Jaarverslag 2019

DIENST
OMBUDSMAN
VAN DE STAD BRUGGE

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 BE12 0910 1682 6192 (BIC-code: GKCC BEBB) van de Stad Brugge met vermelding 'Jaarverslag 2019 Ombudsman'.

Voorwoord

April 2020. Weer tijd voor een nieuw jaarverslag van de dienst Ombudsman van de Stad Brugge. Zoals u zult merken, is de opmaak in een nieuw jasje gestoken. Dat mocht wel eens na al die jaren. De lay-out werd voor het eerst verzorgd door de cel Creatie van de dienst Communicatie en Citymarketing, waarvoor onze hartelijke dank. Aan de inhoud van het jaarverslag hebben we weinig of niets veranderd. Die lijkt ons goed te zitten. Zoals steeds gebruiken we objectief cijfermateriaal uit onze databank om de inhoudelijke bespreking van de klachten te onderbouwen. Meten is weten.

We herhalen het elk jaar opnieuw en we blijven er ook nu op hameren. De klachten van de Bruggeling zijn nuttige signalen om het nog beter te doen. Het is niet de bedoeling dat ze de diensten zouden verlammen of ze ervan zouden weerhouden om te vernieuwen. We werken in een levende organisatie die zich aanpast aan de noden en behoeften van de Bruggeling. Wie vernieuwt, krijgt klachten. Dat is een wetmatigheid die we steeds opnieuw zien terugkeren. Dat is logisch want het is onmogelijk om alles wat fout zou kunnen lopen, van op voorhand te voorzien. Er bestaat altijd zoiets als voortschrijdend inzicht. Dat de dienst Ombudsman in 2019 een pak meer klachtdossiers over de cluster Openbaar Domein behandelde, hoeft dan ook geen drama te zijn, al kleuren zij in zeer belangrijke mate de inhoud van dit jaarverslag. De impact van de reorganisatie van deze dienst is zeer groot, al is er weinig ruchtbaarheid aan gegeven. Zoals dat met elke ingrijpende organisatorische verandering gaat, zijn er kinderziekten. Dat is niet zo erg, op voorwaarde natuurlijk dat ze niet genegeerd worden.

We hebben niet de indruk dat de diensten, het management en het bestuur de klachten zouden negeren of zouden afdoen als onbelangrijk, integendeel. Zijn ze relevant, dan gaan ze ermee aan de slag. Sommige diensten slaagden erin hun klachten verder te doen dalen, voor andere is er nog werk aan de winkel. De dienst Ombudsman gooit voortdurend steentjes in de vijver. Het water rimpelt. Er komt beweging in.



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 hiermee tevreden stellen. Hoofdstuk 2 behandelt de werking van de dienst Ombudsman in 2019. 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 en in alle openheid nalezen. Hoofdstuk 5 geeft info over de opdracht van de dienst Ombudsman.

Tot slot past het een woord van dank te richten aan Edwin Vermeulen die sinds midden 2019 met pensioen is. Hij was gedurende achttien jaar adjunct van de ombudsman. Mede dankzij zijn uitgebreide kennisoverdracht, neergepend in gedetailleerde instructies, slaagden wij erin dit jaarverslag tot een goed einde te brengen.

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. Negen procent meer tweedelijnsklachten 16
   - 1.2. Hoe werden wij gecontacteerd? 18
     - 1.2.1. Bijna dubbel zoveel overgenomen meldingen 18
     - 1.2.2. Overige tweedelijnsklachten 18
     - 1.2.3. Onmiddellijke dienstverlening 19
     - 1.2.4. Totaal aantal contacten 19
   - 1.3. Het profiel van de klager 20
     - 1.3.1. Brugse binnenstad klaagt het meest 20
     - 1.3.2. Meer vrouwen 21
2. Signalen uit de onmiddellijke dienstverlening 21
3. Bekendmaking 22
   - 3.1. Kwetsbare groepen 22
   - 3.2. Andere initiatieven 22
4. Ontwikkelingen in het ombudslandschap 23

DEEL 3
Globaal overzicht van de klachten en aanbevelingen

1. Meer dan de helft van de klachten gegrond, deels gegrond of terecht 26
2. Stijgers en dalers 27
3. Dienst per dienst 28
   - 3.1. Cluster Openbaar Domein 28
     - 3.1.1. Overgenomen meldingen 28
     - 3.1.2. Klachten van burgers 29
   - 3.2. Dienstoverschrijdende klachten 30
     - 3.2.1. Positieve invloed van Neno? 30
     - 3.2.2. Pingpongen met complexe meldingen 30
     - 3.2.3. Enkele interessante dienstoverschrijdende klachten 31
   - 3.3. Cluster Klant/Huis van de Bruggeling 31
     - 3.3.1. Burgerzaken 31
     - 3.3.2. Onthaal, contactcenter en midoffice 32
   - 3.4. Parkeren 32
   - 3.5. Dienst Ruimtelijke Ordening 33
   - 3.6. OCMW 33
   - 3.7. Mintus 34
   - 3.8. Lokale Politie 34
   - 3.9. Hulpverleningszone 1 35
   - 3.10. Intercommunales 35
     - 3.10.1 IVBO 35

4. De zwakke plekken 36
5. Aanbevelingen 37
5.1. Aanbevelingen voor de stadsdiensten 37
5.2. Aanbeveling voor het OCMW 38
5.3. Aanbeveling voor Mintus 39
5.4. Aanbeveling voor Groep Brugge 39
6. Oplossingsgraad en behandelingstijd 41

DEEL 4
Dossiers in detail

1. Stadsbestuur
Dienstoverschrijdende klachten 45
Algemeen Bestuur 73
Bibliotheek 75
Cluster Klant/Huis van de Bruggeling 77
Communicatie en Citymarketing 88
Cultuurcentrum 90
Dienst Ruimtelijke Ordening 92
Eigendommen 104
Financiën 106
GIDPBW 108
Informatica 109
Kabinetten 111
Musea 113
Onderwijs 114
Openbaar Domein 116
Parkeren 157
Patrimoniumbeheer 171
Personeel en Organisatie 172
Preventie 174
Sport 175
Vergunningen 177
2. OCMW 180
3. MINTUS 186
4. Politie 191
5. Hulpverleningszone 1 202
6. Intercommunales
Farys 204
Fluvius 206
IVBO 210
7. Concessiehouders
Interparking 212

DEEL 5
De opdracht van de dienst Ombudsman

1. De opdracht van de dienst Ombudsman 216
Bemiddelen bij onbehoorlijk optreden 216
Tweedelijnsfunctie 216
Aanbevelingen 216
Onafhankelijk 216
Jaarverslag 216
2. De bevoegdheid van de dienst Ombudsman 216
Algemeen principe 216

Beperkingen 216
3. De werkwijze van de dienst Ombudsman 217
De klacht 217
De termijn 217
Het onderzoek 217
De bemiddeling 217
Inzagerecht en privacy 217
4. Beoordelingscriteria 217
Wet en regelgeving 217
Algemene beginselen van behoorlijk bestuur 218
Dienstverleningsnormen 218
Billijkheid 219
5. De beoordelingscategorieën 219

Bijlagen

Reglement op de Ombudsfunctie 223
Reglement op de werking van het stedelijk Meldpunt voor de behandeling van meldingen en klachten 226





DEEL 1
De grote lijnen

De belangrijkste conclusies uit het jaarverslag 2019 zijn:

1

Meer klachten en vaker terecht

In 2019 behandelde de dienst Ombudsman **288 tweedelijnsklachten**. Dat is een **stijging** met **9 procent** in vergelijking met 2018. 2018 was met 264 dossiers een klachtenluw jaar. Het aantal klachten in 2019 kan als normaal worden beschouwd. In iets **meer dan de helft** van deze dossiers (51 procent of 147 dossiers) stelde de dienst Ombudsman een **tekortkoming** vast. Het gaat om een **stijging** met **3,3 procent** in vergelijking met 2018. Het is de tweede keer in de geschiedenis van de dienst Ombudsman dat de kaap van 50 procent gegronde en deels gegronde klachten en terechte opmerkingen wordt gerond. Alleen 2017 haalde een nog hogere score.

2

Zwaar overwicht van de cluster Openbaar Domein

De ingrijpende **reorganisatie** van de Wegendienst, de Groendienst en de dienst Stadsreiniging tot één **cluster Openbaar Domein** vertoonde **kinderziekten**. Het gevolg was dat de dienst Ombudsman 118 klachtdossiers moest behandelen waarbij de cluster betrokken was. Dat staat voor bijna 41 procent van alle behandelde klachtdossiers. Meer dan de helft van deze dossiers (62) waren **meldingen** die de dienst Ombudsman moest overnemen omdat de maximale behandelingstermijn van zestig dagen niet werd gehaald. De meeste werden gegrond of terecht verklaard. Dat heeft een zware impact op het globale klachtenbeeld van 2019. De 62 overgenomen meldingen toonden aan dat de coördinatie tussen de sectoren en het nieuwe, eengemaakte secretariaat beter kon. Er werd bijgestuurd opdat de meldingen nauwgezetter behandeld zouden worden, maar **opvolging blijft nodig**.

3

Bereikbaarheid van de Dienst Ruimtelijke Ordening moet beter

De **telefonische** en **digitale bereikbaarheid** van de Dienst Ruimtelijke Ordening **kan beter**. Te vaak worden telefoons of e-mails niet beantwoord, niet alleen door de inhoudelijke dossierbehandelaars in de Oostmeers maar ook door de themabalie en de administratie van de Dienst Ruimtelijke Ordening in het Huis van de Bruggeling. Het onthaal van het Huis van de Bruggeling slaagde er in 2019 404 keer niet in om een burger door te schakelen naar de themabalie of de administratie van de Dienst Ruimtelijke Ordening. Een nieuw organigram, te realiseren in 2020, moet hier soelaas brengen.

4

Minder klachten over parkeren

Het lijkt erop dat de Bruggeling vertrouwd is geraakt met de nieuwe **parkeerorganisatie** en/of dat de dienstverlening door de Parkeerwinkel en het Parkeerbedrijf verbeterd is want het aantal klachten hierover daalde verder naar 27. Bovendien waren er daarvan 8 onterecht: wie een parkeerretributie krijgt en daarover gefrustreerd is, kan al eens ongegrond klagen. Het ziet ernaar uit dat de meestekinderziekten, die in 2017 en 2018 voor veel gegronde klachten zorgden, achter de rug zijn.

5

Andere positieve evoluties

Er zijn **nog meer positieve tendenzen**. De dienst Ombudsman noteerde minder klachten die het gevolg waren van personeelstekort. De Ombudsman wees er de voorbije jaren op dat **personeelstekort** altijd tot klachten leidt. Ook het aandeel van de d**ienstoverschrijdende klachten** ging verder naar beneden. De Ombudsman vermoedt de positieve invloed van het Neno-project dat onder meer inzet op samenwerking en overleg tussen de diensten. Ook de oproep aan de diensten om meer oog te hebben voor hun **communicatie** en informatieverstrekking lijkt voor het eerst vruchten af te werpen. Het aandeel van dit soort klachten daalde in 2019 naar 13,5 procent. De klachten over de **themabalie Niet-Belgen**, lang een ergernis bij heel wat klanten van de Vreemdelingendienst, droogden bijna volledig op door de inzet van nieuwe mensen en de begeleiding van een baliecoach. De **Politie** tot slot zag het aantal klachten fors dalen.





DEEL 2

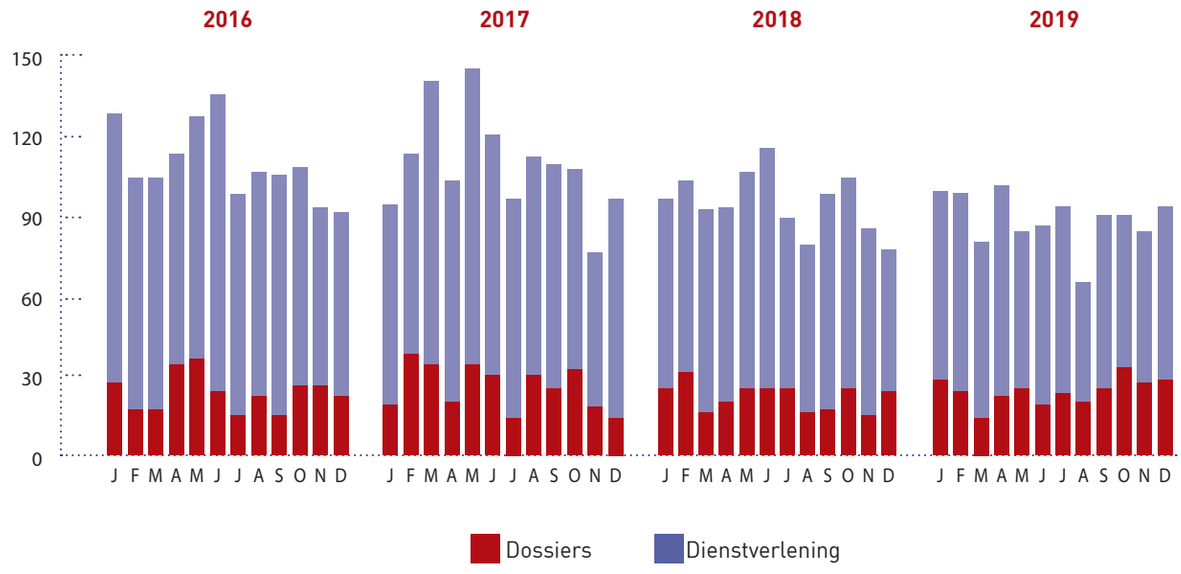
De werking van de dienst Ombudsman

1. Overzicht van de contacten

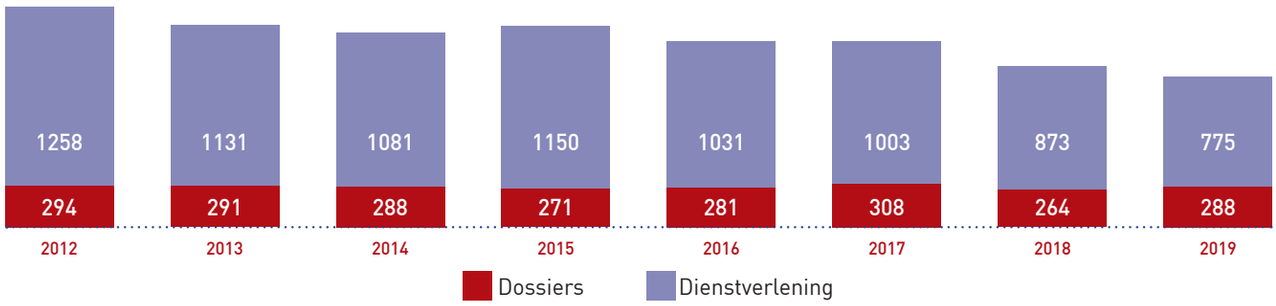
1.1. Negen procent meer tweedelijnsklachten

In 2019 behandelde de dienst Ombudsman **288 tweedelijnsklachten** over de Brugse stadsadministratie, het OCMW en zijn verenigingen, de lokale Politie en de andere diensten waarvoor ze bevoegd is. Dat is een **stijging** met **9 procent** of 24 dossiers in vergelijking met 2018 toen 264 klachtdossiers werden onderzocht. Tweedelijnsklachten onderzoeken en bemiddelen is de kerntaak van de dienst Ombudsman.

	2016			2017			2018			2019		
	dossiers	dienstverl.	totaal	dossiers	dienstverl.	totaal	dossiers	dienstverl.	totaal	dossiers	dienstverl.	totaal
januari	27	101	128	19	75	94	25	71	96	28	71	99
februari	17	87	104	38	75	113	31	72	103	24	74	98
maart	17	87	104	34	106	140	16	76	92	14	66	80
april	34	79	113	20	83	103	20	73	93	22	79	101
mei	36	91	127	34	111	145	25	81	106	25	59	84
juni	24	111	135	30	90	120	25	90	115	19	67	86
juli	15	83	98	14	82	96	25	64	89	23	70	93
augustus	22	84	106	30	82	112	16	63	79	20	45	65
september	15	90	105	25	84	109	17	81	98	25	65	90
oktober	26	82	108	32	75	107	25	79	104	33	57	90
november	26	67	93	18	58	76	15	70	85	27	57	84
december	22	69	91	14	82	96	24	53	77	28	65	93
TOTAAL	**281**	**1031**	**1312**	**308**	**1003**	**1311**	**264**	**873**	**1137**	**288**	**775**	**1063**
GEMIDDELD	**23**	**86**	**109**	**26**	**83**	**109**	**22**	**73**	**95**	**24**	**65**	**89**



Het aantal **contacten in de onmiddellijke dienstverlening** daalde verder van 1.003 in 2017 over 873 in 2018 naar **775** in 2019 of een **daling** met **11 procent.** Onmiddellijke dienstverlening is niet de kerntaak van de dienst Ombudsman. Er wordt mee bedoeld dat de dienst Ombudsman burgers met meldingen, eerstelijnsklachten, suggesties en informatievragen doorverwijst naar de juiste dienst, overheid of instantie omdat hij zelf niet bevoegd is om ze te behandelen. Het zou van onbehoorlijk bestuur getuigen mocht de dienst Ombudsman al deze burgers met problemen wandelen sturen.



Tellen we het aantal tweedelijnsklachten en het aantal contacten in de onmiddellijke dienstverlening samen, dan komen we uit op **1.063 burgers** die in 2019 contact zochten met de dienst Ombudsman tegenover 1.137 in 2018, 1.311 in 2017 en 1.312 in 2016. Dat is een **daling** met **7 procent**.

We kunnen deze cijfers als volgt duiden:

- De **stijging** van het aantal **tweedelijnsklachtdossiers** is in hoofdzaak het **gevolg** van een ingrijpende verandering waarbij de voormalige Wegendienst, Groendienst en dienst Stadsreiniging **gereorganiseerd** werden tot één grote cluster **Openbaar Domein**. Als gevolg van kinderziekten moest de dienst Ombudsman beduidend meer meldingen voor deze cluster overnemen die de reglementaire termijn van zestig dagen niet hadden gehaald.

- Bovendien lag het aantal tweedelijnsklachten in 2018 met 264 dossiers historisch laag, mogelijk als gevolg van de gemeenteraadsverkiezingen. In het verkiezingsjaar werd voorzichtig bestuurd en na de verkiezingen werd gewacht op het nieuwe bestuur. **288 tweedelijnsklachten** in 2019 is een aantal dat als **normaal** kan worden beschouwd. Tussen 2012 en 2017 schommelde het aantal klachtdossiers tussen 271 en 308.

- Dat het **totaal aantal contacten blijft dalen** ligt vooral aan de verdere daling van het aantal contacten in de onmiddellijke dienstverlening. Dat kan te maken hebben met het feit dat de Bruggeling zelf de weg vindt naar het goed werkende stedelijk **meldpunt** in het Huis van de Bruggeling om er zijn meldingen, eerstelijnsklachten, suggesties en informatievragen te formuleren. De dienst Ombudsman verwijst burgers met meldingen zelf ook sneller door naar het meldpunt of informeert hen om dat in de toekomst rechtstreeks te doen. Het kan ook gaan om een algemene trend. Het meldpunt behandelde in 2019 10.740 **meldingen** of 8,5 procent **minder** dan in 2018 (11.737 meldingen). Mogelijk vindt de Bruggeling gemakkelijker de weg naar overheden, diensten en instanties die zijn problemen kunnen oplossen waarvoor de dienst Ombudsman niet bevoegd is. Misschien heeft de dienst Ombudsman aan bekendheid ingeboet of zorgt het feit dat hij in de Hoogstraat 9 niet meer rechtstreeks toegankelijk is vanop de straat, voor minder bezoekers.

De **verhouding** tussen het aantal tweedelijnsklachten en het aantal contacten in de onmiddellijke dienstverlening ligt in 2019 op 27 procent tegenover 73 procent (in 2018 23 procent tegenover 77 procent). De dienst Ombudsman heeft zich met andere woorden in 2019 in sterkere mate kunnen **concentreren** op zijn **kerntaak**.

Januari (28 dossiers), oktober, november en december (33, 27 en 28 dossiers) waren de drukste maanden wat het aantal tweedelijnsklachtdossiers betreft. De maanden maart (14 dossiers) en juni (19 dossiers) waren rustiger.

1.2. Hoe werden wij gecontacteerd?

1.2.1. Bijna dubbel zoveel overgenomen meldingen

Het meest opvallend is dat het aandeel van de **overgenomen meldingen** in 2019 bijna **verdubbeld** is. Sinds de opstart van het meldpunt in 2009 moest de dienst Ombudsman nooit meer meldingen overnemen die de reglementaire termijn van zestig dagen niet hadden gehaald. Het zijn er **67** of bijna een kwart van alle onderzochte tweedelijnsklachten (23,3 procent). In 2018 werden 35 meldingen overgenomen of 13,3 procent van het totaal aantal tweedelijnsklachtdossiers.

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 opvolgingstool van de dienst Ombudsman terecht. Het is dan aan de dienst Ombudsman om te oordelen of hij al dan niet over de onafgewerkte melding een tweedelijnsklachtdossier opstart. In 2019 kwamen naast de 67 meldingen die overgenomen werden, nog 35 meldingen binnen waarvoor geen tweedelijnsklachtdossier werd opgestart omdat de tekortkoming te klein was of omdat de melding op de valreep afgehandeld werd. Alles samen kreeg de dienst Ombudsman 102 meldingen in zijn opvolgingstool, wat overeenkomt met 1 procent van het totaal aantal meldingen.

De oorzaak van deze verdubbeling ligt grotendeels in het feit dat de dienst Ombudsman meer meldingen voor de dienst **Openbaar Domein** moest overnemen als gevolg van de ingrijpende reorganisatie die deze cluster in 2019 onderging. Voor een meer uitgebreide analyse van deze overgenomen meldingen verwijzen we naar hoofdstuk 3. Bovendien blijkt de behandeling van meldingen fout te kunnen lopen als onduidelijk is welke dienst bevoegd is en/of als de melding in eerste instantie door het Huis van de Bruggeling naar de verkeerde dienst wordt gestuurd. Het komt dan voor dat diensten de melding naar elkaar blijven **pingpongen** tot de maximale termijn van zestig dagen overschreden geraakt. Voor een meer uitgebreide analyse van deze overgenomen meldingen verwijzen we eveneens naar hoofdstuk 3.

Positief is dan weer dat de **problemen** met de **opvolgingstool van de baan** zijn. Zowel in 2017 als in 2018 moest de dienst Ombudsman geregeld meldingen overnemen van diensten die weinig meldingen van burgers krijgen en daardoor onvoldoende vertrouwd waren met de opvolgingstool. Dat is een aparte mailbox waarin de e-mails terecht komen die gerelateerd zijn aan de meldingen die aan de diensten toegewezen worden. Deze diensten bleken de opvolgingstool onvoldoende te kennen en onvoldoende te raadplegen waardoor de meldingen die erin terecht kwamen niet behandeld werden. Door de aandacht die de dienst Ombudsman hiervoor vroeg en door de opleidingen van de dienst Informatica is dat probleem opgelost.

1.2.2. Overige tweedelijnsklachten

Wat de overige tweedelijnsklachtdossiers betreft, daalde het aandeel van de **digitaal geformuleerde klachten** via e-mail of via het klachtenformulier naar 38,9 procent, nadat het in 2017 en 2018 gepiekt had op respectievelijk 47,7 en 45,5 procent. Het medium heeft het voordeel snel en drempelverlagend te zijn, maar het nadeel dat de burger zijn klacht soms slordig, onvolledig of onduidelijk formuleert. De burger vraagt via het digitale klachtformulier ook geregeld om zijn klacht anoniem te behandelen, allicht uit een onterechte vrees voor tegenkanting of represailles, wat het onderzoek kan bemoeilijken. Gezien de privacyregels moet de dienst Ombudsman dan vragen of de verzoeker bereid is zijn anonimiteit op te geven.

Het indienen van een klacht via een **bezoek aan het kantoor** steeg het tweede jaar op rij weer licht na een zware terugval de voorbije jaren (22,2 procent in 2019 of 64 dossiers; 21,2 procent in 2018 of 56 dossiers; 19,8 procent in 2017 of 61 dossiers). Het aandeel van de **telefonisch** ingediende klachten daalde verder naar 14,6 procent of 42 dossiers (18,2 procent in 2018 of 48 dossiers; 19,2 procent in 2017 of 59 dossiers). Klacht indienen via **brief** strandde op 1 procent, goed voor slechts 3 dossiers.

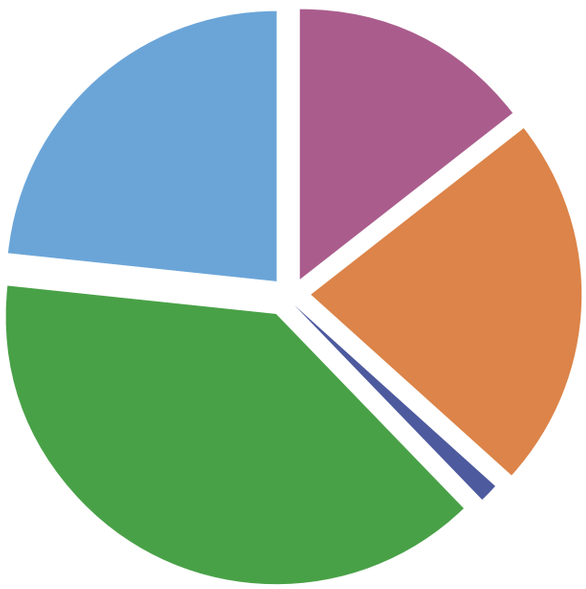
1.2.3. Onmiddellijke dienstverlening

Wat de onmiddellijke dienstverlening betreft, daalde ook hier het aandeel van de burgers dat zijn probleem via e-mail of het digitale klachtenformulier overmaakte, licht naar 46,2 procent of 358 contacten (in 2018 48,8 procent of 426 contacten op een totaal van 873). Het aandeel van de meldingen aan de balie steeg ook hier licht naar 18,7 procent of 145 contacten (in 2018 17,4 procent of 152 contacten op 873). Ook het aandeel van de telefonische meldingen steeg licht naar 33,4 procent of 259 contacten (in 2018 32 procent of 281 contacten op 873).

1.2.4. Totaal aantal contacten

Bekijken we de manier waarop de 1.063 contacten (tweedelijnsklachten + onmiddellijke dienstverlening) tot stand kwamen, dan stellen we vast dat 470 burgers of 44,2 procent een **e-mail** stuurden of het **digitale klachtformulier** op de website van de Stad Brugge gebruikten. Ook dat is een **daling** met 3,8 procent in vergelijking met 2018 (546 burgers of 48 procent). 209 cliënten of 19,6 procent brachten een **bezoek aan het kantoor** wat een **lichte stijging** is in vergelijking met 2018 (18,3 procent of 208 cliënten). 301 burgers telefoneerden, goed voor 28,3 procent of licht minder dan in 2018 (29 procent of 329 burgers). Zestien burgers schreven een brief, goed voor 1,5 procent van het totaal aantal contacten.

Contactname tweedelijnsklachten		
e-mail/digitaal	112	(38,9%)
meldpunt	67	(23,3%)
bezoek	64	(22,2%)
telefoon	42	(14,6%)
brief/fax	3	(1,0%)
TOTAAL	**288**	**(100,0%)**



1.3. Het profiel van de klager

1.3.1. Brugse binnenstad klaagt het meest

Zoals gebruikelijk wordt het meest geklaagd vanuit de binnenstad (86 klachten, goed voor 30 procent). Daarna volgen de grootste deelgemeenten Sint-Andries, Assebroek, Sint-Michiels en Sint-Kruis. Noord-Brugge (Zeebrugge, Lissewege, Dudzele en Koolkerke) is goed voor 23 klachten of 8 procent. Net als in 2018 zijn er opnieuw 35 niet-Bruggelingen die klacht indienden, goed voor 12 procent. Sommigen, maar lang niet allen, hadden een klacht in verband met een parkeerretributie die ze opliepen in de binnenstad of de blauwe zones rond het centrum omdat ze minder vertrouwd waren met de parkeerregeling in Brugge.

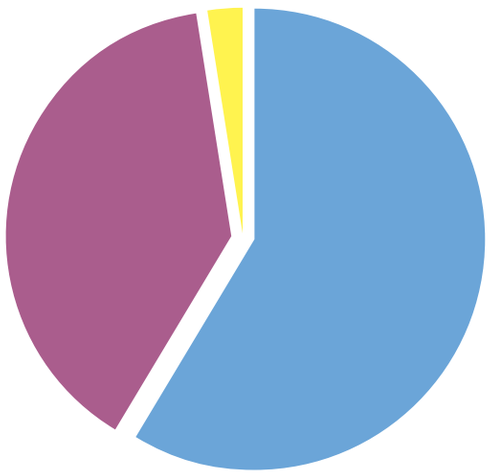
herkomst van verzoekers

Brugge	86	(30%)
Assebroek	33	(11%)
Dudzele	6	(2%)
Koolkerke	10	(3%)
Lissewege	2	(1%)
Sint-Andries	39	(14%)
Sint-Jozef	11	(4%)
Sint-Kruis	21	(7%)
Sint-Michiels	23	(8%)
Sint-Pieters	10	(3%)
Zeebrugge	5	(2%)
Andere	35	(12%)
onbekend	7	(2%)
TOTAAL	**288**	**(100%)**

1.3.2. Meer vrouwen

Het aantal vrouwen dat klacht indiende, steeg naar 112 of een aandeel van 38,9 procent (98 of 37,1 procent in 2018). Het aandeel van de mannen daalde naar 58,7 procent of 169 (60,2 procent of 159 in 2018). Het aantal echtparen dat klacht indiende, bleef met 7 of 2,4 procent status quo (7 of 2,7 procent in 2018).

mannen	169	(58,7%)
vrouwen	112	(38,9%)
echtparen	7	(2,4%)
TOTAAL	**288**	**(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 Bruggeling (en niet-Bruggeling) over de dienstverlening en over het beleid. Er vallen signalen uit te puren die nuttig kunnen zijn. De dienst Ombudsman blijft hoe dan ook een belangrijke doorverwijzer voor burgers met meldingen, informatievragen en suggesties voor de stadsdiensten, de Politie, het OCMW en zijn verenigingen. Het gros van de 775 contacten in de onmiddellijke dienstverlening waren



In 2019 zorgde de aanduiding van de blauwe zones in de rand net als in 2018 geregeld voor frustraties. Die werden niet alleen via de dienst Ombudsman geuit maar ook via andere kanalen. Bestuurders klaagden dat de aanduiding van de blauwe zones in de rand te low profile was. Zij is wettelijk in orde, aangezien de wet voorschrijft dat de blauwe zone alleen bij het binnenrijden ervan aangeduid moet worden met een verkeersbord, maar geregeld rijden chauffeurs deze verkeersborden voorbij zonder erop te letten. Binnen de blauwe zones zijn af en toe wel herhalingsborden geplaatst en hingen er kleine stickers op de verlichtingspalen langs de gewestwegen, maar voor de rest konden bestuurders niet of nauwelijks opmerken dat ze in een blauwe zone rondreden en hun blauwe schijf moesten leggen als ze er parkeerden.
Als gevolg van de meldingen en klachten besliste het College van burgemeester en schepenen op 25 oktober 2019 om de blauwe zones in de rand beter aan te duiden. Langs de gewest- en gemeentewegen werden grotere stickers op de verlichtingspalen gekleefd. Langs de gemeentewegen zullen parkeerschijven in stroef materiaal op de rijweg worden aangebracht.

3. Bekendmaking

3.1. Kwetsbare groepen

Midden augustus 2018 stapte de dienst Ombudsman mee in het project van POOL (Permanent Overleg van de Ombudslui van België), de beroepsvereniging van de Belgische ombudsdiensten, om gezamenlijk te werken rond het thema armoede en kwetsbare groepen. Zij kennen vaak hun rechten niet.

Eind augustus 2018 zocht de Ombudsman hiervoor contact met Brugge Dialoogstad, een breed samenwerkingsverband tussen de Stad Brugge, het OCMW en verschillende lokale verenigingen en diensten die werken rond armoede. Het overlegplatform is actief rond armoedebestrijding en wil een brug slaan tussen het lokale beleid en mensen die in armoede leven. Midden januari 2019 kondigde de dienst Ombudsman tijdens de algemene vergadering van Brugge Dialoogstad aan dat zij het plan had opgevat om zich in de loop van 2019 en 2020 op een toegankelijke manier bekend te maken bij de Brugse verenigingen van mensen die in armoede leven en aan kwetsbare groepen.

Hoewel de interesse tijdens deze algemene vergadering groot was, bleek het moeilijker dan verwacht om deze verenigingen daadwerkelijk te bereiken. Ook het feit dat de dienst Ombudsman door omstandigheden (redactie jaarverslag 2018, pensionering personeelslid, inwerken nieuw personeelslid, enz.) pas later op het jaar met de voordrachten kon beginnen, kan een rol gespeeld hebben. Op onze uitnodiging gingen uiteindelijk alleen Uze Plekke en Welzijnsschakel Integraal vzw in, goed voor respectievelijk een twintigtal en een vijftiental toehoorders. Ook bij vzw Wieder en Inloophuis 't Sas was er belangstelling maar kwam het nog niet tot praktische afspraken.

Ondertussen is op initiatief van POOL een permanente federale werkgroep in oprichting die zal bestaan uit een afvaardiging van ombudsmannen en mensen die een specifieke expertise hebben op het vlak van armoede en kwetsbare groepen. Het is de bedoeling dat de ombudsmannen er verslag geven van de situaties waarin ze kwetsbare groepen met hun bijzondere problematiek in hun praktijk ontmoeten, waarbij ze op zoek gaan naar concrete oplossingen via een aanpassing van de regelgeving of de administratieve procedures. Van hun kant zullen de experten de werkzaamheden van de ombudsdiensten volgen en hen bijstaan opdat deze zowel in hun onthaal, hun communicatie als hun acties beter in staat zouden zijn om deze kwetsbare groepen te bereiken. De werkgroep zou twee tot drie keer per jaar samenkomen.

3.2. Andere initiatieven

- Voor de tweede keer nam de dienst Ombudsman op 15 september 2019 met een informatiestand deel aan Autoloze Zondag, samen met de diensten van het OCMW en de Stad Brugge die in de Hoogstraat 9 gevestigd zijn.

- Op 7 oktober 2019 was de dienst Ombudsman met een informatiestand aanwezig op de welkomstavond voor nieuwe Bruggelingen in het Concertgebouw.

- Het aantal volgers van de facebookpagina van de dienst Ombudsman www.facebook.com/Dienst-Ombudsman-van-de-stad-Brugge-115151915317889 steeg verder door naar een 280-tal.
  De facebookpagina bevat praktische, toegankelijke en ook luchtige informatie over onze dienst. Er verschijnen foto's, nuttige 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 naar de juiste ombudsdienst.

- De pagina van de dienst Ombudsman op de website van de Stad Brugge werd tussen midden september en midden december 2019 (drie maanden) 606 keer geraadpleegd, goed voor 202 consultaties per maand of 50 per week.

- Ook in 2019 werden de spreekuren van de Federale Ombudsman in onze kantoren verder gezet.
  Een zestal West-Vlamingen maakten daar gebruik van, maar de bekendheid zou nog beter kunnen.
  De zitdagen vinden elke eerste dinsdag van de maand plaats van 14.30 tot 17.30 uur. De opzet is om de Federale Ombudsman met zetel in Brussel beter bereikbaar te maken voor de West-Vlamingen.
  Wie zijn dossier met een vertegenwoordiger van de Federale Ombudsman wil bespreken dient hiervoor vooraf een afspraak te maken via de dienst Ombudsman van de Stad Brugge op het nummer 050 44 80 91.

4. Ontwikkelingen in het ombudslandschap

De Stad Oostende besliste in de loop van 2019 een eigen, onafhankelijke ombudsdienst op te richten. Ombudsvrouw Griet Landuyt is bevoegd om tweedelijnsklachten te behandelen over de Oostendse stadsadministratie, de Lokale Politie, het OCMW, de autonome gemeentebedrijven en de extern verzelfstandigde agentschappen. Zij is sinds 1 januari 2020 aan de slag. Daardoor zijn in Vlaanderen momenteel zes lokale ombudsmannen en -vrouwen aan het werk in Antwerpen, Gent, Brugge, Leuven, Sint-Niklaas en Oostende. De opstart van de Oostendse ombudsdienst wordt door POLO, het Permanent Overleg van de Lokale Ombudsdiensten in Vlaanderen, actief gesteund.

De Vlaamse Ombudsdienst richtte een Lokale Kamer op. Het decreet Lokaal Bestuur laat toe dat een gemeente een ombudsdienst opricht 1° in eigen beheer; 2° in samenwerking met het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn dat de gemeente bedient; 3° in het kader van een intergemeentelijke samenwerking; 4° via een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst. Kortrijk sloot eerder al een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst die haar tweedelijnsklachten behandelt. In 2019 volgden Sint-Truiden, Opwijk, Halle, Kortenberg, Sint-Pieters-Leeuw, Beerse, Boutersem, Zoersel en Pelt. Begin 2020 kwamen daar As en Oudsbergen bij.







DEEL 3

Globaal overzicht van de klachten en aanbevelingen

1. Meer dan de helft van de klachten gegrond, deels gegrond of terecht

In iets meer dan de helft van de 288 tweedelijnsklacht-dossiers **(51 procent of 147 dossiers)** stelde de dienst Ombudsman een tekortkoming vast. Het gaat om een **stijging met 3,3 procent** in vergelijking met 2018 (47,7 procent of 126 dossiers). Het is de tweede keer in de geschiedenis van de dienst Ombudsman dat de kaap van 50 procent gegronde en deels gegronde klachten en terechte opmerkingen wordt gerond. Alleen 2017 haalde met 163 dossiers of 52,9 procent een hogere score. 2018 staat op de derde plaats. Net zoals de invoering van het nieuwe parkeerplan de voorbije twee jaar een hoger aantal gegronde, deels gegronde en terechte dossiers veroorzaakte, zo zorgde in 2019 een nieuwe reorganisatie, deze van de cluster Openbaar Domein, voor een hoger aantal dossiers waarin een tekortkoming werd vastgesteld.

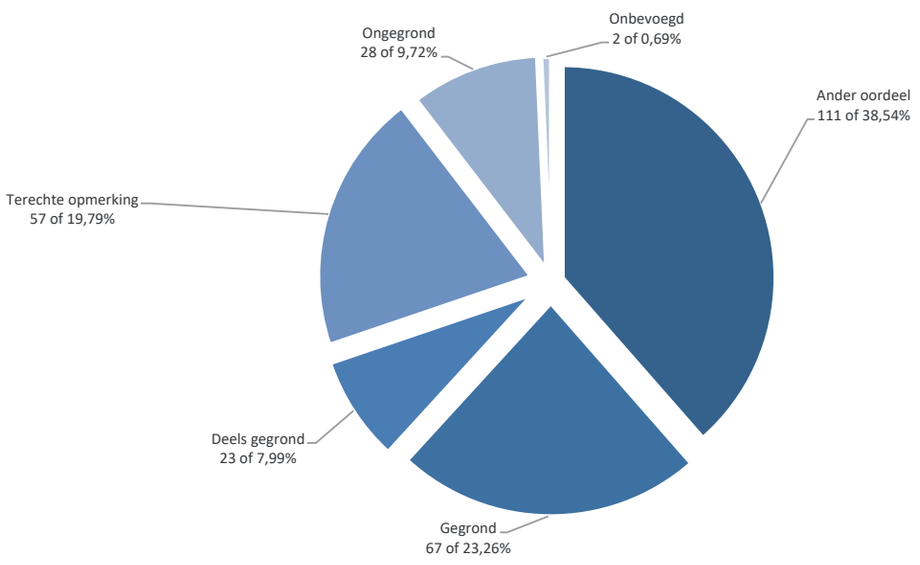
67 klachtdossiers of 23,3 procent werden beoordeeld als gegrond, 23 dossiers of 8 procent als deels gegrond. Dat betekent dat **90 klachten of 31,3 procent gegrond of deels gegrond** werden verklaard. Klachten worden gegrond of deels gegrond verklaard als uit het onderzoek blijkt dat een zwaardere fout werd gemaakt. Positief is dat het aantal gegronde en deels gegronde klachten opnieuw daalde met 5,1 procent. Niettemin scoort 2019 met 31,3 procent gegronde en deels gegronde klachten nog relatief hoog in vergelijking met de voorbije jaren.

De **stijging** van het aantal dossiers waarin een tekortkoming werd vastgesteld, doet zich **vooral** voor bij de **terechte opmerkingen**. Zij stegen van 30 of 11,4 procent in 2018 naar 57 of 19,8 procent in 2019. Met terechte opmerkingen worden klachten bedoeld waarbij de dienst onzorgvuldig te werk ging, maar die niet zo ernstig zijn dat ze als gegrond of deels gegrond moesten worden beoordeeld. De toename is quasi volledig te wijten aan het feit dat de dienst Ombudsman beduidend meer meldingen voor de dienst Openbaar Domein moest overnemen die niet afgehandeld werden binnen de reglementaire termijn van zestig dagen. 28 van deze dossiers op een totaal van 54 werden als terechte opmerkingen beoordeeld. Deze 28 terechte opmerkingen beïnvloeden in belangrijke mate het globale resultaat voor 2019.

Het aantal **ongegronde klachten** steeg verder door. Het waren er 28 of 9,7 procent, tegenover 23 of 8,7 procent in 2018 en 11 of 3,6 procent in 2017. Acht van deze dossiers slaan op parkeerklachten. Burgers, gefrustreerd omdat ze een parkeerretributie kregen, kunnen al eens ongegrond klagen.

111 dossiers werden beoordeeld met het label '**ander oordeel**', goed voor 38,5 procent. Het gaat om dossiers die opgelost werden door bemiddeling en/of informatieverstrekking, zonder dat zij gegrond, deels gegrond of terecht moesten 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.

In 2 dossiers moest de dienst Ombudsman zich tijdens het onderzoek **onbevoegd** verklaren.



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 3.2.

De belangrijkste vaststellingen zijn:

- De eengemaakte cluster Openbaar Domein schrijft in 2019 meer dan een derde (36 procent) van alle tweedelijnsklachten op zijn naam. De fusie van de Wegendienst, de Groendienst en de dienst Stadsreiniging had heel wat voeten in de aarde. De dienst Ombudsman behandelde 105 rechtstreekse klachten, wat een forse stijging (+ 54 rechtstreekse klachten) betekent tegenover 2018.

- Het aandeel van de dienstoverschrijdende klachten daalt in 2019 verder naar 13 procent (of 38 klachten). Dat is het laagste peil ooit in de geschiedenis van de dienst Ombudsman. Dienstoverschrijdende klachten zijn klachten waarbij twee of meer diensten betrokken zijn.

- Het aantal tweedelijnsklachten over het parkeren (Parkeerwinkel, Parkeerbedrijf en dienst Mobiliteit) is verminderd van 56 of 18 procent in 2017 over 41 of 16 procent in 2018 naar 25 of 9 procent in 2019. De kinderziekten van het nieuwe parkeerplan lijken daarmee van de baan.

- Het aantal klachten over de Politie is sterk gedaald: slechts 19 rechtstreekse klachten of 7 procent in 2019 tegenover 29 of 11 procent in 2018 en 31 of 10 procent in 2017.

- De rechtstreekse klachten over de Dienst Ruimtelijke Ordening namen toe van 11 of 4 procent in 2018 naar 17 of 6 procent in 2019.

- De rechtstreekse klachten over de afdeling Burgerzaken (onderdeel van de Cluster Klant/Huis van de Bruggeling) stegen: 19 of 6,6 procent in 2019 tegenover 14 of 5 procent in 2018.

OVERZICHT DOSSIERS 2019	totaal	% van totaal	onbevoegd	bevoegd	gegrond	deels gegrond	terechte opmerking	ongegrond	ander oordeel
Openbaar Domein	105	36%		105	26		35	3	41
Dienstoverschrijdende klachten	38	13%		38	11	5	4	2	16
Parkeren	25	9%	1	24	3	6	2	8	5
Cluster Klant/Huis van de Bruggeling (onthaal/contact-center/midoffice + Burgerzaken)	21	7%		21	8	3	3	2	5
Politie	19	7%	1	18	2	2	2	3	9
Dienst Ruimtelijke Ordening	17	6%		17	4	3	3	2	5
OCMW	10	3%		10	1	1	1	1	6
Mintus	9	3%		9	2	2	2	1	2
FLUVIUS	7	2%		7	2		1	1	3
IVBO	4	1%		4			1		3
Vergunningen	4	1%		4				1	3
Bibliotheek	3	1%		3	1				2
FARYS	3	1%		3				1	2
Communicatie & Citymarketing	2	1%		2	2				
Onderwijs	2	1%		2	1				1
Eigendommen	2	1%		2	1				1
Kabinetten	2	1%		2	1			1	
Hulpverleningszone 1	2	1%		2		1	1		
Cultuurcentrum	2	1%		2			1		1
Sport	2	1%		2					2
Algemeen Bestuur	1	0%		1	1				
GIDPBW	1	0%		1	1				
Musea	1	0%		1			1		
Patrimoniumbeheer	1	0%		1					1
Interparking	1	0%		1					1
Preventie	1	0%		1					1
Informatica	1	0%		1					1
Financiën	1	0%		1				1	
Personeel & Organisatie	1	0%		1				1	
TOTAAL	**288**	**100%**	**2**	**286**	**67**	**23**	**57**	**28**	**111**

3. Dienst per dienst

In dit hoofdstuk bespreken we eerst de klachten over de cluster Openbaar Domein omdat ze het klachtenbeeld in 2019 zeer sterk hebben beïnvloed. Daarna volgen de dienstoverschrijdende klachten en de klachten over de individuele stadsdiensten in volgorde van hoeveelheid klachten. Vervolgens zijn het OCMW en zijn verenigingen, Mintus, de Politie en de Hulpverleningszone 1 aan de beurt. We eindigen met de afvalintercommunale IVBO. Voor informatie over de diensten met slechts enkele klachten verwijzen we naar deel 4 'Dossiers in detail'.

3.1. Cluster Openbaar Domein (p. 116)

In 2019 heeft de reorganisatie van de Wegendienst, de Groendienst en de dienst Stadsreiniging tot één cluster Openbaar Domein heel wat voeten in de aarde gehad. Veel ruchtbaarheid werd er niet aan gegeven maar het ging om een ingrijpende verandering waarbij de traditionele opsplitsing in deze drie aparte diensten verlaten werd. Doel is het openbare domein (wegen, fiets- en voetpaden, riolering, afval, groen, speelpleinen, recyclageparken, enz.) efficiënter te beheren. In de plaats werden drie grote afdelingen opgericht: Ontwerp & Planning, Beheer, en Educatie. De afdeling Beheer werd onderverdeeld in vijf sectoren: de Generieke sector en de sectoren Centrum (binnenstad en Kristus-Koning), Noord (Sint-Pieters, Sint-Jozef, Zeebrugge en Noord-Brugge), Oost (Sint-Kruis en Assebroek) en West (Sint-Andries en Sint-Michiels). Voor de administratieve ondersteuning werd één centraal secretariaat opgericht.

Zoals bij elke grote reorganisatie heeft ook deze van de cluster Openbaar Domein voor kinderziekten gezorgd. Net zoals dat in 2016 het geval was voor de opstart van het Huis van de Bruggeling en in 2017 en 2018 voor de lancering van het nieuwe parkeerplan, zijn deze kinderziekten zeer zichtbaar geworden in het klachtenbeeld van 2019. Het overwicht van de klachten voor de cluster Openbaar Domein is aanzienlijk. De dienst Ombudsman behandelde **105 rechtstreekse klachten**, goed voor **36,5 procent** of meer dan een derde van alle tweedelijnsklachten. Ter vergelijking: in 2018 telden de Wegendienst, de Groendienst en de dienst Stadsreiniging samen 51 rechtstreekse klachten. Tellen we daarbij de 13 dienstoverschrijdende klachten waarbij de cluster Openbaar Domein in 2019 betrokken was, dan komen we uit op **118 dossiers** of bijna **41 procent** van alle behandelde klachtdossiers. Ter vergelijking: in 2018 telden de Wegendienst, de Groendienst en de dienst Stadsreiniging in het totaal 70 rechtstreekse en dienstoverschrijdende klachten, of 48 minder dan in 2019. Bovendien ligt de **graad van gegrondheid** met 57,6 procent vrij **hoog**. Van de 118 dossiers waren er 32 gegrond en 36 terecht. Dat maakt samen 68 dossiers.

Het is belangrijk dat deze cijfers in de juiste context worden geplaatst. Daarom is het goed een onderscheid te maken tussen de klachten van burgers over de dienstverlening van de cluster Openbaar Domein en de meldingen voor de cluster Openbaar Domein die de dienst Ombudsman overnam omdat ze de reglementaire termijn van zestig dagen niet haalden. Deze laatste categorie beïnvloedt in belangrijke mate de resultaten.

3.1.1. Overgenomen meldingen

De dienst Ombudsman moest **62 te laat afgehandelde meldingen** overnemen waarbij de cluster Openbaar Domein betrokken was: 54 meldingen voor de cluster Openbaar Domein zelf en 8 dienstoverschrijdende meldingen. Dat maakt 52,5 procent of iets meer dan de helft van de 118 dossiers voor de cluster Openbaar Domein.

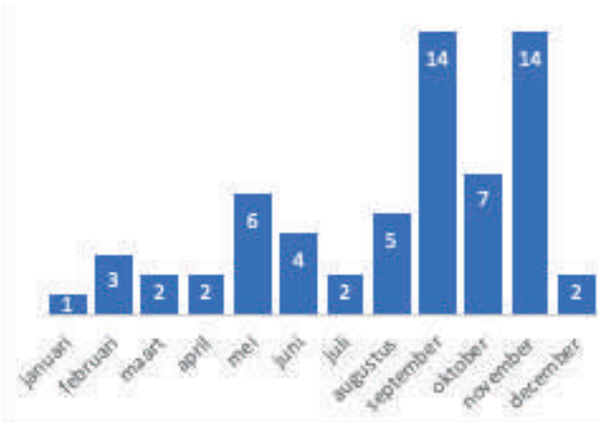
Daarbij komt dat de graad van gegrondheid hoog ligt, wat logisch is aangezien de reglementaire termijn van zestig dagen telkens niet werd gehaald. 24 dossiers werden gegrond verklaard en 29 terecht. Dat maakt samen 53 dossiers of een zeer hoge graad van gegrondheid van 85,5 procent. Dat heeft een zware impact op het globale resultaat, zowel wat het totale klachtenbeeld voor 2019 betreft als wat het klachtenbeeld van de cluster Openbaar Domein aangaat.

Zijn 62 overgenomen meldingen veel? **Neen**, als men vergelijkt met het totaal aantal meldingen voor de cluster Openbaar Domein in 2019. Dat waren er niet minder dan 8.936. Als daarvan nog geen één procent fout loopt, dan is dat een te verwaarlozen cijfer. **Ja**, als men vergelijkt met het aantal overgenomen meldingen in 2017 en 2018. In 2017 moest de dienst Ombudsman amper 8 meldingen overnemen voor de Wegendienst (5) en de Groendienst (3) samen. In 2018 bleef dat aantal voor de Groendienst eveneens beperkt tot 3. Voor de Wegendienst werden 23 meldingen overgenomen. De meeste daarvan gingen in het voorjaar van 2018 overtijd als gevolg van een tijdelijke onderbezetting bij de administratie van de Wegendienst. Beide diensten hadden de behandeling van hun meldingen toen perfect onder de knie.

Conclusie: het belang van de 62 overgenomen meldingen is dat zij bepaalde kinderziekten in de reorganisatie van de cluster Openbaar Domein bloot legden.

Wat waren deze kinderziekten? Het eengemaakte secretariaat staat in voor de administratieve opvolging van de meldingen. De sectoren herstellen de door de burger of de gemeenschapswachten gemelde problemen in het veld. Zoals bekend heeft het meldpunt een dubbel doel: 1) een gegarandeerd en effectief herstel in het veld binnen de zestig dagen, tenzij de melding om een gegronde reden geparkeerd moet worden; 2) een gegarandeerde communicatie met de burger over het uitgevoerde herstel of over de reden waarom het herstel niet binnen de zestig dagen uitgevoerd werd.

1. Wegendienst, de Groendienst en de dienst Stadsreiniging bleken doorheen de jaren **verschillende werkwijzen** te hebben ontwikkeld voor de behandeling van hun meldingen, wat na de verhuizing eind mei-begin juni 2019 voor problemen zorgde in het eengemaakte secretariaat van de cluster Openbaar Domein. Samen met de praktische beslommeringen van de verhuizing moest uitgemaakt worden welke manier van werken het meest efficiënt was. Zoals uit bijgevoegde tabel blijkt, zorgde dat in september-oktober 2019 voor een eerste piek in de overgenomen meldingen.



2. Van de 62 overgenomen meldingen werden er **24 gegrond** verklaard omdat het herstel niet uitgevoerd werd binnen de reglementaire termijn van zestig dagen. Soms lag de oorzaak bij een mindere goede communicatie tussen het secretariaat en de sectoren met als gevolg dat de melding niet of niet tijdig bij de sectoren toekwam. Soms bleven meldingen hangen in het secretariaat, zelfs als de midoffice van het Huis van de Bruggeling, die instaat voor het toezicht op de meldingen, daarop wees. Soms pakten de sectoren de melding niet aan. Het kwam ook voor dat meldingen buiten de termijn geparkeerd werden met het bericht aan de burger dat het herstel binnen afzienbare tijd uitgevoerd zou worden, of het gebeurde dat de werkopdracht wel binnen de reglementaire termijn werd opgemaakt maar het herstel pas na het verstrijken van de termijn werd uitgevoerd. Dat is niet de bedoeling.

3. Van de overgenomen meldingen werden er **29** beoordeeld als **terechte opmerkingen**. In de helft van de gevallen gebeurde dat omdat het herstel door de sectoren binnen de reglementaire termijn uitgevoerd werd maar waarbij het secretariaat naliet de burger hiervan in te lichten. Soms werd nagelaten de melding te parkeren hoewel daarvoor een gegronde reden bestond. Gevolg was dat de melder niet werd ingelicht over de oorzaak van het uitstel.

Het College van burgemeester en schepenen en de Ombudsman drongen aan op een grondige analyse van de problemen, op maatregelen en bijsturingen. Dat resulteerde in **verbeterde afspraken** tussen de sectoren en het secretariaat, onder meer over het digitaal doorsturen van de werkopdrachten, over het correct doorgeven van meldingen aan externe instanties, over het parkeren van meldingen, enz. De Ombudsman en het clusterhoofd definieerden samen welk soort meldingen geparkeerd kunnen worden. Het digitaal doorsturen van de werkbonnen leverde tijdelijke softwareproblemen op, wat bij de dienst Ombudsman resulteerde in een tweede piek van overgenomen meldingen in november-december 2019. Het valt af te wachten of alle problemen hiermee gecounterd kunnen worden. Bij het afsluiten van de redactie van het jaarverslag begin maart 2020 had de dienst Ombudsman al 25 meldingen voor de cluster Openbaar Domein overgenomen. Dat vraagt verdere opvolging.

3.1.2. Klachten van burgers

Naast de overgenomen meldingen klaagden 56 burgers over de dienstverlening door de cluster Openbaar Domein. Dat is meer dan in 2018 toen 15 burgers klaagden over de Wegendienst, 26 over de Groendienst en 5 over de dienst Stadsreiniging (samen 43 klachten). 8 klachten waren gegrond en 7 terecht, wat neerkomt op een **lage graad van gegrondheid** van 26,8 procent. De reorganisatie van de cluster Openbaar Domein zorgde ook hier voor enkele klachten, onder meer omdat de verzoekers geen antwoord kregen als zij reageerden op de manier waarop hun meldingen werden afgehandeld.

Vier klachten gingen over **problemen met de huisaansluiting** (de private rioolaansluiting tussen de woning of het bedrijf en de hoofdriolering), waarover het reglement tot voor kort zei dat het herstel of de vernieuwing ervan steeds volledig ten laste viel van de eigenaar of de aangelande. De eerste verzoeker betwistte dat hij aansprakelijk was voor het herstel van een verzakking in de rijweg die volgens de dienst Openbaar Domein het gevolg was van een probleem met zijn huisaansluiting. Een tweede verzoekster meende dat haar huisaansluiting verstopt was geraakt door wortels van een straatboom die via de hoofdriolering binnen gedrongen waren. In een derde dossier stelde de dienst Openbaar Domein vast dat de hoofdriolering verstopt zat met bakstenen, vermoedelijk als gevolg van een slecht uitgevoerde huisaansluiting. In een vierde dossier ondervond verzoeker problemen met de afvoer van het huishoudelijk afvalwater omdat de hoofdriolering ter hoogte van zijn huis ingestort was. Dergelijke dossiers zorgen steevast voor discussies. Het is dan ook een goede zaak dat de Gemeenteraad op 18 februari 2020 besliste dat de eigendom, de aanleg en het structurele beheer van dat deel van de huisaansluiting dat zich op het openbare domein bevindt, in het vervolg opgenomen zal worden door rioolbeheerder Farys. Zij zal instaan voor de gratis aanleg van nieuwe huisaansluitingen en het snelle herstel van defecte huisaansluitingen ten gevolge van normale slijtage.

De titularis blijft wel verantwoordelijk voor het onderhoud. De nieuwe regeling is van kracht sinds 1 maart 2020.

Net als in 2018 liepen er klachten binnen van burgers die **te voet of met de fiets het recyclagepark binnen** wilden om er een kleine hoeveelheid afval te lossen. Ook zij moeten zich registreren maar dat stond niet vermeld op de ingangszuilen. De informatie over de toegangsprocedure was toegespitst op wie met de auto het recyclagepark binnen rijdt. Als gevolg van de klachten werd aan de ingangszuilen extra informatie voorzien.

Andere klachten gingen over achterstallig groenonderhoud, het niet of te laat ophalen van bladeren op het openbare domein, het niet snoeien of te zwaar snoeien van straatbomen, hinderende overhangende takken, de overlast van Japanse notenbomen in de Rustenburgwijk, het niet bestrijden van onkruid, losliggende betonplaten, slecht werkende riolering, openliggende voetpaden, enz.

3.2. Dienstoverschrijdende klachten (p. 45)

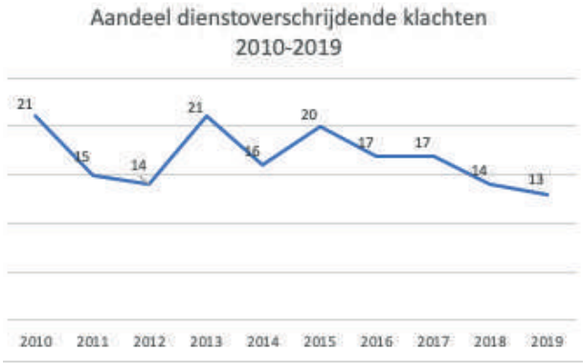
In de tabel hierbij worden de rechtstreekse klachten samengeteld met de dienstoverschrijdende klachten waarbij deze individuele diensten betrokken zijn. Zo ontstaat een **totaalbeeld**. In de dienstoverschrijdende klachten kan de betrokkenheid of de verantwoordelijkheid van de ene dienst groter zijn 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:

	totaal aantal klachten	rechtstreekse klachten	dienstoverschrijdende klachten	verschil t.o.v. 2018
Openbaar Domein	118	105	13	+48
Cluster Klant/Huis van de Bruggeling (Onthaal/Contactcenter/ Midoffice + Burgerzaken)	39	21	18	-2
Politie	29	19	10	-13
Parkeren (Parkeerwinkel/ Parkeerbedrijf/ Mobiliteit)	27	25	2	-14
Dienst Ruimtelijke Ordening	23	17	6	+8

De tabel bevestigt opnieuw het overwicht van de cluster Openbaar Domein. Ze toont verder aan dat er naast de cluster Openbaar Domein nog maar vier grote blokken over zijn met meer dan twintig klachten. Daarvan slaagt de Politie erin het aantal klachten gevoelig te doen dalen. Hetzelfde geldt voor de klachten over het parkeren (Parkeerwinkel/Parkeerbedrijf/Mobiliteit). Bij de Dienst Ruimtelijke Ordening stijgt het aantal klachten. De klachten over de Cluster Klant/Huis van de Bruggeling (Onthaal/ Contactcenter/Midoffice + Burgerzaken) blijven nagenoeg status quo.

3.2.1. Positieve invloed van Neno?

Het aandeel van de dienstoverschrijdende klachten is verder gedaald naar 13 procent of 38 klachten tegenover 14 procent of 37 klachten in 2017. Dat is het **laagste peil ooit** in de geschiedenis van de dienst Ombudsman. Zoals bijgaande tabel aantoont, blijft het aandeel van de dienstoverschrijdende klachten dalen sinds 2015. In vijf jaar tijd is hun aandeel verminderd van 20 naar 13 procent. We vermoeden dat het project Neno (Naar Een Nieuwe Organisatie) hierop een gunstige invloed heeft. Neno werd in 2014 gelanceerd. Het definieerde de missie, visie en waarden van de Stad Brugge, zette in op clustervorming van verwante diensten, groepeerde de dienstverlening in het Huis van de Bruggeling en zette een nieuwe organisatiecultuur op het getouw waarbij de nadruk ligt op overleg. Neno heeft grotendeels komaf gemaakt met de oude 'eiland'-mentaliteit binnen de Brugse stadsadministratie.



De **graad van gegrondheid** van de dienstoverschrijdende klachten nam wel sterk toe tot 65,8 procent (48,6 procent in 2018, 45 procent in 2017, 54 procent in 2016). Er zijn 11 gegronde klachten, 5 deels gegronde klachten en 4 terechte opmerkingen. Dat ligt grotendeels aan het feit dat de dienst Ombudsman een aantal dienstoverschrijdende meldingen moest overnemen die de reglementaire termijn van zestig dagen niet haalden.

3.2.2. Pingpongen met complexe meldingen

De dienst Ombudsman nam **11 dienstoverschrijdende meldingen** over. Deze dossiers hebben een zeer hoge graad van gegrondheid van 91 procent. Negen dossiers waren gegrond en 1 terecht. Het gaat vaak om complexere meldingen waarvan minder duidelijk is welke dienst ervoor bevoegd is. Dergelijke meldingen lopen het risico gedurende

zestig dagen gepingpongd te worden tussen verschillende diensten onderling of tussen de diensten en de midoffice van het Huis van de Bruggeling die de meldingen moet toewijzen aan de juiste dienst.
Een goed voorbeeld was een melding waarbij een burger informatie vroeg over wie moet instaan voor het herstel/de restauratie van de beschermde maar verwaarloosde watertoren in de verkaveling Tuinen Van Hollebeke langs de Generaal Lemanlaan in Assebroek. De melding werd rondgespeeld tussen de diensten Ruimtelijke Ordening, Openbaar Domein, Eigendommen en Patrimoniumbeheer. Niemand voelde zich bevoegd om erop te antwoorden. Na de overname van de melding door de dienst Ombudsman werd het dossier in verband met de verwaarlozing opnieuw geactiveerd.
Andere meldingen werden gepingpongd tussen de diensten Openbaar Domein en Patrimoniumbeheer of tussen de dienst Mobiliteit en de Verkeersdienst van de Politie waarvan de bevoegdheden zeer dicht bij elkaar liggen. Vandaar dat er plannen bestaan om de dienst Mobiliteit en de Verkeersdienst op één locatie samen te brengen.
De Ombudsman heeft zijn aanbeveling herhaald dat de diensten met elkaar moeten overleggen als er discussie blijft bestaan over wie moet reageren op een melding. Bovendien vroeg hij aan de midoffice van het Huis van de Bruggeling om extra aandacht te besteden aan de correcte toewijzing van de meldingen. Als gevolg hiervan stuurt de midoffice al op de vijfde dag na de registratie van de melding een waarschuwing naar de diensten als zij vaststelt dat de vraag niet wordt opgepikt. De midoffice wijst er terecht op dat de diensten de verantwoordelijkheid blijven dragen voor het tijdig, correct en klantgericht beantwoorden van meldingen. Als zij de signalen vanuit de midoffice negeren, kan het Huis van de Bruggeling daar weinig aan doen.

3.2.3. Enkele interessante dienstoverschrijdende klachten

Naast de 11 overgenomen meldingen waren er 27 dienstoverschrijdende klachten van burgers waarvan er 2 gegrond, 5 deels gegrond en 3 terecht waren. Daar bedroeg de graad van gegrondheid slechts 37 procent.

3.2.3.1. Schade door doorschietende wortels van straatbomen

De dienst Ombudsman behandelde opnieuw twee klachten over fout gelopen schadedossiers waarbij opstekende wortels van straatbomen schade toebrachten aan private tuinpaden of opritten. De verzekeringsmaatschappij van de Stad komt hier slechts sporadisch in tussen. Zij verwijst naar het Veldwetboek dat de burger toelaat zonder toelating doorschietende wortels door te hakken om schade aan zijn eigendom te voorkomen. Doet hij dat niet of niet tijdig, dan blijft hij zelf in gebreke en ligt een schadevergoeding niet voor de hand. De verzekeraar baseert zich hiervoor op precedenten uit de rechtspraak.

De Ombudsman vroeg zich af hoe de dienst Openbaar Domein zou reageren mocht een burger ongevraagd wortels van straatbomen doorhakken en zo de gezondheid van de boom en de veiligheid van de weggebruikers in het gedrang brengen. De dienst Algemeen Bestuur pleegde hierover overleg met de verzekeraar van de Stad. Hij blijft bij zijn standpunt. Het Veldwetboek blijkt de enige wettelijke basis. De dienst Algemeen Bestuur kon slechts besluiten dat de burger beter niet wacht met het kappen van doorschietende wortels van een straatboom tot de schade te ver gevorderd is maar dat hij dat kappen best uitvoert in nauw overleg met de dienst Openbaar Domein. Anders bestaat het risico dat de burger trekwortels doorhakt, wat de stabiliteit van de straatboom in het gedrang kan brengen.

3.2.3.2. Strandcabines

Andermaal stelde de dienst Ombudsman vast dat de coördinatie tussen de diensten (Burgerzaken en Vergunningen) in verband met de plaatsing van de strandcabines op het strand van Zeebrugge beter kan. Naar aanleiding van het evenement Wecandance moesten elf cabines op 30 juli met de hulp van de dienst Openbaar Domein verplaatst en heropgebouwd worden, met een discussie over vermeende schade tot gevolg. De communicatie met de eigenaars over de verplaatsing gebeurde laattijdig. In november werd daarom op vraag van de dienst Openbaar Domein een werkgroep Strandcabines opgericht die getrokken wordt door het Huis van de Bruggeling. Bedoeling is tot een transparante werking te komen voor het aanvragen, plaatsen en afbreken van de strandcabines.

3.3. Cluster Klant/Huis van de Bruggeling (p. 77)

Over de Cluster Klant/Huis van de Bruggeling behandelde de dienst Ombudsman **39 klachten** (21 rechtstreekse klachten en 18 dienstoverschrijdende klachten). Dat zijn er bijna evenveel als in 2018 (41 klachten). De **graad van gegrondheid** lag met 61,5 procent lager dan in 2018 (85,7 procent). Anders dan in 2018 wordt de dienst Burgerzaken niet langer als een afzonderlijke dienst beschouwd maar als een afdeling van de Cluster Klant/Huis van de Bruggeling.

3.3.1. Burgerzaken

Over de dienst Burgerzaken en de themabalie Leven en Mobiliteit behandelde de dienst Ombudsman meer klachten: 26 (19 rechtstreekse klachten en 7 dienstoverschrijdende klachten) tegenover 20 in 2018. De graad van gegrondheid ligt met 69,2 procent vrij hoog. Er zijn 8 gegronde klachten, 4 deels gegronde klachten en 3 terechte opmerkingen. 3 klachten waren ongegrond.

Vijf klachten hadden te maken met de **cel Overlijdens.**

Ze gingen over een problematische asuitstrooiing, een verkeerd naamplaatje bij de strooiweide, een vergeten crematiefactuur, minder goede communicatie over de verplaatsing van een urnegraf en moeilijkheden bij de verlenging van een grafconcessie. Andere klachten over de dienst Burgerzaken hielden verband met de toekenning van referentieadressen (waarover nogal wat verwarring heerste), ambtelijke schrappingen, domiciliëringen, rijbewijzen, identiteits- en vreemdelingenkaarten, voornaamsveranderingen, enz.

De belangrijkste klachten waren die van drie verzoeksters met een andere nationaliteit die erop uitkwamen dat ze in oktober niet uitgenodigd waren op de **welkomstavond voor nieuwe Bruggelingen** in het Concertgebouw, hoewel zij in de loop van het jaar vanuit het wachtregister ingeschreven waren in het vreemdelingenregister. Het ging om zogenaamde 'aankomsten door registerwijziging'. Hun partners, allen Belgen, hadden wel een uitnodiging gekregen. Verzoeksters voelden zich gediscrimineerd. Het onderzoek bracht aan het licht dat de dienst Burgerzaken als gevolg van onvoldoende vertrouwdheid met het computerprogramma 515 nieuwe Bruggelingen met een andere nationaliteit ten onrechte niet uitgenodigd had omdat de lijst met hun namen niet werd opgeroepen. Zij zullen een uitnodiging ontvangen voor de editie van oktober 2020.
Positief is dan weer dat de klachten over de dienstverlening door de **themabalie Niet-Belgen** (onthaal, bejegening, communicatie en informatieverstrekking), lange tijd een ergernis bij heel wat klanten van de Vreemdelingendienst, bijna volledig opgedroogd zijn door de inzet van nieuwe medewerkers en de begeleiding van een baliecoach.

3.3.2. Onthaal, contactcenter en midoffice

Over het onthaal en het contactcenter van het Huis van de Bruggeling waren er slechts enkele klachten. De midoffice, die de binnenkomende meldingen registreert, toewijst en opvolgt, raakte betrokken bij een vijftal dienstoverschrijdende, complexere meldingen die de reglementaire behandelingstermijn van zestig dagen niet haalden. Deze dossiers bespraken we al onder 3.2.1.

3.4. Parkeren (p. 157)

Het aantal tweedelijnsklachten over het parkeren (Parkeerwinkel, Parkeerbedrijf, dienst Mobiliteit) is verder **gedaald** van 41 in 2018 naar 27 in 2019 (25 rechtstreekse klachten en 2 dienstoverschrijdende klachten). Het lijkt erop dat de Bruggeling vertrouwd is geraakt met de nieuwe parkeerorganisatie en/of dat de dienstverlening door de Parkeerwinkel en het Parkeerbedrijf verbeterd is. 3 klachten zijn gegrond, 6 deels gegrond en 2 terecht, wat neerkomt op een gedaalde **graad van gegrondheid** van 40,7 procent (53,6 procent in 2018, 73,2 procent in 2017).

1. Opvallend is dat er ook 8 ongegronde klachten zijn, vaak van bestuurders die gefrustreerd waren omdat ze al enkele minuten na het verstrijken van hun parkeertijd een parkeerretributie opliepen, of omdat ze een parkeerretributie kregen omdat ze tien minuten na het parkeren nog bezig waren met het activeren van hun bezoekerscode. Het parkeerreglement voorziet (slechts) vijf minuten **gedoogtijd** voor wie een parkeersessie opstart - het is mogelijk dat tijdens het uitschrijven van de parkeerretributie de bestuurder nog bezig is met het betalen aan de parkeerautomaat of het starten van een parkeersessie via sms of app - maar er is géén gedoogtijd voor wie buiten de tijd weer aan zijn auto komt. De burger neemt op dat moment zelf het risico op een parkeerretributie.

2. Wie zijn auto (nietsvermoedend) gedurende verschillende dagen in de binnenstad of de blauwe zones parkeert zonder geldige parkeersessie en zonder ondertussen naar zijn wagen terug te keren, riskeert een waaier aan parkeerretributies. Ook hier is geen **minnelijke schikking** mogelijk. De Ombudsman stelde voor dit in het parkeerreglement te voorzien omdat het gaat om een soort 'eenheid van misdrijf', maar de dienst Mobiliteit vreest voor fraude en de ondermijning van het parkeerbeleid mocht bekend geraken dat men in een dergelijk geval maar één of enkele parkeerretributies zou moeten betalen.

3. In het voorjaar waren er nog vier deels gegronde klachten over parkeerretributies die het gevolg waren van het ingeven van een deels of volledig **verkeerde nummerplaat**. Daarbij stelde de dienst Ombudsman vast dat ondanks de frequente en gegrond verklaarde klachten hierover in 2018 het Parkeerbedrijf de afspraak bleef overtreden dat bezwaren tegen dergelijke parkeerretributies door het College van burgemeester en schepenen moesten worden beoordeeld. De dienst Mobiliteit kaartte het probleem twee keer aan tijdens de stuurgroepen van januari 2019. Deze klachten droogden op dankzij de collegebeslissing van 29 april 2019 die zegt dat het Parkeerbedrijf de parkeerretributie eenmalig kwijt moet schelden bij een eerste foutieve ingave van de nummerplaat, behalve als er een volledig andere nummerplaat ingeven wordt. Alleen als een volledig andere nummerplaat wordt ingegeven waarbij niet aangetoond kan worden dat deze wagen niet geparkeerd stond in de binnenstad, kan het Parkeerbedrijf het bezwaar zelfstandig ongunstig beoordelen.

4. Wie met een **vervangwagen** rijdt en gebruik wil maken van zijn parkeervergunning, wordt geconfronteerd met een niet zo eenvoudige procedure. De bestuurder moet de nummerplaat van zijn vervangwagen doorgeven aan de Parkeerwinkel, hetzij aan het loket, hetzij via het e-loket. De parkeervergunning voor de

reguliere nummerplaat wordt dan vervangen door een parkeervergunning voor de nummerplaat van de vervangwagen. Zodra de bestuurder weer met zijn eigen auto rijdt, moet hij zijn reguliere nummerplaat opnieuw doorgeven via dezelfde kanalen. De parkeervergunning voor de nummerplaat van de vervangwagen wordt dan weer vervangen door een parkeervergunning voor de nummerplaat van de eigen wagen. Het huidige computerprogramma laat niet toe om tijdelijke parkeervergunningen aan te maken. De medewerkers van de Parkeerwinkel zouden de werkwijze wel altijd toelichten, maar uiteraard blijven dat zeggende woorden. Op de website en in een folder staat deze informatie ook. Toch blijft het voor de burger een vrij omslachtige procedure. Positief is wel dat de dienst Mobiliteit als gevolg van de klachten verduidelijkte hoe de burger in het e-loket de nummerplaat van zijn vervangwagen kan doorgeven. Dat was op de website moeilijk terug te vinden.

5. De Ombudsman en de dienst Mobiliteit raakten het er niet over eens of een braakliggend bouwperceel in de **Christine D'Haenstraat** al dan niet tot de blauwe zone zou behoren. De rijweg van deze straat maakt deel uit van de blauwe zone. De Ombudsman gaat ervan uit dat de blauwe zoneregeling niet van toepassing is omdat het bouwperceel volgens hem beschouwd moet worden als een 'openbare plaats' zolang er geen bord staat dat het om een privaat terrein gaat. De dienst Mobiliteit meent dat het bouwperceel deel uitmaakt van de 'openbare weg' en dat de parkeerwachters daar wel kunnen optreden. Het College van burgemeester en schepenen besliste de discussie te laten beslechten door de bodemrechter. Een uitspraak is er nog niet.

3.5. Dienst Ruimtelijke Ordening (p. 92)

De Dienst Ruimtelijke Ordening en de themabalie Wonen en Omgeving zagen het aantal klachten **toenemen** van 15 in 2018 (11 rechtstreekse klachten en 4 dienstoverschrijdende klachten) naar 23 (17 rechtstreekse klachten en 6 dienstoverschrijdende klachten) in 2019. De **graad van gegrondheid** daalde naar 47,8 procent (60 procent in 2018).

Net als in 2017 en 2018 blijft de **bereikbaarheid** van de Dienst Ruimtelijke Ordening via telefoon en e-mail een probleem. Net als in 2018 is de belangrijkste klacht deze waarbij een verzoeker erover klaagde dat hij de architecten-dossierbehandelaars in de Oostmeers moeilijk kon bereiken. Ze reageerden niet op zijn vraag naar een afspraak. Toen hij ten einde raad zonder bouwvergunning een schuilhok voor zijn dieren begon te bouwen, kreeg hij een brief van de bouwcontroleur dat hiertegen klacht was ingediend. Toen verbeterde de communicatie met de bevoegde sector wel, maar zelfs dan nog bleven telefoons en e-mails vaak onbeantwoord.
De Dienst Ruimtelijke Ordening reageerde dat de inhoudelijke dossierbehandelaars als gevolg van de korte, bindende termijnen waarbinnen de omgevingsvergunningsaanvragen afgewerkt moeten worden, geen prioriteit kunnen geven aan het beantwoorden van hun telefoons en e-mails, laat staan aan besprekingen over de bouwmogelijkheden van een perceel. Het is de bedoeling dat de administratie Bouwvergunningen het grootste deel van deze vragen beantwoordt. Problematisch werd het toen uit het onderzoek bleek dat ook daar de bereikbaarheid niet gegarandeerd is.
In 2019 slaagde het onthaal van de Huis van de Bruggeling er 404 keer niet in burgers door te schakelen met de administratie Bouwvergunningen of met de themabalie Wonen en Omgeving. Dat is meer dan 26 procent van alle **mislukte doorschakelingen**.
Het feit dat de themabalie Wonen en Omgeving zich in het Huis van de Bruggeling bevindt en de inhoudelijke dossierbehandelaars gevestigd zijn in de Oostmeers bevordert de dienstverlening niet. De Ombudsman heeft daar al eerder op gewezen. De medewerkers aan de themabalie mogen aan het loket geen standpunt innemen over de vergunbaarheid van een omgevingsvergunningsaanvraag. Ze mogen de burger hoogstens wijzen op strijdigheid met de regelgeving. Ook bij het inzien van een bouwdossier in het Huis van de Bruggeling mogen de medewerkers van de themabalie de burger slechts basisinformatie en beperkte technische uitleg geven. Wil de burger meer informatie, dan moet hij een afspraak maken met de inhoudelijke dossierbehandelaar in de Oostmeers. Gezien het bovenstaande blijft dan de vraag wanneer deze hiervoor tijd zal hebben.
Zowel het College van burgemeester en schepenen als de Ombudsman drongen aan op maatregelen om de bereikbaarheid van de dienst te verbeteren. Ondertussen is een nieuw **organigram** goedgekeurd waarbij de Dienst Ruimtelijke Ordening en de dienst Leefmilieu gereorganiseerd zullen worden tot één geïntegreerde cluster Omgeving. Het diensthoofd maakt zich sterk dat de realisatie ervan zal resulteren in een vlotter contact met de burger.

3.6. OCMW (p. 180)

Over het OCMW en haar verenigingen behandelde de dienst Ombudsman 12 klachten (10 rechtstreekse klachten en 2 dienstoverschrijdende klachten), evenveel als in 2018. Daarvan waren er 1 gegrond, 1 deels gegrond en 1 terecht. Eén klacht werd beoordeeld als ongegrond. De graad van gegrondheid bedraagt 25 procent.

