw gekoppeld wordt aan een omgevingsvergunning.

De Ombudsman stelt op het internet vast dat heel wat gemeenten de koppeling huisnummer-goedgekeurde omgevingsvergunning maken.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Het is de exclusieve bevoegdheid van de gemeente om de huisnummering te regelen. De Ombudsman vindt de door de afdeling Burgerzaken gehanteerde koppeling tussen de goedkeuring van de omgevingsvergunning en de toekenning van het huisnummer logisch. Mocht deze koppeling er niet zijn, dan zou dit voor moeilijkheden kunnen zorgen. Verzoeker moet wachten tot de omgevingsvergunning toegekend is. Tot zolang blijven de stallen die hij wil verbouwen tot woningen, bijgebouwen die niet genummerd hoeven te worden en die derhalve ook nooit genummerd zijn. Dat deze stallen niet genummerd werden is in overeenstemming met de Algemene onderrichtingen op het bijhouden van de bevolkingsregisters en met het stedelijke reglement op de huisnummering.

Om dergelijke discussies te vermijden valt het wel te overwegen of deze werkwijze waarbij de toekenning van het huisnummer gekoppeld wordt aan de goedkeuring van de omgevingsvergunning, niet in het reglement op de huisnummering opgenomen zou dienen te worden. Deze koppeling staat er nu niet in. Alleen op de website van de Stad wordt deze koppeling gemaakt.

Registratie huwelijk

(dossier: 202002-020)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker trouwde eind november 2018 in de Filipijnen met een inlandse vrouw. Zijn zoon werd er eind februari 2019 geboren. Verzoeker wil zijn vrouw en kinderen zo snel mogelijk laten overkomen naar België, maar dat lukt niet. Midden februari 2019 wilde hij zijn buitenlands huwelijk laten registreren door de afdeling Burgerzaken maar dat werd geweigerd. Eind januari 2020 probeerde hij het opnieuw maar de ambtenaar zei dat dat geen zin had aangezien de

registratie de vorige keer geweigerd was. De medewerker zei hem dat er in de Belgische ambassade in Manila geen interview met zijn echtgenote geweest was naar aanleiding van haar visumaanvraag. Nochtans werd er een interview van hem en zijn vrouw afgenomen voor hun huwelijk. Volgens verzoeker kwam de Politie in burger bij hem thuis maar een interview werd van hem niet afgenomen omdat de visumaanvraag nog liep. De aanvraag werd uiteindelijk geweigerd omdat er geen zicht was op zijn inkomen. Nochtans gaf verzoeker alle gegevens hierover door.

In de Belgische ambassade in Manila gaf verzoeker eerder alle documenten af om een reispas aan te vragen voor zijn zoontje, maar de ambassade kan de aanvraag niet afwerken omdat zijn buitenlands huwelijk niet geregistreerd was in Brugge. Verzoeker heeft het gevoel in een cirkeltje te lopen. Nochtans deed hij al wat moest. Hij is wettelijk getrouwd. Alle papieren zijn vertaald. In de Belgische ambassade ligt de wettelijke geboorteakte van zijn zoon klaar.

ONDERZOEK

Verzoeker bracht midden februari 2019 bij de afdeling Burgerzaken een Filipijnse huwelijksakte binnen met de vraag deze te registreren. Zoals steeds vroeg de afdeling Burgerzaken hierover advies aan de afdeling schijnrelaties van de Dienst Vreemdelingenzaken in Brussel en aan het Parket in Brugge. De afdeling Burgerzaken volgt altijd het advies van het Parket.

De dienst Vreemdelingenzaken won op zijn beurt informatie in bij de Belgische ambassade in Manila waar mevrouw midden mei 2018 een visumaanvraag voor kort verblijf had ingediend samen met een van haar kinderen. Verzoeker stond toen voor haar garant. De ambassade adviseerde deze visumaanvraag in de loop van 2018 negatief. Er was onvoldoende duidelijkheid over de plannen van mevrouw. De vrouw heeft kinderen uit verschillende relaties. Op basis van dit negatieve advies weigerde de dienst Vreemdelingenzaken op zijn beurt de visumaanvraag omdat mevrouw het doel en de omstandigheden van haar verblijf in Brugge onvoldoende kon aantonen.

Naar aanleiding van de adviesvraag van de afdeling Burgerzaken van februari 2019 controleerde de dienst Vreemdelingenzaken in juni 2019 of mevrouw ondertussen een nieuw visum aangevraagd had. Dat bleek op dat moment nog niet het geval. Ondertussen was eind februari 2019 verzoekers zoon geboren. Al deze informatie maakte de dienst Vreemdelingenzaken eind juni 2019 over aan de afdeling Burgerzaken.

Begin juli 2019 vroeg de afdeling Burgerzaken advies aan het Parket. Het Parket gaf aan de Politie de opdracht een onderzoek naar een mogelijk schijnhuwelijk te voeren. Begin augustus 2019 werd verzoeker thuis ondervraagd door de recherche. Uit dat gesprek bleek dat hij in juni 2018 voor het eerst naar de Filipijnen was gereisd om mevrouw te ontmoeten om te zien of het tussen beiden zou klikken. Hij was er in november 2018 getrouwd en zijn zoon was er in februari 2019 geboren. Verzoeker deelde de Politie mee dat hij en zijn echtgenote eind juni 2019 een visum gezinshereniging

hadden aangevraagd bij de Belgische ambassade in Manila. Het Parket stelde begin september 2019 vast dat de Belgische ambassade in Manila naar aanleiding van deze nieuwe visumaanvraag nog geen interview had afgenomen van mevrouw. Omdat er nog geen onderzoek gevoerd kon worden naar de intenties van mevrouw, adviseerde het Parket begin september 2019 aan de afdeling Burgerzaken om het Filipijnse huwelijk voorlopig niet te registreren. De dienst Burgerzaken lichtte verzoeker daarover in met een brief van midden september 2019.

De Belgische ambassade weigerde eind 2019 ook de visumaanvraag gezinshereniging, dit keer omdat verzoeker over onvoldoende financiële middelen zou beschikken om zijn vrouw en haar kinderen te onderhouden.

De Ombudsman constateert dat een nieuwe visumaanvraag pas kans maakt bij de ambassade en de dienst Vreemdelingenzaken als verzoeker afdoende zou kunnen aantonen dat hij over voldoende inkomsten beschikt om zijn vrouw en haar kinderen te onderhouden. De registratie van zijn Filipijnse huwelijk maakt slechts een kans als uit het onderzoek op last van het Parket zou blijken dat het niet om een schijnhuwelijk gaat.

De Ombudsman verwijst verzoeker naar de Federale Ombudsman die bevoegd is voor de ambassades en de dienst Vreemdelingenzaken.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door informatieverstrekking.

De rol van de afdeling Burgerzaken in het dossier is klein. Zij volgt slechts de adviezen van de ambassade/dienst Vreemdelingenzaken en het Parket. Voor deze drie diensten is de Ombudsman niet bevoegd.

Problematisch huisnummer

(dossier: 202003-061)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker krijgt eind december 2019 van de afdeling Burgerzaken een brief waarin staat dat zijn appartementsgebouw opnieuw genummerd zal worden. Het nummer van zijn appartement zal gewijzigd worden van 4A bus 12 naar 4A/0502. Dat wordt zo uitgevoerd.

Verzoeker gaat midden februari 2020 naar het Huis van de Bruggeling om zijn adres te wijzigen op zijn identiteitskaart. Op de uitprint van de gewijzigde gegevens staat als adres: x-sstraat 4/A502 in plaats van x-sstraat 4A/0502. Verzoeker merkt op dat dat niet klopt. De medewerker beaamt dat maar zegt dat het softwareprogramma niet toelaat de A voor de slash te zetten. De medewerker haalt er een overste bij. Verzoeker zegt tegen hem: *"Ik zal daar moeilijkheden mee krijgen"*. *"Ja, best mogelijk"*, antwoordt de ambtenaar. Maar een oplossing blijkt er niet te zijn. Verzoeker wijst erop dat alle bewoners van de residentie in hetzelfde geval zijn. Hij wil een oplossing.

ONDERZOEK

Volgens het Brugse reglement op de huisnummering moet het appartement van verzoeker correct genummerd worden als 4A/0502 zoals op een schema staat dat hem werd meegedeeld. Het computerprogramma waarmee de bevolkingsgegevens worden bijgehouden, laat momenteel evenwel niet toe om een letter voor de slash te plaatsen. Het gaat om een programma dat door de FOD Binnenlandse Zaken ter beschikking wordt gesteld aan de gemeenten. Dat het programma zijn beperkingen heeft, is bekend. In januari 2017 lanceerde de FOD al een voorstel om het te verbeteren en ook het ingeven van letters voor de slash mogelijk te maken, maar in maart 2020, op het moment dat verzoeker klacht indient, zijn deze verbeteringen nog altijd niet doorgevoerd.

Om problemen met de postbedeling te vermijden gaf de afdeling Burgerzaken de syndicus eerder al de raad om aan de voordeuren van de appartementsgebouwen de hoofdnummers 2, 4, 4A en 4B aan te brengen en om op de postbussen binnen de officiële adressen aan te brengen (met de letter na de schuine streep) samen met de namen van de bewoners. De afdeling Burgerzaken brengt bpost altijd op de hoogte van hernummeringen en vroeg extra aandacht te besteden aan een correcte postbedeling op deze adressen. Het in het rijksregister geregistreerde adres en het adres op verzoekers identiteitskaart zijn hetzelfde, met name 4/A502. Hinder met betrekking tot belastingen, verkiezingen, pensioen e.d.m. zal er volgens de afdeling Burgerzaken niet zijn.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door informatieverstrekking.

Verzoeker klaagt terecht maar de oorzaak van het probleem ligt niet bij de Stad maar bij de FOD Binnenlandse Zaken.

Financiële tussenkomst

(dossier: 202003-078)

ANDER OORDEEL**KLACHT**

Verzoeker diende in 2018 klacht in omdat door een fout van de afdeling Burgerzaken de naturalisatie van zijn echtgenote in 2012 niet in gang was gezet. Er zat voor zijn echtgenote niets anders op dan de hele procedure over te doen. Het toenmalige diensthoofd was bereid om financieel tussen te komen in de kosten voor het opnieuw verzamelen van de documenten. Overeengekomen werd dat verzoeker een advocaat onder de arm zou nemen en dat de afdeling Burgerzaken voor 500 euro tussen zou komen in de kosten.

Verzoeker nam een advocaat onder de arm, maar toch zit het dossier na twee jaar nog altijd vast. De afdeling Burgerzaken zou niet meewerken en lang wachten met antwoorden op de vragen en voorstellen van zijn advocaat. Verzoeker dient in maart 2020 klacht in.

ONDERZOEK

Eind december 2019 ontving het team Nationaliteit een e-mail van verzoekers advocaat met de vraag welke documenten al waren ingediend door de echtgenote van verzoeker. Al de volgende dag formuleerde het team een antwoord. Dat werd overgemaakt aan de leidinggevende die beloofde het dossier verder uit te zoeken en contact op te nemen met de advocaat. Dat gebeurde niet. Op de eerste herinnering van de advocaat van eind januari 2020 werd niet gereageerd. De dienst verontschuldigt zich hiervoor. De leidinggevende is langdurig afwezig wegens ziekte.

Begin februari stuurde de advocaat een tweede herinnering. Die werd door het team Nationaliteit doorgestuurd naar de leidinggevenden van het Huis van de Bruggeling. Op hun verzoek werd nog diezelfde dag een uitgebreid antwoord geformuleerd. Verzoekers echtgenote kwam midden februari langs. Ze zei dat alle documenten voor haar aanvraag afgegeven waren aan de advocaat en dat hij ze zou doorsturen. Dat gebeurde midden maart.

De Ombudsman licht verzoeker in over de stand van het dossier, maar hij blijkt eigenlijk duidelijkheid te willen over de 500 euro tussenkomst die de afdeling Burgerzaken hem beloofde. Het is onduidelijk of de afdeling daar nog toe bereid zou zijn. De afdeling bevestigt dat deze afspraak nog altijd geldt. De advocaat mag zijn factuur overmaken.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door bemiddeling.

Wettelijk samenwonen

(dossier: 202003-081)

ANDER OORDEEL**KLACHT**

De vriendin van verzoeker en haar dochter zijn Russisch. Zijn vriendin werkt in Letland met een EU Blue Card.

Voor haar komst naar België ging verzoeker twee keer naar de afdeling Burgerzaken om goed te weten welke documenten nodig waren om een aanvraag te doen om wettelijk te kunnen samenwonen. Alle documenten werden in Rusland in orde gebracht met apostille. Ze werden alle vertaald en officieel gemaakt. De aankomstverklaring is in orde.

Verzoeker en zijn vriendin gingen midden maart naar het Huis van de Bruggeling om er alle documenten in te dienen in het kader van hun aanvraag om wettelijk samen te wonen. De medewerkster wilde de aanvraag niet behandelen omdat er geen document was dat bewees dat zijn vriendin niet getrouwd was in Letland.

Volgens verzoeker was er tijdens de twee voorafgaande contacten die hij had met de afdeling, nooit sprake van dit document, terwijl verzoeker duidelijk had gezegd dat zijn vriendin in Letland werkte met een EU Blue Card.

Verzoekers vriendin is zwanger. De geboorte is voorzien voor de tweede helft van juni. Door de coronamaatregelen

kunnen ze niet naar Letland om het document op te halen. Niet alleen het wettelijk samenwonen kan niet aangevraagd worden maar ook de aansluiting bij het ziekenfonds kan niet in orde gebracht worden. Tegen dat Letland weer open gaat, mag zijn vriendin het vliegtuig niet meer op wegens haar hoge zwangerschap. De overheidsdiensten van Letland zijn gesloten tot minstens half april.

ONDERZOEK

De afdeling Burgerzaken kan alleen verzekeren dat elke medewerker weet dat een bewijs geleverd moet worden dat de partner, afkomstig uit het buitenland, daar niet getrouwd is. Zolang dat document er niet is, kan de aanvraag tot wettelijk samenwonen niet opgestart worden.

Op 9 maart 2020 kwam de vriendin van verzoeker samen met haar dochter langs voor de opmaak van de aankomstverklaring. Voor mevrouw kon dat opgemaakt worden. Omdat er een probleem was met de dochter belde de vriendin verzoeker op. Zij gaf hem door aan de loketmedewerker. Tijdens dat gesprek werd duidelijk dat verzoeker de bedoeling had met zijn vriendin de wettelijke samenwoning op te starten. Hij bleek op dat moment nog wettelijk samen te wonen met zijn vorige vriendin. Er zou verzoeker toen gevraagd zijn of hij wist dat hij documenten nodig had voor de wettelijke samenwoning met zijn nieuwe vriendin. Verzoeker zou toen gezegd hebben: *“Ja, ik heb alles.”*

Drie dagen later kwam verzoeker samen met zijn vorige vriendin naar het Huis van de Bruggeling om de wettelijke samenwoning te verbreken. Vijf dagen later kwam hij samen met zijn nieuwe vriendin naar het Huis van de Bruggeling om de wettelijke samenwoning op te starten. Dat bleek niet mogelijk omdat mevrouw haar burgerlijke staat in Letland niet kon bewijzen. Verzoeker zei dat hij twee keer langs geweest was om te weten wat nodig was, maar de loketmedewerker kon dat niet achterhalen. Er werd verzoeker gevraagd of duidelijk gezegd was dat mevrouw in Letland woonde. Verzoeker bevestigde dat. De loketmedewerker adviseerde het koppel om met de overheid in Letland contact op te nemen omdat het bewijs mogelijk online aangevraagd kon worden.

De verdere procedure zal tijd nemen. Pas bij voorlegging van de juiste documenten kan de afdeling Burgerzaken de wettelijke samenwoning aanvragen. Het duurt één tot vijf maanden voordat de afdeling de wettelijke samenwoning effectief kan afsluiten. Als het Parket een onderzoek voert naar een mogelijk schijnhuwelijk, duurt dat sowieso vijf maanden. Pas daarna kan de inschrijving opgestart worden en krijgt de vriendin van verzoeker haar domicilie. Pas daarna kan de ziekteverzekering in orde gebracht worden. De Ombudsman adviseert verzoeker op zijn beurt om te proberen met de Letse overheid in contact te komen met de vraag het document digitaal over te maken.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan niet oordelen. Hij kan niet achterhalen welke informatie wel en welke niet meegedeeld werd. Hij

kan niet bewijzen dat de dienst verzoeker onvolledig geïnformeerd zou hebben.

Erkenning kind

(dossier: 202006-110)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster mailt in juni 2020 voor de derde keer naar de dienst Ombudsman met de vraag wat ze moet doen om haar dochtertje op de naam van haar man te zetten. Het kind werd begin december 2019 geboren maar staat op haar naam omdat haar man bij de aangifte van de geboorte in de gevangenis zat en zij haar trouwboekje vergeten was. De afdeling Burgerzaken legde haar eerder al uit wat ze moest doen, maar ze begrijpt niet wat van haar verwacht wordt.

ONDERZOEK

Op het moment van de aangifte in het Huis van de Bruggeling zat verzoekster in de gevangenis, net als haar man. Ze stond onder zware bewaking. Omdat ze zich opstandig gedroeg, moesten de begeleiders haar weer meenemen vooraleer de aangifte afgewerkt was. De afdeling Burgerzaken beschikte noch over een bewijs van huwelijk, noch was de vader aanwezig om de erkenning te doen. De afdeling Burgerzaken bezorgde de griffie van de rechtbank een brief samen met de gebruikelijke documenten bij een geboorteaangifte. Voor de erkenning hoefde verzoekster niet naar Brugge te komen. Ze kon dat ook doen in haar woonplaats of in de woonplaats van de vader. Zij konden de erkenning doen in het Huis van de Bruggeling op voorwaarde dat zij een recente internationale huwelijksakte, hun identiteitskaarten/paspoorten en een attest van nationaliteit van de erkenner/vader voorlegden.

Verzoekster en haar man werden eind maart 2020 vrijgelaten. Vermoed wordt dat ze in Frankrijk verblijven.

Begin juli boden zij zich aan in het Huis van de Bruggeling. Hun Franse gemeente had hen teruggestuurd naar Brugge. Ze overhandigden documenten maar die bleken niet voldoende. De afdeling Burgerzaken stuurde hen een e-mail met een overzicht van welke documenten er nog nodig waren. Daarna konden ze een afspraak maken.

De vader blijkt geen paspoort of verblijfskaart te kunnen voorleggen, alleen een attest afgeleverd door de Algerijnse ambassade in Frankrijk waarin staat dat het paspoort maar kan afgeleverd worden op voorlegging van een geldige verblijfskaart.

Verzoekster maakt de Ombudsman begin augustus een document over dat zou aantonen dat de vader de Algerijnse nationaliteit heeft. Het is onvoldoende. De afdeling Burgerzaken licht verzoekster in een e-mail van midden september toe wat ze moet doen. Er komt geen reactie meer. Verzoekster neemt geen contact meer op met de dienst Ombudsman.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Afgesloten omdat verzoekster niet meer reageert.

Kids-id (2)

(dossier: 202006-112)

ANDER OORDEEL**KLACHT**

Verzoeker diende de kids-ID van zijn dochter af te halen in een gemeenteafdeling. Aan de deur hing een blad waarop stond dat er gezien de coronamaatregelen op afspraak werd gewerkt. Het was zeer rustig in het gemeentehuis. Verzoeker zag twee medewerkers van de gemeenteafdeling met elkaar praten op de eerste verdieping. Uit beleefdheid belde hij toch eerst naar het telefoonnummer dat beneden geafficheerd stond. Dat was het nummer van het Huis van de Bruggeling. Daar kreeg hij te horen dat een afspraak pas binnen een week mogelijk was. Men raadde hem aan toch eens te informeren of hij er niet snel tussen genomen kon worden aangezien beide medewerkers stonden te praten in de gang.

Verzoeker sprak de medewerkers aan maar zij reageerden sec dat er een afspraak gemaakt moest worden. Hij stelde vast dat er geen andere burgers aanwezig waren.

Verzoeker trekt de noodzaak van de coronamaatregelen niet in twijfel, maar had het gevoel dat deze misbruikt werden om niets te doen. Hij belde terug naar het Huis van de Bruggeling waar hij een afspraak kreeg voor afhaling binnen anderhalve week.

ONDERZOEK

De deelgemeentehuizen werken als gevolg van de coronamaatregelen tijdelijk op afspraak werken. Volgens het diensthoofd van de cluster Klant is het wel de bedoeling dat de medewerkers hier flexibel mee omgaan. Indien zij de burger kunnen helpen, dan dienen zij dit steeds te doen als zij andere bezoekers met een afspraak daarmee niet benadelen.

De medewerkers werden ondervraagd. Op het moment waarvan sprake waren er twee medewerkers aanwezig in het deelgemeentehuis. De ene medewerker had als taak bezoekers op te vangen en ervoor te zorgen dat de afstand- en hygiënemaatregelen gerespecteerd werden. De andere medewerkster had als taak klanten aan de balie te helpen. Volgens de medewerkers is het daardoor niet mogelijk dat ze stonden te keuvelen. Hiervoor was de afstand tussen hen te groot.

De medewerkers herinneren zich verzoeker niet. Er zit nooit meer dan vijf minuten tussen de afspraken.

Als gevolg van de klacht worden de richtlijnen nog eens duidelijk herhaald aan de medewerkers in kwestie en er wordt nogmaals gevraagd om burgers ertussen te nemen indien dat mogelijk is, zodat meer klanten geholpen kunnen worden.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan moeilijk oordelen. Hij is voor soepelheid waar het kan, maar in dit dossier is het niet duidelijk of er nog voldoende tijd was om verzoeker ertussen te nemen vooraleer de volgende burger met een afspraak eraan kwam. Het is aan de medewerkers om hierin een evenwicht te vinden. Dat is niet altijd gemakkelijk.

Niet-Belg?

(dossier: 202006-129)

ANDER OORDEEL**KLACHT**

Verzoeker heeft een naam van vreemde origine, maar is Belg. Hij ontving een brief uitgaande van de afdeling Niet-Belgen dat hij zich diende aan te melden om zijn adres te wijzigen. Verzoeker voelt zich beledigd en spreekt van racisme. Hij heeft de Belgische nationaliteit en zijn moeder is Belgische. Hij vraagt een rechtzetting, anders zal hij gerechtelijke stappen zetten.

ONDERZOEK

Verzoeker vroeg een adreswijziging aan op hetzelfde moment dat een Spaanse dame haar adreswijziging aanvraagde voor hetzelfde adres. Deze beide aanvragen kwamen bij dezelfde wijkinspecteur terecht die de woonstvaststellingen moest doen. Hij voegde beide dossiers samen, verwerkte ze samen en gaf ze samen terug in één dossier aan de afdeling Niet-Belgen. De afdeling verwerkte beide aanvragen samen waardoor verzoeker een brief kreeg in verband met de verwerking van zijn adreswijziging.

Als gevolg van de klacht past de dienst Burgerzaken de brief aan. Als er Belgen op het adres wonen, kunnen zij zich aanbieden aan het onthaal van het Huis van de Bruggeling en hoeven zij zich niet aan te melden aan de themabalie Niet-Belgen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Het gaat om een samenloop van omstandigheden die zijn oorzaak vond in het feit dat de afdeling Niet-Belgen het dossier op een efficiënte manier wilde behandelen.

Grafsteen

(dossier: 202007-136)

ANDER OORDEEL**KLACHT**

Verzoeker gaat omstreeks 20 juni 2020 naar het graf van zijn zoon. Tot zijn verbazing is de grafsteen met de foto van zijn zoon weg en vervangen door een ongebruikte deksteen. Hij kreeg nooit een bericht dat de concessie ten einde gelopen

was noch een uitnodiging om deze te verlengen. Er stond nooit een bordje bij het graf.

Verzoeker was in de loop van vorig jaar naar het Huis van de Bruggeling geweest omdat zijn zoon vijftien jaar geleden overleden was en omdat hij vermoedde dat de concessie op zijn einde zou lopen. Aan de themabalie Overlijdens vroeg hij of hij nog niet moest betalen. De medewerker zei dat de brieven nog niet verstuurd waren en hij nog tijd genoeg had. Verzoeker drukte toen de wens uit na zijn dood in het zandgraf van zijn zoon bijgezet te worden. Dat werd goedgekeurd en ondertekend. Verzoeker kreeg nooit een bericht over het einde van de concessie noch een uitnodiging om ze te verlengen.

Op de dag van zijn vaststelling mailde verzoeker naar de afdeling Overlijdens met de vraag wat er gebeurd was en of de fout zo snel mogelijk recht gezet kon worden. Bovendien vroeg hij uitgenodigd te worden om aanwezig te zijn bij het herstel van het graf.

Verzoeker vernam niets tot hij op 25 juni ter plaatse vaststelde dat het graf van zijn zoon hersteld was. Hij mailde opnieuw naar de Begraafendienst. Daarin betreurde hij dat niet aan zijn vraag was voldaan om aanwezig te mogen zijn. Hij stelde enkele vragen. Omdat hij niet onmiddellijk een antwoord kreeg, belde hij naar het Huis van de Bruggeling en zei hij dat hij klacht wilde indienen bij de Ombudsman. Men vroeg hem naar de inhoud van zijn klacht. Verzoeker hield het op een probleem met een grafconcessie. Korte tijd later werd hij opgebeld door de afdeling Overlijdens met de vraag wat de dienst voor hem kon doen. Verzoeker vond het vreemd een telefoon te krijgen van de dienst zelf en niet van de Ombudsman. Verzoeker wil uitleg over wat er gebeurd is en excuses.

ONDERZOEK

De dienst bevestigt dat verzoeker in februari 2019 een afspraak had met de themabalie Overlijdens over de verlenging van de concessie van het graf van zijn zoon. Volgens de dienst zou de medewerker hem toen hebben laten weten dat er in april 2019 een bordje naast het graf geplaatst zou worden en dat hij op dat moment kon laten weten of hij de concessie zou verlengen of niet. De dienst bevestigt niet dat er op dat moment een papier ondertekend zou zijn met verzoekers wens om bij zijn zoon begraven te mogen worden en dat er gezegd zou zijn dat daarmee alles geregeld was. De werkwijze is dat telkens in april een lijst van vervallen concessies wordt opgemaakt. Vervolgens worden bordjes bij deze graven gezet waarna de nabestaanden een jaar de tijd krijgen om te laten weten of ze de concessie willen verlengen of niet. De themabalie Overlijdens houdt bij welke burgers de concessie verlengen en welke niet. De graven waarvan de nabestaanden niets hebben laten weten of niet willen verlengen, worden na een bepaalde periode verwijderd.

De wet schrijft voor dat er een bordje moet worden geplaatst bij het graf met daarop het einde van de concessie en dat er bij de ingang van de begraafplaats een lijst moeten worden uitgehangen met de grafconcessies die zullen vervallen. De

wet schrijft niet voor dat de concessiehouders aangeschreven moeten worden. Dat zou een te zware administratieve last betekenen.

In 2020 ging de verantwoordelijke ploegbaas van de dienst Openbaar Domein langs op alle begraafplaatsen om te checken of alle bordjes naast de graven stonden waarvan de concessie zou vervallen. Geen enkel bordje ontbrak op dat moment. Wat er met het bordje bij het graf van verzoekers zoon is gebeurd, kan het onderzoek niet achterhalen. Volgens de dienst zou verzoeker op de dag van zijn vaststelling dat het graf leeg was gemaakt, geen e-mail gestuurd hebben maar getelefoneerd hebben. Na dat telefoontje contacteerde de themabalie Overlijdens onmiddellijk de ploegbaas van de dienst Openbaar Domein dat het graf weer in orde moest worden gebracht. Dat werd onmiddellijk gedaan. Volgens de dienst zou verzoeker dan opnieuw gebeld hebben om te zeggen dat hij erbij wilde zijn. Het graf was ondertussen al hersteld waardoor dit niet meer mogelijk was.

Wat het indienen van een klacht bij de dienst Ombudsman betreft, zou het onthaal van het Huis van de Bruggeling verzoeker gevraagd hebben waarover het ging en zou het verzoeker onmiddellijk doorverbonden hebben met de themabalie Overlijdens om geen tijd te verliezen. De themabalie heeft dan bekeken hoe zij verzoeker kon helpen. Volgens de dienst weerhoudt zij burgers er nooit van om klacht bij de dienst Ombudsman in te dienen.

Als gevolg van de klacht wordt de werkwijze in verband met het einde van de grafconcessies aangepast vanaf 2021 met de bedoeling dit soort klachten te vermijden. Op de bordjes die naast de graven worden geplaatst, zullen het telefoonnummer en het e-mailadres van de themabalie Overlijdens worden vermeld zodat de burger de dienst kan contacteren met vragen. Via de sociale media en op de website van de Stad Brugge zal de burger geïnformeerd worden dat er heel wat concessies verlopen en dat hij voor extra vragen de themabalie Overlijdens kan contacteren. De lijst zal worden aangepast met de wijzigingen van burgers die laten weten of ze de grafconcessie verlengen of niet. Als de periode om te verwittigen voorbij is, zal de themabalie Overlijdens de burgers die nog niet hebben gereageerd, opbellen of per brief contacteren om te vragen wat ze zullen doen. Eén maand voor het einde van deze periode zal de dienst er via de sociale media en de website van de Stad Brugge de burger op wijzen dat als hij niet reageert, het graf verwijderd zal worden. Na deze contactronde zal er dan een definitief oké gegeven worden aan de ploegbazen op de begraafplaatsen welke graven mogen verdwijnen en welke concessies verlengd werden.

Verzoeker reageert dat hij wel degelijk e-mails stuurde via de stedelijke website. Doordat hij de berichten via de website verstuurde, kan hij niet aantonen naar wie hij ze stuurde. Hij kon alleen de teksten van de berichten kopiëren. De afdeling Overlijdens blijft erbij dat verzoeker alleen telefoneerde.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan niet oordelen omdat de verklaringen van verzoeker en van de dienst niet overeenkomen en verzoeker niet kan aantonen naar wie hij zijn berichten stuurde. Het belangrijkste is dat het probleem werd opgelost en dat er een nieuwe procedure werd uitgewerkt om gelijkaardige problemen in de toekomst te vermijden.

Crematiefactuur

(dossier: 202007-139)

ANDER OORDEEL**KLACHT**

Verzoeker kreeg eind juli een herinnering van de afdeling Overlijdens voor een crematiefactuur van 505 euro die al in april betaald had moeten zijn. Verzoeker is er zeker van dat hij de originele factuur nooit ontving want hij is zeer punctueel.

Hij heeft geen probleem met de herinnering op zich maar wel met het feit dat het bedrag van 505 euro daardoor niet opgenomen kon worden in de aangifte van de successie. Dat kost hem 105 euro.

Verzoeker tekende in februari bij de begrafenisondernemer een document waarbij hij ermee akkoord ging dat de crematiefactuur rechtstreeks naar hem zou worden gestuurd. Hij kreeg naderhand van de Stad een factuur van 440 euro voor het openen van de grafkelder en ging ervan uit dat daarmee alles betaald was.

Volgens de begrafenisondernemer zouden als gevolg van de coronacrisis verschillende crematiefacturen niet verstuurd zijn.

ONDERZOEK

De afdeling ontkent dat zij de oorspronkelijke factuur niet verstuurd zou hebben. Wekelijks vertrekken er crematiefacturen, zowel op naam van de begrafenisondernemer als op naam van de familie. Mocht een pakket facturen niet verstuurd zijn, dan zouden deze ook niet bij de betrokken ondernemers toegekomen zijn. De dienst ontving hierover geen enkele klacht. De facturen worden niet aangetekend verstuurd, dus kan niet nagegaan worden of er bij de verzending iets fout gelopen zou zijn.

Wel kreeg de dienst enkele telefoons van burgers, onder wie ook verzoeker, die verrast waren dat ze een herinnering ontvingen voor de crematiefactuur. Ze dachten dat deze kost opgenomen was in de factuur van de begrafenisondernemer, die ze al eerder betaald hadden. De dienst gaat ervan uit dat deze mensen de eerste factuur van de Stad wel ontvingen, maar dachten dat deze inbegrepen zat in de eindfactuur van de begrafenisondernemer en dat ze deze bijgevolg als betaald beschouwden.

Als gevolg van de coronaepidemie werden de herinneringen later verstuurd dan gebruikelijk. Door de eerste lockdown kwamen bepaalde burgers in financiële moeilijkheden. Het College van burgemeester en schepenen besliste daarom in april 2020 om te wachten met het versturen van herinneringen om burgers met betaalmoeilijkheden niet nog meer in de problemen te brengen. Vanaf begin juli 2020 werden opnieuw herinneringen gestuurd.

De meeste begrafenisondernemers nemen de crematiefactuur op in hun eigen factuur aan de klant. Maar sommige begrafenisondernemers verkiezen dat de Stad de crematiefactuur rechtstreeks naar de nabestaanden stuurt. Het is dan wel de bedoeling dat de begrafenisondernemer deze informatie duidelijk communiceert aan de familie. Uit ervaring weet de afdeling Overlijdens dat dat niet altijd even goed zou gebeuren waardoor burgers naderhand voor verrassingen komen te staan.

Verzoeker blijft erbij dat de dienst een fout maakte en naliet de oorspronkelijke factuur te versturen. Hij neemt het niet dat de fout wordt afgewenteld op hem, de post en de begrafenisondernemer.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan niet oordelen. Hij kan niet uitmaken of de oorspronkelijke factuur verstuurd werd of niet, of de post een fout zou hebben gemaakt, of verzoeker de oorspronkelijke factuur gekregen zou hebben of niet, of de begrafenisondernemer verzoeker er extra attent op gemaakt zou hebben dat de crematiefactuur rechtstreeks bij hem terecht zou komen. Daardoor kan hij niet besluiten dat de Stad (mede)verantwoordelijk zou zijn.

Dat de herinnering later dan gewoonlijk werd verstuurd, was het gevolg van een Collegebeslissing om burgers met betalingsproblemen niet nog meer in moeilijkheden te brengen. Dat was een goede maatregel.

OPVOLGING

Het College van burgemeester en schepenen beslist op 8 maart 2021 dat de begrafenisondernemers niet langer kunnen vragen dat de Stad de crematiefactuur rechtstreeks naar de nabestaanden stuurt.

Moeilijke situatie

(dossier: 202009-152)

ANDER OORDEEL**KLACHT**

Verzoekster maakt twee afspraken met haar deelgemeente-huis. Ze wil de aanvraag van haar rijbewijs in orde brengen. Tijdens haar eerste bezoek wordt ze weer naar huis gestuurd omdat ze niet alle documenten mee heeft. Ook

tijdens de tweede afspraak kan de aanvraag niet afgewerkt worden. Opnieuw ontbreken er documenten. Verzoekster had nochtans alle papieren mee die ze kon vinden.

De medewerkster zou weinig hulpvaardig geweest zijn. Verzoekster voelde zich zelfs beledigd toen de ambtenaar haar een moeilijke klant noemde in een gesprek met haar collega in het Huis van de Bruggeling.

Omdat verzoekster na twee bezoeken aan het deelgemeentehuis nog geen stap verder is, wordt haar aangeraden een afspraak te maken in het Huis van de Bruggeling. Maar dat kan volgens de medewerkster pas tegen eind oktober. Ondertussen moet verzoekster een ontbrekend document opzoeken waarvan ze niet weet hoe ze eraan moet geraken.

ONDERZOEK

De medewerkster is van mening dat zij verzoekster tijdens beide afspraken telkens volledig informeerde. Om extra informatie in te winnen belde ze in het bijzijn van verzoekster een collega in het Huis van de Bruggeling op. De medewerkster is formeel dat ze het daarbij niet had over een moeilijke klant maar wel over een moeilijke situatie. Ze had in het dossier gezien dat verzoekster sinds 2016 al verschillende aanvragen had gedaan en deelgenomen had aan verschillende examens.

Als gevolg van de klacht bespreekt de baliecoach met de medewerkster dat uitspraken waarbij de burger kan twijfelen aan de klantvriendelijkheid, vermeden dienen te worden. Kort na de klacht krijgt verzoekster haar voorlopig rijbewijs.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan niet oordelen. Er kan niet objectief gereconstrueerd worden hoe de informatieverstrekking exact verliep.

Grafconcessie

(dossier: 202010-170)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker krijgt eind september 2020 een factuur voor de verlenging van een grafconcessie van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2036. De factuur moet binnen de maand betaald worden. Hij vindt dat deze factuur veel te vroeg komt en vraagt zich af waarom hij nu al moet betalen voor een verlenging die pas ingaat op 1 januari 2022. Rechtstreekse contacten met de afdeling Burgerzaken brengen geen oplossing.

ONDERZOEK

Uit het onderzoek blijkt dat verzoeker in het verleden de gunst van één jaar extra duur van de concessie kreeg omdat zijn dossier op de overgang zat tussen oude en nieuwe regelgeving over de ingangsdatum van de grafconcessies. Terwijl vroeger het jaar van het overlijden al deel uitmaakte

van de grafconcessie, begint de grafconcessie nu op 1 januari volgend op de datum van het overlijden. De grafconcessie van verzoeker liep daardoor af op 31 december 2021. Bijgevolg werd de start van de verlenging op 1 januari 2022 gezet. De factuur werd evenwel nog verstuurd volgens de oude regelgeving.

Via bemiddeling wordt overeengekomen dat de factuur voor de verlenging op basis van de huidige regelgeving voorgelegd zal worden in april 2021.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost via bemiddeling.

Gehuwd of gescheiden?

(dossier: 202010-183)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker klaagt dat hij sinds 2019 door alle overheidsdiensten beschouwd wordt als feitelijk gescheiden, terwijl hij in Marokko gehuwd is. Zo ondervindt hij problemen met zijn belastingaangifte waarop hij invulde dat hij getrouwd was. De FOD Financiën corrigeerde dat naar feitelijk gescheiden. Nochtans kreeg hij vorige week van de Stad Brugge een bewijs van hoofdverblijfplaats waarmee zijn vrouw in het Marokkaanse consulaat ingeschreven kon worden. Daarop staat dat beiden getrouwd zijn in Marokko.

Vorig jaar nam hij over het probleem al eens telefonisch contact op met het Huis van de Bruggeling dat beloofde dat alles in orde zou komen. Gisteren nam verzoeker opnieuw contact op met het Huis van de Bruggeling waar hij nu te horen kreeg dat zijn vrouw in Marokko zou wonen, terwijl ze in Brugge het inburgeringstraject volgt.

ONDERZOEK

Er was een technisch probleem met de link in het programma tussen verzoekers dossier en dat van zijn echtgenote. Daardoor leek het alsof er een verschillend adres was. Het probleem wordt in de eerste lijn opgelost. Het ging om een eenmalige fout in het programma.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Het probleem werd snel opgelost.

FRONTOFFICE

Afspraak recyclagepark*(dossier: 202006-109)***TERECHTE OPMERKING****KLACHT**

Verzoekers maken een telefonische afspraak via het Huis van de Bruggeling voor een bezoek aan het recyclagepark in Sint-Michiels. Dat moet zo sinds de coronacrisis. Omdat ze in tegenstelling tot de vorige keer geen bevestigingsmail kregen, nemen ze voor hun vertrek voor alle zekerheid nog eens contact op met het Huis van de Bruggeling. Ze horen dat hun afspraak niet geregistreerd werd. Ze kunnen pas de volgende dag een nieuwe afspraak krijgen voor het recyclagepark van Zeebrugge. Voor Sint-Michiels is er geen plaats meer op zeer korte termijn. Verzoekers staan met een volgeladen wagen klaar om te vertrekken en vragen bemiddeling om toch nog de dag zelf een afspraak te kunnen krijgen in Sint-Michiels. Er werd een administratieve fout gemaakt waardoor ze enige soepelheid verwachten.

ONDERZOEK

Op het afsprakenrooster was ondertussen een plaats vrijgekomen, diezelfde namiddag in het recyclagepark van Sint-Michiels. Verzoekers zijn tevreden en reppen zich ernaar toe. Het Huis van de Bruggeling vermoedt ofwel een menselijke fout bij het registreren ofwel een eenmalige technische fout door het tijdelijk uitvallen van het registratieprogramma.

BEOORDELING

Terechte opmerking (geen zorgvuldigheid). Verzoekers maakten op een correcte manier een afspraak maar deze werd niet correct geregistreerd. Er zijn geen aanwijzingen dat het om een structureel probleem zou gaan.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen [6 juli 2020].

Niet op tijd geholpen?*(dossier: 202010-178)***ONGEGROND****KLACHT**

Verzoekster had om 10.15 uur en 10.30 uur twee afspraken in het Huis van de Bruggeling om gratis huisvuilzakken op te halen aan het onthaal en bezoekerscodes aan te kopen in de Parkeerwinkel.

Tien minuten voor haar eerste afspraak kwam ze toe in het Huis van de Bruggeling. Ze had haar wagen in de parkeer-garage aan het station geparkeerd. Aan de ingang van het

Huis van de Bruggeling werd ze begeleid en nam ze een ticket.

Een half uur na de eerste afspraak was ze nog altijd niet aan de beurt. Verzoekster heeft diabetes en begon zich zorgen te maken over haar gezondheid omdat ze zo lang moest wachten. Ze ging naar het onthaal. Daar zei de medewerkster dat ze verzoekster vergeten was. Ze had gebeld met haar dochter die in het ziekenhuis lag, en ze was verzoekster uit het oog verloren.

Nadat verzoekster geholpen werd, ging ze haar auto ophalen. Ze merkte dat ze de parking niet kon verlaten omdat haar gratis uur parkeertijd verstreken was. Ze moest 2,20 euro betalen.

ONDERZOEK

Volgens het Huis van de Bruggeling had verzoekster om 10.20 uur een afspraak in de Parkeerwinkel en om 10.30 uur aan het onthaal. De uit te voeren handelingen waren relatief kort. Verzoekster nam een ticket aan de zuil om 10.04 uur. Haar beide afspraken waren al afgerond om 10.26 uur. Bij het binnenkomen werd verzoekster ontvangen door de host die haar welkom heette en haar wegwijz maakte in het afsprakensysteem. Omdat mevrouw zelf niet goed wist naar welk loket ze moest, bood de host aan om haar oproepingsnummer in de gaten te houden en haar te begeleiden naar de juiste balie. Verzoekster werd geïnformeerd dat ze ook zelf het scherm moest opvolgen.

In deze tussentijd kreeg de host een urgente privételefoon en ging ze backoffice voor vijf à tien minuten. Na het gesprek keerde de host naar verzoekster terug, ze verontschuldigde zich voor haar afwezigheid en toonde verzoekster de weg naar de balie omdat het ondertussen haar beurt was.

Het parkeerticket moet gevalideerd worden. Dan is er één uur gratis parkeren voorzien. Mogelijk valideerde verzoekster het ticket niet, ofwel parkeerde ze langer dan een uur.

BEOORDELING**Ongegrond.**

De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. Verzoekster werd tijdig geholpen aan de balies. Waarom ze niet buiten kon rijden, blijft onduidelijk.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen [11 januari 2021].

Bezoekerscodes*(dossier: 202005-102)***ANDER OORDEEL****KLACHT**

Verzoekster is ontgoocheld na haar bezoek aan het Huis van de Bruggeling. Er werd haar aan de onthaalbalie gezegd dat ze thuis online bezoekerscodes kon aanvragen. Dit bleek achteraf niet correct te zijn. Verzoekster had ook sterk het gevoel dat de baliemedewerker de zaak snel wou

afhandelen en ofwel zelf niet goed op de hoogte was van de procedure ofwel niet veel informatie wou geven. Mede door deze verkeerde informatie liep het aantal parkeerretributies voor haar tijdelijk inwonende vriend hoog op. Daarnaast moest verzoekster een nieuwe afspraak vastleggen in het Huis van de Bruggeling om de bezoekerscodes alsnog te kunnen aankopen in de Parkeerwinkel.

ONDERZOEK

De baliecoach, verantwoordelijk voor het onthaal in het Huis van de Bruggeling, doet navraag bij alle collega's die op die dag aan het onthaal werkten. Niemand kan zich de vraag van verzoekster herinneren. Er wordt bij de medewerkers ook gepolst naar de kennis over de bezoekerscodes. De procedure blijkt gekend. In het kennisportaal, dat de medewerkers kunnen raadplegen om informatie op te zoeken, staat de info over de bezoekerscodes juist vermeld. Tijdens de coronaperiode wordt, naast deze databank, ook een Excel-document gebruikt waaruit (aangepaste) info opgezocht kan worden. Hierin staat de info over het aankopen van bezoekerscodes ook correct vermeld.

De baliecoach vindt het vervelend dat verzoekster verkeerd geïnformeerd zou zijn. Jammer genoeg kan ze niet achterhalen wie deze verkeerde info gegeven zou hebben.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan niet uitmaken of het onthaal verkeerde informatie gaf dan wel of verzoekster deze verkeerd interpreteerde.

Onvriendelijke onthaalmedewerkster?

(dossier: 202006-123)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker gaat naar de onthaalbalie van het Huis van de Bruggeling om zijn nieuwe identiteitskaart te activeren. Aan het onthaal merkt de medewerkster op dat verzoeker bij het afscheuren van het papieren strookje dat de codes afschermt, ook een deel van de PUK-code mee afscheurde. Daardoor is de code deels onleesbaar geworden. De medewerkster zou verzoeker hierover onvriendelijk aangesproken hebben. Verzoeker vroeg haar naam en zei haar dat hij klacht wilde neerleggen bij de Ombudsman omwille van haar onvriendelijk gedrag. De medewerkster wilde haar naam niet geven.

ONDERZOEK

De baliecoach verduidelijkt dat de medewerkster de identiteitskaart niet kon activeren omdat de codes deels onleesbaar gemaakt waren. Daardoor moest ze nieuwe codes aanvragen. De coach betreurt het voorval, temeer omdat

de cluster Klant klantgerichtheid hoog in het vaandel voert. De medewerkster geeft toe dat ze mogelijk wat luider sprak als gevolg van verzoekers reactie. Volgens haar bleef ze wel altijd correct.

Omdat ingetogenheid tijdens een gesprek met een burger een basiseigenschap voor een baliemedewerker moet zijn, wordt de medewerkster hierop aangesproken. Er worden verontschuldiging aangeboden aan verzoeker.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan moeilijk oordelen omdat het onderzoek uitmondt in een woord-tegen-woord situatie.

Positief is wel dat de medewerkster door de baliecoach aangesproken wordt en er verontschuldiging worden aangeboden.

Stationsplein

(dossier: 202009-164)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker gaat midden september 2020 naar het Huis van de Bruggeling om te melden dat er nog steeds losliggende kasseien op de kiss-and-ride zone liggen. Ook zou een verkeersbord niet goed zichtbaar zijn door overgroeide takken.

Hij vindt dat hij onheus behandeld werd. Er zat een dame en een heer aan de onthaalbalie. Toen hij binnenkwam, hoorde hij iemand zeggen: "j ls do were". De dame vroeg onbeleefd: "Vo wat is't?". Toen verzoeker zei waarvoor hij kwam, reageerden de medewerkers dat zijn melding al drie weken geleden doorgegeven was aan de bevoegde dienst.

ONDERZOEK

Verzoeker laat eind september weten dat het herstel uitgevoerd is en de takken gesnoeid zijn.

Uit het onderzoek blijkt dat verzoeker al twee keer meldde dat er kasseien op het stationsplein los lagen. Zijn eerste melding dateerde van midden juni 2020. Drie dagen later werden de kasseien vastgelegd. Zijn tweede melding dateerde van eind juli. Hij meldde toen opnieuw losliggende kasseien bij het oprijden van het Stationsplein en vroeg het zicht op het verkeersbord vrij te maken. Deze melding werd midden augustus afgehandeld na herstel en snoei.

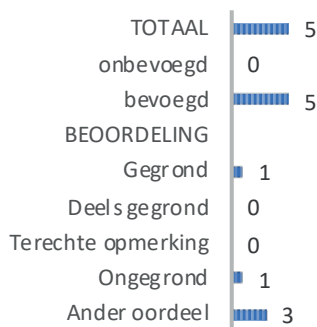
Waarom verzoeker midden september aan het onthaal van het Huis van de Bruggeling ging melden dat er geen gevolg was gegeven aan zijn melding, is niet duidelijk. Over de bejegening brengt het onderzoek evenmin duidelijkheid.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan niet oordelen over de bejegening. Verzoekers meldingen werden tijdig behandeld.

Cluster Omgeving/Dienst Ruimtelijke Ordening



Windmolen

(dossier: 202003-086)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster klaagt in januari 2020 dat dicht bij haar huis een windmolen gebouwd werd. Ze vraagt zich af of deze plaatsing, zo dicht bij een woonwijk, wel wettelijk is. Volgens haar zou niemand in de buurt op de hoogte gebracht zijn van de bouwaanvraag.

Omdat verzoekster de Dienst Ruimtelijke Ordening nog niet zelf contacteerde, maakt de dienst Ombudsman haar melding midden januari over aan deze dienst. Eind maart heeft verzoekster nog altijd geen antwoord gekregen.

ONDERZOEK

Door een administratieve fout werd de melding van januari intern niet doorgestuurd waardoor een antwoord uitbleef.

Na de klacht wordt het vergunningstraject van de windmolen onderzocht. De stedenbouwkundige vergunning werd eind 2016 door Ruimte Vlaanderen verleend. Het College van burgemeester en schepenen had de plaatsing negatief geadviseerd, onder meer op grond van bezwaren van omwonenden tijdens het openbaar onderzoek, dat wel degelijk werd georganiseerd. Ruimte Vlaanderen legde dat advies naast zich neer en verleende de vergunning voor het bouwen van de windmolen.

In december 2016 besloot het College van burgemeester en schepenen de beslissing van Ruimte Vlaanderen aan te vechten bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen. Het arrest werd uitgesproken in juni 2018. Het verzoek van de Stad werd verworpen.

Verzoekster wordt geïnformeerd.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar**

gecorrigeerd.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE COMMUNICATIE: de Dienst Ruimtelijke Ordening beantwoordde de vraag van verzoekster niet als gevolg van een administratieve fout.

De klacht wordt gecorrigeerd: verzoekster krijgt een antwoord.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 mei 2020).

Omgevingsloket

(dossier: 202006-122)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoekers dienen een omgevingsvergunningsaanvraag in via het omgevingsloket. Ze merken dat hun persoonlijke gegevens (naam, e-mailadres en gsm-nummer) door iedereen online geraadpleegd kunnen worden. Ook het detailplan van hun interieur is openbaar gemaakt. Ze vinden dat een inbreuk op hun privacy.

ONDERZOEK

Het omgevingsloket valt onder de bevoegdheid van het Departement Omgeving Vlaanderen.

De gegevens werden door de architect van verzoekers ingevoerd. Het detailplan van het interieur werd hierbij verkeerd benoemd als 'overig dossierstuk' en niet als 'plan'. Met uitzondering van het inplantingsplan dat nodig is voor een openbaar onderzoek worden andere documenten onder het label 'plan' niet openbaar gemaakt in het omgevingsloket. Op de website van de Stad Brugge staat slechts een summariere vermelding van de omgevingsvergunningsaanvraag,

met het nodige respect voor de privacy. Als burgers de plannen willen inkijken, kunnen ze hiervoor een afspraak maken bij de Dienst Ruimtelijke Ordening.

Verzoekers worden doorverwezen naar het Departement Omgeving Vlaanderen en de Vlaamse Ombudsman om na te zien of de gegevens die niet voor publicatie bedoeld zijn, verwijderd of aangepast kunnen worden.

BEOORDELING

Ongegrond.

De architect van verzoekers is verantwoordelijk voor het correct ingeven van de documenten in het omgevingsloket en voor het correct labelen ervan. Hij labelde het detailplan van het interieur verkeerd waardoor het zichtbaar was voor iedereen. De vermelding op de website van de stad Brugge is correct en met respect voor de privacy.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (17 augustus 2020).

Van het kastje naar de muur

(dossier: 202004-093)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker stelt vast dat zijn achterbuurman een stenen tuinhuis bouwt op minder dan een meter van de perceels-grens. Het is de bedoeling om daartussen ook nog eens een warmtepomp te plaatsen. Verzoeker wil weten of dat mag. Hij is bang dat de warmtepomp lawaai zal maken. Verzoeker vermoedt dat het tuinhuis zonder vergunning gebouwd werd.

Verzoeker belt naar het onthaal van het Huis van de Bruggeling en krijgt er de raad te bellen naar het nummer 050 47 54 00 van de Dienst Ruimtelijke Ordening. Verzoeker komt bij een mannelijke medewerker van deze dienst terecht die bot reageert: *"Moet ik me daarmee bezig houden? Als we daarmee beginnen!"*. Verzoeker wordt voor informatie doorverwezen naar het internet, maar daar leest hij dat de burger zich met dergelijke vragen moet richten tot de gemeente. Hij voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd.

ONDERZOEK

De directie van de Dienst Ruimtelijke Ordening kan niet nagaan wie verzoeker te woord stond. Het nummer dat verzoeker van het onthaal van het Huis van de Bruggeling kreeg, is het algemene nummer van de dienst. Verzoeker herinnert zich de naam van de medewerker niet meer. Volgens de directie is het nooit de bedoeling om de klant van het kastje naar de muur te sturen of zijn vraag of klacht te minimaliseren. Het diensthoofd kondigt aan dat binnen de reorganisatie van de Cluster Omgeving ingezet zal worden op het voorkomen van dit soort 'desinformatie'.

Volgens de Dienst Ruimtelijke Ordening zijn de vragen van

verzoeker over het tuinhuis en de warmtepomp niet zo eenvoudig te beantwoorden. Ze vragen onderzoekswerk, onder meer over wat vergund en vergunbaar is. Sommige aspecten kunnen ook burgerrechtelijk van aard zijn. De dienst raadt verzoeker aan zijn vraag via e-mail te stellen aan de bevoegde sector zodat hij een gedegen antwoord krijgt.

Uiteindelijk wil verzoeker de zaak niet op de spits drijven. Hij was alleen op zoek naar informatie met de bedoeling zijn buurman aan te spreken en zo nodig tot een vergelijk te komen. Hij besluit af te wachten en mogelijk zelf maatregelen te nemen om het eventuele lawaai van de warmtepomp tegen te gaan.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Het onderzoek kan niet uitmaken welke medewerker van de Dienst Ruimtelijke Ordening verzoeker te woord stond. Maar als hij verzoeker te woord stond op de manier waarop deze het beschrijft, dan ging het om een klantvriendelijke houding. De reorganisatie van de cluster moet een dergelijke houding uit de wereld helpen.

OPVOLGING

Binnen de cluster Omgeving wordt een team 'Inlichtingen en Administratie' opgericht met de bedoeling zo efficiënt mogelijk op vragen van burgers te antwoorden.

Onontvankelijk

(dossier: 202009-161)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Volgens verzoeker werd zijn bouwvraag onontvankelijk verklaard doordat de dossierbehandelaar bij de Dienst Ruimtelijke Ordening de termijn liet verlopen waarbinnen er naar bijkomende informatie gevraagd werd. Volgens verzoeker maakte de dossierbehandelaar er in een e-mail geen melding van dat dit via het omgevingsloket diende te gebeuren. Hij stuurde de bijkomende informatie naar het persoonlijke e-mailadres van de dossierbehandelaar. Met deze informatie zou niets gedaan zijn waardoor de termijn op 4 september verliep. Verzoeker dient klacht in tegen de dossierbehandelaar wegens nalatigheid.

ONDERZOEK

Verzoekers omgevingsvergunningsaanvraag werd midden september 2020 onvolledig en onontvankelijk verklaard, nadat hij tot 4 september een verlenging van de termijn had gekregen om het dossier aan te vullen. De Dienst Ruimtelijke Ordening ging ervan uit dat hij deze termijn niet had gerespecteerd.

Verzoeker diende midden juli analoog zijn omgevingsvergunningsaanvraag in. De medewerkers van de Dienst Ruimtelijke Ordening voerden de ingediende stukken digitaal in via het omgevingsloket. Uit het onderzoek bleek het

dossier onvolledig en onontvankelijk.

Op basis van het decreet kan het dossier dan ofwel geklasseerd worden, waarna de aanvrager een nieuwe aanvraag moet indienen, of de gemeente kan de aanvrager de mogelijkheid geven om het dossier binnen een bepaalde termijn aan te vullen. De dossierbehandelaar koos voor de laatste mogelijkheid. Hij verzocht verzoeker om het dossier via het omgevingsloket aan te vullen. Vanuit zijn persoonlijke mailbox stuurde hij verzoeker nog eens dezelfde vraag aangezien verzoeker het dossier analoog had ingediend. Het gevolg was dat verzoeker op 31 augustus de gevraagde aanvullingen niet bezorgde via het omgevingsloket maar via het persoonlijke e-mailadres van de dossierbehandelaar. De dossierbehandelaar was in deze periode langdurig ziek geworden met als gevolg dat verzoekers bericht niet werd gelezen.

De dossierbehandelaar had nochtans op het moment dat hij ziek werd, een 'out of office'-bericht geactiveerd. Hierin verwees hij de klanten naar de administratie en/of naar het algemene e-mailadres van de sector Unesco. De tekst luidde: *"Momenteel ben ik afwezig. Voor dringende vragen kunt u terecht in het Huis van de Bruggeling, telefonisch 050/44.80.00 of via mail op bouwvergunningen@brugge.be. Algemene vragen voor de sector Unesco kunt u zenden naar dro.sector.unesco@brugge.be"*

Verzoeker zou dit bericht gekregen moeten hebben, onmiddellijk nadat hij de aanvullende informatie naar het persoonlijke e-mailadres van de dossierbehandelaar had gestuurd. Verzoeker belde evenwel niet naar het Huis van de Bruggeling of de sector Unesco noch stuurde hij zijn aanvulling door naar bouwvergunningen@brugge.be. Mogelijk ging hij ervan uit dat de dossierbehandelaar niet lang afwezig zou zijn. De duur van de afwezigheid stond niet vermeld in de e-mail. De vraag is of een zieke medewerker in een out of office-bericht moet zetten hoe lang hij afwezig zal zijn, als hij dat al weet op dat moment.

Op 15 september gingen de collega's van de afwezige dossierbehandelaar er van uit dat de aanvraag als definitief onontvankelijk afgehandeld moest worden aangezien zij de aanvulling niet hadden zien binnen komen binnen de voorziene termijn. Ze konden de persoonlijke mailbox van de dossierbehandelaar niet raadplegen en niet weten dat verzoeker zijn informatie daar naartoe had gestuurd.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Het gaat om een ongelukkige samenloop van omstandigheden waar niemand om deed, maar die er voor zorgde dat verzoekers aanvraag onontvankelijk werd verklaard.

Bouwproject

(dossier: 202009-163)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker en zijn bureaus protesteren tegen de omgevingsvergunning die het College van burgemeester en schepenen verleende voor een sociaal bouwproject in Assebroek. Daarbij worden twee meergezinswoningen, een eengezinswoning en een ondergrondse parkeergarage gebouwd.

De omwonenden voelen zich in de steek gelaten door de Stad en zijn ervan overtuigd dat de plannen in tegenstrijd zijn met de bouwkundige regels die van toepassing zijn op deze plaats. In het bouwdoossier werd beklemtoond dat de voorgestelde volumes aansluiting zouden vinden bij de omgeving terwijl nu blijkt dat er een flatgebouw komt te midden van een residentiële wijk met eengezinswoningen. De buurt is ervan overtuigd dat de Stad met het verlenen van de omgevingsvergunning volgende punten uit de stedenbouwkundige verordening overtreedt: de bepaling in verband met het maximaal aantal bouwlagen wordt overschreden en de kroonlijst van de nieuwbouw is 11 meter hoog terwijl de maximum toegelaten bouwhoogte slechts 10 meter bedraagt.

Volgens de omwonenden werden de plannen gedurende twee jaar achter gesloten deuren uitgetekend. Het eerste wat de omwonenden zagen was de gele affiche van het openbaar onderzoek met slechts een beperkte tijd om bezwaar in te dienen. Toch dienden tien omwonenden bezwaar in. De omwonenden realiseerden zich op het moment van het openbaar onderzoek en ook tijdens de beroepsperiode niet wat de werkelijke omvang was van het grootste appartementsgebouw. Overal in het dossier was sprake van drie bouwlagen en de visuele weergaven gaven aanleiding tot een andere inschatting.

Volgens de omwonenden was de communicatie door de Stad over de definitieve bouwplannen ondermaats. Het was niet mogelijk om de omvang van de bouwplannen af te leiden uit de consultatie in het Huis van de Bruggeling. Er gold een fotoverbod en de bediende was niet bekwaam om toelichting te geven bij het bouwdoossier. Sommige mensen kregen maar tien minuten om inzage te nemen omdat er technische problemen waren, de afspraken strak waren ingepland en de volgende mensen met een afspraak al klaar stonden. Toen verzoeker zelf het dossier ging inkijken, vonden de ambtenaren het dossier niet terug in hun systeem. Ze moesten een honderdtal pdf's op een USB-stick kopiëren, dat in één van de computers steken, en daar kon verzoeker dan gedurende een beperkte tijd door navigeren. Gezien de omvang van het bouwproject had de Stad een informatievergadering moeten houden, vindt verzoeker.

Volgens verzoeker was de manier waarop de bezwaren werden beantwoord intimiderend. Omwonenden kregen het gevoel dat hun bezwaren niet ernstig werden genomen.

Door de kosten die een beroepsprocedure met zich meebrengt, door het feit dat de omwonenden onvoldoende op de hoogte waren van de ware omvang van het bouwproject en door de geringe hoop dat het beroep na het afwijzen van de meeste van hun bezwaren iets zou uithalen, gingen ze niet in beroep. Nu de omwonenden ten volle beseffen wat hen te wachten staat, voelen ze zich misleid.

Eerdere communicatie met de Dienst Ruimtelijke Ordening leverde niets op. De dienst hield het erop dat de bouwvergunning definitief verworven was door de bouwheer aangezien geen beroep tegen de vergunning werd aangetekend.

ONDERZOEK

Het onderzoek wijst uit dat de bezwaarschrijvers tijdig op de hoogte gebracht werden dat de omgevingsvergunning werd verleend en dat ze correct werden geïnformeerd over hun beroepsmogelijkheden. Alle wettelijke bepalingen in verband met de bekendmaking van de aanvraag en van de vergunning werden gevolgd. Er werd een openbaar onderzoek georganiseerd dat beschouwd moet worden als de wettelijk voorziene informatie- en inspraakprocedure. De duur van het openbaar onderzoek bedraagt dertig dagen. Deze termijn is door de wet bepaald. Na het verlenen van de vergunning is er opnieuw een termijn van dertig dagen om beroep aan te tekenen.

Geen enkele omwonende maakte gebruik van zijn beroepsmogelijkheid. Dat betekent dat de bouwheer zijn omgevingsvergunning definitief verworven heeft. De Stad kan deze vergunning niet meer intrekken of er de voorwaarden van wijzigen. Mocht ze dat wel doen, dan zou de Stad tegenover de aanvrager in de fout gaan en juridische vervolging riskeren. Alleen mocht de Stad een bouwovertreding vaststellen, dan kan ze de werken stil laten leggen.

Wat de duur van de inzage van de dossiers in het Huis van de Bruggeling betreft, reageert de Dienst Ruimtelijke Ordening dat deze in functie van de goede werking van de dienst en in functie van de verplichting om alle geïnteresseerden inzagemogelijkheid te bieden, beperkt dient worden. Toch kan altijd op afspraak bijkomende inzagemogelijkheid toegestaan worden. Het fotoverbod heeft te maken met de auteursrechtelijke bescherming van bepaalde documenten zoals het ontwerp van de architect.

Dat de presentatie van het project op een bepaald tijdstip minder vlot verlopen zou zijn, kan het onderzoek niet meer objectief vaststellen. Dat de uitleg van de medewerkers bij het inzien van de plannen onvoldoende geweest zou zijn, kan evenmin nog achterhaald worden. De bezwaren werden op een zakelijke manier beantwoord.

Bouwhoogte en bouwlaag worden in de stedelijk bouwverordening als volgt gedefinieerd :

“Bouwhoogte: de bouwhoogte van een bestaand gebouw

wordt gemeten vanaf het aanzetpeil van de inkomdorpel tot aan het peil van de goot aan de straatgevel of aan de zijgevel.

Bouwlaag: de begane grond en bovenverdiepingen van een gebouw zijn bouwlagen. Een volwaardige bouwlaag is een bouwlaag die beantwoordt aan elk van de volgende kenmerken :

- op elk punt van de vloer is de vrije hoogte minimaal 2,00 m, met een gemiddelde van minimum 2,40 m
- niet geheel of gedeeltelijk gesitueerd onder het peil van het voetpad
- niet geheel of gedeeltelijk gesitueerd boven het peil van de goot aan de straatgevel of aan de zijgevel, waarbij het laagste peil telt.”

In de stedenbouwkundige verordening staat dat bouwhoogte op de locatie van het bouwproject beperkt is tot “maximaal drie bouwlagen (10 m)”. De kroonlijst van het hoogste gebouw zit op 9 meter. Er is een plaatselijke verhoging tot 11 m, bedoeld als accent om de monotonie van het gebouw te doorbreken, maar het gemiddelde van de kroonlijst blijft 10 meter. Het volume boven de kroonlijst is een dakverdieping die niet kan beschouwd worden als een volwaardige bouwlaag.

De Ombudsman onderzoekt of de plaatselijke verhoging tot 11 meter toegelaten is en niet beschouwd had moeten worden als een uitzondering op de stedenbouwkundige verordening, die gemotiveerd toegestaan had moeten worden door het College van burgemeester en schepenen volgens artikel 20 van de verordening. Een dergelijke motivering is niet opgenomen in de collegebeslissing en de vergunning.

De GOA argumenteert dat niet werd afgeweken van de bouwverordening en dat er geen strijdigheid is met artikel 20 van de verordening dat aangeeft dat het aantal bouwlagen beperkt moet worden tot drie. De tussen haakjes aangegeven hoogte van 10 meter is slechts indicatief:

“In artikel 20 is er sprake van een maximale bouwhoogte van 3 bouwlagen. Het gebouw heeft een bouwhoogte van 3 bouwlagen en is dus niet hoger dan toegelaten. De vermelding van een maximale kroonlijsthoogte van 10 m tussen haakjes is een cijfermatige vertaling van de maximale bouwhoogte van 3 bouwlagen, waarbij de begane grond voor een handelsfunctie maximaal 4 m hoog mag zijn en de verdiepingen maximaal 3 m elk. Wat dus overeen komt met 10 m. Dit betekent niet dat de kroonlijst op geen enkel punt hoger mag zijn dan 10 m. Het plaatselijke accent tot 11 m vormt geen bijkomende bouwlaag.”

Verzoeker kondigt aan dat een gerechtelijke procedure opgestart werd tegen de aannemer en de bouwheer.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De klacht is grotendeels ongegrond. De procedures met betrekking tot de bekendmaking van het openbaar onderzoek, van de vergunning en van de

beroepsmogelijkheden werden correct gevolgd. De omwonenden maakten wel gebruik van het openbaar onderzoek om bezwaar in te dienen, maar niet van hun beroepsmogelijkheid. Daardoor is de bouwvergunning definitief verworven en is er op het administratieve niveau geen enkel middel meer om de omgevingsvergunning aan te vechten, in te trekken of te wijzigen. Dat de omwonenden geen gebruik maakten van hun beroepsmogelijkheid was uiteindelijk hun keuze. De Dienst Ruimtelijke Ordening ging niet buiten de voorschriften van de stedenbouwkundige verordening. De Ombudsman verklaart de klacht toch niet volledig ongegrond omdat hij niet objectief kan achterhalen of de communicatie in het Huis van de Bruggeling over de ter inzage gelegde bouwplannen voldoende geweest is of niet.



Cultuurcentrum

TOTAAL	1
onbevoegd	0
bevoegd	1
BEOORDELING	
Gegrond	0
Deels gegrond	0
Terechte opmerking	0
Ongegrond	0
Ander oordeel	1

Adres

[dossier: 202005-099]

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker krijgt na tien jaar nog altijd post voor een van de vorige bewoners van zijn huis. Het gaat om briefwisseling van het Cultuurcentrum. Verzoeker heeft de voorbije tien jaar de briefwisseling telkens teruggestuurd met de vermelding dat deze man niet meer op het adres woonde.

ONDERZOEK

De baliemedewerkers van het Cultuurcentrum zeggen geen

weet te hebben van een adresverandering van de vorige bewoner. Na de klacht zoeken zij het correcte adres van de man op en passen ze het adressenbestand aan.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door bemiddeling.

Het onderzoek brengt geen duidelijkheid of de adresverandering eerder al gemeld zou zijn.



Onderwijs

TOTAAL	1
onbevoegd	0
bevoegd	1
BEOORDELING	
Gegron	0
Deels gegron	0
Terechte opmerking	0
Ongegron	0
Ander oordeel	1

Geschorste leerling

(dossier: 202002-051)

ANDER OORDEEL

KLACHT

De zoon van verzoekster kreeg eind februari 2020 via een e-mail van het Conservatorium te horen dat hij niet meer welkom was op de school omdat hij tussen 1 september 2019 en 1 februari 2020 te vaak afwezig was geweest. De verificateur schreef hem voor de rest van het jaar uit. Hij mag de lessen niet meer volgen, tenzij als vrije leerling. Hij moet zijn jaar overdoen.

Verzoekster protesteert tegen deze schorsing. Volgens haar was de leraar niet op de hoogte van deze schorsing en gaat hij er niet mee akkoord. Verzoekster was van 1 juli 2019 tot en met eind januari 2020 met haar gezin op wereldreis. De leerkracht was hiervan op de hoogte. Op 1 februari 2020 was haar zoon weer aanwezig in de lessen piano en muziekles. Verzoekster klaagt dat ze geen voorafgaande verwittiging kreeg.

ONDERZOEK

De beslissing werd niet genomen door de directie van het Conservatorium maar wel door de verificateur van de Vlaamse Gemeenschap. Dat is een inspecteur die naziet of de school de regelgeving volgt. De verificateur moet onder meer de regelmatigheid en de financierbaarheid van de leerlingen nazien. Na de telling van 1 februari oefent hij controle uit op de aanwezigheden en schrappt hij onregelmatige leerlingen. De verificateur besliste op basis van ongewettigde afwezigheid om de zoon van verzoekster niet te zien als een regelmatig financierbare leerling. De verificateur heeft het laatste woord.

De directeur bevestigt dat de leerkracht er al vorig schooljaar van op de hoogte werd gebracht dat zijn leerling samen met zijn gezin op wereldreis zou gaan. De directeur kwam

dat zelf pas bij het begin van het schooljaar 2020-2021 te weten via de leraar. Verzoekster contacteerde de directeur nooit rechtstreeks met de vraag of deze afwezigheid een probleem zou vormen.

De directeur wees er de leraar tijdens het eerste trimester op dat hij zijn leerling niet als aanwezig mocht aanduiden op zijn aanwezigheidsregister omdat dit niet met de realiteit overeen kwam. De leerling werd dan als verontschuldigd aangeduid, in de hoop dat de verificateur zijn afwezigheid zou rechtvaardigen. De verificateur besliste evenwel om hem te schorsen.

Volgens de directeur belde hij verzoekster in september 2019 op met de vraag hem te contacteren. Daar werd geen gevolg aan gegeven, vermoedelijk omdat verzoekster met haar gezin op reis was.

De directeur wijst erop dat in het schoolreglement staat:

"Bij elke wettige afwezigheid wordt ook spontaan een attest aan de leraar bezorgd. Wettige afwezigheid is bv. ziekte, doktersbezoek, tandartsbezoek, een verplichte activiteit met de dagschool, zwangerschapsverlof, werk-gerelateerde verplichtingen, Dergelijke afwezigheid moet gestaafd worden met een schriftelijk bewijs. Let wel: een mail volstaat niet. Voor een wettige afwezigheid waarvoor geen doktersattest, attest van het (leerplicht-)onderwijs of werkgever kan worden afgeleverd, moet een ingevulde verklaring op eer worden ingediend door de leerling of de ouders/voogd van de minderjarige leerling."

Volgens de directeur ontving hij geen verklaring op eer.

Het reglement zegt verder:

"In het kader van de kwaliteitsbewaking komen leerlingen die 1/3 van de lessen onwettig afwezig zijn niet in aanmerking om op een adequate manier te worden geëvalueerd en zijn bijgevolg niet geslaagd."

Een leerling die wegens veelvuldige afwezigheid en/of het niet volgen van een verplicht vak door de verificatie geschorst werd, kan vanaf de datum van de schorsing geen les meer volgen voor alle vakken van de gevolgde optie. Het is voor deze

leerling eveneens niet toegelaten om zich het daaropvolgende schooljaar in te schrijven in een hoger jaar met toelatingsperiode. Het jaar overdoen mag wel op voorwaarde dat het wettelijk aantal jaren per graad niet overschreden is."

De directeur stelde verzoekster een compromis voor. Haar zoon kan als vrije leerling de lessen blijven volgen voor de rest van het schooljaar. Vanaf september 2020 kan hij weer starten als regelmatige leerling.

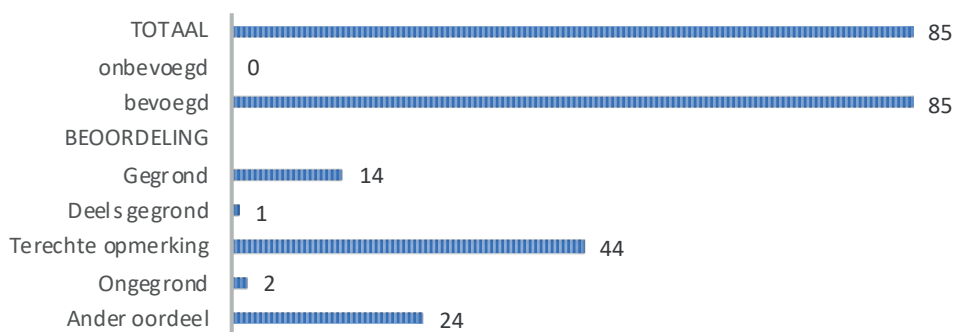
BEOORDELING

Ander oordeel.

De klacht is grotendeels ongegrond. Het ziet er wel naar uit dat de leerkracht in eerste instantie te soepel omging met de langdurige afwezigheid van zijn leerling.



Openbaar Domein



KLACHTEN VAN BURGERS

Zandrietpad

(dossier: 202003-076)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker klaagt in maart 2020 dat er zich al maanden een rioleringsprobleem voordoet op de hoek van de Heiststraat en het Zandrietpad in Zeebrugge. Als het regent, is er wateroverlast. De oorzaak is niet duidelijk. Er zijn al contacten geweest met de Politie en de sector Noord van de dienst Openbaar Domein maar het probleem blijft aanslepen. Recent kwamen werklui van de Stad de riolering open leggen maar voor een concrete oplossing was het weer wachten op de ingenieur.

ONDERZOEK

Het gaat om de derde klacht die de dienst Ombudsman over het rioleringsprobleem in het Zandrietpad behandelt. In mei 2019 onderzocht de Ombudsman een eerste klacht-dossier dat het gevolg was van een niet tijdig afgehandelde melding over de slecht werkende riolering in het Zandrietpad. De rioolkolk leek verstopt. Uit het onderzoek van de melding bleek dat de eerste melding over het probleem al dateerde van augustus 2018 en dat er tussenin al verschillende meldingen waren geweest. De sector Noord van de dienst Openbaar Domein antwoordde op de klacht van mei 2019 dat, zodra de nieuwe onderhoudsaannemer bekend was, hem de opdracht gegeven zou worden om de riolering te herstellen.

Eind september 2019 klaagde een buurtbewoner over hetzelfde probleem. De sector Noord antwoordde de Ombudsman toen dat de onderhoudsaannemer begin september de opdracht had gekregen en dat verwacht werd dat hij in oktober met de aanpassing van de riolering zou beginnen. Midden december 2019 liet dezelfde buurtbewoner weten dat het herstel nog altijd op zich liet wachten. De sector

Noord reageerde toen dat er een vergadering gepland was met de onderhoudsaannemer om de planning vast te leggen en dat het Zandrietpad al een hele tijd geleden bij hem besteld was. Er zou bij de aannemer aangedrongen worden. Begin maart 2020 stuurde de buurtbewoner foto's door van het Zandrietpad dat blank stond. Midden maart 2020 volgde dan de klacht van verzoeker.

De sector Noord verzekert dat zij het dossier wel degelijk opvolgde. Er werden proefsleuven gegraven om te kijken hoe het probleem met de afwatering opgelost kon worden, maar door drukte werd het onderzoek telkens opgeschoven. De sector beseft dat dit slechts een excuus is.

Begin april laat de dienst weten dat ze geen aansluiting op de riolering terugvindt, dit zowel voor de afvoer van de slijkputjes als voor een appartementsgebouw op de hoek. In de Heiststraat zal een nieuwe aansluiting op de riolering moeten worden uitgevoerd. Als gevolg van de eerste lockdown en technische problemen nadien wordt het probleem pas midden juli opgelost.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt het dossier als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEEN REDELIJKE TERMIJN: het duurde veel te lang voor het rioleringsprobleem en de daarbij gepaard gaande wateroverlast in het Zandrietpad opgelost geraakten. De eerste melding dateerde al van augustus 2018. Pas midden juli 2020 wordt het probleem structureel opgelost.

De klacht is gecorrigeerd: het probleem wordt opgelost.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (17 augustus 2020).

Kransen weggeschopt

(dossier: 202008-145)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker hoort tumult in de buurt van de strooiweide van een stedelijke begraafplaats. Een medewerker van de onderhoudsploeg van de dienst Openbaar Domein is tegen de bloemenkransen aan het schoppen die volgens hem *“te dicht tegen de strooiweide liggen”*. Hij roept dat *“die stomme kransen in de weg liggen”*. Zijn collega maant hem aan tot kalmte. Verzoeker vindt dergelijk gedrag ongepast op een begraafplaats.

ONDERZOEK

Volgens sector Oost van de dienst Openbaar Domein bestaat er een afspraak met de begrafenisondernemers dat de bloemenkransen niet op de strooiweide gelegd mogen worden. Alleen zo blijft het gazon intact en is er plaats genoeg om de ceremonies naar behoren uit te voeren. Bij elke strooiweide is een stukje verharding voorzien voor de kransen. Soms gebeurt het dat de kransen toch op het gras worden gelegd. De medewerker bevestigt dat hem dat stoort. Hij wordt op zijn gedrag aangesproken. Zijn functioneren zal opgevolgd worden. Daarnaast zal de dienst Openbaar Domein contact opnemen met de begrafenisondernemers met de vraag de eerder gemaakte afspraken te respecteren.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEEN CORRECTE BEJEGENING: deze houding kan niet door de beugel, ook al gaat het om een afspraak die niet door de begrafenisondernemers gerespecteerd wordt. De kransen zijn bedoeld ter ere van de overledene. Zij dienen met respect behandeld te worden.

De klacht wordt gecorrigeerd: de medewerker zal opgevolgd worden. De begrafenisondernemers zullen aangesproken worden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (5 oktober 2020).

Meerstammige grove den

(dossier: 202009-162)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker meldt via het meldpunt een probleem met een meerstammige grove den in de Sint-Pietersgroenestraat. De boom belet dat de voetgangers de volledige breedte van het voetpad kunnen gebruiken. De minimale hoogte van 2,50 meter is niet overal gevrijwaard.

De dienst Openbaar Domein antwoordt na advies van de dienst Preventie dat er geen gevaar is voor de voetgangers. Zij kunnen via de grasberm naast het voetpad lopen. De boom is kerngezond. Een reden om hem te kappen is er niet. Indien nodig zal er een onderhoudssnoei gebeuren. Verzoeker gaat niet akkoord. Daarom stuurt hij begin



augustus 2020 een reactie naar de administratieve dossierbehandelaar in het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. Diens naam staat vermeld in het antwoord als diegene aan wie bijkomende vragen kunnen worden gesteld. Verzoeker krijgt geen antwoord. Eind augustus stuurt hij een herinnering. Hij krijgt geen reactie. Midden september contacteert hij de dienst Ombudsman.

ONDERZOEK

Beide e-mails van verzoeker werden door de secretariatsmedewerker onmiddellijk doorgestuurd, nu eens naar de sector Bomen, dan weer naar de sector Noord van de dienst Openbaar Domein.

De sector Noord ging ter plaatse. Zij vroeg diezelfde dag aan de sector Bomen om in een antwoord te voorzien. De sector Bomen reageerde dat er naast de boom voldoende plaats was om vlot te passeren en dat zij bij haar eerder standpunt bleef. Zij suggereerde om het voetpad rond de boom te verbreden aan de kant van de grasberm naast de rijweg. Daar bleef het bij. De sector Noord reageerde niet meer. In een antwoord aan verzoeker werd niet voorzien. De secretariatsmedewerker werd niet ingelicht.

Na de klacht laat de sector Noord weten dat zij ervoor opteert het voetpad plaatselijk te verbreden tot aan de boordsteen. De boordsteen zal verlaagd worden zodat een drempelloze oversteek ontstaat richting Vaartstraat. De dienst Ombudsman licht verzoeker in. Het werk wordt snel uitgevoerd.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE COMMUNICATIE: verzoeker kreeg geen antwoord op zijn beide e-mails. Het mailverkeer tussen de sectoren Bomen en Noord waarin een oplossing voorgesteld werd, bereikte noch de medewerker van het secretariaat noch verzoeker.

De klacht wordt gecorrigeerd: het voetpad wordt aangepast.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen [9 november 2020].

Bomen Kazernevest

(dossier: 202006-105)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker dient begin juni 2020 voor de vijfde keer klacht in over de manier waarop de dienst Openbaar Domein de heraanplant van de bomen langs de Kazernevest opvolgt. Volgens hem gaf de aannemer de nieuw aangeplante boompjes opnieuw te weinig water in de kurkdroe maanden april en mei. Daardoor zijn weer

minstens twaalf boompjes verloren. Nochtans bleef de dienst Openbaar Domein tijdens de lockdown verder werken.

ONDERZOEK

Verzoeker diende al eerder gelijkaardige klachten in in 2016, 2017, 2018 en eind december 2019. De dossiers uit 2016 en 2017 werden beoordeeld met het label 'ander oordeel' omdat volgens de toenmalige Groendienst niet zij maar de aannemer in gebreke was gebleven.

De Ombudsman beoordeelde de klacht van 2018 als een terechte opmerking omdat aangetoond kon worden dat naast de aannemer ook de Groendienst de aanplant van de boompjes beter had moeten opvolgen. Toen ook was er te weinig water gegeven.

Verzoekers klacht van december 2019 verklaarde de Ombudsman ongegrond. Verzoeker stelde toen opnieuw dat door een minder goede opvolging een veertiental nieuw aangeplante boompjes afgestorven waren. De dienst Openbaar Domein kon evenwel aantonen dat de aannemer in de zomer van 2019 op haar vraag diverse watergiften had uitgevoerd. In februari 2020 stelde de dienst Openbaar Domein vast dat de boompjes niet afgestorven waren. Beloofd werd dat er eind maart-begin april 2020 een nieuwe controle uitgevoerd zou worden bij het uitlopen van het blad.

Op de nieuwe klacht van begin juni 2020 reageert de dienst Openbaar Domein dat zij zoals beloofd begin maart 2020, vlak voor de eerste lockdown, de situatie nog eens ter plaatse nazag. Op dat moment was de bladontwikkeling bij alle boompjes goed gestart.

Conform het bestek is de aannemer verplicht om tijdens de uitvoerings- en waarborgtermijn de boompjes bij droogte voldoende water te geven. De dienst Openbaar Domein geeft toe dat tijdens de droogte van april en mei 2020 de aannemer maar één watergifte uitvoerde. Dat was gelet op de extreme weersomstandigheden te weinig. De lockdown heeft mogelijk een rol gespeeld in het uitvoeren van te weinig watergiften en in de gebrekkige opvolging van de bomen door zowel de aannemer als de dienst, geeft de dienst Openbaar Domein toe.

Als gevolg van de nieuwe klacht ziet de dienst Openbaar Domein de bomen begin juni opnieuw na. Ze hebben het zeer lastig maar zijn nog niet afgestorven. De aannemer wordt aangemaand om meerdere watergiften uit te voeren en de bomen beter op te volgen in droogteperiodes. De dienst Openbaar Domein belooft de ontwikkeling van de bomen verder op te volgen. Indien nodig zal de aannemer conform de waarborgtermijn opnieuw moeten instaan voor het heraanplanten van nieuwe boompjes ter vervanging van de afgestorven exemplaren.

BEOORDELING

De klacht is deels gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de Ombudsman

stelt vast dat zowel de aannemer als de dienst Openbaar Domein opnieuw nalieten de watergiften voor de jonge boompjes op te volgen. Het is de taak van de dienst Openbaar Domein goed op te volgen of de aannemer zijn verplichtingen nakomt. De Ombudsman hoopt dat de dienst Openbaar Domein deze taak in het vervolg nauwgezet zal opvolgen.

De klacht is slechts deels gegrond omdat ook de aannemer verantwoordelijkheid draagt. Voor de aannemer is de Ombudsman onbevoegd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (17 augustus 2020).

Veegronde

(dossier: 202001-001)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

In de straat van verzoeker komt regelmatig een veegwagen het bladafval verwijderen. Dat gebeurt volgens hem nooit voor het appartementsgebouw waar hij woont. Het staat op het einde van de doodlopende straat.

Op 10 januari 2020 plaatste de Stad borden om aan te kondigen dat er geveegd zou worden op 15 januari. Opnieuw werden er geen borden geplaatst voor het appartementsgebouw. Op deze manier worden de greppels voor het gebouw nooit geveegd.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein geeft toe dat tijdens het bladseizoen niet altijd de hele straat geveegd wordt. Dat komt omdat er niet altijd met afzet gewerkt wordt. Bij de onkruidbestrijding wordt dat wel gedaan. Dan wordt de omgeving in stukken afgezet om de hinder voor de bewoners minimaal te houden.

De dienst bevestigt dat de straat op 15 januari geveegd werd. Dat zal ten vroegste opnieuw gebeuren eind februari-half maart. De verantwoordelijke vraagt aan de ploeg om de volgende keer extra aandacht te besteden aan de parkeerzone voor het appartementsgebouw.

BEOORDELING

Terechte opmerking (geen zorgvuldigheid).

De zone voor het appartementsgebouw werd minder zorgvuldig aangepakt.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).

Verlichting

(dossier: 202008-144)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker meldde in februari-maart 2020 voor het eerst dat de sfeerverlichting langs een reitje niet meer werkte. Hij kreeg te horen dat het herstel uitgevoerd zou worden.

Midden mei liet hij de dienst Openbaar Domein weten dat de verlichting nog altijd niet werkte. De volgende dag antwoordde het secretariaat van de dienst Openbaar Domein dat de verlichting "vrijdag eerstkomend" hersteld zou worden. Het defect lag niet aan de lampen maar aan het verlies van elektriciteit in de armaturen of de kabels. Daardoor moesten nieuwe energiezuinige verlichtingstoestellen aangekocht worden. Die waren ondertussen geleverd.

Toch wordt de verlichting niet hersteld. Midden augustus wijst verzoeker de dienst Openbaar Domein daarop in een nieuwe e-mail. Omdat hij niet snel een reactie krijgt, contacteert hij de dienst Ombudsman.

ONDERZOEK

Het herstel liep vertraging op als gevolg van de langdurige afwezigheid van de verlichtingsexpert van de dienst Openbaar Domein. Daardoor werd het dossier niet verder opgevolgd. Na de klacht onderzoekt de sector Centrum met wie de afspraken werden gemaakt voor de vervanging van de verlichting. De verlichting wordt enkele dagen later door de dienst Patrimoniumbeheer hersteld.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige dossieropvolging).

Het dossier werd niet goed opgevolgd. De Ombudsman neemt als verzachtende omstandigheid in rekening dat dat het gevolg was van de afwezigheid van de verlichtingsexpert.

Positief is dat het probleem kort na de klacht werd opgelost.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (5 oktober 2020).

OPVOLGING

Midden november 2020 meldt een andere buurtbewoner opnieuw problemen met de reieverlichting. De dienst Ombudsman neemt het dossier weer op.

Geen informatie

(dossier: 202009-168)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker meldde in augustus 2019 dat hij last had van overhangende takken van een stadsboom naast zijn huis. Hij wees er ook op dat de wortels van een andere boom zijn opricht opstaken. Hij kreeg een reactie van de dienst Openbaar

Domein dat beide bomen onderzocht zouden worden en dat op basis hiervan passende maatregelen genomen zouden worden. Hij zou op de hoogte gehouden worden. Verzoeker vernam niets meer. Hij zag ook niets gebeuren.

Tijdens de storm Odette van eind september 2020 breken twee zware takken af die tegen de gesloten rolluiken vliegen. Daardoor is er gelukkig geen schade. Verzoeker moet de dag nadien wel heel wat grote takken weghalen van het fiets- en wandelpad voor zijn deur. Volgend jaar wil hij zijn oprit opnieuw aanleggen, maar hij vreest dat deze snel weer stuk zal gaan door de opstekende wortels.

ONDERZOEK

In haar antwoord van september 2019 op verzoekers melding wees de sector Bomen van de dienst Openbaar Domein erop dat de Stad tracht om haar hoogstammige bomen vrij te laten uitgroeien met respect voor de natuurlijke habitus van de boom. Toch kondigde zij een onderzoek van de bomen aan en aansluitend een aangepaste onderhoudssnoei. Er zou ook een wortelonderzoek gebeuren van de boom bij de oprit. De afdeling beloofde verzoeker op de hoogte te houden. De melding werd afgesloten.

Na de klacht bevestigt de sector Bomen dat beide onderzoeken werden uitgevoerd maar dat nagelaten werd verzoeker van het resultaat op de hoogte te brengen. De bomen bleken in goede conditie maar in enkele bevond zich dood hout van meer dan vier centimeter dik. Dat werd verwijderd in maart 2020.

Na de klacht gaat de sector Bomen ter plaatse. Zij kondigt een nieuwe onderhoudssnoei aan in oktober 2020 want in de kruin bevinden zich enkele topzware takken.

De wortels ter hoogte van de oprit liggen ver genoeg van de boom om geen instabiliteit te veroorzaken als deze doorgezaagd zouden worden in functie van de aanleg van de oprit. Het doorzagen dient te gebeuren ter hoogte van de perceelsgrens. Het Veldwetboek laat toe dat verzoeker de doorschietende wortels doorzaagt. Dat is ook het standpunt van de verzekeringsmaatschappij van de Stad op basis van eerdere rechtspraak.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige communicatie).

De sector Bomen ondernam na verzoekers melding van augustus 2019 wel actie, wat positief is, maar liet na verzoeker hiervan op de hoogte te brengen.

Het probleem wordt opgelost: de afdeling Bomen kondigt een nieuwe onderhoudssnoei aan en verzoeker mag de doorschietende wortels doorzagen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (9 november 2020).

OPVOLGING

De beloofde snoei wordt eind november uitgevoerd nadat verzoeker begin november liet weten dat er nog altijd niets gebeurd was.

Straattegels

(dossier: 202011-189)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Buurtbewoners van de Hendrik Waelpuutstraat vroegen verzoeker in juli 2019 om via het meldpunt te melden dat enkele herplaatste straattegels niet goed aansloten op het bestaande voetpad. De werken werden uitgevoerd door een aannemer. De dienst Openbaar Domein handelde de melding eind juli 2019 af met het bericht dat verzoekers opmerking overgemaakt was aan de aannemer.

In de eerste week van augustus 2019 kreeg verzoeker vanuit het meldpunt het bericht dat het herstel begin augustus uitgevoerd was. Maar toen verzoeker ter plaatse ging, bleek dat niet het geval. Verzoeker reageerde en kreeg als antwoord dat de sector Noord de melding verder zou opvolgen. Verzoeker vernam niets meer. Ter plekke gebeurde er niets. Verzoeker herhaalde zijn melding eind september 2020. De melding werd de volgende dag geaccepteerd, maar verder gebeurde er niets. Eind oktober stuurde verzoeker een herinnering naar de dienst Openbaar Domein. De volgende dag kreeg hij vanuit het meldpunt het bericht dat zijn melding geparkeerd was omdat de sector Noord de melding aan het onderzoeken was.

ONDERZOEK

De sector Noord van de dienst Openbaar Domein bevestigt dat zij de melding verschillende keren ontving. Het gaat om twee betonstenen die niet helemaal vlak in het voetpad liggen. Bij de correctie van diverse opmerkingen zag de aannemer het opnieuw leggen van beide voetpadtegels over het hoofd. Voor het herplaatsen ervan kon de dienst Openbaar Domein de aannemer moeilijk terug vragen, zeker omdat beide tegels niet in de looplijn liggen en er daardoor nauwelijks valgevaar is. De melding werd geparkeerd in afwachting van het herstel door de eigen ploeg. Het werk werd als niet-prioritair beschouwd.

Kort na de klacht worden de tegels goed gelegd.

BEOORDELING

Terechte opmerking (geen redelijke termijn).

Het duurde meer dan een jaar vooraleer het herstel werd uitgevoerd. Dat is te lang. De Ombudsman aanvaardt als verzachtende omstandigheid dat de tegels slechts beperkt oneffen en niet in de looplijn lagen. Daardoor was het herstel niet dringend.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 januari 2021).

Geparkeerde melding

(dossier: 202012-211)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker meldde eind oktober 2020 waterstagnatie op de rijweg van de Sint-Pieterszuidstraat nadat het voetpad er in september werd heraangelegd. Hij vroeg een oplossing. Diezelfde dag ontving hij een ontvangstmelding. Omdat verzoeker niets meer vernam, belde hij begin december naar het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. De volgende dag kreeg hij een e-mail waarin stond dat zijn melding geparkeerd was "in afwachting van resultaat". Verzoeker vindt dat niet kunnen en contacteert midden december de dienst Ombudsman die een dossier opstart. Eind december laat hij weten dat de reglementaire termijn van zestig dagen voorbij is maar dat er nog altijd niets gebeurd is en hij geen verdere informatie kreeg over zijn melding.

ONDERZOEK

De melding werd aanvankelijk overgemaakt aan de sector Netheid van de dienst Openbaar Domein omdat vermoed werd dat een rioolkolk verstopt zat. De melding werd daarna overgemaakt aan de sector Noord omdat er geen rioolkolk bleek te zitten. Omdat de melding niet onmiddellijk oplosbaar bleek, werd ze geparkeerd voor verder onderzoek. Volgens de sector Noord zal verder onderzoek moeten aantonen of de aannemer het probleem kan oplossen door het beperkt aanpassen van de nieuwe greppel of door het plaatsen van een extra rioolkolk.

De aannemer die verantwoordelijk is voor de werf 'aanpassingswerken van de Slachthuisstraat en de Sint-Pieterszuidstraat', kon het project nog niet volledig afwerken. De werken lagen enkele maanden stil door de weersomstandigheden en een wegomlegging. Zodra de aannemer de werken heropstart, zal het probleem van de wateroverlast verder onderzocht worden. De sector Noord mikt erop dat de aannemer de werf vanaf 1 maart opnieuw zal kunnen opstarten.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige communicatie).

De melding werd geparkeerd met een dooddoener, waardoor verzoeker zich vragen begon te stellen. Deze melding werd terecht geparkeerd maar verzoeker had concreter geïnformeerd moeten worden over de reden hiervoor. Een melding parkeren met als reden "in afwachting van resultaat" zegt niets.

Naar aanleiding van dossier 202011-195 hierna wees de Ombudsman erop dat geen dooddoeners gebruikt mogen worden om een melding te parkeren. De reden, die aan de melder wordt overgemaakt, moet gegrond en concreet zijn.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (8 maart 2021).

Bladeren opruimen (1)

(dossier: 202001-005)

ONGEGROND

KLACHT

Net als in 2018 klaagt verzoeker erover dat de dienst Openbaar Domein tegen midden januari 2020 de bladeren in zijn straat in de wijk De Linde nog altijd niet opgehaald heeft. In de Engelandelelaan gebeurde dat wel al begin december 2019. De dienst Openbaar Domein kwam begin januari wel langs om de bladeren tegen de straatrand te blazen maar ze bleven daar liggen. Normaliter komt de bladzuiger dan onmiddellijk langs om ze op te zuigen. Nu heeft de wind de bladeren weer opengewaaaid. Verzoeker belde voor de kerstvakantie al naar de dienst Openbaar Domein. Zijn opmerkingen werden genoteerd maar een reactie bleef uit.

ONDERZOEK

In de herfst en de winter ruimt de dienst Openbaar Domein met bladblazers, kranen, vracht- en zuigwagens de bladeren op het openbare domein op. De eerste opruimbeurten werden al uitgevoerd vanaf eind oktober 2019. Tegen begin februari 2020 werd het opruimen van de bladeren afgerond. De bladophaling wordt systematisch georganiseerd. Welke straten wanneer aan de beurt komen, wordt bijgehouden. Na uitvoering wordt de actie afgevinkt. Voor de straat van verzoeker waren er bladophalingen voorzien op 8 november 2019, 21 januari en 4 februari 2020. Verzoeker formuleerde zijn klacht op 12 januari 2020.

Om nog vlotter te kunnen werken staat de Stad sinds 2015 toe dat bewoners bladkorven plaatsen waarin ze de bladeren van het openbare domein kunnen verzamelen. De Stad komt deze dan ophalen. In de wijk De Linde stelt zich evenwel het probleem dat bewoners grote hoeveelheden bladeren uit de eigen tuin op het openbare domein gooien. Dat is niet toegelaten. Het ophalen van de bladeren loopt daardoor vertraging op. De logistieke capaciteit van de dienst Openbaar Domein is er niet op voorzien om grote hoeveelheden bladeren uit private tuinen mee af te voeren. Voor de wijk De Linde werd voor kerst gestart met een tweede of derde opruimbeurt. De grootste hopen werden verwijderd door een aannemer. Een extra vrachtwagen van de dienst Openbaar Domein werd ingezet om de grootste hopen bladeren verder op te halen. Een grondige opkuis met bladblazers, opzuigwagen en veegmachines werd aansluitend voorzien. Prioriteiten werden bepaald in volgorde van verkeersintensiteit en veiligheid, evenementen, hoeveelheid/timing bladval en beschikbaar personeel. Volgens verzoeker zouden de mannen van de ploeg tegenover hem toegegeven hebben dat ze zijn straat vergeten waren bij de tweede ophaalbeurt voor kerstmis. De dienst Openbaar Domein ontkent dat. De straat werd niet vergeten. Er moesten wel prioriteiten worden gelegd.

BEOORDELING

Ongegrond.

De Ombudsman heeft geen reden te besluiten dat de dienst

Openbaar Domein zijn werk niet naar behoren uitgevoerd zou hebben.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).

Stadsbossen

(dossier: 202003-068)

ONGEGROND

KLACHT

In verband met het door de Stad Brugge afgesloten Bomencharter vraagt verzoeker eind februari 2020 via het stedelijk meldpunt of het niet beter zou zijn dat de huidige stadsbossen eerst goed onderhouden zouden worden in plaats van nu al bomen bij te planten.

Verzoeker verwijst in zijn mail naar het geboortebos in het Foreestbos. Het onkruid en het wilde gras zouden er beter bij staan dan de meeste aangeplante boompjes waarvan de stammen na twee jaar nog altijd maar een potlood dik zouden zijn. Uit zijn mail valt af te leiden dat hij al eerder via het meldpunt te horen zou hebben gekregen dat het onderhoud van het Foreestbos te duur en te arbeidsintensief zou zijn. In zijn mail zegt verzoeker ook dat het onderhoud van de stadsbossen Tudor en Beisbroek te wensen over zou laten. Verzoeker spreekt van een "vuilnisbelt". Hij vergelijkt ze met het provinciebos Tillegem dat er veel beter bij zou liggen.

De midoffice van het Huis van de Brugge stuurt verzoekers mail naar de Ombudsman omdat eruit af te leiden valt dat het eerdere antwoord vanuit het meldpunt hem niet beviel.

ONDERZOEK

Verzoeker kreeg al twee keer een uitgebreid en duidelijk antwoord van de dienst Openbaar Domein op zijn opmerkingen over het onderhoud van het Foreestbos, Tudor en Beisbroek. Het onkruid weghalen in het geboortebos zou een negatieve invloed hebben op de overlevingskansen van de jonge boompjes. Dat er in Tudor en Beisbroek bladeren, takken en dode stammen liggen, is bewust bosbeheer. Zij spelen een rol in de voedselcyclus en als habitat voor heel wat diersoorten.

De dienst wijst erop dat het bosbeheer van Tudor, Beisbroek, Chartreuzinnenbos, Coppietersbos en Galgjesbos gebeurt volgens de geldende wetgeving en volgens het goedgekeurde bosbeheerplan van maart 2009. Bij de jongste controle door de auditeur van Forest Stewardship Council (FSC) slaagde de dienst Openbaar Domein over de hele lijn.

Echt afval dat in het bos aanwezig is, is het gevolg van sluitstort. Elke vaststelling wordt door de dienst onmiddellijk opgeruimd.

BEOORDELING

Ongegrond.

De Ombudsman heeft geen reden om te besluiten dat de dienst Openbaar Domein de stadsbossen niet deskundig zou beheren.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).



Onafgewerkt groenperk

(dossier: 202001-003)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Naar aanleiding van het verleggen van het fietspad aan de Bloedput voerde de dienst Openbaar Domein werken uit aan het groenperk op het kruispunt van de Gulden Vlieslaan en de Pater Damiaanstraat. Het werd uitgebreid maar nog niet volledig beplant. Eind augustus 2019 nam verzoeker hierover contact op met de dienst Openbaar Domein die hem beloofde dat de groenzone eind oktober of begin november 2019 beplant zou worden. In januari 2020 is er nog altijd niets gebeurd. In het perk zitten volgens verzoeker muizen en ratten. Hij gaf dat al begin november 2019 door maar het probleem is nog altijd opgelost.

ONDERZOEK

Volgens de rattenvanger is het probleem met het ongedierte onder controle. De plek wordt van dichtbij opgevolgd en de lokdozen worden stelselmatig aangevuld met gif. Dat is de normale procedure na een melding over ongedierte.

Wat de groenzone betreft, was het inderdaad de bedoeling om in oktober-november 2019 de planten te zetten. Maar het raamcontract tussen de plantenkweker en de Stad liep eind 2019 af waardoor er geen planten meer besteld konden worden.

Zodra het nieuwe raamcontract is afgesloten, worden de planten besteld en wordt de groenzone afgewerkt.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door informatieverstrekking.

De dienst maakte wel een belofte die ze naderhand niet kon waarmaken, maar in augustus 2019 had ze er allicht nog geen zicht op dat het niet zou lukken om de planten te bestellen als gevolg van het aflopen van het raamcontract.

Groenonderhoud

(dossier: 202001-010)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker is eigenaar van een garagebox die aan de rei paalt. Op de oever groeien zaailingen en klimop. De klimop dringt de garagebox binnen. De bladeren van de zaailingen vallen in de dakgoot van de boxen. Deze is heel moeilijk bereikbaar. Door de bladeren verstopt de dakgoot.

Verzoeker meldde het achterstallige groenonderhoud al vroeger aan de Groendienst. Zijn melding werd genoteerd, maar er komt niets van in huis. Ook de wijkinspecteur werd op de hoogte gebracht, zonder resultaat. Verzoeker dient in januari 2020 klacht in.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein heeft geen weet van een eerdere melding. Midden februari stelt ze als oplossing een onderhoudssnoei van de bomen voor. Ook de klimop zal gesnoeid worden. Dat de bladeren in de dakgoot terecht komen, kan niet verhinderd worden. De eigenaar of bewoner moet ze zelf weghalen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door bemiddeling.

OPVOLGING

Verzoeker meldt in mei dat er nog altijd niet gesnoeid is. De dienst Openbaar Domein kondigt aan dat dit in augustus zal gebeuren. In september laat verzoeker weten dat er nog altijd niets gebeurd is. De dienst Openbaar Domein laat weten dat de aannemer een ponton moet gebruiken om bij het groen te kunnen. Uiteindelijk duurt het tot eind november vooraleer de aannemer met de werken kan starten. Het dossier liep opnieuw vertraging op omdat er een probleem was met de doorgang op de rei. Ondanks de werken laat verzoeker in maart 2021 weten dat de klimop nog altijd niet weggesnoeid is. De Ombudsman interpelleert de dienst Openbaar Domein.

Wateroverlast

(dossier: 202002-041)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Telkens het fors regent, staat Evendijk-Oost gedeeltelijk onder water. De riolering is volgens verzoeker al maanden verstopt. Het probleem zou veroorzaakt worden door de afwatering van het voetbalplein. Dat zou al verschillende keren gemeld zijn. Een opzichter van de Stad kwam al ter plaatse om het probleem vast te stellen, maar verder gebeurt er niets. Verzoeker klaagt in februari 2020.

ONDERZOEK

De sector Noord van de dienst Openbaar Domein kent het probleem. In februari kan ze niets ondernemen omdat het terrein blank staat. Pas als het terrein uitgedroogd is, zal het toegankelijk zijn voor de aannemer die er een wadi met afvoer naar de gracht moet aanleggen. Het water staat op de parkeerstrook en in mindere mate op de rijweg. De verkeersveiligheid komt niet in het gedrang. Er is geen reden om de rijweg af te zetten.

In maart gaat een werftoezichter opnieuw ter plaatse. Er wordt een ontwerp opgemaakt voor de afvoer van het water maar het werk zal pas in de zomer kunnen worden uitgevoerd als de ondergrond voldoende droog is.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door bemiddeling.

De sector Noord is bezig met het dossier maar verzoeker zal nog even geduld moeten oefenen.

OPVOLGING

Het ontwerp dossier wordt midden augustus 2020 goedgekeurd door het College van burgemeester en schepenen. De werken worden door een aannemer uitgevoerd binnen het raamcontract onderhoud onbevaarbare waterlopen.