De **onderwijscheques**, waarmee het OCMW kwetsbare gezinnen steunt in de schoolkosten, werden gereorganiseerd en dat zorgde voor twee klachten. De aanvraag en uitreiking ervan gebeuren nu via de scholen. Een verzoeker had het er moeilijk mee dat hij aan de school moest laten weten dat hij in schuldbemiddeling was. De voorbije vier jaar

dienden de ouders de onderwijscheques aan te vragen bij de Opvoedingswinkel waar deze informatie in alle privacy kon worden meegedeeld. De klacht bracht aan het licht dat dit nog altijd kan maar dat dit niet met zoveel woorden in de nieuwe folder stond die aan de ouders werd meegegeven. De dienst Ombudsman adviseerde de folder te verduidelijken.

De tweede klacht leerde dat kinderen van gescheiden ouders voor wie in het Brugse bevolkingsregister een melding van **gedeeld verblijf** is geregistreerd, niet (of niet meer) kunnen genieten van Brugse onderwijscheques. Met het gedeeld verblijf voorziet de FOD Binnenlandse Zaken in de mogelijkheid dat een kind dat zijn hoofdverblijfplaats heeft in de gemeente van zijn ene ouder, maar op basis van een vonnis evenveel in de gemeente van zijn andere ouder verblijft, rechten kan openen op faciliteiten in deze andere gemeente. Het OCMW wenst het gedeeld verblijf niet toe te passen op de onderwijscheques omdat het deze beschouwt als een aanvullende financiële steun die door het OCMW gedragen wordt. Daarom kunnen alleen kinderen die in Brugge ingeschreven zijn ervan genieten. Omdat de dienst Ombudsman vaststelde dat de Sportdienst en de Jeugddienst wel rekening houden met het gedeeld verblijf voor het verstrekken van Axi-bonnen, heeft zij aangedrongen op een eenduidige regeling voor de hele Groep Brugge, zeker nu het Huis van de Bruggeling de vrijetijdsparticipatie aan het herbekijken is zodat deze nog beter op kwetsbare groepen kan worden afgestemd.

In een ander dossier werd verzoekster geconfronteerd met een **defect aan de verwarming** in een woning van het Sociaal Verhuurkantoor. Het probleem raakte niet opgelost omdat de eigenares talmde om de nodige herstellingen te laten uitvoeren. Zoals door de dienst Ombudsman in vroegere gelijkaardige dossiers werd aanbevolen, liet de onderhoudsfirma elektrische vuurtjes aanrukken. Maar doordat het herstel uitbleef en deze vuurtjes veel verbruiken, werd verzoekster geconfronteerd met hoge energiekosten die ze niet kon betalen. Na bemiddeling kreeg verzoekster een korting op de huur maar omdat ze nog een huurachterstand had, wilde het Sociaal Verhuurkantoor dat geld meteen inhouden om deze schuld aan te zuiveren. De dienst Ombudsman protesteerde hier met succes tegen omdat verzoekster dan niet geholpen werd in haar crisissituatie.

3.7. Mintus (p. 186)

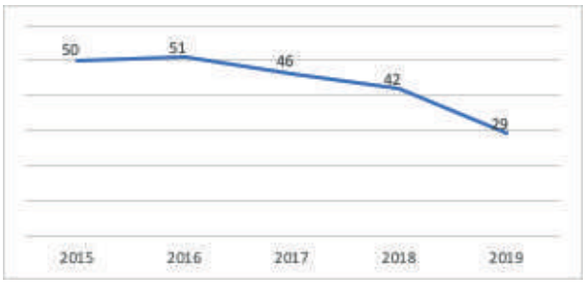
Over de zorgvereniging Mintus behandelde de dienst Ombudsman 9 klachten, één meer dan in 2018. Daarvan waren er 2 gegrond, 2 deels gegrond en 2 terecht. Eén klacht werd beoordeeld als ongegrond. De graad van gegrondheid bedraagt 66 procent.

De belangrijkste klacht was deze waarbij verzoeker en zijn moeder tussen 2012 en 2018 voortdurend geconfronteerd werden met **defecten** aan de verwarmingsketel, in zoverre dat de onderhoudsfirma die werkt in opdracht van Mintus, in zeven jaar tijd niet minder dan 59 interventies moest doen. Telkens werden herstellingen uitgevoerd, maar telkens doken de problemen opnieuw op. Nooit werd besloten het toestel te vervangen. Pas na een aanbeveling van de dienst Ombudsman werd overgegaan tot het plaatsen van een nieuw toestel.

3.8. Lokale Politie (p. 191)

Het aantal klachten over de Politie daalde sterk. In het totaal behandelde de dienst Ombudsman 29 klachten: 19 rechtstreekse klachten en 10 dienstoverschrijdende klachten tegenover 42 klachten in 2018 (29 rechtstreekse klachten en 10 dienstoverschrijdende klachten). 6 klachten waren gegrond, 2 deels gegrond en 2 terecht. Drie klachten waren ongegrond. De graad van gegrondheid bedraagt 34,5 procent, iets lager dan in 2018 (38,1 procent). Daarmee zet de daling van het aantal klachten over de Politie verder door. Bijgevoegde tabel toont dit aan.

Een tiental klachten sloeg op een vermeend gebrek aan actieve dienstverlening of correcte bejegening door politiepatrouilles of individuele agenten. De onderzoeken mondden doorgaans uit in een woord-tegen-woordsituatie waarover de dienst Ombudsman niet objectief kon oordelen omdat ze zelf niet bij de gesprekken aanwezig was.



De Politie was betrokken bij 5 dienstoverschrijdende meldingen die na zestig dagen niet afgehandeld waren. Al deze dossiers werden gegrond verklaard, al was de verantwoordelijkheid van de Politie in het mislopen ervan niet altijd even groot. De dienst Ombudsman hoefde wel **geen laattijdig afgewerkte meldingen voor de Politie zelf** meer over te nemen. Dat gebeurde de voorbije jaren geregeld.

Net als in 2018 liep een klacht binnen over de hinder die **buitenlandse truckchauffeurs** tijdens het weekend zouden veroorzaken op het industrieterrein **Blauwe Toren**. Het idee om de truckers met de hulp van een flyer aan te bevelen om te parkeren op de vrachtwagenparking in de Loodswezenstraat in Zeebrugge werd definitief verlaten wegens niet haalbaar. De Politie nuanceerde het argument van verzoekster dat het KB van 19 april 2014 zou opleggen dat de rusttijd niet aan boord van het voertuig mag genomen worden en dat de Politie zou nalaten om dat te controleren. Volgens de Politie zegt de wet op de rij- en rusttijden alleen

dat de normale wekelijkse rust (minimum 45 uur) niet in de cabine mag genomen worden, maar de dagelijkse rust en de verkorte wekelijkse rust wel. Dat maakt het vaststellen van inbreuken natuurlijk niet evident.

3.9. Hulpverleningszone 1 (p. 202)

De twee klachten over de Hulpverleningszone 1 (Brandweer) hadden telkens te maken met de opmaak van **brandveiligheidsverslagen**. Ook in 2018 behandelde de Ombudsman een dergelijke klacht. In het kader van bepaalde omgevingsvergunningsaanvragen vraagt de Dienst Ruimtelijke Ordening advies aan de Hulpverleningszone 1 over de brandveiligheid van panden. Voor deze brandveiligheidsverslagen krijgt de bouwheer een factuur. Door gebrek aan personeel kan de Hulpverleningszone daarvoor niet ter plaatse gaan. Zij formuleert haar advies op basis van de ingediende plannen. Als deze plannen voor de Hulpverleningszone te onduidelijk of onvolledig zijn om de brandveiligheid van het pand van achter het bureau te kunnen beoordelen, levert zij een negatief brandveiligheidsverslag af, hoewel het pand in werkelijkheid brandveilig kan zijn. Het negatieve brandveiligheidsverslag leidt tot het afwijzen van de omgevingsvergunningsaanvraag.
Er zit voor de bouwheer dan niets anders op dan de plannen te vervolledigen of te verduidelijken en/of aan te dringen op een plaatsbezoek door de Hulpverleningszone. De bouwheer moet ook een nieuwe omgevingsvergunning aanvragen bij de Dienst Ruimtelijke Ordening. Voor het nieuwe, dit keer positieve brandveiligheidsverslag krijgt de bouwheer opnieuw een factuur. In een van beide dossiers kon de dienst Ombudsman de Hulpverleningszone ervan overtuigen deze te laten vallen. De dienst Ombudsman stelde bovendien vast dat dit factureren, aan de hand van forfaitaire bedragen, wel eens met de natte vinger gebeurt. Positief is dat het diensthoofd Brandpreventie van de Hulpverleningszone bezig is met een reorganisatie van de dienst.

3.10. Intercommunales (p. 204)

Voor de klachten over de watermaatschappij Farys en de energie-intercommunale Fluvius verwijzen we naar deel 4. Over Farys behandelde de dienst Ombudsman amper 3 klachten waarvan er 1 ongegrond was. In 2018 waren er nog 9 klachten. Over Fluvius kwamen 7 klachten binnen, evenveel als vorig jaar. 2 ervan waren gegrond, 1 terecht en 1 ongegrond.

3.10.1 IVBO (p. 210)

Over de huisvuilintercommunale IVBO werden 5 klachten behandeld: 4 rechtstreekse klachten en 1 dienstoverschrijdende klacht. Dat zijn er evenveel als in 2018. Eén klacht werd beoordeeld als een terechte opmerking omdat een ophaler de procedure niet volgde voor het weigeren van een afvalzak waar glas in zat. In plaats van een rode sticker op de zak te plakken, scheurde hij hem open om aan te tonen dat er glas in zat en liet hem achter op de oprit. Daarbij viel afval uit de zak.

De dienstoverschrijdende klacht (IVBO, Openbaar Domein) bracht een structurele problematiek aan het licht. Verzoeker, die in **Zeebrugge** woont, klaagde erover dat **meeuwen** vaak de **afvalzakken** al hadden opengepikt vooraleer IVBO langs kwam. Het afval dat de dieren uit de zakken hadden gesleurd, lieten de ophalers liggen. De sector Netheid van de dienst Openbaar Domein wees erop dat de burger zijn zakken niet te vroeg buiten mag zetten en dat het in feite aan de burger is om het afval zo snel mogelijk op te ruimen. Maar dat is niet altijd mogelijk omdat de burger uit werken is. In appartementsgebouwen neemt niet altijd iemand zijn verantwoordelijkheid. Omdat IVBO in principe alleen verantwoordelijk is voor de vervuiling die ze zelf veroorzaakt, zat er voor de sector Netheid niets anders op dan het afval zelf op te ruimen. De Ombudsman stelde vast dat deze werkwijze niet de meest efficiënte is omdat eerst IVBO en daarna de sector Netheid voorbijkomt. De klacht leidde tot overleg waarbij IVBO en de sector Netheid in januari-februari 2020 samen enkele afvalrondes in de binnenstad en Zeebrugge volgden om de zwaarte van de problematiek in te schatten. Beslist werd dat de laders van IVBO in het vervolg zelf het achtergelaten afval zullen opruimen.

4. De zwakke plekken

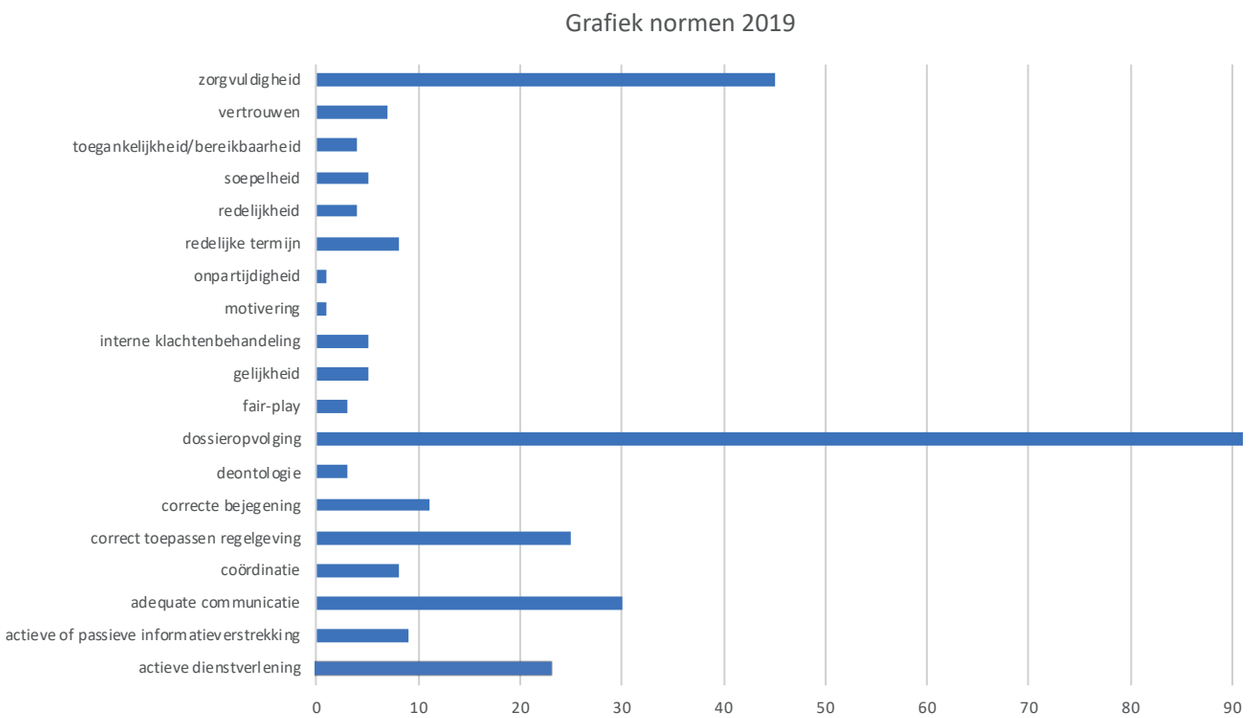
Bijgaande grafiek toont welke principes van behoorlijk bestuur of welke dienstverleningsnormen in 2019 het vaakst overtreden werden. Het beeld lijkt sterk op dat van de voorbije jaren.

In 91 dossiers of 31,6 procent was de norm **gebrekkige dossieropvolging** in het geding. De graad van gegrondheid lag hoog. In 66 dossiers of 72,5 procent werd een tekortkoming vastgesteld: 33 dossiers waren gegrond, 1 deels gegrond en 32 terecht. De stijging is aanzienlijk in vergelijking met 2018 (60 dossiers of 22,7 procent). Dat komt door het hoge aantal overgenomen meldingen voor de cluster Openbaar Domein.

Op de tweede plaats staan de klachten waarbij vooral het zorgvuldigheidsbeginsel overtreden werd. In 2019 zijn het er 45, goed voor 15,6 procent of iets minder dan in 2018 (49 of 18,6 procent). Deze norm slaat op alle mogelijke fouten die diensten en medewerkers kunnen maken bij het uitoefenen van hun taken. Het gaat om een vlag die een ruime lading dekt. De graad van gegrondheid bedraagt 51 procent. Elf dossiers waren gegrond, 7 deels gegrond en 5 terecht.

Naar de derde plaats gezakt staan de klachten waarbij de Bruggeling vooral klaagt over een gebrek aan **communicatie** (30 dossiers) of een tekort aan **informatie** (9 dossiers), samen goed voor 39 dossiers of 13,5 procent. De voorbije jaren wees de Ombudsman erop dat het aandeel van dit soort klachten te hoog lag. Voor het eerst is een duidelijke daling merkbaar. In 2018 waren er 57 dossiers, goed voor 21,6 procent. Minder positief is dat de graad van gegrondheid gestegen is naar 61 procent (in 2018 48,7 procent): 7 klachten waren gegrond, 4 klachten deels gegrond en 13 terecht. Maar er waren ook 5 ongegronde klachten.

In 25 dossiers werd vooral geklaagd over het feit dat de diensten de regelgeving niet correct toepasten. Vier klachten waren gegrond, 6 deels gegrond en 2 terecht, goed voor een graad van gegrondheid van 48 procent. In 23 dossiers vond de Bruggeling dat de diensten niet actief genoeg zouden optreden. Geen enkele klacht werd gegrond, deels gegrond of terecht verklaard.



5. Aanbevelingen

De Ombudsman schreef negen aanbevelingen: zes voor de stadsdiensten, één voor het OCMW, één voor Mintus en één voor de Groep Brugge.

5.1. Aanbevelingen voor de stadsdiensten

5.1.1. Dossier 201806-122
(Openbaar Domein) (Jaarverslag 2018, p. 184-185)

"Spreek sneller de borg aan als aannemers en/of verkavelaars de vastgelegde timing te ver overschrijden voor de realisatie van de verhardingen en groenzones die opgenomen zullen worden in het openbaar domein."

Aanleiding: verzoekster is niet te spreken over de manier waarop de aannemer de verkaveling afwerkt waar ze ondertussen woont. De verkavelingsvergunning dateert al van april 2012. De verhardingen en de groenzone moesten binnen de vijf jaar afgewerkt zijn. Eind mei 2018 dient ze klacht in bij de Ombudsman. Ze vindt dat de Wegendienst het dossier niet goed opvolgt. Bij nalatigheid van de aannemer kan de borg aangesproken worden om de verhardingen en groenzones ambtshalve te realiseren. Pas tegen midden 2019 werkt de aannemer de verhardingen en de groenzone af die naar het openbaar domein overgedragen zullen worden.
Goedgekeurd door het College van burgemeester en schepenen op 3 juni 2019.
Opvolging: het diensthoofd van de cluster Openbaar Domein reageert positief op de aanbeveling en geeft ze intern door aan de sectoren.

5.1.2. Dossier 201901-018
(Dienst Ruimtelijke Ordening, Musea) (p. 48)

"Bij projecten in de bijzondere procedure moet de aanvragende dienst het omgevingsvergunningsdossier steeds voorzien van gedateerde foto's van de bekendmaking van het openbaar onderzoek. De bouwcontroleur moet steeds voorzien in gedateerde foto's van de uithanging van de omgevingsvergunning. Projecten in bijzondere procedure zijn bijna altijd projecten met impact en dus met meer kans op bezwaren en betwistingen. Men doet er dan ook goed aan sluitende bewijsstukken voorhanden te hebben."

Aanleiding: een monumentenvereniging betwist de rechtsgeldigheid van de omgevingsvergunning voor het onthaalpaviljoen van het gerestaureerde Gruuthusepaleis. De Ombudsman gaat er op basis van verklaringen op eer van uit dat de dienst Musea wel degelijk de affiches voor het openbaar onderzoek en van de omgevingsvergunning uithing, maar formele bewijzen zijn daar niet voor. Er werden van deze uithangingen geen foto's genomen, noch door de dienst Musea noch door de bouwcontroleur.
Goedgekeurd door het College van burgemeester en schepenen op 12 augustus 2019.
Opvolging: de Dienst Ruimtelijke Ordening werkt een oplossing uit. Ze zal in de begeleidende brief bij de bekendmakingen opleggen aan de aanvragende stadsdienst om een foto te nemen van de bekendmaking en deze door te sturen naar de administratie Bouwvergunningen. De administratie Bouwvergunningen zal de bouwcontroleurs informeren over dit soort aanvragen. Zij zullen de bekendmaking verifiëren. Het verslag van dit onderzoek (met foto) zal aan het dossier worden toegevoegd. Als de controleurs een onregelmatigheid vaststellen, zullen zij contact opnemen met de aanvragende dienst.

5.1.3. Dossier 201906-115
(Openbaar Domein, Patrimoniumbeheer) (p. 68)

"Diensten moeten met elkaar overleggen wat er moet gebeuren en wie de melder zal antwoorden als er discussie blijft bestaan over de vraag tot wiens bevoegdheid een melding behoort, in plaats van de melding naar elkaar te blijven pingpongen via het meldpuntsysteem. Na tien jaar meldpunt zijn dit dossiers die niet meer zouden mogen voorvallen."

Aanleiding: een melding over de vervaagde belijning van de parking van Oud Sint-Jan gaat overtijd omdat er onduidelijkheid is of de dienst Openbaar Domein dan wel de dienst Patrimoniumbeheer bevoegd is voor het dossier. De melding wordt via het meldpuntsysteem tussen beide diensten gepingpongd zonder dat overleg wordt gepleegd wie de melding zal aanpakken.
Goedgekeurd door het College van burgemeester en schepenen op 14 oktober 2019.
Opvolging: de midoffice van het Huis van de Bruggeling controleert nu al vanaf de vijfde dag na de registratie van een melding of deze niet blijft hangen. Zo hoopt zij meldingen die niet opgepikt worden, sneller te kunnen detecteren. Het Huis van de Bruggeling wijst er op dat de diensten de verantwoordelijkheid blijven dragen voor het tijdig, correct en klantgericht beantwoorden van meldingen. Als zij de signalen vanuit de midoffice negeren, kan het Huis van de Bruggeling daar weinig aan doen.

5.1.4. Dossier 201906-121
(Huis van de Bruggeling) (p. 69)

"Het Huis van de Bruggeling dient er op toe te zien dat zij de meldingen aan de juiste dienst toewijst, zowel bij de registratie als tijdens het proces zelf als diensten meldingen terugsturen naar het Huis van de Bruggeling wegens onbevoegd. Dat vergt een brede terreinkennis. De raadpleging

van het kennisportaal kan daarbij helpen. Het juist toewijzen is van belang omdat het vermijdt dat meldingen gepingpongd worden tussen diensten die er niet voor bevoegd zijn."

Aanleiding: een melding over de staat van de voetpaden en het onderhoud van het groen rond een Woon- en Zorgcentrum van Mintus gaat overtijd. De midoffice van het Huis van de Bruggeling wees de melding verkeerdelijk toe aan de dienst Mobiliteit. De melding werd gedurende twee maanden gepingpongd tussen de dienst Mobiliteit, de Politie, de midoffice en de dienst Openbaar Domein. Deze laatste laat buiten de termijn weten dat de melding voor Mintus bedoeld is.
Goedgekeurd door het College van burgemeester en schepenen op 20 december 2019.
Opvolging: de midoffice van het Huis van de Bruggeling controleert nu al vanaf de vijfde dag na de registratie van een melding of deze niet blijft hangen. Zo hoopt zij meldingen die niet correct opgepikt worden, sneller te detecteren. Het Huis van de Bruggeling wijst er op dat de diensten de verantwoordelijkheid blijven dragen voor het tijdig, correct en klantgericht beantwoorden van meldingen. Als zij de signalen vanuit de midoffice negeren, kan het Huis van de Bruggeling daar weinig aan doen.

5.1.5. Dossier 201908-165
(Dienst Ruimtelijke Ordening) (p. 96)

"Er moeten maatregelen genomen worden om de communicatie tussen de burger en de Dienst Ruimtelijke Ordening te verbeteren. Het nieuwe organigram kan daarvoor de aanzet zijn."

Aanleiding: verzoeker vraagt twee keer een afspraak met de Dienst Ruimtelijke Ordening over de bouwmogelijkheden op een stuk landbouwgrond. Hij krijgt geen reactie. Ten einde raad begint hij zonder omgevingsvergunning met de bouw van een schuilhok. In juni krijgt hij hierover een brief van de bouwcontroleur. Vanaf dan verloopt het contact met de sector iets vlotter, maar toch blijft het moeilijk.
Goedgekeurd door het College van burgemeester en schepenen op 3 februari 2020. Het College dringt erop aan dat bij de reorganisatie van de Dienst Ruimtelijke Ordening ervoor gezorgd wordt dat de telefoons altijd opgenomen worden tijdens de openingsuren.
Opvolging: het nieuwe diensthoofd reageert positief op de aanbeveling. Hij maakt zich sterk dat de realisatie van zijn nieuwe organigram en de daarmee gepaard gaande aanwervingen zullen resulteren in een vlotter contact met de burger, zowel aan het loket, via de telefoon als via e-mail.

5.1.6. Dossiers 201909-190, 201909-192, 201909-193
(Openbaar Domein) (p. 143)

"Er moet op worden toegezien dat meldingen voor de cluster Openbaar Domein zowel in het veld als administratief binnen de zestig dagen worden afgewerkt. Lukt dat om een gegronde reden niet, dan kan de melding geparkeerd worden met een bericht aan de melder hierover, al blijft het steeds de bedoeling dat parkeren van meldingen uitzonderlijk blijft. Andere werkwijzen ondermijnen de doelstellingen van het meldpunt. Dat zijn: een effectief herstel in het veld binnen in principe een termijn van zestig dagen, een gestructureerde administratieve opvolging van de meldingen, een gegarandeerde communicatie met de melder en het voeren van beleid op basis van de registratie van de meldingen."

Aanleiding: verschillende meldingen voor de dienst Openbaar Domein worden niet afgehandeld binnen de reglementaire termijn van zestig dagen. Sommige meldingen worden afgehandeld met een bericht aan de burger dat het herstel binnen afzienbare tijd uitgevoerd zal worden. Dat kan niet de bedoeling zijn.
Goedgekeurd door het College van burgemeester en schepenen op 25 oktober 2019.
Opvolging: de dienst Openbaar Domein maakt intern afspraken en neemt maatregelen om de opvolging van haar meldingen vlotter te laten verlopen. De Ombudsman en de dienst Openbaar Domein definiëren samen wat mogelijke gegronde redenen zijn om een melding te parkeren.

5.2. Aanbeveling voor het OCMW

Dossier 201910-203 (p. 180)

"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 liever niet delen met de school. 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: bij het afsluiten van het jaarverslag heeft het OCMW nog niet op de aanbeveling gereageerd.

5.3. Aanbeveling voor Mintus

Dossier 201901-009 (p. 186)

"Vervang bij een nieuwe panne de ketel(s)."

Aanleiding: verzoeker huurt sinds juni 2012 samen met zijn moeder een kangoeroewoning van Mintus. De onderhoudsfirma moest tussen 2012 en 2018 al bijna zestig keer tussenkomen voor defecten aan de verwarmingsketels. Telkens worden stukken vervangen, werken de toestellen weer enige tijd om dan opnieuw stil te vallen. Op zijn vraag naar een structurele oplossing of een financiële compensatie krijgt verzoeker geen antwoord. Als tegenreactie weigert hij de huur voor december 2018 en januari 2019 te betalen. Omdat er sinds november 2018 geen herstellingen meer moesten gebeuren, beslist Mintus om de ketels voorlopig niet te vervangen.
Overgemaakt aan Mintus op 31 juli 2019.
Opvolging: verzoeker laat in november 2019 weten dat er opnieuw problemen zijn. Mintus beslist de ketels te vervangen.

5.4. Aanbeveling voor Groep Brugge

Dossier 201911-245 (p. 181)

"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 voor haar kinderen meer omdat ze 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: bij het afsluiten van het jaarverslag is nog geen opvolging bekend.


VANSCHIE.COM
VANSCHIE.COM

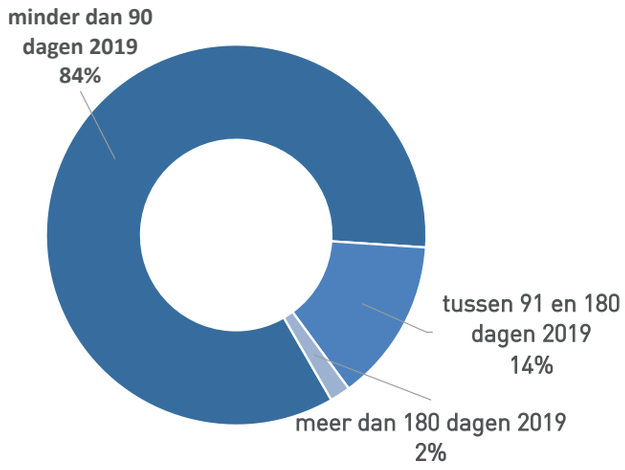
6. Oplossingsgraad en behandelingstijd

6.1. Oplossingsgraad

De dienst Ombudsman kon in 2019 **81 procent** van haar dossiers tot een goed einde brengen, ofwel door verzoeker uitgebreid te informeren, ofwel door bemiddeling, ofwel door gegrond- of terechtverklaring, al dan niet met een aanbeveling. In 2018 was dat 76 procent. De score ligt hoog omdat bijna alle overgenomen meldingen opgelost geraakten.

6.2. Doorlooptijd

De gemiddelde doorlooptijd van de klachtenonderzoeken bij de dienst Ombudsman bedroeg 43 dagen of **anderhalve 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 244 van de 288 klachtdossiers of 84 procent van zijn dossiers afhandelen in minder dan drie maanden. In 2017 was dat 89 procent (235 op 264 dossiers). 40 dossiers of 14 procent werden afgewerkt tussen drie en zes maanden. In 2018 bedroeg dit slechts 18 dossiers of 6,8 procent. Dat wil zeggen dat **98 procent** van de dossiers behandeld werd **binnen de maximale behandelingstermijn van zes maanden**. Aan 5 dossiers of 2 procent werd langer dan 180 dagen gewerkt (in 2018 11 dossiers of 4,2 procent). Dat er meer dossiers tussen drie en zes maanden onderweg waren, kan te maken hebben met het feit dat er complexere klachten werden behandeld waarvan het onderzoek meer tijd vroeg, of dat de diensten iets minder snel op de vragen van de dienst Ombudsman antwoordden.




WILLEMEN
WILLEMEN
WILLEMEN
WILLEMEN



DEEL 4
Dossiers in detail

1. Stadsbestuur
   - Dienstoverschrijdende klachten 45
   - Algemeen Bestuur 73
   - Bibliotheek 75
   - Cluster Klant/Huis van de Bruggeling 77
   - Communicatie en Citymarketing 88
   - Cultuurcentrum 90
   - Dienst Ruimtelijke Ordening 92
   - Eigendommen 104
   - Financiën 106
   - GIDPBW 108
   - Informatica 109
   - Kabinetten 113
   - Musea 113
   - Onderwijs 114
   - Openbaar Domein 116
   - Parkeren 157
   - Patrimoniumbeheer 171
   - Personeel en Organisatie 172
   - Preventie 174
   - Sport 175
   - Vergunningen 177
2. OCMW 180
3. MINTUS 186
4. Politie 191
5. Hulpverleningszone 1 202
6. Intercommunales
   - Farys 204
   - Fluvius 206
   - IVBO 210
7. Concessiehouders
   - Interparking 212

Inleiding

In dit deel van het jaarverslag krijgt u een overzicht van alle klachtdossiers die in 2019 door de dienst Ombudsman behandeld werden.

De klachten worden geordend per dienst. Binnen elke dienst worden achtereenvolgens de *gegronde* en de *deels gegronde* klachten, de *terechte opmerkingen*, de *ongegronde* en de *onbevoegde* 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 verder: het OCMW en zijn verenigingen, Mintus, de lokale Politie, de Hulpverleningszone 1 en de intercommunales Farys, Fluvius en IVBO. We sluiten af met de concessiehouder Interparking.

De **dienstoverschrijdende klachten** hebben we opgesplitst in 1) klachten van burgers en 2) overgenomen meldingen. Ook 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 het onthaal, het contactcenter en de midoffice.

Net als in 2017 en 2018 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 klachten over de **Hulpverleningszone 1** werden apart gezet.

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.

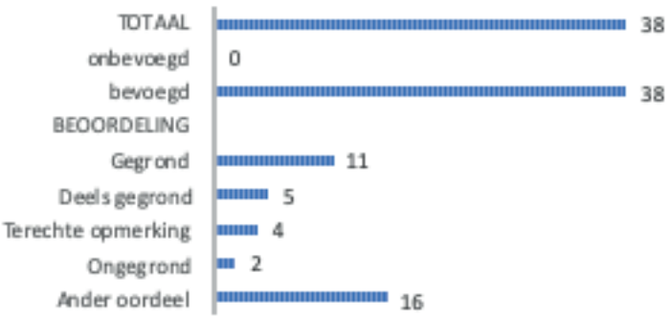
BEOORDELING: hierin omschrijft de Ombudsman zijn oordeel. Bovenaan elke klacht staat in vetjes aangegeven hoe de Ombudsman de klacht beoordeeld heeft. Bij de gegronde en deels gegronde klachten en bij de terechte opmerkingen staat welk criterium in het gedrang kwam.

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



KLACHTEN VAN BURGERS

Fietsongeval

(Dossier: 201906-120)

Diensten: Algemeen Bestuur, Openbaar Domein

GEGROND

KLACHT

Verzoeker had in november 2018 een ongeval met zijn fiets aan de Kruispoort. Een oliespoor op de ring was de oorzaak. Via het meldpunt deed hij aangifte van de schade. Hij kreeg een bericht terug van de dienst Algemeen Bestuur en verwittigde zijn eigen verzekering.
Tegen juni 2019 heeft verzoeker nog altijd niets vernomen

ONDERZOEK

De dienst Algemeen Bestuur vroeg begin december 2018 aan de dienst Openbaar Domein een aangifte Burgerlijke Aansprakelijkheid door te geven. Ondanks drie herinneringen in januari, april en juni 2019 gebeurde dat niet. Ondertussen informeerde verzoeker twee keer tevergeefs bij de dienst Algemeen Bestuur naar de stand van zaken van zijn dossier.
Na de klacht belt de dienst Algemeen Bestuur het secretariaat van de dienst Openbaar Domein op met de vraag de aangifte BA met voorrang te behandelen. Het secretariaat had een dossierachterstand opgelopen als gevolg van de reorganisatie van de dienst. De vraag wordt overgemaakt aan de sector Oost van de dienst Openbaar Domein. Een maand later laat deze weten dat het ongeval gebeurde op een gewestweg en dat het schadedossier onmiddellijk doorgestuurd had kunnen worden naar de wegbeheerder, het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV).
De aangifte Burgerlijke Aansprakelijkheid wordt door de sector Oost ingevuld en via de dienst Algemeen Bestuur overgemaakt aan de verzekeraar van de Stad. Hij laat verzoeker weten dat de Stad niet aansprakelijk is.
De dienst Ombudsman raadt verzoeker aan zijn schadedossier over te maken aan AWV.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: ondanks de herhaalde vragen van de dienst Algemeen Bestuur maakte de dienst Openbaar Domein de aangifte Burgerlijke Aansprakelijkheid niet op. De reorganisatie van het secretariaat van de dienst Openbaar Domein zat daar voor iets tussen. Het gevolg was dat verzoeker bijna zeven maanden moest wachten vooraleer hij te weten kwam dat de Stad niet aansprakelijk was en hij zijn schade-eis bij AWV moest indienen.
De klacht wordt gecorrigeerd: verzoeker wordt doorverwezen naar AWV.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 februari 2020).

Verlengen grafconcessie

(Dossier: 201907-148)

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

GEGROND

KLACHT

Verzoeker merkt bij een bezoek aan de begraafplaats een bordje op dat het einde van de grafconcessie aankondigt tegen 31 december 2019. Hij wil de concessie verlengen met vijftien jaar. De familie legt hiervoor samen. Met het geld gaat verzoeker naar de themabalie Leven en Mobiliteit in het Huis van de Bruggeling.

Daar zegt de medewerker dat hij het geld nog niet kan innen. Dat kan pas vanaf begin 2020. Wil verzoeker onmiddellijk betalen, dan kan dat alleen met terugwerkende kracht. M.a.w. dan zal de nieuwe concessie lopen van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2033 in plaats van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2034.
Verzoeker wil kost wat kost de betaling regelen. Hij ondertekent een document waarop de jaartallen door de medewerker met de hand aangepast worden.
Weer thuis begrijpen zijn familieleden niet waarom de betaling niet geregistreerd kon worden waardoor de nieuwe concessie kon ingaan vanaf 1 januari 2020. Nu betaalde de familie twee keer voor het jaar 2019.

ONDERZOEK

De medewerker heeft begrip voor de klacht van verzoeker maar volgens hem mag hij van de dienst Financiën in 2019 geen geld aanvaarden voor de verlenging van concessies vanaf 1 januari 2020. Het gaat om inkomsten voor 2020 die in 2019 nog niet geïnd mogen worden. Daardoor moet hij geregeld burgers aan het loket, die het bordje op de begraafplaats hebben gezien en al willen betalen voor de verlenging, zeggen dat de factuur zal volgen in januari of februari van het volgende jaar.
Omdat verzoeker bleef aandringen dat hij wilde betalen, zag de medewerker geen andere mogelijkheid dan de nieuwe concessie te laten beginnen op 1 januari 2019, al betekende dat dat verzoeker daardoor een tweede keer voor het jaar 2019 betaalde. De medewerker paste het document handmatig aan.
De dienst Financiële Administratie reageert verwonderd. Volgens haar is er geen enkel probleem om het geld nu al te innen. In het verleden gebeurde het nog dat burgers voor de eindduur van de lopende concessie betaalden voor de verlenging ervan. Dat geld werd op een wachtrekening geplaatst in afwachting van de verwerking in het volgende boekjaar. De dienst Financiële Administratie spreekt met de dienst Burgerzaken een nieuwe, correcte werkwijze af met ingang vanaf 1 januari 2020.
De dienst Burgerzaken maakt een factuur op voor verzoeker waarbij de concessie wordt aangepast met als begindatum 1 januari 2020.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEEN ZORGVULDIGHEID: de dienst Burgerzaken paste onnodig een werkwijze toe die ertoe leidde dat verzoeker en zijn familie twee keer betaalden voor het jaar 2019. Hoe deze werkwijze ontstond en of ze op een bepaald moment werd geadviseerd door de dienst Financiële Administratie kan het onderzoek niet achterhalen.
De klacht wordt gecorrigeerd: er wordt een aangepaste factuur voor verzoeker opgemaakt. De dienst Financiële Administratie werkt met de dienst Burgerzaken een nieuwe werkwijze uit.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (2 september 2019).

Onthaalpaviljoen Gruuthuse

(Dossier: 201901-018)

Diensten: Musea, Dienst Ruimtelijke Ordening

DEELS GEGROND

KLACHT

Begin december 2018 vroeg een monumentenvereniging in een brief aan de Stad om de bouw van het onthaalpaviljoen van het Gruuthusemuseum stop te zetten tot er meer klaarheid zou zijn: 1. over de voorlopige bescherming van het stadsgezicht van de Dijver, het Arentshuis, Gruuthuse en de Onze-Lieve-Vrouwekerk en omgeving; 2. over het advies dat de monumentenvereniging aan Unesco had gevraagd over het onthaalpaviljoen; 3. over de rechtsgeldigheid van de omgevingsvergunning. Volgens de monumentenvereniging werd de bouwaanvraag niet rechtsgeldig ondertekend en werd de procedure voor de delegatie van de ondertekeningsbevoegdheid niet gerespecteerd. Tegen midden januari 2019 is deze brief nog altijd niet beantwoord.
Bovendien zouden de aanplakkingen van het openbaar onderzoek en van de omgevingsvergunning niet in orde geweest zijn.

ONDERZOEK

De omgevingsvergunningsaanvraag voor het onthaalpaviljoen bij Gruuthuse was er één volgens de bijzondere procedure. Gezien de Stad Brugge (dienst Musea) de initiatiefnemer was, was het de Vlaamse overheid die de vergunning toekende. Dat gebeurde op 6 november 2017. De Stad Brugge moest instaan voor de organisatie van het openbaar onderzoek. Dat liep tussen 31 juli 2017 en 29 augustus 2017.
Gezien de complexiteit van het dossier opteerde de Dienst Ruimtelijke Ordening ervoor de brief van begin december 2018 en het door de dienst geformuleerde antwoord eerst voor te leggen aan het nieuwe stadsbestuur omdat er om fundamentele standpunten werd gevraagd. Het College keurde het antwoord goed op 21 januari 2019. De dienst maakte kort daarna het antwoord over aan de monumentenvereniging. De Dienst Ruimtelijke Ordening stuurde in afwachting van een antwoord ten gronde geen ontvangstmelding naar de monumentenvereniging.
Het antwoord van de Stad weerlegt alle argumenten van de monumentenvereniging. Tot het instellen van een moratorium op de uitvoering van de werken wil de Stad niet overgaan. Volgens de Stad is 1. de delegatie van de handtekeningbevoegdheid aan de algemeen directeur en via hem aan de diensthoofden in orde; 2. werd een bindend advies gevraagd aan het Agentschap Onroerend Erfgoed aangezien de Gruuthusesite al sinds 1938 beschermd is



als monument; 3. legt Unesco de verantwoordelijkheid voor het beheer van de werelderfgoedsite in de eerste plaats bij Vlaanderen en de Stad Brugge waarvan ze verwacht dat zij een aangepast beheer- en afwegingskader creëren en zorgvuldig evalueren; 4. werd daarom onder meer advies gevraagd aan de Unesco Expertencommissie en de Raadgevende Commissie Stedenschoon; 5. werd een openbaar onderzoek georganiseerd. Volgens de Stad konden alle adviesinstanties zich uiteindelijk verzoenen met het concept. Het project doet volgens de Stad geen afbreuk aan de Outstanding Universal Value van Brugge.

De stadssecretaris legde al in 2004 aan de Gemeenteraad ter kennisgeving voor dat hij het ondertekenen van documenten aan een aantal diensthoofden zou delegeren, dit op basis van artikel 184 van het gemeentedecreet. De Gemeenteraad van 4 juni 2004 bevestigde deze machtiging. De nominatieve machtigingen werden en worden met een afzonderlijk delegatiebesluit van de algemeen directeur genomen en hernomen bij personeelswissels. De museumdirecteur kreeg deze machtiging met ingang van 1 november 2014. De omgevingsvergunningsaanvraag voor het Gruuthusepaviljoen werd ondertekend door de artistiek museumdirecteur en de vorige burgemeester.

Tijdens het openbaar onderzoek werden geen bezwaren ingediend. Er werd geen administratief beroep ingediend tegen de omgevingsvergunning. De termijn om beroep in te dienen bij de Bestendige Deputatie is verstreken. De monumentenvereniging kan geen beroep meer indienen bij de Raad voor Vergunningenbetwistingen aangezien zij geen beroep bij de Bestendige Deputatie indiende. Dat betekent dat de Stad over een rechtsgeldige omgevingsvergunning voor het paviljoen beschikt. De monumentenvereniging zou de omgevingsvergunning nog kunnen aanvechten bij de rechtbank, maar de rechter zou kunnen inbrengen dat de eisende partij haar administratieve beroepsmogelijkheden niet benutte.

Het openbaar onderzoek voor de bouw van het paviljoen werd gehouden tussen 31 juli 2017 en 29 augustus 2017. De Burgemeester attesteerde op 1 september 2017 dat de aanvraag voor het openbaar onderzoek werd uitgehangen conform de wettelijke bepalingen en dat er geen bezwaren werden ingediend.

Voor alle zekerheid levert de dienst Musea twee extra verklaringen op eer af dat de bekendmaking van het openbaar onderzoek en de uithanging van de omgevingsvergunning op een correcte manier gebeurden.

De Ombudsman stelt vast dat de dienst Musea als aanvragende dienst aan het bouwdossier geen foto's van de aanplakking van het openbaar onderzoek toevoegde. De bouwcontroleur voegde geen foto's van de aanplakking van de omgevingsvergunning toe.

Op de blog van een lid van de monumentenvereniging staat wel een foto van de uitgehangen omgevingsvergunning. De Ombudsman gaat er van uit dat deze correct uitgehangen werd.

De monumentenvereniging argumenteert dat de foto van haar lid pas genomen werd in februari 2018. Daarop staat te lezen dat er beroep ingediend kon worden tot 10 november 2017. Volgens de vereniging bewijst de foto niet dat de aanplakking tijdig en gedurende de hele beroepstermijn uitgehangen werd.

Op basis van een antwoord uit 2016 van Vlaams minister

van Omgeving, Natuur en Landbouw Joke Schauvliege betwist de monumentenvereniging de bewijskracht van de verklaringen op eer van de dienst Musea. Ze betwist dat de Burgemeester het attest van de aanplakking van het openbaar onderzoek had mogen ondertekenen. Dat had volgens haar door de stadssecretaris moeten gebeuren.
Het antwoord van de minister maakt een onderscheid tussen de aanplakking van de omgevingsvergunning en de aanplakking van het openbaar onderzoek.
De aanplakking van de omgevingsvergunning kan volgens de minister alleen bewezen worden door middel van een attest van aanplakking afgeleverd door de stadssecretaris of zijn gemachtigde, niet langer door middel van een attest afgeleverd door de Burgemeester, dit op basis van de Vlaamse codexwijziging van 16 juli 2010. De gemeente mag zich voor de afgifte van het attest niet louter steunen op een verklaring op eer van de aanvrager waarin deze verklaart dat hij tot aanplakking van de omgevingsvergunning overgegaan is. Dergelijke attesten worden niet aanvaard door de Raad voor Vergunningenbetwistingen. De gemeente moet effectief controleren of de aanvrager daadwerkelijk tot aanplakking overgegaan is en eventueel bewijzen hiervan bijhouden.
Voor de aanplakking van het openbaar onderzoek is geen speciaal document voorzien waarmee de aanplakking kan worden bewezen, aldus de minister. Bijgevolg zijn de gemeenrechtelijke bewijsmiddelen van toepassing, zoals een effectieve vaststelling door de gemeente of ander bewijsmateriaal waaruit de datum van de aanplakking onmiskenbaar blijkt, zoals bijvoorbeeld foto's.
Of het nu aan de Burgemeester dan wel de stadssecretaris of zijn gemachtigde was om het attest in verband met het openbaar onderzoek te ondertekenen, staat niet met zoveel woorden in het antwoord van de minister. In hoeverre de ondertekening door de Burgemeester een basis kan vormen om het feit van de aanplakking van het openbaar onderzoek te betwisten, is voer voor juristen.
De Dienst Ruimtelijke Ordening verklaart aanvankelijk dat de Burgemeester en de algemeen directeur of zijn gemachtigde altijd handtekenen op grond van vaststellingen door de beëdigde bouwcontroleurs. Maar zij moet achteraf toegeven dat er in verband met de aanplakkingen van het openbaar onderzoek en van de omgevingsvergunning géén vaststellingen door de bouwcontroleurs zijn gebeurd. Volgens de dienst Bouwvergunningen is het nochtans de algemene regel dat de bouwcontroleur de aanplakking van de omgevingsvergunning controleert. Bij bouwdossiers, ingediend door de Stad zelf in het kader van de bijzondere procedure, is het in principe de aanvragende dienst die de affiche voor het openbaar onderzoek aanplakt, die hiervan het bewijs moet kunnen leveren dat dit effectief gebeurd is. In het geval van het Gruuthusepaviljoen controleerde de bouwcontroleur de aanplakking van de omgevingsvergunning niet.
In het antwoord van de minister staat enerzijds dat diegene die betwist dat de aanplakking van het openbaar onderzoek of de bouwvergunning niet correct is gebeurd daarvan zelf de bewijslast draagt. De minister verwijst anderzijds ook naar het Besluit van de Vlaamse regering tot uitvoering van het decreet van 25 april 2014 betreffende de omgevingsvergunning (d.d. 27 november 2015). Daarin staat dat de vergunningverlenende overheid aan de gemeente of de aanvrager kan vragen de nodige verklaringen of bewijsstukken ter beschikking te stellen in geval van betwistingen over de bekendmaking van het openbaar onderzoek of van de omgevingsvergunning. Op die manier kan de vergunningverlenende overheid nagaan of de betwisting over het openbaar onderzoek of over de bekendmaking van de beslissing correct is.
De Ombudsman leest nog in een brief van de Stad aan Ruimte en Erfgoed West-Vlaanderen d.d. 4 oktober 2017: *"Alle stukken in verband met het openbaar onderzoek werden overgemaakt"*. Dat impliceert dat het openbaar onderzoek gevoerd werd. In de omgevingsvergunning, verleend op 6 november 2017, staat dat de Vlaamse overheid de aanvraag onderzocht. De tekst bevat geen opmerkingen dat het openbaar onderzoek niet correct zou zijn gevoerd.

BEOORDELING

De Stad beschikt over een rechtsgeldige omgevingsvergunning voor het Gruuthusepaviljoen. De Ombudsman gaat ervan uit dat de bekendmaking van het openbaar onderzoek en van de omgevingsvergunning wel degelijk gebeurde.
Toch is de klacht **deels gegrond** om volgende reden:
GEEN ZORGVULDIGHEID: het bouwdossier bevat geen foto's van de dienst Musea die onomstotelijk bewijzen dat de bekendmaking van het openbaar onderzoek correct gebeurde. De bouwcontroleur controleerde niet of de omgevingsvergunning correct werd uitgehangen. Het dossier bevat daardoor evenmin foto's van deze aanplakking. Er werd geen ontvangstmelding gestuurd door de Dienst Ruimtelijke Ordening, hoewel duidelijk was dat de brief van begin december 2018 niet snel beantwoord zou kunnen worden. De Ombudsman kan wel begrijpen dat de dienst haar antwoord eerst wilde laten goedkeuren door het nieuwe stadsbestuur, gezien de inhoud van de brief.

AANBEVELING

"Bij projecten in de bijzondere procedure moet de aanvragende dienst het omgevingsvergunningsdossier steeds voorzien van gedateerde foto's van de bekendmaking van het openbaar onderzoek. De bouwcontroleur moet steeds voorzien in gedateerde foto's van de uithanging van de omgevingsvergunning. Projecten in bijzondere procedure zijn bijna altijd projecten met impact en dus met meer kans op bezwaren en betwistingen. Men doet er dan ook goed aan sluitende bewijsstukken voorhanden te hebben."

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Goedgekeurd (12 augustus 2019).

OPVOLGING

De Dienst Ruimtelijke Ordening werkt een oplossing uit.

Ze zal in de begeleidende brief bij de bekendmakingen opleggen aan de aanvragende stadsdienst om een foto te nemen van de bekendmaking. De bouwcontroleurs zullen de bekendmakingen controleren. Het verslag van dit onderzoek (met foto) zal aan het dossier toegevoegd worden. Als de bouwcontroleur een onregelmatigheid vaststelt, zal hij contact opnemen met de aanvragende dienst.

Verloren boeken

(Dossier: 201902-043)

Diensten: Bibliotheek, Financiën (Financiële Administratie)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoekster had in 2013 problemen met enkele ontleende jeugdboeken en dvd's die zoek geraakt waren. Ze waren bij haar ex-man blijven liggen. Hij weigerde elke medewerking om ze terug te vinden. In 2013 kreeg ze vier facturen van de Bibliotheek. Ze belde met een medewerker die begrip had voor haar situatie. Volgens verzoekster zei hij dat ze alleen de kosten voor de verloren boeken en dvd's moest betalen, maar niet de administratiekosten noch de boetes. Het ging om een mondelinge afspraak.

Verzoekster betaalde de verloren boeken en dvd's en kan dat bewijzen aan de hand van de twee laatste waarschuwingen, uitgaande van de dienst Financiën, die ze midden mei 2016 kreeg, drie jaar na de eerste facturen. Deze slaan alleen op de niet betaalde boetes en administratiekosten.

Verzoekster geeft toe dat ze de laatste waarschuwingen niet opvolgde omdat ze toen in een penibele situatie terecht was gekomen. Ze was gerust omdat ze uitgevoerd had wat mondeling met de Bibliotheek afgesproken was.

Verzoekster vernam niets meer tot eind november 2018 de deurwaarder een dwangbevel betekende. Dat werd afgegeven aan haar vader. Verzoekster kampte met een depressie en volgde daardoor haar briefwisseling niet goed op. Hetzelfde gebeurde met het bericht van uitvoerend beslag op onroerend goed dat de deurwaarder midden januari 2019 achterliet op het adres van haar vader.

Het bedrag dat verzoekster moet betalen is ondertussen opgelopen tot meer dan 670 euro. Verzoekster kan dat niet betalen. Als ze niet betaalt, wordt haar auto openbaar verkocht. Verzoekster geeft toe dat ze zelf fouten maakte. Anderzijds vindt ze dat het dossier veel te lang onderweg was waardoor ze bepaalde zaken niet meer kan bewijzen.

ONDERZOEK

Verzoekster ontving tussen april en mei 2013 vier facturen voor verloren boeken en dvd's. Telkens werden de aankoopkosten van de verloren boeken of dvd's aangerekend, verhoogd met een boete en administratiekosten. Verzoekster betaalde deze facturen niet, ook niet nadat zij in mei-juni 2013 de eerste herinneringen van de Bibliotheek ontving.

Begin oktober 2013 belde verzoekster met een medewerker van de Bibliotheek die haar mailde: *"Zoals eerder telefonisch afgesproken zal ik u meer tijd geven om deze facturen te betalen aangezien er bijzondere omstandigheden gelden. Dat kan ik echter niet voor onbeperkte tijd doen."* Dat verzoekster de boetes en de administratiekosten niet hoefde te betalen, staat niet in deze e-mail.

Midden december 2013 vond verzoekster de boeken en dvd's terug en bracht ze binnen in de Bibliotheek. Ze plaatste ze in de slimme kast.

Daarna liep het op het niveau van de Stad fout met de dossieropvolging.

De Bibliotheek crediteerde de aankoopkosten van de teruggebrachte boeken en dvd's pas een kleine twee jaar later in september 2015 voor een bedrag van 121 euro. Verzoekster ontving geen creditnota's. De Bibliotheek communiceert bij tussentijdse crediteringen niet omdat deze beschouwd worden als een deelbetaling op de bestaande factuur.

Midden mei 2016 stuurde de dienst Financiën twee aangetekende laatste waarschuwingen naar verzoekster omdat de boetes en administratieve kosten nog altijd niet betaald waren. Verzoekster betaalde niet. In oktober 2016 gaf de Bibliotheek aan de dienst Financiën de toelating het dossier over te maken aan de gerechtsdeurwaarder.

Naar aanleiding van verschillende klachten in verband met dwangbevelen van deurwaarders werd in september 2017 beslist alle Bibliotheekdossiers on hold te plaatsen en de procedure te herbekijken. De Bibliotheek werkt met een apart softwarepakket en met een slimme kast. Burgers die een factuur kregen voor verloren items, konden deze in de slimme kast zetten zonder dat ze de Bibliotheek hierover inlichtten. Daardoor ging er geen signaal door naar de medewerkers van de Bibliotheek om de factuur te crediteren voor de teruggebrachte items. Dat gebeurde pas na een hele tijd bij een handmatige controle. Tussen september 2017 en augustus 2018 zaten de dienst Financiën en de Bibliotheek hierover verschillende keren samen om de procedure aan te passen.

In augustus 2018 werden de Bibliotheekdossiers die overgemaakt waren aan de deurwaarder, weer geactiveerd. In september 2018 stuurde de dienst Financiën verzoekster een brief waarin ze een laatste kans kreeg om de openstaande boetes en administratiekosten te betalen. Het ging om een bedrag van 176,15 euro. Verzoekster reageerde niet waardoor het dossier voor invordering werd overgemaakt aan de deurwaarder. Midden oktober 2018 stuurde de deurwaarder verzoekster een aanmaning met de vraag de factuur te betalen mits een kleine meerprijs. Het bedrag was opgelopen tot 242 euro. Verzoekster reageerde niet. Daarna volgden eind november 2018 de betekening en eind december 2018 een nieuwe aanmaning. Midden januari 2019 beval de deurwaarder uitvoerend beslag op onroerend goed. De kosten waren opgelopen tot meer dan 670 euro.

De Ombudsman stelt voor dat verzoekster nog één kans zou krijgen om het openstaande bedrag van 176,15 euro aan boetes en administratiekosten te betalen. Daarbij zouden de deurwaarderskosten kwijt worden gescholden. Hij wijst op de gezondheidstoestand van verzoekster, op het

feit dat de inbeslagname van het voertuig niet in verhouding staat tot de niet betaalde boetes en administratiekosten voor verloren boeken en dvd's die zij al midden december 2013 terugbracht, en op het feit dat de Stad medeverantwoordelijk is voor het feit dat het dossier gedurende vijf jaar aansleepte.
De financieel beheerder en de hoofdbibliothecaris gaan akkoord. De financieel beheerder stelt dat uitzonderlijke gevallen uitzonderlijke maatregelen vergen, maar wijst erop dat het dossier geen precedentswaarde heeft.
Verzoekster betaalt het openstaande bedrag.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
GEEN REDELIJKE TERMIJN: het dossier sleepte vijf jaar aan. De Stad is daarvoor mee verantwoordelijk.
De klacht is slechts deels gegrond omdat ook verzoekster verantwoordelijkheid draagt. Ze kreeg verschillende kansen om te betalen maar liet dat telkens na.
De klacht wordt gecorrigeerd: verzoekster betaalt de boetes en de administratiekosten. De deurwaarderskosten worden kwijt gescholden. De procedure is ondertussen aangepast.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (29 april 2019).

Projectdirecteur

(Dossier: 201905-104)

Diensten: Personeel en Organisatie, College van burgemeester en schepenen

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoekster nam in 2018 deel aan een selectieprocedure voor 'zakelijk directeur' bij de Musea. Ze heeft sterke twijfels over de gevolgde procedure. Ze vraagt zich af hoeveel kandidaten er deelnamen en wat hun resultaten waren. Ze wil weten of er uiteindelijk iemand werd aangesteld en zo ja welk diploma en objectief resultaat deze persoon kon voorleggen. Ze vermoedt dat de functie voorbestemd was voor een bepaalde persoon, dat anderen daarom opzij geschoven werden en talent van buitenaf werd geweerd. Ze heeft vragen bij de kwaliteit van het externe selectiebureau dat het assessment organiseerde. Verzoekster had hierover al contacten met de dienst Personeel en Organisatie maar de informatie die ze kreeg voldoet haar niet.

ONDERZOEK:

In mei-juni 2018 werd er een selectieprocedure georganiseerd voor de functie van 'projectdirecteur' bij de Musea, niet voor de functie van 'zakelijk directeur'. Zes kandidaten werden tot de procedure toegelaten, onder wie verzoekster. Slechts één kandidaat voldeed. Verzoekster slaagde niet.
De dienst Personeel en Organisatie gaf verzoekster in juni-augustus 2018 uitgebreide feedback over het verloop van de selectieprocedure, het eigen resultaat en het assessment, de manier waarop de Stad samenwerkt met selectiekantoren en over verzoeksters mogelijkheden om beroep aan te tekenen tegen het resultaat. Verzoekster diende toen geen klacht in.
Over de geselecteerde kandidaat kan de dienst Personeel en Organisatie verzoekster omwille van de privacy geen informatie geven.
In haar klacht spreekt verzoekster over een selectie voor 'zakelijk directeur' van de Musea. De dienst Personeel en Organisatie verduidelijkt dat deze functie een andere is dan deze van 'projectdirecteur'. Voor de functie van zakelijk directeur werd ondertussen een interne selectieprocedure georganiseerd volgens de regels voorzien in de rechtspositieregeling van het stadspersoneel. De opbouw van deze selectieprocedures wordt gevalideerd op het vakbondsoverleg dat nauw opvolgt of ze objectief verlopen. Ook bij interne selectieprocedures wordt gekeken of de kandidaten de nodige competenties hebben.
De dienst Personeel en Organisatie maakt alleen gebruik van selectiekantoren die in portefeuille zitten bij Poolstok. Poolstok neemt deze kantoren onder contract via een openbare aanbesteding. De kandidaten worden aan specifieke gunningscriteria afgetoetst. Leveranciers die niet aan de gestelde eisen voldoen, krijgen geen contract.
Naar aanleiding van de klacht stelt de Ombudsman vast dat het vorige College van burgemeester en schepenen op 2 juli 2018 besliste om geen aanstelling te doen op basis van de selectieprocedure en om de functie van projectdirecteur te schrappen uit de formatie van de dienst Musea. De kandidaat die als geslaagd uit de selectie kwam, werd niet aangesteld.
De Ombudsman stelt vast dat deze collegebeslissing niet gemotiveerd werd. Zij ging in tegen de beslissing van de Gemeenteraad van 27 maart 2018 die de toevoeging van de functie van projectdirecteur aan de formatie van de dienst Musea had goedgekeurd. Het schrappen van de functie van projectdirecteur had opnieuw aan de Gemeenteraad voorgelegd moeten worden, wat niet gebeurde.
Uiteindelijk werd de functie van projectdirecteur niet geschrapt uit de formatie. De taken die oorspronkelijk in de functieomschrijving van de projectdirecteur voorzien waren, werden opgevangen door binnen het bestaande kader met bevoegdheden te schuiven. De Gemeenteraad keurde op 24 september 2019 het algemene kader voor de reorganisatie van de Musea goed waarbij de functie van projectdirecteur behouden werd en ingevuld werd door de vroegere zakelijke directeur.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond**.
De individuele klacht van verzoekster is ongegrond. De selectieprocedure gebeurde correct. De dienst Personeel en Organisatie informeerde verzoekster correct.



Toch zit er gegrondheid in het dossier in verband met de aanstelling van de projectdirecteur om volgende redenen:
SCHENDING MOTIVERINGSBEGINSEL: het vorige College motiveerde niet waarom de geselecteerde kandidaat niet werd aangesteld en waarom de functie van projectdirecteur werd geschrapt uit de formatie.
NET CORRECT TOEPASSEN REGELGEVING: het vorige College trad buiten zijn bevoegdheid door te beslissen dat de functie van projectdirecteur geschrapt werd uit de formatie. Uiteindelijk werd deze collegebeslissing niet uitgevoerd. De functie van projectdirecteur werd niet geschrapt en is ingevuld, zij het op een andere manier dan oorspronkelijk voorzien.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (25 oktober 2019).

Strandcabine

(Dossier: 201908-168)

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

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoekster heeft een strandcabine in Zeebrugge. Ze laat de cabine altijd in dezelfde rij plaatsen. Dit jaar stelt verzoekster vast dat er zeer veel plaats gelaten is tussen de eerste en de tweede rij cabines, en dat er daardoor weinig plaats is achter de cabines. Dat zal volgens haar problemen opleveren tijdens het evenement 'Wecandance' in augustus. Ze contacteert de gemeenteafdeling van Zeebrugge die geen weet heeft van het evenement. Ze krijgt te horen dat de cabines niet zomaar afgebroken en verplaatst kunnen worden.

Enige tijd later komt de medewerker van de gemeenteafdeling met een brief rond. Daarin staat dat er elf cabines verplaatst moeten worden in functie van het evenement ' wecandance'.
Op 30 juli start de dienst Openbaar Domein met het verplaatsen van de cabines. Dat gebeurt met een vorklift. De cabine van verzoekster valt eraf. Hij moet uit elkaar gehaald worden en weer worden opgezet. Achteraf blijkt de cabine niet goed gemonteerd te zijn. De deuren gaan met moeite open en de zijpanelen komen los.
Verzoekster is boos omdat ze de gemeenteafdeling er al van bij de start van het seizoen op wees dat de positie van de cabines problemen zou opleveren met het oog op 'Wecandance'.

ONDERZOEK

Het Huis van de Bruggeling geeft toe dat één van de grenspeilers tussen de eerste en de tweede rij cabines te ver werd geplaatst. Dat was de medewerker van de gemeenteafdeling en de dienst Openbaar Domein niet opgevallen.
Door een gebrek aan communicatie tussen de gemeenteafdeling en de dienst Vergunningen wist de gemeenteafdeling pas twee weken vooraf dat er elf cabines verplaatst moesten worden. Omdat de verplaatsing dringend was, werden alle cabine-eigenaars opgebeld. Een medewerker van de gemeenteafdeling ging ter plaatse om de eigenaars aan te spreken en een brief achter te laten voor het geval hij de cabinehouders noch persoonlijk noch per telefoon kon bereiken.
De dienst Openbaar Domein bevestigt dat de cabine van de vorklift viel. Hij raakte uit balans door het uitstekende afdak. De cabine werd in het bijzijn van de eigenaar op de correcte plaats gezet en gemonteerd. Er was geen blijvende schade. Daardoor werd geen aangifte Burgerlijke Aansprakelijkheid opgemaakt. Verzoekster contacteerde achteraf de dienst. De ploegbaas ging ter plaatse maar kon geen schade vaststellen.

In november 2019 wordt op vraag van de dienst Openbaar Domein een werkgroep Strandcabines opgericht met de bedoeling de procedures bij te schaven om gelijkaardige problemen in de toekomst te vermijden.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
GEBREKKIGE COÖRDINATIE: door een gebrek aan communicatie tussen de dienst Vergunningen en de gemeenteafdeling kwam de gemeenteafdeling laattijdig te weten dat er voor het evenement elf cabines verplaatst moesten worden. De klacht is slechts deels gegrond omdat de Ombudsman zich niet kan uitspreken over de schade aan de cabine.
De klacht wordt gecorrigeerd. Er wordt een werkgroep Strandcabines opgericht.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 februari 2020).

OPVOLGING

Begin februari 2020 laat het Huis van de Bruggeling weten ze de werkgroep Strandcabines trekt. Er wordt samengezeten met de verschillende betrokken diensten om tot een goede en transparante werking te komen voor het aanvragen, plaatsen en afbreken van de strandcabines.

Sms-parkeren

(Dossier: 201910-229)

Diensten: Huis van de Bruggeling, Parkeerwinkel

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker parkeerde eind juli in de Spanjaardstraat met een leasingwagen. Om 12.59 uur boekte hij per sms naar 4411 een parkeerplaats. Hij kreeg een ontvangstmelding. Zijn parkeertijd liep tot 16.59 uur.
Om 15.05 uur beëindigde hij zijn parkeersessie en betaalde daarvoor 4,48 euro. Daarvan kreeg hij een sms ter bevestiging. Toch stelde hij vast dat er een parkeerbon achter de ruitenwisser stak, uitgeschreven door de parkeerwachter om 14.12 uur.
Verzoeker belde onmiddellijk naar de Parkeerwinkel waar hij te horen kreeg dat er een probleem was met 4411. Hij kreeg de raad een e-mail te sturen met het bewijs dat hij had betaald.
Verzoeker stuurde 's avonds een e-mail met bijlagen door. Hij stuurde zijn bericht evenwel niet naar de Parkeerwinkel maar wel naar info@brugge.be.
Verzoeker vernam niets meer, tot zijn werkgever begin oktober van de Parkeerwinkel een herinnering kreeg dat de retributie nog altijd niet betaald was. Een collega, die de leasingwagens opvolgt, diende bezwaar in maar de Parkeerwinkel reageerde dat het bezwaar buiten de reglementaire termijn van zestig dagen was ingediend. De collega reageerde dat verzoeker wel degelijk onmiddellijk gereageerd had, maar de Parkeerwinkel bleef bij zijn standpunt. Verzoeker kwam toen zelf tussen om de zaak uit te leggen. De Parkeerwinkel reageerde dat over het dossier overleg zou worden gepleegd.
Verzoeker vertrouwt het niet meer en neemt contact op met de dienst Ombudsman.

ONDERZOEK

De dienst Mobiliteit bevestigt dat verzoeker een parkeersessie startte om 12.59 uur die liep tot 15.05 uur voor de correcte nummerplaat. De bon werd foutief uitgeschreven als gevolg van technische problemen met 4411.
Verzoekers e-mail van eind juli, die verstuurd werd naar info@brugge.be, kwam toe in het Huis van de Bruggeling maar er werd niets mee gedaan. Het bericht zag er ongewoon uit. De tekst zelf bevatte alleen het woord "Beste". De informatie zat in de bijlagen. Deze bevatten een screenshot van verzoekers gsm, een foto van de parkeerbon en in kladblokversie een korte begeleidende tekst van verzoekers echtgenote over wat er misgelopen was. Het Huis van de Bruggeling verkeek zich op de e-mail en haar bijlagen en plaatste hem bij de afgehandelde berichten. Het Huis van de Bruggeling vroeg verzoeker niet om meer toelichting. Zij gaf de e-mail niet door aan de Parkeerwinkel hoewel voldoende duidelijk was dat het om een parkeerprobleem ging.
Aangezien verzoeker een geldige parkeersessie had op het moment van de parkeerretributie waarvoor hij ook betaalde, en aangezien verzoeker kan bewijzen dat hij binnen de zestig dagen bezwaar indiende, zij het niet rechtstreeks bij de Parkeerwinkel maar bij info@brugge.be, vraagt de dienst Mobiliteit aan de Parkeerwinkel om de retributie kwijt te schelden.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: het Huis van de Bruggeling verkeek zich op verzoekers e-mail. Het vroeg verzoeker niet om meer toelichting, noch gaf het de e-mail door aan de Parkeerwinkel hoewel het om een parkeerprobleem ging.
De klacht is slechts deels gegrond omdat ook verzoeker enige verantwoordelijkheid draagt. Hij stuurde zijn bezwaar niet naar de Parkeerwinkel maar naar info@brugge.be. De e-mail met zijn bijlagen was minder duidelijk.
De klacht wordt gecorrigeerd. De retributie wordt geannuleerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 december 2019).

Ingewikkelde vragenlijst

(Dossier: 201905-095)

Diensten: Huis van de Bruggeling, Dienst Ruimtelijke Ordening

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

De dochter van verzoekster wil een omgevingsvergunning aanvragen maar de vragenlijst die ze moet invullen, is zo ingewikkeld dat verzoekster een afspraak maakte met de themabalie Wonen en Omgeving in het Huis van de Bruggeling.
De medewerkster was niet meegaand. Ze zei dat haar dochter een architect moest raadplegen om de vragen te beantwoorden. Ze weigerde te helpen met de berekening van een paar volumes.
Verzoekster ging er van uit dat ze een zekere marge had om naar de afspraak te komen maar ter plaatse bleek dat daarmee bedoeld werd dat ze slechts zoveel minuten had om haar dossier te bespreken.

ONDERZOEK

De Dienst Ruimtelijke Ordening geeft toe dat de formulieren voor het aanvragen van een omgevingsvergunning complex en weinig klantvriendelijk zijn. Het gaat niet om formulieren van de Stad Brugge maar van de Vlaamse overheid. De Stad is verplicht ze te gebruiken.
Verzoekster had om 14 uur een afspraak aan de themabalie maar kwam pas om 14.13 uur aan. Daarom zei de medewerkster dat de tijd om verzoekster te woord te staan, kort zou zijn. De medewerkster bevestigt dat zij niet inging op de vraag om enkele volumes te berekenen. Ze hield het erop dat het volume berekend kon worden door de hoogte te vermenigvuldigen met de oppervlakte.
Het diensthoofd bevestigt dat het niet de taak is van de loketmedewerkers om deze berekeningen te maken. Hen wordt afgeraden om dat te doen omdat dit bij een weigering of een verklaring van onontvankelijkheid kan leiden tot nieuwe klachten. De burger moet zelf de berekeningen maken, eventueel met de hulp van een architect.
De baliecoach van de themabalies van het Huis van de Bruggeling geeft toe dat het mogelijk is dat de burger de informatie over zijn afspraak verkeerd interpreteert. De aangegeven tijdsblok is de tijd die de burger heeft om zijn dossier te bespreken. Als gevolg van de klacht formuleert het Huis van de Bruggeling deze afspraken duidelijker.
Begin juli maakt het Vlaamse departement Omgeving het omgevingsloket gebruiksvriendelijker.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige informatieverstrekking).
Verzoekster heeft een punt dat de burger de informatie over de afspraak kan interpreteren als heeft hij een zekere marge, terwijl het aangeduide tijdsblok aangeeft hoeveel tijd hij heeft om het dossier te bespreken. Deze informatie wordt verbeterd.
De informatie die de medewerkster gaf aan het loket, was conform de interne werkafspraken. Welke toon ze daarbij aangeslagen zou hebben, kan de Ombudsman niet objectief achterhalen.
De ingewikkelde formulieren waren Vlaamse documenten.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (15 juli 2019).

Fietstrommels

(Dossier: 201907-145)

Diensten: Mobiliteit, Huis van de Bruggeling (Burgerzaken)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Al een hele tijd geleden vroeg verzoeker via e-mail aan de dienst Mobiliteit of er in zijn wijk enkele fietstrommels geplaatst konden worden. Hij kreeg enkele e-mails van de dienst Mobiliteit waarin stond dat er adviezen moesten ingewonnen worden en papieren moesten worden ingevuld. Hij vernam verder niets meer.

ONDERZOEK

Verzoeker stelde zijn vraag in augustus 2018 onder zijn oude voornaam die hij recent wijzigde. De dienst Mobiliteit antwoordde dat een dergelijke aanvraag een hele weg moest afleggen, dat zij beoordeeld moest worden en dat er budget voor moest zijn. De dienst Mobiliteit besloot: *"Wij*



houden uw vraag zeker bij in onze bestanden maar kunnen u nog geen concrete beloftes doen."
Tussen 2014 en 2017 investeerde de Stad 240.000 euro in de aankoop van fietstrommels, goed voor een aankoop van tachtig trommels in drie jaar tijd. De Stad dacht daarmee aan de vraag te kunnen voldoen. Maar na het plaatsen van de laatste 25 fietstrommels in 2017 kwamen er nog aanvragen van burgers binnen. De aanvraag van verzoeker was daar bij. In 2018 was er geen budget voor fietstrommels en was er geen personeel beschikbaar om de aanvragen op te volgen.
In april 2019 werden de aanvragen die na 2017 binnenkwamen, opnieuw geactiveerd. Een nieuw personeelslid bij de dienst Mobiliteit werd daarmee belast. Omdat sommige aanvragen al twee jaar oud waren, liet de dossierbehandelaar door de dienst Burgerzaken nazien of de aanvragers nog op hetzelfde adres woonden. De dienst Burgerzaken checkte ook de vraag van verzoeker. Zij merkte niet op dat hij ondertussen van voornaam was veranderd en besloot dat de aanvrager niet meer op het adres woonde. Op basis van deze informatie klasseerde de dienst Mobiliteit zijn dossier. Als gevolg van de klacht activeert de dienst Mobiliteit de aanvraag van verzoeker. Onderzocht wordt of de wijk in aanmerking kan komen voor extra fietstrommels.

BEOORDELING
Terechte opmerking (geen zorgvuldigheid).
De dienst Bevolking zag over het hoofd dat verzoeker van voornaam veranderd was met als gevolg dat de dienst Mobiliteit zijn aanvraag definitief klasseerde.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (12 augustus 2019).

Kunstschaatspiste
(Dossier: 201912-287)
Diensten: Brugge Plus, Communicatie en Citymarketing

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Verzoekster wilde Kerstdag met haar familie afsluiten op de kunstschaatspiste op het Minnewater. Omdat ze afwijkende openingsuren vermoedde, raadpleegde ze de website van de Stad. Daar las ze dat de piste open was tot 19 uur. Met twintig man trokken ze naar het Minnewater. Omstreeks 18 uur kwamen ze toe. De uitbater was al aan het sluiten. Hij zei onvriendelijk dat de piste op Kerstdag sloot om 18 uur. De teleurstelling was groot.

ONDERZOEK
Op Kerstdag en Nieuwjaar was de ijspiste maar open van 14 tot 18 uur. De tickets konden tot één uur voor sluitingstijd aangekocht worden.
De informatie op de stedelijke website was fout. Er stond verkeerdelijk dat de schaatspiste op 25 december 2019 en 1 januari 2020 open was tot 19 uur, met aankoop van tickets tot 18 uur. Na de klacht wordt de informatie aangepast om problemen op Nieuwjaar te voorkomen.
In de aanloop naar Wintergloed wijzigden de openingsuren van de kunstschaatspiste een aantal keren. De informatie hierover werd aangeleverd door Brugge Plus aan de dienst Communicatie en Citymarketing. Na een eerste e-mail met de "definitieve openingsuren" werden nog twee e-mails met wijzigingen doorgestuurd. De dienst Communicatie en Citymarketing verkeek zich hierop, met foute informatie op de website tot gevolg.
Brugge Plus trekt lessen uit het voorval en zal voor de volgende editie meer zorg dragen voor de communicatie over de openingsuren.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede communicatie).
De informatie op de website van de Stad was fout. De dienst Communicatie en Citymarketing verkeek zich op de wisselende informatie die Brugge Plus doorstuurde over de openingsuren. Positief is dat Brugge Plus hier lessen uit trekt.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (3 februari 2020).

Taks tweede verblijf
(Dossier: 201905-103)
Diensten: Financiën (Fiscaliteit), Huis van de Bruggeling (Burgerzaken)

ONGEGROND

KLACHT
De dochter van verzoekster is eigenares van een woning in de binnenstad. Tot 2008 verhuurden verzoekster en haar man het pand als vakantiewoning. In 2008 stopten ze daarmee en begonnen zij en daarna hun dochter het pand te verhuren. Volgens verzoekster ging zij dat toen melden aan de dienst Financiën. De ambtenaar die haar te woord stond, zou haar verzekerd hebben dat ze geen taksen voor de vakantiewoning meer zou krijgen. Verzoekster meent dat ze dat ook aangetekend aan de Stad liet weten, maar ze kan de brief niet meer terugvinden.
Het huis werd verhuurd aan opeenvolgende huurders. Toen recent een nieuwe huurster zich wilde inschrijven op het adres, kreeg ze in de dienst Burgerzaken te horen dat dat niet mogelijk was omdat het pand nog altijd geregistreerd stond als vakantiewoning. De dochter vroeg en kreeg een functiewijziging van vakantiewoning naar gewone huurwoning en de huurster kon zich inschrijven.
Recent kreeg de dochter een taks van 1.045 euro voor een

tweede verblijf, terwijl het huis al tien jaar verhuurd wordt. Dat vindt verzoekster ongehoord. Volgens haar kreeg haar dochter trouwens al enkele jaren zo'n taks op een tweede verblijf. Ze betaalde deze altijd om geen problemen te krijgen. Verzoekster had al contact met de diensten Burgerzaken en Ruimtelijke Ordening maar dat leverde niets op.

ONDERZOEK

Begin mei 2019 kreeg de dochter van verzoekster voor het aanslagjaar 2018 een aanslagbiljet van de dienst Fiscaliteit van 1.045 euro voor een tweede verblijf. Ze kreeg deze belasting omdat er op 1 januari 2018 privégebruik van de woning was zonder dat er iemand in de bevolkingsregisters was ingeschreven.
Uit het onderzoek blijkt dat de dochter van verzoekster deze belasting al kreeg sinds het aanslagjaar 2013. Volgens de dienst Fiscaliteit zou zij in mei 2014 tijdens een bezoek aan het kantoor verklaard hebben dat de woning verhuurd werd, maar toch vermelden de bevolkingsregisters tussen april 2012 en maart 2018 geen enkele inschrijving.
Aangezien de belastingverordening op de tweede verblijven bepaalt dat onder een tweede verblijf verstaan moet worden: *"elke private woning of private woongelegenheid die door de eigenaar, huurder of andere gebruiker niet tot hoofdverblijf dient maar die op elk ogenblik door hen voor bewoning of verblijfsgelegenheid kan worden gebruikt. De verklaring van hoofdverblijf wordt enkel aanvaard wanneer het gedekt is door een inschrijving in het bevolkingsregister, vreemdelingenregister of wachtregister van de Stad Brugge op 1 januari van een aanslagjaar"*, kreeg de dochter voor de aanslagjaren 2013 tot en met 2018 een taks op een tweede verblijf. Zij diende nooit een bezwaarschrift in en betaalde elk jaar. Nu de nieuwe huurster zich ingeschreven heeft op het adres, zal de dochter voor het aanslagjaar 2019 geen taks op een tweede verblijf meer krijgen.
In de huurovereenkomst tussen de dochter van verzoekster en haar opeenvolgende huurders staat dat als de huurder zich niet inschrijft op het adres en als dat tot gevolg heeft dat de eigenaar een taks op een tweede verblijf krijgt, de eigenaar deze taks kan verhalen op de huurder. De dochter volgde niet op of haar huurders zich hadden ingeschreven en toen ze de opeenvolgende taksen kreeg, interpelleerde ze haar huurders niet.
Volgens verzoekster ging zij wel telkens bij de dienst Burgerzaken mondeling protesteren. De ambtenaar zou dan telkens gezegd hebben dat het in orde zou komen en ze in het vervolg geen taks meer zou krijgen. Het gaat om gesprekken waarvan geen schriftelijke neerslag bestaat. De ambtenaar is met pensioen. Hij stond bekend als zeer strikt. Dergelijke informatie zou normaliter zeker geleid hebben tot een opdracht aan de wijkinspecteur om na te gaan wie er in het pand woonde. Dergelijke opdrachten zijn er niet.
De dochter kan de taks voor 2018 alsnog proberen te verhalen op de voorlaatste huurder omdat hij naliet zich in te schrijven op het adres zoals zijn huurcontract voorschreef. De ex-huurder geeft zijn fout toe en betaalt de taks.

BEOORDELING

Ongegrond.
De dienst Fiscaliteit maakte geen fout. Zij paste het reglement correct toe. De fout lag bij de huurders en bij de dochter van verzoekster.
Of er over de taksen contacten zijn geweest tussen verzoekster en de dienst Burgerzaken kan niet bewezen worden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (12 augustus 2019).

Geen antwoord?

(Dossier: 201905-108)

Diensten: Huis van de Bruggeling, Dienst Ruimtelijke Ordening, Preventie, Public Relations en Onthaal

ONGEGROND

KLACHT

Verzoekster stuurt eind februari 2019 een e-mail naar info@brugge.be waarin ze vraagt of ze een premie kan aanvragen voor het steken van een voordeur die voldoet aan de inbraakpreventienormen. Ze krijgt geen antwoord. Midden maart stuurt ze een herinnering naar info@brugge.be maar ze krijgt weer geen reactie. Midden april stuurt ze een tweede herinnering, dit keer naar pr@brugge.be. Ze verneemt niets. Midden mei contacteert ze de dienst Ombudsman.

ONDERZOEK

Het Huis van de Bruggeling maakte de eerste e-mail over aan de Woondienst die verzoekster nog diezelfde dag antwoordde. De dienst gebruikte het juiste e-mailadres.
Het Huis van de Bruggeling maakte de tweede e-mail over aan de Preventiedienst. Deze dienst stuurde verzoekster diezelfde dag een antwoord. Ook de Woondienst stuurde haar diezelfde dag een antwoord. Beide diensten gebruikten het juiste e-mailadres.
De derde e-mail werd door de dienst Public Relations en Onthaal overgemaakt aan het Huis van de Bruggeling die de Preventiedienst verwittigde. Deze dienst liet diezelfde dag aan het Huis van de Bruggeling weten dat zij verzoekster al geantwoord had en dat de Woondienst haar zelfs al twee keer een antwoord gestuurd had.
De e-mails waren terecht gekomen in haar spambox. De Ombudsman maakt de informatie van de Woondienst nog eens over.

BEOORDELING

Ongegrond.
De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. Geen enkele betrokken stadsdienst maakte een fout. Dat

verzoekster de antwoorden niet doorkreeg, lag aan haar spamfilter.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (2 september 2019).

Bouwdossier beoordelen

(Dossier: 201901-016)

Diensten: Dienst Ruimtelijke Ordening, Huis van de Bruggeling

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker vindt dat de service aan de themabalie Wonen en Omgeving in het Huis van de Bruggeling erop achteruit is gegaan in vergelijking met de tijd dat de dienst Bouwvergunningen gevestigd was in de Oostmeers. Vroeger kon de medewerker aan de balie al met bijna honderd procent zekerheid zeggen of de plannen een kans maakten. Indien niet, werd de burger doorverwezen naar een collega. Nu de dossierbehandelaars in de Oostmeers zitten, kan dat niet meer.

Toen verzoeker naar het Huis van de Bruggeling ging om zijn plannen voor de bouw van een dakkapel aan de achterkant van zijn huis toe te lichten, verzekerde de medewerker aan de themabalie hem dat dit geen probleem zou zijn. Hij raadde verzoeker aan een architect te nemen. Dat kostte hem 1.650 euro.

Toch werd de aanvraag afgewezen omdat het huis belast zou zijn met verschillende bouwovertredingen en de zolder niet vergund zou zijn. Verzoekers architecte vroeg hierover een gesprek met de dossierbehandelaar en stelde enkele data voor. Maar na beraad wilde de dossierbehandelaar liever geen gesprek.

Verzoeker zal zijn omgevingsvergunningsaanvraag niet opnieuw indienen. Hij zal zijn huis verkopen en buiten de stad gaan wonen.

ONDERZOEK

Volgens het diensthoofd van de Dienst Ruimtelijke Ordening worden de medewerkers aan de themabalie Wonen en Omgeving aangemaand om geen standpunt in te nemen over de vergunbaarheid van omgevingsvergunningsaanvragen. Er kan hoogstens gewezen worden op strijdigheid met de regelgeving. Het gesprek waarnaar verzoeker verwijst zou al dateren van december 2017. Welke informatie verzoeker kreeg, kan daardoor niet meer gereconstrueerd worden. Het diensthoofd kan er slechts op rekenen dat de loketmedewerker zich niet bezondigde aan het innemen van een standpunt over de vergunbaarheid en dat de informatie die verzoeker kreeg vooral gericht was op de vereisten voor het indienen van een volledige aanvraag met architect.

De inhoudelijke dossierbehandelaar verwijst naar een brief van midden december 2018 aan verzoeker. Daarin werd meegedeeld dat het dossier niet alleen onvolledig was maar dat de plannen ook fouten bevatten. De dossierbehandelaar communiceerde midden december 2018 en midden januari 2019 met verzoekers architecte. Daarbij zou een plaatsbezoek door verzoeker zelf afgewezen zijn. De dossierbehandelaar ontkent dat de architecte concrete data voor een gesprek of een plaatsbezoek doorspeelde. Verzoeker wilde langs komen in de Oostmeers maar op die manier kon de situatie van de niet-vergunde zolder niet ingeschat worden. De opdeling van de Dienst Ruimtelijke Ordening over twee adressen, het Huis van de Bruggeling en de Oostmeers, is een beslissing geweest van het College van burgemeester en schepenen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Wat de medewerker aan de themabalie Wonen en Omgeving exact tegen verzoeker zei, kan niet meer gereconstrueerd worden.

Bouwdossier inkijken

(Dossier: 201903-057)

Diensten: Huis van de Bruggeling, Dienst Ruimtelijke Ordening

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker wil in het Huis van de Bruggeling het bouwdossier van haar buren inkijken. Ze kreeg hierover een brief van de Dienst Ruimtelijke Ordening. Ze meldde zich in februari 2019 aan aan het onthaal. Daar kreeg ze te horen dat ze hiervoor een afspraak had moeten maken. Dat stond niet in de brief. De onthaalmedewerkster ging iemand zoeken die haar te woord kon staan. Verzoekster bleef een half uur wachten maar niemand daagde op. Ze ging weer naar huis. Het kabinet van de Burgemeester maakte een nieuwe afspraak voor haar.

Tijdens haar tweede bezoek zocht een medewerkster van de themabalie Wonen en Omgeving het dossier op op de computer. Er waren alleen grondplannen te zien. Daar was ze niets mee. Onverrichterzake ging ze weer naar huis. In haar mailbox vond ze een bericht van het Huis van de Bruggeling dat ze al anderhalf uur te laat was voor haar afspraak. Verzoekster wil niet meer teruggaan om de plannen in te kijken.

ONDERZOEK

De Dienst Ruimtelijke Ordening bevestigt dat in februari 2019 nog niet werd vermeld dat een afspraak moest worden gemaakt voor het inzien van plannen. Plannen kunnen immers ook ingezien worden zonder afspraak maar dan is geen toelichting van een medewerker van de themabalie Wonen en Omgeving verzekerd. Ondertussen is de formulering op de brief verbeterd en staat er nu: *"U kunt de plannen komen inkijken zonder afspraak aan het onthaal, of*

met afspraak aan de themabalie, voor eventuele begeleiding."
Volgens de medewerkster van de themabalie zou zij uitgelegd hebben waar verzoekster alles terug kon vinden. Zij mag zelf slechts beperkte technische uitleg geven omdat ze niet de inhoudelijke dossierbehandelaar is. Ze deelt nooit interpretaties mee. Geen enkele onthaalmedewerker herinnert zich het bezoek van verzoekster.
Na de klacht wordt de manier van werken gewijzigd. Als een burger zonder afspraak plannen komt inkijken, wordt hij door de onthaalmedewerker begeleid naar de plannentafel. De burger kan de plannen inkijken op de tafel of op de computer als deze niet ingenomen zijn door burgers met een afspraak. Burgers met een afspraak krijgen voorrang, zelfs als er een burger zonder afspraak een dossier aan het inkijken is. Zij kunnen twintig minuten het dossier raadplegen. De medewerker van de themabalie gaat mee en laat de burger starten. Hij geeft hem basisinformatie. Wil de burger meer informatie, dan zal de medewerker van de themabalie in het vervolg expliciet zeggen dat daarvoor contact opgenomen moet worden met de dossierbehandelaar in de Oostmeers. Dat staat ook zo op de website van de Stad Brugge.
Volgens het Huis van de Bruggeling is het niet mogelijk dat verzoekster een e-mail kreeg dat zij meer dan een uur te laat op de afspraak was. Het afsprakensysteem stuurt dergelijke berichten niet uit. De bevestigingsmail van de afspraak biedt wel de mogelijkheid om deze in te plannen in de eigen outlookagenda. Mogelijk kreeg verzoekster een e-mail vanuit dit programma. Verzoekster heeft de e-mail niet meer bewaard.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Het onderzoek brengt geen duidelijkheid over wat verzoekster overkwam.
De klacht leidt tot een aanpassing van de werkwijze over het ontvangen van burgers die plannen willen inkijken met of zonder afspraak.

Ambtelijk geschrapt

(Dossier: 201905-093)

Diensten: Huis van de Bruggeling (Burgerzaken), Politie

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker liet zijn demente schoonmoeder vanuit Polen overkomen. De procedure duurde lang. Hij ging in de loop van 2018 papieren voor haar ophalen in Polen. Terug in Brugge bleek de periode bijna voorbij om een identiteitskaart voor zijn schoonmoeder te kunnen aanvragen. Hij kreeg uitstel.
Midden december 2018 mocht zijn schoonmoeder in het Huis van de Bruggeling haar identiteitskaart ophalen. Vreemd genoeg bleek ze diezelfde dag ook ambtelijk geschrapt te zijn. Dat kwam verzoeker niet te weten in het Huis van de Bruggeling maar pas eind april 2019 via het ziekenfonds. Hij ging naar het Huis van de Bruggeling waar de loketmedewerker bevestigde dat zijn schoonmoeder ambtelijk geschrapt was omdat de wijkinspecteur niet had kunnen achterhalen waar ze verbleef.
Begin mei ging verzoeker met zijn schoonmoeder naar het Huis van de Bruggeling. Gevolg was dat haar identiteitskaart ter plaatse ingetrokken werd. Ze kreeg een attest dat ze ambtshalve geschrapt was. Er ontstond discussie aan de balie. Het diensthoofd werd erbij geroepen. Zij beloofde het probleem te onderzoeken en diezelfde dag nog terug te bellen maar dat gebeurde niet.
Volgens verzoeker zou de wijkinspecteur volgens het verslag van de woonstvaststelling enkele keren langs geweest zijn maar zou zij zijn schoonmoeder nooit thuis gevonden hebben. Hij en zijn echtgenote hebben de wijkinspecteur nooit gezien. Zijn schoonmoeder gaat alleen buiten wandelen met zijn vrouw omdat ze dementerend is.
Verzoeker wil de situatie zo snel mogelijk recht gezet zien omdat het ziekenfonds het dossier niet voor lange tijd open kan laten liggen.

ONDERZOEK

De dienst Burgerzaken bevestigt dat er op dezelfde dag dat er beslist werd om de schoonmoeder ambtshalve te schrappen een verblijfskaart aan haar werd uitgereikt. Het ging om een E-kaart. In het Huis van de Bruggeling worden sommige identiteits- en verblijfskaarten door de onthaalmedewerkers afgeleverd in plaats van door de medewerkers van de themabalie Leven en Mobiliteit. De onthaalmedewerkers zijn geen experten in de materie en consulteren het rijksregister niet voor ze een kaart afleveren. Hadden ze dat wel gedaan, dan hadden ze zien staan dat er een voorstel tot ambtshalve schrapping was voor de schoonmoeder en zou de E-kaart niet uitgereikt zijn. Volgens het diensthoofd gaat het om een zeer toevallige maar ongelukkige samenloop van omstandigheden.
Dat de verblijfskaart van de schoonmoeder werd ingetrokken, is wettelijk. De wet schrijft voor dat de identiteitskaart van personen die ambtelijk geschrapt zijn, moet worden ingetrokken omdat ze ongeldig is verklaard.
Het diensthoofd bevestigt dat ze verzoeker beloofde om hem terug te bellen maar door de drukte kwam ze daar niet meer toe. De schoonmoeder werd geschrapt op basis van een advies van de wijkinspecteur die de vrouw ondanks verschillende pogingen niet had kunnen vinden.
Als gevolg van de klacht geeft de dienst Burgerzaken de wijkinspecteur opnieuw de opdracht te onderzoeken waar de schoonmoeder van verzoekster woont.
De wijkinspecteur verklaart dat ze midden mei 2018 de opdracht kreeg om een onderzoek te voeren naar de woonplaats van de schoonmoeder omdat zij op geen enkele uitnodiging van de dienst Burgerzaken reageerde. Ze ondernam verschillende pogingen, maar kon de vrouw nooit vinden. Uiteindelijk adviseerde de wijkinspecteur om haar ambtelijk te schrappen.

Tijdens het tweede onderzoek kan de wijkinspecteur de schoonmoeder eindelijk thuis aantreffen. Daarbij wordt vastgesteld dat de vrouw zwaar dementerend is en door haar dochter werd opgesloten als zij en haar man gingen werken. De vrouw reageerde niet toen de wijkinspecteur zich tijdens het eerste onderzoek aanbood. Ze spreekt geen Nederlands noch Engels en kwam nauwelijks buiten.
Op basis van de nieuwe vaststellingen wordt de ambtelijke schrapping begin juli ongedaan gemaakt. De vrouw krijgt gratis een nieuw verblijfsdocument van de dienst Burgerzaken.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.
De dienst Burgerzaken en het Huis van de Bruggeling lieten wat steken vallen. Het diensthoofd kon haar belofte niet waarmaken om terug te bellen. Door een toevallige samenloop van omstandigheden werd er op dezelfde dag dat er beslist werd om de schoonmoeder ambtshalve te schrappen ook een verblijfskaart aan haar uitgereikt.
De wijkinspecteur maakte geen fout.

Gemanipuleerd examen?

(Dossier: 201905-106)

Diensten: Personeel en Organisatie, Informatica

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker nam deel aan een schriftelijke proef voor service medewerker bij de dienst Informatica. Voor hij binnen ging, ving hij een gesprek op tussen twee deelneemsters. Een van de vrouwen zei dat ze de vragen en antwoorden die ze doorgekregen had van de opsteller van het examen, goed ingestudeerd had. Verzoeker stelde vast dat een vraag die de vrouw in het gesprek had vermeld, effectief werd gesteld. Verzoeker vindt het niet kunnen dat de opsteller van het examen haar vragen en antwoorden vooraf doorgaf aan bepaalde kandidaten.

ONDERZOEK:

De twee vrouwelijke kandidaten werkten al bij de Stad. Zij en de examenopsteller worden ondervraagd.
Beide kandidaten verklaren dat ze voorafgaand aan de proef enkele collega's van de dienst Informatica consulteerden over hun ervaringen met eerdere selectieprocedures, hoe zo'n procedure verloopt en over kennis die eventueel nuttig kon zijn voor de functie. Dat soort gesprekken kunnen als normaal beschouwd worden, vindt de dienst Personeel en Organisatie, uiteraard zolang deze gebeuren zonder voorkennis van de precieze inhoud van de proeven. Deze voorkennis was er volgens de kandidaten niet.
Beide kandidaten verklaren expliciet dat zij géén informatie van de examenopsteller kregen en dat zij bij het binnengaan van het examen op geen enkel moment spraken over *"vragen en antwoorden van de examenopsteller die ze goed ingestudeerd hadden"*.
Kandidaat 1 verklaart dat ze net voor de aanvang van de schriftelijke proef een sms kreeg van een collega met de term *"SIP"* die misschien nuttig kon zijn om te kennen. De collega stuurde de term in kwestie door omdat er net die week een installatie aan de gang was van telefoons in het Gruuthusemuseum via Voice over IP waarvoor het SIP-protocol wordt toegepast. Daarop overlegde kandidaat 1 nog kort met kandidaat 2 over de betekenis van deze term.
Kandidaat 2 verklaart onafhankelijk van kandidaat 1 hetzelfde. Dat moet het gesprek zijn geweest dat verzoeker opving. Toevallig kwam deze term ook effectief voor in de schriftelijke proef. Op het moment van hun ondervraging waren beide kandidaten nog niet op de hoogte van de klacht. Ze konden hun verhalen niet vooraf op elkaar afstemmen.
De opsteller van het examen verklaart dat zij op geen enkel moment de vragen en antwoorden doorspeelde, dat ze geen gesprekken met de twee kandidaten aanknoopte over de selectieprocedure en dat ze niet deelnam aan de sporadische gesprekken die de kandidaten onder elkaar voerden over de procedure.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Het onderzoek levert geen aantoonbare reden op om onregelmatigheden te vermoeden. Het ziet er naar uit dat verzoeker een flard van een gesprek opving en deze in een bepaalde context plaatste. Op basis van de verklaringen van de betrokken partijen lijkt het te gaan om toeval, niet om een gewilde vervalsing van een selectieproef.

Referentieadres

(Dossier: 201907-152)

Diensten: OCMW, Huis van de Bruggeling (Burgerzaken)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker wordt binnenkort uit zijn sociale woning gezet. Hij heeft een klein pensioen en vindt niet onmiddellijk een nieuwe woning. Zijn inkomen valt net boven het leefloon, wat het extra moeilijk maakt om een betaalbare woning te vinden.
Omdat hij dakloos dreigde te worden, nam hij contact op met het OCMW. Volgens het OCMW zou hij tijdens zijn dakloosheid een referentieadres kunnen nemen bij een natuurlijke persoon in Brugge. Maar in de dienst Burgerzaken krijgt verzoeker te horen dat dat niet kan omdat hij niet ambtelijk geschrapt is. Bovendien zou hij zich regelmatig bij het OCMW moeten aanmelden in de periode dat hij ingeschreven is bij een natuurlijke persoon. Verzoeker wil dat niet doen omdat hij vindt dat hij niets met het OCMW te maken heeft.

Het OCMW steekt zijn licht op bij de dienst Burgerzaken. Deze blijft bij zijn standpunt.

ONDERZOEK:

Volgens artikel 113 punt 2 van de Algemene onderrichtingen 'betreffende het houden van het bevolkingsregister' kan een persoon bij gebrek aan een woonst door onvoldoende bestaansmiddelen een referentieadres aanvragen bij het OCMW of bij een natuurlijk persoon. De gemeente moet in het geval van een referentieadres bij een natuurlijk persoon controle uitoefenen op de hoofdverblijfplaats. Mocht blijken dat de betrokkene zijn werkelijke hoofdverblijfplaats ergens anders heeft, dan kan het artikel niet toegepast worden. Voor de rest gelden dezelfde voorwaarden als bij de inschrijving op het referentieadres van het OCMW. Deze zijn: in geen geval ingeschreven zijn in een gemeentelijk bevolkingsregister; dienstverlening aanvragen cfr. artikel 57 van de organieke wet van 8 juli 1976 op de OCMW's of het leefloon; het is de taak van het OCMW om te controleren of deze voorwaarden vervuld zijn.
Vervolgens moet verzoeker zich met de nodige attesten van het OCMW aanbieden bij de dienst Burgerzaken. Deze moet controleren of de aanvrager effectief ambtelijk geschrapt is. Als aan alle voorwaarden voldaan is, kan hij ingeschreven worden bij de natuurlijke persoon in het kader van een referentieadres.

BEOORDELING

Opgelost door informatieverstrekking.

Opengereten afvalzakken

(Dossier: 201908-163)

Dienst: IVBO, Openbaar Domein

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker woont in Zeebrugge. Voordat IVBO de restafvalzakken komt ophalen, zijn ze vaak al opengescheurd door de meeuwen. Het afval ligt op straat. Als IVBO voorbijkomt, laten de laders het afval liggen. Verzoeker kaartte dat al aan bij een vroegere schepen van Leefmilieu. Hij kreeg geen antwoord. Er veranderde niets.

ONDERZOEK

De eerdere melding van verzoeker kan niet teruggevonden worden.
IVBO en de dienst Openbaar Domein kennen het probleem. Meeuwen zijn beschermde dieren. In Zeebrugge zijn al vier ondergrondse restafvalcontainers geplaatst maar het gebruik ervan kan niet verplicht worden.
Volgens de dienst Openbaar Domein is het in de eerste plaats aan de burger die de afvalzak aanbiedt, om het achtergebleven afval op te ruimen. Dat is niet altijd mogelijk. Mensen gaan werken. Ter hoogte van appartementen neemt vaak niemand zijn verantwoordelijkheid. Niet iedereen houdt zich aan de regel dat afvalzakken niet de avond voordien buiten gezet mogen worden.
IVBO is in principe alleen verantwoordelijk voor de vervuiling die ze zelf veroorzaakt. Als een afvalzak bij het laden open scheurt, moet IVBO het afval opruimen.
Omdat het afval niet op de voetpaden achter zou blijven na de ophaling, is het de dienst Openbaar Domein in Zeebrugge die zich inspant om het zo snel mogelijk op te ruimen. De dienst bevestigt dat er vooralsnog geen consensus gevonden kon worden met IVBO dat de laders dat zouden doen, aangezien zij daar toch voorbij komen.
De Ombudsman stelt vast dat de huidige werkwijze niet de meest efficiënte is.
IVBO en de dienst Openbaar Domein overleggen. In januari-februari 2020 volgen zij samen enkele afvalrondes in de binnenstad en Zeebrugge om de grootte van de problematiek in te schatten. Op basis hiervan wordt beslist dat de laders van IVBO in het vervolg zelf het afval zullen opruimen.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door bemiddeling.

Lawaaihinder

(Dossier: 201908-169)

Diensten: Politie, Leefmilieu

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker is eigenaar van een appartement in de binnenstad. Recent werd naast de deur een nieuwe horecazaak geopend. Er is frequent geluidshinder. Verzoeker kan begrijpen dat er tijdens het nakende openingsweekend meer lawaai zal zijn, maar kan niet accepteren dat de hinder non stop aanhoudt. Op het koertje van de zaak is er regelmatig nachtlawaai tot in de vroege uurtjes. Ook de buurvrouw klaagt. Verzoeker contacteerde al meermaals de Politie, die tweemaal een patrouille uitstuurde.
Begin augustus meldde hij het probleem via het Huis van de Bruggeling. De dienst Leefmilieu nam zijn klacht in behandeling. Tegen eind augustus heeft hij nog geen verder nieuws ontvangen.

ONDERZOEK

De dienst Leefmilieu nam de melding in behandeling en stuurde een ontvangstmelding.
De Politie bevestigt dat een patrouille begin augustus twee keer langs ging na een melding van verzoeker. De eerste keer kon ze geen hinder vaststellen, de tweede keer was er lichte geluidshinder.
Eind augustus vindt een overleg plaats tussen de uitbatende vzw, de Politie en verschillende stadsdiensten. De reglementering wordt besproken en er worden afspraken gemaakt om de geluidsoverlast te beperken.
Verzoeker vraagt begin september dat er alsnog een

geluidsmeting zou worden uitgevoerd in zijn appartement zodat de overlast objectief gemeten wordt. De dienst Leefmilieu wil hiermee wachten tot eind maart 2020. Tegen dan moet de vzw het verslag van de begrenzing en de verzegeling van de muziekinstallatie overmaken aan de dienst Leefmilieu. De dienst zal dan de afstelling controleren bij verzoeker en de buurvrouw en onmiddellijk bijsturen indien nodig. Is er nog hinder dan kan alsnog een geluidsmeting gebeuren. Mocht er tussentijds hinder zijn, dan kunnen verzoeker en zijn buurvrouw de Politie contacteren.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door bemiddeling en informatieverstrekking.

Schade door boomwortels

(Dossier: 201908-172)

Diensten: Openbaar Domein, Algemeen Bestuur

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker meldt begin december 2016 via het meldpunt dat wortels van een straatboom zijn tuinpad en keldergat opgestoken hebben. De melding wordt nog diezelfde dag door de Groendienst afgehandeld met het bericht aan verzoeker dat de schade aangegeven zal worden aan de verzekeringsmaatschappij van de Stad.
Verzoeker vraagt midden januari 2017 aan de Groendienst naar een stand van zaken. De Groendienst gaat te rade bij de dienst Algemeen Bestuur die aan de Groendienst laat weten dat de zaak nog in onderzoek is. Bij haar e-mail steekt de dossierbehandelaar een brief van de verzekeringsmaatschappij waarin deze schrijft dat ze nog geen standpunt in kan nemen maar dat conform de rechtspraak de bewoner de doorschietende wortels op zijn eigendom dient te kappen als deze schade dreigen te veroorzaken. In de mail wordt aangekondigd dat de verzekeraar het dossier verder zal onderzoeken en dat hij de dienst Algemeen Bestuur op de hoogte zal houden van de evolutie. Aangekondigd wordt dat een inspecteur de zaak met de dienst zal bespreken. In afwachting zal verzoeker niet aangeschreven worden.
De Groendienst maakt de e-mail van de dienst Algemeen Bestuur samen met de brief van de verzekeraar over aan verzoeker. Verzoeker reageert de volgende dag dat de schade veroorzaakt wordt door wortels van straatbomen die eigendom zijn van de Stad. Hij maakt de bedenking dat hij deze doorschietende wortels toch moeilijk zelf kan kappen want wie is er verantwoordelijk wanneer door zijn gebrek aan deskundigheid de boom sterft of omvalt?
Verzoeker stuurt midden september 2018 nog een herinnering naar de Groendienst maar krijgt geen reactie omdat hij een verkeerd e-mailadres gebruikt. Hij dient in augustus 2019 klacht in. Ondertussen is de schade nog verergerd.

ONDERZOEK

De verzekeraar van de Stad besprak begin december 2016 het dossier met de dienst Openbaar Domein. Verzoeker had geen concrete schade-eis geformuleerd. Een inspecteur ging ter plaatse de situatie inschatten maar nam geen contact op met verzoeker.
In deze periode dienden zich tientallen gelijkaardige dossiers aan op andere plaatsen in de Stad. Dat vroeg om een globale aanpak. Door omstandigheden vond deze bespreking tussen de verzekeraar en de dienst Openbaar Domein pas eind mei 2018 plaats. Tijdens dit overleg werd beslist af te wachten aangezien verzoeker niet meer gereageerd had. Het dossier werd in de tweede helft van 2018 door de verzekeraar afgesloten. De dienst Algemeen Bestuur werd hiervan niet op de hoogte gebracht door een administratieve vergetelheid.
De verzekeraar is bereid het dossier te heropenen. Verzoeker maakt een offerte over. De inspecteur gaat ter plaatse. Ethias stelt een boomexpert aan. Na ontvangst van zijn verslag zal de verzekeraar een definitief standpunt innemen.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De verzekeraar liet na de dienst Algemeen Bestuur te verwittigen dat hij het dossier had afgesloten. Op geen enkel moment maakte hij verzoeker duidelijk dat van hem verwacht werd dat hij een concrete schade-eis zou indienen.
De verzekeraar neemt steeds het standpunt in dat het Veldwetboek toelaat dat doorschietende wortels zonder toelating gehakt worden om schade te voorkomen. Doet de schadelijder dat laattijdig, dan weigert de verzekeraar tussen te komen. Hij baseert zich hiervoor op rechtspraak. Het is evenwel de vraag of de dienst Openbaar Domein het zou appreciëren dat burgers zomaar doorschietende wortels van straatbomen zouden doorhakken met het risico dat de stabiliteit en de gezondheid van de straatbomen in gevaar zou worden gebracht.

OPVOLGING

De dienst Algemeen Bestuur overlegt in januari 2020 met de verzekeraar hoe beter met de burger gecommuniceerd kan worden. Zij past haar eigen briefwisseling aan. In de ontvangstmelding van de melding wordt volgende zin toegevoegd: *"Pas na ontvangst van een schadebestek zal het dossier verder geactiveerd worden. De verzekeringsmaatschappij van de Stad zal het dossier dan inhoudelijk kunnen beoordelen."*
De dienst Algemeen Bestuur stelt vast dat de verzekeraar zijn beslissing om een dossier af te sluiten wegens onvoldoende gegevens, alleen naar de dienst Algemeen Bestuur stuurt en de burger daar niet van op de hoogte brengt. De dienst Algemeen Bestuur zal in het vervolg aan de burger laten weten dat de verzekeraar het dossier afsloot. Op die manier kan de burger nog reageren.
Tijdens het overleg komt ook de problematiek van de bomen aan bod. Het Veldwetboek blijkt de enige wettelijke, maar verouderde basis. De verzekeraar blijft bij zijn standpunt.

De dienst Algemeen Bestuur kan slechts besluiten dat de burger beter niet wacht met het kappen van de wortels tot de schade te ver gevorderd is en dat de burger dat kappen beter alleen uitvoert in overleg met de dienst Openbaar Domein. In het uiterste geval kan de rechter oordelen over de schade. Verzoeker voert het herstel uit. Ethias betaalt hem 800 euro uit.

Model 2

(Dossier: 201908-173)

Diensten: Huis van de Bruggeling (Burgerzaken), Parkeerwinkel, Mobiliteit

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker geeft eind juli via het e-loket zijn adreswijziging door omdat hij verhuisd is van Sint-Kruis naar de binnenstad. Hij wil zo snel mogelijk een parkeervergunning krijgen. Hij krijgt een ontvangstmelding waarin staat dat de wijkagent langs zal komen en dat hij zeven dagen na de woonstvaststelling in de dienst Burgerzaken zijn identiteitskaart mag komen aanpassen. Het bericht vermeldt dat hem binnenkort een model 2 (bewijs van de aangifte van de adreswijziging) toegestuurd zal worden. Daarmee kan hij in afwachting van zijn definitieve inschrijving een tijdelijke parkeervergunning aanvragen bij de Parkeerwinkel.
Midden augustus mailt hij naar de dienst Burgerzaken dat hij het model 2 nog altijd niet gekregen heeft. De wijkinspecteur kwam nog altijd niet langs. 's Morgens was hij naar de Parkeerwinkel gegaan waar men hem niet had kunnen helpen bij gebrek aan het model 2. Verzoeker vraagt om hem met spoed het attest toe te sturen zodat zijn adreswijziging in orde komt en hij niet langer parkeergeld moet betalen. De dienst Burgerzaken mailt hem diezelfde dag dat het model 2 onmiddellijk opgemaakt en opgestuurd zal worden.
Vier dagen later contacteert verzoeker de Parkeerwinkel opnieuw. Hij liep twee parkeerretributies op omdat hij er niet in geslaagd was op tijd parkeertijd te betalen. Hij vraagt de Parkeerwinkel om beide retributies kwijt te schelden omdat zij het gevolg zijn van het feit dat hij het model 2 nog altijd niet gekregen heeft.
Op 27 augustus laat de Parkeerwinkel verzoeker weten dat niet op zijn vraag ingegaan kan worden. Verzoeker kan wel een kopie van het model 2 aanvragen bij de dienst Burgerzaken. Diezelfde dag reageert ook de dienst Burgerzaken dat het model 2 al op 21 augustus werd opgemaakt en op 22 augustus werd verstuurd. Mogelijk liep er iets mis met de post. Er stelt zich evenwel geen probleem meer omdat zijn adreswijziging ondertussen in orde is. Verzoeker mag langs komen om zijn adres aan te passen op zijn identiteitskaart. Dan kan hij onmiddellijk een definitieve bewonersvergunning aanvragen in de Parkeerwinkel.
Verzoeker betreurt dat de Parkeerwinkel niet wil ingaan op zijn vraag beide retributies te seponeren.

ONDERZOEK

De dienst Burgerzaken bevestigt dat verzoeker zijn adreswijziging eind juli via het e-loket doorgaf. Het model 2 zou al de volgende dag opgestuurd zijn.
De wijkinspecteur deed pas op 21 augustus de woonstvaststelling. Diezelfde dag nam verzoeker contact op met de Parkeerwinkel en met de dienst Burgerzaken omdat hij het model 2 nog altijd niet ontvangen had. Een medewerkster stuurde het model 2 opnieuw op. Verzoeker reageerde niet meer waardoor de dienst ervan uitging dat hij het attest ontvangen had.
Als gevolg van de klacht en na overleg tussen de baliecoaches van het Huis van de Bruggeling, de dienst Mobiliteit en de Parkeerwinkel wordt afgesproken dat de bevestigings-pdf die de burger krijgt bij aangifte van de adreswijziging via het e-loket vanaf nu ook gebruikt mag worden om een tijdelijke parkeervergunning aan te vragen. Er hoeft niet meer gewacht te worden op het model 2. De voorwaarde is wel dat de aanvrager vermeld staat op de pfd en dat er verder aan alle voorwaarden voldaan is.
De dienst Mobiliteit stelt aan het College van Burgemeester en Schepenen voor om beide retributies te annuleren.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.
Wat er met het model 2 gebeurd zou zijn, wordt niet duidelijk uit het onderzoek. Verzoeker zegt dat hij het attest niet kreeg. De dienst Burgerzaken zegt dat ze het model 2 tot tweemaal toe opstuurde. Positief is dat de klacht leidt tot een vereenvoudiging van de procedure.

OPVOLGING

Het College beslist op 18 november 2019 om beide retributies te annuleren.

Parkeerplaats personen met een beperking

(Dossier: 201909-188)

Diensten: Politie, Mobiliteit

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker klaagt over te weinig parkeerplaatsen voor personen met een beperking in Sint-Gillis. Vooral rond de kerk zouden deze plaatsen verminderd zijn. In de Collaert Mansionstraat is er nog maar één voorbehouden plaats terwijl er vroeger twee waren. Ook de twee voorbehouden plaatsen op de hoek van de Collaert Mansionstraat en de Sint-Gilliskoorstraat zouden verdwenen zijn.
Verzoeker nam met de dienst Welzijn contact op. Die verwees hem door naar de Politie.



ONDERZOEK

De aanvraag voor een parkeerplaats voor personen met een beperking moet een procedure doorlopen afhankelijk van het type parkeerplaats. Het kan gaan om parkeerplaatsen van algemeen belang (bij ziekenhuizen of openbare diensten, enz.) of individuele parkeerplaatsen. Samen met de dienst Welzijn doet de Politie een sociaal onderzoek om te zien of de aanvrager er recht op heeft. De aanvragen worden op het MOVE-overleg besproken en daarna voorgelegd aan de Politie en het College van burgemeester en schepenen. De dossiers worden behandeld door de dienst Verkeerszaken van de Politie. De dienst Mobiliteit heeft alleen een adviserende rol. Het verwijderen van deze voorbehouden plaatsen kan verschillende oorzaken hebben. Meestal wordt de parkeerplaats weggenomen als gevolg van het overlijden of de verhuizing van diegene die de parkeerplaats aangevraagd heeft.
Volgens de Verkeersdienst van de Politie is het parkeerregime zowel in de Collaert Mansionstraat als in de Sint-Gilliskoorstraat sinds 1998 en 1999 niet meer veranderd. In beide straten zijn er nooit voorbehouden plaatsen geweest. In 2008 werd beslist om een voorbehouden plaats in Sint-Gilliskerkhof aan te leggen. Deze is er nog steeds.
De dienst Ombudsman verwijst verzoeker door naar de dienst Welzijn als hij in de buurt nood heeft aan bijkomende parkeerplaatsen voor personen met een beperking.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Het is niet duidelijk waarom verzoeker de indruk had dat er voorbehouden parkeerplaatsen verdwenen zouden zijn. Dat blijkt niet uit het onderzoek.

Trillingen

(Dossier: 201910-201)

Diensten: Openbaar Domein, Mobiliteit

ANDER OORDEEL

KLACHT

Het huis van verzoeker vertoont barsten en scheuren in de gevel, de muren, de ramen en de plafonds. De schade wijt hij aan trillingen van de lijnbussen die om de tien minuten over een riooldeksel rijden. Zijn dossier is ruim gedocumenteerd. De voorbije jaren werden al verschillende aanpassingen aan en rond het riooldeksel gedaan. Verzoeker vreest opnieuw hoge herstelkosten. Een mogelijke oplossing bestaat er volgens hem in de lijnbussen af te remmen. Hij wil dat hun snelheid gemeten wordt.

ONDERZOEK

Volgens de dienst Openbaar Domein is het riooldeksel niet de oorzaak van de trillingen. Het ligt stabiel en er is geen niveauverschil. In het verleden werd gewerkt aan het wegdek maar dat had niets te maken met het beperken van trillingen of geluidshinder.
De dienst Mobiliteit start in samenspraak met de Politie in het voorjaar van 2020 een nieuw soort snelheidsprocedure op. Op het voetpad naast de woning van verzoeker wordt een tijdelijke paal met telapparatuur geplaatst. De meting leert dat het verkeer niet te snel rijdt voor het huis van verzoeker. Er zullen geen maatregelen genomen worden.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door bemiddeling.

Publiciteitsborden

(Dossier: 201910-233)

Diensten: Vergunningen, Eigendommen

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker meldde al verschillende keren dat enkele horecazaken publiciteitsborden op hun terrassen zetten die de

doorgang van voetgangers en rolstoelgebruikers belemmeren. Zijn meldingen hadden enig effect maar in oktober stelt verzoeker vast dat er weer borden in de weg staan. Hij vindt dat de dienst Vergunningen zijn klachten niet doortastend genoeg aanpakt. Waarom worden geen gasboetes uitgeschreven?

ONDERZOEK

Eind november 2004 besliste de Gemeenteraad de site waar de horecazaken gevestigd zijn langdurig in erfpacht te geven aan een naamloze vennootschap. De erfpachthouder kan vrij beschikken over het goed mits hij het gebruikt voor de exploitatie van een kunsthistorisch en toeristisch centrum. Volgens de dienst Eigendommen houdt dat in dat de Gemeenteraad minstens impliciet besliste om het goed, dat eigendom is van de Stad, te desaffecteren, d.w.z. aan het openbare domein te onttrekken. De dienst betwijfelt of de ziekenhuissite ooit tot het openbare domein behoorde. Volgens haar hebben de wegen er altijd een privaat karakter gehad.
Doordat de site onttrokken is aan het openbare domein hebben de horecazaken die er gevestigd zijn, geen vergunning van de Stad nodig voor het uitbaten van hun terras. Noch de Stad noch de Politie kunnen er gasboetes uitschrijven voor het uitstallen van hinderlijk opgestelde publiciteitsborden.
Om verzoeker tegemoet te komen schrijft de dienst Vergunningen de erfpachthouder een brief met de vraag er rekening mee te houden dat de borden niet hinderend opgesteld mogen worden.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door bemiddeling.

OPVOLGING

De dienst Vergunningen stuurt midden januari 2020 een brief naar de erfpachthouder. Hij reageert positief en maakt de brief over aan de drie horecazaken. Mochten er nog klachten volgen, belooft hij om hier gepast op te reageren.

Vrijetijdsparticipatie

(Dossier: 201912-267)

Diensten: OCMW, Huis van de Bruggeling

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster vernam van een vriend dat ze mogelijk recht had op een tussenkomst in het kader van de vrijetijdsparticipatie omdat ze van een verhoogde tegemoetkoming geniet. Het gesprek dat ze hierover in het Huis van de Bruggeling had met een maatschappelijk werker vond ze onaangenaam. Ze kreeg het gevoel onderworpen te worden aan een verhoor. De ambtenaar confronteerde haar met het feit dat ze een eigendom had. Ze begreep niet wat dat met haar vraag te maken had. Ze bevestigde dat ze na een erfenis een appartement had gekocht. Hij vroeg hoeveel ze geërfd had. Verzoekster kreeg het gevoel dat de maatschappelijk werker haar recht op de verhoogde tegemoetkoming onderzocht terwijl andere instanties hiervoor bevoegd zijn. De maatschappelijk werker kwam koel over waardoor ze het gevoel kreeg iets te vragen waar ze geen recht op had.
Daarnaast kaart verzoekster de omslachtige procedure aan om tickets te reserveren via het systeem van de vrijetijdsparticipatie. De burger moet eerst naar het Huis van de Bruggeling. Het onthaal legt dan een afspraak vast met de maatschappelijk werker. Pas na die afspraak is het mogelijk om te reserveren. Tegen die tijd kan het al te laat zijn om te reserveren.

ONDERZOEK

Het diensthoofd gaat ervan uit dat haar maatschappelijk werkers professioneel werken. Ze kreeg nooit eerder signalen dat de maatschappelijk werker niet klantvriendelijk zou zijn. Ze gaat ervan uit dat het om een subjectief gevoel van verzoekster gaat. Volgens de maatschappelijk werker stelde hij sec enkele vragen die telkens geduid werden. Het is zijn taak om burgers die met verkeerde verwachtingen langs komen, de juiste info te geven.
Er bestaan verschillende tegemoetkomingen binnen het Brugs Netwerk Vrijetijdsparticipatie. Voor sommige is alleen een verhoogde tegemoetkoming nodig, voor andere moet een sociaal/financieel onderzoek gevoerd worden.
Volgens het OCMW kan een burger rechtstreeks met het Brugs Netwerk Vrijetijdsparticipatie contact opnemen via mail of telefoon. Ook kan via de website van de Stad of het OCMW een afspraak gemaakt worden. De dienst Ombudsman stelt vast dat de websites van de Stad en het OCMW op dat vlak niet altijd even duidelijk zijn.
Voor het reserveren van activiteiten bij het Vlaams Fonds Vrijetijdsparticipatie, een onderdeel van het Netwerk, hanteert het OCMW een werkwijze die gestoeld is op ervaring. Als het OCMW een ticket reserveert, moet het dat zelf betalen. Daarna betaalt de cliënt zijn eigen aandeel. Soms bleef het OCMW in het verleden met de tickets zitten omdat de cliënt niet opdaagde. Daarom vraagt het OCMW dat de betaling van het persoonlijk aandeel door de cliënt vóór de reservering gebeurt. Het OCMW is bereid te onderzoeken of de procedure vereenvoudigd kan worden.
De cluster Klant trekt een project om het vrijetijdsaanbod in Brugge te herbekijken. Het zou te versnipperd zijn en zou beter afgestemd kunnen worden op kwetsbare groepen. Er werd begin februari 2020 een personeelslid aangesteld om het volledige aanbod in kaart te brengen, een analyse te maken van de dienstverlening en na te gaan wat beter zou kunnen.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De dienst Ombudsman kan het aspect over de bejegening door de maatschappelijk werker niet objectief beoordelen. Het gaat om een woord-tegen-woord situatie. Het OCMW

dient er wel op te letten om klachten van burgers over bejegening niet a priori subjectief te noemen. Positief is dat de diensten bereid zijn te onderzoeken of de toegang tot het vrijetijdsaanbod beter en eenvoudiger kan.

Ruimtelijk uitvoeringsplan

(Dossier: 201912-274)

Diensten: Politie, Dienst Ruimtelijke Ordening

ANDER OORDEEL

KLACHT

Na drie jaar herhaalt verzoeker in december 2019 zijn klacht over hinder van een sportclub waar hij naast woont. Hij klaagt over de feesten en de wedstrijden die er plaats vinden. De club is uit zijn voegen gebarsten.
Hij had midden maart 2019 andermaal klacht ingediend bij de Politie, maar er verandert niets. Naar de rechtbank wil hij niet stappen. Hij nam vroeger al eens een advocaat. Dat kostte hem veel geld. Het resultaat was nihil.

ONDERZOEK

De Politie bevestigt dat verzoeker langs kwam en zijn bezorgdheid uitte over de mogelijke uitbreiding van de sportclub, zoals voorzien in een Ruimtelijk Uitvoeringsplan in opmaak. Het onthaal signaleerde zijn melding aan de wijkinspecteur en aan de leiding van de Regio West. Zijn vragen werden overgemaakt aan de Dienst Ruimtelijke Ordening.
Eind november nam verzoeker opnieuw contact op met de Regio West om duidelijkheid te vragen over de situatie van de sportclub. Hij klaagde over overlast en insinueerde vriendjespolitiek omdat er niets met zijn melding gebeurde.
Begin december sprak de Regio West met de voorzitter van de sportclub die bevestigde dat er een Ruimtelijk Uitvoeringsplan was goedgekeurd met de bestemmingswijziging van een stuk groengebied/natuurgebied naar recreatiezone. Diezelfde dag werd verzoeker hierover geïnformeerd.
De Politie beloofde om aan de Dienst Ruimtelijke Ordening te vragen te antwoorden op enkele concrete vragen van verzoeker.
Volgens de Dienst Ruimtelijke Ordening zouden de medewerkers van de sector West verzoeker al meermaals te woord hebben gestaan over zijn vragen over de toekomst van de sportclub.
Zijn opmerkingen over het RUP werden behandeld binnen de procedure van het RUP. Zijn bezwaren werden als ongegrond beschouwd. Met betrekking tot de waterhuishouding werd extra advies ingewonnen bij de Nieuwe Polder van Blankenberge. Dat werd integraal in het RUP opgenomen.
Verzoekers woning werd expliciet opgenomen in het RUP. Het mag blijven staan maar blijft zonevreemd. Toch werden hem wat rechten toegekend in verband met het herbouwen, verbouwen of uitbreiden van de bestaande volumes. Ook voor de sportclub werd een voorschrift opgenomen.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door informatieverstrekking.

Skytracer

(Dossier: 201912-283)

Diensten: Leefmilieu, Werken en Ondernemen

ANDER OORDEEL

KLACHT

In de nacht van zaterdag op zondag 14 november 2019 ziet verzoeker een skytracer boven de binnenstad. Hij vermoedt dat het toestel op het stationsplein staat ter gelegenheid van Wintergloed. Verzoeker is verwonderd dat het stadsbestuur dat toelaat. Een skytracer is verboden volgens de Vlaremwetgeving.

ONDERZOEK

De Vlaremwetgeving verbiedt skytracers omwille van de lichthinder.
Het zou kunnen gaan om een proefopstelling aangezien Wintergloed pas van start ging op 22 november. Volgens de dienst Werk en Ondernemen die Wintergloed coördineerde, was het niet voorzien dat er een skytracer geplaatst zou worden. In de beslissing van het College van burgemeester en schepenen van 25 oktober 2019 is alleen sprake van een houten constructie op het stationsplein waarbij er licht geprojecteerd zou worden op het plafond. De skytracer werd geplaatst op initiatief van de lichtinstallateur. De Stad was daar niet van op de hoogte. Het plaatsen van de skytracer wordt meegenomen naar de briefing met de lichtontwerpers met het oog op de editie 2020 van Wintergloed.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door informatieverstrekking.
De lichtinstallateur plaatste de skytracer. Dat is een inbreuk op de Vlaremwetgeving en niet voor herhaling vatbaar.

OVERGENOMEN MELDINGEN

Meer dan zestig dagen (1)

(Dossier: 201901-003)

Diensten: Politie, Leefmilieu

GEGROND

KLACHT

Verzoekster meldt eind oktober 2018 dat haar overbuurvrouw, die psychisch ziek is, haar uitwerpselen en haar urine in het rioolputje giet. De uitwerpselen liggen er vaak

naast. Ook de urine zorgt voor geurhinder.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd toegewezen aan de dienst Stadsreiniging en van daaruit overgemaakt aan een medewerkster van de dienst Leefmilieu. Zij maakte de melding over aan een collega die een e-mail stuurde naar de wijkinspecteur met de vraag of zij van het probleem op de hoogte was.
Omdat de Politie niet reageerde, maakte de collega de melding eind december weer over aan de eerste medewerkster. Zij bleef wachten op een reactie van de wijkinspecteur. Ondertussen kwamen geen nieuwe meldingen van burgers over het probleem meer binnen. Eind december ging de melding overtijd.
De dienst Ombudsman contacteert begin januari 2019 de wijkinspecteur die laat weten dat ze al enig vooronderzoek deed. De buurvrouw is psychisch ziek. Ze weigert elke medewerking. Het dossier is volgens de wijkinspecteur geen opdracht voor de Politie. Ze is wel bereid langs te gaan met de dienst Leefmilieu en het OCMW in het kader van Vierkant tegen Eenzaamheid.
De dienst Woonkwaliteit blijkt niet op de hoogte van het dossier. Volgens deze dienst worden dergelijke problemen normaliter gecoördineerd aangepakt door de dienst Woonkwaliteit, het OCMW, de wijkinspecteur en de stadsverpleegster.
Begin januari 2019 laat de stadsverpleegster weten dat er na contact met de wijkinspecteur mogelijk sprake is van opstapeling in de woning. De buurvrouw wordt in een psychiatrisch ziekenhuis opgenomen. Begin februari vindt een huisbezoek plaats. De vereniging 't Sas en het psychiatrisch ziekenhuis volgen de thuissituatie van de vrouw verder op.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE COÖRDINATIE: een gebrekkige coördinatie tussen de Politie en de dienst Leefmilieu zorgde ervoor dat de melding niet goed werd aangepakt en overtijd ging. Noch de Woondienst noch het OCMW werden bij het probleem betrokken.
De klacht wordt gecorrigeerd: na de klacht wordt het probleem gecoördineerd aangepakt.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 juni 2019).

OPVOLGING

Eind mei 2019 wordt de woning ontruimd.

Meer dan zestig dagen (2)

(Dossier: 201901-024)

Diensten: Politie, Mobiliteit, Huis van de Bruggeling

GEGROND

KLACHT

Verzoeker vraagt eind november 2018 via het meldpunt of er geen infrastructurele maatregelen genomen kunnen worden in de Leopold II-laan. Tijdens het herstel van de Canadabrug stelt hij vast dat er veel minder verkeer door zijn straat rijdt. Anders wordt de Leopold II-laan gebruikt als sluipweg om van de Bevrijdingslaan naar de Komvest te rijden. Hij vestigt de aandacht op enkele gevaarlijke punten voor fietsers die in het midden van de straat onder de bomen rijden. Hij pleit voor verkeersdrempels.
Na zestig dagen komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd door het Huis van de Bruggeling doorgestuurd naar het kabinet van de Korpschef. De melding werd van daaruit doorgestuurd naar de Verkeersdienst. Als gevolg van de afwezigheid van een personeelslid en een overvolle agenda bleef de melding er een maand liggen. Die dag werd de melding teruggestuurd naar het Huis van de Bruggeling omdat de Verkeersdienst oordeelde dat deze melding niet door haar behandeld diende te worden. Het Huis van de Bruggeling maakte de melding dezelfde dag over aan de dienst Mobiliteit. Daar bleef de melding liggen.
De dienst Mobiliteit laat weten dat zij in overleg met de Politie en de Preventiedienst vijf gevaarlijke punten op het Brugse grondgebied selecteerde die een grondige analyse door een studiebureau vereisen. Een van de kruispunten is dat van de Scheepsdalelaan met de Leopold II-laan. Daarbij wordt ook de ruimere omgeving van het kruispunt in kaart gebracht. De suggesties van verzoeker worden daarin meegenomen.
De dienst Mobiliteit vindt dat dergelijke mobiliteits- en beleidsvragen moeilijk binnen het meldpunt behandeld kunnen worden omdat het doorgaans onmogelijk is om binnen de reglementaire termijn van zestig dagen uitsluitsel hierover te krijgen. De dienst Ombudsman wijst erop dat het meldpunt de mogelijkheid biedt een melding te parkeren met uitleg aan de melder waarom zijn beleidsvraag of suggestie niet binnen de zestig dagen kan worden behandeld.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
MINDER GOEDE DOSSIEROPVOLGING: de Verkeersdienst van de Politie liet de melding een maand liggen. Hiervoor zijn verzachtende omstandigheden. De dienst Mobiliteit liet na de melding te parkeren waardoor verzoeker niet op de hoogte werd gebracht van de plannen in verband met de

analyse van vijf gevaarlijke verkeerspunten.
Het is voor het Huis van de Bruggeling niet altijd eenvoudig uit te maken welke verkeers- en mobiliteitsvragen bedoeld zijn voor de Verkeersdienst en voor de dienst Mobiliteit. De Ombudsman heeft al vaker onduidelijkheid en discussies hierover opgemerkt.
De klacht wordt gecorrigeerd: de dienst Ombudsman informeert verzoeker over wat er met zijn melding zal gebeuren. Er zijn plannen om de Verkeersdienst en de dienst Mobiliteit op één locatie samen te brengen en nauwer te laten samenwerken. Dat zou discussies over de bevoegdheid over verkeers- en mobiliteitsvragen kunnen vermijden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (15 juli 2019).

Meer dan zestig dagen (3)

(Dossier: 201901-026)

Diensten: Politie, Mobiliteit, Huis van de Bruggeling

GEGROND

KLACHT

Verzoekster meldt midden november 2018 aan het Huis van de Bruggeling dat er zeer veel verkeer door de Houtkaai rijdt sinds de werkzaamheden aan de Canadabrug gestart zijn. Nochtans verloopt de omleiding niet via de Houtkaai.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Het Huis van de Bruggeling maakt de melding over aan de Verkeersdienst van de Politie. Daar blijft de melding liggen tot midden december 2018. Op die dag stuurt de Verkeersdienst de melding terug naar het Huis van de Bruggeling met de boodschap dat het om een melding over sluipverkeer gaat die aan de dienst Mobiliteit overgemaakt moet worden.
Het Huis van de Bruggeling stuurt de melding diezelfde dag naar de dienst Mobiliteit. Het bericht blijft er liggen tot eind december, waarna de dienst Mobiliteit de melding opnieuw overmaakt aan de Verkeersdienst.
Begin januari 2019 stuurt de Verkeersdienst de melding terug naar het Huis van de Bruggeling, opnieuw met de mededeling dat de melding aan de dienst Mobiliteit moet worden overgemaakt. Het Huis van de Bruggeling stuurt de melding opnieuw naar de dienst Mobiliteit waar de vraag blijft liggen tot de maximale behandelingstermijn van zestig dagen overschreden wordt.
Volgens de Politie ging de melding over sluipverkeer en is de dienst Mobiliteit hiervoor bevoegd. Door een samenloop van omstandigheden (afwezigheid van de dossierbehandelaar en een overvolle agenda) duurde het meer dan een maand vooraleer de melding teruggestuurd werd naar het Huis van de Bruggeling.
Na de klacht neemt de Politie contact op met de dienst Mobiliteit. De dienst Mobiliteit reageert dat in het kader van de studie zwarte verkeerspunten een herkomst-bestemmingsonderzoek zal worden uitgevoerd om het verkeer in de omgeving van het kruispunt Leopold I-laan/Scheepsdalelaan in kaart te brengen. Ook het verkeer in de Houtkaai zal hierbij geanalyseerd worden. De dienst wil het resultaat van deze studie afwachten vooraleer een standpunt in te nemen over bijkomende infrastructurele maatregelen.
Volgens de dienst Mobiliteit is het meldpunt minder geschikt voor uitgebreide mobiliteitsvragen die sowieso niet binnen de zestig dagen beantwoord kunnen worden. De dienst Ombudsman wijst er op dat in dergelijke gevallen de melding geparkeerd kan worden, waarbij de reden van het uitstel wordt meegedeeld aan de melder.
De baliecoach in het Huis van de Bruggeling stelt vast dat de dienst Mobiliteit de melding eind december rechtstreeks overmaakte aan de Politie zonder het Huis van de Bruggeling daarvan in te lichten. Daardoor was het Huis van de Bruggeling niet op de hoogte van het doorsturen.
De baliecoach geeft toe dat het Huis van de Bruggeling de melding die teruggestuurd werd door de Verkeersdienst, beter niet opnieuw naar de dienst Mobiliteit had gestuurd. Het was beter geweest dat de midoffice op dat moment contact had opgenomen met de Verkeersdienst en de dienst Mobiliteit met de vraag wat de reden was van het heen en weer sturen van de melding. De baliecoach neemt in de werking van het midofficeteam op dat het erop moet letten dat meldingen niet nog eens doorgestuurd worden naar een dienst die de melding al eerder ontving en afwees. Wekelijks zal er een controle door het midofficeteam gebeuren op meldingen waarvan de eerste vervaldag overschreden wordt.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de Verkeersdienst van de Politie en de dienst Mobiliteit pingpongden met de melding.
Het was beter geweest dat de dienst Mobiliteit de melding terug had gestuurd naar het Huis van de Bruggeling met de reden van de afwijzing in plaats van de melding rechtstreeks over te maken aan de Verkeersdienst van de Politie.
Het Huis van de Bruggeling stuurde de melding opnieuw naar de dienst Mobiliteit waar ze al eens afgewezen was, terwijl het beter was geweest op dat moment met de Verkeersdienst en de dienst Mobiliteit contact op te nemen.
De dienst Mobiliteit had de melding kunnen parkeren, maar deed dat niet.
De klacht wordt gecorrigeerd: verzoekster wordt ingelicht over wat er met haar melding gebeurt; de baliecoach neemt maatregelen om te voorkomen dat diensten met meldingen pingpongen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 juni 2019).

Meer dan zestig dagen (4)

(Dossier: 201902-041)

Diensten: Mobiliteit, Welzijn, Huis van de Bruggeling, Politie, Openbaar Domein

GEGROND

KLACHT

Midden december 2018 meldt verzoeker via een meldingskaart zes verschillende problemen op het Brugse grondgebied.

Na zestig dagen komt de melding midden februari 2019 als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De meldingen werden onder één nummer geregistreerd door een medewerkster van de dienst Welzijn. Zij maakte de melding over aan de Verkeersdienst van de Politie. De volgende dag stuurde de Verkeersdienst de melding terug naar het Huis van de Bruggeling omdat ze niet bevoegd was voor geen enkele van verzoekers opmerkingen.

Het Huis van de Bruggeling stuurde de melding diezelfde dag door naar de dienst Mobiliteit, hoewel deze dienst slechts voor één van de opmerkingen bevoegd was. De dienst Mobiliteit opende de melding pas eind december 2018. Ze gaf er geen gevolg aan.

Begin februari 2019 wees het Huis van de Bruggeling de dienst Mobiliteit erop dat de melding nog altijd niet behandeld werd. De dienst Mobiliteit antwoordde verzoeker nog diezelfde dag op zijn zesde opmerking - de enige waarvoor ze bevoegd was - waarna ze de melding overmaakte aan de dienst Openbaar Domein. Slechts drie van de zes door verzoeker gesignaleerde problemen, behoorden nochtans tot de bevoegdheid van deze dienst. Ondertussen restten maar vijf dagen meer voor het verstrijken van de termijn.

De baliecoach van het contactcenter in het Huis van de Bruggeling meent dat, als een dienst dicht bij het verstrijken van de termijn alsnog een melding doorstuurt naar een andere dienst, ze daar beter een woordje uitleg aan toevoegt in verband met de hoogdringendheid.

Eind februari, twaalf dagen na het verstrijken van de behandelingstermijn en na tussenkomst van de dienst Ombudsman, splitst het contactcenter de melding op in vijf nieuwe meldingen omdat de thema's voor verschillende diensten bedoeld zijn. Drie van deze meldingen worden door de dienst Openbaar Domein afgehandeld, de rest door de andere bevoegde diensten.

Zowel de medewerkster van de dienst Informatica die de opleidingen verzorgt over het meldpunt als het hoofd van de cluster Klant verzekeren dat alle medewerkers van het contactcenter weten dat ze meervoudige meldingen dienen op te splitsen in verschillende meldingen. Maar volgens de medewerkster van de dienst Informatica is deze kennis allicht niet bij de individuele stadsdiensten aanwezig. Zij zal dit element opnemen in haar handleiding van het meldpunt. In de eerste versies van deze handleiding werd dat expliciet vermeld. Doorheen de tijd viel dat weg.

BEOORDELING

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

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de dienst Welzijn splitste de melding niet op in zes aparte meldingen en maakte ze verkeerdelijk over aan de Verkeersdienst van de Politie die niet bevoegd was. Ook het contactcenter splitste in eerste instantie de melding niet op toen deze terugkeerde van bij de Politie. Ze stuurde de melding alleen naar de dienst Mobiliteit.

De dienst Mobiliteit liet de melding bijna twee maanden liggen. Ze stuurde de melding na het beantwoorden van één aspect ervan laattijdig door naar de dienst Openbaar Domein hoewel slechts drie van de zes door verzoeker gesignaleerde problemen tot de bevoegdheid van deze dienst behoorden. Het was beter geweest dat zij de melding naar het Huis van de Bruggeling had teruggestuurd. De Politie en de dienst Openbaar Domein maakten geen fout.

De klacht wordt gecorrigeerd: verzoeker krijgt een antwoord op al zijn opmerkingen. Er worden maatregelen genomen in verband met het opsplitsen van meervoudige meldingen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (12 augustus 2019).

Meer dan zestig dagen (5)

(Dossier: 201906-115)

Diensten: Openbaar Domein, Patrimoniumbeheer

GEGROND

KLACHT

Begin april 2019 meldt verzoeker dat de belijning op de parking van Oud Sint-Jan vervaagd is. Hij huurt er een parkeerplaats. Doordat de lijnen nog nauwelijks zichtbaar zijn, wordt tijdens evenementen kriskras geparkeerd waardoor verzoeker al twee keer geblokkeerd stond.

Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd tussen begin april en eind mei gepingpongd tussen de dienst Openbaar Domein en de dienst Patrimoniumbeheer. De lijnen werden niet herschilderd en



er gebeurde geen overleg tussen beide diensten over wie verzoeker zou antwoorden.
Het onderzoek wijst uit dat een deel van de parking in concessie gegeven is aan de vzw Kunstcentrum Sint-Jan. Het andere deel is privaat stadseigendom.
Volgens de dienst Openbaar Domein valt het beheer ervan onder de bevoegdheid van de dienst Patrimoniumbeheer. Dat wil volgens haar zeggen dat de dienst Patrimoniumbeheer het beheer coördineert en de bijstand van de dienst Openbaar Domein kan vragen als er op de parking werken moeten gebeuren, zoals bijvoorbeeld het herschilderen van de lijnen.
De dienst Patrimoniumbeheer reageert dat het belijnen van parkeerplaatsen in principe niet tot haar bevoegdheid behoort, maar tot deze van de dienst Openbaar Domein en dat de melding dan ook terecht werd doorgestuurd naar deze dienst die verzoeker had moeten antwoorden.
De dienst Openbaar Domein start kort na de klacht met het herschilderen van de belijning, maar werkt het niet af. Dat gebeurt tegen eind september.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE COÖRDINATIE: gedurende twee maanden pingpongden de dienst Patrimoniumbeheer en de dienst Openbaar Domein de melding naar elkaar. Daardoor werd niet begonnen met het herschilderen van de lijnen en kreeg verzoeker geen antwoord.
De klacht wordt gecorrigeerd: de lijnen worden herschilderd. Verzoeker wordt ingelicht door de dienst Ombudsman.

AANBEVELING:

"Diensten moeten met elkaar overleggen wat er moet gebeuren en wie de melder zal antwoorden als er discussie blijft bestaan over de vraag tot wiens bevoegdheid een melding behoort, in plaats van de melding naar elkaar te blijven pingpongen via het meldpuntsysteem. Na tien jaar meldpunt zijn dit dossiers die niet meer zouden mogen voorvallen."

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (14 oktober 2019).

OPVOLGING

De midoffice van het Huis van de Bruggeling controleert nu al vanaf de vijfde dag na de registratie van een melding of deze niet blijft hangen. Zo hoopt zij meldingen die niet correct opgepikt worden, sneller te detecteren. Het Huis van de Bruggeling wijst er wel op dat de diensten de verantwoordelijkheid blijven dragen voor het tijdig, correct en klantgericht beantwoorden van meldingen. Als zij de signalen vanuit de midoffice negeren, kan het Huis van de Bruggeling daar weinig aan doen.

Meer dan zestig dagen (6)

(Dossier: 201906-121)

Diensten: Huis van de Bruggeling, Mobiliteit, Politie, Openbaar Domein

GEGROND

KLACHT

Midden april 2019 ontvangt de Secretarie een meldingskaart van verzoeker over de slechte staat van het voetpad en het gebrek aan onderhoud van de openbare groenzones rond het WZC Ten Boomgaarde.
Na zestig dagen komt de melding bij de dienst Ombudsman terecht omdat ze niet binnen de reglementaire termijn werd afgehandeld.

ONDERZOEK

De meldingskaart werd door de Secretarie overgemaakt aan het Huis van de Bruggeling dat de melding enkele dagen later in het meldpunt registreerde en verkeerdelijk toewees aan de dienst Mobiliteit. Op 19 april werd de melding geopend door de dienst Mobiliteit en verkeerdelijk doorgestuurd naar de Verkeersdienst van de Politie. Dezelfde dag wees de Politie de melding af en stuurde ze terug naar het Huis van de Bruggeling. Op 23 april werd de melding verkeerdelijk overgemaakt aan de dienst Openbaar Domein waar ze circuleerde tussen verschillende afdelingen tot de maximale behandelingstermijn overschreden werd.
Twee dagen nadat de dienst Ombudsman de melding overnam, laat de sector West van de dienst Openbaar Domein aan het secretariaat van de dienst Openbaar Domein weten dat de melding bedoeld is voor Mintus. Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein maakt de melding pas midden september over aan Mintus.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding gaat overtijd doordat zij telkens verkeerdelijk wordt toegewezen.
Hoewel de bevoegde sector al midden juni aan het secretariaat van de dienst Openbaar Domein laat weten dat de melding voor Mintus bedoeld is, blijft ze om een onduidelijke reden nog drie maanden liggen.
De klacht wordt gecorrigeerd: de melding wordt overgemaakt aan Mintus. Er worden afspraken gemaakt binnen de dienst Openbaar Domein over het nauwgezetter afhandelen van meldingen die door de sectoren zijn hersteld/onderzocht.

AANBEVELING

"Het Huis van de Bruggeling dient er op toe te zien dat zij de meldingen aan de juiste dienst toewijst, zowel bij de registratie als tijdens het proces als diensten meldingen terugsturen naar het Huis van de Bruggeling wegens onbevoegd. Dat vergt een brede terreinkennis. De raadpleging van het kennisportaal kan daarbij helpen. Het juist toewijzen is van belang omdat het vermijdt dat meldingen gepingpongd worden tussen diensten die er niet voor bevoegd zijn."

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Goedgekeurd (20 december 2019).

OPVOLGING

De midoffice van het Huis van de Bruggeling controleert nu al vanaf de vijfde dag na de registratie van een melding of deze niet blijft hangen. Zo hoopt zij meldingen die niet correct opgepikt worden, sneller te detecteren. Het Huis van de Bruggeling wijst er op dat de diensten verantwoordelijk blijven voor het tijdig, correct en klantgericht beantwoorden van meldingen. Als zij de signalen vanuit de midoffice negeren, kan het Huis van de Bruggeling daar weinig aan doen.

Meer dan zestig dagen (7)

(Dossier: 201909-177)

Diensten: Openbaar Domein, Patrimoniumbeer

GEGROND

KLACHT

Eind augustus 2019 wordt aan de dienst Ombudsman een melding overgemaakt die de reglementaire termijn van zestig dagen niet haalde. De melding gaat over het opnieuw inzaaien met gras van een sleuf die voor de Sint-Salvatorskathedraal werd gegraven.

ONDERZOEK

De melding op zich is anoniem en dateert van 2 juli 2019. Bij 'omschrijving' staat de naam van een medewerker van de dienst Patrimoniumbeheer die vraagt dat de sleuf opnieuw ingezaaid zou worden.
De melding werd op 2 juli geaccepteerd door de dienst Openbaar Domein maar op 4 juli overgemaakt aan de dienst Patrimoniumbeheer. De dienst Patrimoniumbeheer stuurde de melding op 9 juli terug naar het Huis van de Bruggeling dat ze opnieuw overmaakte aan de dienst Openbaar Domein. Op 19 en 26 juli openden medewerkers van de dienst Openbaar Domein de melding. Op 27 augustus stuurde de midoffice van het Huis van de Bruggeling een herinnering naar de dienst Openbaar Domein. Diezelfde dag opende de dienst de melding opnieuw. Twee dagen later registreerde de dienst Openbaar Domein in het meldpunt dat de aannemer die werkte in opdracht van de dienst Patrimoniumbeheer, het gras in moest zaaien. Eind augustus overschreed de melding de behandelingstermijn van zestig dagen.
Volgens de dienst Openbaar Domein groef de dienst Patrimoniumbeheer in juni zonder overleg of toelating een sleuf voor het leggen van een kabel in de kerkhoftuin van de kathedraal. Dat was het gevolg van een eerdere melding over een defect aan de grondverlichting. De werken werden uitgevoerd met groot materieel en zorgden voor schade aan het gras, de struiken en de tegels op het openbare domein. Bewoners maakten melding van oneerbiedig gedrag ten aanzien van opgegraven menselijke beenderen. De dienst Patrimoniumbeheer liet na de grasmat te herstellen. De sleuf werd aangevuld met aarde en stenen en het herstel van het gras liet men over aan de natuur. Zodra de dienst Openbaar Domein hiervan op de hoogte was, contacteerde zij de dienst Patrimoniumbeheer met de vraag in te staan voor het herstel. Onmiddellijk daarna werd door de dienst Patrimoniumbeheer een melding aangemaakt voor de dienst Openbaar Domein met de vraag het gras in te zaaien. Volgens de dienst Patrimoniumbeheer werd de sleuf gegraven met eigen personeel. De dienst beschikt niet over graszaad om de sleuf weer in te zaaien. Daarom werd in het meldpunt een melding aangemaakt voor de dienst Openbaar Domein. De dienst Patrimoniumbeheer toont recente foto's waaruit blijkt dat er intussen weinig verschil is tussen de plaats waar de sleuf werd gegraven en de rest van het grasveld. Op sommige plaatsen groeit er zelfs minder gras dan op de plaats van de sleuf.
Op de vraag van de dienst Ombudsman of de dienst Openbaar Domein de grasmat weer zal inzaaien, komt geen reactie meer.

BEOORDELING

De klacht is **gegrond** om volgende reden:
GEBREKKIGE COÖRDINATIE: de dienst Openbaar Domein en de dienst Patrimoniumbeheer schoven de melding, opgemaakt door een medewerker van de dienst Patrimoniumbeheer, naar elkaar toe waardoor ze overtijd ging. Het meldpunt is niet het kanaal om dergelijke discussies tussen twee diensten op te lossen. Met een simpel telefoontje had men in de kortste keren kunnen uitklaren wie wat zou doen.
De Ombudsman wijst op een eerdere aanbeveling naar aanleiding van dossier 201906-115, door het College van burgemeester en schepenen goedgekeurd op 14 oktober 2019, waarin hij schreef: *"Diensten moeten met elkaar overleggen*



wat er moet gebeuren als er discussie blijft bestaan over de vraag tot wiens bevoegdheid een melding behoort, in plaats van de melding naar elkaar te blijven pingpongen via het meldpuntsysteem. Na tien jaar meldpunt zijn dit dossiers die niet meer zouden mogen voorvallen." Ook toen waren de diensten Openbaar Domein en Patrimoniumbeheer bij het dossier betrokken.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 februari 2020).

Meer dan zestig dagen (8)

(Dossier: 201909-191)

Diensten: Openbaar Domein, Politie, Mobiliteit

GEGROND

KLACHT

In verzoekers straat en de nabije omgeving zijn er veel mogelijkheden om te fietsen. Volgens verzoeker zijn de vele fietspaden niet op de juiste manier aangeduid. De ene keer gebeurt dat met een bord D7, de andere keer met een bord F99. Dat schept verwarring.

In de buurt is een woonerf aangeduid, maar de inrichting ervan is niet aangepakt als woonerf. Waar het woonerf overgaat in een fiets- en wandelweg, staat geen bord F12b dat het einde van het woonerf aanduidt.

Midden juli meldt verzoeker het probleem via het meldpunt. Zestig dagen later komt de melding onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht. Hij had het probleem eerder al gemeld maar hoewel de melding op afgehandeld staat, kreeg hij nooit een antwoord ten gronde.

ONDERZOEK

Het Huis van de Bruggeling wees de melding van juli toe aan de dienst Mobiliteit. De dienst Mobiliteit stuurde ze door naar de dienst Openbaar Domein omdat het om verkeersborden ging. In het meldpuntprogramma zijn geen verdere acties geregistreerd. Nochtans stuurde het systeem medio augustus een automatische herinnering uit. De midoffice van het Huis van de Bruggeling stuurde in september twee herinneringen naar de dienst Openbaar Domein omdat de melding overtijd dreigde te gaan.

De melding van verzoeker was een herhaling van een eerdere, gelijkaardige melding. Deze dateerde midden maart 2019. Ze kwam in de dienst Openbaar Domein terecht. De dossierbehandelaar antwoordde verzoeker dat zijn melding doorgestuurd was naar de Verkeersdienst van de Politie. Hij sloot de melding af. De dossierbehandelaar stuurde de melding via een aparte e-mail en buiten het meldpuntprogramma door naar de Verkeersdienst. Daar ontsnapte hij aan de aandacht. De Politie betreurt dat de dienst Openbaar Domein de gangbare procedure niet volgde. Doordat de melding werd afgesloten, vielen de automatische waarschuwingsmails voor de Verkeersdienst weg.

Hoewel de dienst Ombudsman de Politie al eind september van het dossier op de hoogte brengt, wordt pas eind januari 2020 een plaatsbezoek georganiseerd samen met de dienst Openbaar Domein. De Politie bevestigt dat verzoeker een punt heeft. De nodige verbetervoorstellen zullen tijdens het Move-overleg besproken worden en daarna voorgelegd worden aan het College van burgemeester en schepenen. De Politie informeert verzoeker rechtstreeks.

BEOORDELING

De klacht is **gegrond** om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: beide meldingen werden niet goed aangepakt en waren veel te lang onderweg.
De dienst Openbaar Domein stuurde de eerste melding buiten het meldpunt door naar de dienst Verkeerszaken van de Politie. Het was beter geweest dat dit binnen het meldpunt was gebeurd. De opvolging van de melding blijft dan verzekerd. De Politie merkte deze melding niet op en behandelde ze niet.
De tweede melding werd in eerste instantie door het Huis van de Bruggeling verkeerdelijk naar de dienst Mobiliteit gestuurd. De dienst Mobiliteit handelde correct. Zij maakte de melding over aan de dienst Openbaar Domein, maar daar werd ze niet behandeld.
De Politie behandelt de meldingen uiteindelijk pas in januari 2020.
De klacht wordt gecorrigeerd. De aanduidingen worden verbeterd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (2 maart 2020).

Meer dan zestig dagen (9)

(Dossier: 201910-231)

Diensten: Huis van de Bruggeling, Openbaar Domein

GEGROND

KLACHT

Verzoeker meldt eind augustus aan het Huis van de Bruggeling dat een kraantje op het binnenplein van het Zilverpand lekt. Er kwam al iemand het kraantje afplakken, maar hersteld werd het niet.
Zestig dagen later komt de melding onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd geregistreerd door het Huis van de Bruggeling en overgemaakt aan het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. Een medewerkster van het secretariaat nam de melding pas midden september in behandeling nadat ze er twee keer eerder in gewerkt had.
Het secretariaat gaat ervan uit dat de melding toen werd afgedrukt en doorgestuurd naar de sector Centrum, maar allicht kwam de melding niet goed terecht. Midden oktober stuurde het secretariaat een overzicht van de openstaande meldingen naar de sector Centrum waarop deze diezelfde dag nog reageerde dat de melding voor de dienst Patrimoniumbeheer bedoeld was.
De volgende dag maakte het secretariaat de melding over aan de dienst Patrimoniumbeheer waar ze drie dagen later in behandeling werd genomen. Eind oktober ging de melding overtijd. Begin november wordt de melding door de dienst Patrimoniumbeheer afgesloten omdat uit navraag bleek dat de lekkende kraan al was hersteld in uitvoering van de eerste opdracht.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding ging overtijd. Er zijn drie oorzaken: 1) het Huis van de Bruggeling maakte de melding verkeerdelijk over aan de dienst Openbaar Domein in plaats van aan de dienst Patrimoniumbeheer; 2) er gingen drie weken verloren tussen de registratie van de melding door het Huis van de Bruggeling en de acceptatie van de melding door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. De reden hiervoor is onduidelijk; 3) Wat er gebeurde met de melding tussen midden september en midden oktober is onduidelijk. Er wordt pas midden oktober door de sector Centrum op gereageerd nadat het secretariaat haar een rappel stuurde.
De klacht wordt gecorrigeerd: het herstel bleek uitgevoerd als gevolg van een eerdere opdracht.
De Ombudsman wees er eerder al op in een aanbeveling dat het belangrijk is dat een melding bij aanvang door het Huis van de Bruggeling correct wordt toegewezen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN:

Akte genomen (13 januari 2020).

Meer dan zestig dagen (10)

(Dossier: 201912-263)

Diensten: Openbaar Domein, Patrimoniumbeheer

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Begin december komt een onafgewerkte melding voor de dienst Patrimoniumbeheer na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht. De melder had begin oktober via het meldpunt laten weten dat een pomp in het Stil Ende sinds zijn herstelling heel veel lawaai maakte. Hij hoorde de pomp tot in zijn appartement.

ONDERZOEK

De melding werd door het contactcenter toegewezen aan de

dienst Openbaar Domein waar ze op 4 oktober geaccepteerd werd. Bijna drie weken later, op 23 oktober werd de melding door de dienst Openbaar Domein overgemaakt aan de dienst Patrimoniumbeheer die ze eind oktober in behandeling nam. Omdat de melding ondertussen al een maand oud was, stuurde het meldpuntprogramma op 1 november een automatische herinnering naar de dienst Patrimoniumbeheer.
Op 19 november waarschuwde de midoffice van het Huis van de Bruggeling de dienst Patrimoniumbeheer ervoor dat de melding nog altijd open stond. Diezelfde dag vroeg de dossierbehandelaar aan een medewerker de werkopdracht te bespoedigen.
Op 26 november waarschuwde de midoffice opnieuw dat de melding overtijd dreigde te gaan en bij de dienst Ombudsman terecht zou komen. Opnieuw vroeg de dossierbehandelaar aan de ploeg om de werkopdracht te bespoedigen. De volgende dag ging de ploeg ter plaatse en werd de pomp uitgeschakeld. Dat was nog binnen de reglementaire termijn van zestig dagen.
Deze acties werden niet geregistreerd in het meldpunt waardoor de melder geen bericht terug kreeg en de melding begin december alsnog bij de dienst Ombudsman terecht kwam.
De pomp zal in het voorjaar van 2020 hersteld worden.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
Het duurde te lang voor het secretariaat van de dienst Openbaar Domein de melding overmaakte aan de dienst Patrimoniumbeheer. Daardoor gingen bijna drie weken verloren. Als een niet-bevoegde dienst tijd verliest met het doorgeven van een melding aan de bevoegde dienst, wordt het moeilijk voor deze laatste om de reglementaire termijn te halen.
De dienst Patrimoniumbeheer kon de melding in het veld toch nog binnen de reglementaire termijn van zestig dagen afwerken mede dankzij de herinneringen van de midoffice van het Huis van de Bruggeling, wat positief is, maar de communicatie met de melder gebeurde niet. Uiteraard zal de melder gemerkt hebben dat de pomp werd uitgezet, maar het is wel de bedoeling van het meldpunt dat er bij de afwerking van een melding een communicatie naar de melder gebeurt.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (13 januari 2020).