Kapotgereden grasstrook

(dossier: 202003-069)

ANDER OORDEEL

KLACHT

De openbare grasstrook palend aan het huis van verzoeker wordt steevast kapotgereden door bestuurders die de zone als parking gebruiken. Dat gebeurt vooral tijdens voetbalwedstrijden. Verzoeker is het beu om de groenzone te effenen en her in te zaaien. Zijn overburen hebben de groenzone voor hun huis beplant om ze onberijdbaar te maken. Verzoeker deed dat niet omdat hij vermoedt dat dit niet toegelaten is. Verzoeker zou willen dat de zone verhard wordt met grastegels. Dat zou op kosten van de Stad dienen te gebeuren. Hij besprak dit al met zijn wijkagent, maar kreeg geen terugkoppeling.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein gaat ter plaatse. Afgesproken wordt dat de groenzone opnieuw ingezaaid zal worden en afgezet zal worden met paaltjes en lint tot het gazon voldoende sterk is. De zone kan niet beplant worden met struiken omdat de hulpdiensten door moeten kunnen. Verzoeker en zijn burens krijgen een brief omdat ze bepaalde stukken van het openbare domein ingenomen hebben. Dat is niet toegelaten.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door bemiddeling en informatieverstrekking.

Schade door boomwortels

(dossier: 202004-088)

ANDER OORDEEL

KLACHT

De dochter van verzoeker meldt dat wortels van een straatboom het voetpad opsteken en het tuinmuurtje gebroken hebben. Het probleem werd eerder al gemeld. Ze vraagt de boom te vervangen door een laagstam.

ONDERZOEK

De sector Bomen van de dienst Openbaar Domein kent de melding niet. Een medewerker gaat ter plaatse. Verzoeker

zelf vindt de schade niet zo erg. Het was zijn dochter die erop aandrong dit te melden. Hij snijdt zelf de doorschietende wortels door. Het muurtje is niet van hoge kwaliteit. De medewerker stelt vast dat de schade niet van die aard is dat ze aangegeven dient te worden aan de verzekering of dat er ingrijpende maatregelen nodig zouden zijn. De bomen zijn in goede conditie. Er wordt een ploeg langs gestuurd om het voetpad te effenen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door bemiddeling.

Bladeren opruimen (2)

(dossier: 202004-090)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster klaagt dat de dienst Openbaar Domein de bladeren van de stadsbomen ter hoogte van haar huis nooit zou opkuisen. Telkens stuurt ze hiervoor in de maand april een mailtje naar de dienst Openbaar Domein.

In 2018 zou de burgemeester contact genomen hebben met de dienst Openbaar Domein omdat er in de straat een bericht hing dat er geen bladeren meer zouden worden opgeruimd. De week nadien kwam de dienst Openbaar Domein de bladeren toch opkuisen.

Verzoekster was niet van plan opnieuw een melding te doen dit jaar, maar de dienst Openbaar Domein kwam intussen al het gras afrijden maar de bladeren liet ze liggen. Ook de burens zouden erop aandringen dat de bladeren opgekuist worden.

ONDERZOEK

De sector West van de dienst Openbaar Domein geeft toe dat ze de bladeren voor het huis van verzoekster vergat mee te nemen. De rest van de straat was volgens de dienst wel proper. Kort na de klacht worden de bladeren weggehaald. Het ging om een zeer beperkte hoeveelheid.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door bemiddeling.

Het gaat om een vergetelheid.

Voetpad en groen

(dossier: 202004-094)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker kaart de slechte staat van het voetpad voor zijn woning in de wijk Zeewege aan. De tegels palend aan zijn oprit liggen er erg slecht bij en de voegvulling tussen de

tegels is verdwenen. Daardoor liggen er ook enkele tegels los. Hij kaart daarnaast ook het achterstallige gras- en groenonderhoud in de wijk Zeewege aan.

ONDERZOEK

De sector Noord van de dienst Openbaar Domein bevestigt dat er tijdslang een achterstal was in het groenonderhoud, veroorzaakt door het uitvallen van een machine en het moeizamer werken door de coronamaatregelen. Het achterstal werd bijgestuurd. Ondertussen worden alle maaiwerken in de wijk weer correct uitgevoerd.

De sector constateert dat het voetpad voor verzoekers huis frequent gereinigd wordt met een hogedrukreiniger. Dit is nefast voor de voegvulling. Verzoeker wordt hiervan ingelicht. Het opvoegen van het voetpad wordt in het reguliere onderhoud ingepland. Het herstel vindt in juli plaats.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Er was achterstallig groenonderhoud maar dat werd snel bijgestuurd. De schade aan de voegen werd veroorzaakt door verzoeker zelf. Niettemin zorgt de sector voor het herstel.

Overhangende takken

(dossier: 202004-095)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker meldde eerder dit jaar dat hij last had van overhangende takken van een stadsboom bij zijn woning. De dienst Openbaar Domein kwam kijken maar liet verzoeker weten dat er geen enkele reden was om maatregelen te nemen. De boom zou wel verder opgevolgd worden. Verzoeker gaat niet akkoord omdat hij in 2019 dezelfde melding deed. Zij bleef toen ook zonder gevolg. Hij had schade door afgebroken takken. Verzoeker wil dat hij toekomstige schade kan verhalen op de Stad.

ONDERZOEK

De trompetboom stond op het moment van het plaatsbezoek in knop. De overhangende takken bevinden zich op ongeveer drie meter hoogte en hangen ongeveer twee meter voorbij de perceelsgrens. Volgens de dienst vormen de takken geen gevaar of hinder. Zelfs al breken ze af, dan lijkt het onwaarschijnlijk dat ze schade zouden veroorzaken.

De Stad tracht hoogstammige bomen vrij te laten uitgroeien, met respect voor de natuurlijke groeivorm van de boom. Ze worden niet gesnoeid op grond van overlast door zon-, licht-, water- of voedselafname, blad- en vruchtval. Iedere boom zorgt in zekere mate voor deze overlast.

De dienst belooft in de zomer van 2020, als de trompetboom in volle blad staat, een nieuw nazicht en een onderhoudssnoei.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door informatieverstrekking en bemiddeling.

Onderhoud groenzone

(dossier: 202004-096)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Tegenover het huis van verzoekster staan garageboxen van de Stad. De dienst Openbaar Domein komt geregeld het gras aan de ingang afrijden maar het groen aan de achterzijde van de garageboxen neemt de ploeg nooit uit eigen beweging mee. Het onkruid tiert er welig. Verzoekster moet telkens naar de dienst bellen met de vraag of dit de volgende keer meegenomen kan worden. Dat gebeurt dan ook, maar de volgende keer beperkt de ploeg zich opnieuw tot het afrijden van het gras aan de ingang.

Verzoekster belt per jaar acht tot tien keer naar de dienst Openbaar Domein. Ze begrijpt niet dat het groenonderhoud aan de achterzijde van de garageboxen niet in de planning wordt opgenomen.

ONDERZOEK

De sector Noord zegt de meldingen van verzoekster niet te kennen.

De groenzone achter de garageboxen zit niet in de onderhoudsronde voor intensief grasmaaieren omdat daar geen passage van voetgangers is. De sector kondigt in april 2020 aan dat de groenzone in het najaar opgefrist zal worden. De sector zal rekening houden met de opmerking van verzoekster en bekijken of er een grasstrook voorzien kan worden die frequent gemaaid zal worden. Verzoekster mag er volgens de sector op rekenen dat de verouderde groenzone aangepakt zal worden zodat deze er opnieuw verzorgd bij zal liggen. De dag na de klacht wordt nog een onderhoudsbeurt voorzien.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Wat er met de eerdere meldingen van verzoekster gebeurde, is onduidelijk.

Positief is dat de groenzone in het najaar van 2020 vernieuwd wordt en het maaien van het gras opgenomen wordt in de onderhoudsronde.

Laaghangende takken (1)

(dossier: 202005-103)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster klaagt over laaghangende takken van een straatboom voor haar huis. Bij hevige wind breken er

dikwijls takken af. Ze vreest dat haar auto schade zal oplopen. Ze meldde het probleem al eerder aan de dienst Openbaar Domein en aan enkele plaatselijke politici. Er gebeurt niets.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein kent geen eerdere meldingen van verzoekster.

Het was sowieso de bedoeling dat alle beuken in de straat een onderhoudssnoei zouden krijgen. Stadsbomen worden in regel alleen gesnoeid in functie van de veiligheid (het verwijderen van dode en breukgevoelige takken) en het vermijden van ernstige hinder (onvoldoende hoogte onder de kruin of takken die tegen de gevel groeien). Hoge, overhangende takken dienen gedoogd te worden. Een aannemer voert de onderhoudssnoei uit in de zomer van 2020.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door informatieverstrekking. Wat er met de eerdere meldingen van verzoekster gebeurde, kan niet achterhaald worden.

Laaghangende takken (2)

(dossier: 202009-153)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker meldt begin juli via het Meldpunt laaghangende takken van een stadsboom ter hoogte van zijn oprit. De melding wordt overgemaakt aan de sector Bomen van de dienst Openbaar Domein. De boomdeskundige stelt ter plaatse vast dat de bomen een snoei kunnen gebruiken. Hij neemt de straat op in de planning van de herfst-snoei. Verzoeker wordt ingelicht en de melding wordt afgesloten. Eind augustus neemt verzoeker contact op met de dienst Ombudsman. Hij is boos omdat de snoei nog niet werd uitgevoerd.

ONDERZOEK

De boomdeskundige laat weten dat de snoei ingepland staat voor de herfst en dat deze door een onderaannemer in opdracht van de Stad uitgevoerd zal worden. Hij relateert dat de snoei dringend zou zijn.

Verzoeker gaat niet akkoord met de timing en wil onmiddellijk actie. Hij stuurt foto's door van de toestand ter hoogte van zijn oprit. Daarop is te zien dat de minimale takhoogte van 2,5 meter niet overal meer gevrijwaard is. Na bemiddeling wordt met de sector Bomen overeengekomen dat de onderaannemer eerder zal snoeien. Dat gebeurt kort nadien.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door bemiddeling.

Plein

(dossier: 202006-108)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Midden mei 2018 vond een inspraakvergadering plaats in de wijk van verzoeker over de aanleg van een pleintje. Begin oktober 2018 werd een plan van aanleg voorgelegd aan de bewoners. Ze vonden het geslaagd.

Na twee jaar is er nog niets uitgevoerd. Verzoeker ging al te rade bij een gemeenteraadslid en hoorde dat de uitvoering niet prioritair was. Volgens verzoeker zijn de financiële middelen voorhanden en ligt het plan klaar voor uitvoering.

ONDERZOEK

De afdeling Ontwerp van de dienst Openbaar Domein agendeerde het dossier 'aanleg groenzone' voor dit plein op de zitting van het College van 15 juni 2020 voor goedkeuring van het ontwerp. Het ontwerp omvat de herinrichting van de groenzone gelegen aan de zuidwestzijde van de gracht alsook de heraanleg van het pleintje in de Maaike Kerrebroeckstraat.

De afdeling geeft toe dat ze na de terugkoppeling een relatief lange doorlooptijd nodig had. In de zomer van 2018 werd een sanering voorzien van de groenzone aan de zuidwestzijde van de gracht. Die waren van die aard (verwijderen werfval, afplaggen van de ruigte, frezen van stenen, nivelleren en inzaaien) dat de prioritaire aanpak van de groenzone niet kon worden gehandhaafd. Ander prioritair werk zorgde voor de nodige vertraging van het dossier. Inhoudelijk waren er de terugkoppelingen met de aannemer die de onderhoudswerken doorvoert aan de gracht, en intern overleg. Ook het in kaart brengen van de waterpeilen van de gracht met de nodige aanpassingen en het inwinnen van informatie bij de leveranciers en externe partners voor de uitvoering van de structuren namen hun tijd.

Na de goedkeuring van het College zullen de bewoners ingelicht worden over het definitieve plan. Daarna zullen de werken zo snel mogelijk opgestart worden.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost via informatieverstrekking.

OPVOLGING

Tegen midden januari 2021 is de afdeling Ontwerp nog niet in het bezit van het sloopopvolgingsplan en het technisch verslag. Daardoor kon het definitief bestek nog niet voorgelegd worden aan het College en de Gemeenteraad.

Het dossier werd wel al ingediend voor het verkrijgen van de omgevingsvergunning. Het openbaar onderzoek loopt van eind januari tot eind februari 2021. De beslissing van het College van burgemeester en schepenen over de vergunning is voorzien tegen eind april. De uitvoering is voorzien voor het najaar 2021.

Weegbrug

(dossier: 202006-124)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker rijdt naar het recyclagepark van Sint-Pieters met een kleine hoeveelheid afval. Hij vermoedt dat het afval minder dan vijf kilogram weegt. Dat betekent dat hij niet over de weegbrug zou moeten rijden. Op de weegschaal blijkt het gewicht toch zeven kilogram. Hij rijdt over de weegbrug, lost het afval, maar bij de afrekening wordt hem tien kilogram aangerekend. Verzoeker vindt dat niet kunnen. Hij had hetzelfde probleem in 2019 twee keer voor.

ONDERZOEK

De geijkte voertuigweegbruggen in de recyclageparken kunnen tot dertig ton wegen en wegen tot op vijf kilogram nauwkeurig. Daardoor is het mogelijk dat een exact gewicht van zeven kilogram door de weegbrug afgerond wordt tot tien kilogram. Ook een windstoot kan het weegresultaat licht beïnvloeden. Deze afwijkingen zijn nu eens in het voordeel, dan weer in het nadeel van de klant.

Een weegbrug tot dertig ton kan nooit dezelfde nauwkeurigheid hebben als een weegschaal tot een paar honderd kilogram. Vroeger werd aan de poort op zicht geschat of iemand met een kleine hoeveelheid afval de vijf kilogram overschreed. Nu staat er een weegschaal. Gaat het om meer dan vijf kilogram, dan wordt verzocht over de weegbrug te rijden/gaan.

Het probleem is bekend bij de sector Netheid van de dienst Openbaar Domein maar is technisch niet oplosbaar.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Verzoeker heeft een punt, maar een oplossing is er niet. Het is ook zo dat nu eens in het voordeel en dan weer in het nadeel van de burger wordt afgerond.

Wankele sparren

(dossier: 202009-165)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker klaagt eind september 2020 dat enige tijd geleden op een braakliggend bouwperceel alle zieke bomen werden gerooid, maar dat de sparren die palen aan zijn tuin en die van de burens bleven staan, hoewel ze ook ziek zijn. Hij sprak hierover enige tijd geleden ter plekke een medewerker van de dienst Openbaar Domein aan. Hij waarschuwde ervoor dat het maar een kwestie van tijd was dat de sparren zouden omvallen en voor schade zouden zorgen. De medewerker reageerde dat de bomen moesten

blijven staan en dat in geval van schade de verzekering zou tussenkomen. Volgens verzoeker mailde hij de problematiek ook door naar de dienst Openbaar Domein, maar op zijn melding kreeg hij nooit een antwoord.

Door de storm Odette zijn nu drie sparren op zijn tuinhuis gevallen. Ook bij de burens zijn sparren in de tuin beland. Waarvoor hij gewaarschuwd had, is uitgekomen.

ONDERZOEK

Volgens de afdeling Ontwerp en Planning van de dienst Openbaar Domein voerde een aannemer eind 2019 drastische groenbeheerswerken uit op het bouwperceel die op het randje van vergunningsplichtig waren. Alle heesters en enkele bomen werden gekapt. De aannemer wilde ook zeventig sparren rooien maar deze moesten toen nog behouden blijven omdat de verkavelaar nog niet over een kapvergunning beschikte. Volgens de afdeling is de kapvergunning ondertussen verleend en werd de bekendmaking eind september naar de verkavelaar gestuurd. Hij moet de bekendmakingstermijn van één maand respecteren, dan kunnen de sparren gerooid worden.

De afdeling bevestigt dat er het voorbije jaar verschillende noodvellingen moesten gebeuren voor omgevallen sparren. Dat was al het geval begin mei 2020. Gezien de verslechterende toestand van de sparren drong de afdeling er toen bij de verkavelaar op aan om zo snel mogelijk een kapvergunning voor de groenbuffer aan te vragen gezien het valgevaar.

Volgens de afdeling werd zij op 28 september door verzoeker opgebeld. Hij meldde dat er als gevolg van de storm Odette sparren omgevallen waren die schade hadden veroorzaakt. Daarop gaf de afdeling de verkavelaar onmiddellijk de toestemming een nieuwe noodvelling voor zeven sparren uit te voeren. Op 30 september belde verzoeker opnieuw op. De afdeling verzekert dat naar zijn frustratie werd geluisterd en hij telkens de juiste uitleg kreeg. Eerdere e-mails van verzoeker vindt de afdeling niet terug.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door informatieverstrekking.

Het ziet er naar uit dat de communicatie met verzoeker correct verliep.

Schuine bomen

(dossier: 202009-166)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Volgens verzoeker barsten de bomen in zijn straat letterlijk uit hun voegen. De boomwortels steken de voetpaden op. Hij vreest voor valpartijen want elke dag komen heel veel schoolkinderen voorbij. De bomen zelf zijn zeer hoog en staan gevaarlijk schuin. De voetpaden zouden binnenkort gedeeltelijk heraangelegd worden maar dat heeft naar

verzoekers mening weinig zin gezien de dikte van de boomwortels. Hij zou liever hebben dat de bomen gerooid worden en vervangen door laagstammen zoals in de aanpalende straten. Hij stuurde hierover al een e-mail naar de dienst Openbaar Domein.

ONDERZOEK

De sector Bomen van de dienst Openbaar Domein bevestigt dat verzoeker in 2018 een gelijkaardige mail stuurde. Daarnaast waren er in 2018-2020 nog vier meldingen van buurtbewoners die hetzelfde probleem aankaartten. Dat de bomen schuin staan, komt door het weer, zegt de sector. Ze staan niet op omvallen, ze zijn in goede conditie en er is geen verhoogd risico op tak- of stambreuk.

De voetpaden zijn volgens de sector Noord van de dienst Openbaar Domein plaatselijk aan verbetering toe maar de toestand is niet rampzalig. Daarom werd beslist de trottoirs plaatselijk te herstellen. Zo wordt geen schade aan het wortelgestel van de bomen toegebracht.

Het vervangen van de bomen in de verzoekers straat werd in 2019 opgenomen in de prioriteitennota van het dossier boomverjonging. Momenteel staat de straat daar niet meer op. Het dossier staat in wacht tot het College van burgemeester en schepenen of de bevoegde schepen hierin een beslissing nemen. Straten waar de bomen een echt gevaar vormen of waarbij er schade is aan het private domein, krijgen voorrang.

Zowel de sector Bomen als de sector Noord verzekeren dat zij de toestand van de bomen en de voetpaden opvolgen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door informatieverstrekking.

De Ombudsman is niet bevoegd om te vragen dat de boomverjonging in de straat van verzoeker prioritair zou worden doorgevoerd.

Hoge plataan

(dossier: 202010-182)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster heeft last van een hoge plataan die aan de andere kant van haar haag staat in een aanpalende pijpenkop. De boom neemt al het zonlicht in de tuin weg.

Volgens verzoekster beloofde de toenmalige schepen van Groen enkele jaren geleden dat de platanen om de vier jaar gesnoeid zouden worden. De boom in kwestie zou nog nooit gesnoeid zijn.

ONDERZOEK

Volgens de sector Bomen van de dienst Openbaar Domein probeert de Stad altijd om hoogstammige bomen vrij te laten uitgroeien met respect voor de natuurlijke groeivorm van de boom. Bomen op het openbare domein zijn van vitaal

belang in een verstedelijkte omgeving en dienen in zekere mate gedoogd te worden. Dat houdt onder meer in dat ze niet gesnoeid worden omwille van overlast door afname van zonlicht.

Volgens de sector krijgen de platanen periodiek een onderhoudssnoei. Dat betekent dat dode, zieke, beschadigde of breukgevoelige takken gesnoeid worden, dat gezorgd wordt voor de vrije doorgang van het verkeer en dat er geen takken tegen de gevels slaan. De platanen kregen een onderhoudssnoei in 2012, 2015 en 2019. Een volgende snoeibeurt is ten vroegste voorzien in 2022.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door informatieverstrekking.

Geweigerde kapvergunning

(dossier: 202010-184)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Eind september 2020 vraagt verzoekster meer informatie over de stopgezette kapprocedure van 21 elzen in de Veltemweg en de Sprietwegestraat in Sint-Kruis. De dienst Ombudsman maakt de vraag over aan de sector Bomen van de dienst Openbaar Domein. Een maand later laat verzoekster weten dat ze nog altijd geen antwoord ontving.

Volgens verzoekster werd in november 2019 een vergunning verleend om de elzen te kappen en ze te vervangen door een ander type bomen. Als gevolg van een klacht van een bewoner die niet in de omgeving woont, werd de vergunningsprocedure stopgezet. Verzoekster vindt het jammer dat een buitenstaander in staat is geweest om het dossier te blokkeren terwijl alle burens akkoord gingen met de vervanging van de elzen.

Telkens het stormt zorgen de bomen voor schade. Een boompje in de voortuin van verzoekster liep schade op doordat een grote tak van een van de elzen erop viel. Verzoekster zou graag hebben dat de kapprocedure weer opgenomen wordt.

ONDERZOEK

De sector Bomen bevestigt dat het College van burgemeester en schepenen haar op 17 december 2018 de opdracht gaf om het vellen van de elzen op te nemen in een dossier boomverjonging. De motivatie was dat de bomen voor overlast zorgden door blad- en vruchtval en dat het voetpad op enkele plaatsen opgestoken was. Dat waren volgens de sector Bomen weinig gegronde redenen om het vellen van zoveel bomen te verantwoorden. Het College van burgemeester en schepenen verleende alsnog de kapvergunning op 19 augustus 2019. De elzen moesten ten laatste op 31 maart 2021 vervangen worden door 21 vrij uitgroeïende hoogstammige bomen.

Tegen deze collegebeslissing werd door een omwonende

en een VZW beroep ingediend bij de Bestendige Deputatie. De Deputatie weigerde de vergunning. Zij baseerde zich hiervoor op het feit dat de bomen kerngezond zijn, ze geen veiligheidsrisico vormen, en dat de kapaanvraag niet kaderde binnen een boombeheersplan. Het vellen van de bomen werd daardoor als onverenigbaar met de goede ruimtelijke planning beoordeeld en geweigerd.

In opvolging van de beslissing van het Provinciebestuur voerde de sector Bomen een visuele controle uit op de bomen om zo een mogelijke nieuwe omgevingsvergunningsaanvraag te kunnen onderbouwen. Uit het onderzoeksverslag bleek evenwel nogmaals dat de bomen in zeer goede conditie zijn waardoor er geen directe aanleiding is om ze te vellen. Op basis van deze objectieve argumenten werd beslist om geen nieuwe omgevingsvergunningsaanvraag in te dienen en de bomen te behouden.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door informatieverstrekking.

Versperde doorgang

(dossier: 202011-202)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker gaat met twee personen joggen in een stadsbos. Omstreeks 11.30 uur lopen ze in één van de hoofddreven van het domein. Ze kunnen amper voorbij doordat een voertuig van de dienst Openbaar Domein de doorgang verspert. Na hun eerste passage doen de lopers teken aan de arbeiders dat ze hun wagen beter in de zijddreef parkeren. Bij de volgende passages na tien en twintig minuten staat het voertuig er nog altijd. Verzoeker ziet dat ook wandelaars hinder ondervinden. De arbeiders liggen languit op de achterbank en lachen met verzoeker.

Verzoeker weet niet hoelang de arbeiders middagpauze hebben, maar ze zaten zeker een uur in het voertuig. Hij vindt een dergelijk gedrag niet kunnen omdat de dreef een ideale doorsteek is voor de vele wandelaars, lopers en fietsers.

ONDERZOEK

Volgens de dienst Openbaar Domein was de snoeiploeg in het bos om loshangende takken te verwijderen. Ze reden in de dreef tot zover ze konden. De dreef is meer een pad waar een bestelwagen in kan rijden en waarbij de doorgang voor voetgangers en fietsers beperkt is tot ruim een meter. Er zit ook een uitstekende boomwortel.

De snoeiers herinneren zich niet dat een loper hen een seintje gegeven zou hebben om hun dienstvoertuig te verplaatsen. Ze ontkennen dan ook dat ze daarmee gelachen zouden hebben. Volgens hen zou een loper bij de derde passage wel zijn middelvinger opgestoken hebben.

De snoeiers waren een uur ter plaatse waarbij ze eerst met een zaag en een deel al klimmend loshangende takken verwijderden. Daarna vulden ze hun werkfiches aan en vulden ze hun dagboek met uitgevoerde taken in. Dat deden ze in hun bestelwagen. Daarna namen ze een half uur middagpauze.

Omdat ze enkel met de bestelwagen ter plaatse waren, zat een arbeider vooraan en de andere achteraan, dit om de coronarichtlijnen te respecteren. Op de achterbank lag het klimgerief. Het is volgens de dienst Openbaar Domein onmogelijk dat iemand neerlag op de achterbank. Mogelijk leunde iemand tegen het raam wat de indruk gegeven kan hebben dat hij met zijn benen op de achterbank lag. De verantwoordelijke van de dienst Openbaar Domein vraagt meer respect voor zijn arbeiders. Er was eerder al een incident met een mountainbiker die tegen de bestelwagen schopte.

Op vraag van de dienst Ombudsman wordt in de volgende teamvergadering met de snoeiers bekeken of het haalbaar is eerst het materiaal uit te laden en daarna de bestelwagen een tweehonderdtal meter verder te parkeren. Dat zou de doorgang voor wandelaars en sportbeoefenaars vrijwaren.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De dienst Ombudsman kan niet oordelen over het incident. De verklaringen van de lopers en van de snoeiers komen niet volledig overeen. Mogelijk kan een andere manier van werken gelijkaardige problemen in de toekomst vermijden.

Knotwilgen

(dossier: 202011-203)

ANDER OORDEEL

KLACHT:

Verzoekster belde al verschillende keren met de dienst Openbaar Domein over het knotten van een rij knotwilgen waarvan de takken over haar haag groeien. De dienst zou haar beloofd hebben dat de bomen in het najaar van 2020 geknot zouden worden. Tegen eind november is er nog altijd niets gebeurd.

ONDERZOEK

De sector Noord van de dienst Openbaar Domein bevestigt dat verzoekster verschillende keren vroeg om de knotwilgen te knotten. Telkens gebeurde er nazicht. Telkens bleek snoeien in het kader van goed boombeheer niet nodig. Een medewerker ging eind juni 2020 nog eens ter plaatse. De takken hingen ook toen nauwelijks over de haag. Toen werd wel de opdracht gegeven om uit klantvriendelijkheid de knotwilgen in de winter 2020-2021 te knotten. Wilgen worden niet geknot in het najaar maar in de winter.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door informatieverstrekking.

OPVOLGING

De knotwilgen worden in februari 2021 geknot.

Boordsteen

(dossier: 202012-205)

ANDER OORDEEL**KLACHT**

Volgens verzoeker ondervinden fietsers en minder mobiele personen die zich met een elektroscoter verplaatsen, ter hoogte van de rotonde van de Blankenbergse met de Oostendse Steenweg hinder door de niet drempelvrije overgang tussen het fietspad en de watergoot bij het dwarsen van de Oostendse Steenweg.

Omdat in het Brugse beleidsprogramma 2018-2024 staat: *“Bij wegwerkzaamheden gaat speciale aandacht naar het wegwerken van niveauverschillen die hinder opleveren voor mensen met een beperking, rolstoelgebruikers, minder mobiele voetgangers én fietsers”*, maakte verzoeker hierover een melding aan met de vraag de nodige aanpassingen te laten uitvoeren. De melding werd eind juni 2020 geaccepteerd door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein en begin augustus geparkeerd met als reden: *“Wordt in samenspraak met AWV verder onderzocht”*.

Verzoeker vernam niets meer. Daarom maakte hij eind oktober een nieuwe melding aan. Zijn melding werd geaccepteerd maar een maand later liet het secretariaat van de dienst Openbaar Domein hem weten dat ze geparkeerd was met als reden: *“Vraag in onderzoek”*.

Verzoeker vraagt dat het euvel zo snel mogelijk weggewerkt wordt.

ONDERZOEK

Het probleem behoort tot de bevoegdheid van het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV), niet tot deze van de sector Noord van de dienst Openbaar Domein.

De sector Noord stuurt midden januari 2021 een voorstel van antwoord naar AWV dat intern besproken zal worden. AWV reageert dat de afgeschuinde boordsteen niet verlaagd zal worden. De uitvoering gebeurde conform het ontwerp en werd door alle partijen goedgekeurd. De boordsteen zorgt voor een buffer zodat gemotoriseerd verkeer niet zomaar op het fietspad kan rijden bij een draaibeweging. Het verlagen van de boordsteen zou de verkeersonveiligheid verhogen. Volgens AWV kan het dwarsen van de rijweg op een veilige en vlotte manier gebeuren.

Verzoeker gaat niet akkoord met deze afwijzing omdat zij volgens hem in strijd is met het Vademecum Fietsvoorzieningen Mobiel Vlaanderen. Hij contacteert de Burgemeester. De Ombudsman wijst verzoeker erop dat hij ook naar de Vlaamse Ombudsman zou kunnen stappen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Het duurde lang vooraleer verzoeker een antwoord kreeg

op zijn meldingen, maar de dienst Openbaar Domein was hiervoor afhankelijk van AWV. De Ombudsman kan niet oordelen over de afwijzing van AWV. Voor het AWV is hij niet bevoegd.

Scharphoutstraat

(dossier: 202012-214)

ANDER OORDEEL**KLACHT**

Verzoekster klaagt over de slechte staat van de Scharphoutstraat in Lissewege. Al twee jaar worden de rijweg en de voetpaden opgelapt. Het zebrapad op de hoek met de Europastraat is dringend aan herstel toe.

Dagelijks komen schoolkinderen voorbij. Zij moeten vaak grote plassen op de rijweg trotseren omdat de rioolputjes in de bocht met de Europastraat verstopt zitten. Hierdoor komt al snel de halve straat blank te staan bij zware regenval.

Verzoekster gaf haar verzuchtingen al meermaals door aan de dienst Openbaar Domein. Telkens kwam een ploeg plaatselijk herstel uitvoeren. Verzoekster vraagt zich af wanneer er een structurele heraanleg gepland is.

Door het vele oplapwerk liggen er stevast losse steentjes op het asfalt. Als er auto's voorbij rijden, springen ze op tegen het lakwerk van de geparkeerde voertuigen.

ONDERZOEK

De sector Noord weet dat het wegdek van de Scharphoutstraat plaatselijk in minder goede staat is. De vernieuwing van de voetpaden is bezig maar nog niet afgewerkt. Door de coronamaatregelen werden alle voetpaddossiers uitgesteld omdat het voor de werklui moeilijk is om afstand te houden.

Na de voetpaden zal een nieuwe asfalt toplaag aangebracht worden op de rijweg. Deze werken kunnen pas plaatsvinden na het vernieuwen van de greppels. In afwachting worden de putten plaatselijk opgevuld door de regieploeg. Een herstelling met asfalt moet achteraf altijd afgestrooid worden met steenslag. Daarbij kunnen steentjes vrijkomen. Dat is eigen aan de toepassing. De melding over het zebrapad kende de dienst niet.

Na de klacht wordt de oversteekplaats hersteld en worden de rioolputjes geruimd.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door informatieverstrekking en bemiddeling.

OVERGENOMEN MELDINGEN

Meer dan zestig dagen (1-2)

(dossiers: 202002-029, 202002-030)

GEGROND

KLACHT

De Gemeenschapswachten melden midden december 2019 dat het fietspad ter hoogte van het kanaal aan de Buiten Kruisvest en langs de Buiten Boninvest blank staat. Zestig dagen later komen beide meldingen bij de dienst Ombudsman terecht omdat ze niet binnen de reglementaire termijn werden behandeld.

ONDERZOEK

De meldingen werden midden december 2019 in behandeling genomen door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein.

De sector Oost ontving de meldingen niet. Ze schrijft dit toe aan het onduidelijke registratieprogramma, interne reorganisaties en hoge werkdruk.

Het fietspaden vallen onder de bevoegdheid van het Agentschap Wegen en Verkeer. De meldingen worden overgemaakt aan deze dienst. De afdeling Netheid van de dienst Openbaar Domein krijgt de opdracht om de sliksputjes na te zien en extra te reinigen.

De Ombudsman waarschuwt het clusterhoofd van de dienst Openbaar Domein ervoor dat ondanks de structurele maatregelen die in de tweede helft van 2019 genomen werden om de behandeling van de meldingen vlotter te doen verlopen, er in januari, februari en maart 2020 heel wat niet correct behandelde meldingen blijven binnenkomen bij de dienst Ombudsman. De dienst Openbaar Domein neemt bijkomende maatregelen om

zijn meldingen nauwgezet af te handelen.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als gegrond maar gecorrigeerd.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de meldingen kwamen niet bij de sector terecht en werden niet behandeld.

De klacht wordt gecorrigeerd: de meldingen worden aangepakt; de dienst Openbaar Domein spijkt de behandeling van zijn meldingen verder bij.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (15 juni 2020).

Meer dan zestig dagen (3)

(dossier: 202002-046)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker vraagt midden december 2019 of op elke hoek van het Gaston Roelandtsplein een straatnaambord geplaatst kan worden. Hij vraagt ook om aan de achterzijde van het appartementsgebouw De Kaproen een straatnaam te voorzien.

Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd in behandeling genomen door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein maar kwam door een administratieve fout niet bij de sector Oost terecht.



De vraag van verzoeker wordt na de klacht overgemaakt aan het Agentschap Wegen en Verkeer omdat het om een gewestweg gaat. Voor het voorzien van een straatnaam aan de achterzijde van De Kaproen wordt verzoeker doorverwezen naar de werkgroep toponiemen. Zij adviseert het College over de toekenning van nieuwe straatnamen. De Ombudsman waarschuwt het clusterhoofd van de dienst Openbaar Domein ervoor dat ondanks de structurele maatregelen die in de tweede helft van 2019 genomen werden om de behandeling van de meldingen vlotter te doen verlopen, er in januari, februari en maart 2020 heel wat niet correct behandelde meldingen blijven binnenkomen bij de dienst Ombudsman. Er wordt verder bijgespijkerd.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is **gegrond** om volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: door een administratieve fout kwam de melding niet bij de sector Oost terecht. De klacht wordt **gecorrigeerd**: de melding wordt aangepakt. Verzoeker wordt ingelicht. De dienst Openbaar Domein spijkt de behandeling van haar meldingen verder bij.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 mei 2020).

Meer dan zestig dagen (4)

(dossier: 202003-065)

GEGROND

KLACHT

Begin maart 2020 neemt de dienst Ombudsman een melding over die eind december 2019 aangemaakt werd door een bewoonster van Sint-Michiels. Ze meldde loszittende stenen in de fietstunnel aan de achterkant van het station. Meldster gaf aan dat de situatie verslechterde.

ONDERZOEK

De melding werd eind december 2019 in behandeling genomen door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. Buiten verschillende herinneringsmails vanuit het registratiesysteem en de midoffice van het Huis van de Bruggeling zijn geen verdere acties geregistreerd.

De sector West vermoedt dat de melding bij haar bleef liggen. Na de klacht verwittigt de sector de aannemer met de vraag het herstel uit te voeren.

De Ombudsman waarschuwt het clusterhoofd van de dienst Openbaar Domein ervoor dat ondanks de structurele maatregelen die in de tweede helft van 2019 genomen werden om de behandeling van de meldingen vlotter te doen verlopen, er in januari, februari en begin maart 2020 nog altijd niet correct behandelde meldingen blijven binnenkomen bij de dienst Ombudsman. Er wordt verder bijgespijkerd.

BEOORDELING

De klacht is **gegrond** op volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding werd niet aangepakt binnen de reglementaire termijn.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 mei 2020).

OPVOLGING

Het herstel werd uitgevoerd.

Meer dan zestig dagen (5)

(dossier: 202003-075)

GEGROND

KLACHT

De Ombudsman neemt midden maart 2020 een melding over. Deze werd door de Generieke sector van de dienst Openbaar Domein niet behandeld binnen de reglementaire termijn. De melding gaat over een beschadigde zitbank in Veeweide.

ONDERZOEK

De melding kwam midden januari 2020 bij de Generieke sector terecht. De volgende dag werd ze bezorgd aan een medewerker met de opdracht hem te behandelen. De medewerker verloor de melding uit het oog.

De medewerker wordt hierop aangesproken. De correcte werkwijze om een melding te behandelen wordt hem nog eens toegelicht. De Ombudsman stelt vast dat deze medewerker ook in 2019 verschillende meldingen voor de Generieke sector niet correct behandelde.

Na het overnemen van de melding door de dienst Ombudsman wordt een werkopdracht uitgeschreven. De zitbank wordt snel hersteld.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is **gegrond** om volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding ging over tijd. De medewerker verloor ze uit het oog.

De klacht wordt **gecorrigeerd**: de bank wordt hersteld; de medewerker wordt nogmaals uitgelegd hoe hij meldingen correct dient te behandelen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).

Meer dan zestig dagen (6)

(dossier: 202006-117)

GEGROND**KLACHT**

De dienst Ombudsman neemt eind juni 2020 een melding over. Ze werd eind april aangemaakt maar ze werd niet behandeld binnen de reglementaire termijn van zestig dagen. Verzoeker merkte dode karpers op in de Dijver en vroeg zich af of er in het water zuurstof te kort was.

ONDERZOEK

De melding was bedoeld voor de dienst Leefmilieu. Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein nam de melding in behandeling maar wees ze niet toe aan deze dienst. Daardoor geraakte de dienst Leefmilieu niet op de hoogte. Pas nadat de melding overtijd ging, wordt ze doorgestuurd naar de dienst Leefmilieu.

De dienst Leefmilieu laat weten dat het stadslabo wekelijks de zuurstof in de reien meet, dus ook in de Dijver. Er werden in april geen vissterfte noch zuurstoftekort vastgesteld.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: het secretariaat van de dienst Openbaar Domein wees de melding niet toe aan de dienst Leefmilieu, waardoor ze overtijd ging. De klacht wordt gecorrigeerd: verzoeker krijgt een antwoord.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (17 augustus 2020).

Meer dan zestig dagen (7)

(dossier: 202006-118)

GEGROND**KLACHT**

De dienst Ombudsman neemt eind juni 2020 een melding over. Ze werd eind april aangemaakt en werd niet behandeld binnen de reglementaire termijn van zestig dagen. Verzoekster merkte op dat het fietspad aan de Koningin Astridlaan ter hoogte van de Veldstraat in Sint-Michiels in slechte staat verkeert.

ONDERZOEK

Pas nadat de melding over tijd ging en opgepikt werd door de dienst Ombudsman, werd ze door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein doorgestuurd naar de sectoren Oost en West. De sector West reageert dat het fietspad nog dit jaar hersteld zal worden door de onderhoudsaannemer.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding werd niet aangepakt.

Het dossier wordt gecorrigeerd: de onderhoudsaannemer herstelt het fietspad. Verzoeker wordt hiervan op de hoogte gebracht.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (17 augustus 2020).

Meer dan zestig dagen (8)

(dossier: 202008-149)

GEGROND**KLACHT**

Eind juni 2020 meldt verzoekster via het meldpunt dat de openbare verlichting in de Pottenmakersstraat niet brandt. Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein nam de melding niet in behandeling.

In augustus, september en oktober vraagt de dienst Ombudsman aan de dienst Openbaar Domein om het verloop van de melding te onderzoeken. Pas eind oktober wordt duidelijk dat de melding in de rubriek 'Klachten – Brieven' van het registratieprogramma werd geklasseerd. Dat is ongebruikelijk. Meldingen worden normaliter in de rubriek 'Meldingen' opgeslagen.

Binnen het secretariaat van de dienst Openbaar Domein wordt afgesproken dat de rubriek 'Klachten-Brieven' wekelijks moet worden nagekeken op eventueel verkeerd terecht gekomen meldingen.

Volgens de sector Centrum stelde zij eind juni zelf vast dat de verlichting in de Pottenmakersstraat niet goed werkte als gevolg van een kabeldefect. Dit defect werd door Fluvius begin juli hersteld.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEEN ZORGVULDIGHEID: de melding kwam verkeerdelijk in de rubriek 'Klachten – Brieven' van het registratieprogramma terecht waardoor ze niet behandeld werd.

De klacht wordt gecorrigeerd: het defect wordt hersteld. Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein neemt maatregelen om te voorkomen dat verkeerd geklasseerde meldingen onbehandeld zouden blijven.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 januari 2021).

Meer dan zestig dagen (9)

(dossier: 202009-158)

GEGROND

KLACHT

Midden juli 2020 meldt een gemeenschapswacht een defect aan het toegangspoortje van het speelplein in het Graaf Vis-artpark. Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd in behandeling genomen door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein en toegewezen aan de sector Centrum, die ze op haar beurt doorstuurde naar de Generieke sector. Daar bleef ze onbehandeld liggen. Pas eind oktober laat de Generieke sector weten dat het poortje enkele dagen eerder werd hersteld. De dienst Ombudsman licht de gemeenschapswachten hierover in.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is **gegrond** om volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de Generieke sector van de dienst Openbaar Domein liet de melding onbehandeld. Het duurde tot eind oktober voor het herstel werd uitgevoerd.

De klacht wordt **gecorrigeerd**: het herstel wordt uitgevoerd. De gemeenschapswachten worden hiervan op de hoogte gebracht.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 januari 2021).

Meer dan zestig dagen (10)

(dossier: 202011-195)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster meldt midden september 2020 een defect aan een speeltuig op het domein Gulden Kamer in Sint-Kruis. Zestig dagen later, midden november, komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht. De dienst Ombudsman stelt vast dat het secretariaat van de dienst Openbaar Domein de melding diezelfde dag parkeert met als uitleg: "Geparkeerd tot nader onderzoek". Deze uitleg wordt twee maanden na de melding naar de verzoekster gestuurd.

ONDERZOEK

De Generieke sector van de dienst Openbaar Domein zou al op 24 november 2020 aan het secretariaat van de dienst Openbaar Domein laten weten hebben dat het herstel intussen uitgevoerd was. Deze informatie

wordt pas begin januari 2021, na een herinnering, overgemaakt aan de dienst Ombudsman overgemaakt en de verzoekster.

De Generieke sector had een gegronde reden waarom het herstel niet binnen de zestig dagen uitgevoerd kon worden. Er was een tekort aan zitjes waardoor deze bij de leverancier besteld moesten worden. Door de coronamaatregelen was de leveringstermijn langer dan gewoonlijk.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt het dossier als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is **gegrond** om volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: het kan niet de bedoeling zijn dat een melding na het verstrijken van de reglementaire termijn van twee maanden alsnog geparkeerd wordt met een bericht aan de melders dat hun vraag "in onderzoek" is. Dat is een doodoener en maakt een zeer slechte indruk op de melder. Meldingen kunnen alleen binnen de reglementaire termijn geparkeerd worden mits daarvoor een gegronde reden bestaat. Deze reden wordt dan overgemaakt aan de melder. Deze melding had veel vroeger geparkeerd moeten worden met een bericht aan de melder aangezien er een gegronde reden was waarom het herstel niet onmiddellijk uitgevoerd kon worden. Dat gebeurde niet. Waarom het secretariaat van de dienst Openbaar Domein de dienst Ombudsman en verzoekster pas begin januari 2021 inlichtte over het uitgevoerde herstel, terwijl de Generieke sector dat al eind november 2020 zou hebben laten weten aan het secretariaat, wordt niet duidelijk uit het onderzoek. Maar dat ook daar iets mis liep, lijkt zeker.

De klacht wordt **gecorrigeerd**: het herstel wordt uitgevoerd. Verzoekster wordt op de hoogte gebracht.

AANBEVELING

"Parkeer meldingen alleen binnen de reglementaire termijn van zestig dagen met een gegronde en concrete reden die aan de melder wordt overgemaakt. Gebruik geen doodoeners als reden om een melding te parkeren."

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Goedgekeurd (12 februari 2021).

OPVOLGING

De dienst Openbaar Domein zal de problematiek onderzoeken en maatregelen nemen.

Meer dan zestig dagen (11)

(dossier: 202012-213)

GEGROND

KLACHT

Midden oktober 2020 meldt verzoekster drie verstopte rioolkolken, twee langs de Generaal Lemanlaan en één aan de Gentpoortbrug.

Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht. Op diezelfde dag wordt de melding door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein geparkeerd met als reden 'geparkeerd tot nader onderzoek'. Deze reden wordt naar de meldster gestuurd.

ONDERZOEK

Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein nam de melding onmiddellijk in behandeling. Verder zijn geen acties geregistreerd, wel verschillende herinneringen vanuit het registratieprogramma en vanuit de midoffice van het Huis van de Bruggeling.

De secretariatsmedewerkster geeft toe dat ze de melding uit het oog verloor doordat ze in diezelfde periode bezig was met een nieuw project rond de plaatsing van kerstbomen bij handelaars in de poortstraten. Daardoor zag ze pas op 15 december, de zestigste dag na de melding, de kans om bij de sector Netheid navraag te doen over de melding. Daarom parkeerde ze de melding met als reden 'geparkeerd tot nader onderzoek'.

Uit het onderzoek blijkt dat de sector Netheid de rioolkolken kort na de melding reinigde. Verzoekster werd hierover niet ingelicht. De melding bleef open liggen.

BEOORDELING

De klacht is **gegrond** om volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: het is prima dat de sector Netheid de rioolkolken kort na de melding reinigde. De Ombudsman heeft ook begrip voor het feit dat een ander project veel tijd nam waardoor de melding administratief uit het oog verloren werd. Maar dat een melding op de zestigste dag onnodig geparkeerd wordt met een bericht aan de meldster dat de melding verder onderzocht wordt, is minder oké.

Naar aanleiding van dossier 202011-195 hiervoor wees de Ombudsman erop dat een melding alleen binnen de reglementaire termijn van zestig dagen geparkeerd kan worden met een gegronde en concrete reden die aan de melder wordt overgemaakt, en dat geen dooddoeners gebruikt mogen worden om een melding te parkeren.

De verzoekster werd niet op de hoogte gebracht van het feit dat de rioolkolken gereinigd werden, hoewel dat de bedoeling is. De melding bleef onnodig open liggen.

De klacht is deels gecorrigeerd: de rioolkolken werden gereinigd, maar er zijn wel maatregelen nodig opdat meldingen niet langer met dooddoeners geparkeerd zouden worden, en al zeker niet buiten de termijn.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (8 maart 2021).

Meer dan zestig dagen (12)

(dossier: 202002-016)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoekster meldt begin december 2019 een gevaarlijke verkeerssituatie in de Ter Doeststraat in Lissewege. Er werden paaltjes geplaatst die dienst doen als snelheidsremmers maar volgens de meldster zorgen ze in de bocht voor een gevaarlijke situatie bij kruisend verkeer. Ook voor de fietsers is het gevaarlijk.

Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De sector Noord van de dienst Openbaar Domein kent de melding. Ze bereikte de sector via verschillende kanalen, onder meer via het meldpunt. De wegversmalling met paaltjes werd kort nadien verwijderd.

Deze ingreep werd gemeld aan het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. Via e-mail werd gevraagd om de melding af te sluiten. Het hoofd van de sector geeft nog eens aan haar medewerkers mee dat de behandeling van meldingen doorgestuurd moet worden naar openbaar-domein.meldpunt@brugge.be. De afspraak is ook dat de meldingen rechtstreeks uit deze mailbox naar de sectoren worden gestuurd.

De Ombudsman waarschuwt het clusterhoofd van de dienst Openbaar Domein ervoor dat ondanks de structurele maatregelen die in de tweede helft van 2019 genomen werden om de behandeling van de meldingen vlotter te doen verlopen, er in januari, februari en begin maart 2020 nog altijd niet correct behandelde meldingen blijven binnenkomen bij de dienst Ombudsman. Er wordt verder bijgespijkerd.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

De melding werd in het veld aangepakt, wat positief is, maar de administratieve afhandeling bleef achterwege waardoor verzoekster niet werd ingelicht en de melding na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).

Meer dan zestig dagen (13)

(dossier: 202002-017)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Begin december 2019 maakt een gemeenschapswacht een melding aan op vraag van bewoners van de Peter Benoîtlaan. In hun straat is er een niet overdekte bushalte. De gebruikers kunnen er niet zitten om op de bus te wachten. Omdat veel ouderen er de bus nemen, vragen de bewoners om een bank die een twintigtal meter verder staat, te verplaatsen naar de bushalte.

Zestig dagen later, in februari 2020, komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd in behandeling genomen door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein en toegewezen aan de Generieke sector. Het secretariaat kreeg verschillende herinneringen vanuit het meldpuntprogramma en vanuit de midoffice van het Huis van de Bruggeling dat de melding niet goed opgevolgd werd.

De Generieke sector antwoordt pas in april op de klacht. Als gevolg van de klacht had de medewerker die verantwoordelijk is voor de zitbanken midden februari aan zijn chef laten weten dat de bank al een hele tijd geleden verplaatst was. Het is niet duidelijk of deze informatie doorgegeven werd aan het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. De Ombudsman waarschuwt het clusterhoofd van de dienst Openbaar Domein ervoor dat ondanks de structurele maatregelen die in de tweede helft van 2019 genomen werden om de behandeling van de meldingen vlotter te doen verlopen, er in januari, februari en begin maart 2020 nog altijd niet correct behandelde meldingen blijven binnenkomen bij de dienst Ombudsman. Er wordt verder bijgespijkerd.

De medewerker van de Generieke sector wordt aangesproken op de minder goed afgehandelde melding.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

De bank werd snel na de melding verplaatst, wat positief is, maar de administratieve afhandeling van de melding liep fout. Daardoor kreeg de melder geen bericht terug over wat er met de melding was gebeurd en kwam de melding na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 mei 2020).

Meer dan zestig dagen (14-31)

(dossiers: 202002-018, 202002-019, 202002-021, 202002-022, 202002-023, 202002-026, 202002-032, 202002-034, 202002-037, 202002-039, 202003-057, 202003-059, 202003-060, 202003-062, 202003-063, 202003-064, 202003-066, 202003-083)

TERECHTE OPMERKINGEN

KLACHTEN

De dienst Ombudsman neemt in februari en maart 2020 18 meldingen voor de dienst Openbaar Domein over uit het meldpunt. Zeventien meldingen werden aangemaakt in december 2019. Een dateert van januari 2020. Geen enkele van deze meldingen werd afgehandeld binnen de reglementaire termijn van zestig dagen.

ONDERZOEK

Het onderzoek wijst uit dat de meldingen wel tijdig in het veld aangepakt werden maar dat de coördinatie tussen het secretariaat en de betrokken sectoren van de dienst Openbaar Domein mank liep waardoor de meldingen niet binnen de reglementaire termijn afgesloten werden met een antwoord aan de melder.

De Ombudsman waarschuwt het clusterhoofd van de dienst Openbaar Domein ervoor dat ondanks de structurele maatregelen die in de tweede helft van 2019 genomen werden om de behandeling van de meldingen vlotter te doen verlopen, er in januari, februari en begin maart 2020 nog altijd niet correct behandelde meldingen blijven binnenkomen bij de dienst Ombudsman. Er wordt verder bijgespijkerd.

BEOORDELING

Terechte opmerkingen (minder goede dossieropvolging).

De meldingen werden niet afgehandeld binnen de reglementaire termijn. De meldingen werden op tijd in het veld aangepakt, wat positief is, maar de administratieve afhandeling liet te wensen over waardoor de melder geen antwoord kregen en de meldingen bij de dienst Ombudsman terecht kwamen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (6 juli 2020).

Meer dan zestig dagen (32)

(dossier: 202002-024)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

De Gemeenschapswachten meldden begin december 2019 een partij losliggende tegels in het Tempelhof. Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd diezelfde dag in behandeling genomen door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. Ondanks verschillende automatische herinneringen en herinneringen vanuit de midoffice van het Huis van de Bruggeling werden er geen verdere acties geregistreerd.

De sector Noord van de dienst Openbaar Domein kent de melding. Het herstel werd al midden december 2020 uitgevoerd. De sector beschikt niet over gegevens waaruit blijkt dat de afhandeling van de melding overgemaakt werd aan het secretariaat. Mogelijk ging de werkbond tijdens de overgangperiode van papier naar digitaal verloren. De sector kreeg vanuit het secretariaat evenmin een melding dat de afhandelingstermijn van één maand overschreden was.

De Ombudsman waarschuwt het clusterhoofd van de dienst Openbaar Domein ervoor dat ondanks de structurele maatregelen die in de tweede helft van 2019 genomen werden om de behandeling van de meldingen vlotter te doen verlopen, er in januari, februari en begin maart 2020 nog altijd niet correct behandelde meldingen blijven binnenkomen bij de dienst Ombudsman. Er wordt verder bijgespijkerd.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

De sector pakte de melding aan, wat positief is, maar de administratieve afhandeling liet te wensen over waardoor de melder geen antwoord kreeg en de melding na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).

Meer dan zestig dagen (33)

(dossier: 202002-025)

TERECHTE OPMERKING**KLACHT**

Begin december 2019 meldde de Politie een verzakking in het voetpad van de Sint-Kruisstraat. Zij plaatste signalisatie ter beveiliging.

Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd midden december door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein in behandeling genomen. Verdere acties zijn niet geregistreerd. Het meldpuntprogramma stuurde twee automatische herinneringen. De midoffice van het Huis van de Bruggeling stuurde nog eens zeven herinneringen.