Meer dan zestig dagen (11)

(Dossier: 201909-196)

Diensten: Openbaar Domein, Preventie

ANDER OORDEEL

KLACHT

Eind juli uit verzoeker via het meldpunt zijn verontwaardiging omdat hij een brief van de Stad ontving waarin hij aangemaand werd het voetpad en de greppel voor zijn huis onkruidvrij te maken. Hij betoogt dat dat zeer moeilijk is omdat het voetpad er zeer slecht bij ligt. De voetpadtegels sluiten niet meer aaneen waardoor het onkruid vrij spel heeft.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein gaf de melding eind juli door aan de dienst Preventie, die dergelijke brieven uitstuurt. De dienst Preventie stuurde verzoeker daarop een brief met extra uitleg. Deze actie stroomde niet terug naar het secretariaat van de dienst Openbaar Domein waardoor de melding open bleef staan en administratief niet afgehandeld werd.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De melding werd door de dienst Preventie correct aangepakt. Zij nam ook contact op met de melder. Daarmee werden de twee belangrijkste doelstellingen van het meldpunt gehaald: het effectief aanpakken van de melding en het verzorgen van de communicatie met de melder. Alleen de administratieve afhandeling van de melding bleef achterwege.

Algemeen Bestuur



Schade door boomwortels

(Dossier: 201910-202)

GEGROND

KLACHT

In oktober 2016 behandelde de dienst Ombudsman een klacht over schade aan de oprit van verzoeker door opstekende wortels van straatbomen. De Groendienst en de Wegendienst stelden toen een volledige heraanleg van de straat in het vooruitzicht in 2017-2018. Drie jaar later dient verzoeker opnieuw klacht in. Er gebeurde niets en de schade is nog verergerd.

ONDERZOEK:

De heraanleg ging niet door als gevolg van protest tegen de geplande kap van de bomen in de straat.

De Groendienst maakte midden oktober 2016 een aangifteformulier Burgerlijke Aansprakelijkheid over aan de dienst Algemeen Bestuur, die het op haar beurt doorgaf aan de verzekeraar van de Stad. Eind oktober liet deze aan de dienst Algemeen Bestuur weten dat hij voorlopig geen verdere stappen zou zetten, maar zou wachten op een concrete schade-eis van verzoeker. De dienst Algemeen Bestuur liet dat weten aan de Groendienst.

Eind april 2017 meldde de verzekeraar aan de dienst Algemeen Bestuur dat ze nooit een schade-eis of ingebrekestelling van verzoeker ontving en dat zij het dossier zou afsluiten. De dienst Algemeen Bestuur liet dat weten aan de Groendienst.

Noch de verzekeringsmaatschappij, noch de dienst Algemeen Bestuur of de Groendienst informeerden verzoeker over het feit dat hij een concrete schade-eis moest indienen of over het afsluiten van zijn dossier.

Na de klacht neemt de dienst Algemeen Bestuur contact op met de verzekeraar. Hij neemt het standpunt in dat de Stad niet aansprakelijk is. Zoals steeds verwijst hij naar artikel 37 van het Veldwetboek dat zegt: *"Degene op wiens erf wortels doorschieten, mag ze aldaar zelf weghakken. Het recht om wortels weg te hakken verjaart niet."* Hij staaft zijn stelling met uitspraken van het Hof van Beroep in Gent (25 september 2014) en de rechtbank van Eerste Aanleg in Turnhout (24 juni 2013). Dat impliceert dat de burger die niet tijdig doorschietende wortels hakt, geen recht heeft op een schadevergoeding. Bovendien, schrijft de verzekeraar, kan wortelgroei niet worden bestempeld als een gebrek in de zaak noch als een abnormale burenhinder. De Ombudsman heeft hier al eerder tegen ingebracht dat de dienst Openbaar Domein het niet zou appreciëren dat burgers zomaar doorschietende wortels van straatbomen zouden doorhakken met het risico dat de stabiliteit en de gezondheid van deze straatbomen in gevaar zou worden gebracht.

De dienst Ombudsman informeert verzoeker over de mogelijkheid alsnog een schade-eis bij de verzekeringsmaatschappij van de Stad in te dienen. Voor bijstand kan hij contact opnemen met zijn verzekering.

De dienst Algemeen Bestuur overlegt met de verzekeraar hoe beter met de burger gecommuniceerd kan worden. Zij past haar briefwisseling aan. In de ontvangstmelding van de melding wordt volgende zin toegevoegd: *"Pas na ontvangst van een schadebestek zal het dossier verder geactiveerd worden. De verzekeringsmaatschappij van de Stad zal het dossier dan inhoudelijk kunnen beoordelen."*

De dienst Algemeen Bestuur stelt vast dat de verzekeraar zijn beslissing om een dossier af te sluiten wegens onvoldoende gegevens, alleen naar de dienst Algemeen Bestuur stuurt en de burger daar niet van op de hoogte brengt. De dienst Algemeen Bestuur zal in het vervolg aan de burger laten weten dat de verzekeraar het dossier afsloot. Op die manier kan de burger nog reageren.

Tijdens het overleg komt ook de problematiek van de bomen aan bod. Het Veldwetboek blijkt de enige wettelijke, maar verouderde basis. De verzekeraar blijft bij zijn standpunt. De dienst Algemeen Bestuur kan slechts besluiten dat de burger beter niet wacht met het kappen van de wortels tot de schade te ver gevorderd is en dat de burger dat kappen

beter alleen uitvoert in overleg met de dienst Openbaar Domein. In het uiterste geval kan de rechter oordelen over de schade.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE COMMUNICATIE: noch de verzekeraar van de Stad noch de dienst Algemeen Bestuur lichtten verzoeker ervan in dat hij een concrete schade-eis moest indienen. Hij werd op geen enkel moment op de hoogte gebracht van het afsluiten van het dossier.

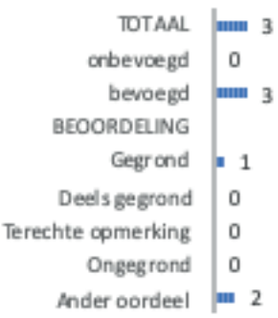
De klacht wordt gecorrigeerd: de dienst Algemeen Bestuur neemt maatregelen om haar communicatie met de burger te verbeteren. Verzoeker laat wel niets meer van zich horen in verband met zijn schade-eis.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (10 februari 2020).



Bibliotheek



Meer dan zestig dagen

(Dossier: 201901-022)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker meldt eind november 2018 dat in de Biekorf-bibliotheek de deurklink van de deur naar het mannentoilet op het gelijkvloers al jarenlang los hangt.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De Bibliotheek pakte de melding niet aan. Als gevolg van personeelswissels werd de opvolgingstool waarin de meldingen terecht komen, niet opgevolgd. Er worden maatregelen genomen om deze mailbox beter op te volgen.
Kort na de klacht wordt de klink hersteld.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding werd niet aangepakt als gevolg van personeelswissels.
De klacht wordt gecorrigeerd: de klink wordt hersteld en afspraken worden gemaakt over het beter opvolgen van de meldingen voor de Bibliotheek.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 juni 2019).

Uitleentermijn

(Dossier: 201901-001)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster kreeg een boete van 11,40 euro omdat de uitleentermijn was overschreden. Ze kreeg geen herinneringsmail zoals gebruikelijk. Hierdoor verloor ze de termijn uit het oog. Ze vindt dat de Bibliotheek nalatig was en weigert de boete te betalen. De Bibliotheek houdt voet bij stuk.

ONDERZOEK

Door een technisch probleem werden midden december 2018 een aantal herinneringsmails niet verstuurd. In de toelatingsvoorwaarden en het reglement van de Bibliotheek staat dat de uiterste datum waarop de gebruiker de geleende materialen moet terugbrengen, op het uitleenticket staat. Deze gegevens kunnen ook opgevolgd worden via Mijn Bibliotheek. Als de Bibliotheek over het e-mailadres van het lid beschikt, wordt een herinneringsmail gestuurd voor het verstrijken van de uitleentermijn. Het niet ontvangen van een herinneringsmail kan niet worden ingeroepen om de boete niet te betalen of te betwisten.
De Bibliotheek heeft reglementair gezien het recht om het telaatgeld aan te rekenen, maar wegens de technische storing wordt beslist om de boete kwijt te schelden.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.

Natte bibliotheekboeken

(Dossier: 201902-031)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster gaat om 16.55 uur vlak voor sluitingstijd de Biekorfbibliotheek binnen. Aan de ingang wordt ze tegengehouden. Ze kreeg van een bibliotheekmedewerker een berisping omdat haar boeken nat waren. Ze had een paar honderd meter door de regen gelopen. De Bibliotheek zou haar laten weten hoe groot de schade was.
Verzoekster ging weg maar keerde op haar stappen terug. Ze ging opnieuw de Bibliotheek binnen en drong erop aan

de discussie over de schade onmiddellijk af te handelen. De vraag van verzoekster werd afgewezen met de boodschap dat het na 17 uur was en het personeel recht had op zijn weekend.
Verzoekster vreest dat ze een schadevergoeding zal moeten betalen hoewel de boeken nauwelijks nat waren. De kaften waren geplastificeerd. Ze vindt de toon waarop ze aangesproken werd, niet kunnen. Ze neemt het niet dat de Bibliotheek vrij spel heeft om de zogezegde schade op haar te verhalen.

ONDERZOEK

De Bibliotheek hanteert een strikte sluitingsprocedure om er zeker van te zijn dat niemand achter blijft. Tien minuten voor sluitingstijd wordt omgeroepen dat het gebouw sluit. Toen verzoekster met haar kinderen toekwam, was de kinderafdeling op de verdieping al gesloten. Alle collega's waren al beneden. Verzoekster kwam kort voor 17 uur binnen. De boeken werden iets na 17 uur ingenomen aan de centrale balie beneden.
Verzoekster had de eerste keer contact met de verantwoordelijke voor de dienstverlening. Hij maakte een opmerking over het feit dat de boeken nat waren. De Bibliotheek bevestigt dat de boeken geplastificeerd zijn maar er kunnen vlekken of vervormingen ontstaan als de snedes nat worden.
Vanwege het late tijdstip en omdat vochtschade pas na het drogen vastgesteld kan worden, zei de bibliotheekmedewerker dat hij verzoekster desgevallend zou opbellen met het bedrag van de mogelijke schade. Naderhand bleek dat de werken geen schade opgelopen hadden. Verzoekster werd hiervan op de hoogte gebracht.
Nadat de sluitingsprocedure was afgewerkt, bood verzoekster zich een tweede keer aan. De verantwoordelijke voor de dienstverlening was toen al vertrokken. Een andere medewerker zei dat de Bibliotheek dicht was. Hij vroeg om na het weekend weer contact op te nemen met de verantwoordelijke. Dat zou niet op een onvriendelijke toon gezegd zijn. Verzoekster reageert dat ze wel grof werd behandeld en dat het personeel onvriendelijk was. Ze is van plan niet meer naar de Bibliotheek terug te keren.

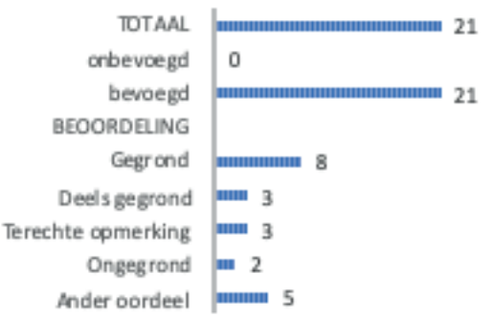
BEOORDELING

Ander oordeel.

De Ombudsman kan niet oordelen. Het gaat om een woord-tegen-woordsituatie.



Cluster Klant/Huis van de Bruggeling



BURGERZAKEN

Gemeenteafdeling gesloten

(Dossier: 201901-004)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster ging naar een gemeenteafdeling in Noord-Brugge om haar identiteitskaart te vernieuwen. Op de website had ze gezien dat het loket open was van 9 tot 10.30 uur. Ze stond al tien voor negen aan de deur en kon samen met de bibliotheekmedewerkster naar binnen. Om 9 uur ging de gemeenteafdeling niet open. Verzoekster riep in de gang, klopte op de deur en belde met haar gsm naar het nummer, zonder resultaat. Om 9.15 uur ging verzoekster weg want ze had nog een andere afspraak.

ONDERZOEK

De medewerker was afwezig omdat ze onverwacht ziek was. Ze kon pas de zaterdag zelf haar baliecoach thuis verwittigen. Omdat het zaterdag was, kon ze haar leidinggevende noch het ziektemeldpunt op de hoogte brengen. Op het moment dat ze de baliecoach op de hoogte bracht, was het onmogelijk om nog een vervanging te organiseren of iemand op tijd uit te sturen om een bericht aan de ingang van de gemeenteafdeling te hangen.
Als gevolg van de klacht werkt de baliecoach Rand een procedure uit om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden en burgers tijdig te kunnen verwittigen dat de afdeling als gevolg van ziekte of overmacht gesloten is.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE TOEGANKELIJKHEID: de gemeenteafdeling bleef dicht. Er hing geen bericht uit met de reden voor de sluiting.

De klacht wordt gecorrigeerd: de baliecoach Rand werkt een procedure uit om gelijkaardige problemen in de toekomst te vermijden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (11 februari 2019).

Asuitstrooiing

(Dossier: 201902-039)

GEGROND

KLACHT

De as van de moeder van verzoeker zou samen met de as van zijn vader worden uitgestrooid op de begraafplaats. De vergunningen werden hiervoor tijdig aangevraagd. Toch kon het uitstrooien niet plaats vinden door een fout van de dienst Burgerzaken.
Verzoeker moet 270 euro betalen voor het stopzetten van de concessie en het zeven van de as van zijn vader. Er kwam familie uit het buitenland over. Hij vraagt hoe de Stad de fout recht denkt te zetten.

ONDERZOEK

Het was de bedoeling dat de as van de moeder en van de vader samen zou worden uitgestrooid. Daarvoor moest de urne van de vader uitgehaald worden uit het columbarium en moest zijn as opnieuw gemalen worden. Op het moment dat de familie en de begrafenisondernemer op de begraafplaats toekwamen, bleek de urne van de vader niet te zijn uitgehaald en de as niet te zijn gemalen.
De administratieve medewerker van de cel Overlijdens verklaart dat de opdracht correct op het werkorder genoteerd stond, maar de ploegbaas van de begraafplaats ontkent dat. De dienst Burgerzaken laat de begrafenisondernemer weten dat de kost voor het uithalen van de urne niet gefactureerd zal worden. De uitstrooiing wordt opnieuw georganiseerd. Het diensthoofd biedt haar excuses aan.

Als zoiets zich nog voordoet, zal de administratie een extra e-mail naar de technische ploeg sturen.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE COÖRDINATIE: er deed zich een communicatiestoornis voor tussen de administratie van de cel Overlijdens en de technische ploeg op de begraafplaats. Gevolg was dat de uitstrooiing niet plaats kon vinden.
De klacht wordt gecorrigeerd: verzoeker hoeft de kost voor het uithalen van de urne van zijn vader niet te betalen. Het diensthoofd biedt haar excuses aan. De uitstrooiing wordt opnieuw georganiseerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (29 april 2019).

Verkeerd naamplaatje

(Dossier: 201906-129)

GEGROND

KLACHT

De grootmoeder van verzoekster overleed eind februari 2019. Haar as werd uitgestrooid in een strooiweide. Er werd bij de dienst Burgerzaken een naamplaatje aangevraagd, zowel voor de grootvader van verzoekster, die reeds langere tijd overleden was, als voor haar grootmoeder.
De naamplaatjes werden snel aan de muur naast de strooiweide bevestigd en zoals beloofd ook naast elkaar. Maar in het naamplaatje van de grootmoeder sloop een fout. De familienaam van de overledene eindigt op een -m, niet op een -n.
Verzoekster signaleerde dat begin april aan de cel Overlijdens van de dienst Burgerzaken. De medewerker beloofde de steenkapper te contacteren om de fout recht te zetten.
Het naamplaatje werd niet gecorrigeerd. Verzoekster stuurde eind mei een herinneringsmail naar de cel Overlijdens. Een maand later heeft ze nog altijd geen antwoord gekregen.

ONDERZOEK

Binnen de cel Overlijdens bestaan afspraken over het beantwoorden van e-mails. Deze werden niet gevolgd. Het diensthoofd belooft de juiste werkwijze in herinnering te brengen bij de medewerkers. De nodige stappen worden gezet om tegen midden juli een correct naamplaatje op de juiste plaats op te laten hangen.
Midden juli stelt verzoekster vast dat het foute naamplaatje wel werd weggenomen maar dat er nog altijd geen correct naamplaatje hangt. Er blijkt zelfs al een ander naamplaatje naast dat van haar grootvader te hangen.
De steenkapper blijkt het naamplaatje wel te hebben gemaakt maar nog niet te hebben geleverd omdat twee personeelsleden van de cel Overlijdens met vakantie waren. Eind juli wordt het correcte naamplaatje op de correcte plaats opgehangen.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende redenen:
GEEN GOEDE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING: de cel Overlijdens volgde de eerstelijnsklacht van begin april niet goed op. Het foute naamplaatje werd niet vervangen.
GEBREKKIGE COMMUNICATIE: de cel Overlijdens antwoordde niet op verzoeksters herinneringsmail van eind mei.
SCHENDING VERTROUWENSBEGINSEL: het nieuwe naamplaatje werd niet tegen midden juli opgehangen. Bovendien werd intussen naast het naamplaatje van de grootvader een naamplaatje van iemand anders opgehangen.
De klacht wordt gecorrigeerd: het correcte naamplaatje wordt op de juiste plaats opgehangen. De juiste werkwijze voor het behandelen van e-mails wordt in herinnering gebracht en er worden excuses aangeboden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (2 september 2019).

Referentieadres

(Dossier: 201907-135)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker leeft in een zwerfwagen. Hij is nog ingeschreven in Torhout waar hij tijdelijk in een appartement verbleef. Hij kan daar niet langer ingeschreven blijven omdat hij er niet meer woont en het pand opnieuw te huur staat.
Hij contacteerde enkele maanden geleden de dienst Burgerzaken omdat hij zich wilde laten inschrijven op een referentieadres bij een vriend in Brugge. De dienst beweerde dat dat niet mogelijk was omdat hij over een eigen inkomen beschikt. Volgens verzoeker heeft de dienst het verkeerd voor. Hij vreest dat hij ambtelijk geschrapt zal worden in Torhout.

ONDERZOEK

Volgens de Algemene Onderrichtingen 'betreffende het houden van de bevolkingsregisters' kan een persoon die in een mobiele woning verblijft ongeacht zijn inkomen ingeschreven worden op een referentieadres bij een natuurlijk persoon. Hij moet gedurende minimum de helft van het jaar rondtrekken op Belgisch grondgebied. De natuurlijke persoon moet zijn schriftelijke toestemming geven. Een eventuele weigering moet schriftelijk door de gemeente aan de aanvrager worden meegedeeld. De burger kan dan in beroep te gaan bij de rechtbank.
De dienst Burgerzaken ziet zijn fout in. Verzoeker kan een referentieadres nemen bij zijn vriend.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
NIET CORRECT TOEPASSEN REGELGEVING: de dienst Burgerzaken paste de onderrichtingen niet correct toe.
De klacht wordt gecorrigeerd: de fout wordt recht gezet.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (13 januari 2020).

Welkom?

(Dossiers: 201911-242, 201912-277, 201912-278)

GEGROND

KLACHT

Drie verzoeksters die in Brugge zijn komen wonen en omwille van hun nationaliteit of statuut eerst in het wachtregister en daarna in het vreemdelingenregister werden ingeschreven, werden niet uitgenodigd op de welkomstavond voor nieuwe Bruggelingen op 7 oktober 2019.
De eerste verzoekster is de Zweedse vriendin van een Belg. Hij werd ingeschreven in het bevolkingsregister en kreeg een uitnodiging, zijn vriendin niet. Medestudenten uit de integratiecursus hadden hetzelfde voor.
Verzoeksters vragen zich af of het om een bewuste keuze van het stadsbestuur gaat. Ze voelen zich gediscrimineerd.

ONDERZOEK

De organisatie van de welkomstavond is in handen van de dienst Communicatie en Citymarketing. Zij verstuurt de uitnodigingen op basis van aangeleverde lijsten van de dienst Burgerzaken. Voor de jongste editie zou iedere nieuwe inwoner van Brugge die tussen 15 juli 2018 en 31 juli 2019 ingeschreven werd in de bevolkings- of vreemdelingenregisters, op de lijst moeten staan. De drie verzoeksters werden in deze periode ingeschreven in het vreemdelingenregister maar kregen toch geen uitnodiging omdat ze niet op de lijst stonden.
De dienst Burgerzaken neemt contact op met de leverancier van de bevolkingssoftware.
De nieuwkomers die geen uitnodiging ontvingen, waren allen burgers die in de referteperiode overgingen van het wachtregister naar het vreemdelingenregister. Het gaat dan niet om een echte 'aankomst' van een nieuwkomer in Brugge maar om een 'aankomst door registerwijziging'. Deze groep verscheen niet op de lijst.
Voor aankomsten door registerwijziging is er in de software een apart type mutatie voorzien. Hiervan was de medewerker die de extractie uitvoerde, niet op de hoogte. De leidinggevende constateerde de tekortkoming evenmin voor het versturen van de lijsten, mogelijk omdat ze daar evenmin van op de hoogte was. Het gaat om een zeer specifieke aanduiding in het softwarepakket.
In het totaal ging het voor de periode tussen 15 juli 2018 en 31 juli 2019 om 515 burgers met een andere nationaliteit die niet werden uitgenodigd op de welkomstavond van 7 oktober 2019. Zij zullen uitgenodigd worden op de editie van oktober 2020.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klachten als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klachten zijn gegrond om volgende reden:
GEEN ZORGVULDIGHEID: 515 nieuwe Bruggelingen met een andere nationaliteit werden ten onrechte niet uitgenodigd op de welkomstavond van oktober 2019.
De klachten worden gecorrigeerd: de dienst Burgerzaken zal ervoor zorgen dat in het vervolg ook de aankomsten door registerwijziging mee opgenomen worden op de lijst. De 515 betrokkenen zullen worden uitgenodigd naar de volgende editie van de welkomstavond.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (2 maart 2020).

F+-kaart

(Dossier: 201908-159)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker en zijn gezin wonen in Brugge. Hij is Nederlander, zijn echtgenote is afkomstig uit een land buiten de EU. Ze hebben drie kinderen: twee minderjarige dochtertjes en een zoon van negentien. Het gezin wil uitwijken naar Spanje. Verzoeker had hierover sinds mei 2019 verschillende contacten met de dienst Burgerzaken. Hij wilde eerst zelf emigreren samen met zijn twee minderjarige dochtertjes waarna zijn vrouw en zijn zoon zouden volgen.
Zijn vrouw verlengde in januari 2019 haar F-kaart. Dat is een verblijfskaart van een familielid van een EU-burger. Maar ze had toen meteen ook haar F+-kaart aangevraagd. Een F+-kaart wordt uitgereikt aan onderdanen van derde landen die in België verblijven op basis van gezinshereniging met een Belg of een Unieburger, en die een duurzaam verblijf hebben verkregen. Voorwaarde is dat men vijf jaar ononderbroken in België verblijft. Het duurt vijf maanden vooraleer over deze aanvraag duidelijkheid is.
Verzoeker had op 11 juni 2019 naar het onthaal van het Huis van de Bruggeling gebeld met de vraag waar de F+-kaart bleef. Het onthaal zag dat zijn echtgenote haar nieuwe F-kaart al in januari had afgehaald maar in de computer was geen aanvraag voor een F+-kaart terug te vinden. Als de kaart toekwam, zou zijn vrouw sowieso een brief krijgen van de afdeling Niet-Belgen.
Volgens de afdeling Niet-Belgen had de Dienst Vreemdelingenzaken al op 8 juni 2019 laten weten dat de echtgenote van verzoeker een F+-kaart aan mocht vragen. Op 12 juni had de afdeling Niet-Belgen zijn vrouw hierover een brief gestuurd. Volgens verzoeker kwam deze brief niet toe. De

brief werd niet aangetekend verstuurd.
Omdat zijn vrouw in afwachting was van haar F+-kaart, opteerde verzoeker ervoor om eerst zichzelf en zijn twee dochtertjes te laten uitschrijven uit het Brugse bevolkingsregister met het oog op hun emigratie naar Spanje. Maar volgens de afdeling Niet-Belgen kon dat niet zonder de ondertekende toestemming van zijn echtgenote. Toen tijdens een telefoongesprek op 21 juni bleek dat alle gezinsleden, zijn echtgenote incluis, zich al in Spanje bevonden, stelde de medewerkster van de afdeling Niet-Belgen voor dat alle gezinsleden afgeschreven zouden worden, maar met het recht op terugkeer. Dat hield minder risico in, mocht het in Spanje niet lukken want op die manier kon iedereen zonder problemen naar België terugkeren. Omdat het voorstel plausibel leek, ging verzoeker akkoord. De afdeling Niet-Belgen mailde de nodige documenten en alle gezinsleden werden afgeschreven uit het bevolkingsregister.
Maar als verzoeker begin juli contact heeft met de Spaanse vreemdelingenpolitie, blijkt dat zijn echtgenote geen F-kaart maar een F+-kaart nodig heeft om onmiddellijk ingeschreven te kunnen worden. Doordat ze ondertussen uit het bevolkingsregister afgeschreven is, blijkt ze haar recht om een F+-kaart aan te vragen, te hebben verloren voor een periode van vijf jaar. Doordat zijn echtgenote niet over een F+-kaart beschikt, moet ze één jaar wegblijven uit Spanje omdat de wachttijd daar één jaar bedraagt nadat verzoeker, een EU-burger, in Spanje is ingeschreven. In Spanje kan ze geen kinderbijslag of een ziekteverzekering krijgen.
Verzoeker protesteert bij de afdeling Niet-Belgen tegen de afschrijving van zijn vrouw en zijn zoon. Volgens hem had hij initieel alleen gevraagd om hem en zijn twee dochtertjes uit te schrijven in afwachting van de uitreiking van de F+-kaart aan zijn vrouw. De oplossing van de afdeling Niet-Belgen brengt zijn vrouw in moeilijkheden. Hij dreigt ermee naar de rechter te stappen als de situatie niet recht gezet wordt.

ONDERZOEK

Volgens de medewerkster van de afdeling Niet-Belgen, die verzoeker adviseerde alle gezinsleden uit te schrijven met recht op terugkeer en met behoud van de E-kaart van verzoeker en de F-kaart van zijn echtgenote, zou verzoeker tijdens het telefoongesprek van 21 juni op geen enkel moment gezegd hebben dat er nog een procedure liep voor de aanvraag van een F+-kaart voor zijn vrouw. De medewerkster concentreerde zich op het probleem van de uitschrijvingen van de minderjarige dochtertjes en op het feit dat de echtgenote hun emigratie moest goedkeuren maar dat niet kon omdat ze zich al in Spanje bevond. Volgens de medewerkster was er geen enkele aanleiding om uit eigen beweging in het dossier van verzoekers echtgenote na te kijken of er nog andere procedures liepen. Verzoeker was referentiepersoon van het gezin en kon zijn gezinsleden afschrijven zonder hun formele toestemming. De medewerkster stelde na overleg de afschrijving van alle gezinsleden met het recht op terugkeer voor als beste oplossing. Verzoeker gaf daar via e-mail zijn goedkeuring voor.
De Dienst Vreemdelingenzaken had op 8 juni aan de afdeling Niet-Belgen laten weten dat de echtgenote van verzoeker haar F+-kaart mocht aanvragen. Het ging nog maar om een *toestemming* om de kaart aan te vragen, niet om de *aflevering* van de kaart zelf. De afdeling stuurde hierover op 12 juni een brief naar verzoekers adres in Brugge. Daarin stond dat mevrouw een afspraak kon maken met de afdeling Niet-Belgen voor het aanvragen van haar F+-kaart. Het gaat om een standaardbrief die niet aangetekend wordt verstuurd omdat het slechts om een uitnodiging gaat om de F+-kaart te komen aanvragen. De brief keerde niet als onbestelbaar terug.
Uit het onderzoek blijkt dat het hele gezin zich van 30 april tot 9 juni 2019 in Spanje bevond. Op 9 juni keerde het gezin terug naar Brugge. Op 18 juni vertrokken alle gezinsleden weer naar Spanje.
Verzoeker belde op 11 of 12 juni met het onthaal van het Huis van de Bruggeling met de vraag waar de F+-kaart van zijn echtgenote bleef. Het onthaal kon alleen in het rijksregister kijken. Daarin staat alleen welke kaart iemand bezit of heeft aangevraagd. De *toelating* vragen voor een F+-kaart en de goedkeuring van de Dienst Vreemdelingenzaken dat een F+-kaart *aangevraagd mag worden* zijn alleen zichtbaar in het vreemdelingendossier zelf. Vandaar dat het onthaal zei dat mevrouw wel haar F-kaart had afgehaald in januari 2019 maar er in het rijksregister geen spoor was van een aangevraagde F+-kaart. Het onthaal informeerde verzoeker dat, mocht er een toestemming voor een aanvraag zijn, zijn echtgenote hier schriftelijk van zou worden verwittigd.
Verzoeker stelt dat hij vanuit Spanje tijdens het telefoongesprek van 21 juni met de medewerkster van de afdeling Niet-Belgen wel degelijk zei dat alleen hij en zijn twee dochtertjes uitgeschreven dienden te worden en dat zijn vrouw nog niet uitgeschreven mocht worden, omdat ze anders 'statenloos' zou worden. Zijn vrouw bevond zich op dat moment samen met de rest van het gezin in Spanje, maar niet als kandidaat-emigrant maar wel als toerist in afwachting dat zij over haar F+-kaart zou beschikken. Zodra de toelating binnen zou zijn om de kaart aan te vragen, zou zij met haar zoon terugkeren naar Brugge en in afwachting van de aflevering van de F+-kaart verblijven in hun huurhuis waarover zij nog beschikten tot eind juli ofwel in een gehuurde kampeerwagen wonen. Daarna zou ze met haar F+-kaart definitief naar Spanje emigreren, samen met haar zoon. Volgens verzoeker ging hij er ter goeder trouw van uit dat de uitschrijving met recht op terugkeer een even goede oplossing was die geen problemen voor zijn echtgenote zou opleveren.
De Ombudsman vraagt de dienst Burgerzaken dat zij aan de Dienst Vreemdelingenzaken zou vragen dat de echtgenote van verzoeker haar recht op haar F+-kaart terug zou krijgen, gezien een mogelijke communicatiestoornis in het spel is. Had het onthaal van het Huis van de Bruggeling op 11 of 12 juni ruggenspraak gehouden met de afdeling Niet-Belgen over verzoekers vraag, dan zou de afdeling Niet-Belgen gegarandeerd meegedeeld hebben dat de toestemming om een F+-kaart aan te vragen sinds enkele dagen binnen was. De echtgenote had zich dan naar het

Huis van de Bruggeling kunnen begeven om haar kaart aan te vragen.
De bevoegde baliecoach reageert dat het onthaal wel degelijk probeerde om de afdeling Niet-Belgen telefonisch te bereiken maar iedereen was in gesprek. Hij bevestigt dat het onthaal ook per e-mail informatie aan de afdeling Niet-Belgen had kunnen vragen. Hij bevestigt dat het onthaal niet in de computer kon zien dat de goedkeuring van de Dienst Vreemdelingenzaken om de aanvraag van een F+-kaart in te dienen ondertussen binnen gekomen was. Dat tekort wordt na de klacht aangepast. Het onthaal kan nu ook nagaan wat de stand van zaken is van een verblijfsdocument.
De afdeling Niet-Belgen neemt opnieuw contact op met de Dienst Vreemdelingenzaken maar het terugdraaien van het dossier van verzoekers echtgenote is niet mogelijk. Zij dient opnieuw een F+-kaart aan te vragen waarvoor ze pas na vijf jaar opnieuw in aanmerking komt.
Verzoeker laat weten dat hij de gevolgen van het probleem in Spanje kon beperken tot een leefbare situatie. Hij ziet af van het plan om naar de rechter te stappen.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
GEBREKKIGE COÖRDINATIE: mocht er op 11/12 juni uitwisseling van informatie geweest zijn tussen het onthaal van de Huis van de Bruggeling en de afdeling Niet-Belgen, dan zou het probleem zich niet hebben voorgedaan. Het onthaal kon de afdeling Niet-Belgen telefonisch niet bereiken – dat kan gebeuren - maar het stuurde ook geen e-mail noch ging het op de afdeling navraag doen. Op het moment van de klacht kon het onthaal de stand van zaken van een verblijfsdocument nog niet zelf nagaan. Dat was een tekortkoming die wordt recht gezet.
De klacht is slechts deels gegrond omdat verzoeker zelf ook verantwoordelijkheid draagt. Het was beter geweest dat het gezin gewacht had om te emigreren tot de echtgenote over haar F+-kaart beschikte.
Het onderzoek brengt geen duidelijkheid wat er met de brief gebeurde die de afdeling Niet-Belgen naar verzoeker stuurde om te melden dat de toelating voor de F+-kaart binnen was.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (18 november 2019).

Rijbewijs met begeleider

(Dossier: 201908-167)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker wil met een begeleider zijn rijbewijs halen voor het rijden met een aanhangwagen van meer dan 750 kilogram. Hij ging daarvoor begin augustus naar zijn gemeenteafdeling. De medewerkster wist niet goed hoe ze de aanvraag moest opmaken. Op zijn aanraden belde ze naar Brugge. Ze slaagde erin de aanvraag te doen. Verzoeker betaalde 25 euro. Het voorlopige rijbewijs zou binnen de week klaar liggen.
Verzoeker wachtte wat af en ging zelf ook met vakantie. Midden augustus belde hij drie keer tevergeefs naar de gemeenteafdeling, op verschillende momenten van de voormiddag, om te horen of zijn rijbewijs klaar lag. Hij stootte telkens op een wachtmuziekje.
Hij belde naar Brugge waar zijn aanvraag niet teruggevonden kon worden. Hij belde naar Zeebrugge waar zijn aanvraag teruggevonden werd bij de verwijderde items. Volgens de gemeenteafdeling van Zeebrugge was de medewerkster met vakantie. Ze zou haar headset voor het bellen met Skype mee hebben genomen waardoor de telefoon niet opgenomen kon worden.
Volgens de gemeenteafdeling van Zeebrugge kon verzoeker niet leren rijden met de begeleider die hij gekozen had omdat deze zijn dochter al had leren rijden. Hij zou een andere begeleider moeten zoeken. Verzoeker zocht een en ander op en belde naar het Examencentrum. Daar kreeg hij te horen dat er geen bezwaar was tegen zijn begeleider.

ONDERZOEK

Als gevolg van vakantie van verschillende medewerkers werd de aanvraag niet tijdig opgevolgd.
Bij zijn aanvraag zou verzoeker er al op gewezen zijn dat er een probleem kon rijzen met de begeleider. Volgens de medewerkster zou hij erop gestaan hebben dat de aanvraag toch doorgestuurd werd omdat hij er zeker van was dat het zou lukken. Verzoeker ontkent dat.
Ongeveer gelijktijdig met de klacht bij de dienst Ombudsman nam verzoeker contact op met de afdeling Rijbewijzen in het Huis van de Bruggeling. Hij werd erop gewezen dat het Examencentrum verkeerde informatie had gegeven en dat hij een andere begeleider moest zoeken. Verzoeker diende een nieuwe aanvraag in. Kort nadien kreeg hij zijn rijbewijs.
De dienst Burgerzaken bevestigt dat de telefonische bereikbaarheid van de bewuste gemeenteafdeling een heikel punt is. Door een brand enkele jaren geleden werkte de vaste lijn niet meer naar behoren. Enkele maanden geleden werd deze vervangen door een Skype-verbinding. Deze werd gelinkt aan de medewerkster. Bij vervanging moest het telefoonnummer telkens overgezet worden naar de vervanger, wat dit keer over het hoofd werd gezien.
Als gevolg van de klacht wordt aan de dienst Informatica gevraagd om de headset te vervangen door een vast telefoontoestel op Skype dat persoonsonafhankelijk werkt. Hierdoor zal de telefonische permanentie in de gemeenteafdeling altijd verzekerd zijn.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende redenen:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: als gevolg van vakanties werd het dossier van verzoeker niet goed opgevolgd.

GEBREKKIGE BEREIKBAARHEID: de telefonische bereikbaarheid van de gemeenteafdeling liet te wensen over.
De klacht is slechts deels gegrond omdat verzoeker niet de juiste begeleider had gekozen. Of hij erop gestaan zou hebben dat zijn aanvraag toch doorgestuurd werd, wordt niet duidelijk uit het onderzoek. Het gaat om een woord tegen woordsituatie.
De klacht wordt gecorrigeerd: het rijbewijs kwam in orde; er worden maatregelen genomen om de telefonische bereikbaarheid van de gemeenteafdeling te verbeteren.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (14 oktober 2019).

Factuur crematie

(Dossier: 201912-284)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker ontvangt midden december de factuur voor de crematie van zijn vader. Dat is zes maanden nadat zijn vader gecremeerd werd. Ondertussen zijn de erfenis en de successie geregeld want dat moet vier maanden na het overlijden gebeuren. Dat betekent dat de factuur niet meer ingebracht kan worden. Verzoeker wil weten wat de reden is van de vertraging en welke financiële regeling getroffen kan worden.

ONDERZOEK

Alle crematiefacturen voor de tweede helft van 2019 werden in de loop van december overlopen door de cel Overlijdens. Hierbij werd vastgesteld dat de crematie van verzoekers vader niet werd gefactureerd.
Bereidheid tot een financiële regeling vindt de Ombudsman niet. De dienst argumenteert dat verzoeker ook zelf geen contact opnam over de uitblijvende factuur. Het zou ook kunnen dat de begrafenisondernemer naliet om verzoeker op de hoogte te brengen van het feit dat de crematie achteraf nog zou moeten worden betaald.
Verzoeker gaat akkoord. Hij herinnert zich niet wat de begrafenisondernemer over de factuur zei. Hij geeft toe dat hij zelf niet opmerkte dat de crematie niet op de factuur van de begrafenisondernemer stond. Hij dacht dat deze factuur via de begrafenisondernemer betaald zou worden.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
GEEN ZORGVULDIGHEID: de dienst vergat de factuur voor de crematie op te maken. Daardoor kon deze factuur niet meer ingebracht worden.
De klacht is slechts deels gegrond omdat ook de begrafenisondernemer en verzoeker een zekere verantwoordelijkheid dragen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (13 januari 2020).

Rijbewijs nodig?

(Dossier: 201901-025)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker vroeg in de afdeling Rijbewijzen in het Huis van de Bruggeling zijn rijbewijs voor een auto aan. Alles verliep prima tot de medewerkster het gesprek afsloot met de vraag: *"Hebt u uw auto hier geparkeerd?"*. Verzoeker reageerde dat hij met zijn brommer klasse A gekomen was. Daarop reageerde een collega van de medewerkster: *"U mag pas met een brommer rijden op het moment dat u over een rijbewijs beschikt"*. Verzoeker repliceerde dat het om een brommer klasse A ging en hij daarvoor geen rijbewijs nodig had, maar de dame zei een toontje hoger dat dit niets uitmaakte, dat verzoeker vier uur les moest volgen en dat ze zoiets nog nooit had gehoord. Ze riep dat zo luid dat haar collega's het konden horen.
Verzoeker ging naar buiten en vond op de website van de FOD dat hij gelijk had. Hij ging weer naar binnen om de informatie te tonen aan de medewerkster. Ze reageerde: *"Ik zal bij uw rijbewijs informatie leggen en dan zien we wel."*
Verzoeker ging enkele dagen later zijn rijbewijs ophalen. De informatie zat er niet bij.
Verzoeker is geschrokken over het gedrag van de medewerkster. Hij had verwacht dat zij zich zou verontschuldigen, maar dat was niet het geval.

ONDERZOEK

Op het einde van elk gesprek vraagt elke baliemedewerker in het Huis van de Bruggeling aan de klant of hij zijn auto geparkeerd heeft in de parkeertoren aan het station. Zo ja, dan moet het parkeerticket afgestempeld worden. Alleen op die manier krijgt de klant zijn uur gratis parkeren. Deze vraag werd ook aan verzoeker gesteld omdat het mogelijk was dat hij door iemand anders met de auto gebracht was.
De baliecoach bevestigt dat verzoeker antwoordde dat hij met zijn brommer klasse A gekomen was. Daarop vroeg de medewerkster door om er zeker van te zijn dat hij met een geldig rijbewijs de baan op zou gaan. Volgens de medewerkster was haar toon normaal en was het niet de bedoeling te intimideren. De medewerkster bevestigt dat ze verzoeker zei dat ze zou onderzoeken of hij voor zijn bromfiets een rijbewijs nodig had.
De medewerkster printte de wetgeving af en hing het aan het rijbewijs voor zijn auto. Verzoeker had gelijk dat hij zonder rijbewijs en zonder lessen met een brommer klasse A mocht rijden. Aan het onthaal in het Huis van de Bruggeling werd de uitgeprinte informatie niet aan verzoeker meegegeven. Waarom is niet duidelijk.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede informatieverstrekking).
Wat de medewerkster beweerde, was niet juist. Verzoeker had geen rijbewijs nodig, noch moest hij lessen volgen om met zijn brommer klasse A te rijden. Over de bejegening brengt het onderzoek geen duidelijkheid.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 januari 2020).

Urnegraf

(Dossier: 201909-187)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

De moeder van verzoeker ligt sinds februari 2017 in een urnegraf op de begraafplaats van Sint-Andries. De concessie loopt nog tot eind 2031.
Zijn zus, die indertijd de concessie betaalde, kreeg begin september 2019 een brief van de dienst Burgerzaken waarin stond dat het graf van haar moeder verplaatst zou worden in het kader van een lang aanslepend probleem met wildplassende voetbalsupporters. Tegelijkertijd zou het wandelpad verbreed worden. Verzoeker kwam dat nieuws eerder toevallig te weten.
Verzoeker vraagt zich af of het niet beter zou zijn dat de Stad deze informatie ook bij het graf zou plaatsen, net zoals dat gebeurt bij het aflopen van de grafduur. Hij bezoekt geregeld het graf van zijn moeder en zou het bericht zeker gezien hebben.
Verzoeker heeft het er moeilijk mee dat het graf verplaatst moet worden. Daarom contacteerde hij de Begrafenissendienst. De verantwoordelijke beloofde hem dat hij verzoeker twee dagen voordien zou verwittigen zodat hij aanwezig kon zijn.
Verzoeker suggereert de mogelijkheid om het groen langs het pad weg te nemen en op die manier het pad te verbreden. Zo zou het niet nodig zijn de urnegraven te verplaatsen.

ONDERZOEK

Het verplaatsen van de urnegraven is de enige manier om te voorkomen dat voetbalsupporters die wildplassen door de haag van de begraafplaats, de graven bevuilen. Alle concessiehouders werden hierover aangeschreven. De dienst Openbaar Domein vond de verbreding van het pad nuttig voor minder mobiele bezoekers. De dienst Burgerzaken belooft in het vervolg een aankondiging bij de graven te plaatsen wanneer er werken of aanpassingen plaats vinden.
De dienst neemt opnieuw contact op met de verzoeker. De verantwoordelijke legt hem opnieuw uit waarom het verplaatsen van de urnegraven de beste oplossing in. De afspraken over het aanwezig zijn worden herhaald.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede communicatie).
Verzoeker merkt terecht op dat het onvoldoende was alleen de concessiehouders te verwittigen, al was dat verwittigen een goed initiatief. Positief is dat bijgestuurd wordt.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (18 november 2019).

Identiteitskaart

(Dossier: 201905-098)

ONGEGROND

KLACHT

Negen maanden geleden verliet verzoekster haar vriend die in de regio Torhout woont. Hij verwittigde de Politie met de vraag haar ambtshalve te schrappen van zijn adres. Ze werd opgebeld door de Politie met de vraag of ze naar een ander adres mocht worden overgezet. Verzoekster gaf het adres van haar ouders in Brugge op waar ze ook was gaan wonen.
De wijkinspecteur kwam langs voor de woonstvaststelling. Hij raadde haar ouders aan verzoekster slechts tijdelijk op hun adres in te schrijven omdat ze schulden heeft. Dat gebeurde dan ook.
In een gsm-winkel in Brugge zei de winkelbediende kort nadien dat er iets mis was met haar identiteitskaart. Ze ging begin maart 2019 naar het Huis van de Bruggeling waar ze te horen kreeg dat ze nog altijd ambtshalve geschrapt was. Tegelijkertijd werd haar identiteitskaart ingehouden. Verzoekster vroeg een nieuwe identiteitskaart aan in Brugge maar die kon niet afgeleverd worden omdat ze nog altijd ambtelijk geschrapt was.
Om dat probleem op te lossen veranderde verzoekster van adres en ging ze bij een vriendin in Torhout wonen, waar ze ook ingeschreven werd. Midden april vroeg ze in Torhout een nieuwe identiteitskaart aan maar na zeven weken is deze kaart nog altijd niet afgeleverd. Ze belde al naar de FOD Binnenlandse Zaken die haar verzekerde dat de uitreiking van haar kaart als prioritair opgegeven stond. Ze belde naar de dienst Burgerzaken in Brugge maar ook daar werd ze niet veel wijzer.

ONDERZOEK

Wat verzoekster verklaart, komt niet overeen met het dossierverloop.
In het rijksregister werd in augustus 2018 een voorstel tot ambtelijke schrapping van het adres van haar vriend ingeschreven. Verzoekster werd in maart 2019 ambtelijk geschrapt.
Omdat er aanwijzingen waren dat ze bij haar ouders in Brugge was gaan wonen, stuurde de dienst Burgerzaken de wijkinspecteur uit. Die ging in september 2018 bij de ouders langs. Zij verklaarden niet te weten waar verzoekster verbleef. De wijkinspecteur stelde vast dat ze er niet woonde.

Het resultaat was dat verzoekster niét ingeschreven werd op het adres van haar ouders en ambtshalve geschrapt bleef.
Midden april 2019 vroeg verzoekster haar adreswijziging naar Torhout aan. Zodra de wijkinspecteur van Torhout vaststelt dat ze effectief bij haar vriendin inwoont, kan ze een nieuwe identiteitskaart aanvragen. De Ombudsman raadt haar aan naar de Politie van Torhout te bellen om te vragen of de wijkinspecteur al langs zou zijn geweest.

BEOORDELING

Ongegrond.

De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen op het niveau van de Brugse dienst Burgerzaken of de Lokale Politie. De woonstvaststelling en de uitreiking van de identiteitskaart moeten in Torhout gebeuren.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (15 juli 2019).

Hoofdverblijfplaats

(Dossier: 201912-273)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoeker is feitelijk gescheiden. Hij werd dakloos, nam contact op met het OCMW en kon afwisselend bij twee vrienden verblijven tot hij een woning vond. Zijn ex liet aan de Politie weten dat verzoeker niet meer bij haar verbleef. Ze gaf het adres van een van zijn vrienden door waarbij verzoeker zou verblijven. De wijkagent kwam langs en stelde vast dat verzoeker daar was.
Tijdens een volgende afspraak bij het OCMW om een referentieadres aan te vragen komt verzoeker tot de vaststelling dat hij ondertussen bij deze vriend werd ingeschreven. Dat was niet de bedoeling. Zijn vriend wil dat evenmin.

ONDERZOEK

Verzoeker ondertekende zelf het document dat de wijkinspecteur hem voorlegde waarin stond dat het adres van de vriend zijn hoofdverblijfplaats was. Verder verliep de inschrijving administratief correct.

BEOORDELING

Ongegrond.

De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. Verzoeker ondertekende zelf het verslag van het onderzoek naar zijn hoofdverblijfplaats.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (10 februari 2020).

Rijbewijs

(Dossier: 201901-007)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker woonde vroeger in Brugge. Zijn rijbewijs werd er afgeleverd. Hij heeft de Belgische en Duitse nationaliteit. Hij werkt en woont officieel in Vietnam sinds 1 juli 2017 en kan dat aantonen aan de hand van zijn tijdelijke Vietnamese residentiekaart en een lokaal aangepast Vietnamees rijbewijs. Tot midden april 2017 was hij ingeschreven in Duitsland. Sindsdien is hij er uitgeschreven. Hij kan dat bewijzen met een afmeldingsdocument.
Verzoeker raakt eind december 2018 zijn Belgisch rijbewijs kwijt bij zijn aankomst in de luchthaven van Frankfurt waar hij en zijn gezin vanuit Vietnam waren geland. Hij is met zijn gezin op vakantie in de buurt van Antwerpen. Hij en zijn vrouw hebben een baby van enkele maanden oud.
Verzoeker gaf het verlies van zijn Belgisch rijbewijs aan bij de Antwerpse Politie en kreeg er een attest van verlies. De Politie belde naar Brugge en informeerde hem dat hij zich bij de afdeling Rijbewijzen in Brugge moest aanmelden om een nieuw rijbewijs aan te vragen. Verzoeker maakte een afspraak met het Huis van de Bruggeling en legde al aan de telefoon uit wat het probleem was. De medewerker verzekerde hem dat hij in Brugge een nieuw rijbewijs kon aanvragen.
Verzoeker gaat begin januari 2019 naar de afdeling Rijbewijzen in het Huis van de Bruggeling. De medewerkster aan de balie zegt dat verzoeker officieel nog in Duitsland ingeschreven staat en dat hij daarom niet in Brugge maar in Duitsland een nieuw rijbewijs moet aanvragen. Verzoeker reageert dat dat voor hem niet haalbaar is omdat hij binnenkort weer met zijn gezin naar Vietnam terugkeert. Bovendien is hij al sinds april 2017 in Duitsland uitgeschreven. Volgens medewerkster moet verzoeker zich zo snel mogelijk in de Belgische ambassade in Vietnam registreren. Zodra dat in haar computersysteem zichtbaar is, kan zij een vervangend rijbewijs aanvragen. Ook dat acht verzoeker niet haalbaar want dat zou betekenen dat hij naar Vietnam terug zou moeten vliegen om de zaak in orde te maken. De medewerkster bezorgt hem wel een attest van een Belgisch rijbewijs.
Verzoeker vreest dat hij geen auto zal kunnen huren om de volgende week met zijn gezin naar de luchthaven van Frankfurt te rijden en vandaar naar Vietnam terug te vliegen. Hij beschikt wel nog over een in Duitsland afgeleverd internationaal rijbewijs dat nog een maand geldig is, maar voor zover hij weet aanvaarden autoverhuurfirma's alleen nationale rijbewijzen.
Hij vroeg hulp aan de Belgische consul in Hanoi. Die verklaarde schriftelijk dat hij wist dat verzoeker in Vietnam woonde en werkte maar dat de ambassade dat niet formeel kon bevestigen omdat verzoeker niet in de consulaire bevolkingsregisters ingeschreven stond. Dat is niet verplicht. Officieel stond hij nog ingeschreven in de Belgische ambassade in Berlijn. De Belgische diplomatieke posten hebben

geen bevoegdheid om Belgische rijbewijzen af te leveren. Vandaar dat Belgen die in het buitenland ingeschreven zijn, nog altijd bij hun oude gemeente in België terecht kunnen voor de aanvraag van een nieuw rijbewijs. De consul meent dat verzoeker in Brugge geholpen zou moeten worden.
Verzoeker vindt dat de afdeling Rijbewijzen getuigt van weinig soepelheid. Hij kan afdoende bewijzen dat hij in Vietnam woont en werkt. Toch wil Brugge, zijn oude gemeente in België waar zijn rijbewijs uitgereikt werd, hem niet helpen.

ONDERZOEK

De wet zegt: *"Personen die in een lidstaat van de Europese Economische Ruimte verblijven, moeten in het land waar ze verblijven een hernieuwing van hun rijbewijs aanvragen. Ze kunnen een attest ontvangen van hun gemeente in België waar ze het laatst verbleven.*
Belgen die niet in een lidstaat van de Europese Economische Ruimte verblijven én die ingeschreven zijn in de Belgische ambassade in dit land, kunnen hun Belgisch rijbewijs hernieuwen in de Belgische gemeente waar ze het laatst ingeschreven waren."
De medewerkster van de afdeling Rijbewijzen paste de wet correct toe. Verzoeker is officieel nog altijd ingeschreven in de Belgische ambassade in Berlijn. Daardoor moet hij in Duitsland zijn nieuwe rijbewijs aanvragen. De medewerkster leverde verzoeker correct een attest van Belgisch rijbewijs af. Haar informatie was juist dat verzoeker zich zo snel mogelijk in de Belgische ambassade in Vietnam moest laten inschrijven met het statuut van Belg in het buitenland. Verzoekers autoverhuurbedrijf verzekert dat verzoeker probleemloos een auto kan huren met zijn internationaal rijbewijs en het attest dat hij in Brugge kreeg.
Na zijn terugkeer in Vietnam laat verzoeker zich inschrijven in de Belgische ambassade. Zodra dat in orde is, vraagt de dienst Bevolking in Brugge een nieuw rijbewijs en een nieuw internationaal rijbewijs voor hem aan. Verzoeker betaalt vanuit Vietnam en stuurt vandaar ook een pasfoto door. Hij is begin mei 2019 weer in België en haalt zijn rijbewijzen af in het Huis van de Bruggeling.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De klacht van verzoeker is grotendeels ongegrond. De afdeling Rijbewijzen paste de wet correct toe. Welke medewerker van het Huis van de Bruggeling verzoeker in eerste instantie gezegd zou hebben dat hij zijn rijbewijs in Brugge kon aanvragen, wordt niet duidelijk uit het onderzoek.

Vervanging E+-kaart

(Dossier: 201902-034)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster krijgt een oproepingsbrief om een afspraak te maken met de themabalie Leven en Mobiliteit voor de vervanging van haar E+-kaart. Op de brief staat vermeld dat de vervanging gratis is. Aan de balie in het Huis van de Bruggeling moet ze toch 18,50 euro betalen. Verzoekster vindt dat ze niet correct geïnformeerd werd en eist haar geld terug.

ONDERZOEK

De oproepingsbrief wordt automatisch aangemaakt door het softwarebedrijf dat de overheid ondersteunt op het vlak van computerprogramma's voor de bevolkingsdiensten. Een aantal van deze brieven, waaronder deze van verzoekster, werd verkeerd geprogrammeerd. Het vernieuwen van een identiteitskaart of verblijfsdocument kost 18,50 euro en geen 0 euro zoals de brief vermeldde. De oproepingsbrieven worden in grote oplagen verstuurd. Het is onmogelijk voor de dienst Burgerzaken om al deze brieven nog eens apart na te zien op fouten.
De dienst Burgerzaken bespreekt de klacht met het softwarebedrijf dat de nodige aanpassingen doorvoert. Ze betaalt verzoekster 18,50 euro terug.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Niet de dienst Burgerzaken maar het softwarebedrijf ging in de fout. Het probleem wordt opgelost.

Voornaamsverandering

(Dossier: 201904-069)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster is ontevreden over de manier waarop haar gemeenteafdeling haar aanvraag tot voornaamsverandering behandelde.
Toen ze de eerste keer langs ging, werd ze doorverwezen naar het Huis van de Bruggeling. De medewerkster was verwonderd dat ze in de gemeenteafdeling niet geholpen was.
Twee maanden later kreeg ze het bericht dat de naamsverandering doorgevoerd was. In de gemeenteafdeling vroeg ze haar nieuwe identiteitskaart en rijbewijs aan. Begin april 2019 ging verzoekster in de gemeenteafdeling haar identiteitskaart en rijbewijs afhalen. Weer rees een probleem toen ze vroeg of haar trouwboekje aangepast kon worden. Weer werd ze doorverwezen naar het Huis van de Bruggeling. Verzoekster begrijpt niet waarom de gemeenteafdeling weigerde om haar te helpen.

ONDERZOEK

Het aanvragen van een voornaamsverandering is een product van de dienst Burgerlijke Stand en niet van de dienst Bevolking. De gemeenteafdelingen hebben alleen een dienst Bevolking, geen dienst Burgerlijke Stand. Daarom werd verzoekster doorgestuurd naar het Huis van de Bruggeling.
De medewerkers van de dienst Burgerlijke Stand ontkennen dat zij verwonderd gereageerd zouden hebben. Zij weten dat in de gemeenteafdelingen zowel de kennis als de

computerprogramma's missen om een naamsverandering te doen. Dat was ook de reden waarom de gemeenteafdeling verzoekster opnieuw doorverwees voor de aanpassing van haar trouwboekje. Aanpassingen aan officiële akten gebeuren door de dienst Burgerlijke Stand. De medewerkers van de gemeenteafdelingen kunnen wel zaken toevoegen in het huwelijksboekje, maar zaken aanpassen behoort tot de bevoegdheid van de dienst Burgerlijke Stand.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De gemeenteafdeling handelde correct, maar misschien had zij duidelijker kunnen uitleggen aan verzoekster waarom zij werd doorverwezen naar het Huis van de Bruggeling.

Ambtelijke schrapping

(Dossier: 201904-072)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker woont samen met zijn vriendin. Al anderhalf jaar geleden vertrok daar haar vorige vriend. Verzoekers bleven correspondentie voor hem krijgen. Daarom verwittigden ze acht maanden geleden de wijkinspecteur. Die kwam enkele keren langs en liet weten dat het dossier geregeld was.
Toch blijven verzoekers verkeerde post krijgen. De wijkinspecteur zag het dossier na en stelde vast dat de ambtelijke schrapping van de ex-vriend nog altijd niet in orde is. Verzoekers zijn soms tijdelijk werkloos. Omdat de ex-vriend nog op hun adres ingeschreven is, krijgen ze minder stempelgeld.
Op 8 april verwijst de wijkinspecteur verzoekers door naar de Ombudsman.

ONDERZOEK

De dienst Bevolking laat op 8 april weten dat de ex-vriend op 5 april ambtshalve geschrapt werd. Dat duurde langer dan normaal omdat er verschillende gesprekken waren geweest tussen de dienst Burgerzaken en de hulpverleners die de ex-vriend begeleidden. Daardoor werd de datum steeds opgeschoven, in de hoop dat een andere oplossing zou worden gevonden. Een ambtelijke schrapping is de ultima ratio als geen andere oplossing mogelijk is.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Het duurde inderdaad lang vooraleer de ex-vriend ambtelijk werd geschrapt, maar daar had de dienst Burgerzaken een goede reden voor. Zij hoopte op een betere oplossing. De Ombudsman heeft er zelf al herhaaldelijk op gewezen dat een ambtelijke schrapping de ultima ratio is, zoals de wet voorschrijft.

Attest van leven

(Dossier: 201912-266)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster heeft op vraag van de pensioendienst een attest van leven nodig voor haar bejaarde moeder die in een rust- en verzorgingstehuis verblijft. Ze gaat naar haar gemeenteafdeling. De medewerkster kent het attest van leven niet en stuurt haar door naar het Huis van de Bruggeling.
Aan de infozuil in het Huis van de Bruggeling wordt verzoekster aangesproken door een host op een nogal botte manier. Deze zegt haar dat ze voor een dergelijk attest niet bij de dienst Burgerzaken moet zijn. Weer wordt ze niet geholpen.
Thuisgekomen belt verzoekster de pensioendienst op en legt het probleem uit. Er wordt als alternatief voorgesteld om aan de directie van het rusthuis een attest te vragen dat als bewijs kan dienen dat de moeder van verzoekster er nog altijd verblijft.

ONDERZOEK

Een attest van leven kan zowel in de gemeenteafdelingen als aan het onthaal van het Huis van de Bruggeling afgeleverd worden.
Het verwondert de teamcoach Burgerzaken dat noch de medewerker van de gemeenteafdeling noch de host op de hoogte zouden geweest zijn van het attest van leven. Volgens haar kennen de medewerkers dat soort attest.
Doordat verzoekster zich dag noch uur van het voorval herinnert, kan de klacht niet ten gronde onderzocht worden. De teamcoach informeert alle medewerkers nog eens gezamenlijk over de werkwijze voor het afleveren van een dergelijk attest. Ze betreurt dat het fout liep aan de kiosk in het Huis van de Bruggeling en in de gemeenteafdeling.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Het ziet ernaar uit dat het zowel in het Huis van de Bruggeling als in de gemeenteafdeling fout liep, maar het onderzoek brengt te weinig duidelijkheid om te kunnen oordelen.

FRONTOFFICE

Zwervend bouwdossier

(Dossier: 201909-184)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker geeft in de tweede helft van augustus aan het onthaal van het Huis van de Bruggeling een ontwerpplan af dat bestemd is voor de Dienst Ruimtelijke Ordening. Hij vraagt een ontvangstbewijs maar de onthaalbediende zegt dat dat niet nodig is. Ze verzekert dat het plan aan de administratie van de Dienst Ruimtelijke Ordening bezorgd zal

worden. Deze dienst zit ook in het Huis van de Bruggeling.
Verzoeker verneemt niets meer. Hij stuurt begin september een e-mail naar de administratie van de Dienst Ruimtelijke Ordening. Een medewerkster reageert dat de dienst het dossier niet ontving. Ze vraagt het ontwerp opnieuw te bezorgen of door te sturen via e-mail.
Verzoeker gaat diezelfde dag in de Oostmeers een kopie van het plan afgeven. Hij is boos dat zijn bouwdossier daardoor mogelijk vertraging oploopt.

ONDERZOEK

Geen enkele onthaalmedewerker kan zich het contact met verzoeker herinneren. Volgens de baliecoach geldt de interne afspraak dat bij bouwaanvragen altijd een ontvangstbewijs wordt afgegeven aan de burger.
Het hoofd van de sector West van de Dienst Ruimtelijke Ordening in de Oostmeers herinnert zich dat het plan zonder verdere uitleg via de binnenpost bezorgd werd in de week van 26 augustus. De dossierbehandelaar van de sector contacteerde daarop de architect voor meer informatie. Het bleek om een principesvraag te gaan.
Dergelijke vragen worden normaliter altijd ingeschreven in het dossieropvolgingssysteem zodra ze bij de administratie van de Dienst Ruimtelijke Ordening bekend zijn. Aangezien het dossier niet ingeschreven werd in augustus, gaat de sector West ervan uit dat het plan niet via de balie Wonen en Omgeving binnen kwam en daardoor niet ordentelijk aan de sector in de Oostmeers werd overgemaakt.
De sector West bevestigt dat verzoeker het plan begin september nog eens afgaf in de Oostmeers. De dienst nam contact op met de bouwheer voor meer duiding. De sector vroeg aan de administratie van de Dienst Ruimtelijke Ordening om het dossier in te schrijven als infovraag zodat de verstrekte informatie ook beschikbaar is voor toekomstige vragen. Dat is de standaard werkwijze binnen de dienst.

BEOORDELING

De klacht is **gegrond** om volgende reden:
GEEN ZORGVULDIGHEID: de onthaalbalie van het Huis van de Bruggeling ging onzorgvuldig met het plan om. Verzoeker kreeg geen ontvangstmelding. Dat was tegen de afspraak. Het ziet ernaar uit dat het plan zonder verdere uitleg via de binnenpost aan de sector West in de Oostmeers werd overgemaakt. Daardoor kon het in augustus niet ingeschreven worden door de administratie van de Dienst Ruimtelijke Ordening, waardoor de administratieve medewerkster er ten onrechte van uitging dat het plan niet binnen gekomen was.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (25 oktober 2019).

Affiches

(Dossier: 201903-061)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker organiseert een evenement en vraagt de Stad of hij hiervoor reclame kan maken op de stedelijke website en affiches uit mag te hangen in het Huis van de Bruggeling. Het contactcenter van het Huis van de Bruggeling weigert. Hij krijgt de raad het evenement door te geven aan de Uit-databank. Die gegevens komen automatisch terecht in de evenementenkalender op de stedelijke website.
Verzoeker neemt het niet dat de weigering niet gemotiveerd wordt. Het gaat om een internationaal evenement dat gratis publiciteit voor Brugge oplevert.

ONDERZOEK

Er bestaat een reden voor de weigering, maar deze werd niet aan verzoeker meegedeeld. In de front-office van het Huis van de Bruggeling wordt alleen printcommunicatie van de Stad, het OCMW en haar verenigingen toegelaten. Daarbij wordt de nadruk gelegd op alles wat met dienstverlening te maken heeft. Folders, brochures, affiches zonder link met de Stad, het OCMW en haar verenigingen krijgen geen plek in de front-office en worden verwijderd.
Als gevolg van de klacht belooft het Huis van de Bruggeling in het vervolg alternatieven voor affichering mee te geven aan de burger.

BEOORDELING

Terechte opmerking (schending motiveringsbeginsel).
Het was beter geweest dat het Huis van de Bruggeling zijn weigering tegenover verzoeker had gemotiveerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (29 april 2019).

Communicatie en Citymarketing



Meer dan zestig dagen (1)

(Dossier: 201901-021)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster meldt midden november 2018 via het meldpunt dat de link naar de nieuwsbrief van de Stad Brugge niet werkt.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd door het Huis van de Bruggeling overgemaakt aan de dienst Communicatie en Citymarketing. De melding werd pas eind december 2018 gelezen door een medewerkster en overgemaakt aan een collega. Tegen midden januari 2019 staat de status nog altijd op 'Toewijzing'.
Volgens de dienst Communicatie en Citymarketing werkt de link om in te schrijven op de nieuwsbrief wel degelijk. Een medewerker neemt via e-mail en via het meldpunt contact op met verzoekster en legt haar uit hoe ze kan inschrijven.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding werd pas aangepakt nadat de maximale behandelingstermijn van zestig dagen was overschreden.
De klacht wordt gecorrigeerd: de medewerker onderzoekt de melding en neemt contact op met verzoekster.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (29 april 2019).

Meer dan zestig dagen (2)

(Dossier: 201906-130)

GEGROND

KLACHT

Eind april 2019 formuleerde verzoeker via het meldpunt enkele suggesties en beleidsvoorstellen omdat hij niet aanwezig kon zijn op Buurt aan de Beurt.
Zestig dagen later komt de melding onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Alle meldingen met nieuwe ideeën of beleidsvoorstellen werden verzameld door de Toekomst van Brugge en geparkeerd op een ideeënplatform voor verder onderzoek.
De melding bevatte verschillende onderwerpen waarvan er twee door De Toekomst van Brugge behandeld werden binnen de reglementaire termijn.
De andere vragen konden niet afgehandeld worden binnen de reglementaire termijn omdat gewacht werd op een antwoord van de Politie. De Toekomst van Brugge had nochtans al eind april en eind mei vragen hierover gesteld aan de dienst Mobiliteit en de Politie.
Pas begin juli formuleert de Politie een antwoord na een herinnering door De Toekomst van Brugge van eind juni. De dienst Ombudsman maakt dat antwoord over aan verzoeker.
De verantwoordelijke van De Toekomst van Brugge stuurt de werkwijze bij. Ze herinnert het contactcenter van het Huis van de Bruggeling aan de afspraak om gecombineerde meldingen op te splitsen in afzonderlijke meldingen zodat vragen en meldingen die niet thuishoren op het ideeënplatform niet uit het oog verloren worden. Ze vraagt haar medewerker om (deel)meldingen die geen beleidsvoorstellen zijn, niet zelf te behandelen maar terug te sturen naar de midoffice van het Huis van de Bruggeling met de vraag ze te laten behandelen door de bevoegde diensten.

Het diensthoofd voert een screening uit om te vermijden dat gelijkaardige gecombineerde meldingen onbehandeld zouden blijven.

BEOORDELING

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

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: twee deelmeldingen werden niet afgehandeld binnen de reglementaire termijn van zestig dagen.

De klacht wordt gecorrigeerd: verzoeker krijgt een antwoord op zijn twee deelmeldingen. Er wordt bijgestuurd om gelijkaardige problemen te voorkomen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 december 2019).



Cultuurcentrum



Nostalgia

(Dossier: 201909-185)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoekers stuurden eind juni een e-mail naar het Cultuurcentrum om hun ongenoegen te uiten over de prijzen van de Nostalgia-voorstellingen. Zij bestelden voor zichzelf acht voorstellingen en zeven voorstellingen voor een vriendin. Ze kregen slechts op drie voorstellingen korting. Ze vinden deze regeling niet terug in het kleine Nostalgia-boekje, noch in de grote brochure over de Nostalgia-reeks en Decemberdance. Verzoekers vinden dat zij recht hebben op meer korting, maar in het bespreekbureau kregen ze geen gelijk.
Tegen begin september hebben verzoekers nog altijd geen antwoord op hun e-mail gekregen.

ONDERZOEK

Het Cultuurcentrum geeft toe dat de informatie in de Nostalgia-brochure en de seizoenbrochure niet volledig of onduidelijk was. De website was wel juist. Bij wie zich alleen baseerde op de brochures kon de foute indruk ontstaan dat de korting geldig was voor alle tickets of prijscategorieën. Verzoekers kregen een correcte factuur en korting.
De waarnemend artistiek directeur was een tijd afwezig, waardoor de e-mail van verzoekers uit het oog werd verloren. Hij excuseert zich hiervoor. Als compensatie bezorgt hij verzoekers een waardebon.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede communicatie).
Verzoekers kregen geen antwoord op hun e-mail van eind juni. De informatie in de brochures was onduidelijk. Positief is dat de klacht gecompenseerd wordt.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (13 januari 2020).

OPVOLGING

Verzoeker blijft met de vraag zitten waarom de goedkoopste tickets niet in aanmerking komen voor de korting. Hij vindt dat weinig sociaal. Het Cultuurcentrum reageert dat een grondige evaluatie van het kortingsysteem bezig is en dat de opmerking van verzoeker wordt meegenomen.

Zaal huren

(Dossier: 201901-005)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Een jeugdvereniging organiseerde de jongste vijf jaar telkens op 10 november een galabal in de fuifzaal Daverlo. Zij wil een traditie opbouwen. Daarom wil ze zich strikt houden aan de datum en de plaats.
Zoals elk jaar vroeg verzoeker midden november 2018 de zaal al aan voor de editie van 10 november 2019. Het Cultuurcentrum reageerde dat aanvragen voor het najaar van 2019 maar konden vanaf 1 januari 2019. Gevraagd werd om opnieuw contact op te nemen.
Op 3 januari 2019 diende verzoeker opnieuw zijn aanvraag in. De volgende dag reageerde het Cultuurcentrum dat de fuifzaal op 10 november 2019 al bezet was. Alleen de zaterdagen 26 oktober en 30 november waren nog beschikbaar.
Verzoeker gaat niet akkoord. De jeugdvereniging wil naam maken met haar galabal. Al het promotiemateriaal is voorzien voor de datum 10 november.

ONDERZOEK

De theaterzaal Daverlo wordt sinds 2016 beheerd door het Cultuurcentrum. Hoe dat moet gebeuren, staat in een Collegebeslissing van 1 februari 2016.
Het Cultuurcentrum maakt jaarlijks een eigen seizoenprogrammering op. Die krijgt voorrang bij het vastleggen van de kalender. Daarnaast zijn er per jaar in de zaal twaalf fuifweekends toegelaten. De data ervan worden in november vastgelegd in samenspraak tussen de Jeugddienst, het

Cultuurcentrum en de Politie. Daarbij wordt geen rekening gehouden met de verhuringen van het jaar voordien omdat het niet zo is dat telkens dezelfde initiatiefnemers jaarlijks een fuif organiseren.
Organisaties en verenigingen konden vanaf 1 januari 2019 de zaal reserveren voor het najaar van 2019. Toen verzoeker op 3 januari zijn aanvraag indiende, was de Daverlozaal op 10 november al bezet. Hij was al ingenomen door een theatervoorstelling van derden die hun aanvraag al op 1 januari hadden ingediend. Het Cultuurcentrum kent de zaal toe op basis van de datum van de aanvraag. De theatervoorstelling kan niet uitwijken naar een andere zaal. Verzoeker weigerde het door het Cultuurcentrum voorgestelde alternatief om naar het Entrepot uit te wijken op 10 november. Ook de dichtste data 26 oktober of 29 en 30 november weigerde hij. De Jeugddienst ging ervan uit dat het Cultuurcentrum verzoekers aanvraag van november 2018 indachtig zou zijn bij het opmaken van de planning, maar dat was niet het geval. Zij noemt het dossier een jammere zaak.

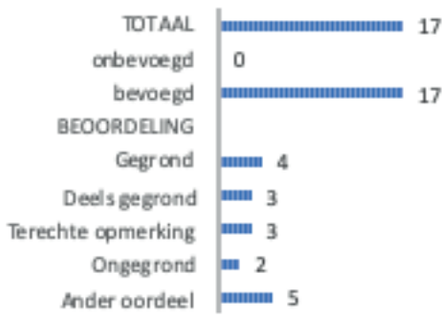
De Ombudsman vindt geen oplossing voor het probleem. Hij kan slechts vaststellen dat verzoeker zich liet verrassen door pas op 3 januari en niet op 1 januari 2019 zijn aanvraag in te dienen. De druk op de zalen is zo groot dat organisatoren er zeer snel bij moeten zijn.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Verzoeker liet zich verrassen door pas op 3 januari zijn aanvraag in te dienen. Het Cultuurcentrum handelde volgens de collegebeslissing van 1 februari 2016. De Ombudsman kan slechts vaststellen dat in de huidige regeling geen rekening wordt gehouden met steeds terugkerende verhuringen. Gezien de druk op de zalen ligt een oplossing hiervoor niet voor de hand.



Dienst Ruimtelijke Ordening



Borg

(Dossier: 201903-058)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster werkt voor een studiebureau. Ze stuurt eind januari 2019 een e-mail naar een medewerker van de Dienst Ruimtelijke Ordening en vraagt dat de borg zou worden vrijgegeven voor de opmaak van een gemeentelijk RUP waaraan de firma meewerkte. Het gaat om een bedrag van 2.500 euro. Ze krijgt geen reactie. Eind maart neemt verzoekster contact op met de dienst Ombudsman.

ONDERZOEK

De e-mail kwam toe in de Dienst Ruimtelijke Ordening. De afdeling Algemene Zaken maakte ze over aan de sector Unesco met de vraag of de borg vrijgegeven kon worden. Enkele dagen later gaf de sector daarvoor de toestemming. De afdeling Algemene Zaken volgde het dossier niet verder op.
Na de klacht zet de afdeling Algemene Zaken de procedure voor het vrijgeven van de borg in gang.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende redenen:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de afdeling Algemene Zaken van de Dienst Ruimtelijke Ordening volgde het dossier niet op.
GEBREKKIGE COMMUNICATIE: het was beter geweest dat verzoekster een reactie of een ontvangstmelding op haar e-mail van eind januari had gekregen.
De klacht wordt gecorrigeerd: de procedure voor de vrijgave van de borg wordt in gang gezet.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (29 april 2019).

Verwaarloosde watertoren

(Dossier: 201905-100)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster vraagt begin april 2019 via het meldpunt wat er zal gebeuren met de beschermde maar verwaarloosde watertoren in de verkaveling Tuinen Van Hollebeke langs de Generaal Lemanlaan. Volgens verzoekster is de watertoren eigendom van de Stad Brugge.
Verzoekster vernam dat de verkavelaar indertijd aan de Stad 20.000 euro betaald zou hebben om de watertoren op te knappen. Volgens verzoekster zou daar niets van terug te vinden zijn. Ze vraagt meer duidelijkheid. De watertoren staat al jaren te verkommeren.
De melding wordt gedurende een maand rondgespeeld. Ze wordt door de midoffice van het Huis van de Bruggeling overgemaakt aan de dienst Eigendommen die ze terugstuurt met de mededeling dat de melding tot de bevoegdheid van de Dienst Ruimtelijke Ordening en de dienst Openbaar Domein behoort. De midoffice stuurt de melding naar de Dienst Ruimtelijke Ordening die ze doorstuurt naar de dienst Patrimoniumbeheer. De dienst Patrimoniumbeheer stuurt de melding terug naar de midoffice. De midoffice stuurt de melding opnieuw naar de Dienst Ruimtelijke Ordening die ze overmaakt aan de dienst Openbaar Domein.
De midoffice van het Huis van de Bruggeling maakt de melding na een maand over aan de dienst Ombudsman omdat ze vaststelt dat de vraag gepingpongd wordt tussen verschillende diensten.

ONDERZOEK

De kennis over het dossier blijkt de voorbije zes jaar vervaagd te zijn. De Dienst Ruimtelijke Ordening blijkt de trekker te zijn geweest. De dienst Openbaar Domein is slechts in tweede orde bij het dossier betrokken met het oog op de overdracht naar het openbare domein van de wegen en het groen.
De verkavelaar betaalde de Stad in 2013 een aanzienlijk



bedrag voor de groenaanleg van het naar het openbare domein over te dragen terrein rond de watertoren, maar daarin zat het herstel/de restauratie van de watertoren zelf niét vervat. Het is de bedoeling dat het park met de watertoren overgedragen wordt naar het openbare domein, maar zover is het nog niet.
Op 21 december 2012 werd de verkavelingsvergunning verleend. In geen enkel stuk legt de Stad expliciet de restauratie van de watertoren op aan de verkavelaar. Dat is niet nodig want de onderhoudsplicht van een beschermd monument ligt steeds bij de eigenaar. Het voormalige tuinbouwbedrijf Van Hollebeke met landhuis, tuinprieel (i.e. de watertoren) en interbellumwoning is al beschermd sinds 2004. De wet schrijft voor dat een eigenaar van een beschermd goed dat goed niet mag ontsieren, beschadigen, vernielen of op een of andere manier de erfgoedwaarde ervan mag aantasten. Hij moet tijdig werken uitvoeren die nodig zijn voor de instandhouding, de beveiliging, het beheer, de herstelling en het onderhoud.
De Dienst Ruimtelijke Ordening wijst erop dat de effectieve vervolging wegens de verwaarlozing van een beschermd monument de exclusieve bevoegdheid is van het Vlaams Agentschap Onroerend Erfgoed. De Dienst Ruimtelijke Ordening schrijft het Agentschap aan dat een controlebezoek uitvoert. Ze schrijft de verkavelaar aan en wijst hem op zijn plichten.
In oktober start overleg tussen de Stad en de verkavelaar over het herstel/de restauratie van de watertoren en over de verantwoordelijkheden terzake.
De Dienst Ruimtelijke Ordening analyseert het verloop van het complexe verkavelingsproject: *"Inzake verkavelingen en bouwprojecten kan de Stad beschouwd worden als een archipel waar elke dienst probeert zijn verantwoordelijkheid te dragen, helaas schijnbaar zonder degelijke coördinatie over de diensten heen. Het omgevingsdecreet biedt de kans door middel van voorafgaande projectvergaderingen alle betrokken diensten en besturen vooraf hun standpunt te laten meedelen. In verkavelingen en bouwprojecten lijkt het aangewezen opleveringen steeds gelijktijdig door alle betrokken diensten te laten gebeuren."*
De Ombudsman maakt meldster een beknopt antwoord op haar specifieke vraag over. Hij verwacht dat het nog een tijd zal duren vooraleer er werken aan de watertoren uitgevoerd zullen worden.

BEOORDELING

De klacht is **gegrond** om volgende redenen:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de Dienst Ruimtelijke Ordening, die steeds de trekker van het dossier is geweest, nam zijn verantwoordelijkheid niet op om de melding te behandelen. Als verzachtende omstandigheid kan in rekening worden genomen dat de kennis over het dossier doorheen

de jaren vervaagd was.
De midoffice van het Huis van de Bruggeling maakte de melding bij aanvang verkeerdelijk over aan de dienst Eigendommen, maar dat is verschoonbaar gezien de complexiteit van het verkavelingsdossier. Daarna werd de melding gepingpongd tussen verschillende diensten.
GEBREKKIGE COÖRDINATIE: bij dergelijke complexe verkavelingsdossiers zijn verschillende diensten betrokken en zit de informatie verspreid. Alle diensten doen hun best, maar de helikoptervisie gaat met de tijd verloren. Dat maakt het moeilijk om de opgelegde voorwaarden van de verkavelingsvergunning op te volgen, de verkavelaar te wijzen op zijn wettelijke verplichtingen, overdrachten naar het openbare domein te regelen enz. Mogelijk kan de aanbeveling van de Dienst Ruimtelijke Ordening een oplossing bieden.
De klacht is al gedeeltelijk gecorrigeerd: verzoekster krijgt een antwoord van de Ombudsman; de Dienst Ruimtelijke Ordening neemt tijdens het onderzoek haar verantwoordelijkheid op en zal het dossier verder trekken; de Dienst Ruimtelijke Ordening verwittigt het Agentschap en wijst de eigenaar op zijn wettelijke verplichtingen; er start overleg tussen de verkavelaar en de Stad.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 januari 2020).
Het College vraagt de Dienst Ruimtelijke Ordening en de Ombudsman om het dossier nauwgezet op te volgen.

Verloren bouwdossier

(Dossier: 201906-116)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker dient een bouwaanvraag in voor het plaatsen van zonnepanelen. Twee weken later informeert hij naar de stand van zaken. De medewerker verzekert hem dat het dossier in orde zal zijn, aangezien hij geen verder bericht ontving. Anderhalve maand later vindt verzoeker een brief van de Dienst Ruimtelijke Ordening in de bus met de vraag alle plannen en foto's opnieuw in te dienen. Door een administratieve fout bij het digitaliseren zijn deze verloren gegaan. De dienst excuseert zich. Verzoeker vindt het kras dat de communicatie over de fout zo lang op zich liet wachten. Er ging nodeloos tijd verloren.

ONDERZOEK

De afdeling Bouwvergunningen erkent de fout.
De dienst had verzoeker al uit eigen beweging een nieuwe brief gestuurd waarin zij aankondigde dat de dienst het dossier zelf zou dupliceren via het omgevingsloket. Deze brief is onduidelijk want enerzijds staat er dat de dienst het dossier zelf zou dupliceren, anderzijds dat de vergunningsprocedure werd stopgezet en verzoeker het dossier moest dupliceren.
De dienst Bouwvergunningen dupliceert het dossier zelf en vraagt de sector West de aanvraag met voorrang te behandelen.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEEN ZORGVULDIGHEID: de dienst maakte een fout. Bovendien werd in eerste instantie aan verzoeker gevraagd het dossier zelf te dupliceren. Dat was niet klantgericht. De tweede brief was verwarrend.
De klacht wordt gecorrigeerd: de dienst dupliceert zelf het dossier. De aanvraag wordt met voorrang behandeld.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 februari 2020).

Vergeten bezwaarschrift

(Dossier: 201910-228)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker en zijn echtgenote dienden in juli tijdens het openbaar onderzoek bezwaar in tegen de bouw van een meergezinsproject met ondergrondse parking. Ze deden dat in de Secretarie tegen ontvangstbewijs.
Het College van burgemeester en schepenen weigerde eind september de omgevingsvergunning maar tegen eind oktober zijn de bezwaarindieners daarover nog altijd niet ingelicht, dit in tegenstelling tot de bouwheer.
Volgens ingewonnen informatie steekt hun bezwaarschrift wel in het bouwdossier maar zou het niet beoordeeld zijn. In de collegenota is maar sprake van vier bezwaren. Dat van verzoekers zit er niet bij.
Verzoekers willen er zeker van zijn dat bij een nieuwe aanvraag rekening gehouden wordt met hun opmerkingen over mogelijke schade bij het bouwen van de parkeergarage, zoals geformuleerd in hun bezwaar.

ONDERZOEK

De mededeling van de collegebeslissing aan de bezwaarindieners was in opmaak op het moment dat verzoekers klacht bij de dienst Ombudsman indienden.
In de collegebeslissing staat dat vier bezwaarschriften werden ingediend waarvan er één ondertekend werd door zestien buurtbewoners. De initiatiefnemers van deze petitie werden eind oktober door de Dienst Ruimtelijke Ordening ingelicht over de bouwweigering. Hen wordt in de brief gevraagd dat zij de medeondertekenaars zouden inlichten. Verzoekers ondertekenden mee deze petitie.
De Ombudsman stelt vast dat het aparte bezwaarschrift van verzoekers niet in het dossier steekt en derhalve niet beoordeeld werd door de gemeentelijke omgevingsvergunningsambtenaar (GOA).
De Secretarie stuurde het bezwaarschrift nochtans al de

volgende dag via Digipost door naar het diensthoofd van de Dienst Ruimtelijke Ordening en naar de hoofd-GOA van de sector. Zij stuurden het bezwaarschrift via e-mail door naar de dossierbehandelaar. Het bezwaarschrift werd niet geregistreerd in het dossieropvolgingssysteem noch besproken in het verslag van de GOA.
Om gelijkaardige fouten te vermijden onderzoekt de Dienst Ruimtelijke Ordening hoe bezwaarschriften in het vervolg het best vanuit de Secretarie digitaal worden overgemaakt: ofwel rechtstreeks naar de GOA ofwel via de administratie van de Dienst Ruimtelijke Ordening.
De Dienst Ruimtelijke Ordening wijst erop dat bijna alle aspecten van verzoekers bezwaarschrift in het verslag van de GOA behandeld werden omdat ze ook in andere bezwaarschriften aan bod kwamen. Het feit dat het bezwaarschrift van verzoekers niet werd meegenomen in de beoordeling had geen invloed op de behandeling van de aanvraag.
Uitzondering hierop vormt de vraag naar vrijwaring van schade aan de eigendom van verzoekers bij de bouw van de ondergrondse garage. Dat is volgens de dienst een burgerrechtelijke aangelegenheid die niet behandeld dient te worden in een aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning. De dienst kan in bepaalde gevallen wel vergunningsvoorwaarden opleggen in functie van het vrijwaren van de aanpalende eigendommen. Maar omdat het naleven van de burgerrechtelijke verplichtingen altijd van toepassing is, kan het opleggen van dergelijke voorwaarden in een stedenbouwkundige vergunning niet als verplichting beschouwd worden.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEEN ZORGVULDIGHEID: het bezwaarschrift van verzoekers werd door de GOA niet geregistreerd in het dossieropvolgingssysteem en niet besproken in haar verslag samen met de andere bezwaarschriften. Het bezwaar werd over het hoofd gezien.
De klacht wordt gecorrigeerd: de dienst gaat na hoe in het vervolg bezwaarschriften digitaal vanuit de Secretarie het best worden doorgestuurd. De Ombudsman licht verzoekers in over het schadeaspect.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (13 januari 2020).

OPVOLGING

De GOA maakt de Ombudsman informatie over die hem tijdens zijn onderzoek niet bereikte. Zij reageert dat het altijd de afspraak is geweest dat de bezwaarschriften verzameld worden door de administratie van de Dienst Ruimtelijke Ordening en door deze afdeling ingevoerd worden in het dossieropvolgingssysteem. Dat biedt de GOA's zekerheid over het aantal bezwaren en de begin- en einddatum van het openbaar onderzoek. Soms worden bezwaren doorgestuurd naar de GOA maar die worden dan louter ter informatie beschouwd. Het is volgens de GOA onbegonnen werk om tussen de vele e-mails de bezwaarschriften per dossier te gaan zoeken. Aan hun mailverkeer kunnen de GOA's geen prioriteit geven gezien de scherpe deadlines van de bouwdossiers.
De administratie van de Dienst Ruimtelijke Ordening bevestigt dat de bezwaarschriften die haar bereiken door haar verzameld en geregistreerd worden in het dossieropvolgingssysteem. Op het einde van het openbaar onderzoek wordt de GOA verwittigd van het totaal aantal bezwaarschriften. Ook per binnengekomen bezwaar wordt de GOA verwittigd. Volgens de administratie van de Dienst Ruimtelijke Ordening stuurt de Secretarie de papieren bezwaren sowieso altijd naar haar door.
De Ombudsman stelt vast dat de Secretarie het bezwaar van verzoekster digitaal doorstuurde naar het diensthoofd en de hoofd-GOA van de sector. De Dienst Ruimtelijke Ordening vraagt de Secretarie om de bezwaarschriften via Digipost altijd door te sturen naar de administratie van de Dienst Ruimtelijke Ordening zodat gelijkaardige klachten in de toekomst vermeden kunnen worden.

Bezwaar

(Dossier: 201903-065)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker dient in augustus 2018 bezwaar in tegen een omgevingsvergunningsaanvraag. De Burgemeester reageert dat de Dienst Ruimtelijke Ordening zijn bezwaar verder zal behandelen.
Verzoeker verneemt niets meer. Op 7 maart 2019 stuurt hij een e-mail naar de bevoegde schepen. De schepen vraagt diezelfde dag aan de dienst Bouwvergunningen om verzoeker te antwoorden. Eind maart heeft hij nog altijd niet vernomen.

ONDERZOEK

Het College van burgemeester en schepenen weigerde de omgevingsvergunning eind oktober 2018 al. Verzoeker werd daar niet van op de hoogte gebracht. Dat is nochtans de bedoeling. Het gaat om een vergetelheid van de dossierbehandelaar. De andere bezwaarschrijvers werden wel op de hoogte gebracht.
De dienst Bouwvergunningen kan aantonen dat zij verzoeker al op 7 maart antwoordde. Het diensthoofd bood toen ook zijn verontschuldigingen aan. Wat er met deze e-mail gebeurd is, kan het onderzoek niet achterhalen. Het e-mailadres van verzoeker is correct. De Ombudsman maakt verzoeker het weigeringsbesluit over.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
GEEN ZORGVULDIGHEID: verzoeker werd niet op de hoogte gebracht van de collegebeslissing. Het gaat om een

administratieve onzorgvuldigheid.
De klacht is slechts deels gegrond omdat de dienst Bouwvergunningen kan aantonen dat zij verzoeker op 7 maart 2019 antwoordde.
De klacht wordt gecorrigeerd: de Ombudsman stuurt het weigeringsbesluit door naar verzoeker.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (29 april 2019).

Geen reactie

(Dossier: 201908-165)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker kocht vorig jaar een huis met weiland. Omdat hij wil weten wat hij mag doen met het stuk landbouwgrond, stuurt hij eind september 2018 een e-mail naar bouwvergunningen@brugge.be. Hij voegt een plan toe en vraagt of het mogelijk is een afspraak te maken. Van de dienst Bouwvergunningen krijgt hij zowel een automatische ontvangstmelding als een persoonlijke reactie dat zijn e-mail overgemaakt werd aan de bevoegde sector van de Dienst Ruimtelijke Ordening die zo snel mogelijk een antwoord zal bezorgen.
Verzoeker krijgt geen antwoord. Hij belt tien dagen later naar de dienst Bouwvergunningen. Deze dienst stuurt nog diezelfde dag een e-mail naar de sector met de vraag verzoeker te contacteren. Dat gebeurt niet.
Omdat hij geen reactie krijgt, begint verzoeker zonder vergunning te bouwen aan een schuilhok. In mei 2019 krijgt hij een brief van de bouwcontroleur dat hiertegen klacht werd ingediend. Dan pas geraakt het dossier in een stroomversnelling en kan verzoeker in contact komen met de sector, al blijft dat moeilijk. Vaak wordt de telefoon niet opgenomen. Ook e-mails worden niet altijd beantwoord.
Verzoeker vindt dat het bouwmisdrijf voorkomen had kunnen worden, mocht hij in september/oktober 2018 een afspraak hebben kunnen maken..

ONDERZOEK

De sector kreeg de e-mails van verzoeker. De huidige personeelsbezetting laat niet toe om binnen een termijn van tien dagen vragen over bouwmogelijkheden gefundeerd te beantwoorden. Dit argument ten spijt stelt de Ombudsman vast dat de sector evenmin binnen een redelijke termijn reageerde op verzoekers vraag naar meer uitleg en een afspraak. Er werd helemaal niet gereageerd.
Volgens de Dienst Ruimtelijke Ordening worden telefoons voor de vier sectoren doorgeschakeld naar de administratie Bouwvergunningen die de vragen waar mogelijk zelf beantwoordt of per e-mail doorstuurt naar de sectoren waar die zo vlug mogelijk beantwoord worden. Dat is gezien de beperkte personeelsbezetting niet altijd mogelijk. De inhoudelijke dossierbehandelaars moeten voorrang geven aan de behandeling van de omgevingsvergunningsaanvragen omdat deze aan strikte wettelijke termijnen gebonden zijn. Ze nemen in de mate van het mogelijke vragen om inlichtingen tussen, in de volgorde van het tijdstip van indienen.
Het niet krijgen van een antwoord kan geen reden zijn om een bouwovertreding te plegen. Verzoeker begon zonder vergunning drie schuilhokken te bouwen. De sector start overleg met verzoeker en zijn architect om tot een aanvaardbare oplossing te komen.
Het Huis van de Bruggeling houdt bij hoe goed de stadsdiensten voor het onthaal telefonisch bereikbaar zijn. Uit de cijfers voor 2019 blijkt dat het loket en de administratie van de Dienst Ruimtelijke Ordening en in mindere mate de sectoren ook voor het onthaal van het Huis van de Bruggeling geregeld telefonisch onbereikbaar zijn. Tussen 1 januari 2019 en eind november 2019 gaat het om 404 mislukte doorverbindingen op een totaal van 1.523. Dat staat voor 26,53 procent.
Op 20 januari 2020 wordt aan het College van burgemeester en schepenen een nieuw organigram van de cluster Omgeving voorgelegd waarin aangestuurd wordt op een betere organisatie en een grotere klantvriendelijkheid. Het diensthoofd van de Dienst Ruimtelijke Ordening kondigt maatregelen aan die pas ten vroegste tegen eind 2020 geëvalueerd zullen kunnen worden.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
GEBREKKIGE COMMUNICATIE: de sector reageerde niet op verzoekers e-mails.
De verschillende geledingen van de Dienst Ruimtelijke Ordening blijven geregeld telefonisch onbereikbaar voor het onthaal van het Huis van de Bruggeling. Het gaat om even zoveel burgers die niet doorgeschakeld geraken.
De klacht is slechts deels gegrond omdat verzoeker de fout maakte om zonder vergunning met het bouwen van drie schuilhokken te beginnen. Het niet krijgen van een antwoord kan nooit een reden zijn om een bouwovertreding te begaan. Dat het niet antwoorden door de sector de oorzaak zou zijn van de bouwovertreding, is kort door de bocht, maar het is wel juist dat er allicht geen bouwovertreding gepleegd zou zijn, mocht verzoeker binnen een redelijke termijn een afspraak hebben kunnen maken.

AANBEVELING

"Er moeten maatregelen genomen worden om de communicatie tussen de burger en de Dienst Ruimtelijke Ordening te verbeteren. Het nieuwe organigram van de cluster Omgeving kan daarvoor de aanzet zijn."

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Goedgekeurd (3 februari 2020).
Het College dringt erop aan dat bij de reorganisatie van de Dienst Ruimtelijke Ordening ervoor gezorgd wordt dat de

telefoons altijd opgenomen worden tijdens de openingsuren.

OPVOLGING

Het diensthoofd reageert positief op de aanbeveling. Hij maakt zich sterk dat de realisatie van het organigram en de daarmee gepaard gaande aanwervingen zullen resulteren in een vlotter contact met de burger, zowel aan het loket, via de telefoon als via e-mail.

Bouwweigering

(Dossier: 201910-227)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoekers waren de eigenaars van een onroerend goed. Zij hadden met een bouwpromotor een verkoopovereenkomst afgesloten onder de opschortende voorwaarde van een omgevingsvergunning. De afgesproken prijs bedroeg 700.000 euro.

De vastgoedpromotor diende de bouwaanvraag in voor het bouwen van een meergezinswoning met kantoorruimte en ondergrondse parking na afbraak van de bestaande woning. Het College van burgemeester en schepenen weigerde de bouwvergunning op 2 mei 2016. Het stadsbestuur achtte het voorstel in tegenstrijd met de goede ruimtelijke ordening.

Zowel verzoekers als de promotor legden zich bij de beslissing neer en gingen niet in beroep omdat het uit de tekst van de bouwweigering leek alsof het College het negatieve advies van de gemeentelijke stedenbouwkundige ambtenaar (GSA) had gevolgd. Als gevolg van de bouwweigering ging de verkoop niet door.

Recent raakten verzoekers in het bezit van het oorspronkelijke advies van de GSA van 22 april 2016. Daaruit blijkt dat deze geen negatief advies gaf maar integendeel adviseerde de bouwvergunning te verlenen mits aan bepaalde voorwaarden zou worden voldaan. Verzoekers vergeleken het positieve advies met de bouwweigering en stelden vast dat het oorspronkelijke advies van de GSA op minstens zeven punten volledig tegenovergesteld was aan de collegebeslissing, hoewel het College in de bouwweigering liet uitschijnen dat het de motieven om te weigeren overnam uit het advies van de GSA.

Volgens verzoekers is er minstens sprake van onbehoorlijk bestuur, zo niet van valsheid in geschrifte. Zij argumenteren: 1) het College stelt zijn bouwweigering voor alsof het gebaseerd is op het oorspronkelijke advies van de GSA, quod non. De tekst werd aangepast, maar wordt in de bouwweigering voorgesteld alsof het gaat om het advies van de GSA; 2) nergens wordt vermeld dat afgeweken werd van het oorspronkelijke, gunstige advies van de GSA; 3) de weigeringsbeslissing vermeldt het werkelijke advies van de GSA niet.

Verzoekers stellen dat zij hierdoor op het verkeerde been werden gezet, met als gevolg dat zij noch de promotor in beroep gingen bij de Bestendige Deputatie. Daardoor liepen verzoekers financiële schade op. Zij ramen de schade op minstens 200.000 euro. Dat is het verschil tussen het bedrag dat de promotor voor het perceel wilde geven en het bedrag dat zij kregen van de uiteindelijke koper. Verzoekers willen tot een minnelijke schaderegeling komen met de Stad.

ONDERZOEK

De tekst van de bouwweigering doet de indruk ontstaan dat de bouwweigering gebaseerd werd op het advies van de GSA van 22 april 2016.

De tekst luidt:

"Het college van burgemeester en schepenen heeft kennis genomen van het advies van de gemeentelijke stedenbouwkundige ambtenaar, uitgebracht op 22 april 2016.

De gemeentelijke stedenbouwkundige ambtenaar heeft volgende elementen aangewezen om te worden opgenomen in voorliggende beslissing:

Het college van burgemeester en schepenen motiveert zijn standpunt als volgt:"

Vooral de dubbelepunt achter de tweede zin lijkt erop te wijzen dat de bouwweigering gebaseerd was op elementen aangewezen door de GSA, wat in realiteit niet het geval was. In feite had de tweede zin ("*De gemeentelijke stedenbouwkundige ambtenaar heeft volgende elementen aangewezen om te worden opgenomen in voorliggende beslissing:"*) niet in de tekst van de bouwweigering moeten staan. Het College kan immers ten allen tijde gemotiveerd afwijken van het standpunt van de GOA. In het bouwdossier wordt de bouwweigering uitvoerig gemotiveerd.

In de gevallen dat de GOA en het College niet dezelfde visie delen, had de vroegere juridisch adviseur van de Dienst Ruimtelijke Ordening de gewoonte het oorspronkelijke advies van de GSA zo te herschrijven dat het overeenkwam met de eindbeslissing van het College van burgemeester en schepenen. Dat gebeurde ook in dit dossier. Aangezien de beslissing van het College tegenovergesteld was aan het advies van de GSA, herwerkte de juridisch adviseur de tekst van het advies van de GSA tot het in overeenstemming was met de eindbeslissing van het College. Dat verzoekers zich vragen stelden toen zij het oorspronkelijke advies van de GSA gingen vergelijken met het uiteindelijke standpunt van het College, is niet onlogisch.

Het ziet ernaar uit dat de vroegere juridisch adviseur de verwijzing naar het verslag van de GSA heeft vergeten te schrappen uit de tekst van de bouwweigering. Mocht de juridisch adviseur de tweede zin*: "De gemeentelijke stedenbouwkundige ambtenaar heeft volgende elementen aangewezen om te worden opgenomen in voorliggende beslissing:"* weggelaten hebben, dan zou er geen probleem geweest zijn. Dan had er gestaan dat het College van burgemeester en schepenen kennis had genomen van het advies van de GSA en dat het volgend gemotiveerd standpunt had ingenomen. Dat is geen probleem want het College mag afwijken van het standpunt van de GSA.

Al voor de klacht van verzoekers had de Dienst Ruimtelijke Ordening deze werkwijze veranderd, omdat ze zelf begon te beseffen dat deze manier van werken vragen kon

oproepen bij burgers die in het kader van de openbaarheid van bestuur het bouwdossier opvroegen. In de tekst van de bouwvergunningen en bouwweigeringen wordt nu altijd het advies van de GOA integraal opgenomen en als het College daar van afwijkt, wordt gemotiveerd waarom.
De Ombudsman ziet ook elementen in het nadeel van verzoekers.
De Ombudsman stelt vast dat verzoekers louter op basis van de tekst van de bouwweigering beslisten om niet in beroep te gaan bij de Bestendige Deputatie omdat zij veronderstelden dat de GSA een negatief advies had gegeven en dat het College dit negatieve advies gevolgd had. Dat is hun eigen beslissing. Het was allicht beter geweest, indien verzoekers zich niet konden vinden in de bouwweigering, dat zij wel in beroep waren gegaan tegen de collegebeslissing. Het is steeds het College dat de eindbeslissing neemt, niet de GOA. De vergunning en het advies zijn twee afzonderlijke documenten. Mochten verzoekers naar de rechtbank stappen, dan zou de rechter kunnen inbrengen dat zij geen gebruik maakten van hun ruime administratieve beroepsmogelijkheden.
Bovendien is het zo dat geen enkele wettelijke bepaling voorschrijft dat het verslag van de GOA integraal opgenomen moet worden in de bouwvergunning of de bouwweigering. De rechter zou verzoekers kunnen verwijten dat zij in 2016 geen gebruik maakten van de wet op de openbaarheid van bestuur om onmiddellijk na de bouwweigering inzage te nemen in het bouwdossier. Dat zou zeker toegestaan zijn. Bovendien zou het verzoekers verweten kunnen worden dat zij bijna vier jaar wachtten om een schadevergoeding te eisen. In twee recente arresten neemt het Hof van Cassatie aan dat een contractspartij rechtsmisbruik pleegt als zij gedurende geruime tijd niet formeel protesteert tegen de wanprestatie van de wederpartij en dan zonder ingebrekestelling of zonder een voorafgaande mededeling wegens die wanprestatie de ontbinding van de overeenkomst of een schadevergoeding vordert.
Tot slot is het niet zeker dat de Bestendige Deputatie en de Raad voor Vergunningenbetwistingen verzoekers gelijk zouden hebben gegeven, mochten zij wel in beroep gegaan zijn tegen de bouwweigering.
De Ombudsman concludeert op basis van zijn onderzoek dat het voor hem onmogelijk is om in der minne een schadevergoeding van minimaal 200.000 euro te bemiddelen. Alleen een rechtbank kan hierover een bindende uitspraak doen. Het is aan verzoekers te beslissen of zij dat al dan niet doen. De resultaten van het onderzoek kunnen hierbij als richtsnoer dienen.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
GEBREKKIGE COMMUNICATIE: de tekst van de bouwweigering is ongelukkig opgesteld waardoor de indruk wordt gewekt dat de collegebeslissing gebaseerd was op een negatieve advies van de GSA, quod non.
Positief is dat de oude werkwijze waarbij bij verschil in visie tussen de GSA en het College het oorspronkelijke advies van de GSA herschreven werd tot het in lijn was met het standpunt van het College ondertussen verlaten is en vervangen is door een betere werkwijze.
De klacht is slechts deels gegrond omdat bepaalde elementen uit het onderzoek in het nadeel van verzoekers spreken.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (13 januari 2020).

Geen antwoord

(Dossier: 201901-020)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoekers stuurden midden december 2018 een e-mail naar bouwvergunningen@brugge.be en naar de inhoudelijke dossierbehandelaar om meer informatie te krijgen over een geweigerde omgevingsvergunning voor een bouwproject op Sint-Pieters waarvan ze een woning op plan hadden gekocht. Verzoekers stuurden de e-mail op vraag van de inhoudelijke dossierbehandelaar zelf, nadat ze haar hierover hadden gebeld.
Noch op hun e-mail, noch op hun herinneringen van 8 en 16 januari 2019 kregen verzoekers enige reactie. Ze hebben een schriftelijk antwoord nodig om verdere stappen te kunnen zetten. Ze dienen op 25 januari 2019 klacht in.

ONDERZOEK

Volgens de Dienst Ruimtelijke Ordening kregen verzoekers al op 16 januari 2019 een antwoord via een administratief medewerkster van de dienst Bouwvergunningen. Dat is na 36 dagen.
Dat de inhoudelijke dossierbehandelaar niet antwoordde op de e-mail van 10 december 2018 wijt zij aan de hoge werkdruk en de scherpe deadlines. Bovendien werd het dossier tijdens het telefoongesprek uitvoerig toegelicht.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige communicatie).
De dienst Ombudsman hanteert een maand als behoorlijke termijn om te antwoorden. Deze termijn werd licht overschreden. De hoge werkdruk wordt als verzachtende omstandigheid aanvaard.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (29 april 2019).

Bouwovertreding

(Dossier: 201904-080)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

De buren van verzoeker legden een dakterras aan. Er is rechtstreekse inkijk in het huis en op de koer van verzoeker. Bovendien klimmen de buren over de balustrade op het platte dak van verzoeker. Ze gooien hun sigarettenpeuken erop.

Verzoeker lichtte de Dienst Ruimtelijke Ordening midden 2018 in, maar er gebeurde weinig. Hij vernam niets meer over het dossier.

In januari 2019 nam verzoeker opnieuw contact op met de Dienst Ruimtelijke Ordening. De bouwcontroleur kwam langs en zei dat er een proces-verbaal opgemaakt zou worden en dat de buren het terras niet langer zouden mogen gebruiken. Tegen midden april maken de buren nog altijd gebruik van het terras.

ONDERZOEK

De bouwcontroleur stelde de bouwovertreding al vast in augustus 2018. Het terras werd aangelegd zonder vergunning. Bovendien is het in strijd met de wetgeving op lichten en zichten. De Dienst Ruimtelijke Ordening stuurde de eigenares in augustus 2018 een aanmaning waarbij ze gevraagd werd dringend een regularisatieaanvraag in te dienen. Dat moest binnen de twee maanden gebeuren, zo niet zou een proces-verbaal worden opgemaakt. De buurvrouw reageerde pas begin november 2018. Ze was op reis geweest en vroeg uitstel tot begin januari 2019. Dat uitstel werd door de bouwcontroleur toegestaan. Begin januari 2019 diende de buurvrouw een regularisatieaanvraag in maar dat was onvolledig. Eind januari 2019 nodigde de Dienst Ruimtelijke Ordening haar uit een nieuw dossier in te dienen, maar dat gebeurde niet.

De bouwcontroleur stelde eind februari 2019 een proces-verbaal op. Op het moment van de klacht is daarmee nog niets gebeurd.

De Ombudsman dringt er bij de Dienst Ruimtelijke Ordening op aan dat het overtredingsdossier, gezien de reële hinder, zo snel mogelijk aan het College van burgemeester en schepenen zou worden voorgelegd met het oog op het bepalen van de herstelmaatregel. Dat gebeurt begin juli 2019. Het College beslist dat de buren drie maanden de tijd krijgen om het dakterras vrijwillig af te breken. Doen ze dat niet, dan zal het dossier aanhangig gemaakt worden bij de rechtbank mits positief advies van de Hoge Raad voor de Handhavingsuitvoering. De Stad zal dan de herstelmaatregel vorderen met toepassing van een dwangsom van 125 euro per dag.

Tegen begin oktober 2019 hebben de buren alleen maar de balustrade afgebroken. Het dakterras zelf lieten ze ongemoeid. Ondertussen zijn ze vertrokken naar het buitenland en verhuren ze het huis. De huurders maken gebruik van het dakterras. Er is nog altijd rechtstreekse inkijk.

De bouwcontroleur gaat opnieuw ter plaatse en stelt mogelijke domiciliefraude vast. Voor het dakterras wordt de handhavingsprocedure verder gezet. Na positief advies van de Hoge Raad zal een raadsman aangesteld worden en zal een herstelvordering ingeleid worden voor de rechtbank. De rechter zal dan het gedwongen herstel uitspreken met een dwangsom van 125 euro per dag. Dat zal zijn tijd nemen.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

Het overtredingsdossier had, gezien de hinder, sneller aan het College voorgelegd had kunnen worden. In het dossier kwam pas schot als gevolg van de klacht.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (25 oktober 2019).

OPVOLGING

De buren breken in januari 2020 het terras volledig af.

Vijf studio's?

(Dossier: 201912-288)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker verbouwde meer dan dertig jaar geleden een pand tot vier studio's. Opsplitsing was volgens hem toen nog niet vergunningsplichtig. De eerste huurders kwamen erin in 1989. Vanaf 1991 werden de huurders per studio ingeschreven. Studio 4 op de zolder werd van in het begin door de dienst Burgerzaken verkeerdelijk genummerd als 0102 in plaats van 0201.

In de loop van 2019 verlaat de huurder van studio 4 het pand zonder zich uit te schrijven. Een nieuwe huurder dient zich aan, maar omdat de vorige huurder niet uitgeschreven is, concludeert de Dienst Ruimtelijke Ordening verkeerdelijk dat er een studio bijgekomen is. De wijkinspecteur gaf de studio in zijn woonstvaststellingsverslag immers correct het nummer 0201.

Verzoeker krijgt eind november een brief van de bouwcontroleur waarin staat dat het pand zonder vergunning opgesplitst werd van vier naar vijf woongelegenheden. Verzoeker reageert dat het pand slechts uit vier wooneenheden bestaat: twee wooneenheden op het gelijkvloers, een op de verdieping en een op de zolder. Hij is bereid studio 4 samen te voegen met studio 3 tot één appartement omdat de zolder niet meer voldoet aan de normen van de Vlaamse wooncode.

De bouwcontroleur reageert dat bij een recent bezoek vastgesteld werd dat er een vijfde woonentiteit bij gecreëerd werd, wat vergunningsplichtig is. Ook het samenvoegen van wooneenheden is vergunningsplichtig. Ze ontkent dat er een administratieve vergissing gebeurd is.

Verzoeker dringt aan op een vaststelling ter plaatse. Hij vraagt dat het pv ongedaan zouden worden gemaakt omdat

de basis ervoor niet bestaat. Om de woonzekerheid van de huurders te herstellen vraagt hij dat de Stad hem een document zou bezorgen waaruit blijkt dat de drie andere studio's wel groot genoeg zijn om te verhuren. Een huurder grijpt de onzekerheid aan om zijn huurachterstand van vijf maanden niet te betalen.

ONDERZOEK

Kort na de klacht voert de bouwcontroleur een controlebezoek uit. Het aantal studio's wordt in het proces-verbaal teruggebracht van vijf naar vier.
De Dienst Ruimtelijke Ordening betwist verzoekers bewering dat het opsplitsen van een pand dertig jaar geleden niet vergunningsplichtig zou zijn geweest. Ze verwijst naar de wetgeving van 1962 en concludeert dat er een bouwmisdrijf op het pand blijft rusten, of het nu om vier in plaats van vijf studio's gaat.
Verzoeker zal een regularisatiedossier moeten indienen maar of hij een vergunning zal kunnen krijgen, is onzeker. Met de hernummering wordt gewacht tot er meer klaarheid is in het dossier.

BEOORDELING

Terechte opmerking (geen zorgvuldigheid)
De bouwcontroleur interpreteerde het verslag van de wijkinspecteur als had verzoeker zonder bouwvergunning een vijfde studio bij gecreëerd. Dat was niet zo. De bouwcontroleur was niet zelf ter plaatse geweest. De verwarring ontstond doordat de dienst Burgerzaken de vierde studio indertijd verkeerd had genummerd.
Maar veel verandert dat niet voor verzoeker. Op het pand rust een stedenbouwkundig misdrijf, of het nu gaat om vijf dan wel om vier studio's. Hierin kan de Ombudsman niet tussen komen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 februari 2020).

Onvolledig verklaard

(Dossier: 201903-059)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoeker vindt het niet kunnen dat de omgevingsvergunningsaanvraag voor een groot bouwproject in Assebroek onvolledig werd verklaard, louter omdat de namen van de oost- en de westgevel omgewisseld waren. Het dossier moest opnieuw in het omgevingsloket opgeladen worden.
Het dossier werd begin maart 2019 ingediend maar was in feite al klaar in oktober 2018. Het werd maanden op voorhand bezorgd aan de Dienst Ruimtelijke Ordening. Bovendien laat het omgevingsloket toe om bijkomende informatie op te vragen. Een simpele omwisseling van de gevelnamen had op die manier gekund, meent verzoeker.

ONDERZOEK

Hoewel nergens is vastgelegd in decreten of uitvoeringsbesluiten wat precies aangezien moet worden als bijkomende informatie, is er volgens de Dienst Ruimtelijke Ordening een belangrijk verschil tussen een aanvulling van ontbrekende gegevens en foute gegevens.
De mogelijkheid om bijkomende informatie toe te voegen wordt door de Dienst Ruimtelijke Ordening gebruikt om nog ontbrekende gegevens te laten toevoegen aan een dossier. Dat kan gaan over foto's, een plan dat ontbreekt of een formulier dat per ongeluk werd vergeten. De ontbrekende gegevens moeten ervoor zorgen dat de aanvraag kan worden beoordeeld.
Naast aanvragen waarbij stukken worden vergeten, zijn er ook aanvragen met foutieve gegevens. Een aanvraag is dan onontvankelijk. Foute gegevens blijven altijd in het digitale dossier zitten en kunnen er niet uit verwijderd worden. Hierdoor kan verwarring ontstaan bij burgers die de aanvraag tijdens het openbaar onderzoek inkijken in het Huis van de Bruggeling.
Om verwarring te voorkomen en klachten van burgers te vermijden werd de aanvraag onvolledig verklaard zodat er geen discussie kon ontstaan over de juiste plannen. Volgens de Dienst Ruimtelijke Ordening moesten voor het bouwdossier ongeveer 130 dossierstukken digitaal ter inzage worden gelegd voor burgers die ze wilden inkijken. Er moest voor gezorgd worden dat al deze documenten correct benoemd waren en dat er geen dubbele plannen in zaten met een andere benaming of plannen met dezelfde naam. Ook wanneer een vergunning wordt toegekend, moet het dossier tijdens de bekendmaking ter inzage worden gelegd. Ook dan is het belangrijk dat de juiste vergunde plannen zichtbaar zijn en dat er geen foutieve gegevens in de lange lijst met documenten zitten.
De Dienst Ruimtelijke Ordening wijst erop dat architecten vrij snel een dossier kunnen dupliceren in het omgevingsloket. Verzoekers dossier werd al dezelfde dag opnieuw ingediend waarna het volledig kon worden verklaard.
Volgens de Dienst Ruimtelijke Ordening was op de plannen die werden overgemaakt in december 2018 en januari 2019 de fout al zichtbaar. Daarom werd aan het studiebureau van verzoeker gevraagd om alle documenten hierop te controleren. Volgens de Dienst Ruimtelijke Ordening stemde het studiebureau wel de informatie op de gevelplannen op elkaar af, maar werd de benaming over het hoofd gezien. De finaal ingediende versie zag de Dienst Ruimtelijke Ordening niet vooraf, wat ook niet de bedoeling was.

BEOORDELING

Ongegrond.
De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. De Dienst Ruimtelijke Ordening handelde zorgvuldig door erop toe te zien dat alle documenten correct waren zodat geen verwarring bij of klachten van burgers konden ontstaan. Had ze dat niet gedaan, dan had haar onzorgvuldigheid verweten kunnen worden. Dat de gevelnamen niet werden gecorrigeerd, was de verantwoordelijkheid van het studiebureau.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (12 augustus 2019).

Geen antwoord?

(Dossier: 201910-205)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoekster diende midden december 2018 een bezwaar in tegen een verkavelingsaanvraag in haar buurt. Ze zou nooit een antwoord ontvangen hebben.

ONDERZOEK

De Dienst Ruimtelijke Ordening stuurde verzoekster een ontvangstmelding en eind maart 2019 een brief met de beslissing van het College van Burgemeester en Schepenen over de omgevingsvergunning. Ook de beroepsmogelijkheden werden hierin vermeld.
De dienst Ombudsman stuurt een kopie van de brief naar verzoekster. Ze kan zich niet herinneren dat ze die eerder ontving.

BEOORDELING

Ongegrond.
De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur bij de Dienst Ruimtelijke Ordening vaststellen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (10 februari 2020).

Horecazaak gesloten

(Dossier: 201902-045)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker en zijn vriendin baten een horecazaak uit in de binnenstad. Ze zaten in november 2018 met enkele familieleden op het terras en kregen een sms van een buurmeisje dat er teveel lawaai en geurhinder was.
Enkele dagen later kwam de bouwcontroleur langs. Hij nam foto's van de zaak om te zien of alles in lijn was met de omgevingsvergunning.
Tien dagen later belde de bouwcontroleur 's morgens opnieuw aan. Verzoeker en zijn vriendin hadden gewerkt tot 3 uur 's nachts. De bouwcontroleur zei dat hij weer binnen moest zijn omdat zijn foto's mislukt waren. De vriendin van verzoeker reageerde dat dat niet paste. Daarop reageerde de bouwcontroleur*: "U weigert mee te werken? Dan sluit ik uw zaak."* Dat gebeurde stante pede.
Volgens verzoeker werd geen proces-verbaal opgemaakt. Ook de dienst Leefmilieu zou niet langs gekomen zijn. Verzoeker begrijpt niet dat zijn zaak gesloten kon worden op basis van één sms.
De zaak bleef maar één dag dicht dankzij de tussenkomst van de bevoegde schepen. Verzoeker diende ondertussen een regularisatiedossier in. Hij wil de houding van de bouwcontroleur aankaarten en vraagt zich af of deze wettelijk handelde.

ONDERZOEK

De bouwcontroleur deed op twee dagen midden november 2018 de nodige vaststellingen. De uitbating bleek niet uitgevoerd volgens de voorwaarden van de omgevingsvergunning. Dat gaf aanleiding tot hinder voor de buren. Bij de vaststelling was ook een controleur van de dienst Leefmilieu aanwezig. Een bouwcontroleur heeft politiebevoegdheid. Hij heeft het recht om ongeoorloofd gebruik te staken. Hij ging pas na sluiting over na overleg met zijn chef en met de jurist van de Dienst Ruimtelijke Ordening.
Verdere vervolging werd niet ingesteld. Na tussenkomst van de schepen werd de sluiting opgeheven. De dienst vermoedt dat verzoeker maatregelen nam aangezien verdere klachten uitbleven. Het proces-verbaal werd daarom bij geen andere instanties aanhangig gemaakt.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De bouwcontroleur handelde wettelijk. Hoe hij communiceerde met verzoekers kan de Ombudsman niet objectief beoordelen.

Rolluiken

(Dossier: 201904-070)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster stuurde in juli 2018 een e-mail naar bouwvergunningen@brugge.be waarin ze vroeg of ze op de bovenverdieping van haar huis aan de straatkant rolluiken mocht plaatsen in pvc, ofwel ingewerkt ofwel opgezet. Ze vroeg of het mogelijk was om een afspraak te maken. Ze kreeg geen reactie en plaatste opgezette rolluiken in pvc.
In maart 2019 kreeg ze een brief van de dienst Bouwvergunningen dat de bouwcontroleur in februari vastgesteld had dat zij zonder vergunning rolluiken geplaatst had. Ze kreeg drie maanden de tijd om ze weg te halen. In plaats daarvan diende verzoekster een regularisatieaanvraag in. Ze argumenteert dat ze de rolluiken niet geplaatst zou hebben, mocht ze van de dienst Bouwvergunningen een antwoord gekregen hebben op haar e-mail van juli 2018.

ONDERZOEK

Verzoeksters e-mail van juli 2018 kwam toe in de dienst Bouwvergunningen. Volgens de loketmedewerker van de themabalie Wonen en Omgeving had verzoekster diezelfde voormiddag exact dezelfde vragen gesteld aan de balie. De medewerker had haar bij herhaling duidelijk gemaakt dat werken aan de voorgevel vergunningsplichtig waren en dat rolluiken in de binnenstad ingewerkt moesten worden en

bij voorkeur in hout moesten worden uitgevoerd. Hiervoor moest een omgevingsvergunningsaanvraag worden ingediend.
De e-mail van verzoekster werd de volgende dag door dezelfde medewerker bekeken. Hij ging ervan uit dat verzoekster over voldoende informatie beschikte aangezien zij pas de dag voordien langs was geweest. Daarom antwoordde hij niet nog eens op de e-mail. Dat verzoekster de overtreding niet gepleegd zou hebben, mocht de e-mail beantwoord zijn, vindt de dienst ver gezocht. Volgens de dienst beschikte zij over alle mondelinge informatie en wist zij dat de rolluiken niet vergunbaar waren.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Ideaal was geweest dat de e-mail van verzoekster ook nog eens schriftelijk was beantwoord, maar anderzijds had verzoekster in de voormiddag alle mondelinge informatie gekregen. Het is begrijpelijk dat de medewerker oordeelde dat het niet meer nodig was om de e-mail te beantwoorden en een nieuwe afspraak vast te leggen. Het feit dat de dienst niet op de e-mail antwoordde, betekende niet dat verzoekster de stilzwijgende toestemming kreeg om de rolluiken te plaatsen.

Onvolledig dossier

(Dossier: 201906-132)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster wil op de bovenverdieping van haar huis studentenkamers inrichten. Ze dient in maart 2019 analoog een omgevingsvergunningsaanvraag in maar heeft na twee maanden nog niets vernomen.
Ze neemt contact op met de Dienst Ruimtelijke Ordening waar ze te horen krijgt dat er een e-mail werd gestuurd om te melden dat het dossier onvolledig was. Deze e-mail was in haar spambox terecht gekomen. Maar het dossier bleek ook teruggestuurd met de post. Ook deze brief ontving ze niet. De dienst Bouwvergunningen had een verkeerd adres gebruikt. In plaats van naar *"8200 Brugge"* werd het dossier naar *"8000 Brugge"* gestuurd.
Verzoekster verneemt van een medewerkster van de Dienst Ruimtelijke Ordening waarom de aanvraag onvolledig werd verklaard. Op het plan staat een niet-vergunde fietsenberging en de inrichting van de voortuin is niet aanvaardbaar. Ze neemt contact op met de bevoegde schepen die een oplossing voor de bezwaren aanreikt.
Eind juni wil verzoekster de verbeterde plannen bij het dossier laten voegen maar aan de themabalie Wonen en Omgeving in het Huis van de Bruggeling reageert de medewerkster dat haar dossier zoek is. Ze krijgt de raad een nieuw dossier in te dienen. Maar de dienst zal toch nog een poging ondernemen om het dossier terug te sturen.
Verzoekster klaagt dat ze vier maanden tijd verloor doordat de Stad het dossier naar een verkeerd adres stuurde, door het feit dat de Dienst Ruimtelijke Ordening het dossier onvolledig verklaarde op eerder onbelangrijke punten en door het feit dat haar dossier niet onmiddellijk terug te vinden was op de dienst. Ze wil graag beginnen verhuren vanaf september. Gezien de fouten bij de Stad vraagt ze een vlotte behandeling van haar dossier zodat ze deze termijn nog haalt.

ONDERZOEK

De Dienst Ruimtelijke Ordening weigert in te gaan op de vraag om een spoedbehandeling. Dat de e-mail in de spambox van verzoekster terecht kwam, is niet de fout van de Stad.
De dienst geeft toe dat ze een verkeerd adres gebruikte maar stelt dat verkeerd geadresseerde brieven die verdeeld worden binnen hetzelfde uitreikingskantoor van bpost ofwel teruggestuurd worden naar de afzender ofwel bezorgd worden als uit de aanduiding op de omslag uitgemaakt kan worden wat het juiste adres is. Over het adres van verzoekster kon geen verwarring ontstaan. De dienst gaat er dan ook van uit dat bpost de brief bestelde, vooral omdat bpost de brief niet terugstuurde naar de Stad.
Wat het niet terugvinden van het dossier betreft, stelt de dienst dat analoge dossiers altijd gedigitaliseerd worden na inschrijving. Na afhandeling worden de analoog ingediende stukken weggegooid. Er wordt gemikt op volledige digitale archivering. De dossiers zelf worden niet meegestuurd met de verklaring van onvolledigheid of onontvankelijkheid. De dienst maakte verzoekster uiteindelijk een fotokopie van haar gedigitaliseerde dossier over.
Verzoekster dient begin juli een nieuw dossier in. Het College van burgemeester en schepenen beslist er tegen midden september over. Ze reageert niet meer op de resultaten van het onderzoek door de dienst Ombudsman.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Dat de e-mail van de Stad in verzoeksters spambox terecht kwam, is niet de fout van de Stad.
De dienst gebruikte wel een verkeerd adres maar heeft plausibele argumenten om te stellen dat de brief wel degelijk bezorgd zou zijn. Of dat werkelijk zo was, kan de Ombudsman niet uitmaken.
De Ombudsman kan niet oordelen over het feit of de GOA het dossier van verzoekster op onbelangrijke punten onvolledig zou hebben verklaard.

Dakkapel

(Dossier: 201912-279)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster renoveert haar woning. Ze kreeg onder de gebruikelijke erfgoedvoorwaarden een bouwvergunning voor onder meer het herstellen van een dakkapel. Worden de werken voor het einde van het jaar uitgevoerd, dan kan ze



nog genieten van de Vlaamse renovatiepremie.
Tijdens de werken blijkt het technisch onmogelijk de dakkapel volledig in zijn oorspronkelijke toestand te behouden. Een raampje is rot. Verzoekster neemt contact op met een medewerker van de sector Unesco. Ter plaatse ontstaat discussie. De medewerker blijft hameren op de oorspronkelijke staat van het raampje. Het gesprek loopt vast. Verzoekster roept de hulp in van de dienst Ombudsman.

ONDERZOEK

Omdat er diezelfde dag nog een plaatsbezoek gepland staat met de ambtenaar, spreekt de dienst Ombudsman met verzoekster af dat zij de medewerker ervan zou inlichten dat de dienst Ombudsman zal bemiddelen in deze zaak. Deze boodschap deblokkeert het dossier. De ambtenaar gaat akkoord met enkele minimale aanpassingen om het herstel technisch mogelijk te maken.
In samenspraak met verzoekster zet de dienst Ombudsman het dossier stop.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost via informatieverstrekking en stopgezet nadat de situatie opgelost geraakte in de beginfase van het onderzoek.

Bouwovertreding

(Dossier: 201912-285)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker klaagt dat zijn buurman zijn huis verbouwt zonder bouwvergunning. Dat is al twee jaar bezig. De overtreding zou al verschillende keren gemeld zijn aan de Dienst Ruimtelijke Ordening. De bouwheer kreeg al eens controle maar doet verder. De Stad kijkt er niet naar om.

ONDERZOEK

De dienst heeft geen weet van eerdere meldingen.
Na de klacht stelt een bouwcontroleur de overtreding vast. Gezien de omvang van de verbouwing worden de werken onmiddellijk stil gelegd en er wordt een overtredingsdossier opgemaakt. De bouwheer wordt aangemaand een regularisatiedossier in te dienen. In afwachting van een vergunning mag hij geen vergunningsplichtige werken uitvoeren.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door bemiddeling.

Eigendommen



Opvolging meldingen

(Dossier: 201901-017)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker klaagt eind januari 2019 over de gebrekkige opvolging van twee meldingen die hij begin december 2018 online indiende via zijn 'Mijn Brugge-account'. Door een technisch probleem vulde hij dezelfde melding twee keer in. Hij liet daarin weten dat zijn fiets die in een fietsstalling van de Stad Brugge stond, onder het vuil en het zand zat na werkzaamheden die buiten de fietsstalling plaats gevonden hadden, naar hij vermoedde in opdracht van de Stad. Daardoor kraakte zijn ketting en werkten zijn remmen niet meer. De fietsstalling zelf zat onder het vuil en het slot draaide stroef waardoor verzoeker hem bijna niet meer open kreeg. Verzoeker klaagde aan dat hij niet op voorhand was verwittigd waardoor hij zijn fiets niet had kunnen weghalen.
Hij merkte via zijn account dat zijn eerste melding op de status 'nieuw' bleef staan en zijn tweede melding geseponeerd werd.

ONDERZOEK

De melding werd toegewezen aan de dienst Eigendommen. Volgens het diensthoofd was een gelijkaardige klacht van een andere burger binnengekomen bij de dienst. Dat zorgde voor verwarring waardoor de melding van verzoeker niet werd opgevolgd.
Na de klacht antwoordt de dienst Eigendommen aan verzoeker dat de Stad Brugge niet op de hoogte was van de werkzaamheden die uitgevoerd werden in opdracht van een nutsmaatschappij en waarbij een hogedrukreiniger was gebruikt. De schade aan de fietsstalling zou zo snel mogelijk hersteld worden.
In het antwoord staat niets over de schade aan de fiets van verzoeker. Hij uit hierover zijn ongenoegen in een e-mail aan het diensthoofd. Hierna wordt verzoeker geïnformeerd over de aansprakelijkheid van Farys, de opdrachtgever van het werk. Verzoeker laat weten zelf contact te zullen opnemen met Farys om de schade aan zijn fiets te compenseren.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende redenen:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding van verzoeker werd niet behandeld.
GEBREKKIGE COMMUNICATIE: in het eerste antwoord van de dienst Eigendommen wordt niet ingegaan op de schade aan de fiets van verzoeker. Dat gebeurt pas nadat verzoeker hierover zijn ongenoegen uit.
De klacht wordt gecorrigeerd: verzoeker krijgt een volledig antwoord.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (12 augustus 2019).

Tuinuitbreiding

(Dossier: 201907-137)

ANDER OORDEEL

KLACHT

In het kader van een wooninbreidingsproject kregen de bewoners van een straat in de binnenstad de kans van de Stad om aan tuinuitbreiding te doen. De Stad zou van de eigenaar een strook grond voor de tuinuitbreidingen aankopen. Er zou een muur met poortjes gebouwd worden. De bewoners zouden dan hun tuinuitbreiding kunnen kopen van de Stad. Verzoeker liet aan de dienst Eigendommen weten geïnteresseerd te zijn.
Acht jaar later is de tuinuitbreiding nog altijd niet gerealiseerd. De muur met de poortjes werd wel al gebouwd. Maar tegen alle afspraken in verkocht de verkavelaar een huis in de straat samen met de voorziene tuinuitbreiding. Daardoor zit het dossier geblokkeerd. De dienst Eigendommen wil de

tuinstrook in zijn geheel aankopen maar kan dat niet meer. Verzoeker klaagt dat de dienst Eigendommen blijft afwachten. Hij belde begin juni naar de dienst, maar duidelijkheid kwam er niet. Hij begrijpt niet waarom de dienst de overige tuinuitbreidingen niet verder zet, en niet apart met de verkavelaar discussieert over de verkoop van het bewuste huis. Hij lijdt financieel verlies. In zijn verhuurcontract staat dat als de tuinuitbreiding gerealiseerd wordt, hij de huurprijs mag verhogen met vijftig euro per maand.

ONDERZOEK

De Gemeenteraad keurde op 21 december 2010 het tuinuitbreidingsproject goed. Diezelfde dag werd de voorlopige koopovereenkomst afgesloten en werd de koopsom betaald. De bouw van de muur kostte 150.000 euro. Voor de grond betaalde de Stad 20.000 euro.
In mei 2012 trad een bouwpromotor in de rechten en de plichten van de oorspronkelijke eigenaar. In 2016 vroeg de verkavelaar of zij een oppervlakte tuingrond kon aankopen als tuinuitbreiding voor de woning die zij had aangekocht. De Stad weigerde en verwees naar de voorlopige verkoopovereenkomst. De verkavelaar reageerde nog maar nadien vernam de Stad niets meer. De dienst Eigendommen ging ervan uit dat de strook tuingrond onder een ongewijzigde oppervlakte overgedragen zou worden aan de Stad.
Eind oktober 2018 werd het proces-verbaal opgemaakt van de voorlopige overname van de infrastructuurwerken, waardoor overgegaan kon worden tot de opmaak en het verlijden van de akte voor de aankoop van de tuingrond met muur en tuinpoortjes. Daarbij stelde de dienst Eigendommen vast dat de verkavelaar de woning aan een aannemer verkocht had mét inbegrip van de tuingrond die deel uitmaakte van de verkoopovereenkomst van 21 december 2010. De woning was ondertussen doorverkocht aan een particuliere eigenaar.
Eind december 2018 stelde de dienst Eigendommen aan de verkavelaar voor een financiële compensatie te betalen voor het stuk tuingrond met muur dat de verkavelaar ten onrechte had doorverkocht. De verkavelaar was alleen bereid de tuingrond te betalen. Voor de muur verwees ze door naar de particuliere eigenaar van de woning.
Begin juni 2019 nam de dienst Eigendommen opnieuw contact op met de verkavelaar maar werd dit keer doorverwezen naar de notaris die niet reageerde op de verschillende e-mails die de dienst hem stuurde. Na de klacht reageert de notaris wel, maar de dienst Eigendommen kan niet akkoord gaan met zijn voorstel tot oplossing.
In augustus stelt het College een advocaat aan met de bedoeling het dossier te deblokkeren. Midden november laat deze weten dat de verkavelaar bereid werd gevonden de gevraagde financiële compensatie voor de verkoop van de tuingrond en de muur te betalen. De dienst zal na het verlijden van de akte overgaan tot de individuele verkopen van de tuingrond.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.
Het is logisch dat de dienst Eigendommen eerst probeerde om de kwestie in der minne op te lossen. Maar nog langer wachten om een versnelling hoger te gaan zou naar onbehoorlijk bestuur hebben geneigd.

Financiën



Onbetaalde milieutaks

(Dossier: 201904-086)

ONGEGROND

KLACHT

De moeder van verzoeker overleed eind juli 2017 in eenzaamheid. Haar overlijden was een van de redenen voor het opstarten van het project Vierkant tegen Eenzaamheid.

Haar negentienjarige zoon leefde tussen oktober 2006 en eind december 2018 ononderbroken in een jeugdinstelling. Hij had al jaren geen contact meer met zijn ouders. Omdat dat zo moest van de instelling, bleef verzoeker altijd ingeschreven op het adres van zijn moeder, al woonde hij niet in Brugge. Verzoeker ging recent zelfstandig wonen. Hij heeft een leefloon.

Het huis van zijn moeder bleef een hele tijd leeg staan. Verzoeker ging er nooit naartoe omdat hij geen band meer had met zijn moeder. Haar post bleef er toekomen, zo onder meer haar milieutaks van de Stad Brugge voor het aanslagjaar 2018. Deze bleef onbetaald.

Toen verzoeker zich inschreef op zijn nieuwe adres, vond de gerechtsdeurwaarder hem terug. Een deurwaarderskantoor in Kortrijk, dat het dossier overgemaakt kreeg van de deurwaarder in Brugge, vorderde bij hem in maart 2019 de onbetaalde milieutaks van zijn moeder, verhoogd met de kosten, omdat hij op het moment van het uitschrijven van de taks nog altijd op het adres van zijn moeder ingeschreven was.

Verzoeker en zijn begeleider namen contact op met de dienst Fiscaliteit en maakten een attest van de instelling over die verklaarde dat hij daar tussen 2006 en eind 2018 ononderbroken verbleven had, en ook een kopie van een notariële akte van begin januari 2018 waarbij verzoeker de schulden van zijn beide overleden ouders had verworpen.

Dat leverde niets op. Midden april viel opnieuw een brief van de deurwaarder in de bus. De factuur was ondertussen opgelopen tot 217 euro. Verzoeker kan dat bedrag niet betalen.

Zowel verzoeker, zijn begeleider als de instelling vinden het onrechtvaardig dat verzoeker deze factuur van zijn moeder zou moeten betalen. Volgens zijn begeleider was verzoeker nog minderjarig toen de milieutaks bij zijn overleden moeder in de bus viel.

ONDERZOEK

Verzoeker stond op 1 januari 2018 nog altijd ingeschreven op het adres van zijn moeder die toen al overleden was. De milieutaks is een taks die geheven wordt ten laste van personen die op 1 januari van het aanslagjaar gebruikers zijn van de gebouwen of gedeelten van gebouwen op het Brugse grondgebied. Onder gebruiker wordt verstaan elke alleenstaande of elk gezin zoals blijkt uit de inschrijving in het bevolkingsregister. Volgens het reglement was verzoeker belastingplichtig. De taks stond niet op de naam van zijn moeder maar op zijn eigen naam.

Niemand liet ooit aan de dienst Burgerzaken weten dat verzoeker niet op het adres van zijn moeder maar in een instelling leefde. Mocht dat wel zijn gebeurd, dan zou verzoeker als tijdelijk afwezig vermeld hebben gestaan en zou hij niet opgenomen zijn in de lijst voor de milieubelasting voor het aanslagjaar 2018. Ook na het overlijden van zijn moeder werd de Stad niet geïnformeerd over de werkelijke woonplaats van verzoeker.

De dienst Fiscaliteit stuurde midden maart 2018 het aanslagbiljet op verzoekers naam naar zijn officiële adres in Brugge. Deze bleef onbetaald. Zodra verzoeker zijn adres wijzigde, verstuurde de dienst Fiscaliteit alle briefwisseling naar dat adres. Verzoeker reageerde niet op de eerste herinnering noch op de laatste waarschuwing. Daarom werd het dossier in oktober 2018 overgemaakt aan de deurwaarder. De wet verplicht niet langer dat de laatste waarschuwing aangetekend wordt verstuurd. Verzoeker diende geen bezwaar in. Mocht hij dat wel hebben gedaan, dan had de dienst Fiscaliteit rekening kunnen houden met het attest van de instelling en had verzoeker vrijstelling kunnen krijgen.

Het feit dat verzoeker al begin januari 2018 de erfenis van zijn moeder verwierp, is geen argument om de milieutaks

kwijt te schelden omdat de taks op zijn naam staat. Dat verzoeker minderjarig zou zijn geweest op het moment dat de taks werd verstuurd, is niet correct. Verzoeker was al in oktober 2017 achttien jaar geworden. Het aanslagbiljet werd pas in maart 2018 verstuurd.
De Ombudsman neemt contact op met de begeleider en wijst erop dat het beter was geweest dat de instelling de verblijfssituatie van verzoeker had verduidelijkt tegenover de Stad Brugge, zeker na het overlijden van zijn moeder. Dan had verzoeker de taks niet gekregen. Volgens de begeleider is het niet aan de instelling om de domiciliëring van haar bewoners in het oog te houden. Dat wordt om redenen van privacy niet gedaan. Het dossier wordt binnen de instelling besproken. Wat er met de brieven van de Stad Brugge gebeurde, is niet duidelijk. De begeleider had nochtans met verzoeker afgesproken om al zijn briefwisseling met hem te overlopen.
De dienst Fiscaliteit is gevoelig voor de situatie van verzoeker en neemt contact op met de gerechtsdeurwaarder in Brugge. De deurwaarder komt met haar collega's in Kortrijk overeen dat het dossier bij hoge uitzondering afgesloten wordt zonder kosten, om reden dat er een combinatie was van sociale problemen: het jarenlange verblijf van verzoeker in een instelling en het overlijden van zijn moeder onder de omstandigheden zoals bekend bij de Stad Brugge. Verzoeker hoeft slecht de milieutaks van 35 euro te betalen, wat hij ook doet.

BEOORDELING

Ongegrond.

De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. De dienst Fiscaliteit handelde correct. Door het begrip van de dienst Fiscaliteit en de deurwaarders slaagt de bemiddeling.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (8 juli 2019).

GIDPBW

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

Veiligheidsbrillen

(Dossier: 201912-268)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker is opticien in Brugge. Hij klaagt dat de Stad voor de aankoop van veiligheidsbrillen voor het stadspersoneel exclusief samenwerkt met een goedkope keten. Hij vindt dat deontologisch niet correct.
Contacten met de dienst Werk en Ondernemen brachten geen oplossing. De dienst wist niets af van deze manier van werken. Verzoeker stapte mee in het project 'Ik koop lokaal' en vindt dat het stadsbestuur de plaatselijke handelaars moet steunen. Hij wil hierover in debat gaan.

ONDERZOEK

De Gemeenschappelijke Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (GIDPBW) verwijst naar de wet waarbij een organisatie persoonlijke beschermmiddelen moet voorzien om haar personeel te beschermen tegen veiligheids- en gezondheidsrisico's. Veiligheidscorrectie- en beeldschermbrillen vallen hieronder. De organisatie moet deze gratis ter beschikking stellen van haar werknemers.
Al meer dan tien jaar wordt samengewerkt met de keten voor het leveren van veiligheidsbrillen. Er is geen contract maar de GIDPBW is tevreden over de kwaliteit, de prijs, de leveringstermijn en de opvolging van de bestellingen. Er is geen beslissing van het College dat exclusief met de keten moet worden gewerkt. Het gaat om een gangbare praktijk die goed bedoeld was, maar die niet wettelijk is.
De Algemeen Directeur benadrukt dat de wet op de overheidsopdrachten gevolgd moet worden waarbij de goedkoopste offerte het haalt.
De bevoegde dienst krijgt de opdracht verschillende offertes aan te vragen voor de aankoop van veiligheidsbrillen.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
NIET CORRECT TOEPASSEN REGELGEVING: de wet op de overheidsopdrachten werd niet gevolgd.
De klacht wordt gecorrigeerd: de procedure wordt bijgestuurd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (2 maart 2020).



Informatica

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

Heel veel vragen

(Dossier: 201910-230)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker is Bruggeling. Hij studeert bestuurskunde en publiek management aan de UGent. Hij moest een paper schrijven over de digitale transformatie bij lokale besturen. Hij contacteerde hiervoor de dienst Informatica. De communicatie verliep niet vlot. Het duurde lang vooraleer hij met het diensthoofd in contact kon komen. Deze liet hem ten slotte weten dat hij wegens tijdsgebrek niet op zijn vragen kon antwoorden. Daardoor moest verzoeker zijn paper schrijven zonder veel input vanwege de dienst Informatica. Hij vindt dat de dienst gemakkelijker bereikbaar zou moeten zijn.

ONDERZOEK

Verzoeker stuurt op 25 maart een eerste e-mail naar gis@brugge.be met de vraag of de dienst Informatica zou willen



meewerken. Hij vraagt of zijn vragen via telefoon, e-mail of afspraak besproken kunnen worden. Hij krijgt niet onmiddellijk een antwoord.
Na tien werkdagen stuurt hij een herinnering naar gis@brugge.be. Twee dagen later reageert een medewerker dat hij zijn vragen mag doorsturen. De medewerker vraagt naar de deadline. Verzoeker antwoordt diezelfde dag dat de deadline 19 april is. Hij vraagt of dit mogelijk is voor de dienst. Verzoeker stuurt zijn vragen door. Het zijn er tweeenveertig.
Op 12 april maakt de medewerker van de Gis-cel deze vragen over aan het diensthoofd van de dienst Informatica omdat ze niet over Gis maar over informatica gaan. Hij vraagt zijn diensthoofd of deze het ziet zitten hierop te antwoorden of een medewerker aan te duiden die dat kan doen. Twee dagen later bekijkt het diensthoofd de vragen. Hij kan geen tijd vinden om ze te beantwoorden. Zijn agenda zit vol. De vragen zijn te uitgebreid.
Op 15 april mailt verzoeker opnieuw naar de medewerker van de Gis-cel met de vraag of er al tijd is geweest om de vragen te beantwoorden.
Op 23 april mailt het diensthoofd naar verzoeker met de mededeling dat hij deze vragen niet kan beantwoorden wegens te tijdrovend. Hij belt verzoeker op om zijn beslissing toe te lichten. Verzoeker stuurt na dit telefoongesprek nog een verkorte vragenlijst door. Deze wordt niet beantwoord.
Het diensthoofd van de dienst Informatica bevestigt dat er tussen verzoekers eerste en tweede e-mail tien werkdagen zaten waarvan hij er zelf twee met vakantie was. De andere werkdagen zaten vol gepland van 's morgens tot 's avonds. Vanaf 8 april was het diensthoofd een week met vakantie.
Het diensthoofd wijst op de onderbezetting van zijn dienst waardoor geen prioriteit gegeven kan worden aan het schrijven van papers voor studenten. De focus van de dienst ligt op de interne organisatie.
De Ombudsman suggereert bij dergelijke verzoeken van studenten een interview voor te stellen. Dat is minder tijdrovend. Het diensthoofd reageert dat hij zelfs daarvoor geen tijd heeft.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Het was fijner geweest dat verzoeker wel een antwoord op zijn vragen had gekregen. De Ombudsman vindt het evengoed een taak van de stadsdiensten om in te gaan op vragen van studenten in het kader van hun studies, ook al is deze dienst in de eerste plaats gericht op de interne organisatie. De Ombudsman betreurt dan ook dat door de onderbezetting van de dienst Informatica deze geen tijd kon vinden om de vragen van verzoeker te beantwoorden. Dat is een signaal voor het bestuur en het management.
Anderzijds mocht het diensthoofd weigeren om op verzoekers verzoek in te gaan, op voorwaarde dat hij motiveerde waarom. Dat deed hij ook, zowel schriftelijk als telefonisch, wat behoorlijk was. Ook verzoeker droeg een zekere verantwoordelijkheid. De vragen waren te uitgebreid en de deadline te kort. Het beantwoorden van vragen van studenten mag volgens de Ombudsman dan wel tot de taken van de stadsdiensten behoren, dat betekent niet dat dit een prioritaire taak is, zeker als de agenda's overvol zitten.
De Gis-cel liet de eerste e-mail gedurende tien werkdagen onbeantwoord, wat minder behoorlijk was. Dat het diensthoofd een week vakantie nam, speelde ook mee maar dat is zijn goed recht. Anderzijds kreeg verzoeker toch nog binnen een redelijke termijn van net geen maand een inhoudelijk antwoord. Dat was behoorlijk.

Kabinetten

TOTAAL	2
onbevoegd	0
bevoegd	2
BEOORDELING	
Gegrond	1
Deels gegrond	0
Terechte opmerking	0
Ongegrond	1
Ander oordeel	0

Geen antwoord

(Dossier: 201910-208)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker vraagt eind augustus per e-mail aan het kabinet van de schepen van Openbaar Domein wanneer de Koningin Astridlaan aangepakt zal worden. Op de blog van de schepen had hij een bericht uit 2013 gelezen dat ook zij vond dat het wegdek van de Koningin Astridlaan in slechte staat was en dat de oude betonplaten zorgden voor lawaaihinder. Verzoeker krijgt geen antwoord. Hij stuurt begin oktober een herinnering. Hij krijgt geen reactie.

ONDERZOEK

De kabinetsmedewerker wachtte met antwoorden op de e-mail van augustus omdat midden september het jaarlijkse overleg plaats vond tussen de Stad en het Vlaams Agentschap Wegen en Verkeer. Ook de aanpak van de Koningin Astridlaan kwam daar ter sprake. Het vernieuwen van het



wegdek zal gebeuren in opdracht van de Stad maar omdat de aanpalende Koning Albert I-laan een gewestweg is, was overleg noodzakelijk. De Koningin Astridlaan zal aangepakt worden in 2023.
Het kabinet geeft toe dat het beter was geweest dat het in augustus een ontvangstmelding had gestuurd. Dat zal in het vervolg gebeuren. Nadien verloor het kabinet de vraag uit het oog waardoor verzoeker pas een antwoord kreeg na zijn klacht bij de dienst Ombudsman.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEEN GOEDE COMMUNICATIE: het kabinet stuurde verzoeker geen ontvangstmelding. Dat was beter geweest aangezien het overleg Stad-AWV pas in september plaats vond. Nadien verloor het kabinet de vraag uit het oog.
De klacht is gecorrigeerd: verzoeker krijgt een antwoord. In het vervolg zal het kabinet een ontvangstmelding sturen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (18 november 2019).

Engelstalige menukaarten

(Dossier: 201910-207)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoekers ergeren zich eraan dat een horecazaak in de binnenstad alleen menukaarten in het Engels heeft. Ze vinden dat elke Bruggeling het menu in zijn eigen taal moet kunnen lezen. Zij uitten hierover hun ongenoegen aan de balie van In & Uit.
Toerisme Brugge ondervroeg de horeca-uitbater. Zijn reactie werd verzoeker overgemaakt via mail. Omdat er al zoveel Engelse en anderstalige begrippen op de kaart stonden als gevolg van de internationale bereidingen, koos de uitbater ervoor alles in het Engels te zetten.
Verzoekers konden zich niet vinden in het antwoord. Daarom contacteerden zij het kabinet van de schepen van Cultuur. Zij kregen geen antwoord op hun e-mail.

ONDERZOEK

Volgens het kabinet van de schepen werd de e-mail wel degelijk beantwoord. De kabinetsmedewerker vermoedt dat het bericht in de spambox van verzoekers terecht kwam. Hij bezorgt het antwoord nog eens aan de dienst Ombudsman die het overmaakt aan verzoekers.
Verzoekers bevestigen dat het antwoord in de spambox zat. Zij openen deze map nooit. Ze zijn tevreden met het antwoord.

BEOORDELING

Ongegrond.
Het kabinet van de schepen beantwoordde de e-mail van verzoekers wel degelijk. Het is de verantwoordelijkheid van verzoekers om hun spambox te controleren.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 december 2019).

Musea

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

Nog niet open?

(Dossier: 201903-053)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Op 8 maart 2019 wilde verzoeker naar de tentoonstelling *'de Mena, Murillo, Zurbaràn. Meesters van de Spaanse Barok'* in het Sint-Janshospitaal. Hij nam hiervoor een halve dag vakantie.

Hij mocht niet binnen omdat de tentoonstelling nog niet open was voor het publiek. Pas 's avonds zou ze officieel geopend worden. Nochtans was aangekondigd dat de tentoonstelling voor het publiek toegankelijk zou zijn vanaf 8 maart. Dat staat op de sociale media en op de website van de Musea.

ONDERZOEK

De dienst Musea bevestigt dat de tentoonstelling op 8 maart nog niet toegankelijk was voor het publiek. Dat kwam door een vertraagde levering van metalen hekjes die dienden om de tentoongestelde beeldhouwwerken te beschermen. De dienst werd pas op 8 maart op de hoogte gebracht van deze vertraging. Pas in de namiddag konden de hekjes gemonteerd worden. Omwille van de beveiliging van de kunstwerken was het pas om 18 uur verantwoord om de tentoonstelling te openen.

Dat de opening voor het publiek een dag moest worden verlaat werd niet gecommuniceerd via de sociale media noch op de website. Het diensthoofd vermoedt dat de medewerkers door de drukte geen kans meer zagen dat nog op tijd aan te kondigen.

De dienst verontschuldigt zich en biedt verzoeker een gratis catalogus van de tentoonstelling aan.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede communicatie).

Dat de tentoonstelling een dag later voor het ruime publiek zou worden geopend, werd niet gecommuniceerd, hoewel de aanpassing van de informatie op de sociale media en de website weinig tijd neemt. De dienst Ombudsman neemt de vertraging bij de levering in rekening als verzachtende omstandigheid.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (29 april 2019).



Onderwijs



Geen les

(Dossier: 201905-090)

GEGROND

KLACHT

De zoon van verzoekster volgt al vijf jaar les aan het Conservatorium. Tijdens het schooljaar 2018-2019 volgt hij de lessen Begeleidingspraktijk. Verzoekster klaagt in mei 2019 dat deze lessen dit schooljaar nog nauwelijks gegeven zijn. Ze wordt dan telkens via sms op de hoogte gebracht. Nog geen enkele keer werd een vervangles gegeven of een vervanger voorzien. Ze drong al in november 2018 in een e-mail aan het Conservatorium aan op een oplossing. Ze kreeg geen reactie.

ONDERZOEK

De leraar was ziek in oktober en november 2018. Hij was afwezig van midden maart tot begin april 2019 en van eind april tot eind juni 2019. Een vervangingsopdracht kan pas vanaf tien dagen afwezigheid van de titularis. Het zoeken naar een vervanger leverde geen resultaat op waardoor de lessen niet konden doorgaan. De leerling werd hiervan telkens op de hoogte gebracht per sms.

Verzoekster stuurde op 20 november 2018 een e-mail naar het secretariaat van het Conservatorium waarin ze aandrong op een oplossing. Het secretariaat stuurde de e-mail door naar de beide pedagogisch coördinatoren. De directeur was zelf met ziekteverlof van midden november 2018 tot eind januari 2019. Hij werd toen vervangen door een van de pedagogisch coördinatoren en door de betrokken leraar. Volgens de directeur behoren de organisatie en de opvolging van de lessen Begeleidingspraktijk tot het opdrachtenpakket van de pedagogisch coördinatoren. Zij reageerden niet op de e-mail van verzoekster. Volgens een van de pedagogisch coördinatoren behoort het zoeken naar een vervanger tot de taken van de directeur.

De klacht vindt zijn oorsprong in de moeilijke situatie in het Conservatorium na de terugkeer van de eerder ontslagen directeur in februari 2018. De dienst Onderwijs wijst op de verzachtende omstandigheid dat het secretariaat en de pedagogisch coördinatoren in een moeilijke situatie verzeild waren geraakt.

Vooraleer verzoekster haar e-mail naar het secretariaat van het Conservatorium stuurde, had ze eerst een e-mail naar de leraar gestuurd. Hij had geantwoord dat hij ziek was en dat hij hoopte dat er snel een oplossing gevonden zou worden. Volgens de leraar zou hij verzoekster later nog opgebeld hebben en met haar besproken hebben om haar zoon inhaallessen te geven. Volgens de leraar zou dat één keer gebeurd zijn.

Eind juni 2019 wordt de arbeidsovereenkomst met de directeur in onderling akkoord beëindigd. Een van de pedagogisch coördinatoren en de leraar Begeleidingspraktijk worden minstens voor een jaar aangesteld als nieuwe directeurs van het Conservatorium. De lessen Begeleidingspraktijk zullen normaal doorgaan tijdens het schooljaar 2019-2020. De leraar neemt contact op met verzoekster over de verdere opleiding van haar zoon.

BEOORDELING

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

De klacht is gegrond om volgende redenen:

GEBREKKIGE COMMUNICATIE: de e-mail van verzoekster werd niet beantwoord.

SCHENDING ZORGVULDIGHEIDSBEGINSEL: deze fout was het gevolg van de interne moeilijkheden in de school die ervoor zorgden dat de lessen Begeleidingspraktijk tijdens het schooljaar 2018-2019 nauwelijks plaats vonden.

De klacht wordt gecorrigeerd: de lessen Begeleidingspraktijk worden tijdens het schooljaar 2019-2020 hernomen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (2 september 2019).

Opleidingscheques

(Dossier: 201912-280)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Eind november belt verzoeker naar het SNT. Hij informeert of hij voor een cursus Russisch gebruik kan maken van opleidingscheques van de VDAB. Dat wordt bevestigd.
Midden december gaat hij zich inschrijven. Hij wil betalen met opleidingscheques, maar de onthaalbediende weigert ze omdat de cursus daarvoor niet in aanmerking komt.
Verzoeker is boos omdat hij verkeerd geïnformeerd werd. Hij wil van het SNT een attest waarin de school verklaart de opleidingscheques niet te hebben aanvaard. Daarmee wil hij aan de VDAB de terugbetaling vragen.

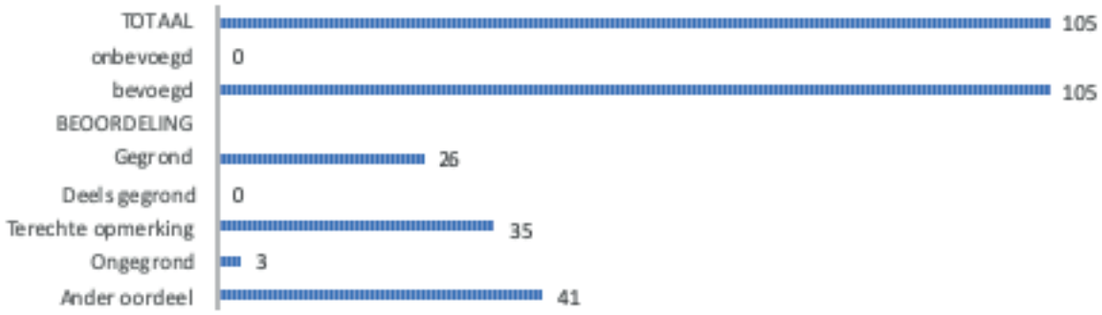
ONDERZOEK

Omdat verzoeker niet kan zeggen wanneer hij met de school belde en met wie, kan niet nagegaan worden hoe hij zijn vraag stelde en wat het antwoord was.
Sinds 1 september 2019 is nieuwe wetgeving van kracht die zegt dat het verkrijgen van opleidingscheques gekoppeld moet zijn aan opleidingen die vallen onder het 'Vlaams Opleidingsverlof' (VOV). Dat vervangt het 'Betaald Educatief Verlof' (BEV). Via de opleidingsdatabank op de website van het SNT kan een cursist nagaan of zijn opleiding in aanmerking komt voor VOV.
Voor talen worden alleen Frans, Engels, Duits en Nederlands voor anderstaligen erkend. Wie in het schooljaar 2018-2019 startte met een opleiding onder het systeem van BEV, kan de opleiding onder de oude voorwaarden verder zetten tot eind december 2021. Verzoeker komt voor deze uitdoofmaatregel niet in aanmerking omdat zijn laatste cursus Russisch al dateert van 2016.
Het SNT geeft toe dat de wetgeving complex is, wat het niet gemakkelijk maakt voor cursisten en medewerkers.
Verzoeker kan de terugbetaling van zijn cheques vragen via een formulier op de website van de VDAB.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door informatieverstrekking.
Wie wat gezegd heeft aan verzoeker, kan niet worden nagegaan.