De sector Oost van de dienst Openbaar Domein pakte de melding wel degelijk aan. Tijdens een plaatsbezoek werd vastgesteld dat de verzakking veroorzaakt werd door een defecte huisaansluiting. De bewoners werd uitgelegd dat het herstel hun verantwoordelijkheid was. De huiseigenaars namen hiervoor een aannemer onder de arm.

De Ombudsman waarschuwt het clusterhoofd van de dienst Openbaar Domein ervoor dat ondanks de structurele maatregelen die in de tweede helft van 2019 genomen werden om de behandeling van de meldingen vlotter te doen verlopen, er in januari, februari en begin maart 2020 nog altijd niet correct behandelde meldingen blijven binnenkomen bij de dienst Ombudsman. Er wordt verder bijgespijkerd.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige dossieropvolging).

De sector pakte de melding aan, was positief is, maar met



de melder werd niet gecommuniceerd over wat er met zijn melding gebeurde. De melding bleef open liggen waardoor ze na twee maanden bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).

Meer dan zestig dagen (34-35)

(dossiers: 202002-031, 202002-038)

TERECHTE OPMERKINGEN

KLACHTEN

Verzoekster meldt midden december 2019 twee keer dat er rond een boom op het plein voor haar winkel regelmatig papier, karton en PMD aangeboden worden op een niet reglementaire manier. Het gaat volgens haar om een aanslepend probleem. Zakken met een rode sticker worden niet teruggehaald door diegenen die ze er plaatsten. Zestig dagen later, midden februari 2020, komen de meldingen onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht

ONDERZOEK

De sector Netheid van de dienst Openbaar Domein kent de meldingen. Als gevolg van andere prioriteiten kon de verantwoordelijke de situatie maar twee keer ter plaatse nazien op 8 en 9 januari 2020. Op 8 januari was er geen probleem. Op 9 januari werd vastgesteld dat het papier en karton en de PMD aangeboden werden door de winkeliers van een aanpalend smal straatje waar de huisvuilwagen van IVBO niet in kan rijden. Zij mogen dat doen. De verantwoordelijke wilde verzoekster hierover aanspreken maar zij was op beide momenten niet aanwezig in haar winkel. De verantwoordelijke lichtte het secretariaat van de dienst Openbaar Domein niet in over zijn bevindingen. Het secretariaat stuurde hem geen herinnering dat de meldingen overtijd dreigden te gaan.

Na de overname van de meldingen door de dienst Ombudsman kan de verantwoordelijke verzoekster midden maart eindelijk aantreffen. Tijdens het gesprek beweert verzoekster dat heel wat afval niet afkomstig zou zijn van de winkeliers uit het straatje. Ze heeft het er ook moeilijk mee dat gedoogd wordt dat het afval al van de avond voordien wordt aangeboden. De verantwoordelijke legt uit dat de kleine handelszaken in het straatje hun afval 's morgens op de dag van ophaling niet klaar kunnen zetten. De ophaling gebeurt heel vroeg, op een moment dat er nog niemand aanwezig is in de winkels. Daarom zetten ze het afval de avond voordien buiten.

De verantwoordelijke belooft dat de ploeg die overdag de afvalmanden ledigt, in het vervolg zal controleren of er onreglementair afval rond de boom wordt gezet.

BEOORDELING

Terechte opmerkingen (minder goede dossieropvolging).

De sector Netheid nam de meldingen wel op maar liet dat niet weten aan het secretariaat. Het secretariaat stuurde de sector geen herinnering.

De meldingen hadden geparkeerd kunnen worden in afwachting dat de verantwoordelijke verzoekster kon vinden. Dat gebeurde niet. Bovendien volgde de sector Netheid de meldingen pas weer op nadat ze door de dienst Ombudsman werden overgenomen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).

Meer dan zestig dagen (36)

(dossier: 202002-040)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker klaagt midden december 2019 via het meldpunt over overhangende hagen op het voetpad. Ook de graszones liggen er onverzorgd bij doordat ouders die hun kinderen afzetten aan de school, erop parkeren.

Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De sector Oost van de dienst Openbaar Domein pakte de melding aan. De eigenaars van de hagen werden gecontacteerd. Alle betrokkenen snoeiden hun haag. De grasstroken worden misbruikt als parkeerzone. Dat bemoeilijkt het onderhoud. Het probleem zal duurzaam opgelost worden via een schoolvervoersplan. Daarbij zullen de parkeerzones duidelijker worden aangeduid. Dat moet het wildparkeren verminderen.

De melding werd administratief niet goed afgehandeld als gevolg van de verschillende problemen die verzoekster erin aantakhte. Daardoor werd de melder niet op de hoogte gebracht en kwam de melding na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht.

De Ombudsman waarschuwt het clusterhoofd van de dienst Openbaar Domein ervoor dat ondanks de structurele maatregelen die in de tweede helft van 2019 genomen werden om de behandeling van de meldingen vlotter te doen verlopen, er in januari, februari en begin maart 2020 nog altijd niet correct behandelde meldingen blijven binnenkomen bij de dienst Ombudsman. Er wordt verder bijgespijkerd.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

De melding werd in het veld aangepakt, wat positief is, maar de terugkoppeling naar de melder bleef uit.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).

Meer dan zestig dagen (37)

(dossier: 202002-047)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker meldt midden december 2019 dat een bloemperkje langs de Dudzeelse Steenweg niet mooi onderhouden werd.

Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein nam de melding in behandeling, maar ze werd administratief niet goed opgevolgd waardoor de melding open bleef staan.

Na de melding schoonde de sector Noord van de dienst Openbaar Domein het perkje wel degelijk op.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

De melding werd opgevolgd door de bevoegde sector, wat positief is, maar de administratieve afhandeling liet te wensen over waardoor de melder geen informatie kreeg over de manier waarop zijn melding werd afgehandeld en de melding na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (17 augustus 2020).

Meer dan zestig dagen (38)

(dossier: 202002-049)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker meldt eind december 2019 dat een rioolcolk in zijn straat verstopt is. Daardoor loopt het regenwater binnen in de kelder van het appartementsgebouw.

Na zestig dagen komt de melding bij de dienst Ombudsman terecht omdat ze niet binnen de reglementaire termijn werd afgehandeld.

ONDERZOEK

Diezelfde dag meldde een buurman hetzelfde probleem. De kolk werd begin januari 2020 gereinigd. De opvolging werd bij deze melding geregistreerd. Zij werd correct afgehandeld. De buurman kreeg vanuit het meldpunt het antwoord dat het probleem opgelost was. In de melding van verzoeker werd niets geregistreerd waardoor hij geen bericht ontving over de ondernomen actie.

De Ombudsman waarschuwt het clusterhoofd van de dienst Openbaar Domein ervoor dat ondanks de structurele maatregelen die in de tweede helft van 2019 genomen werden om de behandeling van de meldingen vlotter te doen verlopen, er in januari, februari en begin maart 2020 nog altijd

niet correct behandelde meldingen blijven binnenkomen bij de dienst Ombudsman. Er wordt verder bijgespijkerd.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

Er werd actie ondernomen, wat positief is, maar deze actie werd niet geregistreerd in de melding van verzoeker waardoor hij geen antwoord kreeg en de melding na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (15 juni 2020).

Meer dan zestig dagen (39)

(dossier: 202002-050)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker meldt eind december 2019 dat er twee rioolcolken ter hoogte van de O.L.V.- kerk verstopt zijn.

Na zestig dagen komt de melding bij de dienst Ombudsman terecht omdat ze niet werd afgehandeld binnen de reglementaire termijn.

ONDERZOEK

Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein maakte de melding over aan de sector Centrum. Eind december liet de sector via e-mail aan het secretariaat weten dat niet zij maar de sector Netheid bevoegd was. Dergelijke acties worden niet geregistreerd in het meldpunt. Er wordt per e-mail gewerkt.

De medewerkers van het secretariaat werken in een beurtrol waarbij iedere dag de nieuwe meldingen verdeeld en de ingekomen meldingen afgehandeld worden. Soms liet het registratiesysteem niet toe dat iemand anders de melding bewerkte of doorstuurde. Dat was volgens de dienst Openbaar Domein met deze melding het geval, waardoor ze niet werd doorgestuurd naar de sector Netheid en niet geregistreerd kon worden als afgehandeld. Na de klacht wordt het probleem bekeken en opgelost.

De dienst bevestigt dat de rioolcolk werd gereinigd, maar wanneer dat precies gebeurde, valt niet meer te achterhalen.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

De dienst Openbaar Domein ondernam wel actie, wat positief is, maar verzoeker werd hier niet van op de hoogte gebracht. Doordat de melding administratief niet werd afgehandeld, kwam ze na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (15 juni 2020).

Meer dan zestig dagen (40)

(dossier: 202002-052)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker meldt eind december 2019 dat de rijweg volledig afgesloten is door een aannemer die er aan het werk is. Daardoor is de glascontainer niet meer bereikbaar. Hij vraagt de toegang tot de glascontainer vrij te maken. Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein gaf de melding per e-mail door aan de sector West. Deze liet weten dat ze niet bevoegd was en dat de melding doorgegeven moest worden aan de sector Netheid. Dit wordt niet geregistreerd in het meldpunt, maar gebeurt via e-mail. De sector Netheid gaf geen verdere feedback aan het secretariaat, maar er mag vanuit gegaan worden dat de glasbol werd verplaatst. Wanneer dat gebeurde, kan het onderzoek niet achterhalen omdat de opvolging niet geregistreerd werd in het meldpunt als gevolg van een technisch probleem. Het probleem deed zich enige tijd voor maar werd kort na de klacht opgelost.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

Er mag vanuit gegaan worden dat de glasbol verplaatst werd, wat positief is, maar verzoeker kreeg geen feedback over de afhandeling van zijn melding. Daardoor bleef de melding open staan en kwam ze na twee maanden bij de dienst Ombudsman terecht.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (15 juni 2020).

Meer dan zestig dagen (41)

(dossier: 202002-054)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeksters vragen eind december 2019 via het meldpunt of de bladeren op het openbaar domein langs de Doornstraat dringend opgehaald kunnen worden. Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein nam de melding in behandeling. Verdere acties zijn niet geregistreerd. De sector West kreeg de melding niet door. De bladeren werden ondertussen wel spontaan door de sector opgeruimd.

De Ombudsman waarschuwt het clusterhoofd van de dienst Openbaar Domein ervoor dat ondanks de structurele maatregelen die in de tweede helft van 2019 genomen werden om de behandeling van de meldingen vlotter te doen verlopen, er in januari, februari en begin maart 2020 nog altijd niet correct behandelde meldingen blijven binnenkomen bij de dienst Ombudsman. Er wordt verder bijgespijkerd.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

Er liep iets mis met het doorgeven van de melding van het secretariaat van de dienst Openbaar Domein naar de bevoegde sector.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (17 augustus 2020).

Meer dan zestig dagen (42)

(dossier: 202005-098)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Begin maart 2020 vraagt verzoekster via het meldpunt of het wandelpad aan het begin van de Katelijnevest dit jaar tijdig vrij gemaakt kan worden van mos. In de herfst van 2019 had het mos het hele pad ingenomen waardoor het spekglad werd. Dat was gevaarlijk voor voorbijgangers. Zestig dagen later komt de melding als onbehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd in behandeling genomen door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein dat ze verkeerdelijk toewees aan de dienst Patrimoniumbeheer. Een maand later stuurde de dienst Patrimoniumbeheer de melding terug naar de dienst Openbaar Domein. Daar bleef de melding onbehandeld liggen, hoewel vanuit het registratiesysteem en vanuit de midoffice van het Huis van de Bruggeling verschillende herinneringen werden verstuurd.

In mei, juni, augustus, september en oktober vraagt de dienst Ombudsman aan de dienst Openbaar Domein om het verloop van de onbehandelde melding te onderzoeken. Pas eind oktober krijgt de dienst Ombudsman een antwoord. Daaruit blijkt dat het pad eind oktober mosvrij werd gemaakt. Meldster wordt hiervan op de hoogte gebracht door de dienst Ombudsman.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige dossieropvolging).

De melding had door de dienst Openbaar Domein geparafeerd kunnen worden, met de belofte aan verzoekster dat het herstel tijdig uitgevoerd zou worden tegen de herfst van 2020. De melding werd gebrekkig opgevolgd. De Ombudsman houdt zijn beoordeling op een terechte opmerking.

omdat het herstel toch nog tijdig, met name in de herfst van 2020, gebeurde.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 januari 2021).

Meer dan zestig dagen (43)

(dossier: 202006-116)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Een gemeenschapswacht meldt eind april 2020 een defecte fietspomp in de Sluisstraat.

Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

In juni, augustus, september en oktober vraagt de dienst Ombudsman aan de dienst Openbaar Domein om het verloop van de melding te onderzoeken. Pas eind oktober laat het secretariaat van de dienst Openbaar Domein weten dat het de melding op 23 april doorstuurde naar de sector Noord. Een medewerker van deze sector stuurde de melding niet via het meldpuntprogramma maar per e-mail door naar de dienst Mobiliteit die het onderhoud en het herstel van de openbare fietspompen coördineert. Daardoor bleef de melding open staan.

De dienst Mobiliteit bevestigt dat de pomp sinds begin mei weer in orde is.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige dossieropvolging).

De sector Noord wees de melding buiten het meldpunt toe aan de dienst Mobiliteit. Dat is niet de bedoeling. Daardoor ging de opvolging via het meldpunt verloren en kreeg de melder geen bericht over wat er met de melding was gebeurd. Positief is dat het herstel snel na de melding werd uitgevoerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 januari 2021).

Meer dan zestig dagen (44)

(dossier: 202006-120)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Eind juni 2020 neemt de dienst Ombudsman een melding over uit het meldpunt. De melding werd eind april aangeemaakt door een gemeenschapswacht. De drinkwaterfontein in het Graaf Visartpark werkte toen niet meer.

ONDERZOEK

De melding werd daags nadien door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein in behandeling genomen. De medewerker stuurde de melding door naar de Generieke sector van de dienst Openbaar Domein. Diezelfde dag nog liet de Generieke sector weten dat zij niet bevoegd was en dat de melding doorgestuurd diende te worden naar Farys. Enkele dagen later stuurde het secretariaat de melding door naar Farys. De melding werd administratief niet afgesloten. Daarom kwam ze alsnog bij de dienst Ombudsman terecht.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

De melding werd aangepakt, wat positief is, maar de administratieve afhandeling bleef achterwege waardoor de melder niet ingelicht werd over wat er met zijn melding gebeurde en de melding na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (1 februari 2021).

Meer dan zestig dagen (45)

(dossier: 202006-121)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Eind april 2020 meldt verzoekster via het meldpunt dat het openbare grasveld tegenover haar huis helemaal kapot gereden is als gevolg van werkzaamheden. Ze vraagt een herstel.

Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd in behandeling genomen door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein en overgemaakt aan de sector West. Verdere acties werden niet geregistreerd. De dag nadat de melding overtijd ging, werd ze alsnog door het secretariaat geparkeerd met de mededeling dat ze verder zou worden onderzocht.

In juni, augustus, september en oktober vraagt de dienst Ombudsman aan de dienst Openbaar Domein om het verloop van de melding te onderzoeken. Pas eind oktober wordt geantwoord dat de sector West het herstel al enkele dagen later uitvoerde. De sector stuurde pas midden augustus een bericht naar het secretariaat om dat te melden.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige dossieropvolging).

Het herstel werd snel uitgevoerd, wat positief is, maar de administratieve afhandeling van de melding liet te wensen over. De coördinatie tussen de sector en het secretariaat

verliep niet goed. De sector liet na het secretariaat op de hoogte te brengen van het herstel waardoor de melding niet afgehandeld werd. Gevolg was ook dat de melding na de vervaldag onnodig geparkeerd werd. Bovendien is het niet de bedoeling dat een melding na zestig dagen alsnog geparkeerd wordt met een bericht dat de melding verder onderzocht zal worden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen [11 januari 2021].

Meer dan zestig dagen (46)

(dossier: 202011-196)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker stuurt midden september 2020 een reeks opmerkingen en suggesties naar het meldpunt in verband met fietsoversteekplaatsen en veilig fietsen in en rond Brugge. Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein neemt de melding in behandeling.

Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht. Er zijn geen acties in het meldpuntprogramma geregistreerd.

ONDERZOEK

Volgens de dienst Openbaar Domein werd de melding voor verdere behandeling doorgestuurd naar het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV). De opmerkingen en de suggesties van de melder gingen over gewestwegen. In de geschiedenis van de melding is te zien dat verzoekers opmerkingen via e-mail werden overgemaakt aan AWV. Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein kan de e-mail naar AWV evenwel niet meer terugvinden.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige dossieropvolging)

De Ombudsman geeft de dienst Openbaar Domein het voordeel van de twijfel dat de melding overgemaakt werd aan AWV. Maar verzoeker werd hierover niet ingelicht, wat de bedoeling is. De melding bleef open liggen tot hij na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen [8 maart 2021].

Meer dan zestig dagen (47)

(dossier: 202011-197)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Midden november 2020 neemt de dienst Ombudsman drie meldingen over die niet afgehandeld werden binnen de reglementaire termijn van zestig dagen. De meldingen dateren van midden september. Ze zijn telkens aangemaakt door een Gemeenschapswacht en gaan over gebreken aan het wegdek van gewestwegen.

ONDERZOEK

Volgens het secretariaat van de dienst Openbaar Domein werden de meldingen wel doorgestuurd naar het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) maar werden de melders daar niet van op de hoogte gebracht, wat nochtans de bedoeling is.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige dossieropvolging).

De meldingen werden wel overgemaakt aan AWV, wat positief is, maar de melders werden daar niet van op de hoogte gebracht. De meldingen bleven open liggen waardoor ze na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwamen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen [12 februari 2021].

Meer dan zestig dagen (48)

(dossier: 202011-198)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoekster meldt midden september 2020 welig tierend onkruid rond een zitbank en achterstallig groenonderhoud in de Dampoortstraat.

Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

In het meldpuntprogramma staan geen acties geregistreerd, wel verschillende automatische herinneringen en herinneringen uitgestuurd door de midoffice van het Huis van de Bruggeling.

Uit het onderzoek blijkt dat de sector Oost van de dienst Openbaar Domein het groenonderhoud kort na de melding uitvoerde. Verzoekster werd hier niet van op de hoogte gebracht.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

De sector Oost voerde het herstel uit, wat positief is, maar verzoekster werd hierover niet ingelicht, wat de bedoeling

is. De melding werd administratief niet afgehandeld waardoor ze na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (8 maart 2021).

Meer dan zestig dagen (49)

(dossier: 202011-199)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker meldt midden september 2020 een hinderlijke tak op de hoek van de Titecastraat en 't Speelhof.

Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd de volgende dag in behandeling genomen door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. Verdere acties werden niet geregistreerd, alleen verschillende automatische herinneringen vanuit het registratiesysteem en herinneringen vanuit de midoffice van het Huis van de Bruggeling.

Het onderzoek wijst uit dat de sector West van de dienst Openbaar Domein de tak kort na de melding snoeide, maar dat de melding administratief niet correct werd afgehandeld.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

De tak werd verwijderd, wat positief is, maar de verzoeker werd hier niet van op de hoogte gebracht, wat de bedoeling is. De melding werd administratief niet afgehandeld waardoor ze na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (8 maart 2021).

Meer dan zestig dagen (50)

(dossier: 202012-208)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Begin oktober 2020 meldt een gemeenschapswacht een mogelijke verstopping onder het voetpad. Een bewoner sprak hem hierover aan. Hij had vastgesteld dat bij zware regenval het water onder aan de regenpijp over het voetpad spoot in plaats van in de riolering te lopen.

Zestig dagen later komt de melding onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein nam de melding dezelfde dag in behandeling. Los van de automatische herinneringsmails die het registratiesysteem uitstuurde en de waarschuwingmails die verstuurd werden door de midoffice van het Huis van de Bruggeling, werden geen acties geregistreerd.

Uit het onderzoek blijkt dat de melding aan de sector West van de dienst Openbaar Domein werd overgemaakt. De melding werd een week later overgemaakt aan Farys die bevoegd is. De melder werd hier niet van op de hoogte gebracht. De melding bleef open liggen.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige dossieropvolging).

De sector West gaf de melding door aan Farys, wat positief is, maar de melder werd hiervan niet op de hoogte gebracht, wat de bedoeling is. De melding werd administratief niet correct afgehandeld, waardoor ze na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (8 maart 2021).

Meer dan zestig dagen (51)

(dossier: 202002-028)

ANDER OORDEEL

KLACHT

De wijkinspecteur meldt midden december 2019 een verstopte rioolkolk in de Diksmuidse Heerweg.

Half februari 2020 komt de melding bij de dienst Ombudsman terecht omdat ze niet werd afgehandeld binnen de reglementaire termijn van zestig dagen.

ONDERZOEK

De melding werd op 13 december 2019 geregistreerd door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein.

Ze werd in eerste instantie overgemaakt aan de Generieke sector van de dienst Openbaar Domein. De exacte datum kan niet meer achterhaald worden. De kolk werd gereinigd. De wijkinspecteur bevestigt dat hij via e-mail ingelicht werd over de afhandeling van zijn melding. Dit werd niet ingevoerd in het meldpunt waardoor de melding open bleef staan.

De reiniging van de kolk loste het probleem niet op. Midden maart 2020 vraagt de sector West van de dienst Openbaar Domein aan Farys om de hoofdriolering te reinigen. Farys doet het nodige. Het probleem wordt structureel opgelost.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De melding werd binnen de reglementaire termijn afgehandeld en de melder werd hierover per e-mail ingelicht.

Daarmee zijn de twee belangrijkste doelstellingen van het meldpunt gehaald. Alleen de administratieve afhandeling door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein bleef achterwege. In principe is het steeds de bedoeling dat de melder vanuit het meldpunt (en niet via een aparte e-mail) ingelicht wordt over de ondernomen actie, waarna de melding afgehandeld wordt.

Meer dan zestig dagen (52)

(dossier: 202002-048)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Eind december 2019 meldt verzoeker dat er in zijn straat een modderige strook is ontstaan als gevolg van werken aan een appartementsgebouw. Daardoor spat het modder tegen de gevel. Hij suggereert om hakselhout te voorzien in afwachting van het einde van de werken.

Zestig dagen later komt de melding als onafgehandeld bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein nam de melding diezelfde dag in behandeling. Verdere opvolging is niet geregistreerd.

De sector Noord voerde het herstel eind januari 2020 uit in samenspraak met de melder.

Volgens de sector Noord werd de informatie over de afhandeling van de melding naar de persoonlijk mailbox van een collega gestuurd in plaats van naar de functionele mailbox voor de meldingen. Dat zorgde ervoor dat de informatie niet goed terecht kwam bij het secretariaat. De sector past haar manier van werken aan. De informatie over de afhandeling van de melding wordt nu steeds naar de functionele mailbox of rechtstreeks naar het secretariaat van de dienst Openbaar Domein gestuurd.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De melding werd binnen de reglementaire termijn afgehandeld en de melder werd ter plaatse mondeling ingelicht. Daarmee zijn de twee belangrijkste doelstellingen van het meldpunt gehaald. Alleen de administratieve afhandeling bleef achterwege. Ondertussen zijn maatregelen genomen om deze administratieve afhandeling te garanderen.

Meer dan zestig dagen (53)

(dossier: 202008-148)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Midden augustus 2020 neemt de dienst Ombudsman een melding over omdat ze niet afgewerkt werd binnen de

reglementaire termijn van zestig dagen. De melder had midden juni gevraagd waarom de bouwfirmas die op het terrein van de Tir langs de Baron Ruzettelaan appartementen bouwen, het opgepompte grondwater niet recupereerde maar in het Sint-Trudolededeke loosde.

ONDERZOEK

De melding werd in behandeling genomen door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. Ondanks verschillende herinneringsmails vanuit het registratieprogramma en vanwege de midoffice van het Huis van de Bruggeling is de melding tegen midden augustus nog altijd niet afgehandeld.

De sector Oost van de dienst Openbaar Domein laat weten dat de melder al eind juni via het diensthoofd een antwoord kreeg. De melding werd administratief niet afgehandeld omdat de medewerker die de meldingen normaliter afhandelt, met vakantie was en zijn collega minder vertrouwd was met het juist afhandelen van meldingen.

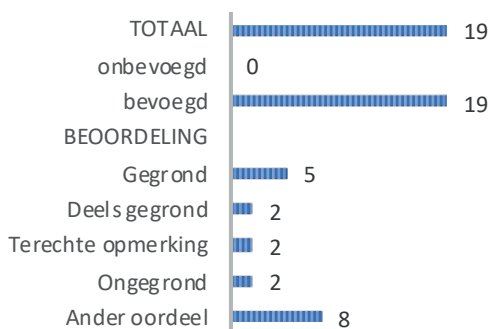
BEOORDELING

Ander oordeel.

Melder kreeg een antwoord binnen de daarvoor voorziene termijn. Hiermee werd aan de doelstellingen van het meldpunt voldaan. Alleen de administratieve afwerking liet te wensen over waardoor de melding alsnog bij de dienst Ombudsman terecht kwam.



Parkeren



Kortparkeren in de Smedenstraat

(dossier: 202003-084)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster krijgt een parkeerretributie omdat ze langer dan dertig minuten parkeerde op de kortparkeerzone in de Smedenstraat. Daar mag je maximum een half uur parkeren. Ze dient bezwaar in bij de Parkeerwinkel. Ze argumenteert dat ze vanuit de Greinschuurstraat de Smedenstraat inreed en daardoor het bord niet kon zien dat de kortparkeerzone aanduidt. Haar argument wordt niet aanvaard. In dezelfde periode loopt een melding van een andere bestuurder binnen die ook een parkeerretributie kreeg in dezelfde zone. Ook hij vindt de signalisatie onduidelijk.

ONDERZOEK

Verzoekster parkeerde op de vijfde en laatste parkeerplaats van de kortparkeerzone. Doordat ze via de Greinschuurstraat de Smedenstraat inreed, kon ze het bordje niet zien dat aan het begin van de zone aanduidt dat de parkeerzone een zone voor kortparkeren is. Voor haar stond alleen een bord betalend parkeren met een pijl omhoog en omlaag. Er stond niet aangegeven dat men er maximum dertig minuten mocht parkeren. Ze ging ervan uit dat ze op een gewone betalende parkeerplaats stond.

Het Parkeerbedrijf wees haar bezwaar af omdat verzoekster had moeten zien dat ze op een zone voor kortparkeren stond.

De dienst Mobiliteit vergewist zich ter plaatse van de situatie. Strikt genomen is de signalisatie correct, maar de dienst geeft toe dat de signalisatie onduidelijk kan zijn, zeker als men vanuit de Greinschuurstraat de Smedenstraat inrijdt. De borden worden aangepast en de parkeerretributies van verzoekster en de andere bestuurder worden geannuleerd.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEEN ZORGVULDIGHEID: de signalisatie van de kortparkeerzone in de Smedenstraat was niet eenduidig.

De klacht wordt gecorrigeerd: de bebording wordt verbeterd. De parkeerretributies worden geannuleerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (15 juni 2020).



Onbereikbare Parkeerwinkel

(dossier: 202006-111)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker klaagt dat hij tien minuten aan de telefoon moest hangen om een afspraak te krijgen om bezoekerscodes te kopen in de Parkeerwinkel.

Om vijf voor negen draaide hij het nummer 050 47 55 21 en kreeg het bericht: 'Oproep in wachtrij geplaatst. U bent nummer één.' Daarna volgde een muziekje. Na één minuut werd het bericht herhaald. Een halve minuut later klonk de bezettoon. Om één voor negen draaide hij het nummer opnieuw waarna hetzelfde scenario volgde. Hij belde het nummer 050 44 80 00 van het Huis van de Bruggeling en kreeg iemand aan de lijn die niet wist wat ze moest doen. Na vijf minuten werd hij doorgeschakeld naar de Parkeerwinkel, waar hij te horen kreeg dat hij niet vandaag maar pas morgen zijn parkeercodes kon afhalen. Verzoeker concludeert dat de service van de Parkeerwinkel en het Huis van de Bruggeling te wensen overlaat.

ONDERZOEK

Wegens de coronamaatregelen kon er maar één bediende plaatsnemen aan de balie van de Parkeerwinkel. Wie wil langskomen, moet bovendien telefonisch een afspraak maken. Dat zorgt voor heel veel telefoons. Met slechts één bediende kon deze stroom aan telefoons niet opgevolgd worden waardoor het voor burgers moeilijk was om de Parkeerwinkel op te bellen.

Na de klacht wordt tussen de Parkeerwinkel en het Huis van de Bruggeling afgesproken dat afspraken voor de Parkeerwinkel ook ingeboekt kunnen worden via de medewerkers van het contactcenter van het Huis van de Bruggeling. Om ervoor te zorgen dat de burgers steeds alle correcte informatie krijgen, wordt nog eens duidelijk opgelijst wat er nodig is voor elk parkeerproduct. Er worden twee baliebedienden ingezet in de Parkeerwinkel.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als gegrond maar gecorrigeerd.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE BEREIKBAARHEID: de Parkeerwinkel was telefonisch slecht bereikbaar, mede als gevolg van de coronamaatregelen. Er was te weinig personeel.

De klacht wordt gecorrigeerd met de afspraak tussen de Parkeerwinkel en het Huis van de Bruggeling en door het inzetten van een tweede bediende in de Parkeerwinkel.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (17 augustus 2020).

Nieuwe nummerplaat (1-2)

(dossiers: 202007-140 en 202009-167)

GEGROND

KLACHTEN

De eerste verzoekster woont in de binnenstad. Ze beschikt over een bewonersvergunning. Ze haalt haar nieuwe wagen op bij de dealer. De auto heeft een nieuwe nummerplaat. Door omstandigheden komt ze pas na 22 uur thuis. Ze parkeert haar auto om de hoek. Ze is moe en gaat slapen. Als ze de volgende morgen naar haar auto terugkeert, stelt ze vast dat ze om 9.16 uur een parkeerretributie opliep.

Verzoekster vindt deze retributie niet redelijk en dient bezwaar in. Ze wijst de Parkeerwinkel erop dat ze een bewonersvergunning heeft en dus sowieso vrij mag parkeren in de binnenstad. Ze liep de parkeerretributie op nog voor ze de kans kreeg om naar de Parkeerwinkel te gaan om haar nieuwe nummerplaat door te geven. Ze rekent op enige soepelheid. De Parkeerwinkel wijst haar bezwaar af. "Bij het verkrijgen van een nieuwe nummerplaat is het belangrijk om deze te registreren. Is dat nog niet in orde, dan dient u zich aan het retributiereglement te houden", reageert de Parkeerwinkel.

Verzoekster repliceert dat ze op het moment dat ze parkeerde, niet meer hoefde te betalen. Ze argumenteert dat de Parkeerwinkel gemakkelijk kan nazien dat ze over een bewonersvergunning beschikt.

De tweede verzoeker loopt in de blauwe zone Assebroek een parkeerretributie op voor de nieuwe nummerplaat van zijn gloednieuwe leasingwagen die hij diezelfde dag heeft ontvangen. Hij stelt dat 's avonds vast en dient onmiddellijk bezwaar in bij de Parkeerwinkel. Verzoeker argumenteert dat hij een bewonersvergunning heeft. Dat kan gemakkelijk nagezien worden. Hij kreeg zijn nieuwe leasingwagen pas diezelfde dag. De nieuwe nummerplaat kende hij pas bij het afhalen van de wagen. Tussen het parkeren van zijn nieuwe leasingwagen en het uitschrijven van de parkeerretributie had hij nog niet de kans gehad om zijn nieuwe nummerplaat door te geven. Verzoeker dringt aan op redelijkheid. De Parkeerwinkel verwierpt ook zijn bezwaar. Verzoeker had zijn blauwe schijf moeten leggen. Zolang verzoeker zijn vergunning niet aangepast had aan zijn nieuwe nummerplaat, had hij moeten voldoen aan de parkeervoorwaarden voor de zone.

Verzoeker reageert dat het logisch is dat bestuurders met een bewonersvergunning er in een dergelijke situatie niet aan denken om hun parkeerschijf te leggen. Ze zijn het gewoon om vrij te parkeren met hun bewonersvergunning waarvan ze veronderstellen dat hij geldig blijft.

Beide verzoekers vragen dat hun retributie geannuleerd wordt.

ONDERZOEK

De dienst Mobiliteit treedt het standpunt van de Parkeerwinkel bij. Op het ogenblik van de controles beschikten beide verzoekers niet over een geldige bewonersvergunning of parkeersessie. De parkeerretributies zijn terecht en de bezwaren werden terecht afgewezen.

Het is volgens de dienst Mobiliteit de verantwoordelijkheid van de houder van de bewonersvergunning om ervoor te zorgen dat de gegevens van de vergunning altijd correct en up to date zijn. Een aanpassing van de parkeervergunning kan niet alleen via de balie van de Parkeerwinkel maar ook via het e-loket of via e-mail. De eerste verzoekster had haar nieuwe nummerplaat de avond van haar thuiskomst nog digitaal kunnen doorgeven. De tweede verzoeker had zijn schijf moeten leggen.

De Ombudsman dringt aan op enige soepelheid bij de beoordeling van de bezwaren van beide verzoekers. Zij beschikken over een bewonersvergunning. Dat is eenvoudig na te gaan door de Parkeerwinkel. Beide verzoekers hadden niet de bedoeling om te frauderen aangezien zij vrij parkeren in de binnenstad of de blauwe zone. Het enige probleem is dat zij nog geen kans hadden gehad om hun nieuwe nummerplaat door te geven en intussen al een parkeerretributie kregen. Het doorgeven van de nieuwe nummerplaat behelst slechts een administratieve aanpassing van de bewonersvergunning.

De Ombudsman stelt vast dat de centrumsteden Gent, Antwerpen, Mechelen, Sint-Niklaas en Elsene wel soepel omgaan met dergelijke parkeerretributies. Zij worden geannuleerd als de verzoeker zich binnen een bepaalde periode aandient om zijn bewonersvergunning aan te passen aan de nieuwe nummerplaat.

De dienst Mobiliteit argumenteert dat de soepelheid waar de Ombudsman voor pleit, inhoudt dat de bestuurder kan doen wat hij wil en hij zijn bewonersvergunning niet up to date hoeft te houden, aangezien dat wel geregeld zal worden als hij een retributie krijgt. De Ombudsman stelt dat de burger er uiteraard moet op toezien dat hij zijn bewonersvergunning up to date houdt, maar dat het hem redelijk lijkt dat de burger voor deze handeling toch wat tijd krijgt. In het huidige systeem wordt de bestuurder nauwelijks tijd gelaten om zijn nieuwe nummerplaat door te geven. Krijgt hij intussen een parkeerretributie, dan is daar geen begrip voor bij de beoordeling van zijn bezwaar.

De dienst Mobiliteit argumenteert dat het voor haar onmogelijk is om te bepalen wanneer een voertuig voor de eerste keer met een nieuwe nummerplaat geparkeerd staat in de betalende of de blauwe zone. Met een eigen voertuig zou eventueel het inschrijvingsbewijs van de DIV gebruikt kunnen worden zoals in Gent, maar voor firma- en leasingwagens beschikt de dienst over geen objectieve gegevens wanneer de wagen voor het eerst parkeerde.

BEOORDELING

De klachten zijn gegrond om volgende reden:

GEEN SOEPELHEID: bij een bezwaar tegen een parkeerretributie, opgelopen omdat de bestuurder nog geen kans heeft gehad om binnen een redelijke termijn zijn bewonersvergunning te laten aanpassen aan de nieuwe nummerplaat van de eigen auto, firma- of leasingwagen, is enige soepelheid op zijn plaats. Noch de Parkeerwinkel noch de dienst Mobiliteit tonen deze soepelheid.

Het zou getuigen van behoorlijk bestuur dat de bestuurder een zekere tijd gegund wordt om de nummerplaat van de nieuwe wagen door te geven. Het gaat om een puur administratieve handeling. De bestuurders in kwestie hebben niet de intentie om te frauderen aangezien ze over een bewonersvergunning beschikken.

AANBEVELINGEN

“Annuleer de parkeerretributie als de bestuurder binnen de vijf werkdagen volgend op de parkeerretributie zijn bewonersvergunning laat aanpassen aan de nieuwe nummerplaat van zijn eigen wagen, firma- of leasingwagen. De retributie zal een aansporing zijn voor deze bestuurders om hun bewonersvergunning up to date te houden want doen ze dat snel, dan worden ze beloond met de annulering van de retributie.”

“Annuleer de parkeerretributies van beide verzoekers. Zij hebben een bewonersvergunning en pasten die kort na de retributie aan.”

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Goedgekeurd (11 januari 2021).

OPVOLGING

De dienst Mobiliteit voert de aanbevelingen uit.

Vijf parkeerretributies

(dossier: 202011-191)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster beschikt over een geldige digitale bewonersvergunning voor de binnenstad. Om de zoveel tijd krijgt ze toch een parkeerretributie waarbij de parkeerwachter ofwel schrijft dat ze geen ticket nam ofwel dat ze geen parkeerschijf legde. Verzoekster moet noch een ticket nemen noch haar schijf leggen aangezien ze een bewonersvergunning voor de binnenstad heeft. Telkens moet ze bezwaar indienen en telkens scheldt het parkeerbedrijf de parkeerretributie kwijt. Verzoekster is het beu om telkens bezwaar te moeten indienen. Eén keer een menselijke fout kan ze begrijpen, maar geen vijf keer.

ONDERZOEK

De dienst Mobiliteit bevestigt dat verzoekster vijf onterechte parkeerretributies kreeg. Ze werden telkens geannuleerd aangezien ze beschikt over een geldige bewonersvergunning.

Uit navraag bij het parkeerbedrijf blijkt dat er een technisch probleem zou zijn met het correct doorkomen van de huisnummers op de handcomputers van de parkeerwachters. Blijkbaar zou er veelvuldig gemist worden tussen even en oneven nummers. In verzoeksters specifieke situatie vormt dit wel degelijk een probleem omdat dit er voor zorgt dat haar voertuig gesitueerd wordt in een verkeerde parkeerzone, met name in de zone Christus-Koning in plaats van in de zone Binnenstad.

Als gevolg van de klacht vraagt het parkeerbedrijf opnieuw aan zijn softwareleverancier om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. De parkeerwachters krijgen de opdracht om op deze locatie de huisnummers extra te controleren in afwachting van een structurele oplossing. Verzoekster legt achter de voorruit een blaadje om de parkeerwachter attent te maken op het probleem.

Bij het afsluiten van het dossier eind december vraagt de Ombudsman na of het probleem ondertussen opgelost is. De dienst Mobiliteit stelt de vraag aan het parkeerbedrijf maar vermoedt dat het nog weinig bereidwilligheid zal tonen aangezien het College van burgemeester en schepenen op 18 december 2020 besliste om niet langer met het parkeerbedrijf samen te werken maar om vanaf 16 februari 2021 de Parkeerpark in eigen beheer te nemen en in zee te gaan met een andere firma.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEEN ZORGVULDIGHEID: verzoekster kreeg vijf onterechte parkeerretributies als gevolg van een technisch probleem met het correct doorkomen van de huisnummers op de handcomputers van de parkeerwachters.

De klacht wordt gecorrigeerd: de parkeerwachters krijgen de opdracht om de huisnummers op de betrokken locatie extra te controleren. De Stad gaat vanaf midden februari 2021 met een ander parkeerbedrijf in zee.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen [11 januari 2021].

OPVOLGING

Verzoekster laat weten na haar klacht geen problemen meer te hebben ondervonden.

Onduidelijke facturen

[dossier: 202003-055]

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoekster, toen nog woonachtig in de Brugse binnenstad, krijgt twee parkeerretributies die ze eind januari 2019 betaalt. Voor de ene retributie betaalt ze correct 30 euro, voor de tweede retributie betaalt ze per abuis maar 25 euro. Dat komt omdat ze vroeger in Oostende woonde. Een retributie kost daar maar 25 euro. Verzoekster slaat er geen acht op dat ze een fout maakt.

Eind februari 2019 krijgt ze een eerste herinnering van het Parkeerbedrijf voor de tweede retributie. De brief is volgens verzoekster onduidelijk. Er staat: "Wij sturen u deze herinneringsbrief omdat de betalingstermijn intussen verstreken is. Schrijf het bedrag van 5 euro over (...) zodat wij uw betaling kunnen afboeken". Verzoekster, overtuigd dat ze de parkeerretributie volledig heeft betaald, betaalt niet omdat ze ervan uitgaat dat het om een valse brief gaat. In deze periode werd daarvoor gewaarschuwd.

Verzoekster krijgt midden maart 2019 een aangetekende laatste waarschuwing van het Parkeerbedrijf. Ook deze brief is volgens verzoekster onduidelijk. Er wordt gevraagd om 22,50 euro over te schrijven. Verzoekster snapt opnieuw niet waar het bedrag vandaan komt. Dat wordt niet verduidelijkt. Ze negeert de brief.

Begin februari 2020 krijgt ze een brief van een gerechtsdeurwaarder uit Hasselt. Ze is ondertussen naar Limburg verhuisd. Ze moet 260 euro betalen. De afrekening is ingewikkeld maar ze kan eruit afleiden dat ze indertijd maar 25 in plaats van 30 euro betaalde. Dat ziet ze nu pas op haar rekeninguittreksels.

Verzoekster vindt de aangerekende kosten niet in verhouding tot de 5 euro die ze niet betaalde. Mochten de herinnering en de aanmaning duidelijker geweest zijn, dan zou ze dat kleine bedrag zeker betaald hebben. Ze vraagt dat de kosten kwijt gescholden worden.

ONDERZOEK

De parkeerretributie die doorverwezen werd naar de gerechtsdeurwaarder, werd begin januari 2019 uitgeschreven in de Guido Gezellelaan. Verzoekster betaalde eind januari 2019 25 euro, nadat ze een herinnering had gekregen voor een eerdere parkeerretributie die ze eind november 2018 opgelopen had.

Omdat ze voor de tweede retributie maar 25 euro betaalde, werd eind februari 2019 een eerste herinnering verstuurd voor 5 euro. De factuur verduidelijkt niet waar de 5 euro vandaan komt, met name dat dit bedrag het verschil is tussen het bedrag van de parkeerretributie min het bedrag dat verzoekster al betaalde.

Omdat verzoekster niet betaalde, werd midden maart 2019 een aangetekende laatste waarschuwing met 17,50

euro extra kosten verstuurd. In totaal was er sprake van 22,50 euro. Ook hier verduidelijkte de factuur niet dat het bedrag bestond uit het restbedrag van 5 euro vermeerderd met 17,50 euro administratiekosten. Omdat verzoekster niet betaalde, werd het dossier overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarder die kosten aanrekende.

De dienst Mobiliteit argumenteert dat verzoekster op geen enkel moment contact opnam met de Parkeerwinkel of de Stad om na te gaan waarover de brieven gingen. Pas toen de gerechtsdeurwaarder aan de deur stond, reageerde ze. Zij vindt dat verzoekster de factuur van de deurwaarder moet voldoen.

De herinneringen en laatste waarschuwingen die het Parkeerbedrijf verstuurt, worden automatisch gegenereerd in het systeem en geven alleen de openstaande schuld mee. Volgens de dienst Mobiliteit is het niet mogelijk om voor meer dan 70.000 parkeerretributies de brieven individueel te verduidelijken als er gedeeltelijk betaald werd.

De Ombudsman contacteert de dienst Financiën met de vraag of zij vroeger, toen zij instond voor het innen van de parkeerretributies, in de eerste herinnering verduidelijkte of de retributieplichtige nog een restbedrag moest betalen en of in de laatste waarschuwing het totale bedrag opgesplitst werd in het hoofdbedrag en de administratiekosten. De dienst Financiële Administratie bevestigt dat de samenstelling van de facturen steeds overzichtelijk werd gecommuniceerd en toont dat aan met voorbeelden.

De Ombudsman stelt vast dat het Parkeerbedrijf in zijn herinneringen en aanmaningen gebrekkig communiceert over de samenstelling van zijn facturen. Daarom pleit hij ervoor dat verzoekster slechts 5 euro zou hoeven te betalen. Hij acht het mogelijk dat verzoekster door de gebrekkige communicatie op het verkeerde been werd gezet.

De financieel beheerder treedt het standpunt van de Ombudsman bij. Zij meent dat activiteiten die uitbesteed worden, zoals de parkeerretributies, evengoed de klantgerichte dienstverlening van de Stad moeten respecteren.

De dienst Mobiliteit gaat er uiteindelijk mee akkoord dat verzoekster de kosten niet hoeft te betalen.

BEOORDELING

De klacht is deels gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE COMMUNICATIE: de herinneringen en aanmaningen vanwege het Parkeerbedrijf zijn onduidelijk. Ze geven alleen de openstaande schuld maar geen overzicht van hoe het Parkeerbedrijf tot het bedrag van de factuur komt. Nochtans is dit elementaire communicatie. Het is in de eerste plaats aan elke dienstverlener om ervoor te zorgen dat zijn facturen

zo duidelijk zijn dat de klant er niet voor hoeft terug te bellen of te mailen om er meer duidelijkheid over te krijgen.

De klacht is slechts deels gegrond omdat ook verzoekster een zekere verantwoordelijkheid draagt. Ze vergiste zich van bedrag. Ze had contact kunnen opnemen met het Parkeerbedrijf toen ze vaststelde dat de facturen onduidelijk waren.

AANBEVELING

“Het Parkeerbedrijf moet er zo snel mogelijk voor zorgen dat zijn herinneringen en laatste aanmaningen een overzicht bevatten van hoe de openstaande schuld is samengesteld.”

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Goedgekeurd (11 mei 2020).

OPVOLGING

Het Parkeerbedrijf geeft geen feedback op de aanbeveling. Vanaf februari 2021 gaat de Stad met een ander parkeerbedrijf in zee. De dienst Mobiliteit neemt de aanbeveling weer op.

Verkeerde nummerplaat

(dossier: 202003-080)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoekster activeerde via sms een bezoekerscode en gaf daarbij haar nummerplaat door. Ze kreeg een bevestigings-sms terug. Toen ze weer bij haar auto kwam, bleek ze toch een parkeerretributie te hebben opgelopen. Ze belde naar de Parkeerwinkel waar ze te horen kreeg dat ze per abuis een spatie in haar nummerplaat getypt had. Haar bezwaar werd afgewezen omdat de nummerplaat in het systeem slechts één cijfer en drie letters vermeldde. Verzoekster begrijpt niet dat als gevolg van het ingeven van één fout karakter de drie cijfers van haar nummerplaat niet geregistreerd werden. Ze vindt dat de parkeerretributie kwijt gescholden moet worden.

ONDERZOEK

Verzoekster maakte een foutje door tussen de letters en de cijfers van haar nummerplaat een spatie te laten.

Het sms-parkeren werkt volgens een vaste structuur waarbij de volledige nummerplaat zonder spaties doorgegeven moet worden. Het systeem registreert als nummerplaat alleen de cijfers en letters na de eerste spatie. Zodra er een extra spatie in de nummerplaat gezet wordt, stopt de registratie van de nummerplaat. Dat is zo voorzien door 4411. Het sms-parkeren is een automatisch systeem. Er kan niet worden gecontroleerd of elke doorgegeven combinatie van letters en cijfers een correcte combinatie is. Enerzijds zijn

de mogelijkheden ontelbaar, anderzijds worden er in Brugge meer dan duizend parkeersessies opgestart per dag. Het is dus niet zo dat er nog een visuele controle gebeurt door een of meerdere personen. Hoe een nummerplaat correct doorgegeven moet worden, staat vermeld op de brief die met de parkeercodes wordt meegeleverd, op de parkeerautomaten zelf en op de stedelijke website.

De Parkeerwinkel ging bij het beoordelen van het bezwaar wel in de fout. Het College besliste eerder al dat de parkeerretributie na het ingeven van een verkeerde nummerplaat kwijt moet worden gescholden als de bestuurder voor het eerst een dergelijke fout maakt. Dat was bij verzoekster het geval. Na de klacht wordt de retributie geannuleerd.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:

NIET CORRECT TOEPASSEN REGELGEVING: de Parkeerwinkel paste de collegebeslissing niet toe dat bij een eerste foutieve ingave van de nummerplaat de parkeerretributie kwijt gescholden moet worden. De klacht is slechts deels gegrond omdat verzoekster een fout maakte bij het ingeven van haar nummerplaat. De klacht wordt gecorrigeerd: de retributie wordt kwijt gescholden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).

Tussen de mazen van het net

(dossier: 202005-100)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker krijgt begin mei 2020 van het parkeerbedrijf een brief in verband met een parkeerretributie die hij eind maart 2018 opliep en waarover hij indertijd klacht indiende bij de Ombudsman. Het parkeerbedrijf verontschuldigt zich in de brief voor de lange doorlooptijd van het dossier, verwijst naar het eerdere onderzoek van de dienst Mobiliteit en de Ombudsman over de parkeerdruk in verzoekers buurt maar blijft erbij dat hij de parkeerretributie moet betalen omdat hij indertijd met zijn bewonersvergunning, die alleen geldt voor de binnenstad, in de blauwe zone van Christus-Koning parkeerde.

Verzoeker vindt het niet kunnen dat de brief nu pas toekomt. Hij stelt bovendien vast dat als afzender van de brief vermeld staat: "Stad Brugge, Tijdonksesteenweg, 3020 Herent" en vindt dat vreemd.

Bovendien gaat hij niet meer akkoord met het argument van de dienst Mobiliteit uit 2018 dat de parkeerdruk in zijn buurt in de eerste plaats veroorzaakt zou worden door de buurtbewoners zelf van wie er velen geen garage hebben. Verzoeker stelt immers vast dat hij tijdens de coronatijd altijd kan parkeren in zijn buurt. Hij is ervan overtuigd dat de parkeerdruk in normale tijden niet veroorzaakt wordt door de buurtbewoners maar door de B&B's, hotels en

restaurants die zich binnen een straal van honderd meter rond zijn huis bevinden. Bezoekers van deze zaken mogen na 20 uur gratis parkeren in de buurt met als gevolg dat verzoeker, die pas na 22 uur thuis komt van zijn werk, geen plaats meer vindt. Er zit voor hem dan niets anders op dan de binnenstad in te rijden op zoek naar een parkeerplaats.

ONDERZOEK

Als gevolg van de eerste lockdown werden de parkeercontroles in Brugge stopgezet op 18 maart 2020. Deze werden pas heropgestart op 18 mei. Deze periode gaf het parkeerbedrijf de mogelijkheid om alle retributiedossiers die nog in wacht stonden, op te sporen. Soms wordt een dossier in wacht geplaatst in afwachting van een te nemen beslissing en wordt sporadisch vergeten om het dossier weer op te starten.

Sinds 16 februari 2018 werden er 157.450 retributies uitgeschreven. Na controle bleken er uiteindelijk 25 dossiers door de mazen van het net te zijn geglipt. Vijf hiervan konden zelfstandig afgehandeld worden door de Parkeerwinkel waaronder deze van verzoeker.

Alle officiële communicatie over retributies verloopt via het parkeerbedrijf dat aangesteld werd door de Stad. Zij verstuurt hiervoor de brieven in naam van de Stad. Het hoofdkantoor van het parkeerbedrijf is gevestigd in Herent. Daarom wordt dit zo vermeld op de brieven.

Volgens de dienst Mobiliteit bevinden zich in Brugge veel verkeersaanzuigende functies die bijdragen tot de algemene parkeerdruk. Naast de wagens van de bewoners zijn er ook scholieren, studenten, winkels, restaurants en bezoekers van bewoners die wensen te parkeren in Brugge. Daarom werd in de binnenstad betalend parkeren ingevoerd met een maximale parkeerdruk van vier uur. Het is volgens de dienst Mobiliteit te kort door de bocht om de parkeerdruk in verzoekers buurt volledig te leggen bij de hotels, B&B's en restaurants die er gevestigd zijn. Een aantal van hen voorzien in eigen parkeerplaatsen.

De Ombudsman raadt verzoeker aan de parkeerretributie te betalen.

BEOORDELING

Terechte opmerking (overschrijding redelijke termijn).

Verzoekers dossier was te lang onderweg. Het gaat niet om een structureel probleem.

Dat het parkeerbedrijf op haar briefwisseling de Stad Brugge als afzender vermeldt, gevolgd door het adres van het hoofdkantoor van het parkeerbedrijf, komt vreemd over.

De terechte opmerking betekent niet dat verzoeker de retributie niet zou hoeven te betalen. Verzoeker parkeerde in de blauwe zone Christus-Koning op basis van zijn bewonersvergunning die alleen geldig is in de binnenstad. De Ombudsman heeft begrip voor het probleem van de parkeerdruk in verzoekers buurt maar deze kan door hem niet gebruikt worden als argument om vrij te mogen parkeren in zones waarvoor zijn bewonersvergunning niet geldt.

AANBEVELING

"Het parkeerbedrijf moet de formulering in verband met de afzender van zijn brieven aanpassen."

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Goedgekeurd (15 juni 2020).

OPVOLGING

Het parkeerbedrijf voert de aanbeveling uit.

Fout automerk

(dossier: 202007-135)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker krijgt een parkeerretributie omdat hij zijn blauwe schijf niet had gelegd toen hij parkeerde in de blauwe zone. Hij stelt vast dat het merk van zijn wagen op de retributiebbon niet klopt. Hij rijdt met een Toyota en op de bon staat een Hyundai vermeld. De nummerplaat van de auto is wel correct.