Openbaar Domein



In 2019 werden de Wegendienst, de Groendienst en de dienst Stadsreiniging samengevoegd tot één grote cluster Openbaar Domein. De fusie heeft tot gevolg dat alle klachten in verband met de cluster samengevoegd zijn en dat de drie vroegere, aparte diensten niet meer in dit deel 4 terug te vinden zijn.

KLACHTEN VAN BURGERS

Geen antwoord

(Dossier: 201904-067)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker is syndicus van een commerciële site in Assebroek. In naam van de winkeliers protesteert hij al enige tijd tegen het feit dat er aan de toegang twee containers staan, een glasbol en een kledingcontainer. Zij zouden zonder vergunning geplaatst zijn. Chauffeurs die glas of kledij in de containers werpen, laten hun voertuigen vaak achter op het voetpad of op de toegangsweg. De winkeliers vinden de containers lelijk.
Verzoeker schreef hierover midden december 2018 een brief aan IVBO en de betrokken firma's, zonder resultaat. Hij dient in april 2019 klacht in bij de Ombudsman. In het dossier dat hij overmaakt zit een e-mail van de dienst Stadsreiniging aan IVBO waarin ze belooft dat ze de melding verder zal behandelen. Verzoeker zag niets gebeuren.

ONDERZOEK

De dienst Stadsreiniging liet na verzoeker te antwoorden. Ze excuseert zich hiervoor.
Na de klacht nodigt zij verzoeker uit om ter plaatse na te zien of er wat met de containers geschoven kan worden. De plaatsing van de glasbol werd al in 1986 door het College van burgemeester en schepenen goedgekeurd. Het collegedossier vermeldt dat de glasbol op het openbare domein staat. Dat is nog altijd zo. Verzoeker reageert niet op het aanbod van de dienst Stadsreiniging.

De Ombudsman neemt begin juli contact op met de syndicus. Hij liet de zaak rusten omdat de winkeliers hun klacht niet meer herhaalden.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE COMMUNICATIE: de dienst Stadsreiniging liet na verzoeker te antwoorden.
De klacht wordt gecorrigeerd: de Ombudsman maakt de visie en het aanbod van de dienst Stadsreiniging over aan verzoeker. Deze opteert ervoor het dossier te laten rusten.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (15 juli 2019).

Vergeten brief

(Dossier: 201905-102)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker is sinds eind vorig jaar met de dienst Openbaar Domein verwikkeld in een discussie over de aansprakelijkheid van een verzakking in de rijweg voor zijn huis. Volgens de dienst is de put het gevolg van een probleem met de huisaansluiting. Verzoeker betwist dat hij de eigenaar zou zijn van het stuk buis waar de verzakking zich voordeed. Het herstel kost 3.000 euro.
Na maanden discussie was zijn verzekeringsmaatschappij bereid te betalen op voorwaarde dat de Stad verzoeker

schriftelijk aansprakelijk zou stellen voor de schade aan de rijweg en zou verklaren dat de buis onder het wegdek zijn eigendom was.
De dienst Openbaar Domein stuurde eerst alleen het reglement op dat zegt dat herstellingen aan de huisaansluiting ten laste vallen van de eigenaar. Dat was onvoldoende voor de verzekeringsmaatschappij.
Verzoeker belde met een medewerkster van de dienst Openbaar Domein en vroeg naar een duidelijke brief. Zij overlegde met haar diensthoofd. Beloofd werd dat een brief opgestuurd zou worden waarin de aansprakelijkheid bij verzoeker werd gelegd.
Zes weken later is de brief nog altijd niet toegekomen. Verzoeker dreigt ermee tegen de Stad te procederen. Toch wil hij nog altijd tot een minnelijke schikking komen.

ONDERZOEK
Het diensthoofd van de sector Openbaar Domein Noord bevestigt dat zij al begin april aan de administratie de opdracht gaf de brief die ze had opgesteld, te versturen. Dat gebeurde niet. Na de klacht geeft ze opnieuw de opdracht de brief op te zenden. Dat gebeurt weer niet. Na bemiddeling van de Ombudsman wordt de brief opgestuurd. Verzoeker maakt hem over aan zijn verzekeraar.
Volgens het secretariaat van de dienst Openbaar Domein werd er een achterstand opgebouwd als gevolg van de verhuizing van de dienst.

BEOORDELING
De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
MINDER GOEDE DOSSIEROPVOLGING: het secretariaat van de dienst Openbaar Domein liet tot twee keer toe na om de brief te versturen. De reorganisatie van de dienst kan gedeeltelijk als verzachtende omstandigheid worden gezien.
De klacht is gecorrigeerd: de brief wordt opgestuurd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (8 juli 2019).

Geen betegeld voetpad
(Dossier: 201907-139)

GEGROND

KLACHT
Ter hoogte van het huis van verzoekster is er geen betegeld voetpad. Het voetpad ligt over een behoorlijke afstand in zand en kiezel. Er zijn putten. Het is er gevaarlijk. Dat is al een hele tijd zo. Ze kaartte het probleem vroeger al aan, zonder resultaat.

ONDERZOEK
De sector West van de dienst Openbaar Domein kent het probleem. Recent werd beslist dat het voetpad heraangelegd zal worden over een afstand van 120 meter. De uitvoering is voorzien in het voorjaar van 2020.
Enkele jaren geleden werden de voetpadtegels weggenomen omdat het trottoir onbegaanbaar was geworden, en vervangen door dolomiet. De sector geeft toe dat het om een 'tijdelijke' maatregel ging die jaren bleef duren.

BEOORDELING
De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de 'tijdelijke' maatregel werd permanent.
De klacht wordt gecorrigeerd: het voetpad wordt in het voorjaar van 2020 heraangelegd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (20 december 2019).

Ingezakte riool
(Dossier: 201907-143)

GEGROND

KLACHT
Sinds twee jaar is de hoofdriolering voor het huis van verzoeker ingestort. Hij moet voorzichtig zijn met wat hij door de afvoer giet want anders verstopt alles. Toen de hoofdriolering instortte, contacteerde verzoeker de Politie. Een patrouille kwam langs en zette de verzakkingen in de groenzone af met linten. Omdat er niets meer gebeurde, ging verzoeker langs bij de dienst Openbaar Domein in de Vaartstraat. Een medewerker beloofde zijn melding door te geven. Verzoeker vernam niets meer. Alleen de linten worden af en toe vernieuwd. Hij voelt zich in de steek gelaten door de Stad.

ONDERZOEK
De melding van verzoeker is nieuw voor de sector Noord van de dienst Openbaar Domein, al kent zij het probleem wel.
De verzakking ontstond tijdens de werkzaamheden in de Vaartstraat. Er werd een ontwerp voor rioleringsdossier opgestart maar dat moet volledig herwerkt worden omdat tijdens de werkzaamheden in de Vaartstraat een aantal wijzigingen werden doorgevoerd. Het herwerkte ontwerp zal rekening moeten houden met de aansluitputten die verschoven werden en de gewijzigde diepte van de RWA-riool.
Bij het vernieuwen van de hoofdriool zullen ook alle huisaansluitingen vernieuwd worden op kosten van de Stad. Het herstel van de riolering is opgenomen in de meerjarenplanning 2020-2022.
In september laat de sector Noord weten dat zij wacht op het as-builtplan voor de Vaartstraat om het project terug op te nemen. Het dossier Vaartstraat kan voorlopig nog niet opgeleverd worden omdat er tal van opmerkingen zijn,

zoals onder meer de vlakheid van het fietspad en de kwaliteit van het betonoppervlak van de rijweg. De aanpassingen zijn aanzienlijk en het proces om dit te laten uitvoeren door de aannemer verloopt moeizaam. Kort na de klacht worden de putten in de groenzones opgevuld en de signalisatie verwijderd.
Verzoeker laat eind november weten dat er toch actie ondernomen werd. De ingezakte putten werden uitgegraven en er werden nieuwe buizen gestoken. Ook aan de huisaansluiting van verzoeker werd gewerkt. Het gaat om een tijdelijke tussenoplossing, maar verzoeker is tevreden.

BEOORDELING
De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEEN REDELIJKE TERMIJN: de problemen sleepten al aan van in 2017, zonder zicht op een oplossing. Dat is te lang.
De klacht wordt gecorrigeerd: de dienst ziet de ernst van de problematiek in en zorgt voor een tussenoplossing.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (13 oktober 2020).

Geen reactie
(Dossier: 201911-244)

GEGROND

KLACHT
Verzoekster suggereerde twee keer via het meldpunt om een paaltje te plaatsen op de hoek van de Oostmeers en Zonnekemeers wegens een mogelijk gevaarlijke verkeerssituatie. De meldingen werden tijdig afgehandeld. Verzoekster werd door de dienst Openbaar Domein ingelicht over het negatieve advies van de Verkeersdienst van de Politie.
Eind augustus stuurt ze een e-mail naar de dossierbehandelaar met de vraag wat de motivatie is voor het negatieve advies. Ze wil weten wat de criteria zijn voor het plaatsen van paaltjes op de openbare weg. Tegen begin november heeft ze nog altijd geen antwoord ontvangen.

ONDERZOEK
De dossierbehandelaar, een medewerker van het secretariaat van de dienst Openbaar Domein, stuurde de e-mail van verzoekster in augustus door naar de sector Centrum van de dienst Openbaar Domein. De vraag werd er niet opgevolgd.
Als gevolg van de klacht bij de dienst Ombudsman krijgt verzoekster midden november van de sector Centrum een antwoord. Het plaatsen van paaltjes op het openbaar domein is een uitzonderingsmaatregel. De aanvragen worden individueel bekeken door de dienst Openbaar Domein, de dienst Mobiliteit en de Verkeersdienst van de Politie. In dit geval concludeerden de diensten dat een paaltje geen meerwaarde zou bieden omdat er ruim voldoende plaats is om de bocht te nemen. De sector excuseert zich voor het laattijdige antwoord. Ze had de vraag uit het oog verloren.

BEOORDELING
De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE COMMUNICATIE: de vraag van verzoekster werd niet beantwoord.
De klacht wordt gecorrigeerd: verzoekster krijgt een antwoord, zij het laattijdig.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (2 maart 2020).



Schade door weegbrug
(Dossier: 201911-258)

GEGROND

KLACHT
Verzoeker rijdt in het containerpark van Sint-Pieters over de weegbrug met de bedoeling naar de betaalautomaat te rijden die verderop staat aan de linkerkant van het terrein. Thuis merkt hij schade aan de zijkant van zijn auto. Verzoeker gaat ervan uit dat hij met zijn wagen de ver uitstekende boord aan de linker zijkant van de weegbrug raakte. De schade bedraagt 1.000 euro.

Aan de telefoon geeft de chef van het recyclagepark toe dat het probleem al langer bekend is. Al vaker reden auto's tegen het linker uiteinde van de weegbrug. De chef zegt dat hij daar verder niets aan kan doen.
Niet tevreden met dit antwoord belt verzoeker de volgende dag met het diensthoofd van de sector Netheid van de dienst Openbaar Domein. Die beloofde het probleem ter plaatse te bekijken en terug te bellen. Dat gebeurde niet. Enkele dagen later belt verzoeker zelf terug naar het diensthoofd. Hij suggereert op de kop van de poutrel een kegel of een paaltje te plaatsen want chauffeurs kunnen zonder aanduiding het uiteinde van de weegbrug niet zien. Verzoeker merkt op dat er nog een afdruk van een vroeger paaltje zichtbaar is op de poutrel.
Diezelfde dag rijdt verzoeker terug naar het recyclagepark en neemt foto's van de situatie. Een parkwachter komt tussen met de vraag de foto's te wissen. Fotograferen in het recyclagepark mag volgens hem niet.

ONDERZOEK

De specialist Afvalbeheer van de dienst Openbaar Domein kent het probleem. Hij erkent dat het uiteinde van de linkerzijkant van de weegbrug niet zichtbaar is voor sommige chauffeurs. Daardoor zijn er in het verleden al aanrijdingen gebeurd omdat chauffeurs de situatie verkeerd inschatten en te vroeg naar links afdraaien om naar de betaalautomaat te rijden.
Om aanrijdingen te beperken werd in het verleden een paaltje gekleefd op de poutrel, maar het diensthoofd geeft toe dat op het moment van de aanrijding dat paaltje niet meer aanwezig was omdat het afgereden was door een eerdere bezoeker. Hij geeft de opdracht zo snel mogelijk een nieuw paaltje op de poutrel te monteren, niet langer vastgekleefd maar vastgezet met bouten.
Fotograferen op het recyclagepark is toegelaten. Het personeel wordt daarvan ingelicht.
Verzoeker kan zijn schade aangeven via de dienst Algemeen Bestuur. De verzekeraar van de Stad zal het dossier onderzoeken.

BEOORDELING

De klacht is **gegrond** om volgende reden:
GEEN ZORGVULDIGHEID: de gevaarlijke situatie was bekend in het recyclagepark. Er waren al eerder aanrijdingen met schade gebeurd. Toch werd het afgereden paaltje niet opnieuw gemonteerd. Daardoor was het uiteinde van de weegbrug voor verzoeker onzichtbaar. Van een chauffeur mag stuurmanskunst worden verwacht, maar als een overheid een gevaarlijke situatie kent, moet zij er alles aan doen om de veiligheid te garanderen en ongevallen te vermijden. Hoe de verzekeraar het dossier zal beoordelen, valt af te wachten.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 februari 2020).

Te smalle kolk

(Dossier: 201911-259)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker vraagt een structurele oplossing voor een rioolkolkje dat voortdurend verstopt geraakt ter hoogte van zijn woning. Het probleem ontstond nadat voor zijn huis een verkeersdrempel werd aangelegd. Terzelfdertijd werd een extra kolkje in het voetpad aangelegd dat regelmatig verstopt zit met bladeren en slib. De ploeg van de sector Netheid van de dienst Openbaar Domein kan het kolkje niet leegzuigen omdat het te smal is. Ze beschikt niet over het juiste materieel.
Er zit voor verzoeker niets anders op dan het kolkje zelf vrij te maken omdat zijn voortuin anders bij hevige regen onder water komt te staan. Hij stelde ook al vocht in de gevel vast.

ONDERZOEK

De sector Netheid bevestigt dat de kolk te smal is om te kolken. Ze suggereert om een bredere kolk te steken omdat alle afwatering van de opritten naar het kolkje loopt.
De sector Noord van de dienst Openbaar Domein reageert dat de straat van verzoeker volledig vernieuwd zal worden maar dat het project stil ligt omdat de Bestendige Deputatie na protest de kapvergunning voor de bomen vernietigde. Daardoor werd de heraanleg niet meegenomen in het meerjarenplan 2020-2022. De sector wijst op de interne afspraak dat daarom in de straat alleen werken uitgevoerd worden als zou de weg binnen een jaar vernieuwd worden.
Als voorlopige oplossing zal de dienst Openbaar Domein het kolkje in de herfst wekelijks nazien. Tijdens de rest van het jaar zal dat maandelijks gebeuren.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende redenen:
GEEN ZORGVULDIGHEID: het kolkje is te klein en kan daardoor niet gereinigd worden. Gevolg is dat de afwatering van de opritten niet gegarandeerd is. Het gaat om een foute inschatting bij de aanleg.
GEEN ACTIEVE DIENSTVERLENGING: toen de sector Netheid het probleem opmerkte, werd geen oplossing geboden met als gevolg dat verzoeker zelf het kolkje moest reinigen wilde hij vermijden dat zijn oprit onder water kwam te staan en er vocht in de gevel zou trekken.
De klacht wordt gecorrigeerd: er wordt een voorlopige oplossing geboden omdat een structurele oplossing momenteel niet mogelijk is.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (2 maart 2020). Het College beslist dat meteen een grotere kolk moet worden gestoken.



Vuile elektriciteitskasten

(Dossier: 201901-015)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoekster vraagt begin juli 2018 dat twee vervuilde elektriciteitscabines op de Vrijdagmarkt schoongemaakt of vervangen zouden worden nu het Zand stilaan afgewerkt geraakt. De dienst Ombudsman geeft de melding door aan de Wegendienst en brengt verzoekster hiervan op de hoogte.
Begin september 2018 laat verzoekster weten dat de elektriciteitskasten nog altijd niet schoon gemaakt of vervangen zijn. De dienst Ombudsman interpelleert de Wegendienst opnieuw en brengt verzoekster hiervan op de hoogte.
Eind januari 2019 laat verzoekster weten dat er nog altijd niets gebeurd is.

ONDERZOEK

De eerste melding van verzoekster werd niet aangepakt. Hij kwam tijdens de grote vakantie in de gemeenschappelijke mailbox van de Wegendienst terecht en werd over het hoofd gezien.
In september 2018 vraagt de Wegendienst aan de dienst Elektromechanica of het mogelijk is de kast die eigendom is van de Stad Brugge recht te zetten, een opfrisbeurt te geven of te vernieuwen en een loshangende kabel weer vast te hangen. Ze vraagt hetzelfde aan Fluvius voor de andere elektriciteitskast. De dienst Elektromechanica legt de kabel vast. De Wegendienst neemt contact op met de aannemer over de kast van de Stad.
Als verzoekster eind januari 2019 reageert dat er nog niets gebeurd is, laat de Wegendienst weten dat zij het probleem met de kast van de Stad al verschillende keren aan de aannemer doorgaf maar dat deze nog altijd bezig is met het oplossen van allerhande opmerkingen in verband met het heraangelegde Zand.
De aannemer zet de kast eind februari recht. Ook Fluvius frist haar kast op.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige dossieropvolging).
De Wegendienst had de melding beter kunnen opvolgen. Tussen juli en september 2018 gingen twee maanden verloren. Ook het uiteindelijke herstel liet lang op zich wachten. De dienst Openbaar Domein was hier wel afhankelijk van de aannemer en Fluvius, wat als een verzachtende omstandigheid kan worden beschouwd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 juni 2019).

Geen reactie op e-mail

(Dossier: 201903-064)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker meldt midden maart 2019 plasvorming in de bermen langs de Doornstraat. Hij krijgt een ontvangstmelding vanuit het meldpunt. Omdat in de ontvangstmelding verkeerdelijk staat dat zijn melding over Beisbroek zou gaan in plaats van over de Doornstraat stuurt hij twee dagen later een extra e-mail met foto's naar de dossierbehandelaar die vermeld staat in de ontvangstmelding. Hij vraagt om een reactie, maar krijgt er geen.

Zes dagen later belt hij drie keer tevergeefs naar de dossierbehandelaar. Niemand neemt op. Hij belt naar het onthaal van het Huis van de Bruggeling waar de onthaalmedewerkster de dossierbehandelaar wel kan bereiken. Na ruggenspraak verzekert zij verzoeker dat de dienst Openbaar Domein met het dossier bezig is. Verzoeker vindt dat de dossierbehandelaar minstens een korte reactie had moeten geven op zijn e-mail met de foto's.

ONDERZOEK

Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein stuurt verzoeker als reactie op zijn melding van midden maart pas midden april een bericht dat zijn melding geparkeerd is en dat er onderzocht wordt welke oplossingen mogelijk zijn. Mocht hij vragen of opmerkingen hebben, dan kan hij contact opnemen met de dossierbehandelaar. Verzoeker reageert met een e-mail aan info@brugge.be waarin hij zijn ontevredenheid uit over de manier waarop de dossierbehandelaar zijn melding aanpakt. Het Huis van de Bruggeling maakt zijn opmerkingen over aan de dossierbehandelaar die deze reactie opnieuw parkeert met de boodschap dat het dossier wordt onderzocht. Verzoeker licht diezelfde dag de Ombudsman hierover in en reageert met een nieuwe e-mail richting meldpunt waarin hij zijn vrees uit dat het probleem op de lange baan wordt geschoven.

De dienst Openbaar Domein geeft toe dat de dossierbehandelaar niet reageerde op verzoekers e-mail van midden maart maar stelt dat verzoeker sowieso binnen de dertig dagen een antwoord gekregen zou hebben over de manier waarop zijn melding afgewerkt zou worden. De dienst wijst erop dat de dossierbehandelaar nieuw is op de dienst.

De dienst Openbaar Domein stuurt verzoeker midden mei een inhoudelijk antwoord en sluit de melding af. Zij bevestigt het probleem van de uitgereden bermen in de Doornstraat. Er zou een betonnen kantstrook aangebracht moeten worden maar doordat de bomen zeer dicht langs de rijweg staan, is dat niet mogelijk zonder de trekwortels door te trekken. Daarom blijft de dienst ervoor opteren de bermen enkele keren per jaar aan te vullen met grond en steenslag.

Verzoeker is niet tevreden met het inhoudelijke antwoord. Hij houdt er een andere visie op na. De deskundige Bomenbeheer gaat ter plaatse. Hij adviseert de aanleg van greppels en kantstroken negatief. Op basis hiervan beslist de dienst Openbaar Domein dat de bermen genivelleerd zullen worden waar dat kan, op het moment dat de aannemer die de grachten onderhoudt met zijn werkzaamheden begint in november-december 2019.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige communicatie).

Het was klantvriendelijker geweest dat de dossierbehandelaar kort gereageerd had op verzoekers e-mail van midden maart dat hij de foto's goed ontvangen had en toegevoegd had aan het dossier. Verzoeker had daar expliciet om gevraagd. Dat deze vraag werd genegeerd, zorgde voor onnodige frustraties. De Ombudsman neemt als verzachtende omstandigheid mee dat de medewerker nieuw was op de dienst. Dat de dossierbehandelaar tot driemaal toe de telefoon niet opnam, kan toeval geweest zijn.

Positief was dat de geparkeerde melding toch binnen een redelijke termijn van iets meer dan zestig dagen inhoudelijk werd beantwoord.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (25 oktober 2019).

OPVOLGING

In december klaagt verzoeker opnieuw. Er is nog altijd niets gebeurd. De dienst Openbaar Domein heeft ondertussen een andere maatregel voorgesteld maar verzoeker twijfelt opnieuw aan de effectiviteit ervan. De Ombudsman kan zich hierover niet uitspreken.

Snoeien

(Dossier: 201906-119)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker woont naast een voetbalplein van de Stad. De bomen en struiken op de perceelsgrens zijn te groot geworden. Hij vroeg de Groendienst van zijn deelgemeente of ze gesnoeid konden worden, maar hij werd doorverwezen naar de Groendienst in Brugge omdat het over te hoge bomen en struiken ging. Daar werd beloofd dat hij teruggebeld zou worden, maar dat gebeurde niet.

Begin mei 2019 stuurde verzoeker een e-mail naar de dienst Openbaar Domein met een reeks foto's van de situatie. Hij kreeg geen antwoord.

Verzoeker ging zelf naar de dienst Openbaar Domein aan de Smedenpoort. Er werd hem beloofd dat men tegen midden mei zou komen snoeien, maar dat gebeurde niet. Zijn dak ligt vol afgewaaide takken en hij moet iedere dag zijn terras poetsen.

ONDERZOEK

In de groenzone tussen het voetbalplein en het huis van verzoeker staan populieren. Ze worden beheerd als vrij uitgroeiende bomen waarop alleen een onderhoudssnoei

wordt toegepast. Dat betekent dat alleen dode, zieke, beschadigde of breukgevoelige takken gesnoeid worden, dat de takvrije hoogte gegarandeerd wordt, de gevels gevrijwaard worden en de openbare verlichting vrijgemaakt wordt. Bomen op het openbaar domein dienen in zeker mate gedoogd te worden en worden door de dienst Openbaar Domein niet gesnoeid louter op grond van overlast door zonafname, bladval en/of vruchten. Iedere boom zorgt in zekere mate voor deze overlast.
Door een beperkte bezetting van de snoeiploeg en als gevolg van de reorganisatie van de dienst Openbaar Domein moest voorrang gegeven worden aan dringender werk.
De dienst Openbaar Domein vindt verzoekers e-mail van begin mei niet terug in de mailbox. Verzoeker reageert niet op de vraag van de dienst Ombudsman om de mail door te sturen.
De bomen worden midden september gesnoeid.

BEOORDELING

Terechte opmerking (schending vertrouwensbeginsel).
De dienst Openbaar Domein kon haar belofte niet nakomen dat de bomen in mei gesnoeid zouden worden als gevolg van een beperkte bezetting van de snoeiploeg en de reorganisatie van de dienst Openbaar Domein.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (14 oktober 2019).

Achterstallig groenonderhoud

(Dossier: 201907-140)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT:
Eind juni 2019 klaagt verzoeker over het onderhoud van de openbare groenzones in zijn straat. Hij dringt aan op een grondige maaibeurt. Vroeger volgden die elkaar regelmatig op, nu niet meer. Hij en zijn buren zien zich verplicht om de groenzones zelf te maaien, anders ligt de straat er verwaarloosd bij.

ONDERZOEK

De sector Oost van de dienst Openbaar Domein bevestigt dat door de reorganisatie van het secretariaat de melding laattijdig bij haar toekwam. Daarnaast kampte de regieploeg met een tijdelijke onderbezetting waardoor het groenonderhoud achterop geraakte.
Enkele dagen later worden de groenzones gemaaid.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
Het groenonderhoud geraakte wat achterop als gevolg van de reorganisatie van de dienst Openbaar Domein en door een tijdelijke onderbezetting in de sector Oost.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (2 september 2019).

Registreren

(Dossier: 201907-142)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker reed met groenafval en een strijkplank naar het recyclagepark van Sint-Michiels maar daar stond een lange file. Hij reed door naar het recyclagepark van Sint-Pieters maar ook daar stond een lange rij wachtenden. Verzoeker zag het niet zitten om te wachten. Hij parkeerde zijn auto in de berm en ging te voet binnen. Daar gooide hij zijn spullen in de juiste containers.
Bij het buitengaan wees een parkwachter hem erop dat hij net als iedereen zijn beurt had moeten afwachten. Verzoeker repliceerde dat hij maar weinig afval mee had. De parkwachter attendeerde hem er ook op dat hij zich had moeten registreren. De medewerker vroeg hem naar zijn identiteitskaart maar verzoeker weigerde daarop in te gaan omdat de parkwachter zich op het openbare domein buiten het recyclagepark bevond.
Verzoeker stelt voor dat de toegangsprocedure zou worden aangepast en geafficheerd voor bezoekers die met de fiets of te voet komen.

ONDERZOEK

De dienst geeft toe dat voor wie te voet of met de fiets het recyclageparken binnen gaat, er geen toegangsprocedure uithangt. De aanwezigheid van een ingangszuil en een slagboom zou voldoende moeten aantonen dat men zich moet aanmelden. Op het scherm van de toegangszuil wordt gevraagd naar de identiteitskaart of de toegangsbadge. Verzoeker bezocht al vijf keer het recyclagepark sinds de invoering van het nieuwe diftarsysteem. De dienst meent dan ook dat verzoeker de procedure kent. De toegangscontrole heeft als doel afvaltoerisme te vermijden. Bovendien moet men geregistreerd zijn om afval in de betalende zone te kunnen afgeven.
Als gevolg van de klacht wordt aan de ingangszuilen extra informatie voorzien dat wie te voet of met de fiets is, zich ook moet registreren.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede communicatie).
Verzoeker merkte terecht op dat voor wie te voet of met de fiets de recyclageparken binnen wil gaan, er geen informatie uithangt over de toegangsprocedure. De informatie was toegespitst op wie met de wagen de parken binnen rijdt. Dat verzoeker zou geweten hebben dat hij zich ook moest registeren als hij te voet binnen ging, is geen argument. De kans is groot dat hij de vorige keren met zijn auto het recyclagepark binnen reed. Ook de aanwezigheid van een zuil en een slagboom is een onvoldoende indicatie dat men zich

ook te voet of met de fiets zou moeten registreren.
Positief is dat de informatieverstrekking aan de ingang van de recyclageparken verbeterd wordt.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (25 oktober 2019).

Berm en gracht

(Dossier: 201908-156)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoekster klaagt dat ze elk jaar zelf aan de dienst Openbaar Domein moet vragen om de berm in haar straat te maaien en het riet te rijten in de gracht. Het onkruid overwoekert de weg en als het regent, slaat het riet neer op de rijweg. Nog elk jaar moet ze vragen dat een pad in haar wijk onderhouden wordt. Dat gebeurde één keer, maar slordig.

ONDERZOEK

Volgens de sector Noord van de dienst Openbaar Domein wordt de gracht jaarlijks onderhouden. De volgende onderhoudsbeurt is voorzien voor de winter/voorjaar 2020. De berm wordt normaliter twee keer per jaar geklepeld, maar de dienst geeft toe dat hiervoor geen sluitend onderhoudsprogramma bestaat. Het gebeurt vaak dat de dienst als gevolg van personeelsgebrek slechts optreedt na een melding van de bewoners. De sector neemt het onderhoud op in het programma.
De slordige indruk van het pad is voor een groot deel te wijten aan overgroeiend privaat groen. De sector spreekt de Preventiedienst aan om de bewoners aan te manen hun overhangend groen te snoeien. Het pad met groenstrook zal opgenomen worden in de maaitoer.

BEOORDELING

Terechte opmerking (geen zorgvuldigheid).
Verzoekster klaagde terecht over het minder zorgvuldige groenonderhoud. Positief is dat haar klacht tot maatregelen leidt.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (12 augustus 2019).

Boom in pastorietuin

(Dossier: 201910-206)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

De zoon van verzoekster klaagt over hinder van een boom in een aanpalende pastorietuin. De dakgoten van zijn huis geraken daardoor steeds opnieuw verstopt door bladeren.
Verzoekster meldde dat in juli aan het Huis van de Bruggeling. Men beloofde haar vraag door te geven. Ze werd inderdaad teruggebeld met de belofte dat men het dossier in augustus zou bekijken. Verzoekster vernam niets meer. De boom werd niet gesnoeid.

ONDERZOEK

De boom is eigendom van de kerkfabriek. De deskundige Bomenbeheer van de dienst Openbaar Domein stuurde de melding in juli door naar de kerkfabriek. Hij bracht verzoekster hier niet van op de hoogte, hoewel in de melding stond dat zij opvolging wenste. De deskundige volgde de melding wel op. In september had hij overleg met de kerkfabriek. De melding werd opnieuw ter sprake gebracht. De kerkfabriek zou een boomverzorger contacteren.
De Ombudsman informeert verzoekster.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede communicatie).
De dossierbehandelaar lichtte verzoekster niet in over zijn actie. Positief is dat hij de melding wel degelijk behandelde. Hij belooft in het vervolg steeds feedback aan de melders te geven.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (18 november 2019).

Bomen Kazernevest

(Dossier: 201912-271)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoeker dient voor de vierde keer in evenveel jaar klacht in tegen de dienst Openbaar Domein omdat zij de aanplant van nieuwe bomen langs de Kazernevest niet goed zou opvolgen. Zijn klacht uit 2018 werd door de Ombudsman beoordeeld als een terechte opmerking.
In december 2019 stelt verzoeker opnieuw vast dat een veertiental nieuw aangeplante boompjes afgestorven zouden zijn. Weer werd gekozen voor een heraanplant in het voorjaar terwijl het beter was geweest dat ze in het najaar aangeplant waren. De eerste hittegolf dateerde van juni. Volgens verzoeker werd pas voor het eerst halverwege juli water gegeven aan de vervangende exemplaren. Te laat, want de schade was toen al zichtbaar. Verzoeker vindt dat onvergeeflijk omdat het de jaren voordien op dezelfde manier fout liep met de heraanplant van de bomen.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein bevestigt dat in maart 2019 een heraanplant gebeurde van achttien esdoorns op de Kazernevest, dit ter vervanging van de afgestorven bomen. Conform het standaardbestek heeft een aannemer het recht aanplantingen uit te voeren tussen 1 november en 15 april.
Tijdens de zomerperiode werden op vraag van de dienst

Openbaar Domein diverse watergiften uitgevoerd door de aannemer. Dat gebeurde één keer in mei, drie keer in juni, vijf keer in juli en één keer in augustus.
Begin februari 2020 ziet de dienst Openbaar Domein de gezondheid van de nieuwe aanplant na. Er blijken geen bomen afgestorven. De dienst Openbaar Domein zal eind maart-begin april 2020 een nieuwe controle uitvoeren bij het uitlopen van het blad.

BEOORDELING

Ongegrond.
De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. De vervangende aanplant lijkt gelukt. De dienst Openbaar Domein volgde de aanplant goed op en zorgde voor de nodige watergiften.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (2 maart 2020).

Bladeren opzuigen

(Dossier: 201910-232)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoeker stelt vast dat een werknemer van de dienst Openbaar Domein de bladeren aan het opzuigen is in een aanpalende straat. Hij klaagt dat het al het tweede jaar op rij was dat hij de arbeider moest vragen om ook de bladeren mee te nemen in de pijpenkop waar hij woont. De werknemer was bereid te kijken wat hij kon doen, maar hij zei ook dat hij zijn orders aan het uitvoeren was en dat de pijpenkop niet tot zijn opdracht behoorde. Verzoeker beseft dat de werknemer geen blaam treft, maar hij voelt zich ongelijk behandeld.

ONDERZOEK

Het ging om de eerste bladronde van het najaar. In de pijpenkop lagen er bijna geen bladeren. Daarom werd beslist om de bladeren daar pas mee te nemen bij de tweede bladronde.
De bestuurder van de bladblazer bevestigt dat hij met de echtgenote van verzoeker sprak. Hij zei dat hij eerst zijn opdracht zou uitvoeren en dan zou kijken of er nog tijd was om de bladeren in de pijpenkop mee te nemen. Dat deed hij ook.

BEOORDELING

Ongegrond.
De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. De dienst Openbaar Domein doet wat moet.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (13 januari 2020).

Te vroeg dicht?

(Dossier: 201905-105)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoeker klaagt dat hij al de tweede donderdagvoormiddag op rij voor een gesloten recyclagepark van Sint-Michiels staat. Hij kwam aan tussen 11.35 en 11.40 uur. Toch was de poort al dicht. Normaal gezien moet men het recyclagepark binnen kunnen rijden tot 11.45 uur. Verzoeker zag telkens geen enkele parkwachter aan wie hij uitleg kon vragen.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein reageert dat het recyclagepark op donderdagvoormiddag niet open is. Het opent pas vanaf 13 uur.
De Ombudsman verwijst verzoeker naar de stedelijke website en de afvalkalender voor info over de openingsuren van de parken.

BEOORDELING

Ongegrond.
De dienst maakte geen fout. Verzoeker had zich niet goed geïnformeerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 juni 2019).



Bushokje

(Dossier: 201901-027)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Langs de Oostendesteenweg werd in de loop van 2018 een nieuw bushokje geplaatst. Er werd een paaltje voorzien voor een vuilnisbakje maar verzoeker stelde vast dat het bakje zelf niet gemonteerd werd.
Verzoeker meldde dat in september 2018 aan de Stad maar deze gaf zijn melding door aan De Lijn. De Lijn verwees hem in november terug naar de Stad met de mededeling dat zij alleen instond voor de haltepaal, het haltebord en de dienstregeling, maar dat het plaatsen van alle andere halte-accommodatie bij de Stad zelf lag. Verzoeker liet dat weten aan het meldpunt maar vernam verder niets meer.
Tegen eind januari 2019 is het vuilnisbakje nog altijd niet gemonteerd. Ook de verlichting in het bushokje werkt niet.

ONDERZOEK

Een private firma staat in voor de halte-accommodatie van de bushokjes op het Brugse grondgebied. Al in november 2018 maakte de dienst Openbaar Domein de melding van verzoeker over aan de firma. Het bedrijf reageerde niet. Na de klacht herinnert de dienst Openbaar Domein de firma begin februari 2019 aan de vraag. Kort daarna wordt het vuilnisbakje gemonteerd.
De verlichting laat op zich wachten. Er rijst bij de aannemer van de firma onduidelijkheid over wie de wegvergunning moet afleveren. Hij wijkt af van de gebruikelijke werkwijze waardoor verwarring ontstaat, zowel bij de firma als bij de dienst Openbaar Domein. Om uit de impasse te geraken levert de dienst Openbaar Domein begin augustus aan de aannemer een wegvergunning af. Het voetpad en de bushalte moeten worden opengebroken om de verlichting te kunnen aansluiten.
Eind augustus, als men de verlichting wil aansluiten, doet zich een technisch probleem voor. De aannemer kan de wachtbuis niet vinden. Bovendien blijkt de hoofdkabel van Fluvius onder het fietspad te liggen. De aannemer heeft geen vergunning om het fietspad open te breken. De werkzaamheden worden gestaakt.
De dienst Openbaar Domein stelt de firma voor te werken met een zonnepaneel. Het bedrijf twijfelt of dat altijd voldoende stroom kan garanderen voor de dakverlichting en de affichekast. Eind september belooft zij uitzonderlijk een zonnepaneel te plaatsen.
De dienst Openbaar Domein wijst er de firma op dat bij volgende dossiers de coördinatie met het plaatsen van de nutsleidingen beter moet zodat gelijkaardige problemen in de toekomst vermeden kunnen worden.
Tegen midden januari 2020 blijkt er nog altijd geen licht in het bushokje te branden. De dienst Openbaar Domein maant de firma aan. Tegen begin maart 2020 brandt de verlichting.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De Ombudsman kan niet exact uitmaken waar het allemaal fout liep en wie daarvoor verantwoordelijk was. De rol van de dienst Openbaar Domein lijkt klein.

Vertraging

(Dossier: 201902-040)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker meldt midden december 2018 dat het voetpad in de Rietlaan al drie weken open ligt zonder dat er iets verandert. Hij vindt dat de Wegendienst het werk niet goed opvolgt. De dienst Ombudsman maakt de melding over aan de Wegendienst.
Verzoeker klaagt begin februari 2019 dat kort na zijn melding het voetpad werd hersteld maar dat de werkzaamheden in de Rietlaan, de Weinebruggelaan en de aanpalende straten blijven aanslepen. Al een aantal weken wordt nauwelijks verder gewerkt.

ONDERZOEK

Niet de Stad maar Farys blijkt de opdrachtgever. Na de klacht interpelleert de dienst Openbaar Domein de watermaatschappij. Farys reageert dat de eindverbindingen de week nadien gelegd zullen worden. Daarna zal het herstel van het voetpad volgen.
Volgens de dienst Openbaar Domein is het voor haar onmogelijk om alle werkzaamheden van de nutsmaatschappijen op te volgen. Het is aan Farys om zelf het toezicht erop te organiseren. De werkzaamheden liepen door het winterweer enige vertraging op.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door informatieverstrekking.

Knotwilgen

(Dossier: 201902-047)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekers klagen al jaren over de toestand van de knotwilgen langs de gracht naast hun woning. De takken hangen metershoog over de omheining en sommige bomen staan in een hoek van 45 graden. Ze zijn stokoud. Sommige zijn gespleten. Hun toestand is van die aard dat kappen of snoeien aangewezen is.
Verzoekers lieten hun bezorgdheid al weten aan de Groendienst, de wijkinspecteur en de Gemeenschapswacht. Een vijftal jaar geleden kwam de Groendienst langs. De medewerker zei toen dat de bomen te oud geworden waren en gekapt mochten worden. Daar kwam niets van in huis.



ONDERZOEK
De dienst Openbaar Domein vindt geen spoor terug van eerdere meldingen noch van het plaatsbezoek.
Na de klacht belooft de dienst dat de wilgen in maart 2019 opnieuw geknot zullen worden en hun gezondheid geëvalueerd zal worden. Voor de zieke of onstabiele exemplaren zal een kapvergunning aangevraagd worden waarna ze in het najaar van 2019 geveld zullen worden.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.
Wat er met de eerdere meldingen van verzoekers gebeurde, wordt niet duidelijk uit het onderzoek.

OPVOLGING
Drie bomen blijken ziek. Ze worden in november 2019 geveld. Nieuwe bomen worden aangeplant.

Dode boom
(Dossier: 201902-052)
ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoekster ergert zich aan een dode boom in een openbaar plantsoen. De boom werd zo'n drie jaar geleden aangeplant ter vervanging van een prachtige treurwilg die sneuvelde tijdens een storm. Het boompje pakte nooit aan. In 2018 vonden wegwerkzaamheden plaats in de straat. Op de groenzone werd een werfkeet geplaatst. Nu de werken achter de rug zijn, rest er alleen nog aarde en een dode tak in de grond. Verzoekster wil dat er een nieuwe boom wordt geplant en het plantsoen wordt aangelegd.
Ze formuleerde haar klacht al tegenover de dienst Openbaar Domein maar kreeg geen inhoudelijk antwoord ondanks verschillende telefoontjes en e-mails naar de dienst.

ONDERZOEK
Volgens de dienst Openbaar Domein belde verzoekster in november 2017 op met de vraag een nieuwe boom aan te planten en bloeiende planten in de groenzone te voorzien. De dienst liet verzoekster toen weten dat in het eerstvolgende plantseizoen (voorjaar 2018) een nieuwe boom aangeplant zou worden en dat haar vraag naar vaste beplanting onderzocht zou worden. Verzoekster wilde niet op de hoogte gehouden worden van de bevindingen. Begin 2018 werd de nieuwe boom aangeplant. Omwille van de wegwerkzaamheden werden toen geen planten gezet.
De dienst Openbaar Domein wist niet dat de boom afgestorven was op het moment dat verzoekster in februari 2019 klacht indient bij de Ombudsman. In mei wordt een nieuwe boom geplant en wordt de groenzone opnieuw ingezaaid. De dienst bekijkt de mogelijkheid om in het najaar bloembollen te planten.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.
De Ombudsman stelt vast dat de verklaringen van verzoekster en van de dienst niet helemaal overeen komen. Het belangrijkste is dat de boom is aangeplant en bloemen zullen worden voorzien.

Speelplein
(Dossier: 201903-062)
ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoeker meldde eind juni 2018 via het meldpunt een probleem met de vernieuwde deadride op het speelplein van de Gulden Kamer. De toenmalige Groendienst stelde een ingreep in het vooruitzicht. Verzoeker zag niets gebeuren en informeerde hierover bij een medewerker in oktober 2018.
Midden februari 2019 stuurt hij een nieuwe e-mail naar de dienst Openbaar Domein. Hij meldt een bijkomend probleem over een speelinstallatie met twee autobanden. Verzoeker heeft tegen eind maart nog altijd geen reactie gekregen.

ONDERZOEK
Op het moment dat verzoeker klacht indient, is zijn melding anderhalve maand oud. De diensten hebben reglementair gezien zestig dagen de tijd om op een melding te reageren. Ze moeten wel binnen de tien dagen een ontvangstmelding

sturen. De melding staat nog altijd op de status 'Geaccepteerd'.
De dossierverantwoordelijke neemt de melding pas begin april in behandeling en stuurt verzoeker vlak voor het verstrijken van de reglementaire termijn een inhoudelijk antwoord over de speelinstallatie met de autobanden. Deze werd enkele dagen voordien weggenomen en de aankoop van een nieuwe toestel werd opgenomen in een aanbesteding.
Wat de deadride betreft, is er volgens de dienst Openbaar Domein geen probleem. Hiervoor werd gewacht op de jaarlijkse veiligheidscontrole door een extern controleorgaan. Deze controle vond begin april plaats. Volgens de inspectie voldeed de deadride aan de normen en hoefde er niets gewijzigd te worden.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door informatieverstrekking.
De dossierbehandelaar had de melding vroeger in behandeling moeten nemen zodat verzoeker een ontvangstmelding kreeg. De melding zelf werd wel binnen de reglementaire termijn van zestig dagen beantwoord.

Japanse notenbomen

(Dossier: 201903-066)

ANDER OORDEEL

KLACHT
In de Karel Mestdaghstraat staan Japanse notenbomen die voor heel wat hinder zorgen. De wortels steken de tegels en boordstenen van de voetpaden op. Enkele jaren geleden werden de vrouwelijke bomen, die vruchten dragen, gekapt maar opnieuw vervangen door dezelfde soort. Volgens verzoekster zijn deze bomen niet geschikt als straatbomen. Er zijn al heel wat tussenkomsten geweest om de bomen te laten rooien, zonder resultaat.

ONDERZOEK
Naar aanleiding van de aanpassing van de parkeerstroken in de Rustenburgstraat en de Wijnenburgstraat nam het College van burgemeester en schepenen op 13 maart 2017 een beslissing over de bomen. In eerste instantie mochten de 25 Japanse notenbomen langs één zijde van deze straten gerooid worden voor de aanleg van nieuwe parkeerplaatsen. De bomen aan de overzijde zouden blijven staan.
In navolging van deze werken besliste het College van Burgemeester en Schepenen drie maanden later om bijkomend ook alle 81 resterende Japanse notenbomen in de Rustenburgstraat en de Wijnenburgstraat te rooien. De reden waren de vele klachten. In afwachting van de totale heraanleg van beide straten werd beslist om geen nieuwe bomen aan te planten. De bomen werden in februari 2018 gerooid.
Wat de andere Japanse notenbomen in de rest van de Rustenburgwijk (Kanunnik Duclosstraat, Sint-Pietersstatiedreef en Karel Mestdaghstraat) betreft, werd geen besluit genomen door het College van Burgemeester en Schepenen. Zij blijven tot nader order staan.
Om de bewoners ter wille te zijn zal de dienst Openbaar Domein de groei van de Japanse notenbomen in de wijk opvolgen en indien nodig tijdig een onderhoudssnoei uitvoeren. Tijdens de volgende vruchtdragende periode zullen de vrouwelijke exemplaren geïnventariseerd worden. Er zullen extra veegrondes worden voorzien om de overlast te beperken.
De dienst bevestigt dat de bomen in te kleine plantvakken in de voetpaden staan, waardoor ze de tegels opsteken. Deze schade wordt na melding van bewoners telkens plaatselijk hersteld.
De dienst geeft aan dat een kwalitatieve boomverjonging in de Kanunnik Duclosstraat, de Sint-Pietersstatiedreef en de Karel Mestdaghstraat pas mogelijk is in het kader van de integrale heraanleg van deze straten waarbij de plantvakken van de straatbomen vergroot zouden worden. Een volledige heraanleg van deze straten is evenwel niet voorzien in de legislatuur 2019-2025.
De dienst Openbaar Domein concludeert dat het het beste is dat de Japanse notenbomen voorlopig behouden blijven en pas vervangen worden als de straten heraangelegd worden. Intussen zal de dienst de bomen in het oog houden, ze snoeien als de takken te dicht bij de gevels komen en de voetpaden plaatselijk laten herstellen als de wortels de tegels en de boordstenen opsteken.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.

Grasdallen

(Dossier: 201904-071)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoeker zegt in naam te spreken van alle bewoners in zijn straat. Zij vragen al jaren dat de onverharde berm aan de kant van de parkzone verhard zou worden met grasdallen. In de berm parkeren auto's. Als het regent, wordt de berm herschapen in een modderpoel.
De verbazing van verzoeker is groot als hij begin februari 2019 een bewonerskaart in de bus vindt waarin aangekondigd wordt dat er in dat stuk van zijn straat riolering zal worden voorzien en dat er een bijkomende rijstrook in beton zal worden aangelegd. De werken zullen duren tot midden april.
Kort nadien valt een tweede bewonerskaart in de bus met de melding dat het werk uitgesteld is. Verzoeker grijpt dat uitstel aan om opnieuw voor grasdallen te pleiten. Wat de Stad voorstelt, is niet wat de bewoners willen. Ze vrezen dat de verbreding van de rijweg zal zorgen voor een verhoging van de snelheid. Riolering is niet nodig want het water zal via de grasdallen in de grond sijpelen. Het vorige

stadsbestuur had inspraak beloofd, maar dat kwam er niet van. De bewoners weten niet waarom de dienst Openbaar Domein voor de geplande ingreep kiest en niet voor de grasdallen waar zij al jaren voor pleiten.

ONDERZOEK

Volgens de dienst Openbaar Domein werd het dossier tijdens de vorige legislatuur behandeld als een standaard onderhoudsdossier van betonwegen.
Als gevolg van het protest legt de dienst het dossier stil. Het College van burgemeester en schepenen vraagt om het te herbekijken. Beslist wordt dat in de straat een bewonersenquête zal worden georganiseerd met de keuze tussen niets doen, grasdallen plaatsen of een betonweg aanleggen. Het dossier zal dan weer opgenomen worden volgens de resultaten van de bevraging.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door bemiddeling.

Huisaansluiting

(Dossier: 201904-076)

ANDER OORDEEL

KLACHT

In november 2018 raakt het toilet van verzoekster verstopt. De aannemer stelt vast dat er wortels in de huisaansluiting waren gegroeid. Volgens verzoekster waren de wortels afkomstig van een knotwilg van de Stad in de buurt van haar huis. Ze zouden de huisaansluiting via de hoofdriolering binnengedrongen zijn.
Er werd een schadedossier geopend maar eind december 2018 wees de verzekeringsmaatschappij van de Stad elke aansprakelijkheid af omdat wortels alleen kunnen binnendringen in de huisaansluiting als deze een gebrek vertoont. Volgens het reglement is de bewoner verantwoordelijk voor de huisaansluiting.
De aannemer herstelde de huisaansluiting. Verzoekster belde de Groendienst met de vraag langs te komen maar dat gebeurde niet. Pas nadat de aannemer de put weer had dichtgemaakt, kwam de Groendienst langs. Er was niets meer te zien. Het herstel kostte 2.000 euro.
Verzoekster blijft erbij dat de wortels vanuit de hoofdriolering binnendrongen omdat in een nabijgelegen rioolkolk ook boomwortels zitten. Dat werd al in het voorjaar van 2018 vastgesteld door de dienst Stadsreiniging.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein reageert dat de discussie voer is voor de verzekeringsmaatschappijen. Zolang deze discussie niet beslecht is, blijven alle kosten voor verzoekster. De knotwilg staat een heel eind af van de huisaansluiting. Voor alle zekerheid plaatst de dienst Openbaar Domein wortelplaten ter hoogte van de boom om verdere hinder te voorkomen.
De dienst wijst erop dat voor het herstelwerk een toelating nodig was. Verzoekster had minstens vooraf de Wegendienst op de hoogte moeten brengen. Dat deed ze niet. Toen de Groendienst ter plaatse kwam, kon geen wortelingroei in de hoofdriolering vastgesteld worden.
Als gevolg van de klacht en ook op vraag van rioolbeheerder Farys en de verzekeringsmaatschappijen laat de dienst Openbaar Domein een cameraonderzoek uitvoeren. In de hoofdriolering zitten geen wortels. De dienst wijst erop dat de rioolkolk in de buurt van het huis niets te maken heeft met de huisaansluiting. Het gaat om twee aparte aansluitingen. Dat boomwortels vanuit de rioolkolk via de hoofdriolering in de huisaansluiting zouden zijn gegroeid, acht de dienst zeer onwaarschijnlijk.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door informatieverstrekking.
De stelling van verzoekster dat de wortels via de hoofdriolering de huisaansluiting binnengedrongen zouden zijn en de Stad aansprakelijk zou zijn, wordt vooralsnog niet bewezen. De eindbeslissing over het dossier ligt bij de verzekeringsmaatschappijen.

OPVOLGING

De verzekeringsmaatschappij van de Stad laat de verzekeringsmaatschappij van verzoekster weten dat de aansprakelijkheid van de Stad niet bewezen is en er geen tussenkomst wordt verleend. De verzekeringsmaatschappij van verzoekster reageert niet meer. De verzekeringsmaatschappij van de Stad sluit in februari 2020 het dossier af.

Losliggende betonplaten

(Dossier: 201904-083)

ANDER OORDEEL

KLACHT

De buurman van verzoeker meldde eind juli 2018 dat er een betonplaat los lag tussen de rotonde van de Torhoutse Steenweg en Pad Zevenbergen die bij warm weer voor trillingen zorgde. Het ging om een betonplaat die in 2017 werd vernieuwd. De Wegendienst liet de buurman toen weten dat hij gelijk had maar dat zijn melding in afwachting van een definitieve oplossing geparkeerd werd.
Eind april 2019 herhaalt verzoeker de melding. Telkens er vrachtwagens en bussen voorbij rijden, trilt zijn huis. Hij heeft de indruk dat het probleem verergert en dat de betonplaten in beide richtingen los liggen.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein bevestigt het probleem.
De onderhoudsaannemer vernieuwde een gedeelte van de betonrijweg in de zomer van 2017 bij zeer warm weer. Kort na het openstellen van de rijbaan liepen er klachten binnen over trillingen en geluidshinder. Deze klachten bleken gegrond. De aannemer legde toen het losliggende

stuk gedeeltelijk opnieuw aan. Maar na een tijd keerden de klachten terug.
De dienst Openbaar Domein laat begin juni 2019 weten dat zij aan de Gemeenteraad zal vragen om de rijweg tussen de Torhoutse Steenweg en de Diksmuidse Heerweg volledig op te breken en te vervangen door een rijweg in asfalt.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door informatieverstrekking.

OPVOLGING
Het herstel zal pas na de zomer van 2020 uitgevoerd worden als gevolg van de omvang van het werk en het te doorlopen gunnings- en communicatietraject.

Boom op cijnsgrond

(Dossier: 201904-084)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoekster meldde in 2018 dat een boom in de tuin van de buurman, palend aan de rei, het uitzicht wegnam van haar en haar buren. Het gaat om een boom op cijnsgrond. Een medewerkster van de Groendienst beaamde toen dat de Stad de bomen op de cijnsgronden moest onderhouden. Beloofd werd dat in de winter van 2018-2019 een controle uitgevoerd zou worden. Verzoekster vernam niets meer.

ONDERZOEK
De dienst Openbaar Domein gaat ter plaatse. De boom blijkt een zaailing van een esdoorn. Het gaat niet om een volwaardige hoogstam. Daarom is de dienst van mening dat het in de eerste plaats aan de buurman is om de zaailing te verwijderen.
Verzoekster wordt aangeraden aan de buurman te vragen of hij bereid is om dat te doen. Kort nadien belt de buurman de Ombudsman op om te zeggen dat hij tot een vergelijk zal komen met zijn buren.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.

Rioleringsprobleem

(Dossier: 201905-091)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Voor een appartementsgebouw in Kristus-Koning ligt het voetpad al sinds begin oktober 2018 open. Er zouden problemen zijn met de riolering. Er liggen ook drie septische putten. Eén ervan loopt constant vol met rioolwater, omdat de riolering stuk zou zijn. Om te voorkomen dat het stinkende water in de ondergrondse garage loopt, komt om de vijf dagen een reinigingsfirma langs in opdracht van de syndicus.
De weinige informatie die de bewoners van de syndicus krijgen, is dat de Stad ermee bezig is. Ondertussen lopen de kosten voor de ruimingsdienst op.

ONDERZOEK
De dienst Openbaar Domein bevestigt het probleem. Cameraonderzoek bracht aan het licht dat bakstenen de doorgang in de hoofdriool versperren. De dienst vermoedt dat het probleem veroorzaakt wordt door een slecht uitgevoerde huisaansluiting. In principe is het herstel daarvan een kost voor de eigenaar(s) maar omdat de dienst de verstopping niet exact kon lokaliseren, zocht ze zelf een aannemer om de riolering vrij te maken en te herstellen. De moeilijkheid van het werk liet niet toe dat een eigen ploeg het werk uitvoerde.
Het College van burgemeester en schepenen wees eind april 2019, enkele dagen voor verzoeker klacht indiende bij de Ombudsman, het herstel toe aan een aannemer. Deze aannemer voert het herstel in juni uit.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door informatieverstrekking.

Half dode boom

(Dossier: 201905-099)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Voor het huis van verzoekster staat een hoge boom erg schuin. De helft is kapot en er zijn veel dode takken. Verzoekster is bang dat ze op auto's of fietsers zullen vallen of dat de boom zal omvallen.
Ze meldde het probleem in 2018 twee keer aan ploegen van de Groendienst die aan het werk waren in de buurt. De arbeiders beloofden telkens dat ze het zouden doorgeven maar verzoekster ziet niets gebeuren.

ONDERZOEK
De dienst Openbaar Domein is niet op de hoogte van eerdere meldingen van verzoekster.
De boomdeskundige van de dienst gaat ter plaatse. De beuk is in slechte conditie en moet gekapt en vervangen worden. Acuut gevaar is er niet. De medewerker acht het onwaarschijnlijk dat zware takken zouden afbreken. De beuk staat schuin maar dat is altijd zo geweest. Beloofd wordt dat de boom in september geveld zal worden.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.
Wat er met verzoeksters eerdere meldingen aan de ploegen gebeurde, kan niet achterhaald worden.

OPVOLGING
Eind oktober laat verzoekster weten dat de boom nog altijd niet gekapt is. De kapvergunning blijkt pas midden oktober te zijn verleend. Nog voor het einde van het jaar wordt de boom geveld.

Onkruid achter haag

(Dossier: 201905-107)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Tussen de tuin van verzoekster en een openbare groenzone staat een haag van de Stad. De voorkant wordt prima onderhouden maar tussen de achterzijde en haar draadafsluiting tiert het onkruid welig. Verzoekster gooide onlangs langs haar kant van de draad schors om te voorkomen dat het onkruid het gras zou overwoekeren.
Ze zou de groenploeg hierover aangesproken hebben. De werklui beloofden haar melding door te geven. Twee maanden later is er nog altijd niets gebeurd. Verzoekster zou haar klacht al zestien jaar herhalen.

ONDERZOEK
Verzoekster gaf haar melding in 2017 al eens door aan de dienst Ombudsman die ze overmaakte aan de Groendienst. De groenploeg voerde toen een onderhoudsbeurt uit. Andere meldingen worden niet teruggevonden.
De dienst Openbaar Domein gaat ter plaatse en bevestigt het probleem. Ze voert begin juni 2019 een onderhoudsbeurt uit. Beloofd wordt dat de tussenliggende zone in de zomer bedekt zal worden met kokosschilfers om de groei van onkruid te voorkomen. De dienst zal op regelmatige basis nazien of de kokoslaag aangevuld moet worden.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.

OPVOLGING
Eind september laat verzoekster weten dat de kokosschilfers er nog altijd niet liggen. Er blijkt een probleem met de voorraad en de aankoop. In de plaats van kokosschilfers legt de dienst Openbaar Domein hakselhout.

Onkruid tussen voegen

(Dossier: 201906-128)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoeker is bejaard. Hij klaagt dat het onkruid dat groeit in de voegen van de voetpaden, dertig centimeter hoog staat. Vroeger haalde hij dat onkruid zelf weg, maar dat kan hij niet meer.
Hij belde al drie keer naar de dienst Openbaar Domein omdat het onkruid het gevolg is van de brede voegen tussen de tegels. Er gebeurt niets. Nochtans beloofde de dienst dat ze het onkruid zou komen afbranden.

ONDERZOEK:
Het reglement schrijft voor dat de bewoners zelf het voetpad en de greppel voor hun huis onkruidvrij moeten houden. Omdat verzoeker bejaard is, brandt de dienst Openbaar Domein één keer het onkruid af. In het vervolg zal verzoeker zelf voor een oplossing moeten zorgen.

BEOORDELING:
Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.

Groen door afsluiting

(Dossier: 201906-131)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoekster is ontevreden over het onderhoud van het openbaar groen langs het paadje aan de achterzijde van haar huis. Het groen groeit door de afsluiting. Ze vroeg de groenploeg de beplanting te onderhouden, maar de werklui gingen daar niet op in. Ze vraagt een structurele oplossing.

ONDERZOEK
De dienst Openbaar Domein onderhoudt de beplanting langs het paadje twee tot drie keer per jaar. De laatste snoei werd uitgevoerd half juli 2018. Volgens de dienst is het onvermijdelijk dat er af en toe takjes door de afsluiting groeien. Naar aanleiding van de klacht wordt aan de ploeg extra aandacht gevraagd voor het onderhoud. Verzoekster laat kort nadien weten dat er gesnoeid werd.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.



Onkruidbestrijding

(Dossier: 201907-134)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker hekelt het feit dat de dienst Openbaar Domein het onkruid niet verwijdert in zijn straat. Vorig jaar beloofde een medewerker van de groenploeg om dat te doen, maar dat gebeurde niet.

ONDERZOEK

Volgens het reglement moeten de bewoners zelf instaan voor het weghalen van het onkruid op het voetpad en in de greppel. Als gevolg van de klacht flyeren de Gemeenschapswachten de volgende dag in de straat in het kader van de sensibiliseringsactie 'Fan van Brugge Oltied Schoane'.
Volgens de dienst Openbaar Domein veegt een ploeg twee keer per jaar de greppels in de straat en bestrijdt zij er het onkruid thermisch. Tussentijds worden extra veegbeurten uitgevoerd door de regieploeg in het eerste gedeelte van de straat waar het wegdek grote voegen heeft. De dienst vermoedt dat hierdoor de communicatie met verzoeker spaak liep. Hij woont in het andere gedeelte van de straat.
Kort na de klacht voert de ploeg een extra onderhoudsbeurt uit.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door informatieverstrekking en bemiddeling.
Van elke burger wordt verwacht dat hij het voetpad en de greppel voor zijn huis zelf proper houdt, maar de dienst Openbaar Domein is bereid toch een extra onderhoudsbeurt uit te voeren. Over het eerdere contact tussen verzoeker en de Groendienst brengt het onderzoek geen duidelijkheid. Mogelijk deed zich daar een communicatiestoornis voor.

Achterstallig groenonderhoud

(Dossier: 201907-136)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Eind mei vroeg verzoeker via het persoonlijke e-mailadres van een medewerker van de dienst Openbaar Domein om het openbaar groen in zijn straat te onderhouden. Een jaar eerder had hij dat ook moeten doen omdat dit niet spontaan gebeurde.
Tegen begin juli heeft de dienst nog altijd niet gereageerd. Het grasplein werd wel gemaaid maar de rest van het groen werd niet aangepakt.

ONDERZOEK

De melding werd niet geregistreerd in het meldpunt maar begin juni intern door de medewerker doorgegeven aan de sector Oost van dienst Openbaar Domein. Hijzelf werkte niet meer op deze sector.
De medewerker had op 7, 10 en 13 juni contact via e-mail met verzoeker. Op 7 juni liet hij verzoeker weten dat de dienst Openbaar Domein diezelfde dag het grasveld zou opkuisen en maaien. Verzoeker vroeg op 10 juni wat er met de rest van het groen zou gebeuren. De medewerker verzekerde hem op 13 juni dat de dienst ervoor zou zorgen dat het onderhoud op tijd gebeurde.
De sector Oost maakte een werkbon op. De ploeg voerde het resterende groenonderhoud uit op 3 juli. Verzoeker zou een antwoord hebben gekregen maar op 1 juli nam hij al contact op met de dienst Ombudsman. De reorganisatie van de dienst Openbaar Domein zorgde ervoor dat het antwoord aan verzoeker langer uitbleef. Ondertussen is een extra technisch medewerker aan het werk die wordt ingezet voor de afhandeling van de meldingen en vragen.
Een tijdelijke onderbezetting van de sector in april-mei en de afwezigheid van een ploegbaas sinds half mei zorgden voor het achterstallige groenonderhoud.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.
Ondanks de problemen waarmee de sector kampte, werd het groenonderhoud binnen een redelijke termijn uitgevoerd.

Schade door aannemer

(Dossier: 201907-138)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker meldt in januari 2019 dat de aannemer zijn oprit beschadigde tijdens de heraanleg van de voetpaden in zijn straat. Hij liet een cementsluier achter op een stuk van de oprit.
De dienst Algemeen Bestuur opent een schadedossier en de Wegendienst wordt gevraagd verslag uit te brengen. Volgens de verzekeringsmaatschappij van de Stad is niet de Stad maar de aannemer aansprakelijk. Verzoeker moet via zijn verzekering de schade verhalen op de aannemer. Deze weigert de schade te herstellen en/of te vergoeden.
Verzoeker gaat er niet mee akkoord dat de Stad niet medeaansprakelijk zou zijn. Volgens hem werden de werkzaamheden van de aannemer niet naar behoren gecontroleerd door de Stad. Diverse contacten met het kabinet van de Burgemeester en een gemeenteraadslid leveren niets op. Verzoeker vindt het niet kunnen dat de aannemer opdrachten van de Stad blijft krijgen.
Midden juni krijgt hij weer een brief van het kabinet van de Burgemeester waarin hetzelfde standpunt wordt herhaald. Verzoeker reageert met een nieuwe e-mail, maar het kabinet van de Burgemeester antwoordt niet onmiddellijk meer. Al enkele dagen later dient hij klacht in bij de dienst Ombudsman. Ondertussen liet hij zijn oprit zelf herstellen. Dat kostte hem 425 euro.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein reageert dat de werkzaamheden wel gecontroleerd werden. De werfcontroleur wees de aannemer op de klacht van verzoeker, maar deze was niet bereid om de schade in der minne te regelen. Daarom werd een dossier Burgerlijke Aansprakelijkheid geopend. De verzekeringsmaatschappij van de Stad reageerde dat verzoeker bij de verzekering van de aannemer moest aankloppen. In het bestek staat dat alle aansprakelijkheid voor schade aan derden ten laste van de aannemer valt. Ook nadien drong de dienst Openbaar Domein nog aan bij de aannemer om de schade te herstellen, maar deze was enkel bereid om een product te leveren dat de cementsluier kon wegnemen.
Verzoeker reageert dat hij niet begrijpt hoe deze aannemer nog opdrachten voor de Stad mag uitvoeren zonder kwaliteit te leveren, zeker nu blijkt dat de dienst Openbaar Domein weinig vat op hem heeft.
De dienst Openbaar Domein kan een aannemer zeer moeilijk weren. De contracten worden toegewezen via een openbare aanbesteding. De aannemer die de beste prijs insteekt, krijgt de opdracht. Een openbare aanbesteding is streng geregeld. Brengt een aannemer tijdens de uitvoering van het werk schade toe aan privaat domein, dan dient de schadelijder zich tot de verzekering van de aannemer te wenden. De Stad komt hier niet in tussen.
Als de Stad zelf niet tevreden is over het werk van een aannemer, dan kan zij een proces-verbaal opstellen, maar daartegen kan de aannemer zich verweren. Om een aannemer te kunnen weren, moet de Stad over verschillende zwaardere pv's beschikken waaruit blijkt dat de kwaliteit van het uitgevoerde werk niet oké is. De Stad maakte wel al enkele pv's op tegen de aannemer maar het aantal is nog onvoldoende om hem te kunnen weren. De dienst Openbaar Domein zal de aannemer blijven opvolgen.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door informatieverstrekking.

Sluitingsuur recyclagepark

(Dossier: 201907-144)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker kwam om 16.40 uur toe aan het recyclagepark van Zeebrugge maar hij stond al voor een gesloten poort. Het kwam tot een discussie met een parkwachter over het feit dat het nog geen 16.45 uur was. Verzoeker werd aangemaand terug naar huis te rijden met zijn groenafval.
Toch besloot verzoeker alsnog met zijn papier en karton te voet het recyclagepark binnen te gaan omdat er nog vijf klanten binnen waren. Toen hij dat deed, nam de parkwachter een foto van zijn auto. De medewerker kondigde aan dat hij een gasboete zou krijgen voor sluikstorten.

ONDERZOEK

Het onderzoek kan niet uitmaken wanneer het recyclagepark exact sloot. De medewerkers hebben de opdracht om de parken te sluiten om 12 tot 13 minuten voor sluitingsuur. In de officiële communicatie staat dat de burger zich een kwartier voor sluitingstijd moet aanmelden. Het diensthoofd heeft geen aanwijzingen dat het personeel deze richtlijn niet correct gevolgd zou hebben.
Volgens het diensthoofd was het allicht beter geweest dat de parkwachter samen met verzoeker naar de digitale klok in het portierhuisje was gaan kijken. Die staat altijd juist.
Verzoeker had zich moeten registreren vooraleer hij het recyclagepark binnen ging met zijn papier en karton. Strikt genomen kan hij een gasboete krijgen, maar omdat de omstandigheden van het voorval niet precies achterhaald kunnen worden, beslist de dienst om dat niet te doen.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Het onderzoek brengt geen duidelijkheid over het exacte sluitingsuur van het recyclagepark. Daarom wordt geen verder gevolg gegeven aan het incident met het papier en karton.

Lager gelegen voetpad

(Dossier: 201907-154)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Anderhalf jaar geleden werden de voetpaden in de straat van verzoeker heraangelegd door een aannemer in opdracht van de Stad. Gevolg is dat het nieuwe voetpad veertien centimeter lager ligt dan verzoekers wandelpad naar zijn voordeur. Bovendien zijn tussen zijn eigen betonnen boordstenen en het voetpad oude boordstenen blijven zitten die ook boven het nieuwe voetpad uitsteken. Deze zijn op verschillende plaatsen beschadigd toen de aannemer het oude voetpad uitbrak. Rechts van het wandelpad naar de voordeur heeft de aannemer het hoogteverschil weggewerkt met cement. Dat is geen duurzame oplossing.
Al tijdens de werkzaamheden waarschuwde verzoeker de dienst Openbaar Domein. Nadien had hij nog verschillende contacten met de sector Oost van deze dienst. Het probleem geraakt niet opgelost.

ONDERZOEK

De sector Oost bevestigt dat het voetpad niet werd uitgevoerd zoals het moet. De relatie met de aannemer zit niet goed. Het werk is nog niet opgeleverd. De sector wil gaan voor het opbreken en heraanleggen van het voetpad voor het huis van verzoeker, waarbij het pad naar de voordeur wat zou kunnen worden verlaagd. Blijft de aannemer moeilijk doen, dan zal de sector het voetpad in regie opnieuw aanleggen.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Bijgestuurd door bemiddeling.
De aannemer leverde geen goed werk af. Dat zal recht gezet moeten worden.

OPVOLGING
Het herstel wordt midden maart 2020 aangepakt.

Overhangende takken
(Dossier: 201908-157)

ANDER OORDEEL

KLACHT
De tuin van verzoekster grenst aan de parking van een pretpark. De takken van de bomen aan de rand van deze parking hangen over de afsluiting. In 2014 nam verzoekster contact op met het pretpark en met de Stad met de vraag de bomen te snoeien. De Stad en het pretpark keken naar elkaar. Een drietal jaar geleden werd toch eens half werk geleverd. Enkele struiken werden gesnoeid, maar ter hoogte van de tuin van verzoekster werd gestopt. Een omgewaaide boom bleef liggen.
Midden juni 2019 stuurt verzoekster een e-mail naar het pretpark om opnieuw aan te dringen op een grondige snoei. Ze krijgt geen reactie. Ze weet niet of ze nu het pretpark of de Stad moet contacteren.

ONDERZOEK
De dienst Openbaar Domein bevestigt dat er lange tijd onduidelijkheid bestond over de erfpachtgrenzen van het pretpark waardoor niet duidelijk was wie moest instaan voor het onderhoud van de bomen. Dat werd ondertussen recht gezet. De strook valt onder het beheer van de Stad.
De dienst snoeit de bomen in september.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.

Licht in de duisternis
(Dossiers: 201909-189 en 201910-211)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Beide verzoekers melden in september en oktober dat het licht in de fietstunnel aan de achterzijde van het station niet brandt. Het is er donker en onveilig. De eerste meldingen over het defect dateerden al van begin augustus 2019. Een oplossing blijft uit.

ONDERZOEK
De dienst Ombudsman neemt contact op met Fluvius die doorverwijst naar het Agentschap Wegen en Verkeer wegens niet bevoegd. Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) verwijst door naar de Stad Brugge, die als bouwheer tot na de definitieve oplevering bevoegd blijft. Pas daarna zal AWV het beheer overnemen.
De dienst Openbaar Domein blijkt al vanaf augustus de betrokken aannemers herhaaldelijk te hebben aangemaand om het probleem op te lossen. De dienst betrok er ook de Vlaamse overheid bij. Tegen 9 oktober branden de lichten.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.
Het duurde te lang vooraleer de lichten brandden. Ook voor de dienst Openbaar Domein was het niet altijd even duidelijk wie bevoegd was. Bovendien talmden de aannemers, ondanks de herhaalde aanmaningen van de dienst Openbaar Domein, om het probleem op te lossen.

Zandrietpad
(Dossier: 201909-197)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoeker meldt eind september een probleem met de riolering in het Zandrietpad in Zeebrugge.
In mei 2019 behandelde de dienst Ombudsman een gelijkaardige klacht. Daaruit bleek dat een eerste melding over het probleem al dateerde van augustus 2018. De dienst Openbaar Domein beloofde toen dat de opdracht om de riolering in de straat aan te pakken, toegewezen zou worden zodra de nieuwe onderhoudsaannemer aangeduid was.



ONDERZOEK
De Stad stelde midden augustus de nieuwe onderhoudsaannemer aan. De opdracht om de riolering te herstellen, werd hem begin september doorgegeven. De dienst verwacht dat de aannemer in de loop van de maand oktober zal beginnen met de aanpassing van de riolering.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Bijgestuurd door informatieverstrekking.

OPVOLGING
Midden december laat verzoeker weten dat het herstel nog altijd niet uitgevoerd is. De dienst Openbaar Domein reageert dat het werk al een hele tijd bij de aannemer werd besteld. Tijdens een vergadering met de aannemer wordt het werk als dringend opgegeven. In maart 2020 loopt een derde klacht binnen over de riolering in het Zandrietpad. De dienst Ombudsman start opnieuw een dossier op en dringt aan op herstel. Een woning zou schade hebben.

Bomen op cijnsgrond
(Dossier: 201909-200)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Op het einde van de tuin van verzoekster groeien grote bomen op cijnsgrond, waaronder twee notelaars. Deze werden jaren geleden aangeplant door de Stad. Verzoekster ondervindt er hinder van. Niet alleen heeft ze veel blad- en vruchtafval, ook haar dakgoten verstoppen erdoor. Daarnaast zijn er heel wat dode takken die op haar dak en in haar tuin terecht komen.
Indertijd nam verzoekster contact op met de Groendienst met de vraag de bomen te snoeien. Dat is sinds jaren niet meer gebeurd. Verzoekster zou graag zien dat de Stad de bomen op regelmatiger basis onderhoudt.

ONDERZOEK
De boomdeskundige van de dienst Openbaar Domein gaat kort na de klacht bij verzoekster langs. De bomen op de cijnsgronden werden meestal niet door de Stad aangeplant maar zijn vaak zaailingen. Zij worden wel onderhouden door de dienst Openbaar Domein. Twee keer per jaar worden de reien afgevaren en worden alle bomen op de cijnsgronden nagekeken. In 2019 gebeurde dat in mei een eerste keer. De bomen op het einde van de tuin van verzoekster werden toen ook gesnoeid.
Er wordt tijdens het plaatsbezoek met verzoekster afgesproken dat de overhangende takken nog in het najaar gesnoeid zullen worden, maar dat dit weinig effect zal hebben op het bladafval en het vruchtverlies van de hazelaar. Mocht verzoekster ondanks de twee controlebeurten per jaar toch nog hinder ondervinden, dan mag ze de boomdeskundige rechtstreeks contacteren.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Bijgestuurd door bemiddeling.

Geen toegang meer
(Dossier: 201910-212)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoeker ging naar een inspraakmoment over de heraanleg van een openbare groenzone in Sint-Michiels. De plannen werden toegelicht door twee medewerkers van de dienst Openbaar Domein.
Hij wees erop dat veel huizen in de aanpalende straat een poortje hadden dat uitkwam op de groenzone en dat de bewoners met hun auto op het brede pad tot aan hun poortje reden. Dat was handig bij het laden en het lossen.
Verzoeker stelde vast dat dat oprijden in de toekomst niet meer mogelijk zou zijn en protesteerde hiertegen. De medewerkster had geen oren naar zijn opmerkingen. Ze bevestigde categorisch dat er paaltjes zouden worden geplaatst. Waarom oprijden niet meer zou mogen, legde ze niet uit. Toen verzoeker opmerkte dat ook de dienst Openbaar Domein gebruik maakte van het pad om de beplantingen te onderhouden, bevestigde de medewerkster dat de groenploeg een sleutel zou krijgen.

ONDERZOEK
De dienst Openbaar Domein plant de herinrichting van het parkje in 2020. Hierbij worden de paden vernieuwd, blijven de poortjes bereikbaar voor fietsers en voetgangers en worden bomen, heesters en vaste planten aangeplant. Daarnaast wordt een ruimte ingericht met een zitgelegenheid en spelelementen.
Het zal niet meer mogelijk zijn om met de auto het pad op te rijden. Dat mag op vandaag ook niet, maar dat wordt niet belemmerd. Oprijden met een auto valt volgens de dienst niet te rijmen met de parkfunctie en spelende kinderen. Bovendien is de verharding niet voorzien op frequent autogebruik. De bewoners kunnen hun tuin via hun woning bereiken. Dat de groenploeg het pad oprijdt om het onderhoud te doen, vindt de dienst logisch.
De medewerkster ontkent dat ze bot gereageerd zou hebben.

BEOORDELING
Ander oordeel.
De Ombudsman kan geen argumenten vinden opdat verzoeker ook in de toekomst met zijn auto op het pad zou mogen rijden. Over het contact met de medewerkster kan hij niet oordelen.

Amazonedreef

(Dossier: 201910-226)

ANDER OORDEEL

KLACHT:
Verzoeker meldde eind augustus dat in de Amazonedreef de openbare verlichting verscholen zit tussen de bladeren. Hij drong aan op een snoei. De dienst Openbaar Domein snoeide wel maar dat gebeurde niet naar behoren. Het grootste deel van de straat blijft in het donker zitten. Ook met de riolering is er een probleem. De wortels van de beuken dringen erin binnen. Er is schade aan de opritten. Voetgangers moeten op de rijweg lopen door de opstekende wortels. Tijdens Buurt aan de Beurt zag verzoeker een plan om de riolering in de verkaveling ten westen van de Graaf Pierre de Brieylaan te vernieuwen. Toen hij vroeg waarom de Amazonedreef niet werd meegenomen, bleef de dienst hem het antwoord schuldig.

ONDERZOEK

De sector West van de dienst Openbaar Domein vraagt Fluvius een offerte om drie verlichtingspalen te vervangen door exemplaren van 4 tot 4,5 meter hoog. De beuken zullen opgesnoeid worden tot maximum vijf meter. De palen zullen op de bestaande plaatsen worden gezet. Uitvoering wordt voorzien ten vroegste in de zomer van 2020.
De heraanleg van de Amazonedreef is wel degelijk voorzien, samen met deze van de Graaf Pierre de Brieylaan, de Nachtegalendreef, de Witte Mereldreef en de Dianadreef. Het project staat op de planning van het ontwerpbureau voor 2024-2025. Tot dan zal de sector plaatselijke herstellingen uitvoeren en de houdbaarheid van de riolering proberen te rekken.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling en informatieverstrekking.

Bladkorven

(Dossier: 201911-241)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker klaagt dat de bladeren in zijn straat maar één keer per jaar opgehaald worden. Meestal gebeurt dat in december. Palend aan zijn straat bevindt zich een bosje dat niet goed beheerd wordt door de Stad. Vorige winter viel een boom op de rijweg. Regelmatig breken grote takken af. Door het vele bladafval van de bomen in het bosje raken de rioolkolken verstopt en overstroomt regelmatig het beekje in de straat. Bladkorven, geplaatst door de Stad, zouden volgens verzoeker een oplossing zijn.

ONDERZOEK

De sector West van de dienst Openbaar Domein gaat ter plaatse. Met verzoeker wordt afgesproken dat de bladeren de week daarop opgehaald zullen worden. De braamstruiken aan de rand van het bosje zullen gesnoeid worden. De straat van verzoeker wordt twee keer per jaar geveegd, maar als een extra veegbeurt nodig is, kan dat aan de dienst gevraagd worden. Het plaatsen van bladkorven moeten de bewoners zelf doen. De Stad komt ze wel op regelmatige basis ledigen. De sector belooft de rioolkolken op regelmatige basis na te zien.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door bemiddeling en informatieverstrekking.

Beschadigde oprit

(Dossier: 201911-243)

ANDER OORDEEL

KLACHT

De dochter van verzoeker kocht recent een huis in Sint-Kruis. In het midden van de brede oprit, door de vorige eigenaars doorgetrokken over het openbaar domein, staat een stadsboom. Het wortelgestel is oppervlakkig. Rond de boom waren de kasseitjes opgestoken. Dat was ook verder op de oprit het geval, ook op het private gedeelte.
Verzoeker had in het voorjaar al contact met de dienst Openbaar Domein. Er werd beloofd dat de schade op het openbare domein hersteld zou worden en dat er tussen het openbare domein en het private gedeelte van de oprit wortelplaten gestoken zouden worden. De dienst Openbaar Domein voerde wel wat herstellingen uit, maar die zijn volgens verzoeker weinig efficiënt. De wortelplaten werden niet gestoken.
Verzoeker wil een structureel herstel van de schade: ofwel de boom hakken gezien de lastige positie in het midden van de oprit, ofwel een boomrooster rond de stam plaatsen, ofwel wortelplaten steken.

ONDERZOEK

Normaliter voert de Stad geen herstellingen uit aan opritten die door eigenaars over het openbare domein doorgetrokken zijn. Maar omdat de stadsboom de schade veroorzaakte, kwam de dienst Openbaar Domein toch tussen. Kort na een plaatsbezoek met verzoeker werd de schade rond de boom hersteld.
Een boomrooster rond de stam leggen is niet mogelijk door de wortelhals van de boom. Boomroosters worden normaliter alleen rond jonge bomen voorzien. In een later stadium worden ze vaak verwijderd.
De boom hakken is geen optie. De oprit is breed waardoor binnen- en buitenrijden mogelijk is. De boom stond er eerst. Bovendien zijn er verschillende gelijkaardige gevallen in de wijk. De dienst Openbaar Domein wenst geen precedent te scheppen.
Na het gedeeltelijk opbreken van de verharding op het openbare domein stelde de dienst Openbaar Domein vast dat het onmogelijk was om wortelplaten te steken zonder

de trekwortels te beschadigen. Dat zou de boom onstabiel maken. Volgens de ambtenaar die het plaatsbezoek uitvoerde, zei ze tegen verzoeker dat er "zo mogelijk" wortelplaten gestoken zouden worden. De voorwaarde was dat er geen trekwortels zouden zitten. De dienst concludeert dat zij alles deed wat mogelijk was om de schade te herstellen en de hinder te beperken.
Wat de heraanleg van de oprit op het private gedeelte betreft, wijst de dienst Openbaar Domein erop dat het Veldwetboek toelaat dat de eigenaar de doorschietende wortels van de boom kapt. Maar omdat het riskant kan zijn om zomaar trekwortels door te hakken, vraagt de dienst dat de dochter van verzoeker vooraf overleg zou plegen om uit te maken welke wortels zonder risico gehakt kunnen worden.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door informatieverstrekking.
De dienst Openbaar Domein deed alles wat mogelijk was om de hinder te beperken en de schade te herstellen.

Parkeren op groenzone

(Dossier: 201911-254)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker meldde al twee keer dat als gevolg van werkzaamheden in een aanpalende straat omwonenden parkeren op de openbare groenzone voor zijn huis. Nochtans zijn er voldoende parkeerplaatsen in de onmiddellijke omgeving. Het gras heeft er erg onder te lijden. Aanvankelijk stond er af en toe een auto. Nu staat de zone vol met wagens. Verzoeker vreest een modderpoel in de winter. Daarom drong hij er in zijn meldingen op aan dat de Stad een bordje zou plaatsen of een lint zou spannen om het parkeren onmogelijk te maken.
Verzoeker kreeg een teleurstellend antwoord van de dienst Openbaar Domein. Ze won advies in bij de Politie die een parkeerverbodsbord overbodig vond omdat er sowieso niet in het gras geparkeerd mag worden. Gebeurde dat toch, dan mocht verzoeker de Politie contacteren.
Verzoeker reageert dat hij niet vroeg om een officieel verkeersbord, maar alleen om een preventieve maatregel om te voorkomen dat de groenzone verder kapot gereden zou worden. Hij vindt het niet zijn taak om telkens de Politie te bellen als hij foutparkeerders opmerkt. Hij vindt dat de Stad preventief moet optreden zodat de groenzone niet verder kapot gereden wordt.

ONDERZOEK

De parkeerdruk op de groenzone wordt veroorzaakt door de wegwerkzaamheden in de aanpalende straat. Het gaat om een tijdelijk probleem. De werkzaamheden zullen voltooid zijn in het voorjaar 2020.
De dienst Openbaar Domein bevestigt dat zij contact opnam met de Politie om tijdelijk parkeerverbod in te voeren ter hoogte van de groenzone, maar de Politie reageerde negatief omdat parkeren op openbare groenzones verboden is. De Politie meende bovendien dat het probleem zich slechts naar andere groenzones zou verplaatsen.
Volgens de dienst Openbaar Domein zal een lint weinig effect hebben. Paaltjes zijn een te zware en dure ingreep voor een tijdelijk probleem. Daarom engageert de dienst zich om de groenzone in het voorjaar 2020 te herstellen nadat de werkzaamheden achter de rug zijn. Er zullen twee extra bomen aangeplant worden die een bijkomende hindernis zullen vormen om er te parkeren.
Verzoeker gaat niet akkoord met het antwoord omdat hij vaststelt dat de Stad en de Politie het foutparkeren gedogen.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door bemiddeling en informatieverstrekking, maar verzoeker blijft ontevreden.

Te hoog opgesnoeid

(Dossier: 201911-256)

ANDER OORDEEL

KLACHT

In 2016 diende verzoekster al eens klacht in bij de dienst Ombudsman omdat de Groendienst tegen haar eigen snoeibeleid in enkele bomen op een aanpalend wandelpad zeer hoog had opgesnoeid op vraag van een achterbuur die geklaagd had dat hij te weinig zon kreeg in de tuin van zijn pas aangekochte villa. Verzoekster vond dat de bomen daardoor ernstig beschadigd werden. Bovendien zorgde de snoei voor minder privacy in haar tuin. De Groendienst verontschuldigde zich toen en beloofde om in het vervolg rekening te houden met haar bezorgdheden. De situatie zou nauwlettend in het oog gehouden worden.
Verzoekster klaagt in november 2019 dat deze belofte niet werd nagekomen. Ze zag een aannemer op het pad die haar in eerste instantie verzekerde dat er alleen een onderhoudssnoei uitgevoerd zou worden van de bomen in kwestie. Er zouden alleen laaghangende takken, dood hout, enz. verwijderd worden. Uiteindelijk bleek de aannemer ook al het gezonde stamschot te hebben verwijderd. Hij zou daarvoor de opdracht gekregen hebben van de dienst Openbaar Domein.
Verzoekster belde naar de dienst Openbaar Domein die uit de lucht viel. Volgens de medewerker was helemaal niet de opdracht gegeven ook het gezonde stamschot te verwijderen. Opnieuw werd verzoekster beloofd dat dit in de toekomst niet meer zou gebeuren. Ze heeft daar niet veel vertrouwen meer in. Ze vindt dat de dienst Openbaar Domein haar aannemer niet voldoende controleert. .

ONDERZOEK

De vraag de bomen dringend te snoeien ging uit van de achterburen. Zij vroegen daar al in mei 2019 om. De deskundige

Bomenbeheer van de dienst Openbaar Domein ging ter plaatse en stelde vast dat het verwijderen van dood hout nodig was. Hij lichtte de achterburen daarover in. Daarop reageerden de buren aan de hand van enkele foto's dat een onderhoudssnoei dringend nodig was. Daarop liet de dienst Openbaar Domein hen eind juni weten dat men de snoeiwerken zo vlug mogelijk in zou plannen maar dat er een onderbezetting was van de snoeiploeg waardoor een concrete uitvoeringstermijn niet gegeven kon worden. Aangekondigd werd dat de dienst zou bekijken om de snoeiwerken uit te besteden aan een firma.
Uiteindelijk gebeurde dat ook. De deskundige Bomenbeheer besprak het snoeien van de zomereiken ter plaatse met de aannemer omdat dit al klimmend moest gebeuren. De deskundige verzekert dat de aannemer daarbij de opdracht kreeg alleen een onderhoudssnoei uit te voeren. Het stamschot boven de wettelijke takvrije hoogte (4,5 meter langs de rijweg en 2,5 meter langs voet- of fietspad) moest behouden blijven omdat dit zijn nut heeft voor de bomen. De bomen staan bovendien in een woonpark, wat betekent dat ze maximaal behouden moeten blijven en dat overhangende takken gedoogd moeten worden. Dat het stamschot door de aannemer verwijderd werd tot op een hoogte van zes meter, strookt niet met de visie van de dienst Openbaar Domein.
De aannemer wordt door de dienst Openbaar Domein geïnterpelleerd. Hij verklaart dat de snoeier er tijdens het klimmen geen zicht op had op welke hoogte hij zich bevond en dat hij op eigen initiatief het stamschot verwijderd had tot aan de eerste gesteltak. Dat er hiervoor een demarche door de buren geweest zou zijn, wordt ontkend. De dienst Openbaar Domein maakt tegen de aannemer een pv op omdat hij de richtlijnen uit het bestek niet volgde.
Om gelijkaardige gevallen in de toekomst te vermijden, zullen deze werken in het vervolg alleen nog door de eigen snoeiploeg van de dienst Openbaar Domein uitgevoerd worden zodat het stamschot behouden blijft.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.
Niet de dienst Openbaar Domein maar de aannemer ging in de fout. Hij volgde de richtlijnen uit het bestek niet op.

Wateroverlast
(Dossier: 201911-260)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Een bewoonster van de Astridlaan klaagt dat het fietspad blank staat telkens als het hevig regent. Het water loopt niet naar de kolk. Het probleem sleept al jaren aan en doet zich ook op andere plaatsen in de Astridlaan voor. Een structurele oplossing blijft uit. Verzoekster heeft dat al eerder gemeld.

ONDERZOEK
De sector Oost van de dienst Openbaar Domein kent het probleem. Het gaat niet om een slecht geplaatste slikput maar om een verzakte greppel over de hele lengte.
De weg is een gewestweg die beheerd wordt door het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV). De Stad wees AWV al herhaaldelijk op het probleem en doet dat opnieuw naar aanleiding van de klacht. De Vlaamse overheid heeft echter beperkte budgetten en verwijst naar de geplande heraanleg van dit gedeelte van de Astridlaan. Deze zou mogelijk nog in de huidige legislatuur 2019-2024 uitgevoerd worden.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Bijgestuurd door informatieverstrekking.

Vijftien kilogram
(Dossier: 201912-276)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoeker ging naar het recyclagepark van Sint-Pieters met iets minder dan tien kilogram grof afval. Hij liet het afval wegen op een weegschaal aan de kleine poort. Omdat het om meer dan vijf kilogram ging, moest hij zich met de auto aanbieden op de weegbrug.
Verzoeker was verbaasd dat hetzelfde afval daar vijftien kilogram woog. Hij sprak de parkwachter aan. Die zei dat dit onmogelijk was omdat beide toestellen geijkt waren. Verzoeker bleef achter met de vraag waar het verschil vandaan kwam.
Verzoeker vraagt zich verder af: *"Als ik me met de fiets aanbied met zes kilogram steenpuin, dan geraak ik dat in principe niet kwijt omdat ik maar vijf kilogram kan aanbieden zonder over de weegbrug te rijden. Dus ben ik verplicht met een kleine hoeveelheid met mijn auto te komen. Zie ik dat juist?"*

ONDERZOEK
De geijkte voertuigweegbruggen, die tot dertig ton kunnen wegen, wegen tot op vijf kilogram nauwkeurig. Daardoor is het mogelijk dat een exact gewicht van negen kilogram door de weegcellen geregistreerd wordt als dertien kilogram en afgerond wordt op vijftien kilogram. Ook een externe factor als een windstoot kan het weegresultaat licht beïnvloeden. Deze afwijkingen kunnen zowel in het voordeel als in het nadeel van de klant zijn. Een weegbrug tot dertig ton kan nooit dezelfde nauwkeurigheid hebben als een weegschaal tot een paar honderd kilogram, bevestigt de dienst Openbaar Domein.
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 gaan.
De dienst verzekert dat ook fietsers of voetgangers op de weegbrug in- en uitgewogen worden als ze meer dan vijf kilogram afval aanbieden. Verzoeker reageert dat dit net het

probleem was. De toegang tot het betalende gedeelte kon alleen via het poortje bij minder dan vijf kilogram of met de auto over de weegbrug bij meer dan vijf kilogram. De dienst blijft erbij dat de parkwachters voetgangers en fietsers wel degelijk over de weegbrug toelaten. Het specifieke geval van verzoeker kan niemand zich nog met zekerheid herinneren.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Het is best mogelijk dat beide weegtoestellen, gezien hun verschillende aard, een ander gewicht registreerden. Mocht de medewerker verzoeker gezegd hebben dat dit onmogelijk is, dan was dat verkeerde informatie, maar of hij dit heeft gezegd, valt niet meer te achterhalen. Of en waarom verzoeker geweigerd zou zijn om te voet over de weegbrug te gaan, wordt niet duidelijk uit het onderzoek.

Vluchtmisdrijf?

(Dossier: 201912-286)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker reed langs de Langerei. Omdat er een zoekende vrachtwagen voor hem reed, verliep de rit traag. Als verzoeker een oudere heer wil laten oversteken, komt een dienstvoertuig van de Stad van achter hem aangereden. Daarbij coupeert hij het voertuig van verzoeker. Verzoeker claxonneert om de stadsmedewerker op zijn gedrag te wijzen.
De stadsmedewerker vervolgde zijn rit tergend traag. Hij zou over de weg gezigzagd hebben opdat verzoeker hem niet zou kunnen inhalen. Ondertussen was hij druk bezig met zijn gsm. Wat verderop kon verzoeker de stadsmedewerker toch inhalen. Die achtervolgde hem doorheen de stad.
Later die dag wordt verzoeker opgebeld door de Politie. Hij moet zich melden in het Politiehuis. Hem wordt een aanrijding met vluchtmisdrijf ten laste gelegd. Verzoeker vertelt de Politie zijn versie van het verhaal. Hij vindt het gedrag van de stadsmedewerker ongepast.

ONDERZOEK

De stadsmedewerker van de dienst Openbaar Domein verklaart de overstekende voetganger niet opgemerkt te hebben. Hij reed de stilstaande auto van verzoeker voorbij omdat hij dacht dat die aan het stationeren was.
Onmiddellijk na dit voorval zou verzoeker de wagen van de stadsmedeweker ingehaald hebben. De medewerker voelde zich gecoupeerd. Hij dacht dat de wagen van verzoeker tijdens dat manoeuvre zijn dienstvoertuig had geraakt. De medewerker volgde de bestuurder om hem te kunnen aanspreken. Hij wilde absoluut een geval van vluchtmisdrijf vermijden.
Na een tijdje besloot hij terug te keren naar zijn bureau om van daaruit de Politie te contacteren met de vraag wat hem te doen stond. De Politie nodigde hem uit naar het Politiehuis. Ook verzoeker werd opgeroepen. Omdat er aan beide voertuigen geen schade was, stelde de Politie voor de zaak te laten rusten.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De Ombudsman kan niet oordelen. Het gaat om een woord-tegen-woordsituatie. Beide chauffeurs lijken elkaars gedrag verkeerd te hebben gepercipieerd.

OVERGENOMEN MELDINGEN

Meer dan zestig dagen (1)

(Dossier: 201901-023)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster meldt eind november 2018 dat er ter hoogte van haar woning in het Fosterpark geen voetpad of fietspad ligt en dat er weinig straatverlichting is.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd niet aangepakt als gevolg van een communicatiestoornis tussen het secretariaat en de sectoren Centrum en West van de dienst Openbaar Domein over wie bevoegd was. Dat bleek uiteindelijk de sector West te zijn.
Ten gronde werd er bij de aanleg van de verkaveling voor gekozen geen voetpaden aan te leggen langs de rijweg maar om paden te voorzien tussen de huizen. De dienst Openbaar Domein blijft achter deze keuze staan.
De dienst Openbaar Domein maakt de melding over de straatverlichting over aan Fluvius die laat weten dat de verlichtingspalen en armaturen vervangen zullen worden gezien hun leeftijd.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
MINDER GOEDE DOSSIEROPVOLGING: door een interne communicatiestoornis pakte de dienst Openbaar Domein de melding niet aan.
De klacht wordt gecorrigeerd: verzoekster wordt ingelicht over het standpunt van de dienst Openbaar Domein over de voetpaden. De verlichting zal worden vernieuwd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (15 juli 2019).

Meer dan zestig dagen (2)

(Dossier: 201902-042)

GEGROND

KLACHT

Midden december 2018 meldde verzoeker dat de greppel voor zijn woning verzakt was.
Na zestig dagen komt de melding onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De werkbon ging verloren als gevolg van een wissel in de administratie van de Wegendienst.
Na de overname van de melding als klacht wordt de verzakking hersteld met koud asfalt als voorlopige herstelling in afwachting van de heraanleg van de volledige wijk in 2020.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding werd niet behandeld binnen de reglementaire termijn.
De klacht wordt gecorrigeerd: het herstel wordt uitgevoerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (29 april 2019).

Meer dan zestig dagen (3)

(Dossier: 201905-096)

GEGROND

KLACHT

Midden januari 2019 meldt de Politie van Zeebrugge dat er in het Zandrietpad een rioolkolk verstopt zit. De verstopping is hardnekkig. Als het regent dreigt het water binnen te lopen in een woning.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De dienst Stadsreiniging ging begin februari ter plaatse en noteerde dat het water steeds terugkeerde van onder het trottoir. Gevraagd werd de melding over te maken aan de Wegendienst voor een grondiger onderzoek. Verder lijkt er niets met de melding te zijn gebeurd.
De Wegendienst reageert dat ze de melding niet doorkreeg maar dat het probleem haar bekend is. Het herstel moet uitbesteed worden aan de nieuwe onderhoudsaannemer die nog aangeduid moet worden. Zodra deze bekend is, zal hij de opdracht krijgen. De dienst vermoedt dat er iets fout liep tussen de dienst Stadsreiniging en de Wegendienst bij het doorgeven van de melding.
Over het probleem met de riolering in het Zandrietpad liepen sinds midden augustus 2018 al vijf gelijkaardige meldingen binnen. Ze gingen nu eens uit van de Politie van Zeebrugge, dan weer van de bewoners zelf. De meldingen van augustus, oktober en december 2018 werden behandeld door de dienst Stadsreiniging zonder doorverwijzing naar de Wegendienst. De kolk werd telkens gereinigd, meer niet.
De melding van midden januari 2019 was de enige waarbij de dienst Stadsreiniging verder onderzoek vroeg door de Wegendienst. Deze melding kwam niet bij de Wegendienst terecht. Een laatste melding van 21 januari werd door de Wegendienst afgehandeld.
De dienst Openbaar Domein reageert dat als gevolg van een interne reorganisatie het secretariaat van de volledige cluster samen wordt gezet. Dat secretariaat zal alle meldingen centraal opvolgen waardoor het doorverwijzen van de ene afdeling naar de andere niet meer nodig zal zijn.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
MINDER GOEDE DOSSIEROPVOLGING: de melding van midden januari 2019 kwam niet bij de Wegendienst terecht. Voordien was het probleem al drie keer gemeld door de Politie of de bewoners. Dat resulteerde niet in het doorgeven van de melding van de dienst Stadsreiniging naar de Wegendienst.
De klacht wordt gecorrigeerd: zodra de nieuwe onderhoudsaannemer bekend is, wordt de opdracht tot herstel aan hem toegewezen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (8 juli 2019).

OPVOLGING

Het probleem met de riolering in het Zandrietpad blijft duren. In september 2019 opent de dienst Ombudsman een tweede dossier, in maart 2020 een derde.

Meer dan zestig dagen (4)

(Dossier: 201906-118)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster meldt begin april 2019 tijdens Buurt aan de Beurt dat ze een voetpad wil in haar straat.
Na zestig dagen komt de melding onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Op 8 april wees het Huis van de Bruggeling de melding verkeerdelijk toe aan de dienst Mobiliteit. Op 19 april opende de dienst Mobiliteit de melding en wees deze zonder verdere toelichting toe aan de dienst Openbaar Domein. Op 24 april stuurde een medewerker van de midoffice een

herinnering naar de dienst Openbaar Domein. Bij Buurt aan de Beurt wilde het bestuur inzetten op een snelle opvolging van de binnengekomen meldingen. Met de diensten werd afgesproken dat al na vijftien dagen een herinnering zou worden gestuurd als een melding niet werd opgenomen. Op 14 mei stuurde de midoffice opnieuw een herinnering naar de dienst Openbaar Domein met de vraag de melding te behandelen. Zeven dagen later belde de midoffice het secretariaat van de dienst Openbaar Domein op met de vraag of alle e-mails goed toegekomen waren.
Op 28 mei, 4 juni en 11 juni stuurde de midoffice nieuwe herinneringen naar de dienst Openbaar Domein.
Volgens de sector Oost van de dienst Openbaar Domein kwam de melding daar pas op 4 juli toe. Het is een beleidskeuze om in de straat van verzoekster geen extra voetpaden aan te leggen. Voetpaden worden er afgewisseld met brede groenzones.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding werd niet aangepakt door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. De oorzaak ligt bij de reorganisatie van het secretariaat van de dienst Openbaar Domein dat de meldingen opvolgt.
De klacht wordt gecorrigeerd: verzoekster krijgt een antwoord.
Het College van burgemeester en schepenen dringt er midden oktober naar aanleiding van gelijkaardige dossiers op aan dat er een analyse zou gebeuren met het oog op eventuele bijsturingen in de werking van de dienst Openbaar Domein. De diensthoofden van de cluster Openbaar Domein en de cluster Klant gaan met het signaal aan de slag.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (25 oktober 2019).

OPVOLGING

Binnen de dienst Openbaar Domein worden afspraken gemaakt tussen de sectoren en het secretariaat zodat de meldingen vlotter behandeld kunnen worden.

Meer dan zestig dagen (5)

(Dossier: 201906-127)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker meldt eind april 2019 een probleem met een stuk voetpad ter hoogte van zijn oprit. Een aannemer die er werkte, goot een betonlaag over een partij voetpadtegels die losgekomen waren. Deze betonlaag is losgekomen.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht

ONDERZOEK

De melding werd eind april geaccepteerd door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. Daarna bleef ze een maand hangen voor ze in behandeling werd genomen. Midden juni stuurde de midoffice van het Huis van de Bruggeling een waarschuwing naar het secretariaat. De dossierbehandelaar bekeek de melding. Een week later ging de vraag overtijd. De sector West van de dienst Openbaar Domein laat pas begin oktober weten dat de melding haar nooit bereikte.
De sector pikt de melding in oktober op. Uit het onderzoek blijkt dat verzoeker de tegels in het voetpad, dat tegelijkertijd dienst doet als zijn oprit, zelf had verwijderd en aan een aannemer had gevraagd de plek met beton te overgieten. De melding had ondertussen zichzelf opgelost doordat een nutsmaatschappij die op deze plek had gewerkt, het stuk voetpad opnieuw betegelde.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt het dossier als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding ging overtijd door een minder goede dossieropvolging.
De klacht wordt gecorrigeerd: ter plaatse wordt vastgesteld dat het voetpad al hersteld werd door een nutsmaatschappij. In feite was verzoeker zelf verantwoordelijk voor de schade. Hij had zelf moeten instaan voor het herstel. Dat staat los van het feit dat verzoekers melding niet goed opgevolgd werd.
De dienst Openbaar Domein neemt maatregelen om haar meldingen vlotter te behandelen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (18 november 2019).

Meer dan zestig dagen (6-7)

(Dossiers: 201907-146 en 201907-147)

GEGROND

KLACHT

Twee verzoekers melden midden mei dat het wegdek in hun straat vol putten zit. De voetpaden zijn gevaarlijk. De voegen zijn veel te breed. Het onkruid tiert er welig.
Zestig dagen later komen de meldingen als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De meldingen werden niet aangepakt. Een reden hiervoor wordt niet opgegeven.
Volgens de sector West van de dienst Openbaar Domein loopt er een dossier over de verhardingen in de straat. Deze wordt heraangelegd in 2023-2025. Doen zich intussen gevaarlijke situaties voor, dan worden die aangepakt binnen het normale onderhoud.

BEOORDELING
De Ombudsman beoordeelt de klachten als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klachten zijn gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de meldingen werd niet aangepakt. Een reden hiervoor wordt niet opgegeven, maar de reorganisatie van het secretariaat van de dienst Openbaar Domein dat de meldingen opvolgt, speelt een rol.
De klachten wordt gecorrigeerd: de verzoekers krijgen een antwoord.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (14 oktober 2019).
Het College dringt aan op een betere opvolging van de meldingen die geanalyseerd moeten worden met het oog op eventuele bijsturingen van de werking.

OPVOLGING
De diensthoofden van de dienst Openbaar Domein en van de cluster Klant gaan met het signaal aan de slag. De dienst Openbaar Domein neemt maatregelen om de behandeling van haar meldingen te verbeteren.

Meer dan zestig dagen (8)
(Dossier: 201908-166)
GEGROND

KLACHT
Verzoekster meldt midden juni dat ze al verschillende keren aan de Stad liet weten dat het rioolputje voor haar deur voor geurhinder zorgt. Het probleem sleept al drie maanden aan.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht. Op de 61ste dag parkeert het secretariaat van de dienst Openbaar Domein de melding met als oplossing dat er onderzocht zal worden of een nieuwe rioolkolk kan worden geplaatst.

ONDERZOEK
In principe dient een melding binnen de zestig dagen zowel administratief als in het veld opgelost te zijn. De dienst kan een melding parkeren als blijkt dat door een gegronde reden de maximale termijn van zestig dagen niet gehaald kan worden. De dienst moet de melder dan een bericht sturen met de reden waarom zijn melding geparkeerd wordt. Hier parkeerde de dienst de melding buiten de termijn en zonder dat daarvoor een gegronde reden werd vermeld.
De melding wordt kort na de overname door de dienst Ombudsman opgelost.
Als reden voor het laattijdig behandelen van de melding geeft de sector Oost van de dienst Openbaar Domein op dat de ploeg maar enkele mensen heeft die deze melding konden oplossen. Zij waren met vakantie.

BEOORDELING
De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding werd niet binnen de reglementaire termijn aangepakt. Ze werd buiten de termijn geparkeerd met het bericht dat de melding bekeken zou worden. Een reden voor het parkeren werd niet gegeven. Die was er nochtans.
Dat de melding niet tijdig behandeld werd als gevolg van de krappe personeelscapaciteit, is een aandachtspunt voor het beleid en het management.
De klacht wordt gecorrigeerd: de melding wordt opgelost.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (14 oktober 2019).
Het College dringt bij de dienst Openbaar Domein aan op een kortere opvolging van de meldingen die geanalyseerd moeten worden met het oog op eventuele bijsturingen in de werking.

OPVOLGING
De diensthoofden van de dienst Openbaar Domein en van de cluster Klant gaan met het signaal aan de slag. De dienst Openbaar Domein neemt maatregelen om zijn meldingen vlotter te behandelen.

Meer dan zestig dagen (9)
(Dossier: 201908-174)
GEGROND

KLACHT
Verzoekster meldt eind juni dat de voetpaden in de Sint-Hubertuslaan er slecht bij liggen. Er liggen tegels los of tegels worden opgestoken door boomwortels. Dat leidt tot valpartijen. Af en toe wordt een tegel vastgelegd, maar dat volstaat niet.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.
ONDERZOEK:
De melding werd niet aangepakt. Een reden hiervoor wordt niet gegeven.
De sector West van de dienst Openbaar Domein laat weten dat de Sint-Hubertuslaan pas in de volgende legislatuur structureel zal worden aangepakt. Tot zolang worden alleen punctuele herstellingen uitgevoerd.

BEOORDELING
De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding werd niet aangepakt. Een reden hiervoor wordt niet gegeven, maar de reorganisatie van de dienst Openbaar Domein speelt een rol.

De klacht wordt gecorrigeerd: verzoekster krijgt een antwoord.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (14 oktober 2019).
Het College dringt bij de dienst Openbaar Domein aan op een kortere opvolging van de meldingen die geanalyseerd moeten worden met het oog op eventuele bijsturingen in de werking.

OPVOLGING

De diensthoofden van de dienst Openbaar Domein en van de cluster Klant gaan met het signaal aan de slag. De dienst Openbaar Domein neemt maatregelen voor een vlottere behandeling van zijn meldingen.

Meer dan zestig dagen (10)

(Dossier: 201909-178)

GEGROND

KLACHT

Eind juni meldt verzoeker dat het in de Koning Leopold III-laan wenselijk zou zijn dat er bijkomende verharding wordt aangelegd tussen de rijweg en het fietspad ter hoogte van het Jan Breydelstadion. Voor de fietsers die richting Doornstraat afslaan zou dat een verbetering zijn.
Zestig dagen later, eind augustus, komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd in juni in behandeling genomen door de dienst Openbaar Domein. In het meldpunt werden verder geen acties geregistreerd.
De sector West van de dienst Openbaar Domein laat weten dat de werkbon pas begin september werd opgemaakt maar dat ervoor geopteerd werd de verharding pas aan te leggen in oktober omdat dit de beste maand was om de hagen te verplanten. Het werk wordt begin oktober uitgevoerd.
BEOORDELING
De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de aanpak van de melding was niet oké. De melding werd pas aangepakt nadat de maximale behandelingstermijn van zestig dagen verstreken was. Pas begin september werd de werkbon aangemaakt. Als het zo is dat de hagen het best in oktober verplant worden, dan had de melding vroeger geparkeerd kunnen worden met de mededeling aan de melder van de gegronde reden voor het uitstel. Ook dat gebeurde niet.
De klacht wordt gecorrigeerd: de verharding wordt begin oktober aangelegd. De dienst Ombudsman brengt verzoeker hiervan op de hoogte.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 december 2019).

Meer dan zestig dagen (11)

(Dossier: 201909-182)

GEGROND

KLACHT

Begin juli meldt verzoeker dat het voetbalveld op het speelplein in zijn buurt in slechte staat is. Er zijn overal putten. Hij suggereert een minipitch aan te leggen.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De putten worden een eerste keer opgevuld op 22 september, twintig dagen nadat de dienst Ombudsman de melding overnam. De dienst Openbaar Domein belooft de situatie verder op te volgen.
De suggestie een minipitch aan te leggen wordt niet weerhouden. Het gaat om een aanzienlijke investering. Er wordt altijd voor geopteerd deze aan leggen op plaatsen waar ze multifunctioneel gebruikt kunnen worden. Omwille van mogelijke hinder moet een minipitch op voldoende afstand van de huizen aangelegd worden.
Er wordt geen reden gegeven voor de laattijdige behandeling van de melding.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding werd niet aangepakt.
De klacht wordt gecorrigeerd: het herstel wordt uitgevoerd, zij het laattijdig.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (2 maart 2020).

Meer dan zestig dagen (12)

(Dossier: 201909-183)

GEGROND

KLACHT

Midden juli meldt verzoekster dat het voetpad in haar straat in slechte staat is. Ze vreest voor valpartijen.
Zestig dagen later komt de melding onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein liet de melding onbehandeld. Ze wijt dat aan de lopende herstructurering.
De sector West bestelt tegels zodat de nodige herstellingen

uitgevoerd kunnen worden. De vraag van verzoekster komt neer op een volledige heraanleg maar dat is niet voorzien.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de dienst Openbaar Domein pakte de melding niet aan. Ondertussen nam de dienst Openbaar Domein maatregelen om de behandeling van haar meldingen vlotter te laten verlopen.
De klacht wordt gecorrigeerd: er zal punctueel hersteld worden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (10 februari 2020).

Meer dan zestig dagen (13-15)

(Dossiers: 201909-190, 201909-192, 201909-193)

GEGROND

KLACHT

De dienst Ombudsman neemt midden september drie meldingen voor de dienst Openbaar Domein over. Ze gaan telkens over schade aan speeltoestellen. Na zestig dagen kwamen ze onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht. Een Gemeenschapswacht meldde midden juli dat er schade is aan een speeltoestel op een speelplein langs de Zeeweg. Een trede is gebroken wat gevaarlijk kan zijn voor kinderen. Een tweede verzoeker meldde midden juli schade aan een speeltoestel in de Peter Benoitlaan. De Politie meldde midden juli een probleem met twee houten palen aan de rand van een speelplein in de Buiten Boeverievest.

ONDERZOEK

De eerste melding werd overgemaakt aan de generieke sector van de dienst Openbaar Domein. Er werd eind juli een werkbon opgemaakt. Dat werd geregistreerd in het meldpunt, maar met de melder werd hierover niet gecommuniceerd. Het herstel wordt pas midden september uitgevoerd, drie dagen na het verstrijken van de reglementaire termijn van zestig dagen.
De tweede melding ging ook naar de generieke sector. Midden juli werd een werkbon opgemaakt. Dat werd genoteerd in het meldpunt met de boodschap dat het toestel hersteld zal worden. Met de melder werd hierover niet gecommuniceerd. Het herstel wordt pas midden september uitgevoerd, een dag na het verstrijken van de reglementaire termijn van zestig dagen
De derde melding was ook voor de generieke sector. Er werd midden juli een werkbon opgemaakt. Dat werd genoteerd in het meldpunt. Met de melder werd hierover niet gecommuniceerd. Het herstel wordt pas midden september uitgevoerd, een dag na het verstrijken van de reglementaire termijn van zestig dagen.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klachten als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klachten zijn gegrond om volgende reden:
MINDER GOEDE DOSSIEROPVOLGING: de herstellingen werden niet uitgevoerd binnen de reglementaire termijn van zestig dagen.
Het is steeds de bedoeling geweest dat meldingen zowel in het veld als administratief binnen de zestig dagen worden afgewerkt. Het is onvoldoende dat binnen de reglementaire termijn van zestig dagen een werkbon wordt opgemaakt, waarna het herstel buiten de reglementaire termijn van zestig dagen wordt uitgevoerd.
Kan een melding om een gegronde reden niet uitgevoerd worden binnen de reglementaire termijn, dan kan ze geparkeerd worden met een bericht aan de melder met de gegronde reden voor het uitstel. De meldingen werden niet geparkeerd.
Aangezien de meldingen niet werden afgehandeld, kregen de melders evenmin het bericht dat er een werkbon was opgemaakt en dat het herstel uitgevoerd zou worden.
De klachten worden gecorrigeerd: de herstellingen worden uitgevoerd. De dienst Ombudsman brengt de melders op de hoogte.

AANBEVELING

"Er moet op worden toegezien dat meldingen voor de dienst Openbaar Domein zowel in het veld als administratief binnen de zestig dagen worden afgewerkt. Lukt dat om een gegronde reden niet, dan kan de melding geparkeerd worden met een bericht aan de melder hierover, al blijft het steeds de bedoeling dat parkeren van meldingen uitzonderlijk blijft. Andere werkwijzen ondermijnen de doelstellingen van het meldpunt. Dat zijn: een effectief herstel in het veld binnen een termijn van zestig dagen, een gestructureerde administratieve opvolging van de meldingen, een gegarandeerde communicatie met de melder en het voeren van beleid op basis van de registratie van de meldingen."

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Goedgekeurd (25 oktober 2019).

OPVOLGING

De dienst Openbaar Domein maakt interne afspraken en neemt maatregelen om de opvolging van haar meldingen vlotter te laten verlopen. De Ombudsman en de dienst Openbaar Domein definiëren samen wat mogelijke gegronde redenen zijn om een melding te parkeren.

Meer dan zestig dagen (16)

(Dossier: 201909-194)

GEGROND

KLACHT

Een Gemeenschapswacht maakt midden juli op vraag van

een burger een melding aan over hoog onkruid op de verkeersgeleider op het kruispunt van de Pathoekeweg en de Kolvestraat. De zichtbaarheid voor de bestuurders wordt hierdoor beperkt.
Na zestig dagen komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Volgens de sector Noord van de dienst Openbaar Domein werd de melding naar het secretariaat gestuurd met de vraag ze over te maken aan de afdelingen Generiek voor het maaien en Netheid voor het onkruid.
In de geschiedenis van de melding is terug te vinden dat een medewerker van de Generieke sector de melding midden augustus overmaakte aan de 'Groendienst'. Deze dienst bestaat niet meer. Het is onduidelijk wat er verder mee gebeurde. De sector Netheid reageert dat de melding haar niet bereikte.
In het meldpunt staat geregistreerd dat de Gemeenschapswachten als antwoord op de melding kregen dat de Pathoekeweg en de Kolvestraat gewestwegen zouden zijn en het onderhoud er niet door de dienst Openbaar Domein gebeurt.
Begin december verzekeren de sectoren Noord en Netheid dat de Pathoekeweg en de Kolvestraat gemeentewegen zijn. De dienst reinigt begin december de volledige Pathoekeweg en ook de verkeersgeleiders.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding werd pas aangepakt nadat de reglementaire termijn van zestig dagen overschreden was. De melding kwam wel toe bij de Generieke sector maar lijkt daar niet correct te zijn aangepakt. Bij de afdeling Netheid lijkt de melding niet te zijn toegekomen.
De klacht wordt gecorrigeerd: het onderhoud wordt uitgevoerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (13 januari 2020).

Meer dan zestig dagen (17)

(Dossier: 201910-210)

GEGROND

KLACHT

Een melding van begin augustus over verschillende kapotte speeltoestellen op het speelplein op het strand van Zeebrugge wordt niet afgewerkt binnen de reglementaire termijn. Begin oktober komt ze bij de dienst Ombudsman terecht. Verzoeker spreekt over een loopplank die los zit, een kompas dat losgekomen is en een roer dat defect is. Bovendien zit de linker ophanging van de schommel los. Er ontbreekt een bout.

ONDERZOEK

De melder, een man uit Kortrijk, maakte de melding per ongeluk twee keer aan.
De dubbele melding werd niet afgehandeld waardoor ze bij de dienst Ombudsman terecht kwam.
Maar ook verzoekers andere, gelijkaardige melding werd niet goed aangepakt. Deze melding werd midden augustus door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein toegewezen aan de generieke sector. Eind september stuurde het Huis van de Bruggeling een herinnering naar de generieke sector om haar erop te wijzen dat de melding nog altijd open stond. Pas midden november, anderhalve maand na het verstrijken van de maximale behandelingstermijn, registreerde de generieke sector in het meldpunt dat de speeltoestellen jaarlijks in oktober weggehaald worden. Ze worden grondig geïnspecteerd, hersteld en opgeslagen voor de winter. Aangezien de onderdelen maatwerk betreffen en er altijd een levertijd van zes weken voorzien wordt, besliste de sector de kapotte onderdelen niet meer te vervangen op het moment van de melding begin augustus.
Deze informatie werd diezelfde dag door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein overgemaakt aan de melder. Het is niet duidelijk waarom deze melding na zestig dagen, begin oktober 2019, niet bij de dienst Ombudsman terecht kwam.
De generieke sector belooft in het vervolg meer aandacht te hebben voor dubbele meldingen en haar meldingen sneller af te sluiten.

BEOORDELING

De klacht is **gegrond** om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: beide gelijkaardige meldingen van verzoeker werden niet goed aangepakt door de Generieke sector van de dienst Openbaar Domein. Ze gingen allebei overtijd.
Ten gronde vindt de Ombudsman het niet oké dat de speeltoestellen op het strand van Zeebrugge begin augustus, m.a.w. nog in het volle toeristische seizoen, al niet meer hersteld werden. Allicht had een en ander toch sneller hersteld kunnen worden gezien de aard van de defecten.
De klacht werd slechts gedeeltelijk gecorrigeerd: verzoeker kreeg uiteindelijk midden november een antwoord, maar de toestellen werden niet meer hersteld tijdens het seizoen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (10 februari 2020).

Meer dan zestig dagen (18)

(Dossier: 201911-251)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker vraagt midden september via het meldpunt of er op het speelplein in zijn buurt een asbak geplaatst kan worden. Jongeren gooien sigarettenpeuken in de zandbak.
Zestig dagen later, op 18 november, komt de melding onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd in behandeling genomen door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein maar pas op 14 november door de sector Oost overgemaakt aan de generieke sector. Daar ging ze overtijd.
Pas eind januari 2020 laat de generieke sector aan de dienst Ombudsman weten dat het introduceren van peukenzuilen in een testfase zit. In de afvalmanden op speelpleinen kan een asbak ingebouwd worden. De ervaring leert dat deze laatste niet veel gebruikt worden. Daarom loopt de testfase met een afzonderlijke peukenzuil, gemonteerd op de beugel van de afvalmand. Of dit uitgebreid wordt, zal later in het jaar beoordeeld worden.
Deze informatie stroomde niet terug naar het secretariaat van de dienst Openbaar Domein noch naar de melder.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de melding ging overtijd. De sector Oost maakte de melding pas vier dagen voor het verstrijken van de maximale behandelingstermijn over aan de Generieke sector. De Generieke sector pakte de melding niet aan.
De klacht wordt gecorrigeerd: verzoeker wordt geïnformeerd via de dienst Ombudsman.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (10 februari 2020).

Meer dan zestig dagen (19)

(Dossier: 201912-265)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster vraagt begin oktober of er arcering aangebracht kan worden naast een zebrapad in haar straat. Er parkeren voortdurend wagens op.
Zestig dagen later komt de melding onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd geaccepteerd door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein.
Ondanks herinneringen vanuit het registratiesysteem en vanwege de midoffice van het Huis van de Bruggeling wordt de melding pas begin december op de zestigste dag overgemaakt aan de dienst Mobiliteit.
De dienst Mobiliteit stuurt de melding de volgende dag naar de Verkeersdienst van de Politie die verzoekster diezelfde dag laat weten dat haar suggestie besproken zal worden op het stedelijk Move-overleg (Mobiliteit- en Verkeersoverleg). Het Move-overleg is gewonnen voor het schilderen van een extra verdrijvingsvak. Uitvoering wordt verwacht in het voorjaar van 2020. De Politie brengt verzoekster hiervan op de hoogte.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE DOSSIEROPVOLGING: de dienst Openbaar Domein liet de melding overtijd gaan.
De klacht wordt gecorrigeerd: verzoekster krijgt een antwoord van de Politie.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (10 februari 2020).

Meer dan zestig dagen (20)

(Dossier: 201902-032)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoekster meldt begin december 2018 dat in de nieuwe fiets- en voetgangerstunnel aan het station de lichten overdag branden en 's avonds en 's nachts niet.
Na zestig dagen komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De melding werd door de dienst Openbaar Domein overgemaakt aan het Agentschap Wegen en Verkeer, maar verzoekster werd hiervan niet op de hoogte gebracht. De Ombudsman informeert verzoekster die reageert dat de verlichting ondertussen brandt.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige dossieropvolging).
De dienst Openbaar Domein maakte de melding over aan AWV, wat positief is, maar liet dat niet weten aan verzoekster. Dat is nochtans de bedoeling. De melding bleef open liggen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (29 april 2019).

Meer dan zestig dagen (21)

(Dossier: 201903-054)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Begin januari 2019 meldt verzoeker dat het water in de greppel blijft staan en niet afwatert naar de rioolkolk.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Volgens de sector Oost van de dienst Openbaar Domein kadert de melding in een langlopend voetpaddossier. Het ging niet om een werkje dat snel afgehandeld kon worden. Er moest een aannemer ingeschakeld worden.
De sector geeft toe dat de administratieve afhandeling van de melding te traag verliep waardoor de reglementaire termijn niet gehaald werd. De melder kreeg geen feedback.
Midden maart wordt het probleem opgelost. Verzoeker is tevreden.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige dossieropvolging).
De melding had geparkeerd kunnen worden want het euvel was niet eenvoudig oplosbaar. Dat gebeurde niet. Daardoor werd de melder niet op de hoogte gebracht van de reden van het uitstel en kwam de melding na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (29 april 2019).

Meer dan zestig dagen (22)

(Dossier: 201904-073)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Eind januari 2019 meldt verzoeker een losliggende tegel in de oprit van een woning. Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein ging binnen de behandelingstermijn ter plaatse om aan te duiden wat er diende hersteld te worden. De oprit was volledig verzakt. Door omstandigheden kon hij pas in het voorjaar heraangelegd worden. De situatie was niet gevaarlijk voor de voetgangers.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De melding had geparkeerd moeten worden met een bericht aan de melder dat het herstel pas in het voorjaar kon gebeuren. Dat had ook vermeden dat de melding bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (15 juli 2019).

Meer dan zestig dagen (23)

(Dossier: 201904-082)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

De Gemeenschapswachten vragen midden februari 2019 op verzoek van bewoners om in het Edgar De Smedtplantsoen de boordsteen op het einde van het voetpad te verlagen.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein geeft toe dat de melding geparkeerd had moeten worden met een bericht aan de melder. Een uitvoering in regie is binnen de zestig dagen niet mogelijk. Het verlagen van de boordsteen zal uitgevoerd worden in de loop van 2019 of begin 2020. Verschillende boordstenen werden eerder al verlaagd. Twee verlagingen moeten nog gebeuren.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De melding had geparkeerd moeten worden met een bericht aan de melder waarom de aanpassing niet onmiddellijk kon gebeuren. Dat had ook voorkomen dat de melding na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (8 juli 2019).
Het College van burgemeester en schepenen dringt bij de dienst Openbaar Domein aan op het naleven van de reglementaire termijnen om te reageren op meldingen en klachten.

Meer dan zestig dagen (24)

(Dossier: 201905-097)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

De Groendienst meldt eind januari 2019 via het meldpunt dat een rioolkolk in de Moerkerkse Steenweg verstopt zit. De dienst Stadsreiniging gaat ter plaatse maar kan het probleem niet oplossen. De melding wordt door een administratief medewerkster overgemaakt aan de Wegendienst.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De dienst Openbaar Domein geeft toe dat de toenmalige Wegendienst de melding had moeten parkeren omdat het

herstel niet binnen de zestig dagen afgewerkt kon worden. De oorzaak van de verstopping was het voegvullen van de belendende mozaïeken door de aannemer tijdens de heraanleg. Het duurde lang vooraleer de aannemer het herstel uitvoerde.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De Wegendienst had de melding moeten parkeren.
De Ombudsman gaat ervan uit dat met de eenmaking van het secretariaat van de cluster Openbaar Domein gelijkaardige meldingen over verstopte rioolkolken in de toekomst beter opgevolgd zullen worden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (15 juli 2019).

Meer dan zestig dagen (25)
(Dossier: 201905-101)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Verzoeker meldt midden maart 2019 dat er voor zijn huis een rioolkolk verstopt zit. Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK
Al de volgende dag ging de dienst Stadsreiniging met de kolkenzuiger langs maar stelde vast dat de rioolkolk vol beton zat. De melding werd voor verdere opvolging overgemaakt aan de Wegendienst.
De Wegendienst stelde vast dat de kolk verkeerd geplaatst was. Bij de oplevering van de straat werd deze fout niet opgemerkt. Daardoor moest de Stad zelf voor het herstel instaan. Deze ingreep moest gebeuren door een externe aannemer. De Wegendienst liet na de melding te parkeren. Het herstel wordt begin juni uitgevoerd.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De Wegendienst ondernam wel actie maar liet na de melding te parkeren. Daardoor werd de melder niet geïnformeerd over de reden van het uitstel en kwam de melding bij de dienst Ombudsman terecht.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (3 juni 2019).

Meer dan zestig dagen (26)
(Dossier: 201905-111)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Verzoeker vraagt begin april 2019 via het meldpunt of rond het petanquepleintje langs de Stalijzerstraat paaltjes kunnen worden gezet. Nu wordt het pleintje gebruikt als parkeerplaats voor bestelwagens.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK
De melding kwam bij de dienst Openbaar Domein terecht waar ze anderhalve maand bleef liggen tot de dienst ze midden mei aan de Politie overmaakte.
De dienst Openbaar Domein liet de Politie daarbij weten dat ze het plaatsen van paaltjes niet zag zitten omdat het petanquepleintje binnen de venstertijden gebruikt mag worden als plek voor bestelwagens om er te laden en te lossen. Gezien de beperkte breedte van de Stalijzerstraat is dat de enige mogelijkheid om te laden en te lossen zonder de fietsers en de voetgangers te hinderen. De dienst Openbaar Domein vroeg de Politie extra politiecontroles uit te voeren tegen chauffeurs die er langdurig zouden parkeren want dat is niet toegelaten.
De dienst Openbaar Domein maakte haar standpunt niet over aan de melder. Ze wijt dat aan de reorganisatie van de dienst Openbaar Domein.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De dienst Openbaar Domein pakte de melding wel aan maar liet na de melder in te lichten over haar standpunt. Ze sloot de melding niet af waardoor deze na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (8 juli 2019).
Het College van burgemeester en schepenen dringt bij de dienst Openbaar Domein aan op het naleven van de reglementaire termijnen om te reageren op meldingen en klachten.

Meer dan zestig dagen (27)
(Dossier: 201905-112)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
De Gemeenschapswachten vragen op insteek van bewoners om de boordstenen van het voetpad aan weerszijden van het zebrapad in de Knotwilgenlaan te verlagen. De stoepranden zijn er hoog. Veel gezinnen maken gebruik van het zebrapad om met de kinderwagen of fietsjes naar het buurtschooltje te gaan.

Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK
De dienst Openbaar Domein geeft toe dat de melding geparkeerd had moeten worden.
De verlaging aan de ene kant zal gebeuren bij de heraanleg van het voetpad samen met een dossier dat nog loopt in verband met de definitieve overname van het voetpad naar aanleiding van de realisatie van een nieuwe verkaveling. De overkant wordt in juli-augustus verlaagd. De volledige heraanleg van de Knotwilgenlaan staat gepland.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De melding had geparkeerd moeten worden met een bericht aan de melder waarom de aanpassing niet onmiddellijk kon gebeuren. Dat had ook voorkomen dat de melding na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (8 juli 2019).
Het College van burgemeester en schepenen dringt bij de dienst Openbaar Domein aan op het naleven van de reglementaire termijnen om te reageren op meldingen en klachten.

Meer dan zestig dagen (28)
(Dossier: 201908-158)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Verzoekster meldt begin juni dat ze van een aannemer doorkreeg dat het voetpad in de Waggelwaterstraat in slechte staat is. Er zijn heel wat verzakkingen.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht. Diezelfde dag handelt het secretariaat van de dienst Openbaar Domein de melding af met een bericht aan verzoekster dat haar bericht overgemaakt werd aan de sector West.

ONDERZOEK
Volgens het secretariaat van de dienst Openbaar Domein werd de melding al midden juni overgemaakt aan de sector West en werd het herstel uitgevoerd.
Pas begin augustus, na het verstrijken van de maximale behandelingstermijn van de melding, liet het secretariaat aan de meldster weten dat haar melding aan de sector West overgemaakt was. Het secretariaat wijt dat aan de administratieve achterstand bij de verwerking van de meldingen waar het een tijdlang mee kampte, en aan het zoeken naar de beste manier van behandelen van de meldingen voor zowel de technische als de administratieve medewerkers van de dienst Openbaar Domein. Deze meldingen werden vroeger door drie diensten, elk op hun eigen manier, behandeld.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
Het herstel werd uitgevoerd binnen de reglementaire termijn van zestig dagen, wat positief is, maar de terugkoppeling naar de meldster liet te wensen over. Daardoor raakte zij er laattijdig van op de hoogte dat het herstel werd uitgevoerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE EN SCHEPENEN
Akte genomen (13 januari 2020).

Meer dan zestig dagen (29)
(Dossier: 201908-162)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Verzoekster meldt midden juni dat er sluikstorters aan het werk zijn op de V-Markt in Sint-Pieters en langs het fietspad in de Sint-Pietersgroenestraat. Ze suggereert de daders op te sporen via de inhoud van de afvalzakken.
De specialist afvalbeleid- en beheer van de dienst Openbaar Domein geeft een medewerker de opdracht de situatie ter plaatse te bekijken.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK
De medewerker liet zijn chef twee dagen later weten dat hij ter plaatse was geweest maar geen afvalzakken of ander sluikstort had kunnen vinden. Deze vaststelling werd niet teruggekoppeld naar de meldster.
Na de klacht wordt de meldster ingelicht.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De sector Netheid van de dienst Openbaar Domein ging ter plaatse, wat positief is, maar ze koppelde haar bevindingen niet terug naar de meldster. Dat gebeurde pas twee maanden later als gevolg van het klachtdossier.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (14 oktober 2019).
Het College dringt aan op een kortere opvolging van de meldingen voor de dienst Openbaar Domein die geanalyseerd moeten worden met het oog op eventuele bijsturingen in de werking.

OPVOLGING
De diensthoofden van de dienst Openbaar Domein en van de cluster Klant gaan met het signaal aan de slag. De dienst Openbaar Domein neemt maatregelen om haar meldingen vlotter te behandelen.

Meer dan zestig dagen (30)

(Dossier: 201908-175)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Een Gemeenschapswacht meldt eind juni dat er schade is aan de houten omheining van het speelplein in het Graaf Visartpark.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.
De dienst Openbaar Domein handelt de melding op de 61ste dag af met een bericht aan de melder dat er een werkopdracht aangemaakt werd en dat de melding verder opgevolgd zal worden.

ONDERZOEK

De sector Centrum van de dienst Openbaar Domein reageert dat het herstel al midden juli werd uitgevoerd. Er ging iets fout met de communicatie hierover tussen de sector en het secretariaat van de dienst Openbaar Domein.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
Het herstel werd tijdig uitgevoerd, wat positief is, maar er liep iets mis met de communicatie tussen de sector en het secretariaat. Daardoor kreeg de melder foute informatie.
Bovendien dient een melding in principe binnen de zestig dagen zowel administratief als inhoudelijk opgelost te zijn. Het kan niet de bedoeling zijn dat een melding na de vervaldag afgehandeld wordt met het bericht dat het herstel in de toekomst uitgevoerd zal worden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (14 oktober 2019).
Het College dringt bij de dienst Openbaar Domein aan op een kortere opvolging van de meldingen die geanalyseerd moeten worden met het oog op eventuele bijsturingen in de werking.

OPVOLGING

De diensthoofden van de dienst Openbaar Domein en van de cluster Klant gaan met het signaal aan de slag. De dienst Openbaar Domein neemt maatregelen voor een vlottere behandeling van zijn meldingen.

Meer dan zestig dagen (31)

(Dossier: 201910-209)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Een Gemeenschapswacht meldt begin augustus dat er op het speelplein aan de Parklaan in Sint-Michiels een basketbalring kapot is.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht. Op de 61ste dag wordt de melding door de dienst Openbaar Domein geparkeerd met het bericht aan de melder dat een werkbon werd opgemaakt voor de vervanging van de ring.

ONDERZOEK

In principe dient een melding binnen de zestig dagen zowel administratief als inhoudelijk afgewerkt te zijn. De dienst kan een melding slechts parkeren als blijkt dat door een gegronde reden de maximale termijn van zestig dagen niet gehaald kan worden. De dienst moet de melder dan een bericht sturen met de reden waarom zijn melding geparkeerd werd.
Hier parkeerde de dienst de melding nadat de maximale behandelingstermijn werd overschreden en zonder dat daarvoor een gegronde reden werd opgegeven. Er werd alleen geregistreerd dat er een werkopdracht was aangemaakt om de ring te vervangen.
Volgens de Generieke sector van de dienst Openbaar Domein moest een nieuwe ring besteld worden. Daardoor kon het herstel niet binnen de zestig dagen gebeuren. De sector bevestigt dat de melding veel vroeger geparkeerd had kunnen worden aangezien er een gegronde reden voor het uitstel bestond. De sector bespreekt het dossier met het secretariaat van de dienst Openbaar Domein.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De melding had veel vroeger geparkeerd moeten worden. Er was een gegronde reden voor het uitstel. Nu werd de melding pas op de 61ste dag geparkeerd met alleen de melding dat een werkopdracht was uitgeschreven.
Positief is dat wordt bijgestuurd. Ook het herstel wordt uitgevoerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 december 2019).

Meer dan zestig dagen (32)

(Dossier: 201910-213)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Begin augustus meldt een Gemeenschapswacht een verzakking ter hoogte van een rioolkolk in Steentje.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De sector West van de dienst Openbaar Domein pakte de melding aan. Eind augustus liet ze het secretariaat van de dienst Openbaar Domein weten dat het herstel uitgevoerd was. Het secretariaat registreerde deze informatie niet waardoor de melder geen antwoord kreeg en de melding bij de dienst Ombudsman terecht kwam.
Ondertussen nam de dienst Openbaar Domein maatregelen

om de behandeling van haar meldingen vlotter te doen verlopen.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De sector voerde het herstel uit, wat positief is, maar het secretariaat liet dat niet weten aan de melder.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (10 februari 2020).

Meer dan zestig dagen (33)
(Dossier: 201910-214)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Op 9 augustus meldt een Gemeenschapswacht schade aan de houten omheining rond de poel op het speelplein Tir.
Zestig dagen later, op 8 oktober, komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK
De melding wordt op 12 augustus door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein overgemaakt aan de sector Oost. De volgende dag maakt de sector Oost de melding over aan de Generieke sector. Op 25 september wijst de midoffice van het Huis van de Bruggeling erop dat de melding nog open staat. Diezelfde dag maakt het secretariaat de melding over aan een specifieke medewerker van de generieke sector die onmiddellijk een werkbon opmaakt voor het herstel. Op 8 oktober, op de vervaldag van de melding, wordt het herstel uitgevoerd. Toch parkeert de medewerker de melding diezelfde dag met het bericht aan de melder dat een werkbon werd opgemaakt om de omheining te herstellen.
Ondertussen nam de dienst Openbaar Domein maatregelen om haar meldingen vlotter af te handelen.

BEOORDELING
Terechte opmerking (gebrekkige dossieropvolging).
De melding werd al op 13 augustus door de sector Oost doorgestuurd naar de generieke sector maar het duurt nog tot 25 september vooraleer de melding bij de juiste medewerker terecht komt via het secretariaat. Waarom de medewerker op de dag dat het herstel uitgevoerd werd, de melding nog parkeerde, is onduidelijk

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (10 februari 2020).

Meer dan zestig dagen (34)
(Dossier: 201910-215)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Verzoekster meldt midden augustus dat de rioolkolken ter hoogte van haar huis vol bladeren zitten.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK
De sector West van de dienst Openbaar Domein voerde het herstel begin oktober uit. Ze maakte deze informatie diezelfde dag over aan het secretariaat van de dienst Openbaar Domein zodat de communicatie met de meldster zou worden verzorgd en de melding zou worden afgehandeld. Het secretariaat handelde de melding pas begin november af, drie weken na het verstrijken van de termijn. Wat de reden hiervoor is, wordt niet duidelijk uit het onderzoek.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De sector voerde het herstel uit, wat positief is, maar de communicatie met de melder bleef achterwege.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (10 februari 2020).

Meer dan zestig dagen (35)
(Dossier: 201910-220)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Eind augustus meldt een Gemeenschapswacht dat een verkeerslicht op de hoek van de Sint-Pieterskaai en de Vaartstraat aangereden werd en schuin staat.
Eind oktober komt het dossier na zestig dagen onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK
De melding werd de volgende dag in behandeling genomen door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. Ze werd afgedrukt en doorgestuurd naar de sector Noord. Volgens de sector werd de werkbon al vier dagen later teruggestuurd naar het secretariaat. Daarop stond vermeld dat de melding voor het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) was.
De sector vermoedt dat de melding wel door het secretariaat werd overgemaakt aan AWV maar dat ze niet werd afgehandeld waardoor de melder geen antwoord kreeg en de melding na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam. De sector benadrukt dat het van belang is dat meldingen goed afgesloten worden. Gebeurt dat niet, dan moet tijd gespendeerd wordt aan meldingen die in het veld al opgelost zijn.

Daarbij moet opgemerkt worden dat het meldpuntsysteem na een maand een automatisch waarschuwingsbericht uitstuurde en de midoffice van het Huis van de Bruggeling er de dienst Openbaar Domein in oktober twee keer voor waarschuwde dat de melding overtijd zou gaan.
Een medewerker van de sector Noord gaat begin februari 2020 ter plaatse en stelt vast dat het verkeerslicht ondertussen weer recht staat.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
Vermoedelijk maakte het secretariaat van de dienst Openbaar Domein de melding eind augustus wel over aan AWV, maar lichtte ze daar de melder niet over in en sloot zij de melding niet af, ondanks de waarschuwingen die ze kreeg dat de melding overtijd zou gaan.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (2 maart 2020).

Meer dan zestig dagen (36)
(Dossier: 201911-234)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Verzoekster klaagt begin september via het meldpunt over overlast van jongeren ter hoogte van een picknicktafel in een groenzone in de buurt.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK
De sector Oost van de dienst Openbaar Domein stuurde de melding midden september door naar de dienst Preventie. Zelf voerde ze een onderhoudsbeurt van het groen en de verhardingen uit. De sector liet dat tijdig weten aan het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. Dat lichtte de meldster niet in. De dienst Preventie stuurt op verschillende tijdstippen een jeugdpreventiewerker naar de plek. Hij kan geen onregelmatigheden vaststellen.
Als gevolg van gelijkaardige klachten neemt de dienst Openbaar Domein maatregelen om de coördinatie te verbeteren tussen zijn sectoren en het secretariaat voor het behandelen van de meldingen.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De sector Oost van de dienst Openbaar Domein pakte de melding aan, wat positief is, maar het secretariaat liet dat niet weten aan de meldster. Daardoor bleef de melding open staan en kwam ze na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (20 januari 2020).

Meer dan zestig dagen (37)
(Dossier: 201911-235)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Verzoekster meldt begin september via het meldpunt een defect aan de straatverlichting.
Zestig dagen later, komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK
De sector West van de dienst Openbaar Domein liet midden oktober aan het secretariaat weten dat de melding overgemaakt diende te worden aan Fluvius. Dat gebeurde wel maar de meldster werd hierover niet ingelicht.
De dienst Openbaar Domein neemt maatregelen om de behandeling van haar meldingen vlotter te laten verlopen.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
Het secretariaat van de dienst Openbaar Domein liet na de meldster ervan op de hoogte te brengen dat de melding was overgemaakt aan Fluvius. Daardoor bleef de melding open staan en kwam ze bij de dienst Ombudsman terecht.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (13 januari 2020).

Meer dan zestig dagen (38)
(Dossier: 201911-236)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Een melding komt begin november als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.
De melding dateert van begin september en gaat over welig tierend onkruid, torenhoge struiken en een niet verzorgde wilde kastanjeboom op een stuk openbaar domein palend aan de tuin van de meldster. Bovendien is een elektriciteitscabine aan het huis van verzoekster overwoekerd door onkruid en groen. Ze vreest dat de cabine binnenkort ontoegankelijk wordt.

ONDERZOEK
De afdeling Bomen van de dienst Openbaar Domein pakte de melding onmiddellijk aan. Eind september werd er gesnoeid.
De meldster kreeg geen bericht hierover terug en de melding bleef open staan waardoor ze na zestig dagen overgemaakt werd aan de dienst Ombudsman.
De dienst Openbaar Domein neemt maatregelen om de behandeling van haar meldingen vlotter te laten verlopen.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).

Het herstel werd snel uitgevoerd, wat positief is, maar de communicatie met de meldster bleef uit.
In dit geval werd gesnoeid ter hoogte van het huis van verzoekster. Zij zal gezien hebben dat het herstel werd uitgevoerd. Toch is het in principe altijd de bedoeling dat de melder een bericht terug krijgt want een melder woont niet altijd op de plek waarover hij de melding deed.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 december 2019).

Meer dan zestig dagen (39)

(Dossier: 201911-237)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Een melding komt begin november na zestig dagen als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.
De wijkinspecteur meldde begin september de slechte staat van het voetpad in bepaalde stukken van de Sint-Kruisstraat.

ONDERZOEK

De sector Oost van de dienst Openbaar Domein ging ter plaatse. Midden oktober stuurde de werfopvolger zijn antwoord op de melding door naar het secretariaat. Dat maakte de informatie niet over aan de melder.
De dienst Openbaar Domein neemt maatregelen om de behandeling van haar meldingen vlotter te laten verlopen.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
Het secretariaat maakte het antwoord van de sector niet over aan de melder waardoor deze in het ongewisse bleef en de melding na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 december 2019).

Meer dan zestig dagen (40)

(Dossier: 201911-238)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoekster meldt begin september overhangende struiken van private tuinen langs een openbaar wandelpad in Sint-Kruis.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De sector Oost ging kort na de melding ter plaatse en stelde vast dat enkele private hagen overgroeiden langs het wandelpad. Ze vroeg midden september aan de dienst Preventie om de bewoners aan te manen de hagen te snoeien. De sector liet dat diezelfde dag weten aan het secretariaat van de dienst Openbaar Domein, maar dat lichtte de meldster niet in.
De dienst Preventie schrijft de bewoners aan. Eind oktober meldt ze aan de sector Oost dat de eigenaars hun hagen geschoren hebben.
Als gevolg van gelijkaardige klachten neemt de dienst Openbaar Domein maatregelen om de coördinatie te verbeteren tussen zijn sectoren en het secretariaat voor het behandelen van de meldingen.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De sector Oost van de dienst Openbaar Domein pakte de melding aan, wat positief is, maar het secretariaat lichtte de meldster niet in. De melding bleef open staan en kwam na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (20 januari 2020).

Meer dan zestig dagen (41)

(Dossier: 201911-239)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Een melding komt begin november na zestig dagen als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.
Verzoekster meldde begin september een verzakking in het voetpad voor haar deur. Als het regent, blijft het water staan.

ONDERZOEK

De sector Oost van de dienst Openbaar Domein voerde het herstel al midden september uit. De werkbon werd die dag overgemaakt aan het secretariaat van de dienst Openbaar Domein, maar de melding werd er niet afgehandeld. Daardoor kreeg de meldster geen bericht terug en kwam de melding na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht.
De dienst Openbaar Domein neemt maatregelen om de behandeling van haar meldingen vlotter te laten verlopen.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
Het herstel werd snel uitgevoerd, wat positief is, maar de communicatie met de meldster bleef uit.
In dit geval bevond de verzakking zich ter hoogte van het huis van verzoekster. Zij zal gezien hebben dat het herstel werd uitgevoerd. Toch is het in principe altijd de bedoeling dat de melder een bericht terug krijgt want een melder woont niet altijd op de plek waarover hij de melding deed.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (20 december 2019).

Meer dan zestig dagen (42)
(Dossier: 201911-246)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Begin november komt een onafgewerkte melding bij de dienst Ombudsman terecht. De melding handelt over schade aan een duiker op de grens met Blankenberge. Ze dateert van begin september.

ONDERZOEK
De sector Noord van de dienst Openbaar Domein loste het probleem eind september al op. Er werd een aannemer aangesteld die het herstel uitvoerde. De papieren werkbon bereikte het secretariaat niet waardoor de meldster niet werd ingelicht en de melding na zestig dagen bij de dienst Ombudsman terecht kwam.
Het secretariaat verzekert dat dit in de toekomst niet meer zal voorvallen omdat alles digitaal verwerkt zal worden.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
Het herstel werd snel uitgevoerd, wat positief is, maar de terugkoppeling naar de meldster liep mis.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (13 januari 2020).

Meer dan zestig dagen (43)
(Dossier: 201911-247)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Midden september vraagt verzoekster via het meldpunt of de paplaurieren naast de oprit gesnoeid kunnen worden. De melding wordt toegewezen aan de dienst Openbaar Domein.
Zestig dagen later, op 12 november, komt ze als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK
De sector Oost van de dienst Openbaar Domein formuleerde pas op 12 november een antwoord op de melding. De communicatie met de melder en de administratieve afhandeling van de melding door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein waren daardoor niet meer mogelijk binnen de maximale behandelingstermijn van zestig dagen. Het onderhoud zelf werd uitgevoerd op 7 november.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De sector Oost van de dienst Openbaar Domein voerde het herstel nog net binnen de reglementaire termijn uit. Maar ze formuleerde haar antwoord op het nippertje waardoor de maximale behandelingstermijn van de melding overschreden werd vooraleer het secretariaat de communicatie met de melder kon verzorgen en de melding administratief kon afhandelen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (3 februari 2020).

Meer dan zestig dagen (44)
(Dossier: 201911-248)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Een Gemeenschapswacht meldt midden september dat een wegwijzer naar de judozaal op het Olympiapark zwaar beschadigd is. Mensen kunnen zich snijden aan het verwrongen metaal.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK
De melding werd in behandeling genomen door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein maar eind september doorgestuurd naar de Sportdienst. De Sportdienst stuurde de melding onmiddellijk terug omdat het onderhoud van borden in sportparken niet tot haar bevoegdheid behoort.
De dienst Openbaar Domein herstelde het bord, maar dat werd niet geregistreerd in het meldpunt. Daardoor kreeg de melder geen antwoord en kwam de melding bij de dienst Ombudsman terecht.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De dienst Openbaar Domein stuurde de melding verkeerdelijk door naar de Sportdienst. De dienst Openbaar Domein herstelde het bord maar liet dat niet weten aan de melder.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (10 februari 2020).

Meer dan zestig dagen (45)
(Dossier: 201911-250)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Midden september meldt verzoeker hinder van hoge bomen op het terrein van een achterliggende school. Ze nemen zon af en hinderen de zonnepanelen. Hij vraagt of de

Stad met de school zou kunnen afspreken om de bomen regelmatig te snoeien.
De melding wordt overgemaakt aan de dienst Openbaar Domein. Zestig dagen later, op 15 november, komt ze als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK
De melding werd op 14 november, net voor het verstrijken van de maximale behandelingstermijn, beantwoord door de sector Oost van de dienst Openbaar Domein. De communicatie met de melder en de administratieve afhandeling van de melding door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein waren daardoor niet meer mogelijk binnen de maximale behandelingstermijn van zestig dagen.
De dienst Ombudsman maakt het antwoord van de sector over aan verzoeker. Het gaat om bomen op privaat terrein. Verzoeker moet zelf afspreken met de eigenaar. De eigenaar moet een vergunning aanvragen voor een grondige snoei.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De sector Oost van de dienst Openbaar Domein antwoordde op het nippertje waardoor de maximale behandelingstermijn van de melding overschreden werd vooraleer het secretariaat de communicatie met de melder kon verzorgen en de melding administratief kon afhandelen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (3 februari 2020).

Meer dan zestig dagen (46)
(Dossier: 201911-252)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Midden september meldt verzoeker een verzakking van de berm. Het gras is er deels verdwenen. Zijn vraag wordt toegewezen aan de dienst Openbaar Domein. De melding komt zestig dagen later, op 18 november, als onafgewerkt de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK
De sector Oost van de dienst Openbaar Domein handelde de melding pas af op 19 november, een dag nadat de termijn van zestig dagen verstreken was. De putten in het gazon werden hersteld.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
De sector Oost van de dienst Openbaar Domein handelde de melding in het veld pas af de dag na het verstrijken van de maximale behandelingstermijn van zestig dagen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (3 februari 2020).

Meer dan zestig dagen (47)
(Dossier: 201911-257)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Verzoeker meldt midden september dat er ter hoogte van zijn huis nadarhekken en een verkeersbord achtergebleven zijn.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK
De melding werd geaccepteerd door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein.
De melding bereikte de sector Noord van de dienst Openbaar Domein niet. Ook de herinnering na één maand bereikte de sector niet.
Naast de melding werd de opmerking de sector ook via een andere weg overgemaakt per e-mail. De aannemer werd onmiddellijk verwittigd en hij haalde het achtergebleven materiaal op.
De sector Noord werd pas op de hoogte gebracht van de melding nadat de maximale behandelingstermijn van zestig dagen verstreken was.
Intussen worden de meldingen digitaal door het secretariaat aan de sectoren overgemaakt en hebben de behandelende medewerkers van de sector Noord rechtstreeks toegang tot het meldpunt.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede dossieropvolging).
Er liep iets mis met de communicatie tussen het secretariaat en de sector Noord van de dienst Openbaar Domein. Gelukkig kwam de melding ook via een andere weg binnen waardoor het probleem snel werd opgelost.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (3 februari 2020).

Meer dan zestig dagen (48)
(Dossier: 201903-063)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoeker meldt midden januari 2019 dat na verschillende meldingen de rioolkolk ter hoogte van zijn woning nog altijd verstopt zit. Na elke eerdere melding kwam de dienst Stadsreiniging de riolering doorspuiten maar het probleem blijft bestaan. Hij vermoedt dat er wortels in de kolk zitten of dat er schade is. Bij het ingieten van één emmer water

overstroomt de kolk al, ook bij droog weer.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Verzoeker meldde in maart 2018 een eerste keer de verstopping. De dienst Stadsreiniging rukte de volgende dag uit en stelde vast dat de overloop vol wortels zat. De ploeg vroeg dat de melding overgemaakt zou worden aan de Wegendienst, wat ook gebeurde. De administratie van de Wegendienst sloot de melding af met het bericht dat het herstel begin juni 2018 uitgevoerd was.
Midden januari 2019 meldde verzoeker het probleem opnieuw. De melding werd overgemaakt aan de dienst Stadsreiniging maar ze werd van daaruit onmiddellijk overgemaakt aan de Wegendienst. Deze melding kwam midden maart, na zestig dagen onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.
Al begin februari 2019 was de melding opnieuw binnengekomen via het meldpunt, dit keer door de wijkinspecteur die door verzoeker ingeschakeld was omdat het probleem na drie weken nog niet opgelost was. De volgende dag ging de dienst Stadsreiniging langs. Weer werd gemeld dat er een wortel in de afvoer zat. Deze melding werd begin april 2019 door de administratie van de Wegendienst afgesloten met de melding dat het herstel eind maart uitgevoerd werd. Dat was de dag nadat de Ombudsman verzoekers melding van midden januari 2019 had overgenomen en de Wegendienst er attent op had gemaakt. De administratie van de Wegendienst sloot diezelfde dag ook de onbehandelde melding van midden januari af met hetzelfde bericht dat het herstel eind maart was uitgevoerd.
Volgens de dienst Openbaar Domein maakte de regieploeg begin juni 2018 de slikput vrij van wortels maar kon zij op dat moment niet zien dat er wortels waren over de hele lengte van het buizenstelsel. Zij ging ervan uit dat het probleem opgelost was. Dat dit niet het geval was, werd pas duidelijk bij de interventie van eind maart 2019 als gevolg van de meldingen van midden januari en begin februari 2019.
Volgens de dienst Openbaar Domein was het probleem moeilijk waardoor het herstel pas kort na de reglementaire termijn van zestig dagen opgelost geraakte, wat de melding van midden januari 2019 betreft. De ploeg werd daarbovenop geconfronteerd met een druk schema en ongunstige weersomstandigheden. De ploeg haalde uit de riolering een wortel van vele meters lang. Ze bewijst dat met een foto.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De melding van midden januari werd licht buiten de reglementaire termijn afgewerkt. De identieke melding van begin februari werd binnen de reglementaire termijn afgewerkt. De Ombudsman oordeelt mild gezien de moeilijkheidsgraad van het herstel en er niet verwacht kon worden dat zo'n enorme wortel uit de riolering zou worden gehaald. Het belangrijkste is dat het probleem opgelost werd.

Meer dan zestig dagen (49)

(Dossier: 201905-113)

ANDER OORDEEL

KLACHT

De Gemeenschapswachten melden midden maart 2019 een sluikstort van achtergelaten bouwafval langs de Bevrijdingslaan.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Pas eind oktober laat de dienst Openbaar Domein weten dat het sluikstort al een hele tijd geleden werd verwijderd. De sector Netheid van de dienst Openbaar Domein had al begin mei een gelijkaardige melding doorgegeven aan de wegbeheerder AWV met de vraag het bouwafval weg te halen.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Wat er precies gebeurde met de melding wordt niet duidelijk uit het onderzoek. Het belangrijkste is dat het sluikstort weggehaald werd.

Meer dan zestig dagen (50-51)

(Dossiers: 201909-179 en 201909-180)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Twee verzoekers meldden begin juli dat de voetpaden in hun straten verzakt zijn en dat er tegels losliggen.
Na zestig dagen komen de meldingen als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

Beide meldingen werden in behandeling genomen door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. Verdere handelingen werden niet geregistreerd. Het herstel werd telkens begin september uitgevoerd. Dat was net buiten de reglementaire termijn van zestig dagen. De sector West van de dienst Openbaar Domein doet nazicht of er nog andere meldingen dreigen te vervallen. Tijdens de zomervakantie waren er maar drie of vier personeelsleden om de herstellingen uit te voeren. Soms moest voorrang gegeven worden aan interne opdrachten. Bovendien bleek het bij de twee meldingen niet te gaan om enkele losliggende tegels maar om groter herstelwerk waardoor de uitvoering moest worden uitgesteld. De melders zouden hiervan telkens mondeling op de hoogte zijn gebracht zijn. Hiervan werd niets geregistreerd in het meldpunt.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De melders zouden mondeling erover ingelicht zijn dat het herstel gezien zijn omvang uitgesteld moest worden. Het was beter geweest de meldingen te parkeren omdat de

burger dan een schriftelijk antwoord krijgt met de reden voor het uitstel.

Meer dan zestig dagen (52)

(Dossier: 201909-195)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Eind juli meldt verzoeker een rattenprobleem in zijn straat. Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.

ONDERZOEK

De rattenbestrijder ging onmiddellijk langs. Hij sprak met de melder. Er werd gif en vangmateriaal in de riolen geplaatst. De melder liet naderhand weten geen last van ratten meer te hebben.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De melding werd in het veld tijdig aangepakt en er werd mondeling met de melder gecommuniceerd. Daarmee zijn de twee belangrijkste doelstellingen van het meldpunt gehaald. Alleen de administratieve afhandeling van de melding bleef achterwege.

Meer dan zestig dagen (53)

(Dossier: 201909-198)

ANDER OORDEEL

KLACHT

In het voorjaar van 2019 nam verzoekster een tijdlang de vroegste bus aan de halte Duivenkeet langs de Blankenbergse Steenweg. De verlichting in het bushokje werkte niet. Daardoor reed de bus de halte soms voorbij. Verzoekster meldde het defect in mei aan het Huis van de Bruggeling, waar beloofd werd het nodige te doen.
Eind september stelt verzoekster vast dat het probleem nog altijd niet opgelost is.