Verzoeker dient bezwaar in bij de Parkeerwinkel. Hij wil de retributie niet betalen omdat ze onjuiste informatie bevat. De Parkeerwinkel reageert dat alleen de plaats van de vaststelling en de nummerplaat van belang zijn. Deze zijn wel juist. Zijn bezwaar wordt verworpen.

Verzoeker weigert een parkeerretributie te betalen waarop foute gegevens staan. Als het merk van het voertuig niet

ter zake doet, waarom wordt de vermelding ervan dan niet achterwege gelaten, vraagt hij zich af.

ONDERZOEK

Volgens de dienst Mobiliteit tonen de foto's van de parkeerwachter aan dat de parkeerretributie terecht is. De wagen stond geparkeerd in een blauwe zone zonder dat verzoeker zijn schijf had gelegd. De nummerplaat staat op naam van verzoeker.

De dienst Mobiliteit geeft toe dat de parkeerwachter het automerk verkeerd ingaf, maar deze fout is niet van die aard dat de retributie erdoor ongeldig zou worden. De dienst stelt voor het bezwaar voor te leggen aan het College van burgemeester en schepenen.

Verzoeker betaalt de retributie. Krijgt hij gelijk van het College, dan zal het bedrag teruggestort worden.

BEOORDELING

Terechte opmerking (geen zorgvuldigheid).

De parkeerwachter noteerde een fout automerk op de parkeerretributie. Dat is te vermijden want dat kan aanleiding geven tot betwistingen waar hoe dan ook een zekere grondheid in zit.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (9 november 2020).

OPVOLGING

Het College beslist op 18 december 2020 dat de retributie behouden blijft.



Zeven parkeerretributies

(dossier: 202001-009)

ONGEGROND

KLACHT

De vrouw van verzoeker parkeerde haar wagen gedurende tien dagen langs de Koning Albert I-laan. Ze merkte niet op dat daar blauwe zone geldt. Als ze weer bij haar auto komt, vindt ze zeven parkeerretributies achter de ruitenwisher, goed voor een bedrag van 210 euro. Dan pas merkt ze op dat ze in een blauwe zone parkeerde.

Verzoeker dient bezwaar in bij de Parkeerwinkel en wijst op de goede trouw van zijn echtgenote. Hij vraagt de annulering van de retributies of een minnelijke schikking. De Parkeerwinkel wijst het bezwaar af.

ONDERZOEK

De blauwe zone is correct aangekondigd aan alle in- en uitgangen van de zone. Op de verlichtingspalen zijn stickers gekleefd om extra aan te duiden dat men zich in een blauwe zone bevindt.

De dienst Mobiliteit is ervan overtuigd dat verzoekers niet van slechte wil waren, maar ze kan het reglement niet naast zich neer leggen. Zodra het reglement overtreden wordt, riskeert de bestuurder een parkeerretributie. Als dat verschillende dagen na elkaar gebeurt, riskeert de chauffeur ook verschillende retributies.

In het reglement is geen minnelijke schikking voorzien voor dergelijke gevallen. De Ombudsman stelt voor dit te overwegen omdat het hier om een soort van 'eenheid van misdrijf' gaat. De dienst Mobiliteit wenst daar niet op in te gaan omdat dit de deur zou openzetten voor misbruiken. Verzoeker kan het bedrag afbetalen via een afbetalingsplan. Verzoeker kan zelf naar de rechtbank stappen of wachten tot de Stad hem voor de rechter daagt als hij blijft weigeren te betalen.

BEOORDELING

Ongegrond.

Hoewel de Ombudsman begrip heeft voor de frustratie van verzoeker, is de klacht op zich ongegrond. De Parkeerwinkel paste het reglement correct toe. Een minnelijke schikking voor dergelijke gevallen is niet voorzien in het reglement en ligt inderdaad moeilijk omdat dit de deur open zou kunnen zetten voor misbruiken.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 april 2020).

Parkeerdruk

(dossier: 202006-126)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoeker klaagt over de parkeerdruk in zijn straat waardoor er weinig plaats is voor de bewoners. Hij stelt vast dat werknemers van het parkeerbedrijf, dat daar een depot heeft voor zijn scooters, en werknemers van een makelaarskantoor hun wagen een volledige dag of soms langer parkeren zonder blauwe schijf. Hij vraagt zich af of dit wel reglementair is en of het parkeerbedrijf zijn eigen werknemers wel controleert.

Verder stelt hij vast dat de makelaar sinds kort een bord 'private parking' op zijn terrein heeft geplaatst. Daardoor wordt een parkeerstrook in de straat extra ingeperkt. Hij vraagt zich af of de makelaar hiervoor een vergunning heeft en of de openbare parkeerstrook ter hoogte van de zaak verder gebruikt kan worden.

ONDERZOEK

De straat van verzoeker ligt in een blauwe zone. De werknemers van het parkeerbedrijf en van de makelaar beschikken volgens de dienst Mobiliteit over een werknemersvergunning waardoor ze in de straat gratis en onbeperkt kunnen parkeren. De vergunningen zijn geregistreerd waardoor geen parkeerbewijs achter de voorruit moet liggen. Daardoor denkt verzoeker ten onrechte dat deze werknemers niet reglementair zouden parkeren.

De makelaar beschikt over een vergunning voor parkeervoorzieningen op zijn eigen terrein. Met het bord geeft het kantoor aan dat de parkeerplaatsen op het eigen terrein alleen door klanten en eventueel eigen personeel gebruikt mogen worden.

BEOORDELING

Ongegrond.

Het Parkeerbedrijf kan niets ten laste worden gelegd. Ook de makelaar, waarvoor de dienst Ombudsman niet bevoegd is, doet niets verkeerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (17 augustus 2020).

Openstaande schuld

(dossier: 202001-007)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster parkeert haar wagen met een bezoekerscode. Na activering van de code ontvangt zij van 4411 een sms met daarin een foutmelding. Ze beantwoordt de sms en krijgt een nieuwe foutmelding. Daarop contacteert ze het telefoonnummer dat ze terugvindt in de sms. Ze hoort dat

het gesprek wordt opgenomen. Een medewerker van het parkeerbedrijf zegt haar dat er sprake is van een misverstand en dat de parkeersessie in orde is.

Als verzoekster bij haar voertuig terugkomt, blijkt ze toch een parkeerretributie te hebben gekregen. Ze neemt opnieuw contact met het parkeerbedrijf. Een andere medewerker zegt haar dat ze verkeerd ingelicht werd. Er wordt haar beloofd dat een onderzoek ingesteld zal worden.

Verzoekster vraagt zich af of het eerste gesprek beluisterd kan worden. Het zou kunnen aantonen dat de eerste medewerker haar verkeerd informeerde.

ONDERZOEK

De retributie werd uitgeschreven omdat het voertuig in een betalende zone geparkeerd stond zonder geldige parkeersessie. In de logbestanden kan de dienst Mobiliteit terugvinden dat verzoekster een sms verstuurde om een bezoekerscode te activeren. Ze kreeg een sms terug om haar te melden dat de parkeersessie niet gestart kon worden wegens openstaande schulden. Verzoekster stuurde een sms terug met de vraag om dit te bekijken. Omdat via dit nummer alleen parkeersessies gestart kunnen worden, kreeg ze opnieuw een foutmelding per sms.

Verzoekster contacteerde niet het parkeerbedrijf maar wel het hoofdkantoor van 4411. Een medewerker stond haar te woord. De dienst Mobiliteit vraagt 4411 naar de opname maar die blijkt niet meer beschikbaar.

Als er openstaande facturen zijn, kan de bestuurder geen gebruik meer maken van de diensten van 4411. Daardoor werd de parkeercode niet opgestart en kreeg mevrouw een sms met uitleg hierover. Doordat ze geen geldige parkeersessie startte, kreeg ze een parkeerretributie.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan niet oordelen. Wat de eerste medewerker gezegd zou hebben, kan niet meer achterhaald worden. Het is wel zo dat verzoekster een betaalachterstand had waardoor ze geen gebruik meer kon maken van de diensten van 4411.

Vier parkeerretributies

(dossier: 202004-087)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Mevrouw kwam recent in de Brugse binnenstad wonen. Op 8 maart 2020 kreeg ze een parkeerretributie voor haar vervangwagen die ze in de Guido Gezellelaan parkeerde. De volgende dag probeerde ze via de stedelijke website een tijdelijke bewonersvergunning voor haar vervangwagen aan te vragen. De website zou niet gewerkt hebben. Daarom stuurde ze een e-mail naar de Parkeerwinkel met als bijlagen een scan van haar inschrijvingsbewijs, haar

identiteitskaart en haar rijbewijs. Ze zou geen antwoord gekregen hebben. Op 13 en 15 maart (twee keer) liep ze opnieuw parkeerretributies op, telkens in de Guido Gezellelaan.

Op 15 maart kwam de wijkinspecteur langs voor de woonstvaststelling. Hij adviseerde haar om bezwaar in te dienen omdat volgens hem de retributies onterecht waren. De volgende dag diende verzoekster bezwaar in maar de Parkeerwinkel wees het af.

ONDERZOEK

Verzoekster liep vier retributies op: twee in de Leemputstraat op 8 en 13 maart en twee op 15 maart in de Guido Gezellelaan. Op de foto's in de vier dossiers is achter de voorruit een handgeschreven blad zichtbaar waarop verzoekster aan de parkeerpachter vraagt om geen parkeerretributies uit te schrijven omdat ze in de buurt woont en ze haar bewonersvergunning eerstdaags zal aanvragen. De parkeerpachters houden geen rekening met dergelijke briefjes omdat elke bestuurder zo'n papiertje achter de voorruit kan leggen.

De website werkte op 9 maart wel degelijk, maar verzoekster kon via de website geen tijdelijke bewonersvergunning voor haar vervangwagen aanvragen omdat ze nog niet officieel ingeschreven was in het bevolkingsregister. Ze verhuisde begin maart, gaf haar adresverandering door maar de wijkinspecteur kwam pas op 15 maart langs.

De Parkeerwinkel ontving de e-mail van verzoekster van 9 maart, met zijn bijlagen. De Parkeerwinkel antwoordde verzoekster op 10 maart dat zij best langs kwam met haar identiteitskaart, het kentekenbewijs van de wagen en een attest dat ze permanent kon beschikken over de vervangwagen die eigendom was van een andere particulier. De Parkeerwinkel kan bewijzen dat ze de e-mail naar het juiste e-mailadres stuurde.

Volgens verzoekster ontving ze deze e-mail niet. Hij zit ook niet in haar spambox. Ze argumenteert dat haar internetverbinding als gevolg van haar verhuizing nog niet in orde was, maar uit het onderzoek blijkt dat de aansluiting op 10 maart door haar provider in orde was gebracht.

Na de tweede retributie van 13 maart nam verzoekster geen contact op met de Parkeerwinkel noch diende zij een bezwaar in. Nochtans zou zij deze tweede retributie opgemerkt moeten hebben want tussen de tweede en de derde (en vierde) parkeerretributie van 15 maart verplaatste ze haar wagen van de Leemputstraat naar de Guido Gezellelaan. Pas op 16 maart belde ze naar de Parkeerwinkel. De tijdelijke parkeervergunning voor de vervangwagen werd in orde gebracht.

De Ombudsman raadt verzoekster aan de vier parkeerretributies te betalen omdat hij geen argumenten kan vinden om er een, enkele of alle kwijt te laten schelden. Verzoekster laat weten dat ze na een faillissement financiële problemen heeft. Er wordt met de dienst Financiële Administratie een afbetalingsplan afgesproken a rato van één parkeerretributie per maand.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De retributie van 8 maart was terecht. Verzoekster wist dat zij haar bewonersvergunning moest aanvragen. Toch betaalde ze niet voor haar parkeersessie. Het blaadje achter haar voorruit bewijst dat. Voor de parkeerwachter heeft dat blaadje geen enkele waarde. De retributie van 13 maart was terecht want verzoekster had haar bewonersvergunning op dat moment nog altijd niet aangevraagd. Verzoekster contacteerde de Parkeerwinkel niet noch diende ze bezwaar in. Ook de retributies van 15 maart waren terecht. De bewonersvergunning was op dat moment nog altijd niet aangevraagd. Verzoekster moet de retributie van 13 maart opgemerkt hebben want zij verplaatste tussen 13 en 15 maart haar auto.

Het onderzoek brengt geen duidelijkheid op één punt: de Parkeerwinkel stuurde verzoekster een e-mail op 10 maart. Mocht verzoekster hierop gereageerd hebben met een bezoek aan de Parkeerwinkel op 10 of 11 maart, dan zou het bij die ene retributie van 8 maart gebleven zijn. Verzoekster blijft er evenwel bij dat ze deze e-mail nooit ontvangen zou hebben.

Parkeervergunning

(dossier: 202004-089)

ANDER OORDEEL**KLACHT**

Verzoeker heeft een werknemersvergunning voor de blauwe zone Sint-Andries. Al zijn collega's werden een maand voor het verstrijken van de vergunning verwittigd dat deze verlengd moest worden. Verzoeker werd niet verwittigd. Hij liep een parkeerretributie op. Hij contacteerde de Parkeerwinkel. Daar kreeg hij te horen dat men niet over zijn e-mailadres beschikte en dat er een brief was gestuurd om hem te herinneren aan de nakende verlenging. Volgens verzoeker ontving hij deze brief niet.

Verzoekers bezwaar wordt afgewezen. Hij krijgt een herinnering. Nu blijkt de Parkeerwinkel zijn adres wel te kennen. Hij weigert de retributie te betalen. Hij dient begin april 2020 klacht in.

ONDERZOEK

De parkeerretributie werd uitgeschreven op 13 februari 2020. Verzoekers werknemersvergunning was geldig tot en met 11 februari 2020. Hij diende bezwaar in. De Parkeerwinkel antwoordde al drie dagen later dat zijn werknemersvergunning verlopen was en dat ze vernieuwd moest worden. Verzoeker reageerde niet meer op deze e-mail. Eind maart verstuurde het parkeerbedrijf de eerste herinneringsbrief. Verzoeker reageerde op 6 april dat hij de retributie niet zou betalen. De Parkeerwinkel antwoordde nog diezelfde dag dat zij op 10 januari een brief gestuurd had naar het correcte adres om verzoeker erop te wijzen dat hij zijn parkeervergunning moest verlengen. Verzoeker reageerde dat hij deze brief nooit ontvangen had. Kort na de klacht bij de

Ombudsman beslist de Parkeerwinkel de parkeerretributie kwijt te schelden.

Volgens de dienst Mobiliteit is deze kwijtschelding in feite onterecht. Het is de verantwoordelijkheid van de bestuurder om zijn parkeervergunning tijdig te hernieuwen. Bovendien stuurt de Parkeerwinkel altijd via e-mail of per brief een herinnering, een maand voordat de parkeervergunning verloopt. Volgens de dienst Mobiliteit gebeurde dat ook in verzoekers dossier. De brief keerde niet als onbestelbaar terug.

Dat verzoeker deze brief niet ontvangen zou hebben en dus niet zou hoeven te betalen, vindt de dienst Mobiliteit een gemakkelijk argument. Waarom verzoeker de brief niet ontvangen zou hebben, kan verschillende redenen hebben. Hoewel de dienst Mobiliteit de kwijtschelding niet terecht vindt en de Parkeerwinkel niet de bevoegdheid had om de parkeerretributie kwijt te schelden, laat zij op vraag van de Ombudsman de annulering voor wat ze is.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door bemiddeling.

Gestolen nummerplaat

(dossier: 202005-101)

ANDER OORDEEL**KLACHT**

Verzoeker woont in de binnenstad en heeft een bewonersvergunning. De nummerplaat van zijn auto werd recent gestolen. Hij deed daarvan aangifte bij de Politie. Op een vrijdag ontving hij van de DIV zijn nieuwe nummerplaat. De daaropvolgende maandag parkeerde hij zijn auto voor het eerst met zijn nieuwe nummerplaat voor zijn huis. Hij kreeg een parkeerretributie. Verzoeker diende bezwaar in. Hij argumenteerde dat hij een bewonersvergunning had. De Parkeerwinkel wees zijn bezwaar af omdat er voor de nieuwe nummerplaat geen bewonersvergunning actief was. Verzoeker liet de dag nadien in de Parkeerwinkel zijn bewonersvergunning aanpassen aan zijn nieuwe nummerplaat. Verzoeker rekent op enige soepelheid en vraagt of de parkeerretributie geannuleerd kan worden. Het gaat om dezelfde auto met hetzelfde chassisnummer, maar als gevolg van een diefstal met een nieuwe nummerplaat.

ONDERZOEK

Toen de parkeerretributie werd uitgeschreven, stond verzoekers auto geparkeerd in een betalende zone. Er was geen geldige parkeersessie of bewonersvergunning actief op het moment van controle. Pas de volgende dag paste verzoeker zijn bewonersvergunning aan.

Volgens de dienst Mobiliteit is het de verantwoordelijkheid van de houder van de vergunning om er voor te zorgen dat de gegevens correct bijgehouden worden. Zodra er een wijziging gebeurt, moet de parkeervergunning aangepast

worden. De dienst Mobiliteit wijst erop dat verzoeker drie dagen de tijd had om de wijziging door te geven via het e-loket of via e-mail.

De dienst Mobiliteit beslist om het dossier alsnog voor beoordeling voor te leggen aan het College van burgemeester en schepenen. Verzoeker maakt daartoe de aangifte van het verlies van zijn nummerplaat en het DIV-document van zijn nieuwe nummerplaat over. Hij betaalt de parkeerretributie.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door bemiddeling.

Strikt genomen ging verzoeker in de fout door zijn bewonersvergunning niet onmiddellijk aan te passen aan zijn nieuwe nummerplaat. Het is aan het College om te beslissen of hier gezien de omstandigheden enige soepelheid mogelijk is. Verzoeker werd het slachtoffer van een diefstal, moest hierdoor zijn nummerplaat vernieuwen en was allicht minder vertrouwd met het feit dat hij zijn bewonersvergunning zo snel mogelijk moest aanpassen aan zijn nieuwe nummerplaat.

OPVOLGING

Het College beslist de parkeerretributie te behouden.

Naar aanleiding van de gelijkaardige dossiers 202007-140 en 202009-167 beveelt de Ombudsman op 11 januari 2021

aan om in het vervolg dergelijke parkeerretributies te annuleren als de bestuurder binnen de vijf werkdagen volgend op de parkeerretributie zijn bewonersvergunning laat aanpassen aan de nieuwe nummerplaat van zijn eigen wagen, firma- of leasingwagen. Het College keurt de aanbeveling goed.

Blaauwe zone

(dossier: 202010-171)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster kreeg een herinnering voor een parkeerretributie die ze midden augustus 2020 opliep. Ze parkeerde toen in de blauwe zone Assebroek langs de Generaal Lemmanlaan zonder dat te beseffen. Toen ze naar haar auto terugkeerde, was een parkeerwachter een retributie aan het uitschrijven. Toen zij hem de situatie uitlegde, annuleerde de parkeerwachter de retributie. Nu ontvangt verzoekster toch een herinnering voor deze parkeerretributie omdat ze nog niet betaald heeft.

Verzoekster probeerde bezwaar in te dienen via de website van het parkeerbedrijf zoals in de herinneringsbrief stond. Ze probeerde drie verschillende contactformulieren, maar die gaven telkens een foutmelding.



ONDERZOEK

De wagen van verzoekster stond geparkeerd in de blauwe zone Assebroek zonder parkeerschijf achter de voorruit. Bij het binnenrijden van de blauwe zone moet ze sowieso een verkeersbord voorbij gereden zijn dat het begin van de blauwe zone aangeeft. Wettelijk gezien is dat voldoende. Binnen de blauwe zone hoeven geen extra herhalingsborden te worden geplaatst, maar om de bestuurders extra te informeren heeft de Stad op alle verlichtingspalen langs de Generaal Lemanlaan stickers geplakt die de blauwe zone aanduiden. De retributie is terecht uitgeschreven.

Zodra de parkeerwachter begonnen is met het uitschrijven van een retributie, kan hij deze ter plekke niet meer annuleren. Als de parkeerwachter van oordeel is dat de retributie onterecht is uitgeschreven, kan deze alleen door de Parkeerwinkel kwijtgescholden worden. Een dergelijke beslissing moet wel gemotiveerd kunnen worden. In het geval van verzoekster deed de parkeerwachter dat niet. De enige conclusie is dat hij verzoekster ofwel foutieve informatie gaf ofwel dat verzoekster de parkeerwachter verkeerd begrepen heeft. Aangezien er geen kwijtschelding gebeurde, werd de normale procedure verdergezet en werd eind september een herinnering naar verzoekster gestuurd.

De problemen met de website van het parkeerbedrijf worden onderzocht. Verzoekster geeft de drie linken door waarop ze telkens bij het indienen van haar bezwaar een foutmelding kreeg. Het parkeerbedrijf voert tests uit. De enige foutmelding die gegenereerd kan worden, is een zogenaamde 'validatiefout'. Die ontstaat als de gebruiker een te grote bijlage probeert mee te sturen. Naast de knop staat vermeld dat de bijlage maar maximum 6MB mag zijn. Het parkeerbedrijf kan technisch gezien het woord 'validatiefout' op het scherm niet extra uitleggen met een verduidelijkende waarschuwing. Er zou wel een uitbreiding van het volume voor de bijlagen doorgevoerd kunnen worden.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De parkeerretributie werd correct uitgeschreven. De Ombudsman kan geen argumenten vinden om de annulering te bepleiten.

Het onderzoek kan niet uitmaken of de parkeerwachter verzoekster een loze belofte zou hebben gedaan dan wel of verzoekster hem verkeerd begrepen zou hebben.

Wat de reden van de foutmelding bij verzoekster was, kan het onderzoek niet achterhalen. Mogelijk ging het om een 'validatiefout' door het meesturen van een te grote bijlage, misschien niet.

OPVOLGING

Het uitbreiden van de capaciteit voor de bijlagen wordt niet verder onderzocht aangezien de Stad vanaf midden februari 2021 de samenwerking met het parkeerbedrijf stop zet, de Parkeerwinkel in eigen beheer neemt en in zee gaat met een andere firma.

Bezoekerscode

(dossier: 202010-175)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker krijgt een parkeerretributie hoewel hij een bezoekerscode geactiveerd had. Hij probeerde bezwaar in te dienen via de website van het parkeerbedrijf maar kreeg telkens een foutmelding bij het laden van de pagina.

ONDERZOEK

Dat verzoeker toch een parkeerretributie kreeg, kwam doordat hij bij het ingeven van zijn nummerplaat een streepje gebruikte in de nummerplaat. Als de gebruiker een spatie of een ander leesteken dan een cijfer gebruikt bij het doorgeven van zijn nummerplaat, wordt er na niets meer geregistreerd. De Parkeerwinkel annuleert de retributie.

Verzoeker is niet de enige die in deze periode klaagt over een foutmelding op de website van het parkeerbedrijf bij het doorgeven van een bezwaar. Naar aanleiding van dossier 202010-171 voert het parkeerbedrijf tests uit. De enige foutmelding die het parkeerbedrijf kan genereren, is een 'validatiefout'. Die ontstaat als de gebruiker een te grote bijlage probeert mee te sturen. Naast de knop staat vermeld dat de bijlage maar maximum 6MB mag zijn. Misschien had verzoeker dit ook voor.

Het parkeerbedrijf kan deze 'validatiefout' op het computerscherm niet beter uitleggen met een verduidelijkende waarschuwing. Er kan wel een uitbreiding van het volume voor de bijlagen doorgevoerd worden.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Verzoeker maakte een vormfout bij het doorgeven van zijn nummerplaat. De retributie wordt geannuleerd.

Wat er scheelde met de website van het parkeerbedrijf op het moment dat verzoeker bezwaar wilde indienen, kan het onderzoek niet met zekerheid achterhalen. Mogelijk deed zich een 'validatiefout' voor door het laden van een te grote bijlage, misschien niet.

OPVOLGING

Het uitbreiden van de capaciteit voor de bijlagen wordt niet verder onderzocht aangezien de Stad vanaf midden februari 2021 de samenwerking met het parkeerbedrijf stop zet, de Parkeerwinkel in eigen beheer neemt en in zee gaat met een andere firma.

Hindernissenparcours

(dossier: 202011-194)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker parkeert zijn auto in een zijstraat van de straat waar zijn hoogbejaarde moeder woont. Deze straat ligt open. Omdat zijn moeder in een rolstoel zit, duurt het een hele tijd vooraleer verzoeker bij zijn moeder thuis geraakt en een bezoekerscode kan activeren. Intussen krijgt verzoeker een parkeerretributie.

Verzoeker vindt de retributie onterecht. Hij had de parkeerwachter bij het parkeren omstreeks 18.25 uur gezegd dat hij een bezoekerscode zou activeren zodra hij bij zijn moeder thuis was geraakt. Daarop had hij zijn moeder in het zicht van de parkeerwachter in de rolwagen gezet en had hij haar via het hindernissenparcours van de werken naar huis gebracht. Daar had hij verschillende pogingen moeten ondernemen om een bezoekerscode te activeren omdat hij moeilijk het verschil zag tussen een 0 en een O in de cijfer- en lettercombinatie. Hij startte de parkeersessie om 18.37 uur. De parkeerwachter had intussen toch een retributie uitgeschreven. Verzoeker vraagt de annulering van de parkeerretributie.

ONDERZOEK

Het voertuig van verzoeker werd gescand door de scanscooter om 18.11 uur. Het kan zijn dat de auto daar nog maar net geparkeerd stond of dat hij daar al een tijdje stond. De parkeerwachter kwam om 18.25 uur toe en schreef een parkeerretributie uit omdat er geen geldige parkeersessie actief was.

Verzoeker startte zijn parkeersessie om 18.37 uur. Dat was 26 minuten na het passeren van de scanscooter en 12 minuten na het uitschrijven van de parkeerretributie. De dienst Mobiliteit stelt vast dat de gedoogtijd van 5 minuten voor het activeren van een parkeersessie overschreden is. Op de overzichtsfoto in het dossier is moeilijk te zien of er iemand in de auto zat. De dienst Mobiliteit denkt eerder van niet. Op de foto's van de parkeerwachter zijn geen personen rond de auto te zien. Noch de parkeerwachter noch de postoverste kunnen zich het voorval herinneren.

Verzoeker argumenteert dat als de overheid een gedoogtijd van vijf minuten voorziet, zij er ook voor moet zorgen dat deze haalbaar is. Door de werken in de straat moest hij aanzienlijk verder parkeren dan normaal. Bovendien moest hij een ware hindernissentocht ondernemen met een bejaarde vrouw in een rolstoel.

De dienst Mobiliteit reageert dat ze kan begrijpen dat de werken een invloed kunnen hebben gehad op de tijd die nodig was om het huis te bereiken, maar dat ze hiermee geen rekening kan houden bij de beoordeling van het bezwaar. Volgens de dienst is het onmogelijk om objectief uit te maken wanneer hinder voldoende groot is om een invloed te hebben. Het is onmogelijk om hierbij een duidelijke grens te trekken waardoor iedereen gelijk behandeld wordt.

In principe moet iedereen die parkeert, zo snel mogelijk

een parkeersessie opstarten, argumenteert de dienst Mobiliteit. Als de bestuurder inschat dat hij meer dan vijf minuten nodig zal hebben om een bezoekerscode te activeren, kan hij bij de dichtste parkeermeter het tarief kortparkeren kiezen. Voor tien eurocent kan hij dertig minuten parkeren. Omdat verzoeker niet akkoord gaat met de tegenargumentatie van de dienst Mobiliteit, vraagt de dienst Ombudsman het dossier voor te leggen aan het College van burgemeester en schepenen, dat een eindbeslissing zal nemen. Het dossier zal midden maart 2021 voorgelegd worden.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bij het afsluiten van de redactie van het jaarverslag was er nog geen uitspraak van het College in het dossier.

Bewonersvergunning

(dossier: 202012-215)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker heeft een bewonersvergunning voor twee voertuigen. Een van deze auto's verving hij door een nieuwe wagen. Hij probeerde via het e-loket de nieuwe nummerplaat door te geven en een van beide bewonersvergunningen daaraan aan te passen. Dat mislukte omdat hij zijn kentekenbewijs niet correct doorgaf. Volgens verzoeker kreeg hij geen bericht terug dat de aanpassing mislukt was. Het parkeerbedrijf zou een verkeerd e-mailadres gebruikt hebben waardoor het bericht hem niet bereikte.

Verzoeker ging ervan uit dat alles in orde was maar de volgende dag kreeg hij toch een parkeerretributie. Hij diende bezwaar in maar dat werd door het College van burgemeester en schepenen afgewezen. Verzoeker betaalde de parkeerretributie.

Volgens verzoeker kreeg hij van het parkeerbedrijf slechts summiere informatie over de afwijzing van zijn bezwaar. Hij begrijpt niet waarom de parkeerretributie niet kwijt gescholden kon worden op basis van de andere bewonersvergunning die wel in orde was.

Het e-loket is volgens verzoeker niet gebruiksvriendelijk. Het blijkt mogelijk om een onvolledige aanvraag in te dienen, terwijl het veld 'kentekenbewijs' een verplicht veld is. Hij stelt vast dat e-mailadressen niet gevalideerd worden bij de registratie en dat er geen controle is op de geldigheid ervan. Het systeem laat evenmin toe het eigen e-mailadres na te zien of te wijzigen. Verzoeker vraagt zich verder af waarom het kentekenbewijs niet automatisch via een kruispuntbank bij de aanvraag kan worden gevoegd. Tot slot had hij een referentienummer nodig om in het e-loket te kunnen werken. Verzoeker kende dat nummer niet. Het zou volgens hem eenvoudiger zijn, mocht de gebruiker zich kunnen aanmelden met zijn e-ID.

ONDERZOEK

Verzoekers auto stond geparkeerd in een blauwe zone zonder geldige parkeerschijf of bewonersvergunning. Daardoor kreeg hij een parkeerretributie. De houder van een bewonersvergunning moet er steeds op toezien dat de nummerplaat van zijn auto overeen komt met de nummerplaat die vermeld staat in zijn bewonersvergunning. Dat was niet het geval. Een parkeerretributie annuleren door de ene bewonersvergunning in te ruilen voor de andere is niet mogelijk.

Verzoeker probeerde om via het e-loket een van beide parkeervergunningen aan te passen aan de nieuwe nummerplaat. Daarbij laadde hij zijn kentekenbewijs op. Het opgeladen document voldeed niet. Op het kentekenbewijs moet zowel de nummerplaat van de wagen als de naam van de eigenaar duidelijk leesbaar staan. Indien het gaat over een kentekenbewijs dat uit twee delen bestaat, moet zowel de voor- als de achterkant van deel 1 toegevoegd worden. Na een visuele controle van het opgeladen document werd de aanvraag door het parkeerbedrijf geweigerd.

Het parkeerbedrijf probeerde verzoeker daarvan te verwittigen. Ze gebruikte daarvoor een e-mailadres dat verzoeker ooit eens ingegeven moet hebben. Dat e-mailadres bestaat niet met als gevolg dat hij het bericht niet ontving. Verzoeker meende dat alles in orde was, maar dat was niet zo. Gevolg was dat hij de volgende dag een parkeerretributie kreeg waarover het College van burgemeester en schepenen oordeelde dat ze behouden moest blijven.

Normaliter wordt naar de bezwaarschrijver de nota meegestuurd die de dienst Mobiliteit aan het College voorlegt in verband met het bezwaar. In verzoekers dossier kan de dienst Mobiliteit niet terugvinden of dit gebeurd zou zijn.

Het klopt dat bij de aanvraag een bijlage toegevoegd moet worden vooraleer de aanvraag gefinaliseerd kan worden. Het computersysteem kan niet beoordelen of de bijlage inhoudelijk voldoet. Dat gebeurt achteraf door personeel van het parkeerbedrijf. Dat betekent ook dat, zodra de gebruiker gelijk welk document oplaadt, het systeem toelaat dat de gebruiker naar de volgende stap in de aanvraag gaat. Dat is technisch niet te verhelpen.

Bij het aanvragen moet de gebruiker zijn e-mailadres twee keer ingeven. Als beide e-mailadressen niet overeenkomen, krijgt de gebruiker een foutmelding. Maar als de gebruiker twee keer hetzelfde foutieve e-mailadres invoert, dan stuurt de computer geen foutmelding uit. Zodra de computer twee keer een gegeven binnen krijgt dat aan alle vormelijke vereisten van een e-mailadres voldoet, zal zij dat als correct accepteren. Verzoeker moet op een bepaald moment twee keer een niet bestaand e-mailadres doorgegeven hebben. Hoe hij daartoe kwam, blijft onduidelijk.

De dienst Mobiliteit geeft toe dat op de overzichtspagina die de gebruiker te zien krijgt net voor het indienen van de aanvraag, het e-mailadres niet nog eens ter controle wordt voorgelegd. Als gevolg van verzoekers opmerking vraagt de dienst Mobiliteit aan het softwarebedrijf om dit op te nemen in de volgende update. Dat wordt toegezegd. De gebruiker zal in het vervolg, vooraleer hij de aanvraag doorstuurt, nog

eens kunnen controleren of zijn e-mailadres juist is.

Het is technisch mogelijk om het kentekenbewijs via een kruispuntbank bij de aanvraag te voegen, maar dat is volgens de dienst Mobiliteit praktisch niet haalbaar. De gegevens van de Dienst Inschrijving Voertuigen (DIV) moeten steeds gedubbelcheckt worden in het rijksregister om foutieve verzendingen en procedures te vermijden. Een automatische link zou ook moeilijkheden veroorzaken bij firma- of leasewagens die niet op de naam of het adres van de aanvrager staan.

Uit het onderzoek blijkt dat verzoeker het referentienummer wel degelijk kende en bij zijn aanvraag ook gebruikte. Per wooneenheid kunnen maximaal vier vergunningen aangevraagd worden. De vergunningen worden gekoppeld aan de nummerplaten en niet aan een rijksregisternummer. Een systeem waarbij aangemeld zou worden met de e-ID, zou niet sluitend zijn.

De Ombudsman maakt het resultaat van zijn onderzoek over aan verzoeker. Hij blijft ontevreden.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Ten gronde heeft verzoeker geen gelijk (hij stuurde het kentekenbewijs niet correct door, hij gaf ooit een onbestaand e-mailadres op waardoor hij het bericht van het parkeerbedrijf niet ontving, bewonersvergunningen kunnen niet onderling verwisseld worden), maar hij maakt wel enkele juiste opmerkingen. Zo ziet het eruit dat de nota in verband met het eindoordeel van zijn bezwaar uitzonderlijk niet werd meegestuurd. Zijn klacht leidt er ook toe dat de aanvrager voor het doorsturen van zijn aanvraag nog eens zal kunnen controleren of het e-mailadres klopt.

Patrimoniumbeheer

TOTAAL	2
onbevoegd	0
bevoegd	2
BEOORDELING	
Gegron	0
Deels gegron	0
Terechte opmerking	2
Ongegron	0
Ander oordeel	0

Versleten schrijnwerk

(dossier: 202008-146)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker meldde in januari 2019 dat het schrijnwerk van de zijgevel van het directiegebouw van de dienst Musea in slechte staat is. Hij vroeg of daar iets aan gedaan kon worden. Eind januari 2019 antwoordde de cel Ontwerp van de dienst Patrimoniumbeheer dat er wel een dossier bestond voor het vernieuwen van het buitenschrijnwerk maar dat er nog geen concrete timing voor de vervanging bestond omdat de dienst druk bezig was met meer prioritaire projecten. Verzekerd werd dat het schrijnwerk in de nabije toekomst vernieuwd zou worden. Tegen midden augustus 2020 is het schrijnwerk nog altijd niet vervangen.

ONDERZOEK

De dienst reageert dat de reden van de vertraging personeelstekort is in relatie tot de vele projecten die uitgevoerd dienen te worden. Enkele maanden geleden bleek ook de kiosk in het Hof Arents in slechte toestand. Er waren stabiliteitsproblemen. Daardoor kreeg dat dossier voorrang.

De dienst belooft dat heel binnenkort de opmaak start van het dossier 'vernieuwen schrijnwerk ramen directiegebouw'. Uiteindelijk blijkt dat het bestek pas tegen februari 2021 zal worden opgemaakt, dat de gunning pas verwacht wordt tegen mei 2021 en de start van de uitvoering na het bouwverlof 2021. Zijn de werken vergunningsplichtig, dan kan de planning nog verder opschuiven.

BEOORDELING

Terechte opmerking (geen redelijke termijn).
Het duurt lang vooraleer het schrijnwerk van het

directiegebouw van de dienst Musea vervangen wordt. De Ombudsman neemt als verzachtende omstandigheid mee dat personeelstekort hiervan de oorzaak zou zijn, maar dat is dan meteen een aandachtspunt voor het management en het bestuur.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Het College van burgemeester en schepenen dringt er bij de betrokken diensten Patrimoniumbeheer en Musea op aan om prioriteit te geven aan de vernieuwingswerken (5 oktober 2020).

Defecte verwarming

(dossier: 202010-177)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Toen verzoeker midden oktober moest poseren in het lokaal van het DKO in de Langerei, was het er bitter koud. De verwarming werkte niet. Verzoeker contacteerde de dienst Patrimoniumbeheer. Zij stelde vast dat de druk op de leiding weggevallen was. Er werd water toegevoegd en de leidingen werden ontlucht. De week daarop bleek de verwarming nog altijd niet hersteld. Van de acht radiatoren waren er maar twee die wat warmte gaven. Gelukkig had de Academie voor enkele elektrische vuurtjes gezorgd. Toch had verzoeker het nog altijd koud.

ONDERZOEK

De dienst Patrimoniumbeheer bevestigt dat het een hele tijd duurde voor de technici het zeer kleine lek konden vinden. Door het lek verminderde bijwerking de installatiedruk gestaag, waarna bij stilstand lucht werd aangezogen door de ontstane onderdruk. Pas begin december kon het

lek gedicht worden. Na een korte controleperiode bleek de druk niet verder te zakken waarna midden december definitief werd ontlucht.

De lange doorlooptijd van de herstelling heeft ook te maken met het uit- of wegvallen van technisch personeel, geeft de dienst toe.

Na het stookseizoen zal ook het expansievat grondig nagekeken en indien nodig vernieuwd worden. Dat vat verzekert een constante overdruk in de installatie, waardoor lucht in de radiatoren geen kans krijgt.

BEOORDELING

Terechte opmerking (lange behandelingstermijn).

Het duurde anderhalve maand voor de verwarming hersteld werd. Dat was te lang. De Ombudsman houdt wel rekening met de verzachtende omstandigheid dat het lek klein en moeilijk te vinden was.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 januari 2021).

Preventie

TOTAAL	1
onbevoegd	0
bevoegd	1
BEOORDELING	
Gegronnd	0
Deels gegronnd	0
Terechte opmerking	0
Ongegrond	0
Ander oordeel	1

Waar is mijn fiets?

(dossier: 202002-045)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker krijgt midden januari 2020 een brief van de dienst Preventie met de melding dat de fiets van zijn zoon werd binnengebracht in de Fietsendienst. Hij kan hem daar afhalen. De fiets werd weggehaald uit de fietsstallingen aan het station in Brugge. Zijn zoon had zijn fiets daar gestald voor de kerstvakantie. Hij is student in Brugge. Niets wees er op dat de fiets weggehaald zou worden. Het slot werd doorgeknipt en de fiets werd meegenomen. Verzoeker wil een schadevergoeding voor het fietsslot. Bovendien moet hij de fiets gaan ophalen wat tijd kost aangezien hij in Avelgem woont.

ONDERZOEK

De fietsstallingen aan het station werden uitgebreid en hiervoor moesten fietsrekken verwijderd of verplaatst

worden. Dat gebeurde in opdracht van de NMBS en niet van de Stad. Ook de informatie aan de gebruikers verliep via de NMBS. Dat gebeurde via affiches en via de afbakening van de zones.

Omdat de zoon van verzoeker zijn fiets niet weggehaald had tegen de voorziene datum, gaf de NMBS de opdracht aan het Fietspunt van vzw Group Intro om het fietsslot door te slijpen. De vzw is geen stadsdienst.

De dienst Preventie zorgde er alleen voor dat de fietsen die niet tijdig door hun eigenaar weggehaald werden, overgebracht werden naar de Fietsendienst. Bij gemarkeerde fietsen werden de eigenaars aangeschreven om de fiets daar op te halen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd via informatieverstrekking. Een schadevergoeding kan verzoeker niet eisen.



Sport

TOTAAL	2
onbevoegd	0
bevoegd	2
BEOORDELING	
Gegron	0
Deels gegron	0
Terechte opmerking	0
Ongegron	0
Ander oordeel	2

Mondmaskerplicht

(dossier: 202009-160)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster merkte al verschillende keren op dat de mondmaskerplicht door een medewerkster van de cafetaria van een stedelijke sporthal niet nageleefd wordt. Verzoekster bewijst met foto's dat de medewerkster de klanten bedient met het mondmasker gedrapeerd rond de hals of rond de pols. Ze vindt dat de Stad moet optreden.

ONDERZOEK

De uitbating van de cafetaria van het sportcomplex is door de Stad in concessie gegeven aan een derde. De Sportdienst fungeert als gebouwverantwoordelijke.

Na de klacht spreekt de Sportdienst de uitbater aan. De klacht wordt opgenomen met de dienst Eigendommen die instaat voor de concessieovereenkomst. Aan de toezichthouders in de sporthal wordt gevraagd om in het oog te houden of de coronamaatregelen nageleefd worden in de cafetaria. Is dat niet het geval, dan moeten zij dit melden aan hun leidinggevende. De Sportdienst belooft de situatie nauw op te volgen. De dienst geeft aan geen enkel risico op besmetting door nalatigheid te zullen tolereren.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De medewerkster van de cafetaria ging in de fout. Het gaat niet om een medewerkster van de Stad Brugge. De uitbating van de cafetaria is in concessie gegeven. Positief is dat de Sportdienst onmiddellijk in actie schoot om besmetting te voorkomen.

Sportkamp

(dossier: 202011-190)

ANDER OORDEEL

KLACHT

De beide zonen van verzoekster waren ingeschreven voor een sportkamp, georganiseerd door de Stad Brugge, tijdens de herfstvakantie. Ze belde eind oktober 2020 naar de organisatoren om te melden dat haar zonen in quarantaine moesten en daardoor niet naar het sportkamp konden komen. Ze kreeg te horen dat quarantaine geen reden is voor de terugbetaling van het inschrijvingsgeld.

Verzoekster gaat niet akkoord. Zij en haar zonen worden geconfronteerd met overmacht. Ze voegt bij haar klacht twee attesten van haar huisarts die bevestigen dat de twee jongens in quarantaine moeten tot en met 3 november. De woning verlaten is niet toegelaten.

ONDERZOEK

De Stad werkt voor haar stedelijke sportkampen samen met een Brugse sportfederatie waarmee ze een meerjarige overeenkomst heeft afgesloten. In die samenwerking geeft de Stad opdracht aan deze organisatiepartner om een minimum aantal sportkampen te organiseren tegen een maximumprijs van 60 euro per kampweek/kind. De organisator int de inschrijvingsgelden en staat zelf in voor eventuele terugbetalingen. De Stad heeft wel inspraak in de algemene voorwaarden. Daarin staat dat men gratis kan annuleren tot zeven dagen na de inschrijving. Daarna kan gratis annuleren tot aan de aanvang van het sportkamp alleen op basis van een medisch attest.

Op het moment dat verzoekster haar zonen begin april 2020 inschreef voor een kamp van 2 tot 6 november, stond in de algemene voorwaarden:

"Bij niet-deelname worden enkel terugbetalingen

gedaan bij afzegging vóór aanvang van het sportkamp mét medisch attest. In dit geval dient het medisch attest uiterlijk bij aanvang van het kamp bezorgd te worden aan de organisator. (...) In geen enkel ander geval kan de deelnamebijdrage door de organisator worden terugbetaald. Je kunt dit risico dekken door een aangepaste verzekering af te sluiten (niet bij de organisator)."

Dat een quarantaineattest onvoldoende zou zijn, staat niet vermeld.

Naast de algemene voorwaarden, die in bijlage werden meegestuurd met de bevestiging van de inschrijving, werd ook een corona-protocol opgesteld in verband met de sportkampen van de Stad Brugge. Ook dat protocol werd in april meegestuurd als bijlage bij de online bevestiging van de inschrijving. Daarin staat:

"Als ouder ben je verantwoordelijk om geen zieke kinderen mee te laten gaan op kamp!! Indien je twijfelt of jouw kind tot een risicogroep behoort, raadpleeg dan jouw huisarts. Enkel de huisarts kan toestemming geven aan kinderen uit de risicogroep om deel te nemen! De organisator behoudt zich het recht voor om een ziek kind (ook zonder symptomen van Covid) onmiddellijk te verwijderen van het kamp."

Omdat de organisator met de opnieuw stijgende coronabesmettingen in het najaar vragen tot uitschrijving ontving op basis van een quarantaineattest en omdat de Stad en de bevoegde schepen vragen van ouders kregen om hun kinderen uit voorzorg thuis te mogen houden van de sportkampen in de herfstvakantie, vroeg de Stad aan de organisator om de algemene voorwaarden op dat punt te verduidelijken. Er werd een paragraaf toegevoegd:

"Als de overheid beslist dat het kamp mag doorgaan, kan er geen terugbetaling worden voorzien met 'corona' als reden. Dit kan enkel op vertoon van een medisch attest op naam van de deelnemer, geschreven door een dokter op basis van een door de dokter bekende medische conditie."

Deze aangevulde algemene voorwaarden gingen in vanaf de extra sportkampen die werden opgezet naar aanleiding van de verlenging van de herfstvakantie. Ook hierin staat niet dat een quarantaineattest onvoldoende zou zijn.

Volgens de Sportdienst handelt de organisator steeds soepel waar dat mogelijk is. Verzoekster komt evenwel niet in aanmerking voor terugbetaling omdat de quarantaineattesten van de huisarts geen volwaardige medische attesten zijn. Een volwaardig medisch attest is een officiële bevestiging van een arts die vaststelde dat een patiënt op dat moment echt ziek is. Verzoekster

had een aangepaste verzekering moeten nemen om het risico op quarantaine te dekken.

De Ombudsman reageert dat de zaak wel erg juridisch gespeeld wordt en het verschil tussen een medisch attest en een quarantaineattest niet groot is. Beide quarantaineattesten wijzen er op dat de kinderen mogelijk ziek waren of het konden worden en dus niet het risico mochten nemen anderen te besmetten. Verzoekster nam haar verantwoordelijkheid door haar kinderen weg te houden van het kamp zoals het corona-protocol vraagt. Zij werd geconfronteerd met overmacht. De Sportdienst uit het vermoeden dat verzoekster niet bonafide zou zijn. Zij schreef haar kinderen in begin april. Toen al was er corona. Ze vroeg al op 15 september een eerste keer om het kleuterkamp van een van haar zoontjes te mogen annuleren omdat haar echtgenoot een risicopatiënt is. Op dat moment waren de cijfers nog niet echt slecht. De coronamaatregelen werden daarna nog versoepeld door de federale overheid. De organisator reageerde op 16 september dat annulering alleen kon met een medisch attest. Verzoekster reageerde niet meer en kwam dan plots eind oktober op de proppen met beide quarantaineattesten. De organisator en de Sportdienst menen dat verzoekster de quarantaineattesten erbij haalde om alsnog onder de inschrijvingen uit te geraken.

De Ombudsman stelt vast dat verzoekster in haar e-mail van 30 oktober aan de organisator schreef dat ze niet meer op diens e-mail van 16 september had gereageerd omdat het inschrijvingsgeld toch niet gerecupereerd kon worden. Eind oktober was er evenwel een kleuter in de school besmet geraakt met het coronavirus waardoor haar beide zonen onverwacht in quarantaine moesten. Dat verzoekster niet bonafide zou zijn, is niet bewezen.

In overleg met de schepen wordt beslist om verzoekster toch terug te betalen en te zoeken hoe de organisator vergoed kan worden via de Stad. In een volgende inschrijfronde zullen de terugbetalingsmodaliteiten nog uitvoeriger in de bevestigingsmail zelf geplaatst te worden, in plaats van in de algemene voorwaarden in bijlage.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door bemiddeling.

Vergunningen

TOTAAL	2
onbevoegd	0
bevoegd	2
BEOORDELING	
Gegron	0
Deels gegron	0
Terechte opmerking	0
Ongegron	1
Ander oordeel	1

Standplaats ambachtenmarkt

(dossier: 202003-070)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoekster is standhoudster op een ambachtenmarkt. Ze kreeg een brief van de dienst Vergunningen dat ze haar standplaats in het weekend kwijt gespeeld was en dat ze alleen nog op weekdays op de markt kon staan. Verzoekster contacteerde de dienst Vergunningen. Ze kreeg er te horen dat een handelaar met meer anciënniteit de laatste weekendplaats toegekend kreeg.

Verzoekster voelt zich gebroodroofd. De ambachtenmarkt is haar enige inkomen. Ze stelt voor om een flexi-plaats te voorzien. Zo zou zij kunnen aanschuiven op de laatste stand als een andere standhouder forfait geeft in het weekend. In de nabije toekomst wordt de verdeling van de standplaatsen hervormd. Ze vreest dat ze nooit nog een weekendstandplaats toegewezen zal krijgen.

ONDERZOEK

Verzoekster nam in de winter van 2018 alleen in het weekend deel aan de ambachtenmarkt. In de zomer van 2019 had zij zowel op week- als op weekenddagen een standplaats omdat één van de standhouders met meer anciënniteit bij vergissing de weekends niet aangevraagd had. In de winter van 2019 kreeg verzoekster opnieuw een weekendstandplaats toegewezen. In de winter vindt tijdens de week geen ambachtenmarkt plaats.

Voor de zomer van 2020 kreeg verzoekster alleen een weekdaysplaats toegekend. De standhouder die in de zomer van 2019 bij vergissing de weekends niet aangeduid had, was dat dit keer niet vergeten. Hij heeft meer anciënniteit dan verzoekster. Er waren geen standplaatsen voor het weekend meer vrij.

Kort na de klacht komt er onverwacht toch een oplossing uit de bus. Een handelaar stopt zijn activiteiten waardoor voor verzoekster toch nog een weekendplaats vrij komt.

De dienst Vergunningen wijst erop dat de toekenning van een standplaats in de winter niet automatisch recht geeft een standplaats in de zomer. Voor de toekenning van de plaatsen wordt in eerste instantie rekening gehouden met de anciënniteit. Ook het naleven van de voorwaarden is een criterium.

BEOORDELING

Ongegrond.

De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. De dienst Vergunningen paste het reglement correct toe. Het probleem lost zichzelf op.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 mei 2020).

Vinkenzetting

(dossier: 202007-137)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker parkeert zijn wagen in de Hugo Verrieststraat. Hij woont in de buurt maar daar was geen plaats door werken. De volgende morgen wil hij om 8.45 uur vertrekken. Dat lukt niet omdat de straat afgezet is voor een vinkenzetting. Pas om 9.30 uur kan hij vertrekken. Hij klaagt dat de avond voordien nergens een bericht of bord te zien was.

ONDERZOEK

De dienst Vergunningen gaf de organisator van een vinkenzetting een vergunning voor het evenement. De organisator bedeelde een bewonersbrief in de Hugo Verrieststraat en

de aanpalende straten met de nodige informatie, ook over de verkeersmaatregelen.

Volgens de dienst Vergunningen komt het aan de dienst Mobiliteit en de Politie toe om de straten te bepalen die moeten bedeed worden, afhankelijk van de grootte van het evenement en de impact op de buurt. Daarbij moet een grens worden getrokken. De straat waar verzoeker woont, ligt iets verder en werd niet bedeed. Het evenement duurde maar een uur. Om 9.30 uur werd de straat weer vrijgegeven. De borden werden door de organisatoren zelf geplaatst. Volgens de vergunning mochten die geplaatst worden tussen 8 uur en 10.15 uur.

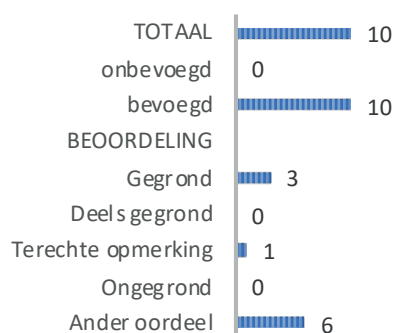
BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost via informatieverstrekking.



2. OCMW



Geen antwoord

(dossier: 202004-092)

GEGROND

KLACHT

Midden december 2019 stuurde verzoeker een brief aan het College van burgemeester en schepenen om een wijziging te vragen van het huishoudelijk reglement van de seniorenadviesraad. Hij kreeg geen antwoord. Eind maart 2020 stuurt hij een herinnering. Tegen half april heeft hij nog altijd geen reactie ontvangen.

ONDERZOEK

De Secretarie maakte de eerste brief over aan de toenmalige dienst Welzijn. De herinnering werd door de Secretarie overgemaakt aan de dienst Seniorenwerking van het OCMW. Het OCMW kan niet verklaren waarom de brieven niet beantwoord werden.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE COMMUNICATIE: op de twee brieven van verzoeker werd niet geantwoord.

De klacht wordt gecorrigeerd: verzoeker krijgt een antwoord.

Ontslag

(dossier: 202010-187)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster wordt ontslagen als werknemer bij het OCMW. Na haar ontslag wordt intern een e-mail verstuurd naar verschillende OCMW-diensten. Daarin staan haar

naam en de reden voor haar ontslag. In de e-mail wordt het team gevraagd aan de slag te gaan met de deontologische code. Ook de namen van twee andere medewerkers worden in de e-mail vermeld. Over deze personeelsleden staat alleen dat zij op een andere dienst aan de slag kunnen. De redenen hiervoor worden niet vermeld.

Verzoekster werd door verschillende ex-collega's en externen aangesproken over deze e-mail. Uit hun vragen kon ze afleiden dat het bericht ervoor gezorgd had dat haar ontslag uit zijn context was gehaald. Ze klaagt dat ze hierdoor persoonlijke schade opliep. Ze vreest dat de verspreiding van de e-mail haar tewerkstellingskansen zou kunnen hypothekeren. Ze vindt dat haar privacy werd geschonden.

ONDERZOEK

De e-mail werd naar alle diensthoofden van de sociale dienst van het OCMW verstuurd, een dag na het ontslag van verzoekster. De e-mail droeg als titel: 'Deontologische fout'. De leidinggevende had de diensthoofden de opdracht gegeven de e-mail over te maken aan hun personeelsleden maar de inhoud met discretie te behandelen. De meeste diensthoofden pasten de tekst aan en stuurden hem niet letterlijk door. Bij de personeelsleden van twee afdelingen kwam de tekst wel volledig toe. Dat de e-mail bij verzoekster terecht kwam, toont volgens het OCMW aan dat de vraag naar discretie niet door iedereen werd gerespecteerd.

Volgens de betrokken leidinggevende is het gebruikelijk dat iedereen geïnformeerd wordt over het vertrek en de aankomst van collega's met wie samengewerkt wordt. Daarnaast was het de bedoeling om het personeel te waarschuwen voor zaken die deontologisch niet door de beugel kunnen. Toegegeven wordt dat de toon en de inhoud van de e-mail beter had gekund.

De Personeelsdienst en de dienst Informatica van het OCMW zijn het er over eens dat het verspreiden van een dergelijke e-mail niet kan omdat er gegevens in staan die behoren tot de privésfeer. Deze mogen niet zomaar aan derden doorgestuurd worden, ook al zijn het collega's. De Personeelsdienst verwijst naar de grondbeginselen in

verband met het recht op eerbiediging en bescherming van het privéleven (artikel 22 van de grondwet en artikel 8.1. van het EVRM).

BEOORDELING

De klacht is **gegrond** om volgende reden:

SCHENDING RESPECT VOOR DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER: de privacy van verzoekster werd geschonden door in de e-mail te vermelden wat de aard en de redenen waren voor haar ontslag. Het feit dat discretie gevraagd werd, is geen argument aangezien deze gegevens sowieso niet verspreid hadden mogen worden.

Als een verantwoordelijke het nodig acht om het personeel extra te wijzen op het respecteren van de deontologische code, dan mag dat. Dat mag echter niet gekoppeld worden aan een specifiek personeelslid door deze te noemen met zijn naam en met de redenen van het ontslag.

Het versturen van een e-mail met daarin alleen de namen en de data dat werknemers uit dienst zijn gegaan of intern gemuteerd zijn, kan wel.

Plantrecht

(dossier: 202010-181)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker woont in Maldegem. Hij en zijn burens ondervinden al jaren hinder en schade van een rij populieren achter hun eigendommen. De bomen staan op Dams grondgebied maar het plantrecht behoort toe aan het OCMW van Brugge. Begin 2019 hadden enkele bewoners en de plaatselijke dorps-raad overleg met het OCMW van Brugge. Er werd voorgesteld om het plantrecht over te dragen aan de Stad Damme. Er gebeurde niets. Verzoeker herinnerde het OCMW midden november 2019 aan het voorstel.

Een jaar later heeft het OCMW nog altijd niet geantwoord op zijn aangetekende brief. Volgens de Stad Damme kan zij niets doen. Het initiatief moet van Brugge komen. Met de jongste najaarsstorm ver-oorzaakten de bomen opnieuw ernstige schade.

ONDERZOEK

Begin maart 2019 stelde het OCMW aan de Stad Damme voor om de zaak te bespreken. Deze vergadering werd door Damme geannuleerd. Het OCMW stelde Damme voor om in april 2019 een nieuwe datum vast te leggen. Of hier reactie op kwam, is niet duidelijk. Wel schreef het OCMW de Stad Damme eind oktober 2019 aan met het voorstel om het plantrecht gratis over te nemen. Volgens het OCMW antwoordde de Stad Damme hier niet op.

Het OCMW verontschuldigt zich begin maart 2021 omdat het de brief van verzoeker van begin november 2019 niet beantwoordde. Het OCMW had gehoopt na een reactie van de Stad Damme te kunnen antwoorden. Nadien werd de brief over het hoofd gezien. Het OCMW belooft het dossier

vanaf nu nauwgezet op te volgen.

Volgens het OCMW is de hinder die de aangelanden ondervinden, relatief en zou deze niet van die aard zijn dat onmiddellijke actie nodig is. Verzoeker is hierover een andere mening toegedaan.

BEOORDELING

De klacht is gegrond om volgende redenen:

GEBREKKIGE COMMUNICATIE: de aangetekende brief van verzoeker werd niet beantwoord.

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: het OCMW volgde het dossier niet goed op waardoor het na twee jaar nog altijd niet duidelijk is hoe het probleem opgelost zou kunnen worden. Het plantrecht behoort nog altijd toe aan het OCMW. Het dossier dient zo snel mogelijk uitgeklaard te worden.

Kinderopvang

(dossier: 202002-042)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Een jong koppel verhuisde van Torhout naar Brugge. Ze gingen midden 2019 op zoek naar gepaste kinderopvang voor hun baby. Omdat snel duidelijk werd dat er op korte termijn geen gepaste opvang in Brugge te vinden was, bleef het kind in de opvang in Torhout. Voor verzoekers is dat niet praktisch.

Midden oktober 2019 hadden ze een afspraak met het loket Kinderopvang. Ze kregen een aanbod dat niet overeen kwam met hun vraag. Tot half februari 2020 vernamen ze niets meer. Die dag nam het loket Kinderopvang opnieuw contact op met de vraag of ze nog op zoek waren naar opvang. Twee dagen later kregen ze een afspraak om een aanbod te bekijken. Ze vragen zich af of het gebruikelijk is dat ze zo lang niets vernamen.

Verzoekers kaarten ook de werking van De Blauwe Lelie aan. In september 2019 deed het koppel online een dringende aanvraag voor opvang. Pas een maand later kreeg het koppel een voorstel dat niet aan hun eisen voldeed. Ze lieten dit per e-mail weten, waarna ze weer een aanbod kregen dat niet voldeed.

Midden januari 2020 hadden ze een afspraak met een verantwoordelijke van de Blauwe Lelie maar ze werden uiteindelijk door een collega geholpen. De collega stelde hen gerust. Omdat ze er vroeg bij waren, zouden ze zeker opvang hebben voor hun twee kindjes (er is ondertussen een tweede kindje bij gekomen) vanaf februari 2021. Dat vooruitzicht werd enige tijd later weer te niet gedaan. Verzoekers werden doorverwezen naar het loket Kinderopvang.

ONDERZOEK

De Blauwe Lelie kon geen aanbod doen dat volledig overeenkwam met de wensen van verzoekers. In Brugge is de vraag naar kinderopvang groter dan het

aanbod. De Blauwe Lelie is bovendien gebonden aan de voorrangregels van Kind en Gezin waarvan ze subsidies ontvangt.

Dat op een bepaald moment gezegd zou zijn dat de opvang geen probleem zou zijn, wordt onderzocht door de Blauwe Lelie. Alleen de verantwoordelijke kan aan de ouders informatie of uitsluitel geven over de opnameprocedure. Dit wordt naar aanleiding van de klacht bijgestuurd en opgevolgd.

Wat de geplande afspraak betreft, realiseerde de verantwoordelijke zich laattijdig dat ze zelf niet aanwezig kon zijn. Een collega nam de afspraak over en noteerde de vraag van het koppel. Hij zei verzoekers dat ze ruim op tijd waren met hun aanvraag omdat hij hen gerust wilde stellen. Als er ook mondelinge beloftes gedaan werden, dan was dat niet conform de interne afspraken. Het loket Kinderopvang merkt op dat er momenteel geen overkoepelend systeem bestaat van alle vrije opvangplaatsen. Het loket werkt met een overzicht van alle aanbieders met hun contactgegevens. Als er een vraag binnenkomt aan het loket, via e-mail of telefoon krijgen de aanvragers informatie. Hun vraag wordt daarna zo gericht mogelijk doorgestuurd naar alle geschikte aanbieders. Het zijn de kinderopvanginitiatieven zelf die dan het intakebeleid verder bepalen. Dat is geen taak van het loket Kinderopvang. Als aanbieders aangeven dat er plaats is, dan brengt het loket de ouders op de hoogte. Het kan gaan om een volledige of gedeeltelijke invulling van de vraag. De vraag blijft open staan tot de ouders aangeven dat ze afgesloten mag worden.

Tussen midden oktober 2019 en midden februari 2020 nam het loket geen initiatief naar verzoekers toe. Ook omgekeerd contacteerden de ouders het loket niet meer. Het loket geeft toe dat het zelf meer initiatief had kunnen nemen.

Ook het loket Kinderopvang bevestigt dat er in Brugge opvangplaatsen te kort zijn, zeker als een vraag op korte termijn opgelost moet worden. Dat signaal wordt regelmatig gegeven aan de stakeholders. In het verleden kwamen op die manier al gesubsidieerde plaatsen bij in Brugge, maar het tekort blijft bestaan.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige communicatie).

Zowel het mondelinge contact door De Blauwe Lelie als de opvolging door het loket Kinderopvang konden beter. Dat wordt bijgestuurd.

Het tekort aan kinderopvang in Brugge is een beleidskwestie waarvoor de dienst Ombudsman niet bevoegd is.

Mantelzorgpremie

(dossier: 202003-082)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker is mantelzorger. Hij krijgt van de Stad een mantelzorgpremie van 20 euro per maand. Sinds maart 2019 ontvangt hij deze premie niet meer. In september 2019 stuurde hij nochtans op vraag van de bevoegde dienst een attest op, maar tegen december 2019 was de maandelijkse premie nog altijd niet uitbetaald. Hij nam contact op maar kreeg geen duidelijke uitleg. In januari 2020 was de premie nog altijd niet gestort. Een medewerker van het OCMW deelde hem aan de telefoon mee dat de premie was blijven liggen door de drukte maar dat deze hem na 15 maart 2020, met achterstal, uitbetaald zou worden. Tegen eind maart is de premie nog altijd niet uitbetaald.

ONDERZOEK

Het OCMW kent het dossier. Verzoeker krijgt sinds december 2018 een mantelzorgpremie. De premie werd om de drie maanden uitbetaald. Het attest van het ziekenfonds dat bewijst dat verzoeker recht heeft op een mantelzorgpremie, verliep eind februari 2019. Het OCMW ontving van verzoeker geen nieuw attest, met als gevolg dat de uitbetalingen stop gezet werden vanaf maart 2019. Door de strenge privacywetgeving mogen de ziekenfondsen persoonsinformatie niet meer rechtstreeks doorgeven aan de OCMW's. De mantelzorgers moeten daar zelf voor instaan. Verzoeker kreeg bij de start van de uitkering van zijn mantelzorgpremie een brief waarin deze informatie vermeld stond.

Het OCMW ontving het attest niet waarvan verzoeker stelt dat hij het in september 2019 opstuurde. Pas eind december 2019 ontving de dienst een kopie van het gevraagde attest. Dat gebeurde na telefonisch contact met verzoeker. Diezelfde dag nog werden de gegevens geactualiseerd. Omdat het uitbetalingsmoment van december 2019 toen al voorbij was, werd de uitbetaling van de premie automatisch verplaatst naar het volgende uitbetalingsmoment in maart 2020.

Verzoeker ontving kort na zijn klacht de premie.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door informatieverstrekking.

Of verzoeker het attest in september 2019 aan de juiste dienst bezorgde dan wel of het attest binnen het OCMW of in de post verloren ging, valt niet te traceren. Of het klopt dat een medewerker zei dat de uitbetaling uitbleef wegens drukte, kan niet achterhaald worden.

Nachtopvang (1)

(dossier: 202006-131)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker is sinds begin 2020 dakloos. Naar aanleiding van een incident in de nachtopvang werd hij voor zes maanden geschorst. Hij klaagt dat hij niet gehoord werd en dat de sanctie niet in verhouding staat tot het incident. Bovendien stelt hij zich vragen over het contacteren van zijn begeleidster van het CAW in Blankenberge. Hij begrijpt niet wat deze dienst met het incident te maken heeft.

ONDERZOEK

Er was een incident aan de ingang van de nachtopvang tussen verzoeker en het personeelslid. Een maatschappelijk werker was hier getuige van. Het incident leidde tot een sanctie van zes maanden. Na een positief terugkomgesprek kan verzoeker opnieuw toegelaten worden.

De nachtopvang beschikt over een huisreglement. Verzoeker heeft het ondertekend. Volgens het OCMW verliep de communicatie over het incident zoals het moest. Verzoeker werd gehoord door het diensthoofd van de nachtopvang en het incident werd besproken op het teamoverleg. Omdat het over verbale en fysieke agressie ging onder invloed van alcohol, werd een sanctie opgelegd. Een gelijkaardig incident deed zich in 2019 ook voor met verzoeker.

Er werd gevraagd aan verzoeker om zijn begeleidster van het CAW in Blankenberge in te lichten omdat hij daar begeleid wordt in het kader van Housing First en voor zijn verslavingsproblematiek.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De dienst Ombudsman kan niet objectief beoordelen of de sanctie proportioneel was. Het onderzoek mondt uit in een woord-tegen-woordsituatie over wat er precies gebeurd is. Verzoeker werd wel gehoord.

Nachtopvang (2)

(dossier: 202012-210)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker komt samen met zijn buddy klagen over de schorsing die hij opliep bij de nachtopvang van het OCMW. Hij is dakloos en heeft door een psychische aandoening problemen. Hij zou geregeld gepest worden door de andere gebruikers van de nachtopvang. Omwille van zijn aandoening probeert hij zelf zo weinig mogelijk rechtstreeks contact te hebben met de andere gebruikers. Hij gaat naar zijn kamer, slaapt en vertrekt weer.

Naar aanleiding van een incident in de nachtopvang nam hij contact op met de verantwoordelijke. Daarbij kwam het tot een woordenwisseling. Het gevolg was dat hij niet in de nachtopvang kon blijven en geschorst werd.

Zijn buddy vraagt een betere vorm van begeleiding die rekening houdt met verzoekers aandoening. Verzoeker dreigt op straat te belanden wat gezien zijn toestand niet wenselijk is.

ONDERZOEK

De dienst Ombudsman neemt contact op met de nachtopvang. De schorsing loopt nog. Pas na een positief terugkomgesprek kan verzoeker opnieuw toegelaten worden. Voor onmiddellijke opvang wordt hij doorverwezen naar de nachtopvang in Oostende.

In het verleden werd verzoeker al bijgestaan door een hulpverleningsorganisatie in verband met zijn psychische toestand. Zijn psychische problemen maakten het voor verzoeker ook al in het verleden niet gemakkelijk om in de nachtopvang te verblijven. Hij is heel gevoelig voor prikkels. De nachtopvang verzekert dat steeds zoveel mogelijk rekening gehouden wordt met de aandoening van verzoeker. Hij wacht bij zijn bezoek aan de nachtopvang altijd om de hoek. Pas als de andere bezoekers binnen zijn, komt hij binnen. Op die manier krijgt hij geen prikkels van de andere bezoekers. Hij gaat steeds onmiddellijk naar zijn kamer. Verzoeker kreeg geregeld op zijn vraag een andere kamer waar er minder prikkels waren.

Iedere avond dat verzoeker kwam slapen, zouden de verantwoordelijken hem gevraagd hebben hoe het met hem ging. De avond dat hij een sanctie kreeg, zou verzoeker op deze vraag beginnen roepen zijn. Hij verweet de begeleiders dat ze niets deden tegen degenen die met de deuren slaan, tegen de vogels die te luid fluiten, enz. Volgens de nachtopvang was verzoeker erg agressief. Verzoeker is hierop naar boven gelopen waarop de begeleiders van de nachtopvang beslisten dat hij niet langer kon blijven. Zijn begeleider gaf hem die avond de boodschap dat hij de nachtopvang moest verlaten. De Politie werd gebeld ter ondersteuning omdat verzoeker volgens de begeleiders van de nachtopvang agressief was. Verzoeker is dan kwaad weggelopen nog voor de Politie toekwam.

Dat verzoeker last had van gebruikers die hem pestten of dat hij dat zo aanvoelde, wist de nachtopvang niet.

In principe kon verzoeker opnieuw bij de nachtopvang in Brugge terecht vanaf 20 december 2020 na een positief terugkomgesprek. Op 28 december verliep het terugkomgesprek goed en kon verzoeker opnieuw gebruik maken van de nachtopvang.

De dienst Ombudsman vraagt om ook aandacht te hebben voor de juiste begeleiding en eventuele doorverwijzing naar een gepaste hulpverlening zodat verzoeker zijn leven kan opbouwen met de nodige ondersteuning. Hij dient hier uiteraard zelf ook voor open te staan.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door informatieverstrekking en bemiddeling.

OPVOLGING

Verzoeker formuleert in februari en maart 2021 nieuwe klachten over de nachtopvang.

Overgangsuitkering

(dossier: 202012-212)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster werd begin april 2018 weduwe. Ze heeft een zoon. Omdat ze niet wist op welke uitkeringen zij en haar zoon recht hadden na het overlijden van haar man, meldde ze zich in april/mei 2018 bij de intake van het OCMW in de Hoogstraat. Ze kreeg er van een maatschappelijk werkster te horen dat voor haar zoon verhoogde kinderbijslag aangevraagd kon worden. Zijzelf zou geen recht hebben op een overlevingspensioen omdat ze te jong was.

In oktober 2020 ontmoet verzoekster een weduwe die haar zegt dat zij een overgangsuitkering krijgt van de federale pensioendienst. Verzoekster doet haar aanvraag maar de termijn blijkt verlopen. De federale pensioendienst betreurt dat het OCMW verzoekster niet correct geïnformeerd zou hebben, maar het recht kan niet met terugwerkende kracht toegepast worden. De pensioendienst kan geen verantwoordelijkheid nemen voor een nalatigheid van een andere dienst, luidt het.

Verzoekster gaat begin november 2020 terug naar het onthaal van het OCMW in de Hoogstraat. Ze wordt doorverwezen naar een maatschappelijk werkster. Zij vroeg de briefwisseling van de federale pensioendienst op en deelde daarna aan verzoekster mee dat de maatschappelijk werkers niet alles kunnen weten. Bovendien zou verzoekster geen recht gehad hebben op de overgangsuitkering omdat ze een beroepsinkomen heeft, wat niet correct zou zijn. Verzoekster bleef drukken op het feit dat ze door verkeerde of onvolledige informatie haar recht op een overgangsuitkering misgelopen had. Midden november 2020 liet de maatschappelijk werkster haar weten dat ze het dossier zou bespreken met haar oversten en dat iemand zou terugbellen. Dat gebeurde niet.

Verzoekster vindt dat een maatschappelijk werker van het OCMW de taak heeft om burgers correct en tijdig in te lichten over hun rechten als ze daarom vragen. Was de maatschappelijk werkster in 2018 niet zeker, dan had zij verzoekster moeten doorverwijzen naar de pensioendienst. Ze zou een financieel verlies geleden hebben van zo'n 20.000 euro.

ONDERZOEK

Bij het afsluiten van de redactie van het jaarverslag is het onderzoek nog bezig.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Collectieve schuldenregeling

(dossier: 202007-138)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker is in collectieve schuldenregeling. Begin juni 2020 kwam iemand bij hem inwonen. Doordat deze inwonende persoon deels moet instaan voor de betaling van de vaste kosten, zit zijn dossier vast. Deze persoon wacht op een ziekte-uitkering en zou pas binnen enkele weken betaald worden. Ondertussen zou verzoeker al een maand geen leefgeld meer krijgen omdat zijn flatgenoot nog niet kan bijdragen in de vaste kosten. Beiden zitten nu zonder inkomsten. Ze hebben geen geld om eten te kopen.

Verder ondervond verzoeker de jongste maanden problemen met de betaling van facturen van het ziekenhuis en de internetprovider. De schuldbemiddelaar zou deze facturen niet betaald hebben.

ONDERZOEK

Verzoeker werd in 2019 toegelaten tot een collectieve schuldenregeling met het OCMW als schuldbemiddelaar. Midden juni 2020 diende het OCMW een verzoekschrift tot herroeping van de collectieve schuldenregeling in bij de Arbeidsrechtbank omdat verzoeker onvoldoende meewerkte. Verzoeker laat zijn zoon en een vriend al maanden inwonen in zijn sociale woning. De sociale huisvestingsmaatschappij aanvaardt dat niet. Hierdoor is de huur verhoogd. Verzoeker kan deze hogere huur niet betalen waardoor hij een achterstand heeft opgelopen van 2.500 euro. De zoon en de vriend moeten een bijdrage betalen in de vaste kosten maar dat geld wordt nooit gestort op de rekening van de schuldbemiddelaar. Het OCMW vermoedt dat de zoon en de vriend de bijdrage cash aan verzoeker betalen omdat hij dat aan een begeleidster van een sociale vereniging heeft gezegd. Daarom houdt het OCMW sinds vier weken verzoekers wekelijks leefgeld van 50 euro in om hem zover te krijgen dat hij actie onderneemt.

Eind juni 2020 raadde het OCMW verzoeker aan om zijn inwonende vriend leefloon te laten aanvragen in afwachting van een ziekte-uitkering. Een maand later was dat nog altijd niet gebeurd. Het OCMW kondigt aan dat het zelf contact zal opnemen met verzoekers vriend voor een sociaal en financieel onderzoek en om na te gaan of hij recht heeft op leefloon als voorschot op de ziekte-uitkering. Ondertussen legde ook de huisvestingsmaatschappij een verzoekschrift tot beëindiging van de huur neer bij de Vrederechter.

Het saldo op de rubriekrekening bedraagt op het moment van de klacht een kleine 500 euro. Dat volstaat niet om de vaste kosten te betalen. Na bemiddeling van de dienst Ombudsman is het OCMW bereid om eenmalig 50 euro te voorzien voor boodschappen, maar dat betekent dat er nog minder huur kan betaald worden wat de procedure uithuiszetting nog bemoeilijkt.

Het OCMW heeft geen weet van openstaande ziekenhuisfacturen. Alle binnengebrachte ziekenhuisfacturen werden betaald. De telecomfacturen zijn hoger dan het toegestane

budget en worden betaald zodra er genoeg geld op de rekening staat. Op het moment van de klacht zijn er geen openstaande telecomfacturen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door bemiddeling en informatieverstrekking.

Netwerk Vrijetijdsparticipatie

(dossier: 202007-142)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster had om 8.30 uur in het Huis van de Bruggeling een afspraak met het Netwerk Vrijetijdsparticipatie. Ze had graag geweten waarop ze recht had. Sinds een half jaar zit ze in collectieve schuldenregeling.

De medewerker met wie ze een afspraak had, wilde alleen in de brochure aanduiden waarop ze recht had, zonder verdere uitleg. Toen verzoekster reageerde dat ze autistisch was en de uitleg ook graag wilde horen, kreeg ze de opmerking dat ze toch kon lezen. Lezen is moeilijk voor verzoekster. Verzoekster had nog graag extra vragen willen stellen, maar dat was niet mogelijk. De medewerker maakte duidelijk dat hij maar twee minuten had om de afspraak af te ronden. Nochtans had zij een afspraak van 8.30 uur tot 9 uur. Ze kreeg uiteindelijk ook de brochure niet mee.

Verzoekster moet tegen de volgende dag de info kunnen doorgeven voor haar budgetberekening bij de collectieve schuldenregeling. Ze stuurt haar klacht door vanuit het Huis van de Bruggeling.

ONDERZOEK

Volgens de medewerker had verzoekster die voormiddag een reeks afspraken gemaakt in het Huis van de Bruggeling gemaakt. Zij had aanvankelijk een vijftal afspraken bij het Netwerk Vrijetijdsparticipatie vastgelegd over verschillende onderwerpen. Op hetzelfde moment had zij overlapende afspraken gemaakt bij het loket Personen met een Beperking, de Opvoedingswinkel en het Woonloket. De medewerker van het Netwerk Vrijetijdsparticipatie had de afspraken bij het loket van het Netwerk Vrijetijdsparticipatie vooraf gebundeld in één afspraak en verzoekster hier via e-mail van op de hoogte gebracht. Ze was ook opgebeld door een andere OCMW-medewerkster zodat haar andere afspraken aansloten zonder te overlappen. Wat de medewerker van het Netwerk Vrijetijdsparticipatie en de andere OCMW-medewerkster niet wisten, was dat verzoekster om 8.45 uur ook een afspraak had gemaakt voor een nieuwe

identiteitskaart en dat zij vooraf nog foto's moest maken in de automaat in het Huis van de Bruggeling.

Mogelijk was verzoekster al aanwezig in het Huis van de Bruggeling om 8.33 uur, zoals zij aan de medewerker vertelde, maar volgens hem kwam zij pas om 8.43 uur samen met een onthaalmedewerker naar de spreekruimte. Het was de onthaalmedewerker die zei dat verzoekster al om 8.45 uur een afspraak had bij het loket Leven en Mobiliteit voor een nieuwe identiteitskaart. Daarom zei de medewerker van het Netwerk Vrijetijdsparticipatie dat er maar twee minuten meer over waren om alles te overlopen.

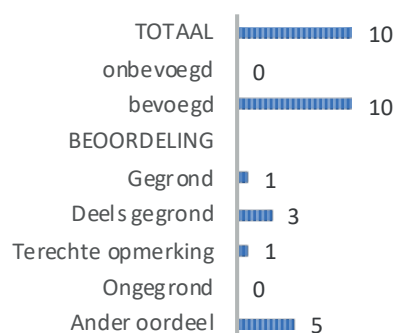
De medewerker stelde voor om aan te duiden in de brochure waarop verzoekster recht had, zodat ze dit thuis kon nalezen. Verzoekster weigerde. Zij eiste de volledige uitleg en stond kwaad op toen de medewerker herhaalde dat dit niet mogelijk was in zo'n korte tijdsspanne. De infobrochure wilde ze niet meenemen. Later, tussen twee afspraken in, sprak de medewerker verzoekster in de wachtruimte aan. Hij wilde haar de brochure meegeven en stelde haar voor een nieuwe afspraak te regelen. Dat weigerde verzoekster. Omstreeks 10 uur was één van de afspraken van de medewerker geannuleerd. Hij nodigde verzoekster, die in de wachtruimte rondwandelde, uit om weer in de spreekruimte te komen. Zij ging daarop in. De medewerker overliep haar rechten, beantwoordde haar vragen en noteerde een en ander op de infobrochure. Verzoekster had alle informatie die ze nodig had en ging tevreden weg.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Vermoedelijk deed zich een communicatiestoornis voor. Het autisme van verzoekster kan hierin een rol gespeeld hebben. Het probleem werd snel opgelost.

3. Mintus



Herstel verwarming

(dossier: 202002-033)

GEGROND

KLACHT

Een hoogbejaarde vrouw woont in een woning van Mintus. Haar familie kaart bij de dienst Ombudsman aan dat het heel lang duurt voor een defect aan haar verwarming structureel opgelost geraakt. Mevrouw zou al vier maanden zonder degelijke verwarming zitten. De onderhoudsfirma kwam al verschillende keren langs maar loste het probleem nooit blijvend op. Ondertussen behelpt mevrouw zich met een zelf gekocht elektrisch vuurtje. Toen de familie opperde dat ze de dienst Ombudsman zou inschakelen, reageerde een personeelslid met de woorden: "De ombudsman, je weet zeker niet hoeveel werk wij daaraan hebben?" De familie vindt dat ongepast.

ONDERZOEK

Uit het overzicht van de tussenkomsten van de technische dienst van Mintus en van de onderhoudsfirma blijkt dat er altijd gevolg gegeven werd aan de oproepen van de bewoonster, maar dat een structurele oplossing uitbleef. De tussenkomsten liggen tussen half oktober 2019 en half maart 2020. Dat is vijf maanden.

Een maand na de klacht wordt de verwarming structureel hersteld. Waarom de onderhoudsfirma het probleem niet vroeger ten gronde aanpakte, wordt niet duidelijk uit het onderzoek. Na de tussenkomsten van de firma deed zich telkens opnieuw drukverlies op de ketel voor. Ook een lekdetectie verliep traag en moeizaam.

De familie vreest voor extra kosten die het defect met zich zal meebrengen. Mintus reageert dat eventuele extra kosten (vochtschade, hogere energiekosten enz.) niet ten laste zullen vallen van de bewoonster. Mocht bij de volgende afrekeningsfactuur blijken dat er extra kosten zijn als gevolg van het defect, dan zal een voorstel tot tussenkomst worden gedaan.

Mintus betreurt de uitspraak van zijn personeelslid. Hij wordt erop gewezen dat dergelijke uitlatingen ongepast zijn.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als gegrond maar gecorrigeerd.

De klacht is gegrond om volgende redenen:

GEEN REDELIJKE BEHANDELINGSTERMIJN: het duurde vijf maanden vooraleer het defect structureel werd hersteld. Dat is te lang. Dat herstel gebeurde pas nadat de familie klacht bij de dienst Ombudsman indiende.

GEEN CORRECTE BEJEGENING: het personeel reageerde ongepast op de aankondiging van verzoekers dat zij zich tot de dienst Ombudsman zouden wenden.

De klacht wordt gecorrigeerd: half maart 2020 wordt de verwarming definitief hersteld. Het personeelslid wordt aangesproken.

Verzorging en service

(dossier: 202002-043)

DEELS GEGROND

KLACHT

De familie van een bewoonster van een WZC van Mintus is ontevreden over de verzorging en de service. De klachtenbehandeling in de eerste lijn verliep niet goed. De directeur gedroeg zich respectloos, intimiderend en bedreigend. De problemen werden niet opgelost.

De facturen voor de was gingen de jongste tijd fors de hoogte in. Zo kreeg bijna alle was op de factuur van januari 2020 het label 'droogkuis' of 'delicaat' terwijl het doorgaans ging over gewone was die op 40 graden gewassen kon worden. De hoofdverpleegkundige zou dat nakijken maar verzoekers vernamen niets meer.

Mevrouw wordt zelden een schort aan gedaan waardoor haar kleren snel vuil worden. In november en december 2019 merkten verzoekers dat zij alleen met een dekentje over de benen zat. Ze droeg geen broek of rok. Volgens het WZC had zij te weinig kleren, wat de familie ontkent. Het vals gebit zou niet vaak genoeg schoon gemaakt worden. De bewoonster ruikt vaak naar urine omdat het incontinentiemateriaal te weinig vervangen wordt. Daardoor ontwikkelde ze een chronische blaasontsteking. Toen de bewoonster nog heldere momenten had waarbij ze zelf kon vragen om naar het toilet te gaan, werd dat geweigerd. Ze ging toch, viel en ontwikkelde een fistel doordat ze lang in bed moest blijven liggen.

ONDERZOEK

Volgens Mintus bepaalt de externe firma die de was doet, zelf of het om droogkuis of delicate was gaat. De bewoners kunnen zelf vragen om de was niet als delicaat te behandelen. Hiervoor moet een document ondertekend worden waarin de familie de verantwoordelijkheid neemt. De onterechte aanrekening van een vest en een pyjama wordt nagekeken en rechtgezet.

Bij het eten draagt de bewoonster een slab. Ze wordt gemotiveerd om zelf te eten met de nodige ondersteuning. Toch maakt ze zichzelf vaak vuil. De bewoonster droeg op een bepaald moment inderdaad geen broek of rok omdat de was te laat teruggekeerd was van de wasserij. Toen de familie het personeel hierover aansprak, werd kledij uit de reserve genomen. Mintus geeft toe dat dit meteen had moeten gebeuren en niet pas op het moment dat de familie daarom vroeg.

Het gebit van de bewoonster wordt volgens het zorgplan tweemaal per dag gepoetst. Naar aanleiding van de klacht belooft de teamcoach er extra op letten dat dit correct gebeurt.

De urinegeur is volgens Mintus te wijten aan de blaasontstekingen van de bewoonster. Het incontinentiemateriaal zou conform het zorgplan vervast worden. De fistel is niet het gevolg van de val. Als bewoners hulp vragen om naar het toilet te gaan, dan krijgen ze die, tenzij er getwijfeld wordt aan de noodzaak. Dan wordt soms niet op de vraag ingegaan. Volgens Mintus heeft het personeel geen schuld aan de valpartij tijdens het toiletbezoek.

Mintus biedt zijn excuses aan als bepaalde uitspraken en reacties van de directeur intimiderend overkwamen. De directeur ontkent bepaalde uitspraken die door de familie geciteerd worden.

Tijdens het onderzoek overlijdt de bewoonster. Na haar overlijden werden verzoekers opgebeld met de vraag wanneer zij de kamer leeg konden maken. Ze stelden voor om dat vijf dagen later te doen. Het WZC ging akkoord maar de vijf dagen zouden aangerekend worden.

Mintus verwijst naar het Woonzorgdecreet dat zegt dat de nabestaanden vijf dagen de tijd hebben om een kamer te ontruimen. Deze dagen worden normaliter aangerekend. Dat staat ook in de opnameovereenkomst die beide partijen ondertekenden. Naar aanleiding van de coronapandemie

besliste de Vlaamse overheid evenwel om de leegstanddagen in de Vlaamse WZC's financieel te compenseren, op voorwaarde dat zij niet aangerekend zouden worden aan de gebruiker. De medewerker die de familie contacteerde, was hier nog niet van op de hoogte. De administratie wist dat wel en rekende de leegstanddagen uiteindelijk niet aan. De directeur werkt niet langer bij Mintus.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende redenen:

GEBREKKIGE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING: er zijn aanwijzingen dat de directeur de klachten op de eerste lijn niet goed aanpakte

GEEN ZORGVULDIGHEID: bepaalde aspecten van de zorg werden niet kwaliteitsvol uitgevoerd.

De klacht is slechts deels gegrond omdat andere aspecten uitmonden in een woord-tegen-woord situatie waarover de dienst Ombudsman niet objectief kan oordelen.

Lokale dienstencentra

(dossier: 202006-114)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker klaagt op 16 juni 2020 dat het lokaal dienstencentrum (LDC) De Balsemboom op 17 juni niet open gaat. Nochtans biedt de Veiligheidsraad daartoe de mogelijkheid vanaf die datum. Volgens verzoeker zouden bepaalde activiteiten wel degelijk kunnen starten op een coronaveilige manier. Hij wijst erop dat sommige bezoekers van het LDC klein behuist zijn en geïsoleerd zitten. Dat begint zijn sporen na te laten. Hij stelt vast dat geen enkel LDC in de binnenstad open gaat, terwijl andere LDC's wel hun deuren opnieuw openen. Hij begrijpt niet hoe dat komt. Hij constateert ook dat de renovatie van LDC De Balsemboom lang aansleept en maar traag hernemen na de eerste lockdown.

ONDERZOEK

De dienst Ombudsman stelt bij het begin van het onderzoek vast dat vanaf 17 juni bepaalde activiteiten heropstarten in de LDC's Den Heerd, 't Reitse, 't Werfse, Ter Leyen, De Dijk, De Garve, Levensvreugde, Sconevelt en 'd Oude Statie maar dat de LDC's Van Volden, Meulewech, De Balsemboom, Den Breydel en Ten Boomgaard gesloten blijven, naar verluidt tot 1 september 2020 omwille van veiligheidsproblemen.

Mintus reageert dat het betreurt dat De Balsemboom niet kan opstarten op 17 juni. Dat komt door de aan de gang zijnde renovatiewerken die door de coronacrisis vertraging opliepen. Ook de in- en uitgaande stromen binnen het centrum vormen een probleem. Bezoekers moeten het gebouw kunnen verlaten via een andere deur dan diegene waarlangs ze binnenkomen. In combinatie met de aanwezigheid van werklui kan de veiligheid hiervan niet gegarandeerd worden. Bovendien behoort het merendeel van de bezoekers tot een kwetsbare groep. In andere ruimten kan de

afstand van anderhalve meter niet gegarandeerd worden. Uiteindelijk kan De Balsemboom op 27 juli heropenen met een beperkt activiteiten- en maaltijdenaanbod.

LDC Meulewech kon pas op 6 juli weer open gaan met een beperkt aanbod. Dat kwam omdat eerst een drempelhulp moest worden voorzien aan een schuifraam zodat de inkomende en uitgaande bezoekersstromen elkaar niet zouden kruisen. De bewoners van de serviceflats hadden een petitie ingediend. In LDC Ten Boomgaard stelde zich een probleem van dubbel gebruik door het dienstencentrum en het woonzorgcentrum. De ontmoetingsruimte van het dienstencentrum was lange tijd in gebruik om het bezoek van de WZC-bewoners op een veilige manier te organiseren in de periode dat kamerbezoek nog niet toegelaten was.

De buurtcentra Den Breydel en 't Pleintje blijven gesloten omdat er onvoldoende ruimte is om de afstandsregels te garanderen. In het dienstencentrum Van Volden worden er evenmin bezoekers toegelaten omdat er enkele Brugse armoedeorganisaties gebruik van maken.

De dienst Ombudsman stelt vast dat er op het moment van de opening van een aantal LDC's op 17 juni een bericht hing aan onder meer de gesloten LDC's Meulewech en Ten Boomgaard dat een aantal LDC's weer open gingen, maar er hing geen informatie waarom de andere LDC's dicht bleven.

Mintus reageert dat er wel degelijk bij aanvang gecommuniceerd zou zijn. Er werd een uitgebreide campagne opgezet met affiches, telefoongesprekken en sociale media. Op de facebookpagina werd een filmpje gepost en er werd een papieren informatiedrager in het leven geroepen 'Content in je Buurt'. Ook werd een brief verspreid waarin stond dat ten vroegste vanaf 8 juni bepaalde activiteiten in de LDC's zouden kunnen heropstarten. Men kon ook terecht bij de infolijn van de buurtcentra.

De Ombudsman stelt vast dat de informatie op de website en het filmpje op facebook gingen over het feit dat een aantal LDC's openden met beperkte activiteiten. Ze gaven geen info over de reden waarom de andere dicht bleven. Dat was ook zo voor de affiches.

'Content in je Buurt - editie Balsemboom' van 2 juni 2020 verwijst alleen naar de website van de Brugse LDC's voor meer informatie over de heropening. 'Content in je Buurt - editie Meulewech' van 26 juni 2020 kondigt de heropening aan en informeert al duidelijk waarom Den Breydel dicht blijft. Een 'Content in de Buurt' waarin gemeld wordt dat de LDC's Van Volden en De Balsemboom gesloten blijven, vindt Mintus niet terug.

Bij het afsluiten van het onderzoek midden februari 2021 vermeldt de website duidelijk waarom bepaalde LDC's nog altijd dicht zijn.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **deels gegrond** om volgende reden:

MINDER GOEDE COMMUNICATIE: de Ombudsman stelde tijdens het onderzoek zelf vast dat tegen 17 juni 2020, het moment dat de LDC's onder bepaalde voorwaarden weer

open mochten van de Veiligheidsraad, er op de website van de LDC's alleen informatie werd gegeven over de LDC's die heropend werden, maar niet over de LDC's die om allerlei redenen dicht dienden te blijven. Daardoor bleven de bezoekers van de LDC's die gesloten bleven, verstoken van officiële informatie over de reden waarom hun LDC niet heropende. Ze beschikten niet over enig perspectief wanneer hun LDC zou heropenen. Velen hadden nochtans last van isolement en eenzaamheid. Het is beter duidelijk en eerlijk te communiceren over een onprettige boodschap dan helemaal niet te communiceren.

De klacht is slechts deels gegrond omdat de Ombudsman ervan uitgaat dat Mintus grondig overwoog waarom bepaalde LDC's wel en andere niet heropend konden worden en dat er gegronde redenen waren om bepaalde LDC's niet te heropenen op 17 juni. Waar het kon, gingen ze sneller open dan eerst was voorop gesteld.

De Ombudsman stelt vast dat de communicatie over de LDC's ondertussen op punt staat.

Bezoek WZC (1)

(dossier: 202010-180)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker contacteert op vrijdag 16 oktober 2020 de dienst Ombudsman. Een familielid verblijft in het WZC Hallenhuis. Hij komt bijna dagelijks op bezoek. Die bewuste vrijdag mocht hij niet binnen in het WZC. Hij vernam dat er één besmetting was en dat hij tot en met maandag niet op bezoek mocht komen tot de testresultaten bekend waren. Verzoeker vraagt hierover meer uitleg aan de dienst Ombudsman.

Zeven dagen later, op donderdag 22 oktober, mag hij nog altijd niet binnen, hoewel zijn familielid negatief testte en coronavrij is. Nochtans vernam hij via de pers dat elk WZC minstens één keer per week bezoek moet toelaten, zelfs al is er in het WZC een besmetting.

ONDERZOEK

Op vrijdagmiddag 16 oktober werd de directie van WZC Hallenhuis geïnformeerd over een covid-19 besmetting bij één van de bewoners. Deze bewoner werd onmiddellijk in quarantaine geplaatst op de kamer. In samenspraak met de coördinerend en raadgevend arts (CRA) en de Adviseur Seniorenzorg van Mintus werd om kwart voor twee in de namiddag beslist om alle bewoners van de betrokken afdeling te testen. Zij dienden in quarantaine te blijven in afwachting van een nieuwe test op dag 5 na hun laatste contact. Er werd ook beslist om het bezoek aan het WZC tijdelijk volledig stop te zetten in functie van de veiligheid van de bewoners en de bezoekers en dit tot alle resultaten bekend waren en er zicht was op de verspreiding van de besmetting in het WZC.

Volgens Mintus was deze beslissing in overeenstemming

met de richtlijnen van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid van 3 september 2020 (bevestigd in de nieuwe richtlijnen van 22 oktober 2020) die op dat moment golden. Daarin stond:

“Bij een (vermoeden van) uitbraak in én de gemeente of stad, én de voorziening, kan uitzonderlijk en ook tijdelijk een meer verregaande bezoekersbeperking gelden. Dat kan relevant zijn in functie van duidelijkheid over testresultaten of wanneer een voorziening moet cohorteren.”

Op dat moment was er in Brugge een piek qua aantal besmettingen.

De tijdelijke sluiting werd als volgt gecommuniceerd: via een affiche aan de ingang; via een e-mail van 14.45 uur aan de contactpersonen van de bewoners; via telefoon bij die contactpersonen van wie het WZC niet beschikte over een e-mailadres; ook alle familieleden van de afdeling waarop de besmette bewoner verbleef, werden telefonisch gecontacteerd.

Op zondag 18 oktober bleek er ook op het gelijkvloers een covid-19 positieve bewoner te zijn. Ook hier werden de bewoners getest en dienden ze op hun kamer te blijven. De hoog-risicocontacten werden opgelijst in functie van een tweede test op dag 5. Kort daarop raakte bekend dat ook een medewerker positief had getest. De medewerker werd in quarantaine geplaatst. Alle collega's van de afdeling werden op maandag 19 oktober getest.

Op maandag 19 oktober werden alle contactpersonen van de bewoners per brief op de hoogte gebracht van de nieuw vastgestelde besmettingen. Daarin werd gemeld dat de tijdelijke sluiting verlengd werd in afwachting van meer duidelijkheid over de situatie. De contactpersonen zouden verwittigd worden zodra bezoek weer mogelijk was. Op welke manier het bezoek georganiseerd zou worden, zou afhangen van de situatie in het WZC en de nieuwe richtlijnen.

Op dinsdag 20 oktober werd de sluiting verlengd tot en met donderdag 22 oktober omwille van het oplopend aantal besmettingen en de noodzaak om verder te testen. Het WZC ging weer open op vrijdag 23 oktober. Het was een week volledig dicht voor bezoek.

Op maandag 26 oktober verscheen een bericht in de pers dat al 17 bewoners van WZC Hallenhuis positief getest hadden op corona. De Mintus-voorzitter liet dat weten tijdens de gemeenteraad. De voorzitter wordt geciteerd: “Het woonzorgcentrum blijft open. Het sociaal contact voor de bewoners is belangrijk.” Uiteindelijk testten dertig bewoners op 113 en tien medewerkers van WZC Hallenhuis positief.

De Ombudsman slaat er de richtlijnen van 3 september 2020 van het Agentschap Zorg en Gezondheid en de update van 22 oktober 2020 op na. Niet alleen punt 7 waarnaar Mintus in haar antwoord verwees, maar ook de punten 5 en 8 zijn relevant.

Punt 5 zegt:

“In een woonzorgcentrum waar één of meer bewoners of

medewerkers besmet zijn kan enkel bezoek plaatsvinden met toestemming van het woonzorgcentrum. Een tijdelijke bezoekersbeperking wordt duidelijk toegelicht aan de bewoners en hun familie. Zo kan een woonzorgcentrum bijvoorbeeld bezoek beperken op het niveau van de leefgroep waar een besmetting werd vastgesteld of kan het de frequentie van de bezoeken aanpassen. Van zodra het verantwoord is, worden de bezoekersbeperkingen opgeheven. Open en transparante communicatie met de bewoners en de familie is hierbij cruciaal.”

Punt 7 zegt:

“Bij een (vermoeden van) uitbraak in én de gemeente of stad, én de voorziening, kan uitzonderlijk en ook tijdelijk een meer verregaande bezoekersbeperking gelden. Dat kan relevant zijn in functie van duidelijkheid over testresultaten of wanneer een voorziening moet cohorteren. Het woonzorgcentrum communiceert hierover duidelijk naar bewoners en hun familie, licht de reden en voorziene duur van de maatregel toe en geeft tegelijkertijd een duidelijk perspectief inzake de herneming van het bezoek.”

Punt 8 zegt dan weer:

“Hoe precair de besmettingssituatie in een woonzorgcentrum ook is, steeds wordt minimaal één bezoeker per bewoner en per week toegelaten. Die bezoeker kan per week wisselen, met respect voor de “bubbel”-bepalingen van Nationale Veiligheidsraad. De bezoeker wordt omstandig ingelicht over de toepassing van de beschermingsmaatregelen en de risico's die het bezoek mogelijk met zich meebrengt voor de bewoner en de bezoeker.”

Mintus reageert dat zij punt 5 en 7 toepaste, waarbij punt 8 in tegenspraak kan lijken. Volgens Mintus moet punt 8 begrepen worden als de algemene regel dat het niet meer toegestaan is om een volledig en permanent bezoekverbod af te kondigen zoals in de eerste golf het geval was.

De Ombudsman vraagt advies aan het Agentschap Zorg en Gezondheid over de toen geldende richtlijnen. Dat wijst erop dat zij met haar richtlijnen een kader aanreikt waarbinnen de voorziening een eigen bezoeksregeling kan uitwerken. Dat Mintus zich in haar verdediging slechts op bepaalde delen van dit kader beroept, sluit niet aan bij de geest van de richtlijnen, zegt het Agentschap. De artikels in de richtlijnen zijn geen op zichzelf staande bepalingen maar dienen als één geheel gelezen te worden. Volgens het Agentschap is één bezoeker die tijdens één bezoekmoment per week kan langskomen, het absolute minimum dat steeds moet gegarandeerd blijven, ongeacht de omstandigheden. Goede communicatie en een participatief traject zijn belangrijk. Omwille van uitzonderlijke omstandigheden kan er een verstrenging van de bezoeksregeling zijn, maar dat is tijdelijk en kan in principe geen volledig bezoekverbod behelzen. “Zo vermelden de richtlijnen niet dat er kan overgegaan worden tot een volledig bezoekverbod,

maar wel dat er een tijdelijke bezoekersbeperking of dat er een uitzonderlijke en tijdelijk meer verregaande bezoekersbeperking kan gelden.”

Het Agentschap bevestigt dat ondertussen wel de mogelijkheid bestaat dat een WZC tijdelijk sluit wegens uitzonderlijke redenen. Dat moet gemeld worden. Deze verplichte melding dateert evenwel pas van begin december en was nog niet van kracht tussen 16 en 23 oktober. Het Agentschap stelt: “Dat er aan voorzieningen gevraagd wordt om een volledige sluiting te melden, kan niet worden geïnterpreteerd als “de overheid staat een volledige sluiting toe, op voorwaarde dat dit wordt gemeld aan de overheid”. De vraag om een volledig bezoekverbod te melden, is er net gekomen omdat Zorg en Gezondheid merkte dat heel wat voorzieningen, ondanks de richtlijnen rond bezoek, toch overgingen tot een volledige sluiting. Enkel en alleen om een beter zicht te krijgen op de situatie op het terrein werd gevraagd om een volledig bezoekverbod te melden.”

“Anderzijds”, schrijft het Agentschap, “waren de besmettingscijfers in het WZC Hallenhuis betrekkelijk hoog en kan een periode van 7 dagen bezoekverbod mogelijks gerelateerd worden aan de noodzakelijke testing en cohortering.”

Mintus reageert dat het bijzonder moeilijk is om met de bewoners en contactpersonen een participatief project op te zetten op het moment dat er een vermoeden van uitbraak is en dat het er op zo’n moment op aankomt snel en kordaat te handelen. Volgens Mintus werd zij geconfronteerd met een ernstige besmetting en stelde zij alles in het werk om zicht te krijgen op de situatie, om te cohorteren en om een verdere verspreiding tegen te gaan. Mintus vraagt zich af wat een tijdelijke en meer verregaande bezoekersbeperking in het geval van punt 7 anders kan zijn dan een tijdelijke sluiting. De beslissing om het WZC tijdelijk te sluiten werd op een verantwoorde manier genomen en dit omwille van uitzonderlijke redenen, met name het vermoeden van een ernstige uitbraak.

BEOORDELING

De klacht is deels gegrond om volgende reden:

NIET CORRECT TOEPASSEN REGELGEVING: het WZC besloot om volledig te sluiten tot er meer duidelijkheid zou zijn en om geen bezoek meer toe te laten. Strikt genomen was deze maatregel in tegenspraak met de toen geldende richtlijnen van het Agentschap Zorg en Gezondheid die voorschreven dat er steeds minimaal één bezoeker per inwoner per week moest worden toegelaten, hoe precair de besmettingssituatie in het WZC ook was, dit om het welzijn van de bewoners te garanderen.

De communicatie over het bezoekverbod was wel oké. Er werd snel gecommuniceerd. Voor zover mogelijk werd in de brief van 19 oktober enig perspectief geboden over het hernemen van het bezoek.

De Ombudsman ziet ook verzachtende omstandigheden.

Het WZC bleef maar één week gesloten. Toen werd al weer bezoek toegelaten. Deze termijn was al bij al redelijk. Zoals het Agentschap schrijft waren de besmettingscijfers in het WZC Hallenhuis uiteindelijk betrekkelijk hoog en kon een periode van 7 dagen bezoekverbod gerelateerd worden aan de noodzakelijke testing en cohortering.

Dit alles neemt niet weg dat omzichtig omgesprongen moet worden met het uitvaardigen van een volledig bezoekverbod voor WZC's. De veiligheid en het welzijn van bewoners en bezoekers moeten grondig tegenover elkaar afgewogen worden.

Bezoek WZC (2)

(dossier: 202010-186)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

De moeder van verzoekster verblijft in een woonzorgcentrum van Mintus. Verzoekster stelt vast dat haar twee zussen en een schoonbroer, met wie ze geen contact meer heeft, zich hebben geregistreerd als de drie personen die haar moeder mogen bezoeken. Deze registratie was nodig in het kader van een coronamaatregel die inging op 13 oktober 2020. Verzoekster kreeg niet de kans om zich te registreren. Ze werd niet persoonlijk verwittigd door het WZC en haar zussen betrokken haar niet bij de beslissing. Haar vraag aan de directie van 21 oktober 2020 om alsnog geregistreerd te worden als derde bezoeker, werd niet weerhouden. Ze vraagt bemiddeling bij de dienst Ombudsman.

ONDERZOEK

Tot augustus 2019 wist het WZC niet af van het bestaan van verzoekster omdat haar twee zussen verzwegen hadden dat hun moeder nog een derde dochter had.

De Facebook-pagina van het WZC vermeldde op 13 oktober 2020 dat code oranje voor bezoek was ingevoerd en er maximum drie op voorhand doorgegeven personen op bezoek mochten komen. Verzoekster merkte dat bericht niet tijdig op. Ze werd niet persoonlijk verwittigd door het WZC omdat ze niet als algemeen contactpersoon voor haar moeder geregistreerd staat. Haar eerdere vraag om ook als contactpersoon geregistreerd te worden, werd niet ingewilligd. De directeur regelde voor haar wel een bezoek aan haar moeder op 17 oktober.

Op 21 oktober 2020 postte het WZC opnieuw een bericht op zijn Facebook-pagina dat er overgeschakeld werd op code rood waarbij maar één bezoeker meer langs mocht komen. Dat moest één van de drie eerder geregistreeerde bezoekers zijn. Als reactie op dat bericht stuurde verzoekster diezelfde dag een e-mail naar het WZC met de vraag of ze ook als een van de drie bezoekers mocht geregistreerd worden. Dat werd niet ingewilligd. Wel stelde ze vast dat ze daarna af en toe een e-mail kreeg met informatie over de bezoekenregeling, maar dat hielp haar niet om alsnog geregistreerd te

worden als contactpersoon.

Na de klacht stelt de dienst Ombudsman voor dat de sociale dienst van het WZC zou bemiddelen zodat de drie dochters evenveel kans zouden krijgen om hun moeder te bezoeken zodra de bezoeksregeling opnieuw zou overgaan naar code oranje of andere bezoeksregelingen van kracht zouden worden.

Midden november laat verzoekster weten dat ze ondertussen al een paar keer kon facetimen met haar moeder dankzij de inzet van het animatieteam van het WZC. Op die manier behoudt ze enig contact. Ze laat ook weten dat ze bij navraag nog altijd niet als derde bezoeker genoteerd staat maar wel als vierde persoon tegen het moment dat de bezoeksregeling versoepeld wordt.

Mintus antwoordt midden december dat alle communicatie van het WZC naar de familie toe verloopt via de persoon die bij de opname in het WZC door de bewoner werd aangeduid als contactpersoon. Dat is niet verzoekster, maar een van haar zussen met wie ze geen contact onderhoudt. Het is de bedoeling dat deze contactpersoon de informatie verspreidt naar de andere familieleden en hierover onderling afstemt indien nodig. Mintus gaat er vanuit dat de familieleden afspreken wie de bezoeker(s) zal (zullen) zijn en dat bij deze keuze in de eerste plaats rekening wordt gehouden met de wensen van de bewoner. De contactpersoon nam op geen enkel moment contact op met verzoekster.

Volgens Mintus is het voor een WZC onbegonnen werk om tussen familieleden die in ruzie liggen, te bemiddelen over de bezoeksregeling. Het WZC wil hierin neutraal blijven.

Naast de informatie over de bezoeksregeling tijdens corona wil verzoekster ook geïnformeerd worden door het WZC, mocht er iets met haar moeder gebeuren. Dat is nu niet verzekerd aangezien haar zus de enige contactpersoon is. Een eerdere vraag van verzoekster om ook haar te registreren als contactpersoon werd niet weerhouden.

Op basis van het onderzoek raadt de dienst Ombudsman verzoekster aan naar de directie te stappen om haar e-mailadres bij de contacten van de bewoonster te laten opnemen. Op die manier zou ze gelijkwaardig geïnformeerd kunnen worden en zou het WZC zich verder niet hoeven in te laten met de familievete. Tijdens het onderhoud noteerde de directie haar e-mailadres maar moest nog bekeken worden hoe het ingevoerd kon worden in de computer.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede communicatie).

De dienst Ombudsman begrijpt dat een WZC niet actief kan tussenkomen en bemiddelen in een familievete. Het moet daarin neutraal blijven.

Anderzijds was het allicht beter geweest dat het WZC verzoekster van bij het begin in zijn communicatie over de bezoeksregeling had opgenomen. Op die manier zou de gelijke behandeling tussen de zussen gegarandeerd zijn. Dat gebeurde niet ondanks de eerdere vraag van verzoekster. Het WZC is op de hoogte van de familievete sinds augustus vorig jaar. Dat de contactpersoon verzoekster niet zou inlichten over de bezoeksregeling, was te voorspellen. Door

in de toekomst op dezelfde wijze naar de drie zussen toe te communiceren, ook over belangrijke veranderingen in het leven van de bewoonster, kan het WZC neutraal blijven in de familievete maar toch de gelijke behandeling van de zussen garanderen. Gelijkwaardig communiceren over de bezoeksregeling zou ook ten goede komen aan de bewoonster zelf die dan haar drie dochters zou kunnen zien.

Poetsdienst

(dossier: 202006-106)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster is hoogbejaard en krijgt sinds acht jaar poets-hulp van Mintus. Al acht jaar heeft ze dezelfde poetsvrouw die volledig zelfstandig werkt, alles weet staan, de organisatie van het werk op zich neemt en een goede band met verzoekster heeft opgebouwd. Door de coronamaatregelen viel de poetshulp tijdelijk weg. In mei 2020 startte die weer op maar verzoekster kreeg een andere poetshulp. Aan deze poetsvrouw moet ze telkens opnieuw opdrachten geven. Zelfstandig werken kan ze niet.

Verzoekster belde al verschillende keren naar de poetsdienst van Mintus om haar ongenoegen hierover te uiten. Ze vernam dat haar poetsvrouw nu in een WZC werkt. Ze kreeg onlangs de directeur Thuiszorg aan de lijn die haar zei dat haar vertrouwde poetshulp niet voor begin juli zou terugkeren.

ONDERZOEK

De vertrouwde poetshulp van verzoekster werkt tijdelijk in een WZC. Deze ondersteuning was het gevolg van een coronabraak in het WZC waarbij de nodige voorzorgen moesten genomen worden. Door de coronamaatregelen waren een aantal poetshulpen tijdelijk werkloos geworden omdat ze niet meer bij particulieren mochten poetsen. Zij werden op andere plaatsen ingezet. Omdat niet op voorhand kon ingeschat worden hoe de veiligheidsmaatregelen zouden verlopen, werd dit continu geëvalueerd. Dit was de reden waarom verzoekster te horen kreeg dat haar vertrouwde poetshulp misschien de volgende week zou terugkeren. Om het besmettingsgevaar te beperken kon dit personeel niet zomaar wisselen of op andere plaatsen ingezet worden. Daarom kreeg verzoekster een vervangende poetshulp. Om tegemoet te komen aan de vraag van verzoekster wordt een meer ervaren poetsvrouw gestuurd tot haar vertrouwde poetshulp terugkomt.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door bemiddeling.



Foutparkeerders

(dossier: 202007-134)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker klaagt over foutparkeerders op de private toegangsweg naar de parking van een lokaal dienstencentrum (LDC) en de achterliggende garages.

In 2013 werd hetzelfde probleem al aangekaart bij de dienst Ombudsman. Volgens verzoeker bestaat het nog altijd. De hulpdiensten zouden onmogelijk het terrein kunnen bereiken doordat er voertuigen geparkeerd staan ter hoogte van de ingang. Zeven jaar geleden werd al extra toezicht ingevoerd en werd er signalisatie aangebracht. Dat zou volgens verzoeker niet helpen.

ONDERZOEK

De technische dienst van Mintus brengt een plaatsbezoek en bespreekt de klacht met de centrumverantwoordelijke. Er wordt vastgesteld dat mensen hun voertuig soms verkeerd parkeren ondanks de gemarkeerde parkeerplaatsen en het extra bord. Het zijn dan vaak de gebruikers van de achterliggende garages die klagen. Er wordt vastgesteld

dat ook deze gebruikers soms hun wagen verkeerd parkeren. Ook bezoekers van de bib en het LDC parkeren soms foutief. In dergelijke gevallen worden zij hierop aangesproken met de vraag hun wagen correct te parkeren, wat dan ook gebeurt. De Politie werd hierover al aangesproken, maar zij kan niet tussenkomen op privaat domein. Er zou nog nooit een probleem geweest zijn met de doorgang van de hulpdiensten.

De toegang werd in het verleden aangepast in het kader van de toegankelijkheid voor personen met een beperking. De toegang zou hierbij niet smaller geworden zijn.

De technische dienst plaatst naar aanleiding van de klacht nog een extra bord met vermelding dat het om een private parking gaat die alleen toegankelijk is voor de bezoekers van het LDC. Ook zullen de gebruikers van de achterliggende garages herinnerd worden aan het feit dat ze alleen recht van doorgang maar geen parkeerrecht hebben.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door bemiddeling en informatieverstrekking.

Het probleem ligt vooral bij het ongedisciplineerd gedrag van bestuurders die hun wagen verkeerd parkeren. Positief is dat Mintus extra maatregelen neemt om het probleem te verhelpen.

Klusjes

(dossier: 202007-141)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster woont in een woning van Mintus. In januari 2018 nam ze al eens contact op met de dienst Ombudsman om te bemiddelen bij het uitvoeren van een aantal herstelingswerken in haar woning. Volgens verzoekster blijven weer klusjes aanslepen. Het gaat over het plaatsen van een nieuw vliegenraam aan de achterdeur en het leggen van een tweede verflaag in een slaapkamer.

ONDERZOEK

Het nieuwe vliegenraam werd in 2020 aangevraagd door verzoekster. Het werd op maat gemaakt maar door de coronamaatregelen kon het nog niet geplaatst worden. Een week na de klacht wordt het geplaatst.

In 2018 werd afgesproken met verzoekster dat ze zelf voor verf materiaal zou zorgen en dat iemand van Zoc@home na een seintje van haar de tweede verflaag zou komen leggen. Zoc@home bestaat al twee jaar niet meer. Het is niet duidelijk of verzoekster verf materiaal bezorgde en contact opnam met Zoc@home. Verzoekster wordt voor deze schilderwerken doorverwezen naar WOK.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost via informatieverstrekking en bemiddeling.

Kortverblijf

(dossier: 202008-150)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster zorgt voor haar bejaarde man die een neurologische ziekte heeft. Omdat ze de verzorging niet langer aankon, werd haar man in kortopvang opgenomen in een WZC van Mintus. Verzoekster en haar man formuleren enkele klachten over de verzorging. Ze hebben ook een klacht over de Politie. Toen de man uit het WZC wegluchtte en niet meer naar binnen wilde, zou de Politie hem hardhandig aangepakt hebben.

ONDERZOEK

Op de camerabeelden is geen geweld van het verzorgend personeel of de Politie te zien tijdens de vlucht van de man. Op de medische attesten van het ziekenhuis is geen sprake van letsels die zouden wijzen op een agressieve tussenkomst.

Al voor de opname was het pathologische gedrag van de man bekend. Het zou kunnen dat het zorgpersoneel van het WZC niet voldoende opgeleid was om met de specifieke gedragsproblemen van de man om te kunnen gaan, maar dat kan niet objectief beoordeeld worden. Wel blijkt uit de zorgverslagen dat het gedrag van de man een sterke indruk maakte op het personeel waardoor zij ook zelf ondersteuning nodig hadden.

Een verpleegkundige geeft toe dat een gesprek met verzoekster naar aanleiding van de problemen niet goed verliep. Verzoekster was verschillende keren door haar man opgebeld. Hij had in paniek gezegd dat het personeel hem niet kon helpen. Daarbij nam verzoekster telkens contact op met de verpleegkundige. De verpleegkundige geeft toe dat ze haar kalmte verloor maar verzoekster wel beloofde dat ze nog eens naar haar man zou gaan kijken. Ze draaide op dat moment al overuren en kon het aanhoudend bellen door de man en zijn vrouw minder aan. Door de pathologie van de man drong een ziekenhuisopname, gevolgd door een definitieve opname in een WZC, zich op.

De dienst Ombudsman bespreekt het onderzoek met verzoekster. Ze heeft het emotioneel moeilijk met de gezondheidstoestand van haar echtgenoot. Tijdens het gesprek komt ze tot het inzicht dat een opname in een WZC voor iedereen de beste oplossing is.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost via bemiddeling en informatieverstrekking.

Zorgbudget en weekendbezoek

(dossier: 202011-200)

ANDER OORDEEL

KLACHT

De schoonmoeder van verzoekster verblijft sinds maart 2020 in een WZC van Mintus. Na de woonstvaststelling door de wijkinspecteur werd zij met terugwerkende kracht op 11 maart ingeschreven op het adres van het WZC. De maatschappelijk werkster stelde dat pas begin mei vast waardoor het zorgbudget voor ouderen met een zorgnood pas kon ingaan vanaf 1 juni in plaats van 1 mei. Hierdoor lijdt de schoonmoeder financieel verlies. Verzoekster besprak haar klacht met de sociale dienst en de directie van het WZC maar een oplossing werd niet gevonden.

De schoonvader van verzoekster verblijft in hetzelfde WZC. Op het moment van de klacht laat het WZC maar één persoon toe om de ouders te bezoeken. Dat bezoek is alleen toegelaten tijdens de weekdays tussen 9 en 16.30 uur maar niet tijdens het weekend. Nochtans zijn er op het moment van de klacht in het WZC geen covidbesmettingen. Verzoekster klaagt dat het niet duidelijk is waarom geen bezoek tijdens het weekend toegelaten wordt. Voor mensen met een job is dat moeilijk. Ze krijgen daardoor niet de kans hun ouders te bezoeken.

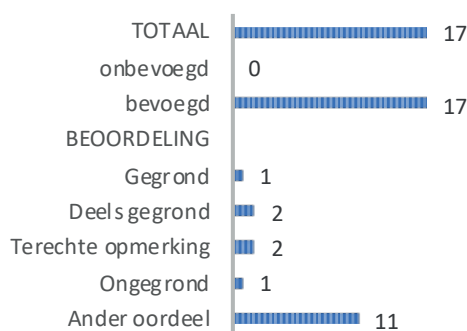
ONDERZOEK

Bij het afsluiten van de redactie van het jaarverslag is het onderzoek nog bezig.

BEOORDELING

Ander oordeel.

4. Politie



Meer dan zestig dagen (1)

(dossier: 202003-074)

GEGROND

KLACHT

De dienst Ombudsman neemt in maart 2020 een melding over die niet binnen de reglementaire termijn van zestig dagen behandeld werd door de Politie.

Verzoeker meldde in januari dat er in zijn straat gewerkt wordt aan een woning. Er is een afbakening om veilig rond de werken te stappen, maar die staat volgens de melder verkeerd opgesteld. De voetgangers moeten daardoor de rijweg op. Verder in de straat staat een afbakening volledig op het voetpad, zodat het trottoir ook daar niet meer gebruikt kan worden. Melder vermoedt dat de voorwaarden van de vergunning niet gevolgd zijn.

ONDERZOEK

De behandelende consulent bij de Politie werd om toelichting gevraagd door de Dienst Intern Toezicht. Kort na de aanmaak van de melding gaf zij een inspecteur de opdracht de werf te inspecteren en te fotograferen. Omdat de signalisatie volgens de inspecteur in orde was, werd er geen proces-verbaal opgesteld. De melding werd niet beantwoord noch afgesloten.

Toen de Dienst Intern Toezicht de foto's ter controle opvroeg, merkte zij op dat het bord 'voetgangers oversteken' niet geschikt was aangezien de parkeerstrook aan de overkant van de straat ook al volledig ingenomen was door een andere aannemer. De behandelende consulent werd hierover aangesproken. Er werd afgesproken dat het bord 'voetgangers oversteken' vervangen zou worden door een bord 'voetgangers op de rijbaan'.

De Dienst Intern Toezicht ging ter plaatse. Hieruit bleek dat de werf tegenover het pand waar gewerkt werd, uitgebreid was. Daarbij was een bijkomend stuk van de rijbaan ingenomen. Via een verkeersbord 'smalle doorgang' werd de voorrangregeling er geregeld. Deze smalle doorgang

impliceerde echter een bijkomend gevaar voor de voetgangers die zich op de rijbaan moesten begeven.

De Dienst Intern Toezicht onderzocht het vergunningsdossier. Daarbij werd vastgesteld dat er oorspronkelijk een doorloopstelling vergund was. De behandelende consulent werd hierop gewezen. Zij beloofde om de dossierbeheerder van de vergunning contact te laten opnemen met de aannemer met de vraag dit zo snel mogelijk recht te zetten. Enige tijd later informeerde de Dienst Intern Toezicht bij deze dossierbeheerder. Zij gaf aan niet op de hoogte gebracht te zijn door de consulent. Op vraag van de Dienst Intern Toezicht nam zij contact op met de aannemer en gaf hem de opdracht om de stelling aan te passen tot een doorloopstelling ofwel om de stelling af te breken. De aannemer liet kort daarna weten dat hij de stelling aangepast had aan de vergunning. Een medewerker van de Dienst Intern Toezicht stelde dat persoonlijk vast.

De consulent geeft haar fouten toe. Er wordt een passende maatregel genomen.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd**.

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding werd niet correct afgesloten waardoor de melder niet geïnformeerd werd over de actie die de consulent en de inspecteur hadden ondernomen; de signalisatie was niet geschikt maar de inspecteur die ter plaatse ging, merkte dat niet op; de consulente zag het vergunningsdossier niet na; ze liet na om de dossierbeheerder van deze vergunning in te lichten waardoor de situatie niet recht gezet werd.

De klacht wordt gecorrigeerd: de aannemer past de stelling aan. De consulent krijgt een sanctie.

Woonstvaststelling

(dossier: 202001-006)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker tekende eind oktober 2019 de koopakte van zijn huis. De volgende dag gaf hij in het Huis van de Bruggeling zijn adresverandering aan. Hij nam proactief contact op met zijn wijkinspecteur om uit te leggen dat hij fulltime in Gent werkte en meestal niet thuis was tussen 7.30 en 19.30 uur, en dat hij graag de adresverandering nog in orde had gekregen in 2019 met het oog op het krijgen van de woonbonus. De wijkinspecteur antwoordde dat er geen afspraken werden gemaakt, wat verzoeker respecteerde, en dat hij voor de woonstvaststelling drie maanden de tijd zou hebben. In de voorbije drie maanden vond verzoeker een briefje in de bus over de vervanging van de wijkinspecteur door een collega. Eind november 2019 belde verzoeker de vervangende wijkinspecteur op om de goede ontvangst van het bericht te melden en verder te bekijken wanneer de woonstvaststelling plaats zou kunnen vinden. Tegen midden januari 2020 is dat nog altijd niet gelukt. Verzoeker sprak enkele berichten in op de voicemail van zijn wijkinspecteur, zonder resultaat.

ONDERZOEK

Beide wijkinspecteurs verklaren dat zij verzoeker erop wezen dat er geen afspraak gemaakt kan worden voor een woonstvaststelling. Ze gingen verschillende keren en op verschillende tijdstippen langs maar konden verzoeker nooit thuis vinden.

Twee dagen na de klacht bij de dienst Ombudsman kan de eerste wijkinspecteur verzoeker op het adres vinden. Het pand wordt verbouwd. Hoewel er alleen een matras en een microgolfoven aanwezig is en er van echte bewoning nog geen sprake is, krijgt verzoeker het voordeel van de twijfel en wordt hij ingeschreven. De Politie wijst er wel op dat het verkrijgen van de woonbonus niet gekoppeld is aan de inschrijving in het bevolkingsregister.

De Dienst Intern Toezicht stelt vast dat de eerste wijkinspecteur niet registreerde wanneer hij zijn negatieve controles deed. Hij wordt hierop aangesproken.

In de Algemene onderrichtingen 'betreffende het houden van de bevolkingsregisters' staat dat de Politie binnen de vijftien dagen het onderzoek naar de reële verblijfplaats moet voeren.

De Dienst Intern Toezicht wijst erop dat deze termijn vaak niet haalbaar is. Het strikt handhaven van deze termijn zou aanleiding kunnen geven tot een toename van het aantal negatieve adviezen over de inschrijving, met eventuele klachten tot gevolg. Bovendien heeft de wijkinspecteur ook de opdracht mogelijke domiciliefraude te onderzoeken. De Dienst Intern Toezicht verwijst hiervoor naar het onderzoeksverslag van het Comité P. uit 2014 'Beeldvorming van de wijze waarop de lokale politiekorpsen de woonstcontrole uitvoeren'.

Volgens de Dienst Intern Toezicht was de afhandelingstermijn

van het dossier van net geen drie maanden een samenloop van omstandigheden. Enerzijds was er de afwezigheid van de eerste wijkinspecteur en de onvolledige overdracht naar een andere wijkinspecteur, anderzijds was er het feit dat verzoeker niet onaangekondigd aan te treffen was en dat de staat van het pand niet van die aard was dat iemand er kon wonen. De Dienst Intern Toezicht wijst erop dat de vervangende wijkinspecteur er alles aan deed om het dossier tijdens de afwezigheid van haar collega goed op te volgen.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:

GEEN REDELIJKE TERMIJN: de Ombudsman heeft begrip voor het feit dat de wettelijke termijn van vijftien dagen niet altijd haalbaar is. Niettemin overschrijdt de doorlooptijd van dit dossier de wettelijke termijn te zeer. Door een gebrek aan registratie valt niet na te gaan hoeveel negatieve controles de eerste wijkinspecteur deed. De Dienst Intern Toezicht spreekt bovendien zelf van een onvolledige overdracht van de ene wijkinspecteur naar de andere.

De klacht is slechts deels gegrond omdat verzoeker kennelijk moeilijk aan te treffen was, wat de lange doorlooptijd mee in de hand heeft gewerkt. Een afspraak maken met een wijkinspecteur over een woonstvaststelling is niet toegelaten. Bovendien was de woning van verzoeker nog in volle verbouwing waardoor van bewoning nog niet echt sprake was.

De klacht wordt gecorrigeerd: verzoeker wordt kort na de klacht ingeschreven.

Skaten tijdens corona

(dossier: 202010-179)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker neemt op 21 oktober contact op met de dienst Ombudsman omdat zijn veertienjarige zoon samen met vier klasgenootjes door een politieagent geïnterpelleerd werd toen zij op weg van school naar huis aan het skaten waren in en rond de ondergrondse parking Zilverpand. Zijn zoon belde hem wenend op omdat de agent hem naar eigen zeggen op een dwingende manier aangesproken had. Zijn zoon verzekerde verzoeker dat hij een mondkapje aan had en niet wist wat hij fout had gedaan.

Volgens verzoeker zou er geen sprake geweest zijn van een gebrek aan social distancing, van een samenscholing of een georganiseerde bijeenkomst. De tieners hebben hun skateboard altijd mee naar school. Ze spelen vaak samen op weg naar huis.

De agent zou gezegd hebben dat de coronacrisis de schuld van de jeugd was en dat de jongeren een broeihaard van corona waren. Zijn zoon zou onder druk gezet zijn om een minnelijke schikking te ondertekenen waarin hij zijn overtreding toegaf en ermee akkoord

ging een boete van 250 euro te betalen binnen de vijftien dagen. Op die leeftijd wist zijn zoon niet wat hem ten laste werd gelegd, noch wat het inhield om dergelijk formulier te ondertekenen.

Verzoeker had meteen per e-mail contact opgenomen met de Politie om het voorval aan te kaarten en bezwaar in te dienen tegen de boete. Hij wil dat de dienst Ombudsman deze zaak verder onderzoekt en heeft vragen over deze gang van zaken.

ONDERZOEK

De dag na zijn klacht laat verzoeker weten dat hij door de Politie werd opgebeld. Er zou hem gezegd zijn dat de zaak op een misverstand berustte en dat er niets mee zou gebeuren. Dat was intern beslist. Meer uitleg zou verzoeker niet gekregen hebben.

De dienst Ombudsman vraagt de Politie meer duidelijkheid over een aantal bestuurlijke politiebepalingen zoals de bejegening, de wettelijkheid om een minderjarige een minnelijke schikking te laten ondertekenen, en de eerste communicatie van de Politie met verzoeker.

Verzoeker neemt opnieuw contact op met de dienst Ombudsman. Hij had begrepen dat de Politie de zaak zo zou laten maar toch kreeg hij een formulier ter ondertekening toegestuurd waarmee hij zijn burgerlijke aansprakelijkheid voor zijn zoon moet bevestigen. Verzoeker vraagt hoe hij hiertegen bezwaar kan indienen. De dienst Intern Toezicht antwoordt dat de feiten en vaststellingen van gerechtelijke aard zijn. Bij de vaststelling is er een vergissing gebeurd. De werkwijze voor meerderjarigen werd toegepast op de minderjarigen. Volgens de dienst Intern Toezicht was dat te wijten aan het feit dat de richtlijnen over het handhaven van de coronamaatregelen voortdurend veranderen en er telkens andere politiemensen worden ingezet die zich de nieuwe regels eigen moeten maken. De vergissing werd snel door de interne kwaliteitscontrole binnen de politiezone opgemerkt. In plaats van een onmiddellijke inning werd een proces-verbaal opgemaakt. De ouders van alle betrokken minderjarigen werden hierover de dag na de feiten opgebeld door een van de verbalisanten en kregen de nodige uitleg. Volgens de Politie was alles duidelijk voor verzoeker.

Na de klacht bij de dienst Ombudsman belde de dienst Intern Toezicht verzoeker op. Hij kreeg toelichting bij het dossier en hij kon bijkomende vragen stellen. Verzoeker concludeerde dat hij de reactie van het gerecht zou afwachten. De dienst Intern Toezicht wijst erop dat de verklaringen die verzoeker tegenover de dienst Ombudsman aflegde niet altijd gelijk liepen met de verklaringen die hij deed tegenover de dienst Intern Toezicht.

Volgens de dienst Intern Toezicht werden de tieners in eerste instantie aangesproken door een scooterrijder van de Politie die naar aanleiding van een melding ter plaatse was gestuurd. De scooterrijder ontkent dat

hij gezegd zou hebben dat de coronacrisis de schuld van de jeugd was en de jongeren een broeihaard van coronabesmettingen waren. Hij zou de jongeren wel op een kordate en moraliserende manier aangesproken hebben. Hij zou onder andere gezegd hebben dat de coronamaatregelen ook voor minderjarigen gelden, dat met meer dan vier personen samenkomen een inbreuk is, dat ook de jeugd niet veilig is voor het virus en dat de maatregelen er zijn om het risico op besmetting zoveel mogelijk te beperken.

BEOORDELING

De klacht is deels gegrond om volgend reden:

NIET CORRECT TOEPASSEN REGELGEVING: de scooterrijder van de Politie maakte een fout. Het was niet rechtsgeldig om een minderjarige een minnelijke schikking te laten ondertekenen. Dat werd snel vastgesteld en intern gecorrigeerd door de Politie. De dienst Ombudsman neemt nota van de verzachtende omstandigheden die de Politie inroept, maar vindt ze minder relevant omdat dit ook niet mag in zaken die niets met corona te maken hebben.

Over de manier waarop de scooterrijder de tieners aansprak, kan de dienst Ombudsman niet oordelen. Het onderzoek mondt uit in een woord-tegen-woordsituatie. Ook over de latere communicatie tussen de Politie en verzoeker oordeelt de dienst Ombudsman niet.

Voor de gerechtelijke aspecten van het dossier is de dienst Ombudsman niet bevoegd.

Meer dan zestig dagen (2)

(dossier: 202003-072)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker meldt midden januari 2020 via het meldpunt dat er op het einde van de Karel de Stoutelaan al een paar weken enkele werfafsluitingen omgevallen zijn ter hoogte van vier woningen in aanbouw. Ze zijn op het voetpad en de parkeerstrook terecht gekomen. Verzoeker ging ervan uit dat de aannemer de hekken weer recht zou zetten maar dat gebeurde niet. De aannemer werkte niet meer verder aan de bouw.

Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd door de midoffice van het Huis van de Bruggeling overgemaakt aan de dienst Openbaar Domein maar van daaruit verder doorgestuurd naar de Verkeersdienst van de Politie waar ze werd toegewezen aan een medewerkster. Verdere acties zijn niet geregistreerd.

De dossierbehandelaar bij de Politie belde de aannemer wel op. Hij zette de werfhekken recht. De medewerkster geeft toe dat ze de melding niet verder opvolgde. Ze stuurde

verzoeker geen antwoord op zijn melding.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

De dossierbehandelaar bij de Politie zette de aannemer aan tot actie, wat positief is, maar volgde de melding niet verder op. Verzoeker werd niet ingelicht en de melding werd niet afgehandeld waardoor ze na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

Geen antwoord

(dossier: 202003-079)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker signaleert op 20 februari 2020 in een e-mail aan de dienst Verkeersbelemmeringen van de Politie dat het foutparkeren in zijn wijk blijft aanhouden tijdens de voetbalwedstrijden van Club Brugge. Enkele jaren geleden werd een gele onderbroken lijn aangebracht op bepaalde straathoeken om de vrije doorgang van de hulpdiensten te garanderen, maar deze maatregel is volgens verzoeker onvoldoende.

Verzoeker krijgt geen reactie. Ook op zijn herinnering van 27 februari zou niet gereageerd zijn. Hij neemt midden maart contact op met de dienst Ombudsman.

ONDERZOEK

De dienst Verkeersbelemmeringen ontving verzoekers e-mail van 20 februari en stuurde hem door naar de dienst Verkeerstechniek. Op 28 februari, één dag na verzoekers herinnering, stuurde de dienst Verkeerstechniek de e-mail door naar de dienst Verkeerstoezicht opdat het probleem tijdens de thuismatchen van Club Brugge geëvalueerd zou kunnen worden. Verzoeker werd hiervan per e-mail ingelicht.

De dienst Verkeerstoezicht zou normaliter contact opgenomen hebben met de Regio West die tijdens de voetbalwedstrijden het verkeerstoezicht organiseert. Maar na de stadsderby Club Brugge-Cercle Brugge van 7 maart werd de voetbalcompetitie als gevolg van de eerste lockdown stil gelegd. De dienst Verkeerstoezicht nam daardoor geen contact op met de Regio West omdat het gesignaleerde probleem toch niet onderzocht kon worden. Verzoeker werd daar niet van op de hoogte gebracht.

Na de klacht brengt de Dienst Intern Toezicht de melding van verzoeker onder de aandacht van de Regio West met de vraag het probleem te evalueren bij het hernemen van de competitie. De Regio West kent het probleem van het vol parkeren van de straten in de buurt van het stadion. Volgens de Politie zou verzoeker wel de eerste zijn die dit probleem in zijn wijk meldt.

De Ombudsman maakt het resultaat van het onderzoek over aan verzoeker. Hij begrijpt niet dat de Politie zegt dat hij de eerste is die het probleem meldt, aangezien de Brandweer

tien tot vijftien jaar geleden in zijn wijk een proefrit deed en er naderhand gele lijnen werden geschilderd op bepaalde stoepranden. Deze worden steeds vaker genegeerd.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede communicatie).

Het was beter geweest dat de dienst Verkeerstoezicht aan verzoeker had laten weten dat zijn vraag niet verder onderzocht kon worden omdat de voetbalcompetitie stil was gelegd. Nu bleef hij in het ongewisse over de opvolging van zijn melding.

OPVOLGING

De voetbalcompetitie 2019-2020 startte na de eerste lockdown niet meer op. Wat de competitie 2020-2021 betreft, zijn tegen begin januari 2021 nog maar drie thuiswedstrijden met beperkt publiek gespeeld. De laatste dateert van 4 oktober 2020 (Club Brugge – Anderlecht). Niettegenstaande dit alles werd de door verzoeker aangekaarte problematiek toch opgevolgd door de Regio West, maar er konden geen parkeerovertredingen vastgesteld worden.

Mondmaskerplicht (1)

(dossier: 202008-147)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoeker werd door een politiepatrouille tegengehouden omdat hij op zijn fiets geen mondmasker droeg. Een agent had door het venstertje van de combi geroepen: "Masker aandoen!", maar verzoeker had getwijfeld. Toen verzoeker toch stopte, stapten de agenten uit. Er ontstond een discussie. Volgens de Politie gedroeg verzoeker zich verbaal agressief maar volgens verzoeker stelde hij zich slechts assertief op. De agenten zeiden bij het afsluiten van de interventie dat de rekening zou volgen. Hij moet 250 euro betalen.

Verzoeker beseft dat hij hiertegen weinig verhaal heeft aangezien hij geen mondmasker droeg op een plek waar dat verplicht was. Maar met één ding blijft hij het moeilijk hebben. Toen hij weer wilde vertrekken, trok de agent vanuit de politiecombi aan zijn rugzak. Verzoeker viel niet maar hij vindt het gedrag van de agent ongepast. Hij vindt het een vorm van natrappen.

ONDERZOEK

Volgens de leden van de patrouille zagen zij verzoeker zonder mondmasker fietsen. Ze spraken hem in eerste instantie vanuit de combi aan. Verzoeker reageerde niet en reed door. De agenten riepen hem herhaaldelijk na om. Verzoeker stopte uiteindelijk toch, volgens de verbalisanten druk gesticulerend, waarmee hij leek aan te geven dat hij er niet mee opgezet was dat hij geïnterpelleerd werd.

Volgens de verbalisanten zetten zij hun dienstvoertuig aan de kant en gingen ze naar verzoeker toe. Hij werd gewezen



op de mondmaskerplicht. De agenten zouden hem herhaaldelijk gevraagd hebben om het mondmasker op te zetten maar verzoeker ging daar niet op in. Hij repliceerde dat hij wist dat hij een mondmasker moest dragen maar dat hij van thuis uit had geleerd om op te komen voor zijn mening. Na de identificatie zette verzoeker dan toch zijn mondmasker op.

Toen de verbalisanten wilden overgaan tot het invullen van de formulieren voor het opstellen van de overtreding, zou verzoeker agressief geworden zijn. Hij zou beginnen vloeken zijn. Hij sprong op zijn fiets en reed weg. In een reflex probeerde een van de verbalisanten verzoeker tegen te houden door zijn rugzak te grijpen. Hij bedacht zich snel omdat de patrouille beschikte over alle gegevens om de overtreding op te stellen. De verbalisanten lieten verzoeker doorrijden.

Volgens de Politie zou de verbalisant niet aan de rugzak hebben getrokken, mocht verzoeker ter plaatse gebleven zijn. Hij had nog geen toestemming gekregen om te vertrekken.

BEOORDELING

Ongegrond.

Verzoeker had geen toestemming gekregen van de patrouille om de plek van de interventie te verlaten. Het is begrijpelijk dat de agent in een eerste reflex probeerde om hem tegen te houden.

OPVOLGING

Verzoeker gaat niet akkoord met de versie van de Politie. Volgens hem riep de verbalisant hem toe *“dat de rekening zou volgen”*, wat verzoeker interpreteerde als de toestemming dat hij kon vertrekken. De andere agent trok toen aan zijn rugzak, volgens verzoeker om hem te jennen. Pas op dat moment zou verzoeker beginnen vloeken zijn.

Luide werfradio?

(dossier: 202001-015)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster klaagt over maandenlange lawaaihinder van de werklui die in de onmiddellijke buurt van haar woning een huis aan het renoveren zijn. Tussen mei en september 2019 had ze problemen met een lawaaierige pomp die dag en nacht aanlag. Eind januari 2020 heeft ze klachten over de werklui die elke dag hun werfradio keihard zetten.

Verzoekster sprak al verschillende keren met de arbeiders en de eigenaar met de bedoeling het probleem in der minne te regelen. Dat leverde niets op. Ze contacteerde ook al verschillende keren de Politie maar er verandert niets. Ze heeft de indruk dat de Politie het probleem minimaliseert. Verzoekster vraagt een doortastender aanpak. De hele buurt heeft er last van maar niemand durft te klagen.

ONDERZOEK

Tussen midden juni en begin juli 2019 belde verzoekster drie keer naar de Politie voor geluidshinder van een grondwaterpomp. Telkens ging de patrouille langs maar zij had niet de bevoegdheid om de pomp af te zetten. De wijkinspecteur verwittigde de dienst Leefmilieu. Zij deelde mee dat de pomp voldeed aan de Vlare-normen.

Verzoekster meldde vijf keer aan de Politie dat de werfradio te luid stond. Telkens oordeelde de interventieploeg dat het geluid aanvaardbaar was. Telkens werd bemiddeld. Ook de wijkinspecteur verklaart dat hij tijdens zijn rondes nooit vaststelde dat de werfradio onaanvaardbaar luid zou hebben gespeeld. Hij beloofde aan verzoekster om toezicht te blijven houden op de werf.

De Dienst Intern Toezicht belt na de klacht naar de firma. De verantwoordelijke bevestigde dat hij de klachten van verzoekster kende en dat hij zijn personeel gevraagd had er zoveel mogelijk rekening mee te houden. Hij bevestigde dat de relatie tussen zijn werklui en verzoekster verzuurd was als gevolg van de aanhoudende klachten en tussenkomsten van de Politie.

De Politie ontkent dat zij niet doeltreffend gehandeld zou hebben. Volgens haar konden de ploegen nooit vaststellen dat de werfradio te luid stond. Ook andere inbreuken konden niet vastgesteld worden. Het was volgens de Politie dan ook niet aangewezen andere diensten erbij te roepen. Geen enkele andere buur meldde problemen.

Enige tijd na de klacht zijn de werken klaar. Het probleem lost zichzelf op.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan moeilijk oordelen. Het ziet ernaar uit dat de Politie de meldingen correct opvolgde, maar of de werfradio al of niet te luid speelde, blijft onduidelijk. Lawaai is een subjectief begrip. Politie-tussenkomsten zijn steeds momentopnames. Een werfradio die de hele dag aanvaardbaar luid speelt, kan toch op de zenuwen werken.

Door het rood gereden

(dossier: 202002-044)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker kreeg een boete omdat hij onbewust door het rood reed op het kruispunt van de Sint-Pieterskaai en de Slachthuisstraat. Het licht stond volgens hem zoals altijd op oranje knipperstand. Er ontstond een discussie met de patrouille over de overtreding. Tijdens de discussie bleven de lichten knipperen. Geen enkele keer sloegen ze op rood. De agenten zouden onbeleefd geweest zijn. Ze gaven verzoeker het gevoel dat hij een leugenaar en een misdadiger was en ze zouden machtsvertoon gebruikt hebben.

Verzoeker is het niet gewoon met de Politie in contact te komen. Hij vraagt dat de Politie zou aantonen dat hij door het rood reed. De agenten vroegen naar zijn identiteitskaart en zijn boorddocumenten. Daags nadien stelt verzoeker vast



dat zijn identiteitskaart zoek is. Hij vraagt zich af of hij door de Politie ingehouden zou zijn.

ONDERZOEK

De Dienst Intern Toezicht neemt naar aanleiding van het verlies van de identiteitskaart contact op met verzoeker. De verbalisanten zijn ervan overtuigd dat zij de identiteitskaart samen met de andere boorddocumenten teruggaven. Er wordt verzoeker aangeraden om het verlies van zijn identiteitskaart aan te geven.

De verkeerslichten op het kruispunt van de Sint-Pieterskaai met de Slachthuisstraat staan doorgaans op oranje knipstand. Alleen als een lijnbus voorbij komt, wat met een sensor gedetecteerd wordt, verspringen de lichten eerst naar vast oranje en daarna naar rood. Verzoeker merkte dat niet op. Agenten zijn beëdigde ambtenaren. Hun vaststellingen kunnen niet zomaar in twijfel getrokken worden. Volgens de verbalisanten verliep de communicatie met verzoeker normaal. De Politie begrijpt dat het confronterend kan zijn om staande gehouden te worden voor een verkeersinbreuk waarvan men zich niet bewust is. Een verkeersinbreuk plegen impliceert niet altijd kwaad opzet. Volgens de Dienst Intern Toezicht zouden de agenten niet onbeleefd geweest zijn maar slechts kordaat.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan niet beoordelen hoe de agenten zich gedroegen. Het gaat om een woord-tegen-woordsituatie. De boete werd uitgeschreven door beëdigd ambtenaren. Zij dienen geen bewijzen aan te voeren voor hun vaststellingen.

Geen verklaring

(dossier: 202004-091)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster wordt al een tijd gestalkt door haar ex-vriend. Omdat ze vermoedde dat hij haar huis was binnengedrongen en een deel van het eten had meegenomen, ging ze naar het Politiehuis met de bedoeling om daar aangifte van te doen. In het Politiehuis weigerde de inspecteur haar verklaring op te nemen. De agente vond de feiten niet dringend en bovendien waren er de coronamaatregelen die het opnemen van een verklaring bemoeilijkten. De inspecteur vroeg waarom verzoekster niet getelefoneerd had. Ze stelde voor dat verzoekster alle feiten zou noteren en na de coronacrisis naar het Politiehuis terug zou keren. Verzoekster verliet het Politiehuis met een slecht gevoel.

Ze voelt zich niet veilig. Ondertussen heeft ze het slot van de voordeur veranderd want ze vermoedt dat haar ex-vriend nog een huissleutel heeft.

ONDERZOEK

De inspecteur herinnerde zich dat verzoekster zich aan het onthaal aanbood omdat ze wilde aangeven dat er iemand in

haar woning was geweest aangezien er in huis voorwerpen van plaats waren veranderd. Er was geen inbraak gepleegd. Op de vraag of er nog iemand anders een huissleutel had, zou verzoekster negatief geantwoord hebben. Verzoekster zou volgens de inspecteur geen melding gemaakt hebben van een diefstal of van het feit dat zij al een tijd gestalkt werd door haar ex-vriend.

Gevolg was dat de melding door de inspecteur als niet dringend werd ingeschat. Gelet op de toen nog maar pas uitgevaardigde interne richtlijnen in verband met corona werd verzoekster niet binnengelaten in het Politiehuis. Ze werd gevraagd om later een afspraak te maken. Ondertussen kon ze van alles wat ze ondervond in haar woning, notitie nemen. Toen de inspecteur naar de identiteitskaart van verzoekster vroeg om haar bezoek te kunnen registreren, ging ze boos weg.

Tijdens het onderzoek deelt de inspecteur mee dat feiten van intrafamiliaal geweld en stalking haar nochtans zeer nauw aan het hart liggen en zij deze altijd ernstig neemt. Daarom dringt ze er zelf op aan om de zaak verder te mogen afhandelen. Zij maakt een afspraak met verzoekster en er wordt een proces-verbaal opgemaakt.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Het gaat om een communicatiestoornis. De inspecteur schatte de feiten niet goed in, maar dat lijkt te zijn veroorzaakt door het feit dat verzoekster niet vermeld zou hebben dat ze al een hele tijd gestalkt werd door haar ex-vriend. Of verzoekster dat al dan niet gezegd zou hebben, kan de Ombudsman niet beoordelen omdat hij niet aanwezig was tijdens het gesprek. Bovendien waren er de pas afgekondigde coronamaatregelen waardoor de inspecteur allicht ook voorzichtiger gereageerd zal hebben.

Positief is dat na de klacht verzoeksters verklaringen wel ernstig werden genomen.

Rood licht genegeerd

(dossier: 202006-107)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster negeert een rood werfverkeerslicht na het verlaten van de Binnenweg ter hoogte van het Politiehuis en rijdt in de richting van de Sluisstraat. Ze wordt ter hoogte van de brug tegengehouden door een politiecombi met twee agenten. Zij zagen de overtreding gebeuren. Verzoekster geeft onmiddellijk toe dat ze het rode licht niet had opgemerkt. Zij voelt zich door de agenten geïntimideerd. Eén agent zou haar op een bedreigende toon aangesproken hebben.

ONDERZOEK

Als gevolg van de werken in de Lodewijk Coiseaukaai gold alternerend verkeer dat geregeld werd door verplaatsbare werfverkeerslichten. Omdat verzoekster het rode werfverkeerslicht genegeerd had, werd zij gevolgd door een politie-combi. De agenten hadden de overtreding in hun spiegels zien gebeuren. Daarom waren zij verplicht om haar na te rijden. Uit het track & trace-systeem blijkt dat het politie-voertuig stopte voor de brug aan de Sluisstraat waar verzoekster aan het wachten was.

De beide agenten werden afzonderlijk ondervraagd over het voorval. Daaruit bleek dat de mannelijke agent het gesprek met verzoekster voerde. Hij vroeg haar of ze wist waarom ze aan de kant was gezet. Dat bleek niet het geval. Verzoekster dacht dat dat kwam omdat ze net in het Politiehuis een overtreding met een parkeerkaart voor personen met een handicap had betwist.

Verzoekster werd gewezen op het negeren van het rode verkeerslicht, waarop ze verbaasd reageerde. De agent zou uitgelegd hebben dat het verkeerslicht duidelijk zichtbaar opgesteld stond. Verzoekster reageerde dat ze al vijftig jaar zonder verkeersongevallen of -overtredingen reed. De agent zei haar dat dit geen excuus was om een rood licht te negeren en dat, indien hij een overtreding derde graad zou opstellen, de kans bestond dat zij zich hiervoor zou moeten verantwoorden voor de rechtbank.

De agent ontkende formeel dat hij intimiderende of dreigende taal gebruikt zou hebben. Hij bevestigde wel dat hij ervan overtuigd was dat verzoekster de overtreding niet moedwillig beging. Dat was de reden waarom hij uiteindelijk geen proces-verbaal opstelde.

De vrouwelijke agente bevestigde onafhankelijk van haar collega het verloop van de interventie.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Het gaat om een woord-tegen-woordsituatie waarover de Ombudsman niet kan oordelen. Verzoekster voelde zich geïntimideerd, maar de agent ontkent dat hij intimiderende of dreigende taal gebruikt zou hebben.

Waar leveren?

(dossier: 202006-125)

ANDER OORDEEL**KLACHT**

Verzoekster heeft een zaak langs een invalsweg naar Brugge. Twee tot drie keer per week worden goederen geleverd door haar leveranciers. In het verleden stonden zij op de middenberm ter hoogte van de zaak. Daar konden ze lossen zonder het verkeer te belemmeren. Dat werd gedoogd. Tijdens de inspraakvergadering naar aanleiding van de heraanleg van de invalsweg kwam de laad-en losplaats ook ter sprake en werd duidelijkheid gevraagd.

Sinds de heraanleg van de invalsweg stuurt de Politie de

leveranciers weg omdat het niet om een officiële laad- en loszone gaat. Toen een leverancier vroeg waar hij dan wel mocht staan, antwoordde de Politie: *“Jij bent beroepschauffeur, zoek het zelf uit”*. De zaakvoerder kreeg van haar leveranciers al te horen dat zij niet meer zouden leveren als er geen oplossing uit de bus kwam.

Eind 2018 lieten de dienst Openbaar Domein en de Politie verzoekster weten dat laden en lossen op de middenberm volgens de wegcode niet toegelaten was. Een alternatief werd niet gegeven.

ONDERZOEK

Volgens de Politie bracht de heraanleg van de invalsweg een wijziging van het parkeerbeleid met zich mee. De middenberm werd, in tegenstelling tot vroeger, verhoogd aangelegd. Hierdoor is volgens de wegcode parkeren en laden en lossen niet toegelaten.

Na de klacht brengt de unit Verkeerstechiek een plaatsbezoek. In samenspraak met verzoekster en de zaak ernaast wordt geopteerd voor een laad-en loszone iets verderop met beperkte gebruikstijden. Het College van burgemeester en schepenen keurt het voorstel midden september goed waarna de uitvoering volgt.

Over het incident tussen de Politie en een van de leveranciers kan de Politie weinig nuttige info geven omdat er onvoldoende duidelijkheid is over dag en uur.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost via informatieverstrekking en bemiddeling.

Drugsoverlast?

(dossier: 202008-143)

ANDER OORDEEL**KLACHT**

Verzoeker klaagt dat in een openbare groenzone met banken in de buurt van zijn appartement geregeld luidruchtige avondlijke bijeenkomsten worden georganiseerd, vaak in combinatie met alcohol en drugs. Ook 's nachts is er geregeld overlast. Verzoeker contacteerde al verschillende keren de Politie die telkens ter plaatse kwam, maar het probleem blijft bestaan. Hij vraagt de banken weg te halen.

ONDERZOEK

Volgens de Politie is het de eerste keer dat zij deze melding binnen krijgt.

Na de klacht doet de wijkinspecteur navraag in de buurt. Daarbij bevestigde één andere buurtbewoner dat er soms overlast bij de banken. Het zou niet gaan om drugs-gerelateerde feiten maar wel om luid gebabbel van buurtbewoners die op de banken zitten. De wijkinspecteur kon dit zelf niet vaststellen. In het verleden deden zich in de omgeving wel wat drugs-gerelateerde problemen voor, maar de buurtbewoner die hiervoor verantwoordelijk was, is intussen verhuisd.

Op basis van de bevindingen van de wijkinspecteur kan de Politie geen structureel probleem vaststellen. Overwegen om de zitbanken weg te halen, vindt ze voorbarig. De Politie zal ter plaatse komen als er overlast gemeld wordt.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door informatieverstrekking.

Vlucht

(dossier: 202008-151)

ANDER OORDEEL

KLACHT

De man van verzoekster verbleef in kortopvang in een WZC van Mintus. Hij leidt aan een neurologische ziekte. Tijdens zijn verblijf vluchtte hij naar buiten. Hij wilde niet meer naar binnen. Het personeel van het WZC riep de hulp in van de Politie. Volgens de man zou de Politie hem op straat hardhandig aangepakt hebben en hem naar binnen gesleurd hebben waardoor hij pijn aan zijn armen en schouder heeft.

ONDERZOEK

De man was naar buiten gevlucht. Zowel het personeel van het WZC als de Politie moesten hem overtuigen om weer binnen te gaan. Toen hij weer binnen was, verzette de man zich. De Politie nam hem bij de armen om hem via de lift weer naar zijn kamer te begeleiden. Volgens het interventierapport en gesprekken met het personeel blijkt dat de agenten de opdracht met respect uitvoerden. De camera-beelden van de ingang van het WZC bevestigen dat. Een medisch attest spreekt alleen over de pathologie van de man, niet over acute letsels.

Toch blijft de man beweren dat hij op straat tegen de grond werd geduwd. Hij zou buiten het bereik van de camera in de politiecombi geduwd zijn. Daar zijn geen objectieve bewijzen van.

De Politie verwijst verzoekster naar het Parket mocht ze dat nodig vinden. Dan kan een gerechtelijk onderzoek opgestart worden.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Uit een aantal objectieve gegevens kan geen hardhandig optreden vastgesteld worden. Wat buiten het bereik van de camera gebeurd zou zijn, kan niet objectief gereconstrueerd worden. Dat is woord tegen woord.

Verlaten voertuig

(dossier: 202010-172)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Begin oktober 2020 meldt verzoekster dat er in haar straat al een hele tijd een verlaten voertuig geparkeerd staat die gezien zijn toestand allicht niet meer rijvaardig is. Doordat er in de straat werkzaamheden gestart zijn, staat de auto intussen achter de werfhekken tussen werfcontainers en bouwmaterialen. Nochtans plaatste de aannemer tijdig signalisatieborden om de parkeerplaatsen vrij te houden. Ondertussen kunnen de stadsdiensten de plaats waar de auto staat, niet schoon maken. Er groeit al onkruid rond het voertuig.

Volgens verzoekster krijgt de aannemer het probleem niet opgelost en zou de Politie al verschillende keren langs geweest zijn. Is het negeren van het parkeerverbod niet strafbaar, vraagt ze zich af.

ONDERZOEK

De Politie ging midden augustus ter plaatse nadat verzoekster had gemeld dat er een verlaten voertuig tussen de signalisatieborden stond. Omdat het parkeerverbod pas inging vanaf eind augustus en de auto op dat moment de aannemer niet hinderde, werd het voertuig ongemoeid gelaten.

Naar aanleiding van de klacht gaat een motorrijder van de Politie ter plaatse. Door ziekte van de eigenaar van het voertuig was hij niet meer in staat zijn auto te verplaatsen. Omdat hij aangaf in onderhandeling te zijn met een deurwaarder om het voertuig openbaar te verkopen, werd in overleg met de eigenaar beslist de auto te takelen in afwachting van een definitieve regeling via de deurwaarder.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door bemiddeling.

Op het moment van de eerste tussenkomst van de Politie stond het voertuig nog niet in overtreding, bij de tweede tussenkomst wel.

Openbaar of privaat domein?

(dossier: 202011-188)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker is eigenaar van een garage in een garagecomplex, gelegen tussen twee straten in de binnenstad. Omdat sommige andere gebruikers hun wagen voor hun garage parkeren in plaats van in de garage, wordt de doorgang soms bemoeilijkt of heeft verzoeker moeite om in en uit zijn garage te rijden. Het probleem zou al een paar jaar bestaan. De wijkinspecteur is op de hoogte.

Ondertussen werd bij de ingang van het complex al een bord gehangen met de vermelding 'enkel toegang voor aangelanden'. De doorsteek zou ook gebruikt worden door

bestuurders om van de ene straat naar de andere te rijden, wat volgens verzoeker niet toegelaten en gevaarlijk is.

De Politie zegt dat ze niet kan optreden omdat het garagecomplex geen openbaar domein is, maar verzoeker zou van een andere gebruiker gehoord hebben dat er wel een parkeerretributie werd uitgeschreven. Volgens verzoeker is het complex eigendom van de Stad Brugge. Hij vraagt al jaren duidelijkheid en een oplossing, maar die komen er niet.

ONDERZOEK

Volgens de Politie zijn de toegangen en het binnenplein van het garagecomplex eigendom van de Stad Brugge. Dit staat in het kadasterplan. De site behoort niet tot het openbaar domein en valt niet onder de politionele bevoegdheid. Volgens de dienst Verkeerstechniek van de Politie heeft het binnenplein ook niet het uitzicht van een openbare weg en is het niet voor iedereen toegankelijk gelet op de verkeersborden aan beide toegangen. Enerzijds gaat het om een bord C3 met onderbord 'uitgezonderd aangelanden', anderzijds om een bord C3 met onderbord 'uitgezonderd toegang garages'. Als parkeerwachters hier retributies zouden uitschrijven, wat volgens de dienst Mobiliteit niet het geval is, dan is dit niet conform de wetgeving. Volgens de Politie hebben de agenten van het district Centrum tussen 2018 en 2020 verschillende keren verzoeker de correcte informatie hierover gegeven.

Het is aan de eigenaars of gebruikers van de garages om de nodige inspanningen te leveren om de mobiliteit en de toegankelijkheid voor alle gebruikers van het garagecomplex te waarborgen. Verzoeker kan altijd naar de Vrederechter stappen als het probleem niet opgelost geraakt.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost via informatieverstrekking.

OPVOLGING

Na de afronding van het onderzoek laat verzoeker weten dat hij geen garage heeft in het onderzochte garagecomplex maar wel in een ander garagecomplex in de binnenstad. Hij had het onderzochte garagecomplex slechts als voorbeeld gebruikt. Na een nieuw contact met de dienst Mobiliteit werd hem bevestigd dat het garagecomplex waar hij zijn garage heeft, wel tot het openbare domein behoort. Om alsnog tegemoet te komen aan de vraag van verzoeker wordt in het Move-overleg van 25 november en 16 december 2020 geadviseerd om de voertuigen niet langer te laten dwarsparkeren maar wel te laten langsparkeren. Dat betekent wel dat een drietal parkeerplaatsen zouden verdwijnen. Het dossier zal worden voorgelegd aan het College van burgemeester en schepenen.

Mondmaskerplicht (2)

(dossier: 202011-201)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster fietst in de Steenstraat. Een agente houdt haar tegen en merkt op dat ze haar mondmasker niet op heeft. Verzoekster stopt onmiddellijk, haalt haar mondmasker uit haar tas en zegt naar waarheid dat ze het vergeten was. De agente antwoordt: "Dat zeggen ze allemaal".

De agente vraagt haar identiteitskaart om te controleren of het de eerste keer is dat ze de mondmaskerplicht overtreedt. Als het de eerste keer is, zal het bij een opmerking blijven, zegt de agente. De agente probeert verschillende keren met haar gsm de identiteitskaart te scannen, maar de app werkt niet. Daarop zegt de agente dat ze niets anders kan dan verzoekster een schriftelijke minnelijke schikking van 250 euro te overhandigen.

Verzoekster vindt dat zij niet verantwoordelijk is voor het technische probleem met de app en concludeert dat zij hierdoor meteen een boete van 250 euro kreeg in plaats van een verwittiging. Ze vraagt om de boete te seponeren.

ONDERZOEK

De Politie is formeel: er worden geen waarschuwingen gegeven en er wordt zonder uitzondering een procedure Onmiddellijke Minnelijke Schikking (OMS) opgestart als het om een eerste inbreuk gaat. Gaat het om een tweede inbreuk, dan krijgt de overtreder geen mogelijkheid van een OMS maar wordt hij sowieso gedagvaard.

De controle of verzoekster al dan niet een eerste inbreuk beging, lukte inderdaad niet via de politionele app op de dienst-gms. Daarom vroeg de verbalisante over de radio de nodige informatie op. De wijze van bevraging, radiofonisch of via de app, maakt voor de vaststellingen geen verschil uit, zegt de Politie. Er werd zoals steeds een proces-verbaal opgesteld en verzoekster werd in bezit gesteld van het blauwe OMS-document met het voorstel om binnen de 15 dagen 250 euro te betalen. Het betalen van de OMS betekent automatisch het verval van de strafvordering. Indien verzoekster de boete wenst te betwisten, dient zij de OMS niet te betalen en zal zij automatisch gedagvaard worden. De rechter doet dan een uitspraak.

Dat de agente gezegd zou hebben dat verzoekster geen waarschuwing maar een onmiddellijke minnelijke schikking kreeg omdat de politionele app niet werkte, zou volgens de Politie niet aannemelijk zijn omdat de agente op de hoogte was van de nultolerantie. Het technische probleem met de app is ondertussen hersteld.

Verzoekster blijft erbij dat de agente wel degelijk gezegd zou hebben dat als het de eerste keer was, het bij een opmerking zou blijven. Haar echtgenoot was daar getuige van. De dienst Ombudsman licht haar in over de mogelijkheden om bezwaar tegen de boete in te dienen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De dienst Ombudsman kan het gesprek tussen de agente en verzoekster niet reconstrueren en bijgevolg niet objectief beoordelen.

De nultolerantie en de verplichting om een mondkapje te dragen is een beleidsbeslissing waar de dienst Ombudsman niet voor bevoegd is.

Hinder

(dossier: 202012-216)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster klaagt over hinder rond een pand in haar buurt. Ze spreekt van vandalisme, schade door het gooien van fietsen en bromfietsen op geparkeerde wagens, geparkeerde fietsen en bromfietsen op parkeerplaatsen voor auto's waardoor deze niet meer gebruikt kunnen worden, het versperren van de vrije doorgang of de toegang tot een nabijgelegen ziekenhuis, enz. Daarnaast klaagt ze over overlast door afval, geluidsoverlast en druggebruik. Verzoekster liep zelf ook al schade op aan haar wagen.

Verzoekster heeft al zes jaar contact met de Politie over de problematiek. Sommige problemen werden individueel aangepakt, maar een structurele oplossing is er na al die jaren nog altijd niet. Bijkomend heeft verzoekster nog altijd geen antwoord gekregen op haar e-mail aan de Korpschef van eind november 2020 waarin ze aankaartte dat het probleem niet opgelost geraakt.

ONDERZOEK

De Politie kent de hinder rond het pand. Verzoekster deed hierover al verschillende meldingen en de Politie kwam al verschillende keren tussen. De Politie is van oordeel dat de verschillende individuele problemen niet gevat kunnen worden in één overkoepelende structurele oplossing.

Dat verzoekster nog geen antwoord kreeg op haar e-mail van eind november kwam doordat de Korpschef de opdracht had gegeven aan de Regio Centrum om de situatie gedurende een langere periode op te volgen vooraleer verzoekster een antwoord te sturen. In een e-mail van midden januari 2021 licht de Korpschef verzoekster in over de resultaten. Er werden registraties verricht en in sommige gevallen werden processen-verbaal opgesteld. Er werd contact opgenomen met de eigenaar en de verhuurfirma. Volgens de Politie had verzoekster uiteindelijk toch een goed gevoel na een gesprek met de wijkinspecteur en de chef van de wijkdienst.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Politie trad correct op binnen haar bevoegdheden en mogelijkheden.

Misschien was het beter geweest dat de Korpschef verzoekster in een ontvangstmelding had laten weten dat de Politie de e-mail van eind november 2020 goed ontvangen had en dat er onderzoek en observatie zou gebeuren over een langere periode. Anderzijds was er tussen verzoekster en de Politie al heel wat communicatie over de hinder. De e-mail van eind november 2020 werd in dat kader behandeld.



5. Intercommunales

Fluvius

TOTAAL	2
onbevoegd	0
bevoegd	2
BEOORDELING	
Gegrond	1
Deels gegrond	0
Terechte opmerking	0
Ongegrond	0
Ander oordeel	1

Defecte straatlamp

(dossier: 202011-192)

GEGROND

KLACHT

Een maand geleden meldt de buurvrouw van verzoeker via het stedelijk meldpunt dat een straatlamp niet werkt. Ze voelt zich onveilig. Er volgt geen herstel. Verzoeker contacteert zelf het meldpunt. Daar krijgt hij te horen dat hij Fluvius best zelf contacteert. Verzoeker belt naar Fluvius waar hij een arrogante medewerkster aan de lijn krijgt, die weigert haar naam te zeggen als hij haar vraagt of de lijn betalend is. Volgens verzoeker antwoordde de medewerkster dat de lijn niet betalend was, wat achteraf fout bleek te zijn. De lamp wordt niet hersteld.

ONDERZOEK

Dat de lamp ondanks verschillende meldingen niet hersteld geraakte, kwam doordat Fluvius een dossierachterstand had opgebouwd. Tegen midden december stonden ruim 500 meldingen over defecte openbare verlichting open.

Normaliter herstelt Fluvius defecten aan de openbare verlichting binnen de veertien dagen. Omwille van diverse redenen waaronder de coronacrisis, was er tijdelijk minder capaciteit beschikbaar.

Fluvius start midden december met een inhaalbeweging. De lamp wordt hersteld.

Over de manier waarop de medewerkster zich gedroeg, brengt het onderzoek geen duidelijkheid.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als gegrond maar gecorrigeerd. De klacht is gegrond om volgende reden: **LANGE BEHANDELINGSTERMIJN**: als gevolg van een opgebouwde dossierachterstand duurde het te lang vooraleer de lamp hersteld werd.

De klacht wordt gecorrigeerd: de lamp wordt hersteld; een inhaalbeweging wordt ingezet.



Opgebroken wandelpad

(dossier: 202002-035)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Van november 2019 tot en met januari 2020 werkte Fluvius in de straat van verzoekster. Er werden nieuwe gasleidingen gelegd en nieuwe gasmeters geplaatst. Ook een stuk van het private toegangspad naar de voordeur van verzoekster werd opgebroken. De tegels werden aan de kant gelegd. Verzoekster stelt midden februari vast dat de voetpaden weer dicht gelegd worden maar dat haar wandelpad niet wordt hersteld. Ze sprak de werklui aan maar die zeiden dat ze hiervoor geen opdracht hadden gekregen.

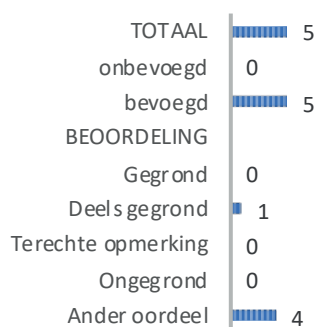
ONDERZOEK

Fluvius bevestigt dat begin januari de aardgasaansluiting bij verzoekster werd vernieuwd. Het herstellen van de betegeling van de werkput moest nog gebeuren. Fluvius stuurt de klacht door naar zijn aannemer. Begin maart laat verzoekster weten dat het herstel werd uitgevoerd.

BEOORDELING

Opgelost door bemiddeling.

IVBO



Zware zakken

(dossier: 202010-176)

DEELS GEGROND

KLACHT

Bij de ophaling van het restafval merkt verzoeker vanuit zijn woning op dat de ophaler de afvalzak opneemt om hem in de vuilniswagen te gooien. Op dat moment glijdt de zak uit zijn hand. Bij het weer opnemen scheurt de zak helemaal open. Vervolgens ziet verzoeker dat de ophaler de zak op een agressieve manier in de richting van zijn huis gooit en schreeuwt: "Hier zie!". De inhoud van de zak ligt overal verspreid. Verzoeker staft zijn klacht met foto's. Hij ruimde de troep op.

Verzoeker vindt deze manier van handelen onbehoorlijk. Hij vraagt zich af waarom de ophaler niet aanbelde met de vraag een nieuwe zak te nemen zodat het afval meegenomen kon worden.

ONDERZOEK

IVBO ontkent de feiten niet. De ophaler verklaart dat de zak heel zwaar woog en dat dit niet de eerste keer was. Door de zwaarte scheurde de zak. De ophaler vloekte en gooide de zak terug voor de deur. Hij belde aan bij verzoeker. Er brandde licht maar er deed niemand open. IVBO wijst op het maximaal toegelaten gewicht van 15 kg bij restafvalzakken en op het feit dat de frustratie bij de ophaler groeide omdat de aangeboden restafvalzakken al meermaals heel zwaar wogen. IVBO maakt de lader duidelijk dat hij bij het morsen van afval tijdens de ophaling het afval zelf moet opruimen. De fout wordt meegenomen tijdens een evaluatiemoment met de lader.

BEOORDELING

De klacht is deels gegrond om volgende reden:

GEEN CORRECTE BEJEGENING: de lader ging over de schreef.

De klacht is slechts deels gegrond omdat ook verzoeker verantwoordelijkheid draagt. Hij moet ervoor zorgen dat zijn afvalzakken niet te zwaar zijn.

Achtergebleven kerstbomen

(dossier: 202001-011)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster plaatste haar kerstboom buiten zodat hij meegenomen kon worden met de huisvuilwagen. Ook enkele van haar burens deden dat. De bomen bleven liggen. Verzoekster sprak enkele dagen later een ophaler aan. Die zei dat de kerstbomen al opgehaald waren. Verzoekster vraagt zich af of IVBO haar straat vergat en hoe de kerstbomen nu opgehaald zullen worden.

ONDERZOEK

Het is niet duidelijk wanneer verzoekster en haar burens hun kerstbomen buiten zetten.

De ophaling van de kerstbomen was gepland op donderdag 16 januari 2020. Volgens IVBO reed de ophaalwagen die dag in de straat omstreeks 12.30 uur. IVBO houdt er rekening mee dat de kerstbomen pas nadien buiten geplaatst werden. IVBO haalt de achtergebleven kerstbomen alsnog op op 28 januari.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Opgelost door bemiddeling.



Plastieken zakken

(dossier: 202003-067)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster vindt dat IVBO te laks optreedt tegen haar buurman die plastieken zakken met composteerbaar keukenafval in zijn groencontainer zou moffelen. De zakken komen dan in de afvalwagen terecht. De buurman houdt de laders bezig, babbelt met hen, biedt hen iets te drinken aan. Verzoekster vermoedt dat de ophalers daardoor niet opmerken wat er gebeurt of dat ze bewust een oogje dicht knijpen.

Verzoekster meldde het probleem al een jaar geleden aan IVBO. IVBO beloofde de zaak te onderzoeken. Toch veranderde er niets. Ze vindt het niet kunnen dat er plastic en composteerbaar afval terecht komt bij het groenafval en dat daartegen niets ondernomen wordt.

ONDERZOEK

IVBO vindt geen eerdere melding van verzoekster terug. Kort voor verzoeksters klacht bij de dienst Ombudsman hadden de laders zelf al opgemerkt dat er op het adres van de buurman zwarte plastieken zakken onderaan in de groenafvalcontainer zaten. IVBO had de buurman hierover aangeschreven met de vraag dit niet meer te doen. Het groenafval wordt gecomposteerd. Als er ander afval tussen zit, leidt dat tot compost van slechte kwaliteit. IVBO ontkent dat de laders een oogje dicht geknepen

zouden hebben maar bevestigd wel dat het voor de laders niet evident is om op te merken dat zakken van onder in de container zitten.

IVBO zal het adres verder opvolgen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Bijgestuurd door bemiddeling;

Het onderzoek kan niet achterhalen of IVBO een eerdere melding van verzoekster niet goed opgevolgd zou hebben.

Huisvuilzak

(dossier: 202005-104)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster klaagt dat IVBO de dag voordien haar bruine afvalzak niet meenam. Nochtans stond de zak op tijd buiten en was de inhoud correct. Volgens haar is het niet de eerste keer dat dit gebeurt. Ook het papier en karton worden vaak maar gedeeltelijk meegenomen. Ze wil de huisvuilzak niet opnieuw binnen halen in haar appartement.

ONDERZOEK

IVBO stelt via het trackingsysteem vast dat de straat van verzoekster wel degelijk werd bediend. Er werden geen problemen gemeld. Het appartementsgebouw waar

verzoekster woont, ligt op een hoek. Dat zou mogelijk de oorzaak kunnen zijn. De ploeg krijgt de opdracht het adres in het vervolg goed op te volgen.

IVBO is bereid de zak enkele dagen later op te halen. De Ombudsman meldt dat de dag voordien aan verzoekster. Zij reageert tevreden en meldt dat de zak ondertussen met enkele andere niet opgehaalde zakken in de aanpalende straat werd gezet omdat de doorgang in haar straat bemoeilijkt wordt door werken aan de nutsleidingen. Maar als IVBO de volgende dag langs rijdt, zijn de afvalzakken nergens meer te bekennen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan niet oordelen. Het onderzoek maakt niet duidelijk wat er gebeurd zou kunnen zijn. Het probleem lijkt zichzelf te hebben opgelost.

Onbetaalde factuur

(dossier: 202010-174)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster spreekt met IVBO af dat een partij grof vuil op 13 oktober 2020 zal worden opgehaald. Het gaat om drie matrassen. Op de dag zelf komt IVBO niet langs omdat verzoekster haar factuur te laat betaalde. Verzoekster stelt vast dat de factuur er laat door de post besteld werd. Op de factuur staat dat ze verstuurd werd op 28 september. Ze viel pas enkele dagen vóór de ophalingsdatum bij verzoekster in de bus. Zij betaalde onmiddellijk maar toch te laat voor IVBO. Verzoekster vindt dat ze niet verantwoordelijk is voor de laattijdige betaling. Sinds enige tijd gebeurt de postbedeling niet meer dagelijks.

Omdat verzoekster de matrassen niet meer binnen kan nemen, stuurt ze op 13 oktober een e-mail naar info@ivbo.be. Ze legt het probleem uit en vraagt een oplossing. Omdat ze geen antwoord krijgt, stuurt ze op 14 oktober een herinnering. Ze krijgt geen reactie. Op 15 oktober - de matrassen staan ondertussen al drie dagen buiten in de regen - mailt verzoekster naar een medewerkster van IVBO van wie ze de naam terugvond op de facebookpagina van de huisvuilmaatschappij. De medewerkster laat haar diezelfde dag weten dat het probleem besproken werd maar dat de matrassen pas tijdens de volgende ophaalronde van 8 december meegenomen kunnen worden.

ONDERZOEK

Een ophaling van grof vuil is sinds begin september 2020 betalend geworden. Burgers kunnen tot twee weken voor de ophaalronde een afspraak maken. De facturen werden uitsluitend met de post verstuurd. Enkele dagen voor de ophaling werd geverifieerd welke aanvragers

betaalden. Was er geen betaling geregistreerd, dan ging de ophaling niet door.

IVBO bevestigt dat zij van begin september tot midden oktober verschillende reacties van klanten kreeg dat ze hun facturen, die nochtans door IVBO prior verstuurd werden, te laat in de bus hadden gekregen waardoor de geplande ophaling niet kon doorgaan. IVBO besliste om zijn softwarepakket aan te passen. Sinds 5 oktober worden de emailadressen van de aanvragers geregistreerd bij de aanvraag. Zij ontvangen de factuur onmiddellijk in hun mailbox. Op die manier wordt het probleem volgens IVBO opgelost.

IVBO haalt verzoekers matrassen op op 16 oktober.

BEOORDELING:

Ander oordeel.

Opgelost door bemiddeling.

IVBO dient wel te beseffen dat de aanpassing van haar werkwijze niet sluitend is voor alle aanvragers. Het is aan te bevelen dat het telefoonnummer genoteerd wordt van de aanvragers die niet over een mailadres beschikken. Zij kunnen kort voor de ophaaldatum opgebeld worden, mocht blijken dat zij hun factuur nog niet hebben betaald.

6. Contractanten

TOTAAL	1
onbevoegd	0
bevoegd	1
BEOORDELING	
Gegrond	0
Deels gegrond	0
Terechte opmerking	1
Ongegrond	0
Ander oordeel	0

Openbaar toilet

(dossier: 202011-204)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoekster maakte op een zaterdag in november gebruik van een openbaar toilet. Ze vindt het niet kunnen dat er in deze coronatijd alleen een gewone stoffen handdoek ter beschikking was. Toen ze de toiletdame daarover aansprak, zei ze dat het een verse handdoek was. Dat doet er niet toe, meent verzoekster, als nadien een andere persoon er zijn handen mee afdroogt, is dat niet hygiënisch.

De toiletdame droeg geen mondmasker, wat verzoekster onverantwoord vindt. Toen verzoekster haar daarop aansprak, zou de toiletdame gezegd hebben: "Ik doe wat ik wil".

Ten slotte vindt verzoekster dat de openbare toiletten in Brugge gratis zouden moeten zijn, zeker in coronatijd. Er zijn geen horecazaken open waar men naar het toilet kan. Bovendien zegt verzoekster: wie heeft nu nog 50 cent op zak aangezien iedereen wordt gevraagd zoveel mogelijk contactloos te betalen? Gelukkig had haar gezelschap nog net 50 cent bij, anders kon ze niet naar het toilet. In Gent zijn de openbare toiletten gratis, merkt ze op.

ONDERZOEK

Volgens de dienst Eigendommen zou de toiletdame in kwestie bijna altijd een mondmasker dragen. Ze rookt evenwel af en toe een sigaret waardoor het zou kunnen dat ze haar masker tijdelijk niet op had toen verzoekster binnen kwam. Het is niet zo dat de toiletdame weigert een mondmasker te dragen.

Volgens de dienst Eigendommen was er een rol keukenpapier aanwezig.

Als gevolg van de klacht wordt een houder met papieren wegwerphanddoeken geïnstalleerd.

Dat de openbare toiletten in Brugge betalend zijn, heeft

te maken met de manier waarop zij uitgebaat worden. De Stad Brugge werkt niet met eigen stadspersoneel maar sluit contracten af met zelfstandige toiletdames. Zij dienen zelf hun schoonmaakproducten en andere materialen (toiletpapier, handdoeken, zeep) te betalen. Ook het wassen van de handdoeken gebeurt op hun kosten. In ruil mogen de toiletdames 50 cent per toiletbezoek vragen. Dat bedrag is door het College van burgemeester en schepenen bepaald. Volgens de dienst Eigendommen heeft de Stad in deze coronatijd wel gepaste reinigingsmiddelen en ontsmettingsgel ter beschikking gesteld.

Enkele maanden geleden is onder de leiding van de toegankelijkheidsambtenaar een werkgroep opgericht die moet onderzoeken hoe de dienstverlening op het vlak van de openbare toiletten beter en uitgebreider zou kunnen. Volgens de toegankelijkheidsambtenaar worden met de sluiting van de horeca in coronatijd inspanningen gedaan om openbare toiletten extra open te doen. In het kader van Wintergloed werden ook de openingsuren op bepaalde locaties uitgebreid zodat er ook 's avonds mogelijkheden waren. Intussen wordt gewerkt aan een stadsbreed gedragen plan dat bepaalt hoe het aanbod, de toegankelijkheid, de kwaliteit en de vindbaarheid van het publiek sanitair geoptimaliseerd kan worden. Dit plan zou midden 2021 aan de Gemeenteraad worden voorgelegd.

De Ombudsman stelt de vraag of het werken met toiletdames onder contract voldoende kwaliteit kan bieden. In coronatijd zijn er weinig toeristen, dus hebben de toiletdames weinig inkomsten waardoor ze mogelijk minder geneigd zijn om te investeren in voldoende kwaliteit (hygiëne, e.d.m.). Deze vraag en de vraag naar gratis publiek sanitair zijn de toegankelijkheidsambtenaar bekend, verzekert zij, en zullen meegenomen worden in het onderzoek.

BEOORDELING

Terechte opmerking (geen zorgvuldigheid).

Stoffen handdoeken in een openbaar toilet zijn, zeker in coronatijd, niet hygiënisch. Op dat punt maakte verzoekster een terechte opmerking. Dat werd geremedieerd.

Over het dragen van het mondmasker door de toiletdame brengt het onderzoek geen duidelijkheid.

De coronatijd heeft de nood aan een beleidsplan in verband met het publiek sanitair in Brugge nog actueler gemaakt.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

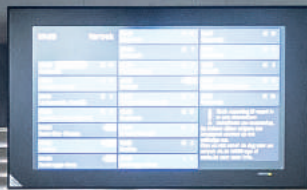
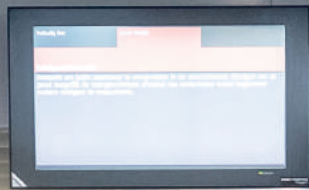
Akte genomen.

De Burgemeester bevestigt in het College dat ook hij tussen Kerst en Nieuw klachten ontving over dezelfde toiletdame. Het College vraagt haar verder op te volgen (11 januari 2021).

OPVOLGING

De dienst Eigendommen schrijft de toiletdame een brief waarin zij aangemaand wordt vriendelijk te zijn, haar mondmasker te dragen en geen stoffen handdoeken aan te bieden.







DEEL 5

De opdracht van de dienst Ombudsman

1. De opdracht van de dienst Ombudsman

Het optreden van de dienst Ombudsman heeft een aantal specifieke kenmerken.

BEMIDDELEN BIJ ONBEHOORLIJK OPTREDEN

De dienst Ombudsman bemiddelt bij mogelijk onbehoorlijk bestuur van de administratieve diensten waarvoor zij bevoegd is. Onbehoorlijk optreden kan veel gedaanten aannemen. Het kan gaan om een foutieve of onwettige handelswijze, om abnormale traagheid, het uitblijven van initiatief, slechte wil, onbeleefd reageren, enz. De dienst Ombudsman stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tijdens het onderzoek en in de beoordeling van een klachtdossier. Zij onderzoekt niet alleen de wettelijkheid van het optreden maar ook of het redelijk en rechtvaardig was in de gegeven situatie.

TWEEDELIJNSFUNCTIE

De dienst Ombudsman heeft een tweedelijnsfunctie. De voornaamste opdracht bestaat er niet in de burgers te informeren over reglementen en voorschriften. Evenmin is het haar taak elke mogelijke vergissing na te pluizen en recht te trekken. Deze informatieverstrekking en eerste lijnsklachtenbehandeling zijn taken van de stadsdiensten en het OCMW zelf. De dienst Ombudsman komt normaal gezien maar op de proppen als de burger na een eerder contact met de diensten geen oplossing vond voor zijn probleem.

De dienst gaat soepel om met deze regeling. Kan uit de klacht opgemaakt worden dat de burger een eerste contact heeft gehad met de dienst zonder het beoogde resultaat, dan wordt een klachtdossier geopend.

Soms wordt rechtstreeks een dossier geopend, bijvoorbeeld als de burger zich onrechtvaardig behandeld voelt door een dienst of een ambtenaar waardoor zijn klacht moeilijk in de eerste lijn opgelost kan worden.

Verder kan de dienst Ombudsman ook op eigen initiatief een onderzoek starten.

AANBEVELINGEN

Als een klacht gegrond of terecht is, kan de Ombudsman een aanbeveling formuleren. Zo probeert hij te voorkomen dat de diensten in de toekomst nog dezelfde fout maken. Een aanbeveling kan zowel slaan op een structureel probleem als op het optreden van een dienst of een ambtenaar in een individueel dossier. De Ombudsman legt deze aanbeveling ter goedkeuring voor aan het College van burgemeester en schepenen of hij maakt ze over aan de Voorzitter van het Bijzonder Comité van de Sociale Dienst. Als het College of de Voorzitter het niet eens zijn met deze aanbeveling, brengen zij de Ombudsman daarvan op de hoogte, met vermelding van de redenen. Aanbevelingen voor de lokale Politie worden overgemaakt aan de Burgemeester en de Korpschef die hierop kunnen reageren. Aanbevelingen voor de intercommunales waarvoor de Ombudsman bevoegd is

(Fluvius, Farys, IVBO, enz.) worden aan deze organisaties overgemaakt.

De Ombudsman is geen rechter. Dat betekent dat hij geen beslissingen kan opleggen of schorsen. Een aanbeveling is slechts een advies. Toch kan een aanbeveling niet zomaar onder de mat geveegd worden, aangezien het College van burgemeester en schepenen of de Voorzitter van het Bijzonder Comité van de Sociale Dienst ze moet goedkeuren. Als de Ombudsman vaststelt dat hij na verloop van tijd geen feedback van de diensten krijgt over de uitvoering van de aanbeveling, informeert hij zelf bij deze diensten. Van deze navragen wordt de Algemeen Directeur op de hoogte gebracht.

ONAFHANKELIJK

De Ombudsman is onafhankelijk. Hij kan niet door het bestuur onder druk gezet worden om dingen wel of niet te onderzoeken of om bepaalde standpunten in te nemen of in te trekken.

JAARVERSLAG

De dienst Ombudsman publiceert elk jaar in april een jaarverslag. Dat verslag is openbaar en kan door iedereen geraadpleegd worden.

2. De bevoegdheid van de dienst Ombudsman

ALGEMEEN PRINCIPE

Iedereen die klachten heeft over de manier waarop hij door een dienst van de Brugse stedelijke administratie, de lokale Politie, het OCMW, Mintus en de welzijnsverenigingen, en de andere diensten waarvoor de Ombudsman bevoegd is, werd behandeld, heeft het recht zich tot de dienst Ombudsman te wenden. De klager hoeft niet noodzakelijk een inwoner van Brugge te zijn.

BEPERKINGEN

Toch zijn er enkele beperkingen op de ontvankelijkheid en bevoegdheid.

De dienst Ombudsman kan beslissen een klacht niet te behandelen als de identiteit van de klager onbekend is of als de klacht betrekking heeft op feiten of gedragingen die zich voordeden één jaar voor de klacht.

De dienst Ombudsman is niet bevoegd klachten te behandelen die betrekking hebben op:

- algemeen geldende voorschriften en reglementeringen
- het algemene beleid van het stadsbestuur en het OCMW
- de verhouding tussen werknemers van het stadsbestuur of van het OCMW en hun werkgever
- handelingen die buiten de bevoegdheidssfeer vallen van de gemeente of van het OCMW
- aangelegenheden waarvoor de klager het initiatief nam tot een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld
- werkzaamheden en handelingen door de lokale Politie

- in haar hoedanigheid van gerechtelijke Politie
- beslissingen inzake individuele dienstverlening door het OCMW
- alle aangelegenheden die onder het medisch beroepsgeheim vallen.

3. De werkwijze van de dienst Ombudsman

DE KLACHT

Burgers kunnen een klacht mondeling formuleren, via een bezoek aan het kantoor of via de telefoon. Schriftelijk kan het per brief, fax en e-mail of via het online klachtenformulier op de website van de Stad Brugge. De klant kan zich door een raadsman laten bijstaan. De dienst Ombudsman zal de klacht registreren en de klager zo snel mogelijk een ontvangstmelding sturen.

De dienst Ombudsman houdt de drempel bewust laag. De kantoren zijn elke dag open, met ruime en klantvriendelijke openingsuren. Klanten kunnen ook altijd een afspraak maken. Er zijn weinig of geen procedurevoorschriften. De tussenkomst is gratis.

DE TERMIJN

In principe moet een klacht volledig behandeld zijn binnen de drie maanden. Als het dossier niet tijdig afgewerkt geraakt, kan de dienst Ombudsman de behandelingstermijn met drie maanden verlengen. Sommige klachten zijn in enkele dagen opgelost. Bij moeilijke of delicate klachten kan de behandeling maanden in beslag nemen.

HET ONDERZOEK

De Ombudsman en zijn team onderzoeken de klacht. Zij kunnen alle documenten die nuttig zijn voor het onderzoek, opvragen en inzien. De dienst Ombudsman kan schriftelijk en mondeling alle inlichtingen en ophelderingen vragen en alle betrokkenen uitnodigen voor een gesprek daarover.

DE BEMIDDELING

De eerste taak van de dienst Ombudsman is bemiddelen. Heel wat klachten worden op deze manier opgelost. Voorwaarde is dat er aan beide zijden goede wil is om tot een vergelijk te komen. De dienst kan een voorstel doen om de zaak recht te zetten of de geleden schade te compenseren. In heel wat gevallen kan de klager al best tevreden zijn met een degelijke uitleg of met verontschuldiging van de betrokken dienst of ambtenaar.

Het College van burgemeester en schepenen of de Voorzitter van het Bijzonder Comité van de Sociale Dienst kunnen de Ombudsman vragen om te bemiddelen. Hij kan ook uit eigen beweging een onderzoek voeren naar de wijze waarop een dienst zich heeft gedragen.

INZAGERECHT EN PRIVACY

Het Decreet op de openbaarheid van bestuur is van toepassing op de dossiers die ter inzage worden opgevraagd.

De klant kan het dossier over de behandeling van zijn klacht(en) inkijken. Anderzijds is de dienst Ombudsman verplicht een ambtenaar te laten weten dat tegen hem of haar een klacht werd ingediend die bezwarend kan zijn. De ambtenaar heeft het recht verklaringen af te leggen en het dossier in te zien.

De Ombudsman en zijn adjuncten respecteren de verplichtingen inzake privacy en discretie. De identiteit van de klagers of van personeelsleden kan niet bekend gemaakt worden als zij daartegen bezwaar hebben.

4. Beoordelingscriteria

De Ombudsman onderzoekt niet alleen klachten, hij moet ze ook beoordelen. Daarvoor kan hij terugvallen op beoordelingscriteria.

De criteria worden onderverdeeld in vier categorieën.

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. Een variant van dit principe is het niet-discriminatiebeginsel. Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op een verschillende manier behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel houdt niet in dat incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen herhaald moeten 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 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 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.

ALGEMENE BEGINSELEN VAN BEHOORLIJK BESTUUR

Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normen om het overheids-handelen 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 blijf geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.
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. *Fair-play-beginsel*: de overheid treedt open en eerlijk op, houdt geen informatie achter of zet de burger niet ongeoorloofd onder druk. Een gebrek aan fair-play kan blijken uit een overdreven traagheid of spoed. Dit abnormaal tempo kan de rechten van de burger bemoeilijken of beknotten.
6. *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.

7. *Redelijke behandelingstermijn*: elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger.
8. *Hoorplicht*: de overheid kan tegen niemand een ernstige maatregel nemen die gegrond is op zijn persoonlijk gedrag en die van aard is om zijn persoonlijke belangen zwaar aan te tasten, zonder dat hij de gelegenheid heeft gehad om op een nuttige wijze zijn standpunt schriftelijk of mondeling aan de overheid bekend te maken. De hoorplicht impliceert dat het bestuur de betrokken burger hoort voor zij haar gemotiveerde eindbeslissing neemt en dat de burger vooraf afdoende kennis heeft van de feiten en van de maatregel die het bestuur van plan is te nemen. De hoorplicht geldt enkel bij overheidsmaatregelen met een individuele strekking. In sommige strikt omliggende gevallen kan afgeweken worden van de hoorplicht (bij vaststaande feiten, hoogdringendheid, enz.).

DIENTSTVERLENINGSNORMEN

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 proactief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.
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.
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.

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.

5. De beoordelingscategorieën

Aan het eind van zijn onderzoek velt de Ombudsman een oordeel over de klacht. Een oordeel is niet het eerste doel. Belangrijker is dat het probleem opgelost wordt en dat pijnpunten aan de oppervlakte komen.

Toch is een goed afgewogen oordeel zinvol voor de diensten. Zij kunnen via de klachtenbehandeling leren uit de minder goede ervaringen van hun klanten. Met zijn oordeel geeft de Ombudsman een aanwijzing over de ernst van de klacht. Ook voor de klant zelf kan het oordeel van de Ombudsman belangrijk zijn, al was het maar omdat het hem enige genoegdoening kan geven, bijvoorbeeld als het om een ernstige fout gaat.

De Ombudsman werkt met vijf beoordelingscategorieën:

1. **Gegronde klacht**: dat zijn klachten waarbij na onderzoek gebleken is dat de betrokken dienst de regelgeving niet heeft gevolgd of in één of ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur en/of dienstverleningsnormen (manifest) heeft geschonden. Sommige klachten zijn zo complex dat slechts bepaalde elementen van de klacht gegrond zijn. Zij krijgen dan de beoordeling **deels gegrond** mee. Sommige klachten worden **gegrond maar gecorrigeerd** verklaard. Dat wil zeggen dat de klacht gegrond is maar dat hij al tijdens het onderzoek spontaan door de dienst gecorrigeerd werd. Als de Ombudsman een klacht gegrond verklaart, kan hij een aanbeveling doen.
2. **Terechte opmerking**: daarmee worden klachten bedoeld waarbij na onderzoek gebleken is dat de betrokken dienst in één of ander opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld maar die onvoldoende ernstig zijn om ze als gegrond te bestempelen. Ook klachten waarbij door slaggevende verzachtende omstandigheden kunnen worden aangevoerd, kunnen de beoordeling 'terechte opmerking' krijgen. De Ombudsman formuleert hierbij

in principe geen aanbeveling maar kan dat doen als hij dat zinvol acht.

3. **Ongegrond**: dat zijn klachten waarbij na onderzoek blijkt dat de dienst de wet- of regelgeving niet heeft geschonden, noch behoorlijkheids- of dienstverleningsnormen heeft overtreden, en/of waarbij de burger zelf (manifest) in de fout ging.
4. **Ander oordeel**: heel wat dossiers krijgen het label 'ander oordeel' omdat ze na onderzoek **onvoldoende duidelijk** blijven, bijvoorbeeld omdat er een woord-tegen-woordsituatie ontstaat, of omdat de Ombudsman tegenover het dossier **enige twijfel** overhoudt of al dan niet beter bestuurd had kunnen worden, of omdat de fout **te klein** is om hem in aanmerking te nemen. Ook dossiers die opgelost worden door **eenvoudige bemiddeling** of **informatieverstrekking** worden op deze manier beoordeeld. Dat geldt ook voor dossiers die door of in samenspraak met de klant **stopgezet** worden.
5. **Onbevoegd**: klachten krijgen het label 'onbevoegd' als tijdens het onderzoek blijkt dat de Ombudsman onbevoegd is of zijn bevoegdheid verliest.

Als een klacht (deels) gegrond of terecht is, meldt de Ombudsman dat aan het College van burgemeester en schepenen of aan de Voorzitter van het Bijzonder Comité van de Sociale Dienst. Aan de klager wordt binnen de maand een afschrift gestuurd. Ook de betrokken dienst(en) worden ingelicht. Als een klacht ongegrond is, deelt de Ombudsman dat mee aan de klager en motiveert hij zijn oordeel. Een afschrift van dat verslag wordt bezorgd aan het College van burgemeester en schepenen of de Voorzitter van het Bijzonder Comité van de Sociale Dienst, en aan de betrokken dienst(en).

Gegronde en ongegronde klachten en terechte opmerkingen over de Politie worden ter kennisgeving overgemaakt aan de Burgemeester en de Korpschef. Ook de intercommunales worden op de hoogte gebracht van hun gegronde of ongegronde klachten en terechte opmerkingen.

Doorheen het jaar licht de dienst Ombudsman systematisch de diensten in over de klachten die het label 'ander oordeel' kregen.

De beoordelingen van de Ombudsman zijn geen zuivere wiskunde. Bepaalde elementen in ogenschijnlijk gelijkaardige dossiers kunnen ertoe leiden dat klachten anders beoordeeld worden.





Bijlagen

Reglement op de Ombudsfunctie

[Stad Brugge – Gemeenteraad 13 mei 1996]

Artikel 1

De functie van ombudsman/ombudsvrouw wordt ingesteld. Zijn of haar taak is om te bemiddelen bij onbehoorlijk optreden van diensten van de Stad en het OCMW (en andere instanties zoals voorzien in artikel 14). De ombudsman/ombudsvrouw is bij de uitoefening van zijn/haar taak onafhankelijk van enig gemeentelijk gezag.

Artikel 2

Kunnen voor de aanstelling tot ombudsman/ombudsvrouw in aanmerking komen, de kandidaten die:

1. een gedrag hebben dat in overeenstemming is met de eisen van de beoogde betrekking;
2. de burgerlijke en politieke rechten genieten;
3. lichamelijk geschikt zijn in functie van het uit te oefenen ambt;
4. de Belgische nationaliteit bezitten;
5. een universitair of gelijkgesteld diploma hebben;
6. vijf jaar ervaring hebben in een door het College van Burgemeester en Schepenen als dusdanig beoordeelde leidinggevende administratieve of sociale functie met contact met het publiek;
7. geslaagd zijn voor een gewone selectieproef, die minstens twee delen omvat en waarvan de modaliteiten door de Gemeenteraad bepaald worden;
8. luisterbereid en sociaal vaardig zijn, sociale belangstelling hebben, over organisatorische capaciteiten beschikken en onderlegd zijn op het vlak van bureautica; deze vaardigheden en bekwaamheden moeten blijken uit de selectieproef;
9. een woonplaats hebben die de normale uitoefening van het ambt mogelijk maakt.

Artikel 3

De ombudsman/ombudsvrouw mag geen andere beroepsactiviteit of een politiek mandaat uitoefenen.

Artikel 4

De ombudsman/ombudsvrouw wordt door de Gemeenteraad met 2/3 van de uitgebrachte stemmen aangesteld voor een hernieuwbare termijn van zes jaar waarvan de eerste zes maanden als proeftijd gelden.

Artikel 5

De ombudsman/ombudsvrouw legt ten overstaan van de Gemeenteraad in handen van de Burgemeester de formele belofte af dat hij/zij zijn/haar opdracht getrouw en overeenkomstig de bepalingen van dit reglement zal vervullen en dat hij/zij geen voordelen zal aanvaarden die zijn/haar activiteiten zouden kunnen beïnvloeden.

Artikel 6

De functie van ombudsman/ombudsvrouw kadert in het contractueel statuut. De wet van 3 juli 1978 inzake arbeidsovereenkomsten is van toepassing. Bepalingen die op het stadspersoneel van toepassing zijn en die de onafhankelijkheid in het ge-drang zouden kunnen brengen, gelden niet voor de ombudsman/ombudsvrouw. De bruto-jaarwedde van de ombudsman/ombudsvrouw wordt vastgesteld in de schaal A5 (1.125.000 - 1.725.000 BEF - spilindex 138,01). Voor de toekenning ervan wordt rekening gehouden met de duur van de beroepservaring die bij de werving in aanmerking genomen wordt en met de bepalingen van het geldelijk statuut.

Artikel 7

De ombudsman/ombudsvrouw wordt door de Gemeenteraad uit zijn/haar functie ontslagen in volgende gevallen:

1. op eigen verzoek van de ombudsman/ombudsvrouw;
2. bij het bereiken van de leeftijd van 65 jaar;
3. wegens niet-naleving van de onverenigbaarheid van functies, zoals beschreven in artikel 3;
4. wanneer zijn/haar gezondheidstoestand de uitoefening van het ambt ernstig belemmert;
5. wanneer de Gemeenteraad bij geheime stemming met 3/4 van de uitgebrachte stemmen akkoord gaat over het niet-functioneren van de ombudsman/ombudsvrouw.

Artikel 8

De ombudsman/ombudsvrouw krijgt van het College van Burgemeester en Schepenen de beschikking over:

1. begrotings- en werkingsmiddelen om onafhankelijk te kunnen werken. Per kwartaal wordt hiertoe een budget toegekend, waarover

- autonoom door middel van bestelbons kan worden beschikt. Het bedrag van een bestelbon wordt begrensd door het per kwartaal uitgetrokken krediet. Het verder verloop van de uitgaveprocedures gebeurt zoals voor de andere stadsdiensten gebruikelijk is;
2. een passend ingericht kantoor, gescheiden van de stedelijke administratie;
 3. hij/zij kan er voor opteren ook “spreekuren” te houden in de deelgemeenten;
 4. minstens twee medewerk(st)ers, in principe gedetacheerd uit de stadsdiensten of het OCMW. De ombudsman/ombudsvrouw selecteert hen op basis van door hem/haar bepaalde criteria en draagt hen voor aan het College van Burgemeester en Schepenen. Zij werken onder zijn/haar hiërarchisch gezag. Zolang zij ter beschikking staan van de ombudsman/ombudsvrouw behouden zij hun statutaire situatie.

Artikel 9

Zowel privé- als rechtspersonen die klachten hebben over een onbehoorlijk optreden van de Stads- en de OCMW-administratie hebben het recht zich tot de ombudsman/ombudsvrouw te wenden. De tussenkomsten van de ombudsman/ombudsvrouw zijn in principe gratis. De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen en kan zich door een raadsman van zijn/haar keuze laten bijstaan. De ombudsman/ombudsvrouw herformuleert schriftelijk de mondeling ingediende klacht, laat dit klachtendocument ondertekenen door de klager en geeft er hem afschrift van.

Artikel 10

De ombudsman/ombudsvrouw kan beslissen een klacht niet te behandelen :

1. wanneer de identiteit van de klager hem/haar onbekend is;
2. wanneer de klacht betrekking heeft op feiten en gedragingen die zich voordeden:
ofwel 1 jaar voor de klacht;
ofwel 1 jaar voor de inwerkingtreding van dit reglement.

Artikel 11

De ombudsman/ombudsvrouw is niet bevoegd klachten te behandelen die betrekking hebben op:

1. algemeen geldende voorschriften en reglementeringen;
2. het algemeen beleid van het Stadsbestuur en van het OCMW;
3. de verhouding tussen werknemers van de Stad of van het OCMW en hun werkgever;
4. handelingen die buiten de bevoegdheidssfeer vallen van de Stad of van het OCMW;
5. aangelegenheden waarvoor de klager het initiatief nam tot een burgerlijke rechtsvordering of waarvoor een strafrechtelijke procedure is ingesteld;
6. werkzaamheden en handelingen door de gemeentepolitie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie;
7. beslissingen inzake individuele dienstverlening;
8. alle aangelegenheden die onder het medisch beroepsgeheim vallen.

Artikel 12

Zodra de ombudsman/ombudsvrouw een klacht niet of niet verder in behandeling neemt, meldt hij/zij dit schriftelijk aan de klager met vermelding van de reden.

Artikel 13

Een klacht wordt binnen de drie maand volledig behandeld. De ombudsman/ombudsvrouw beslist over een eventuele verlenging van maximaal drie maand.

Indien een klacht volgens de ombudsman/ombudsvrouw geheel of gedeeltelijk gegrond is, meldt hij/zij dit volgens het geval aan het College van Burgemeester en Schepenen of de Voorzitter van het OCMW en zendt hiervan een afschrift aan de klager, binnen de maand na de kennisgeving aan het College van Burgemeester en Schepenen of de Voorzitter van het OCMW. Zo mogelijk geeft de ombudsman/ombudsvrouw aanbevelingen aan het College van Burgemeester en Schepenen of de Voorzitter van het OCMW om de oorzaken die aanleiding geven tot de klacht in de toekomst weg te nemen. Wanneer het College van Burgemeester en Schepenen of de Voorzitter van het OCMW het

niet eens is met deze aanbevelingen brengt het de ombudsman/ombudsvrouw daarvan op de hoogte, met vermelding van de redenen.

Indien een klacht volgens de ombudsman/ombudsvrouw ongegrond is, deelt hij/zij dit mee aan de klager in een met redenen gestoffeerd schriftelijk verslag. Hiervan wordt een afschrift bezorgd aan het College van Burgemeester en Schepenen of de Voorzitter van het OCMW.

Artikel 14

De ombudsman/ombudsvrouw bemiddelt omtrent het optreden ten opzichte van de burgers door het Brugs Stadsbestuur en het OCMW, door de intercommunales, concessiehouders en privé-personen aan wie een stedelijke dienstverlening is toevertrouwd. Deze bemiddeling gebeurt hetzij naar aanleiding van een klacht, hetzij op verzoek van het College van Burgemeester en Schepenen of de Voorzitter van het OCMW.

De ombudsman/ombudsvrouw is bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een dienst zich in een bepaalde situatie heeft gedragen en daarrond een advies te formuleren. Hij/zij stelt hiervan het College van Burgemeester en Schepenen of de Voorzitter van het OCMW in kennis.

Artikel 15

De ombudsman/ombudsvrouw en zijn/haar medewerk(st)ers respecteren de verplichtingen inzake privacy en discretie. De identiteit van de klagers of van bepaalde personeelsleden kan niet bekend gemaakt worden indien zij daartegen bezwaar hebben.

Artikel 16

De ombudsman/ombudsvrouw kan alle documenten nodig/nuttig voor het onderzoek opvragen. Hij/zij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen, die hij/zij op hun waarheidsge-trouwheid kan toetsen, en iedereen uitnodigen voor een gesprek terzake.

Artikel 17

Het gemeentelijk reglement op een behoorlijk en open bestuur is van toepassing op de dossiers die ter inzage werden opgevraagd. De klager kan het dossier over de behandeling van zijn/haar klacht(en) inkijken.

Artikel 18

De ombudsman/ombudsvrouw is verplicht aan een ambtenaar te laten weten dat tegen hem een klacht werd ingediend die bezwarend kan zijn. De ambtenaar heeft vervolgens het recht terzake mondelinge of schriftelijke verklaringen af te leggen en voorts inzage te nemen van het dossier dat door de ombudsman/ombudsvrouw werd aangelegd.

Artikel 19

Jaarlijks, voor eind april, overhandigt de ombudsman/ombudsvrouw aan de Gemeenteraad en de Raad voor Maatschappelijk Welzijn het schriftelijk verslag over zijn/haar werkzaamheden.

Reglement op de werking van het stedelijk Meldpunt voor de behandeling van meldingen en klachten

Artikel 1. Oprichting stedelijk Meldpunt

In 2009 is het stedelijk Meldpunt opgericht. De bestaande systemen voor meldingen zijn hierin geïntegreerd. Op die manier ontstaat een gecoördineerd geheel dat meldingen en klachten van burgers bij stedelijke diensten goed en tijdig behandelt.

Artikel 2. Centrale coördinatie-decentrale behandeling

Het stedelijk Meldpunt ressorteert onder het Huis van de Bruggeling.

Het Contactcenter in het Huis van de Bruggeling zorgt voor de centrale coördinatie en opvolging van de meldingen en voor de bewaking van de antwoordtermijnen.

De inhoudelijke behandeling van de meldingen en de beantwoording ervan gebeurt decentraal in de diensten zelf. Daarvoor worden alle stadsdiensten aangesloten op een softwaresysteem. Elke stadsdienst zet een interne organisatie op voor de behandeling van meldingen. Het diensthoofd is hiervoor verantwoordelijk en duidt indien nodig één of meerdere personeelsleden aan voor de behandeling.

Artikel 3. Definities

Vraag of informatievraag: een eenvoudige vraag naar wie, wat, waar, wanneer, waarom, welke of hoe.

Suggestie: een beleidsidee of voorstel om de leefbaarheid en/of de efficiënte werking van de stad te verbeteren, dat een burger of een groep burgers ter kennis geeft aan het stadsbestuur.

Melding: de burger signaleert op een neutrale manier een situatie, een gebrek of een tekortkoming, zonder dat hij ontevreden is, en waarbij

de tussenkomst van een stadsdienst of een dienst aangeboden door derden mogelijks noodzakelijk is.

Klacht: een manifeste uiting waarbij een burger – schriftelijk of digitaal – klaagt over een door de overheid al dan niet verrichte prestatie of handeling. De toon is niet neutraal, de burger uit een ongenoegen.

Bij klachten wordt een onderscheid gemaakt tussen:

Eerstelijnsklacht: een klacht die rechtstreeks tegenover de dienst zelf of in het Contactcenter geformuleerd wordt.

Tweedelijnsklacht: een klacht voor de ombudsman over mogelijk onbehoorlijk bestuur door een stadsdienst. De burger zoekt contact met de stadsdienst – rechtstreeks of onrechtstreeks via het Contactcenter – maar stelt vast dat zijn vraag, melding of klacht niet of niet afdoende opgelost geraakt.

Deze definities kennen is belangrijk, maar het subtiel onderscheid tussen de verschillende soorten oproepen is niet altijd gemakkelijk. In eerste instantie worden al deze oproepen daarom benoemd als ‘meldingen’. In de verdere verwerking van de oproep door het Meldpunt wordt zo nodig een onderscheid gemaakt tussen meldingen, eerste- of tweedelijnsklachten.

Artikel 4. Behandeling van een melding

Na de ontvangst wordt de melding geregistreerd: de gegevens (identiteit van de melder, beknopte inhoud van de melding, bevoegde dienst, datum) worden ingevoerd in de software van het Meldpunt. Dit gebeurt door het Contactcenter, een stadsdienst of de Gemeenschapswachten.

Deze persoon voert daarna enkele controles uit in onderstaande volgorde:

- Als de melding onontvankelijk is, dan wordt de melding niet behandeld en het dossier meteen

afgesloten. Een melding is onontvankelijk als de identiteit van de melder niet bekend is.

- Als de melding een tweedelijnsklacht is, dan wordt hij doorgegeven aan de dienst Ombudsman.
- Als de melding over een bevoegdheid gaat die onder een ander bestuur (niet stedelijk) valt, dan wordt de melding rechtstreeks overgemaakt aan die instantie.
- Als de melding een bevoegdheid is van een andere stadsdienst, dan wordt hij rechtstreeks overgemaakt aan die dienst.

De bevoegde dienst opent het dossier. De dienst stuurt een ontvangstmelding naar de melder. De bevoegde dienst doet de inhoudelijke behandeling van de melding.

De melder ontvangt een antwoord binnen 30 kalenderdagen. Indien de bevoegde dienst niet binnen de 30 kalenderdagen antwoordt, dan stuurt het Meldpunt een herinnering. Is er na 60 kalenderdagen nog steeds geen antwoord, dan kan de melding, na een ultieme contactname van het Meldpunt met de bevoegde dienst, een tweedelijnsklacht worden en naar de dienst Ombudsman gaan.

Nadat de melder een antwoord gekregen heeft, wordt het dossier afgesloten. Indien de melder meer info wenst over het antwoord, kan hij contact opnemen met de bevoegde dienst.

Er wordt gerapporteerd over de meldingen. Bedoeling van de rapportering is om structuur te brengen in de meldingen en zo de dienstverlening te verbeteren. De diensten staan zelf in voor deze rapportering en de conclusies, met behulp van de software. Het jaarverslag van het Meldpunt wordt voorgelegd aan de gemeenteraad.

Artikel 5. De dienst Ombudsman in de tweede lijn

Het stedelijk reglement op de Ombudsfunctie, goedgekeurd in de gemeenteraad van 21 mei 1996,

blijft onverminderd van kracht. De dienst Ombudsman vormt het sluitstuk in de behandeling van bepaalde meldingen en klachten.