ONDERZOEK

Het Huis van de Bruggeling gaf de melding door aan het secretariaat van de dienst Openbaar Domein. Dat sloot de melding een week later af met de boodschap dat de melding overgemaakt was aan de firma die in Brugge instaat voor de halteaccommodatie. Verzoekster werd hierover niet ingelicht omdat ze bij het doorgeven van haar melding had gezegd dat ze niet op de hoogte gehouden wilde worden.
Na de klacht neemt de dienst Openbaar Domein opnieuw contact op met de firma. Midden november brandt het licht in het bushok.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.
Niet de Stad maar de firma bleef in gebreke. De dienst Openbaar Domein mocht ervan uitgaan dat de firma de melding zou opvolgen, wat niet gebeurde.

Meer dan zestig dagen (54)

(Dossier: 201911-249)

ANDER OORDEEL

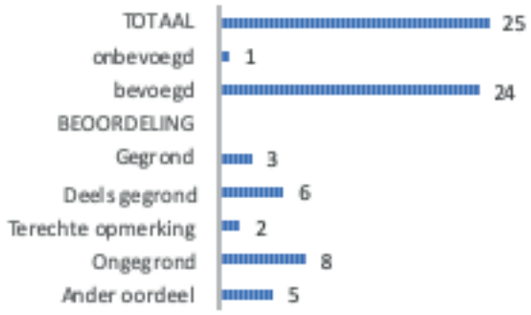
KLACHT

Midden september vraagt verzoeker via het meldpunt waarom in juli alleen de betonverharding ter hoogte van één huis in zijn straat werd vernieuwd, terwijl de aankondigde vernieuwing ter hoogte van een ander huis nog altijd niet werd uitgevoerd.
Zestig dagen later komt de melding als onafgewerkt bij de dienst Ombudsman terecht.
ONDERZOEK:
De sector Oost van de dienst Openbaar Domein kreeg geen toelating om de volledige straat in één keer af te sluiten en beide betonverhardingen tegelijkertijd af te werken, anders zouden er bewoners ingesloten geraken. Daarom werd beslist om tussen beide herstellingen een tijdsspanne in te lassen. De sector Oost ging na de melding op huisbezoek om verzoeker hierover uitleg te geven. Het herstel werd naderhand uitgevoerd.
Het secretariaat Openbaar Domein handelde de melding niet af waardoor ze bij de dienst Ombudsman terecht kwam.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De sector Oost van de dienst Openbaar Domein pakte de melding aan en ging verzoeker uitleggen wat er aan de hand was. Daarmee werden beide doelstellingen van het meldpunt gehaald.
De administratieve afhandeling door het secretariaat van de dienst Openbaar Domein bleef achterwege.

Parkeren



Onterechte parkeerretributies

(Dossier: 201906-122)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker gaf op een zaterdag om 14.33 uur zijn nieuwe nummerplaat door aan de Parkeerwinkel zodat zijn parkeervergunning aangepast kon worden. Toch kreeg hij daarna nog twee parkeerretributies. Het parkeerbedrijf had geen oren naar zijn protest. Ondertussen kreeg hij al twee aangetekende laatste aanmaningen.

ONDERZOEK

De eerste parkeerretributie werd op die bewuste zaterdag uitgeschreven om 18.29 uur, de tweede op de eerstvolgende maandag om 12.13 uur. De parkeerwachter stelde telkens vast dat er geen geldige parkeervergunning actief was voor de nummerplaat.
De dienst Mobiliteit bevestigt dat verzoeker een parkeervergunning voor deze nummerplaat had aangevraagd op zaterdag om 14.33 uur. Omdat de Parkeerwinkel niet open is tijdens het weekend, werd de vergunning pas op maandag in de loop van de dag in orde gebracht.
Waarom het parkeerbedrijf niet inging op het bezwaar van verzoeker, wordt niet duidelijk uit het onderzoek.
De dienst Mobiliteit vraagt het parkeerbedrijf beide parkeerretributies te schrappen.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEEN GOEDE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING: het parkeerbedrijf had ten onrechte geen oren naar het bezwaar van verzoeker.
De klacht wordt gecorrigeerd: beide retributies worden geannuleerd.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (15 juli 2019).

Acht parkeerretributies

(Dossier: 201912-272)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster parkeert haar auto van 26 december 2018 tot en met 8 januari 2019 in de blauwe zone terwijl ze bij haar moeder in de binnenstad verblijft. Ze kende de Brugse parkeerregeling niet, lette er niet op dat in de straat blauwe zone gold en kreeg acht parkeerretributies. Ze ging al die tijd niet naar haar auto kijken. Toen ze naar haar wagen terugkeerde, vond ze de parkeerbonnen achter de ruitenwisser.
Verzoekster protesteerde bij de Parkeerwinkel dat de aanduiding van de blauwe zone te low profile was en dat ze als niet-Bruggeling niet wist dat de parkeersituatie gewijzigd was. Haar bezwaar werd afgewezen. Terwijl de discussie nog liep, betaalde ze de acht parkeerretributies in één keer. Ze schreef op 21 maart 2019 240 euro over en vermeldde de retributienummers.
In augustus werd ze gecontacteerd door een deurwaarder omdat twee parkeerretributies niet betaald zouden zijn. Ze maakte de deurwaarder haar rekeninguittreksel over waarmee ze haar betaling bewees. De deurwaarder liet weten dat hij de zaak had voorgelegd aan de Stad.
Midden oktober kreeg verzoekster opnieuw een aanmaning van de deurwaarder omdat ze één parkeerbon nog altijd niet betaald zou hebben. Ze protesteerde opnieuw.
Eind oktober liet de deurwaarder weten dat ze twee parkeerbonnen nog niet betaald zou hebben.
Midden december geeft de deurwaarder een dwangbevel af voor de niet betaalde parkeerbonnen, verzwaard met kosten. Ze moet 290 euro betalen. Verzoekster betaalt met tegenzin om geen verdere moeilijkheden te krijgen.

ONDERZOEK

Volgens het Brugse parkeerreglement zijn de acht parkeerretributies terecht. Een mogelijkheid tot een minnelijke schikking is er niet. De dienst Mobiliteit is er geen voorstander van om dit te voorzien omdat dit de deur zou openzetten naar misbruik.
Verzoekster betwistte de retributies pas na de eerste herinnering. Op 9 maart verwierp de Parkeerwinkel haar bezwaar. Op 18 maart werd een aangetekende laatste waarschuwing verstuurd waarbij extra kosten werden aangerekend. Verzoekster betaalde 240 euro op 21 maart. Pas op 28 maart werd haar betaling gekoppeld aan de juiste retributies. Dat moest handmatig gebeuren omdat zij de acht retributies in één keer had betaald.
Ondertussen waren er extra kosten bij gekomen waardoor het totale bedrag opgelopen was tot 380 euro. De storting van 240 euro werd door de Parkeerwinkel gebruikt om zoveel mogelijk retributies aan te zuiveren, maar was onvoldoende om alle kosten te dekken. Daardoor bleven er drie parkeerretributies (deels) onbetaald waardoor ze aan de gerechtsdeurwaarder werden overgemaakt.
De kosten blijken onterecht. Uit het trackingverslag van Bpost van de aangetekende laatste waarschuwing blijkt dat de zending, gedateerd op 18 maart, op het adres van verzoekster werd aangeboden op 21 maart om 12.47 uur. Zij was toen niet thuis. De postbode liet een bericht achter waarop stond dat zij de aangetekende brief (zonder opgave van de inhoud) kon ophalen in het afhaalpunt vanaf 22 maart om 9 uur.
Verzoekster schreef op 21 maart om 18.38 uur de 240 euro over. Dat bewijst ze met haar rekeninguittreksel. Op dat moment kon zij de aangetekende zending onmogelijk al onder ogen hebben gehad. Ze betaalde op het laatste nippertje. Haar betaling kruiste de aangetekende laatste waarschuwing.
Bij de storting had de Parkeerwinkel moeten nazien of er geen kruising was gebeurd tussen haar betaling en de laatste waarschuwing. De Stad heeft met de Parkeerwinkel afgesproken dat, indien er op de dag van de verzending van de aangetekende laatste waarschuwing of de dag nadien, overgegaan wordt tot betaling, de kosten geschrapt moeten worden. Op het moment dat de Parkeerwinkel het bedrag van 240 euro koppelde aan de verschillende retributies, had zij moeten nakijken wanneer de extra kosten gegenereerd waren en wanneer er effectief betaald was. Dat gebeurde niet, met als gevolg dat het dossier ten onrechte aan de gerechtsdeurwaarder werd overgemaakt.
De dienst Financiële Administratie zet de fout recht. Verzoekster wordt terugbetaald. De dienst wijst er de Parkeerwinkel op dat indien klanten een dergelijk bedrag overschrijven er altijd eerst gekeken moet worden of er geen kruising van betaling/laatste waarschuwing gebeurde.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden
GEEN ZORGVULDIGHEID: de Parkeerwinkel keek niet na of de betaling de laatste waarschuwing niet had gekruist. Daardoor kwam het dossier ten onrechte bij de deurwaarder terecht.
De Ombudsman treedt het advies van de dienst Financiële Administratie aan de Parkeerwinkel bij.
De klacht wordt gecorrigeerd: verzoekster wordt terugbetaald.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (2 maart 2020).

Vervangwagen (1)

(Dossier: 201912-282)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker kreeg op 20 november voor zijn vervangwagen een parkeerbon in zijn eigen straat. Hij had die dag zijn eigen wagen naar de garage gebracht. Thuisgekomen besefte hij dat er mogelijk een probleem zou zijn met zijn bewonersvergunning. In de vervangwagen lag geen blauwe schijf.
Verzoeker raadpleegde de website van de Stad en concludeerde dat hij via het e-loket kon doorgeven dat hij met een vervangwagen reed. Hij verstuurde zijn e-mail op 20 november om 14.37 uur.
Verzoeker kreeg de volgende dag een reactie van de Parkeerwinkel dat hij er verkeerdelijk van uit ging dat hij dit via e-mail kon regelen. Verzoeker ging op 21 november naar de Parkeerwinkel waar hij een tijdelijke vergunning voor zijn vervangwagen kreeg. Thuis gekomen stelde hij vast dat er al sinds 20 november om 16.41 uur een parkeerbon achter de ruitenwisser stak.
Verzoeker diende bezwaar in op 25 november en voegde daarbij zijn e-mail van 20 november om 14.37 uur en het attest van zijn vervangwagen. Op 27 november wees de Parkeerwinkel zijn bezwaar af omdat hij op het moment van de vaststelling geen geldige bewonersvergunning had.
Verzoeker reageerde op 28 november dat hij op 20 november om 14.37 uur wel degelijk had geprobeerd om via elektronische weg de wijziging van de nummerplaat door te geven en dat hij dat op 25 november bewezen had aan de hand van deze e-mail. Verzoeker drong opnieuw aan op annulering. Tegen midden december heeft de Parkeerwinkel nog altijd niet geantwoord.

ONDERZOEK

De dienst Mobiliteit vindt in het dossier verzoekers betwisting van 25 november terug met als bijlage een foto van zijn eerste e-mail van 20 november.
Verzoeker stuurde zijn e-mail naar het mailadres eloket_probleem@parkeren.be. Dat is een adres dat bij de opstart van het e-loket in 2017 gecreëerd werd voor technische problemen met het e-loket. Dit adres bestaat nog en wordt

nog af en toe gebruikt, maar wordt nergens meer gecommuniceerd. Het is niet duidelijk hoe verzoeker eraan kwam. De dienst Mobiliteit kan in het dossier geen reactie van de Parkeerwinkel op deze e-mail terugvinden. Het antwoord van de Parkeerwinkel van 27 november waarin verzoekers bezwaar wordt afgewezen, zit er wel in.
Het is de normale procedure dat als een burger een e-mail stuurt om te melden dat hij met een vervangwagen rijdt, dat aangepast wordt in de vergunning. Als deze e-mail verstuurd wordt voor het uitschrijven van de parkeerretributie, dan moet de Parkeerwinkel deze kwijt schelden. Dat gebeurde niet. De dienst Mobiliteit geeft de Parkeerwinkel de opdracht de retributie kwijt te schelden. Zij zal de Parkeerwinkel nogmaals wijzen op de te volgen procedure.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
NIET CORRECT TOEPASSEN REGELGEVING: de Parkeerwinkel volgde de procedure niet. Verzoeker toonde aan dat hij zijn e-mail van 20 november verstuurd had voor het uitschrijven van de parkeerretributie. Toch wees de Parkeerwinkel zijn bezwaar af.
De klacht wordt gecorrigeerd: de parkeerretributie wordt kwijt gescholden. De dienst Mobiliteit wijst de Parkeerwinkel nogmaals op de te volgen procedure.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (13 januari 2020).

OPVOLGING

De garage van verzoeker laat weten dat de Parkeerwinkel ook haar een parkeerretributie stuurde voor de vervangwagen van verzoeker. De firma betaalde de retributie maar vernam van verzoeker dat de parkeerretributie ondertussen kwijt gescholden was. De dienst Mobiliteit draagt de Parkeerwinkel op het bedrag terug te storten.

Verkeerde nummerplaat (1)

(Dossier: 201901-014)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker is chauffeur bij een Vlaams Agentschap. Hij parkeerde zijn dienstwagen in de Hauwerstraat terwijl de secretaris-generaal van het Agentschap een werkbezoek bracht in de omgeving. Hij stuurde een sms naar 4411 maar vergat daarbij de nummerplaat van zijn dienstwagen te vermelden. Hij kreeg een bevestiging. Hij stuurde anderhalf uur later de Q naar 4411 en kreeg opnieuw een bevestiging. Pas nadat verzoeker de parkeerbon achter de ruitenwisser van zijn auto vond, keek hij de berichten van 4411 na. Hij stelde vast dat de bevestiging sloeg op zijn eigen bedrijfswagen en niet op de dienstwagen van zijn baas waarmee hij naar Brugge was gereden.
Verzoeker belde naar de Parkeerwinkel die de raad gaf bezwaar in te dienen. Hij stuurde al zijn printscreens door. De volgende dag werd zijn bezwaar afgewezen. De Parkeerwinkel vond de parkeersessie terug maar wel voor een verkeerde nummerplaat, met name de laatste gebruikte nummerplaat waarvoor verzoeker een bevestigings-sms had ontvangen. Dat was deze van zijn bedrijfswagen. De Parkeerwinkel argumenteerde dat het de verantwoordelijkheid van de chauffeur was om de sms'en van 4411 te controleren.
Verzoeker klaagt dat hij betaalde voor zijn parkeersessie, zij het op de nummerplaat van zijn bedrijfswagen. *"Iedereen zal erkennen dat ik onmogelijk met twee wagens tegelijk in Brugge kon zijn en de logica daarvan inzien, behalve het parkeerbedrijf"*, stelt verzoeker. Hij vraagt de parkeerretributie te annuleren.

ONDERZOEK

De Ombudsman stelt opnieuw vast dat het parkeerbedrijf de afspraak overtreedt dat bezwaren over parkeerretributies die het gevolg zijn van het ingeven van meer dan twee foute karakters van de nummerplaat of van een volledig verkeerde nummerplaat niet door de Parkeerwinkel maar door het College van burgemeester en schepenen moeten worden beslecht. De dienst Mobiliteit kaart het probleem opnieuw aan op de stuurgroep van eind januari 2019.
De dienst Mobiliteit stelt dat de retributie alleen kwijt gescholden kan worden als verzoeker met een hard bewijs kan aantonen dat de bedrijfswagen op hetzelfde moment niet in de binnenstad geparkeerd stond.
Verzoeker maakt de Ombudsman een verklaring op eer over, ondertekend door zichzelf en de secretaris-generaal van het Agentschap, beiden beëdigde ambtenaren. Zij verklaren dat de bedrijfswagen de hele dag op de oprit van de secretaris-generaal thuis had gestaan waar verzoeker zijn baas was gaan ophalen. Vandaar waren ze met de dienstwagen naar Brugge gereden.
De dienst Mobiliteit aanvaardt de verklaring aanvankelijk niet maar legt het bezwaar uiteindelijk toch met gunstig advies voor aan het College van burgemeester en schepenen van eind april 2019. De parkeerretributie wordt kwijt gescholden.
Het College keurt op dezelfde zitting een nieuwe lijst van betwistingen goed die door het parkeerbedrijf zelfstandig als gunstig of ongunstig beoordeeld kunnen worden. Alleen wanneer een volledig andere nummerplaat wordt ingegeven via sms/app of aan de automaat waarbij niét aangetoond kan worden dat deze wagen niet geparkeerd stond in de binnenstad, kan het Parkeerbedrijf het bezwaar zelfstandig ongunstig beoordelen.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
NIET CORRECT TOEPASSEN REGELGEVING: de Parkeerwinkel mocht het bezwaar niet zelfstandig afwijzen aangezien de parkeersessie op een verkeerde nummerplaat werd

geboekt. Het bezwaar moest door het College van burgemeester en schepenen beoordeeld worden.
De klacht is slechts deels gegrond omdat ook verzoeker verantwoordelijkheid draagt. Hij had de sms'en van 4411 moeten checken.
De klacht wordt gecorrigeerd: de retributie wordt kwijt gescholden. De lijst met als gunstig of ongunstig te beoordelen bezwaren wordt aangepast en verduidelijkt.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 juni 2019).

Verkeerde nummerplaat (2)

(Dossier: 201902-037)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker vindt een parkeerretributie achter de ruitenwisser. Hij gaf aan de parkeerautomaat zijn nummerplaat verkeerd in. Hij verwisselde de letters en de cijfers.
Hij dient bezwaar in maar de Parkeerwinkel reageert dat hij moet betalen omdat de doorgegeven nummerplaat met meer dan twee karakters verschilt van zijn nummerplaat.
Verzoeker is niet te spreken over zoveel onbegrip. Hij reed die dag met een vervangwagen. Met de nummerplaat was hij minder vertrouwd.

ONDERZOEK

De Ombudsman stelt opnieuw vast dat het parkeerbedrijf de afspraak overtreedt dat bezwaren over parkeerretributies die het gevolg zijn van het ingeven van meer dan twee foute karakters in de nummerplaat niet door de Parkeerwinkel maar door het College van burgemeester en schepenen moeten worden beslecht.
De dienst Mobiliteit kaart het probleem op de stuurgroep van eind januari 2019 opnieuw aan.
De dienst Mobiliteit legt eind april het bezwaar voor aan het College van burgemeester en schepenen. De parkeerretributie wordt kwijt gescholden op basis van de nieuwe lijst, goedgekeurd in dezelfde zitting, van betwistingen die door het parkeerbedrijf zelfstandig als gunstig of ongunstig beoordeeld kunnen worden. Nieuw daarbij is dat het parkeerbedrijf de retributie eenmalig kwijt dient te schelden bij een eerste foutieve ingave van de nummerplaat, behalve als er een volledig andere nummerplaat ingegeven werd.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
NIET CORRECT TOEPASSEN REGELGEVING: de Parkeerwinkel mocht het bezwaar niet zelfstandig afwijzen aangezien verzoeker meer dan twee foute karakters van zijn nummerplaat had doorgegeven. Zijn bezwaar moest door het College van burgemeester en schepenen beoordeeld worden.
De klacht is slechts deels gegrond omdat ook verzoeker verantwoordelijkheid draagt. Hij had moeten zien dat hij een verkeerde nummerplaat doorgaf.
De klacht wordt gecorrigeerd: de parkeerretributie wordt kwijt gescholden. De lijst met als gunstig of ongunstig te beoordelen bezwaren wordt aangepast.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 juni 2019).

Verkeerde nummerplaat (3)

(Dossier: 201902-046)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoeker parkeert zijn nieuwe auto met nieuwe nummerplaat in de Oude Gentweg. Bij het sms-parkeren geeft hij per abuis de nummerplaat van zijn oude auto door. Als hij naar zijn wagen terugkeert, zit er een parkeerretributie achter de ruitenwisser. Op dat moment stelt hij vast dat hij de verkeerde nummerplaat doorgaf.
Verzoeker dient bezwaar in. Hij argumenteert dat het om een verschoonbare fout ging. De Parkeerwinkel wijst zijn bezwaar af. Hij had er maar moeten op letten dat hij de juiste nummerplaat doorgaf. Verzoeker protesteert in een nieuwe e-mail aan het parkeerbedrijf, maar hij krijgt geen antwoord meer.

ONDERZOEK

De Ombudsman stelt opnieuw vast dat het parkeerbedrijf de afspraak overtreedt dat bezwaren over parkeerretributies die het gevolg zijn van het ingeven van meer dan twee foute karakters van de nummerplaat of van een volledig verkeerde nummerplaat niet door de Parkeerwinkel maar door het College van burgemeester en schepenen moeten worden beslecht.
Verzoeker bewijst dat zijn oude nummerplaat al werd geschrapt, twee dagen voordat hij de parkeerretributie opliep. Daarmee bewijst hij dat hij de wagen met de verkeerde nummerplaat niet op hetzelfde moment in de binnenstad geparkeerd kon hebben. De dienst Mobiliteit maakt zijn bezwaar met gunstig advies over aan het College van burgemeester en schepenen. De parkeerretributie wordt kwijtgescholden.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
NIET CORRECT TOEPASSEN REGELGEVING: de Parkeerwinkel mocht het bezwaar niet zelfstandig afwijzen aangezien verzoeker een volledig verkeerde nummerplaat had doorgegeven. Zijn bezwaar moest door het College van burgemeester en schepenen beoordeeld worden.
De klacht is deels gegrond omdat ook verzoeker verantwoordelijkheid draagt. Hij had moeten zien dat hij een verkeerde nummerplaat doorgaf.

De klacht wordt gecorrigeerd: de parkeerretributie wordt kwijt gescholden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 juni 2019).

Verkeerde nummerplaat (4)

(Dossier: 201904-068)

DEELS GEGROND

KLACHT

De man van verzoekster gaf midden januari 2019 bij het parkeren in de binnenstad een verkeerde nummerplaat door. Hij gaf twee keer een 1 in omdat hij door het invallende zonlicht het scherm van de parkeerautomaat niet goed kon zien. De Parkeerwinkel seponeerde eenmalig de parkeerretributie omdat hij maar één fout had gemaakt.
Eind maart gaf verzoekster op haar beurt een paar tekens teveel in toen ze de nummerplaat via sms doorgaf. De nummerplaat was er wel in terug te vinden. Verzoekster betaalde haar parkeertijd. Toch werd de retributie niet kwijt gescholden.
Verzoekster vermoedt dat dagelijks heel wat mensen fouten maken bij het doorgeven van hun nummerplaat. Waarom vraagt de parkeerautomaat geen bevestiging van de nummerplaat? Of waarom geeft de parkeerautomaat niet te kennen dat de nummerplaat niet beantwoordt aan de norm.

ONDERZOEK

Het is niet mogelijk om te werken met een specifieke norm van nummerplaat omdat ook buitenlandse nummerplaten ingevoerd moeten kunnen worden. Bovendien zijn ook de Belgische nummerplaten niet meer stereotiep sinds het invoeren van de gepersonaliseerde nummerplaten. De dienst Mobiliteit is niet te vinden voor een extra bevestiging van de nummerplaat. Dat is overbodig omdat bestuurders hun nummerplaat kunnen controleren voor ze op 'verder' duwen. Aan het ontwikkelen van een extra scherm hangt ook een prijskaartje vast. Wie zijn parkeersessie per sms opstart, krijgt een bevestigings-sms terug. Verzoekster had kunnen opmerken dat ze een verkeerde nummerplaat had doorgegeven.
De Ombudsman stelt vast dat de Parkeerwinkel opnieuw het bezwaar van verzoekster zelfstandig afwees hoewel ze drie foute karakters aan haar nummerplaat had toegevoegd. Het College van burgemeester en schepenen had dit bezwaar moeten beoordelen. Andermaal sprak de Parkeerwinkel voor zijn beurt.
Ondertussen keurde het College van burgemeester en schepenen op 29 april 2019 een aangepaste lijst van bezwaren goed die autonoom door de Parkeerwinkel mogen worden behandeld. Het bezwaar van verzoekster mag nu wel zelfstandig door de Parkeerwinkel behandeld worden. Zij zal niet in aanmerking komen voor kwijtschelding. Een bestuurder kan maar één keer kwijtschelding krijgen bij een foutieve ingave van een nummerplaat. Voor de nummerplaat van verzoekster gaat het al om de tweede foutieve ingave: één keer door haar echtgenoot en één keer door verzoekster. De Parkeerwinkel gebruikt de nummerplaat als criterium. Welke persoon met het voertuig reed, wordt niet in rekening genomen.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
NIET CORRECT TOEPASSEN REGELGEVING: de Parkeerwinkel sprak andermaal voor haar beurt door het bezwaar van verzoekster zelfstandig af te wijzen.
De klacht is slechts deels gegrond omdat verzoekster via de bevestigings-sms had kunnen opmerken dat ze een verkeerde nummerplaat had doorgegeven.
De klacht is gecorrigeerd: de lijst van bezwaren die de Parkeerwinkel zelfstandig kan afhandelen, is aangepast. Verzoekster kan wel geen tweede keer genieten van een kwijtschelding van de parkeerretributie.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 juni 2019).

Drie parkeerretributies

(Dossier: 201904-075)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoekster kreeg eind april 2018 een parkeerretributie. Ze was haar blauwe schijf vergeten te leggen. Iemand informeerde haar dat ze een digitale parkeervergunning voor werknemers kon aanvragen. Verzoekster deed dat nog dezelfde dag. Ze kreeg geen reactie van de Parkeerwinkel en ging ervan uit dat alles in orde was.
Groot was haar verbazing toen ze begin april 2019 een brief van de gerechtsdeurwaarder kreeg waarin stond dat ze drie parkeerretributies van 24 april, 16 juni en 30 juli 2018 nog niet had betaald. Van de parkeerretributie van april bezorgde verzoekster de deurwaarder het betalingsbewijs. Van de twee andere parkeerretributies wist verzoekster niets af want ze vond nooit een parkeerbon achter de ruitenwisser. Ze kreeg evenmin betalingsherinneringen. Verzoekster nam contact op met de Parkeerwinkel waar ze te horen kreeg dat er bij haar aanvraag voor haar werknemersvergunning een bewijs van de nummerplaat te kort was geweest. Dat had de Parkeerwinkel haar nooit laten weten.
Verzoekster argumenteert dat als de Parkeerwinkel op haar aanvraag van april 2018 gereageerd had dat er een document tekort was, zij toen al haar aanvraag had aangevuld. Dan zou ze de twee volgende parkeerbonnen niet opgelopen hebben. Ze mailt naar de Parkeerwinkel en de deurwaarder, maar zij wijzen naar elkaar.

ONDERZOEK

Volgens de dienst Mobiliteit zitten de parkeerretributies van

24 april en 16 juni 2018 bij de deurwaarder en betaalde verzoekster de retributie van 30 juli 2018 op 5 november 2018.
Op de foto's van de parkeerwachter is telkens een parkeerbon achter de ruitenwisser te zien. Voor de drie retributies werden telkens een herinnering en een laatste waarschuwing verstuurd.
De Parkeerwinkel maakte een fout bij het behandelen van de aanvraag van verzoekster. Ze werd afgewezen omdat een document ontbrak, maar verzoekster werd daar niet van op de hoogte gebracht.
De aanvraag gebeurde pas na het uitschrijven van de eerste parkeerretributie van april 2018. Deze is terecht uitgeschreven en blijft bij de deurwaarder. De twee volgende parkeerretributies worden geannuleerd.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
GEBREKKIGE COMMUNICATIE: de Parkeerwinkel wees de aanvraag van verzoekster af maar liet haar dat niet weten.
De klacht is slechts deels gegrond omdat het niet zo was dat verzoekster geen herinneringen of laatste waarschuwingen kreeg. De retributie van april 2018 was terecht.
De klacht wordt gecorrigeerd: de twee laatste parkeerretributies worden kwijt gescholden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (3 juni 2019).

Vier parkeerretributies

(Dossier: 201906-123)

DEELS GEGROND

KLACHT

Op 23 april 2019 meldt verzoekster aan de Politie dat haar nummerplaat gestolen werd. Ze krijgt een attest van verlies. De DIV schrapt de nummerplaat. Op 30 april vraagt zij een nieuwe nummerplaat aan. Ze ontvangt hem op vrijdagavond 3 mei. Ze bevestigt hem onmiddellijk aan haar auto die dan al enkele dagen zonder nummerplaat op de openbare weg geparkeerd staat. Door tijdsgebrek kan ze op zaterdagvoormiddag 4 mei niet naar de Parkeerwinkel om haar bewonersvergunning aan te passen. Op zondag 5 mei krijgt ze een parkeerretributie.
Op maandagmiddag 6 mei mailt ze het inschrijvingsbewijs van haar nieuwe nummerplaat en het attest van aangifte van verlies door naar de Parkeerwinkel. Ze vraagt haar bewonersvergunning aan te passen en de parkeerretributie van 5 mei kwijt te schelden. Ze krijgt geen reactie.
Op zaterdag 11 mei gaat ze zelf naar de Parkeerwinkel om haar bewonersvergunning in orde te maken. Ondertussen had ze tussen zondag 5 en vrijdag 10 mei vier parkeerretributies gekregen. Op maandag 13 mei dient ze per e-mail bezwaar in tegen deze retributies. Ze is verontwaardigd omdat ze al op maandag 6 mei alle bewijsstukken doorstuurde waarmee haar bewonersvergunning aangepast had moeten worden. Weer krijgt ze geen reactie.
Midden juni contacteert zij de dienst Ombudsman omdat ze ondertussen dreigende herinneringsbrieven van de Parkeerwinkel kreeg zonder dat ze al een reactie kreeg op haar bezwaar.
Midden juli krijgt ze vier aangetekende laatste waarschuwingen van de Parkeerwinkel.

ONDERZOEK

De vier parkeerretributies werden uitgeschreven omdat er op het moment van de controles geen geldige parkeersessie of bewonersvergunning actief was.
De e-mails van verzoekster van 6 en 13 mei kwamen in de spambox van de Parkeerwinkel terecht en werden er niet opgemerkt.
De dienst Mobiliteit stelt voor de eerste parkeerretributie te behouden omdat deze terecht was, maar de drie volgende te schrappen. De extra kosten bovenop de eerste retributie worden ook geschrapt omdat de Parkeerwinkel naliet om de retributies in wacht te zetten naar aanleiding van de klacht, zoals de dienst Mobiliteit had gevraagd. Daardoor werd de invorderingsprocedure ten onrechte verder gezet.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
GEEN ZORGVULDIGHEID: de Parkeerwinkel controleerde zijn spambox niet. Bovendien liet de Parkeerwinkel na om de vier retributies in wacht te zetten zolang het onderzoek van de dienst Ombudsman liep.
De klacht is slechts deels gegrond omdat de eerste parkeerretributie terecht was. Verzoekster contacteerde pas de volgende dag de Parkeerwinkel in verband met haar nieuwe nummerplaat.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (25 oktober 2019).

Private parkeerplaats

(Dossier: 201904-078)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoekster woont in een appartement met een private parkeerplaats die ze huurt. De parkeerplaats grenst aan de openbare weg. Ze liet haar dochter daarop parkeren. Toen zij naar haar auto terugkeerde, zat er een parkeerbon achter de ruitenwisser. De echtgenoot van de dochter belde naar de Politie maar die reageerde dat zij daar niets aan kon doen. De dochter betaalde de parkeerretributie.
Bij verzoekster blijft de vraag knagen of de parkeerretributie wel terecht was. Het ging om een private parkeerplaats. Er stond geen beugel maar wel een bordje met de nummerplaat, zij het van een vroegere wagen.

ONDERZOEK
Doordat de parkeerplaats niet over een beugel beschikte, merkte de parkeerwachter niet op dat het om een private parkeerplaats ging. Ook de nummerplaat merkte hij niet op omdat de wagen van de dochter een zekere omvang heeft.
De dienst Mobiliteit concludeert dat de parkeerretributie onterecht was. Zij vraagt het parkeerbedrijf de retributie terug te betalen en ervoor te zorgen dat in de straat geen parkeerretributies op private parkeerplaatsen meer worden uitgeschreven.
De Politie kon niet optreden omdat het uitschrijven van parkeerretributies niet tot haar bevoegdheid behoort. Of de Politie uitlegde dat de dochter zich tot het parkeerbedrijf moest wenden, wordt niet duidelijk uit het onderzoek.

BEOORDELING
Terechte opmerking (niet correct toepassen regelgeving).
De parkeerwachter schreef onterecht een parkeerbon uit. Er zijn verzachtende omstandigheden. De parkeerwachter kon de nummerplaat moeilijk opmerken. De private parkeerplaats had geen beugel.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (3 juni 2019).

OPVOLGING
Verzoekster laat midden augustus weten dat het geld nog altijd niet teruggestort is. De Parkeerwinkel verloor de vraag uit het oog. Het bedrag wordt teruggestort.

Gebruikte bezoekerscode
(Dossier: 201909-199)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
De dochter van verzoekster krijgt een retributie voor het parkeren in de binnenstad zonder geldig ticket. Achteraf blijkt dat er voor de parkeersessie per ongeluk een reeds eerder benutte bezoekerscode gebruikt werd.
Verzoekster dient bezwaar in bij de Parkeerwinkel omdat zij zich te streng behandeld voelt voor deze éénmalige vergissing. Ze kreeg, zoals in het verleden steeds het geval was, geen sms terug na het ingeven van een reeds gebruikte code.
De Parkeerwinkel wijst haar bezwaar af. De eindgebruiker is verantwoordelijk voor het opstarten van een geldige sms-sessie en het goed bijhouden welke codes gebruikt zijn. Omdat de bezoekerscode al gebruikt was, kreeg verzoekster volgens de Parkeerwinkel geen bevestigingsbericht terug.
Verzoekster kan zich niet vinden in het antwoord. Ze vraagt de parkeerretributie alsnog te schrappen omdat er geen sms werd verstuurd, wat in het verleden altijd gebeurde. Mocht dat wel gebeurd zijn, dan zou meteen een andere code verstuurd zijn.

ONDERZOEK
De Parkeerwinkel informeerde verzoekster verkeerd. De dienst Mobiliteit verzekert dat zowel bij geldige als ongeldige transacties een sms verstuurd wordt bij het activeren van een parkeersessie met een bezoekerscode.
De scanscooter scande het voertuig om 9.15 uur. De retributie werd uitgeschreven om 9.26 uur. Bij beide controles was er geen geldige parkeersessie.
De dienst Mobiliteit ziet de transactielogboeken na. Zij vindt geen registratie terug voor de sms. Mogelijk werd deze verstuurd via een ander gsm-nummer. Verzoekster geeft later toe dat haar dochter wel een sms terug kreeg. Ze betaalt de parkeerretributie.

BEOORDELING
Terechte opmerking (minder goede eerstelijnsklachtenbehandeling).
De Ombudsman weerhoudt als terechte opmerking dat de informatie van de Parkeerwinkel verkeerd was dat er geen sms gestuurd zou worden bij het ingeven van een al gebruikte bezoekerscode. Bij de beoordeling van een bezwaar moet de gegeven informatie correct zijn.
Voor het overige is de klacht ongegrond.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (13 januari 2020).

Drie minuten te laat
(Dossier: 201901-010)

ONGEGROND

KLACHT
Verzoekster parkeert in de Peterseliestraat om 10.30 uur. Ze betaalt 1,50 euro. Haar parkeertijd loopt af om 11.28 uur. Ze gaat op huisbezoek en komt om 11.31 uur terug. Een parkeerwachter is een parkeerretributie aan het uitschrijven.
Ze dient bezwaar in en vraagt dat de retributie geannuleerd zou worden omdat de parkeertijd maar drie minuten overschreden werd. De Parkeerwinkel wijst haar bezwaar af. Te laat is te laat.
Verzoekster gaat niet akkoord. Een retributie wordt toch kwijt gescholden als de bestuurder kan aantonen dat hij maar vijf minuten overtijd was?

ONDERZOEK
Er is geen gedoogperiode voorzien bij het verstrijken van een parkeersessie. Zodra ze afgelopen is, loopt de bestuurder het risico op een parkeerbon, hoe gering de overschrijding ook is. Er is alleen een gedoogperiode van vijf minuten bij het begin van een parkeersessie. Het is immers mogelijk dat tijdens het uitschrijven van een parkeerretributie de bestuurder nog bezig is met het betalen aan de parkeerautomaat of het starten van een parkeersessie via sms of app.
De Ombudsman raadt verzoekster aan de parkeerretributie

te betalen wat ze ook doet.
Verzoekster brengt alsnog in dat als een gedoogperiode van vijf minuten wordt voorzien bij de start van een parkeersessie men toch ook vijf minuten zou moeten voorzien om de parkeersessie te verlengen. Volgens verzoekster rijden de twee brommers heel kort na elkaar en geven ze de bestuurder geen tijd om de sessie te verlengen.
De dienst Mobiliteit repliceert dat pas indien verzoekster een ticket had genomen aan de parkeerautomaat of haar parkeertijd had verlengd via sms, er een nieuwe parkeersessie was gestart. Pas dan zou opnieuw de vijf-minutentermijn gegolden hebben en kon de retributie geannuleerd worden. Volgens de dienst Mobiliteit zeggen sommige parkeerwachters dat aan de burger, anderen niet. Op de suggestie van de Ombudsman dat de parkeerwachters dit standaard zouden zeggen, repliceert de dienst Mobiliteit dat veel chauffeurs moedwillig niet betalen. Als zij een parkeerwachter aan hun wagen zien, sturen ze nog vlug een sms of lopen ze naar de parkeerautomaat en dienen ze een bezwaar in. Mochten de parkeerwachters de info standaard geven, dan zou dat deze tactiek bevorderen. Deze info geven bij te lang geparkeerde auto's zou volgens de dienst Mobiliteit niet verstandig zijn. Deze chauffeurs hebben een overtreding begaan.

BEOORDELING

Ongegrond.
Verzoeksters parkeertijd was verstreken. Er is geen gedoogperiode voorzien. De parkeerwachter handelde correct. De Parkeerwinkel beoordeelde het bezwaar correct. Soepelheid in dergelijke gevallen kan de deur open zetten voor misbruik.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (29 april 2019).

Sociaal verpleegkundige

(Dossier: 201901-011)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoekster is sociaal verpleegkundige. Ze doet in de binnenstad huisbezoeken in het kader van preventieve gezinsondersteuning. Ze onderzoekt pasgeborenen en ondersteunt kwetsbare gezinnen.
Tijdens een van haar huisbezoeken liep ze een parkeerretributie op. Ze had niet betaald omdat ze alleen moest aanbellen om een afspraak te maken. Ze was amper tien minuten weg. Verzoekster diende bezwaar in maar dat werd afgewezen. Ze betaalde de retributie.
In haar bezwaar had verzoekster erover geklaagd dat zij zich als sociaal verpleegkundige gediscrimineerd voelde tegenover andere zorgverstrekkers die wel een parkeerkaart kunnen krijgen. Een eerdere vraag hierover van haar werkgever werd door de dienst Mobiliteit afgewezen op basis van het reglement.
Verzoekster begrijpt niet waarom. Op de website staat dat er een papieren parkeerkaart afgeleverd kan worden voor voertuigen op naam van organisaties die op permanente basis om sociaal/medische redenen specifieke diensten van thuiszorg en/of thuisverpleging verstrekken aan natuurlijke personen in de binnenstad.

ONDERZOEK

De dienst Mobiliteit antwoordt dat verzoekster als sociaal verpleegkundige geen parkeerkaart voor zorgverstrekker kan krijgen. Volgens de dienst Mobiliteit zijn haar huisbezoeken vooral gespreks- en opvolgmomenten. Er wordt geen verpleging of zorg verstrekt. De organisatie waarvoor ze werkt, is geen specifieke dienst voor thuisverpleging of thuiszorg.
Verzoekster bevestigt dat haar huisbezoeken vooral sociaal zijn en niet medisch, hoewel dit sporadisch aan bod komt. Het gaat om preventieve gezinsondersteuning.

BEOORDELING

Ongegrond.
De dienst Mobiliteit paste het retributiereglement correct toe en antwoordde correct aan de werkgever van verzoekster. Verzoekster heeft geen recht op een parkeerkaart voor zorgverstrekkers omdat haar werkgever niet aan thuisverpleging of -verzorging doet. Er zijn nog categorieën van hulpverleners die niet over een parkeerkaart beschikken. Verzoekster had het tarief voor kortparkeren kunnen kiezen.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (29 april 2019).

Nederlandse nummerplaat

(Dossier: 201905-094)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoeker viert met zijn familieleden feest in een restaurant. De zaak ligt in een blauwe zone. Als hij weer naar buiten komt, zit er een parkeerretributie achter zijn ruitenwisser omdat zijn parkeertijd verlopen was.
Hoewel zijn familieleden op hetzelfde tijdstip toekwamen, kregen zij geen parkeerretributies. Verzoeker rijdt met een Nederlandse nummerplaat, zijn familieleden met auto's met Belgische nummerplaten. Verzoeker is Bruggeling maar werkt in Nederland. Hij voelt zich gediscrimineerd en gaat ervan uit dat de parkeerwachter hem viseerde omwille van zijn Nederlandse nummerplaat.
Verzoeker contacteerde de Parkeerwinkel die betwistte dat de parkeerwachter hem geviseerd zou hebben. De dienst wilde hem de foto's van de parkeerwachter niet overmaken.

ONDERZOEK
De dag dat verzoeker klacht indient bij de dienst Ombudsman, maakt de Parkeerwinkel hem de foto's van de parkeerwachter over.
Verzoeker had zijn parkeerschijf ingesteld op 12.30 uur. De parkeerwachter kwam om 16.38 uur voorbij. De parkeertijd was net verstreken. De parkeerwachter schreef een parkeerbon uit.
Volgens verzoeker was hij de enige van zijn familie die een parkeerbon kreeg. Aangezien de controle die dag manueel gebeurde, kan de dienst Mobiliteit geen waterdichte garanties geven dat dit niet het geval was. Ze kan evenmin verzoekers verklaringen verifiëren over zijn familieleden die met Belgische nummerplaten rijden. De dienst Mobiliteit stelt wel vast dat twee minuten vroeger, om 16.36 uur, in dezelfde straat een parkeerbon werd uitgeschreven voor een voertuig met een Belgische nummerplaat. De parkeerwachter verklaart dat hij gewoon zijn job deed en niet speciaal op zoek ging naar buitenlandse overtreders.
Verzoeker betaalt de parkeerbon.

BEOORDELING
Ongegrond.
Er zijn geen aanwijzingen dat de parkeerwachter wagens met buitenlandse nummerplaten zou viseren. De parkeerbon was terecht.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (15 juli 2019).

Vijf minuten-regel
(Dossier: 201905-110)

ONGEGROND

KLACHT
Verzoeker parkeerde in juli 2018 in de binnenstad in de buurt van het huis van zijn bejaarde moeder. Zijn moeder vond haar bezoekerscodes niet onmiddellijk terug. Het duurde acht minuten vooraleer hij de code kon activeren. Ondertussen was de parkeerwachter al voorbij gekomen. Om 9.54 uur kreeg hij de parkeerretributie. Om 10.02 uur activeerde hij de bezoekerscode. Verzoeker diende bezwaar in maar het parkeerbedrijf had er geen oren naar. Hij moest betalen, maar dat deed hij niet.
Verzoeker vernam niets meer. Hij kreeg geen eerste herinnering en geen laatste waarschuwing.
Midden maart 2019 viel een brief van de deurwaarder in de bus. Verzoeker contacteerde de deurwaarder die bereid was zijn bezwaar weer onder de aandacht van het parkeerbedrijf te brengen. Het parkeerbedrijf bleef bij haar standpunt.
Eind mei krijgt verzoeker weer een brief van de deurwaarder. Het bedrag is opgelopen tot bijna 230 euro. Verzoeker wil niet betalen.

ONDERZOEK
De scanscooter reed langs om 9.45 uur. De parkeerwachter die volgde, schreef om 9.52 uur een parkeerretributie uit. Om 10.02 uur startte verzoeker via de bezoekerscode een parkeersessie op.
De dienst Mobiliteit houdt rekening met een gedoogtijd van vijf minuten om een parkeersessie op te starten. Krijgt de bestuurder intussen een parkeerbon, dan kan hij deze laten annuleren. In verzoekers geval was de gedoogtijd al met vijf minuten overschreden. Hij kan niet genieten van de annulering.
De Parkeerwinkel stuurde verzoeker eind augustus 2018 een eerste herinnering. Drie weken later diende hij bezwaar in. Dat werd de volgende dag door de Parkeerwinkel afgewezen omdat de gedoogtijd overschreden was.
Begin oktober 2018 stuurde het parkeerbedrijf verzoeker een aangetekende laatste waarschuwing. Verzoeker reageerde niet en betaalde niet. Gevolg was dat zijn dossier overgemaakt werd aan de deurwaarder. De deurwaarder rekent kosten aan. Dat is wettelijk.
De dienst Mobiliteit laat weten dat als verzoeker blijft weigeren te betalen hij dat moet melden aan de deurwaarder. De deurwaarder zal dan de Stad verwittigen die verzoeker op haar beurt voor de rechtbank zal dagen.

BEOORDELING
Ongegrond.
De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. Verzoeker kon niet meer genieten van de gedoogtijd, zij het dat deze maar kort overschreden werd. De inningsprocedure werd correct gevolgd. Verzoeker kreeg de herinnering en de laatste waarschuwing.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (15 juli 2019).

Blauwe zone
(Dossier: 201909-176)

ONGEGROND

KLACHT
Verzoeker wordt in september 2016 ingeschreven in Sint-Kruis. In zijn straat geldt er op dat moment nog vrij parkeren.
Eind november 2018 krijgt hij een parkeerretributie omdat zijn straat ondertussen tot de blauwe zone Sint-Kruis behoort. Hij beschikte niet over een bewonersvergunning en legde geen blauwe schijf. Volgens verzoeker was hij zich van geen kwaad bewust. Hij dacht dat het om een misverstand ging. Hij betaalde de retributie niet en betwistte hem evenmin.
Een maand later kreeg verzoeker weer een parkeerretributie in zijn eigen straat. Hij contacteerde de Parkeerwinkel waar hij te horen kreeg dat hij geen bewonersvergunning aanvroeg voor de blauwe zone.

Verzoeker betaalde beide retributies niet. De Parkeerwinkel zou hem gezegd hebben dat de registratie van zijn nummerplaat ondertussen in orde was. Hij vernam niets meer en ging ervan uit dat beide retributies geannuleerd werden omdat hij in zijn straat gedomicilieerd was.
Eind augustus krijgt verzoeker een aangetekende brief van de gerechtsdeurwaarder. De parkeerretributies zijn ondertussen verhoogd met administratiekosten en deurwaarderskosten. Hij moet 129 euro betalen binnen twee weken.

ONDERZOEK

Verzoeker liep twee parkeerretributies op omdat hij niet beschikte over een bewonersvergunning. Hij had zijn blauwe schijf niet gelegd.
In beide dossiers werden een herinnering en een laatste waarschuwing naar verzoeker gestuurd, voor de eerste retributie op 21 januari en 25 februari 2019, voor de tweede op 20 februari en 18 maart 2019. Het adres was correct.
Het verwondert de dienst Mobiliteit dat verzoeker niet op de hoogte zou geweest zijn van de parkeerbeperkingen die in februari 2017 in zijn straat werden ingevoerd. Over het nieuwe mobiliteitsplan werd via alle mogelijke kanalen gecommuniceerd. Bovendien vroeg verzoeker eind augustus 2017 een tijdelijke bewonersvergunning aan. Zij liep na drie maanden af maar werd nooit verlengd.
De dienst Ombudsman raadt verzoeker aan beide retributies te betalen en zo snel mogelijk een bewonersvergunning aan te vragen.

BEOORDELING

Ongegrond.
De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen bij de dienst Mobiliteit of de Parkeerwinkel.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (14 oktober 2019).

46 seconden

(Dossier: 201910-224)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoekers parkeerden langs de Predikherenrei. Ze startten een parkeersessie via sms. Toen ze bijna terug bij hun auto waren, stuurden ze een sms om hun parkeersessie te beëindigen. Het bericht werd verstuurd om 17.54.34 uur. Ze kunnen dat aantonen met een screenshot. Bij aankomst merkten ze dat een parkeerwachter net een retributie uitgeschreven had. Ze spraken hem aan en toonden hem de sms die ze net verstuurd hadden. De retributie werd uitgeschreven om 17.55.20 uur, amper 46 seconden nadat verzoekers hun parkeertijd hadden beëindigd. De parkeerwachter kon de parkeerbon niet annuleren omdat verzoekers zich van nummerplaat vergist bleken te hebben. Ze hadden één cijfer verkeerd doorgegeven.
Verzoekers dienden bezwaar in maar de Parkeerwinkel wees het af omdat er op het moment van de retributie geen parkeersessie meer actief was. Bovendien hadden verzoekers een verkeerde nummerplaat doorgegeven.
Ze betalen de retributie maar vinden dat ze te streng behandeld zijn.

ONDERZOEK

De scanscooter scande het voertuig om 17.48 uur omdat er geen geldige parkeersessie actief was. De tweede parkeerwachter stelde zeven minuten later hetzelfde vast. Hij schreef de retributie uit om 17.55.20 uur.
Dat er om 17.48 uur geen geldige parkeersessie actief was terwijl verzoekers pas om 17.54.34 uur hun parkeersessie per sms beëindigden, kwam doordat zij bij de start van hun parkeersessie een verkeerde nummerplaat doorgegeven hadden. Het laatste cijfer was verkeerd.
Bij een eerste fout bij het doorgeven van een nummerplaat kan de retributie kwijt gescholden worden. Maar in dat geval was dat niet mogelijk omdat er ook voor de foutief ingegeven nummerplaat geen parkeersessie meer actief was op het moment dat de wagen gecontroleerd werd. Verzoekers zetten hun parkeersessie stop toen ze nog een eindje van hun auto verwijderd waren. Er is geen gedoogperiode voorzien na het verlopen/stopzetten van een parkeersessie voor het uitschrijven van een retributie.

BEOORDELING

Ongegrond.
De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. Het reglement werd correct toegepast door de parkeerwachters en de Parkeerwinkel. Doordat verzoekers te vroeg hun parkeersessie stop zetten en ze een verkeerde nummerplaat doorgaven, liepen ze een parkeerretributie op. Doordat ze de parkeersessie vroeger stop zetten kunnen ze niet genieten van de terugbetaling van de retributie wegens een eerste fout bij het doorgeven van de nummerplaat.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (13 januari 2020).

Blauwe schijf

(Dossier: 201912-262)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoekster parkeerde in de blauwe zone van Sint-Kruis. Ze legde haar parkeerschijf maar kreeg toch een parkeerretributie.
Omdat de parkeerbon onder de ruitenwisser aan de passagierskant zit, gaat ze ervan uit dat de parkeerwachter de moeite niet deed om de parkeerschijf achter de voorruit aan de kant van de chauffeur te bekijken. In het verleden zag ze al dat parkeerwachters niet van hun bromfiets stappen om een parkeerbon uit te schrijven.

ONDERZOEK
De parkeerwachter nam verschillende foto's. Daarop is geen blauwe schijf achter de voorruit te zien.
Volgens de dienst Mobiliteit moeten de parkeerwachters sowieso van hun brommer komen om een parkeerbon uit te schrijven en achter de ruitenwisser te steken.
Verzoekster blijft erbij dat haar parkeerschijf al twaalf jaar achter de voorruit ligt maar ze geeft toe dat het dashboard van haar auto zeer diep is. Ze beseft dat dit geen goede plaats is voor de blauwe schijf en betaalt de retributie.
De wet schrijft voor dat de blauwe schijf altijd goed zichtbaar achter de voorruit moet worden gelegd.

BEOORDELING
Ongegrond.
De parkeerwachter kan geen fout worden aangerekend. Op de verschillende foto's die hij nam, is duidelijk te zien dat de blauwe schijf niet zichtbaar achter de voorruit lag.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (13 januari 2020).

Te laat
(Dossier: 201912-270)

ONGEGROND

KLACHT
Verzoeker parkeert in de Predikherenrei. Na een wandeling kan hij zijn auto niet onmiddellijk terugvinden. Hij is bejaard en snel stappen lukt hem niet meer. Zijn parkeertijd verstrijkt en hij loopt een parkeerretributie op. Als bewijs van zijn goede trouw neemt verzoeker een extra parkeerticket.
Verzoeker dient bezwaar in. Hij vindt het gevorderde bedrag van dertig euro niet in verhouding tot de minuten dat hij te laat was. De Parkeerwinkel wijst zijn bezwaar af.
Verzoeker blijft argumenteren. Hij wil dat zijn betwisting door het College van burgemeester en schepenen beoordeeld wordt. Hij acht de Parkeerwinkel hiervoor niet bevoegd omdat het parkeerbedrijf rechter en partij is. De Parkeerwinkel wuift zijn argumenten weg.

ONDERZOEK
De retributie werd uitgeschreven om 15.11 uur, zes minuten nadat de parkeertijd verstreek. Verzoeker nam een nieuw ticket vanaf 15.20 tot 16.25 uur.
Het bedrag van 30 euro is een vast bedrag dat reglementair is vastgelegd. De Parkeerwinkel kan geen rekening houden met verzoekers fysische beperking. Het is onmogelijk voor de Parkeerwinkel om te beoordelen welke personen slecht genoeg te been zijn om een retributie kwijt gescholden te krijgen. De Parkeerwinkel baseert zich op een door het College goedgekeurde lijst om betwistingen te beoordelen.
Dat de Parkeerwinkel geen bezwaren mag behandelen, is niet juist. Het parkeerbedrijf kreeg van het College het mandaat het parkeren te controleren en de retributies te innen en af te handelen.
Verzoeker had geen extra ticket hoeven te nemen. Met zijn parkeerretributie van 30 euro was hij vrijgesteld voor de rest van de dag. Het tweede parkeerticket wordt terugbetaald.

BEOORDELING
Ongegrond.
De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. De Parkeerwinkel handelde correct.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (3 februari 2020).

Christine D'Haenstraat (1)
(Dossier: 201901-006)

ONBEVOEGD

KLACHT
Verzoeker baat een B&B uit. Hij verwijst twee van zijn gasten, een Brit en een Duitser, naar een onbebouwd perceel in de Christine D'Haenstraat waarop ze volgens hem gratis mogen parkeren. Beide toeristen krijgen op 21 november 2018 toch een parkeerretributie. Verzoeker dient bezwaar in omdat het perceel volgens hem geen openbare weg is. Op voorstel van de dienst Mobiliteit beslist het College van burgemeester en schepenen op 18 december 2018 dat beide retributies behouden blijven. Verzoeker gaat niet akkoord.

ONDERZOEK
De Christine D'Haenstraat behoort tot de blauwe zone. Niet alle bouwpercelen in de nieuwe verkaveling zijn al bebouwd. Bij het binnenrijden van de straat, kant Noorweegse Kaai, staat een herhalingsbord dat de straat tot de blauwe zone behoort.
De dienst Mobiliteit beschouwt het onbebouwde bouwperceel als een deel van de openbare weg en dus deel uitmakend van de blauwe zone. Ze meent dat wagens die op het perceel parkeren, bedacht kunnen worden met een parkeerretributie als de chauffeurs geen bewonersvergunning hebben of hun blauwe schijf niet leggen. De dienst Mobiliteit baseert zich hiervoor op definities van de openbare weg die te vinden zijn op de officiële politiewebsite. *"Als openbare weg moet worden aangezien, elke weg, al dan niet officieel gebruikt als openbare weg, (...) zodra die weg openstaat voor het openbare landsverkeer, dat wil zeggen zodra het publiek er toegelaten of zelfs eenvoudigweg geduld wordt."*
De dienst Ombudsman argumenteert dat het onbebouwde perceel volgens de definities op dezelfde politiewebsite evengoed als openbare plaats kan worden beschouwd zolang er geen bord staat dat het om een privaat perceel gaat. De wegcode is niet van toepassing op openbare plaatsen, dus kunnen er geen parkeerretributies uitgeschreven worden. Op de website staat: *"Er moet een onderscheid gemaakt worden tussen openbare plaats en openbare weg. Worden*



onder openbare plaats verstaan de terreinen toegankelijk voor het publiek en de niet-openbare terreinen die voor een zeker aantal personen toegankelijk zijn." Volgens de dienst Ombudsman is het onbebouwde perceel niets meer dan een weide. De wagens parkeren er niet in het verlengde van de rijweg, met andere woorden niet in de berm van de Christine D'Haenstraat, maar wel haaks op de rijweg, enkele meters af van de rand van de rijweg in de weide. Op het onbebouwde perceel zijn geen verhardingen voorzien waar men kan parkeren.
Het College van burgemeester en schepenen beslist op 29 april 2019, op advies van de dienst Mobiliteit, om de kwestie te laten uitklaren door de bodemrechter. Verzoeker en de Stad worden verzocht voor de vrederechter te verschijnen. Verwacht wordt dat de rechter pas in het voorjaar van 2020 een uitspraak zal doen.

BEOORDELING

Onbevoegd.
De Ombudsman wordt gedurende zijn onderzoek onbevoegd. Als een dossier verwezen wordt naar de rechtbank, kan de Ombudsman volgens zijn reglement niet meer optreden.

Christine D'Haenstraat (2)

(Dossier: 201901-012)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker woont sinds oktober 2018 in de Christine D'Haenstraat. Deze verkaveling is nog in ontwikkeling. Het appartementsgebouw waar hij woont, paalt niet aan de straat. Hij parkeerde op een verharde parkeerplaats voor het gebouw. Niemand wees hem erop dat de straat in een blauwe zone ligt.
Verzoeker kreeg op 15 januari 2019 een parkeerretributie. Toen pas besefte hij dat hij zonder geldig parkeerbewijs in een blauwe zone had geparkeerd. Hij ging naar de Parkeerwinkel om een bewonersvergunning aan te vragen.
Hij contacteerde het parkeerbedrijf met de vraag de retributie te annuleren omdat hij de overtreding niet bewust had begaan. Het parkeerbedrijf toonde geen begrip. De medewerker zei dat hij niet alleen op 15 januari 2019 maar ook op 5 december 2018 een parkeerretributie had opgelopen en dat dit aan zijn eigen slordigheid te wijten was aangezien hij al sinds oktober 2018 in de straat woonde. Verzoeker reageerde dat hij de parkeerretributie van december niet achter de ruitenwisser had gevonden, maar de medewerker hechtte daar weinig geloof aan.
Verzoeker betreurt de houding van het parkeerbedrijf. Mocht hij de parkeerretributie van 5 december 2018 gevonden hebben en mocht de eerste herinnering voor deze onbetaald gebleven retributie vroeger toegekomen zijn - deze herinnering viel in de bus op 21 januari 2019 -, dan zou hij de parkeerretributie van 15 januari 2019 niet opgelopen hebben want dan zou hij zich onmiddellijk na 5 december 2018 een bewonersvergunning aangeschaft hebben. Hij vraagt dat de parkeerretributie van 15 januari 2019 geannuleerd zou worden.

ONDERZOEK

Bij het begin van de Christine D'Haenstraat staat een herhalingsbord dat aangeeft dat de straat tot de blauwe zone behoort. Verzoeker rijdt daar elke dag voorbij. De verharde parkeerplaatsen aan de appartementsgebouwen zijn nog privé maar hebben een openbaar karakter
Op de foto's van de parkeerwachter is de eerste parkeerretributie van 5 december 2018 te zien achter de ruitenwisser van verzoekers auto. De parkeerbon kan verloren gegaan zijn. Dat de herinnering voor deze onbetaald gebleven retributie pas op 21 januari 2019 in verzoekers bus viel, is voor de dienst Mobiliteit geen argument om de parkeerretributie van 15 januari 2019 te annuleren aangezien verzoeker telkens het blauwe zonebord bij het begin van zijn straat voorbij rijdt en daaruit had moeten concluderen dat hij zijn blauwe schijf moest leggen.
Tegen de parkeerretributie van 15 januari 2019 diende verzoeker bezwaar in. Het parkeerbedrijf reageerde dat beide retributies terecht waren omdat er geen blauwe schijf

achter de voorruit lag en er voor verzoekers nummerplaat geen digitale parkeervergunning actief was. De e-mail van de Parkeerwinkel luidt: *"U mocht op 5 december 2018 een eerste retributie oplopen. Nadat u op 16 januari 2019 een tweede retributie mocht ontvangen, hebt u zich dan maar een parkeervergunning aangeschaft."*
Verzoeker kondigt aan beide retributies te zullen betalen.

BEOORDELING
Ander oordeel.
De parkeerwachter schreef terecht de parkeerretributies uit. Verzoeker was telkens het blauwe zonebord aan het begin van zijn straat voorbij gereden maar had toch zijn blauwe schijf niet gelegd. Hij parkeerde op een uitgeruste, verharde parkeerplaats, die officieel nog privaat is maar die een openbaar karakter heeft.
Over het gesprek tussen verzoeker en de medewerker van het parkeerbedrijf kan de Ombudsman zich niet uitspreken. De e-mail die de Parkeerwinkel stuurde naar aanleiding van het bezwaar van verzoeker klinkt wel wat beschuldigend. Dat had neutraler geformuleerd kunnen worden.

Bezoekerscodes
(Dossier: 201902-051)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoeker is handelaar in de binnenstad. Hij kocht in 2018 veertig bezoekerscodes. Hij geeft de codes aan zijn leveranciers, maar niemand slaagt er in deze te activeren. Het gaat om een tiental personen. Hij belde naar de Parkeerwinkel. De medewerkster reageerde dat zij niet wist wat de oorzaak was. Hij werd doorverwezen naar Antwerpen.

ONDERZOEK
De dienst Mobiliteit vindt alleen dertig bezoekerscodes terug die in april 2017 door de echtgenote van verzoeker aangekocht werden. Van deze codes waren er tegen begin maart 2019 maar drie gebruikt: één eind april 2017, één midden december 2017 en één midden februari 2018. Begin februari 2018 werden de bezoekerscodes nogmaals door de Parkeerwinkel afgedrukt.
De Ombudsman vraagt verzoeker zijn bezoekerscodes over te maken zodat hij zijn onderzoek verder kan zetten. Verzoeker reageert niet meer.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Het dossier wordt afgesloten omdat verzoeker niet meer reageert.

Versleten parkeerkaart
(Dossier: 201906-114)

ANDER OORDEEL

KLACHT
De man van verzoekster heeft een parkeerkaart voor een persoon met een beperking. Toch liep hij al twee keer een parkeerretributie op ter hoogte van een dienstencentrum in de binnenstad. Zijn vriend, die hem twee keer per week komt ophalen om in het centrum te biljarten, legt de parkeerkaart nochtans altijd goed zichtbaar achter de voorruit. De eerste keer ging verzoekster naar het Huis van de Bruggeling om het probleem uit te leggen. De parkeerbon werd geseponeerd. Verzoekster vindt het niet kunnen dat zij opnieuw naar het Huis van de Bruggeling zou moeten gaan om de tweede parkeerbon geseponeerd te krijgen.

ONDERZOEK
De man van verzoekster heeft een geldige parkeerkaart voor een persoon met een beperking. Voor de nummerplaat van de auto van zijn vriend werden twee parkeerretributies uitgeschreven, een eerste in december 2018, een tweede in mei 2019.
In beide gevallen schreven de parkeerwachters – het ging telkens om een andere persoon - een retributie uit omdat zij dachten dat de kaart een kopie was.
Iemand kwam met de parkeerkaart de retributie van mei betwisten in de Parkeerwinkel. De kaart bleek geldig, maar tot op de draad versleten. De plastic folie was vastgeplakt met plakband om de kaart samen te houden. Daardoor waren de parkeerwachters ervan uitgegaan dat het om een gekopieerde kaart ging.
Beide retributies worden kwijtgescholden.
Om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden, wordt verzoekster aangeraden om voor haar man een nieuwe kaart aan te vragen.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door informatieverstrekking.

Vervangwagen (2)
(Dossier: 201908-170)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoeker heeft een bewonersvergunning. Zijn auto moest naar de garage en hij kreeg een vervangwagen. Hij parkeerde het voertuig voor zijn huis maar vergat zijn blauwe schijf te leggen. Hij kreeg een parkeerretributie voor zijn vervangwagen.
De volgende dag ging hij naar de Parkeerwinkel om de zaak uit te leggen. De medewerkster zei dat hij een attest van de vervangwagen door moest sturen, liefst per e-mail. Ze voerde de nummerplaat van de vervangwagen in en zei dat verzoeker dat in de toekomst via de website door moest geven.

Thuis vond verzoeker op de website geen optie voor vervangwagens, alleen voor leasewagens en wagens van werknemers. Hij stuurde het attest van zijn vervangwagen door en kreeg een bericht van de Parkeerwinkel dat de parkeerretributie geannuleerd was. In de e-mail stond: *"Gelieve in de toekomst op tijd de verandering van nummerplaat door te geven om retributies te vermijden."*
Volgens verzoeker werd op geen enkel moment gezegd of geschreven dat de Parkeerwinkel de nummerplaat van zijn eigen wagen tijdelijk had geschrapt en vervangen door deze van zijn vervangwagen. Hij ging ervan uit dat de Parkeerwinkel de nummerplaat van de vervangwagen toevoegde aangezien men twee wagens per adres mag invoeren.
Enkele dagen later kreeg verzoeker zijn eigen auto terug en parkeerde hem voor de deur. Opnieuw kreeg hij een parkeerretributie. Hij belde naar de Parkeerwinkel en hoorde er voor het eerst dat de nummerplaat van zijn eigen auto geschrapt was en vervangen door deze van de vervangwagen. De medewerkster berispte hem dat hij de nummerplaat van zijn eigen auto ook weer had moeten doorgeven. Verzoeker vindt dat erover. Op geen enkel moment werd hem gezegd dat hij dat moest doen.
Verzoeker dient bezwaar in maar dit keer wordt zijn protest niet aanvaard omdat de Parkeerwinkel hem bij de afhandeling van zijn eerste bezwaar had gevraagd tijdig de verandering van nummerplaat door te geven. Verzoeker gaat niet akkoord. *"In de toekomst"* interpreteerde hij als *"op het moment dat u nog eens gebruik maakt van een vervangwagen."*
Verzoeker suggereert op de website een optie vervangwagen te voorzien waar men de nummerplaat van de vervangwagen digitaal kan doorgeven.

ONDERZOEK

Volgens de dienst Mobiliteit is het de normale procedure dat bij een vervangwagen de bewonersvergunning tijdelijk aangepast wordt naar de nieuwe nummerplaat. Aangezien de Parkeerwinkel niet weet wanneer de bewoner zijn eigen voertuig terug krijgt, moet hij dat opnieuw doorgeven.
De medewerkers van de Parkeerwinkel zouden volgens de dienst Mobiliteit altijd uitleggen dat een tijdelijke nummerplaat opnieuw moet aangepast worden als de oorspronkelijke nummerplaat weer in gebruik is. De dienst vindt dat de Parkeerwinkel in haar e-mail aan verzoeker juist communiceerde over de wijziging van de nummerplaat, maar dat verzoeker deze informatie verkeerd interpreteerde als iets voor de verre toekomst. In het huidige computerprogramma is het niet mogelijk om tijdelijke parkeervergunningen aan te maken. De vergunning voor de nummerplaat die gewijzigd wordt, moet worden aangepast. Er wordt ook op die manier gewerkt om misbruik te voorkomen.
Volgens de dienst Mobiliteit kunnen via het e-loket wel degelijk aanpassingen aan de nummerplaat doorgegeven worden. Hiervoor dient men op de website naar "Actieve kaarten" te gaan. Daarna moet men het referentienummer en de nummerplaat doorgeven. Als men ingelogd is, kan men de documenten van de vervangwagen uploaden.
De Ombudsman stelt vast dat gebruikers die via het e-loket een wijziging van de nummerplaat willen doorgeven, terecht komen op een pagina met knoppen. Een van deze knoppen heet *"Actieve kaarten"*. Dat men daarop moet drukken om een wijziging door te geven staat nergens vermeld. De dienst Mobiliteit vindt dat de weg naar de pagina met *"Actieve kaarten"* duidelijk genoeg is maar verduidelijkt niettemin dat op deze knop geklikt moet worden om een wijziging van de nummerplaat door te geven.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De Ombudsman kan niet oordelen. Wat de Parkeerwinkel exact tegen verzoeker gezegd heeft, valt niet te achterhalen. Het gaat om een woord-tegen-woordsituatie.
Positief is dat de dienst Mobiliteit op de website verduidelijkt hoe de burger via het e-loket een aanpassing van een nummerplaat kan doorgeven.

Vervangwagen (3)

(Dossier: 201912-281)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster belde naar de Parkeerwinkel. Ze zou binnenkort met een vervangwagen rijden en ze wilde weten wat ze moest doen. De medewerkster zei haar dat ze eerst met de papieren van haar eigen wagen naar de Parkeerwinkel moest komen. Zodra ze haar vervangwagen had, moest ze opnieuw naar het Huis van de Bruggeling komen om de nummerplaat van de vervangwagen door te geven.
Verzoekster vond dat vreemd omdat haar eigen wagen al geregistreerd was in de Parkeerwinkel. De medewerkster bleef bij haar standpunt.
Omdat ze twijfelde aan de informatie belde verzoekster twee weken later opnieuw naar de Parkeerwinkel. Een andere medewerkster zei haar dat ze helemaal niet met de papieren van haar eigen wagen naar de Parkeerwinkel moest komen. Verzoekster uitte haar frustratie over de verkeerde informatie de eerste keer. Daarop reageerde de medewerkster bot dat ze niet verantwoordelijk was voor de uitleg van haar collega.
Verzoekster vindt dat de Parkeerwinkel erop moet toezien steeds de juiste informatie te geven. Het scheelde niet veel of ze zou voor niets naar de Parkeerwinkel gekomen zijn.

ONDERZOEK

Het onderzoek kan niet uitmaken wat er gebeurde omdat het om gesprekken gaat en de tijdstippen van de contacten met de Parkeerwinkel niet specifiek genoeg zijn. Met wie verzoekster belde, kan niet achterhaald worden.
De Parkeerwinkel wijst zijn medewerkers nog eens op de correcte informatie in verband met vervangwagens.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Het onderzoek brengt geen duidelijkheid.

Patrimoniumbeheer



Poseren in de kou

(Dossier: 201911-253)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker klaagt eind november dat er al een paar weken geen verwarming is in de Academie in de lokalen waar naakt geposeerd wordt. Er moet gewerkt worden bij temperaturen tussen zeven en tien graden. Ook de leerlingen zien dat niet meer zitten. Hij dringt aan op een structurele oplossing.

ONDERZOEK

Begin november deed zich een defect voor aan de ondergrondse verwarmingsbuizen in de Academie. Tijdelijk werd het defect verholpen met elektrische vuurtjes. Kort na de klacht wordt beslist om tijdelijk uit te wijken naar 'Mijn Brugge' aan het station.
In de week voor de kerstvakantie start de dienst Patrimoniumbeheer met het vernieuwen van het lekke buizenstelsel. Tegen het hernemen van de lessen is er weer verwarming in het gebouw.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Er werd binnen een redelijke termijn naar alternatieven gezocht. Ook de structurele oplossing werd binnen een redelijke termijn geboden. Dat neemt niet weg dat verzoeker op het ogenblik van zijn klacht terecht klaagde.

Personeel en Organisatie



Te late uitnodiging

(Dossier: 201910-218)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoeker wil deelnemen aan de selectie voor technisch assistent in de Kinderboerderij die in oktober 2019 georganiseerd wordt. Hij solliciteerde ook voor zijn zoon die een mentale beperking heeft. Het is zijn bedoeling dat hij aangesteld zou worden en dat zijn zoon dan ook in de Kinderboerderij zou kunnen werken, desnoods als vrijwilliger. Hij is al een hele tijd op zoek naar een geschikte job voor zijn zoon.

Er rees onduidelijkheid bij de dienst Personeel en Organisatie of verzoekers zoon al dan niet effectief wilde solliciteren. Verzoeker gaf daarover meer uitleg in een e-mail van 24 september.

Ook een jobcoach sprong bij. Zij vroeg in een e-mail van 7 oktober of ze de dienst Personeel en Organisatie mocht opbellen over de sollicitatie van vader en zoon. Toen zij de dienst opbelde, kreeg ze te horen dat alle uitnodigingen voor de selectie verstuurd waren. Uiteindelijk bleek zijn zoon niet uitgenodigd. Verzoeker neemt dat niet.

Verzoeker kon ook zelf niet deelnemen aan de selectie. Hij ontving de uitnodiging pas op 22 oktober, de dag zelf van het examen. De brief, gedateerd op 1 oktober, was geopend. Verzoeker vermoedt dat de dienst Personeel en Organisatie de brief te laat verstuurde. Hij wil alsnog deelnemen aan de selectie.

ONDERZOEK

Het onderzoek kan niet achterhalen wanneer het bedrijf dat de postverwerking voor de Stad verzorgt, de brief verwerkte en wanneer de brief door bpost werd besteld. Dat laatste kan alleen bij een aangetekende zending. De Stad verstuurt jaarlijks 2.500 brieven. Ze worden lang niet allemaal aangetekend verstuurd omdat dit een exponentiële verhoging van de uitgaven mee zou brengen, zeker omdat slechts in een beperkt aantal gevallen brieven te laat of verkeerd afgeleverd worden door bpost.

De dienst Personeel en Organisatie wijst erop dat het feit dat de uitnodigingen gedateerd en opgemaakt werden op 1 oktober 2019, het feit dat de andere kandidaten allen aanwezig waren op de proef en het feit dat geen enkele andere kandidaat klaagde over het uitblijven van de uitnodiging, impliciete bewijzen zijn dat de uitnodigingen tijdig werden verstuurd.

Verzoeker kan het feit dat hij de uitnodiging te laat in de bus vond, niet aangrijpen om van de dienst Personeel en Organisatie te eisen dat voor hem een extra zitting zou worden georganiseerd. Dat zou ingaan tegen de rechtspositieregeling en tegen een advies van het Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur. Een tweede zitting organiseren voor één kandidaat zou kunnen leiden tot een ongelijke behandeling van de kandidaten en zou beschouwd moeten worden als een fout in de selectieprocedure.

Verzoeker solliciteerde eind september. De volgende dag vroeg de dienst Personeel en Organisatie hem meer duidelijkheid over de sollicitatie van zijn zoon. Verzoeker reageerde dat het de bedoeling was dat zijn zoon, zodra verzoeker aangesteld zou zijn, als vrijwilliger mee zou werken in de Kinderboerderij. Niettemin liet hij de dienst Personeel en Organisatie de vrijheid om zijn zoon als een afzonderlijke kandidaat te beschouwen maar dan diende hij een andere benadering te krijgen wegens zijn mentale beperking. Enkele dagen later liet de dienst Personeel en Organisatie hem via e-mail weten dat zijn zoon, zonder tegenbericht van verzoeker, niet als kandidaat beschouwd zou worden omdat de job een grote zelfstandigheid vereiste waaraan zijn zoon niet zou kunnen voldoen. Verzoeker reageerde niet meer.

Op 7 oktober mailde een jobcoach naar de dienst Personeel en Organisatie met de vraag of ze kon opbellen om meer duiding te geven bij de sollicitatie van verzoeker en zijn zoon. De dienst Personeel en Organisatie mailde diezelfde dag de gegevens van de contactpersoon door. Volgens de dienst belde de jobcoach niet naar deze contactpersoon binnen de dienst. Volgens verzoeker belde de jobcoach wel met de dienst Personeel en Organisatie, maar werd er

alleen gezegd dat alle uitnodigingen al verstuurd waren.
De Ombudsman verwijst verzoeker naar de Kinderboerderij en de Hoeve Hangerijn om na te gaan of zijn zoon er vrijwilligerswerk zou kunnen doen.

BEOORDELING

Ongegrond.

De dienst Personeel en Organisatie kan niets ten laste gelegd worden. Verzoeker had de brute pech dat zijn uitnodiging te laat toekwam, maar er is geen enkel bewijs dat de Stad daarvoor verantwoordelijk zou zijn. De rechtspositieregeling laat niet toe omwille van de te late uitnodiging een extra zitting te organiseren voor verzoeker alleen. Dat zou voor ongelijkheid kunnen zorgen met de andere kandidaten.

De dienst Personeel en Organisatie maakte geen fouten in haar communicatie met verzoeker. Ze had al eind september haar standpunt laten weten over de sollicitatie van verzoekers zoon. Verzoeker reageerde daar niet op. De tussenkomst van de jobcoach kwam te laat want de uitnodigingen waren toen al vertrokken.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (13 januari 2020).

Preventie



Filmtickets

(Dossier: 201904-087)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker is verantwoordelijk voor een buurtcomité. Hij moest veel moeite doen om op tijd aan de filmtickets te geraken voor de openingsfilm van een Brugs filmfestival.
Zoals gevraagd plaatste hij voor 1 april 2019 zijn bestelling. Omdat hij even met vakantie ging, belde hij met de Vrijwilligerscentrale om het verschuldigde bedrag te kunnen storten. Daar kreeg hij te horen dat de betaling sinds kort afhing van een andere stadsdienst. De brief om te betalen zou pas toekomen na de première van 24 april. Voor zijn filmtickets moest hij de week daarop terugkeren want de verantwoordelijke was ziek.
Op 15 april kreeg verzoeker in de Vrijwilligerscentrale te horen dat dezelfde bediende met vakantie was voor de rest van de week. Op 23 april kreeg hij eindelijk de filmtickets mee. Hij was in totaal vier keer naar de Vrijwilligerscentrale moeten gaan. De voorstelling was al op 24 april. Ondertussen kreeg hij verontruste telefoontjes van mensen die vroegen naar de tickets.

ONDERZOEK

Volgens de Vrijwilligerscentrale had het betalen van de factuur geen invloed op het leveren van de tickets. Zij vertrouwt erop dat de buurtcomités de tickets zullen betalen. Dat een medewerker ziek is of met vakantie kan voorvallen. Anderzijds was de verantwoordelijke voor de buurtcomités steeds aan het werk. Hij stond verzoeker te woord tijdens zijn bezoeken.

De Vrijwilligerscentrale was voor de druk en het printen van de tickets afhankelijk van de organisator. Hij was op zijn beurt afhankelijk van het Concertgebouw dat alleen met eigen tickets werkt. De medewerker probeerde de tickets vast te krijgen vóór de Paasvakantie maar dat lukte niet omdat de organisator de tickets voor de Vrijwilligerscentrale nog niet klaar had. De medewerker kon zelf pas zeer laat de tickets afhalen, waardoor de Vrijwilligerscentrale pas met de verdeling kon beginnen op 23 april. Dat was kort dag aangezien de première al de volgende dag plaats vond. Dat verhinderde niet dat ruim 500 Brugse buurtbewoners konden genieten van de openingsavond van het festival.
De Vrijwilligerscentrale bespreekt het probleem tijdens de evaluatie met van het filmfestival.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Verzoeker had gelijk dat hij de tickets erg laat in handen kreeg, maar de Vrijwilligerscentrale was hiervoor afhankelijk van de organisator. Positief is dat de klacht meegenomen wordt naar de evaluatie van het evenement.

Sport

TOTAAL	2
onbevoegd	0
bevoegd	2
BEOORDELING	
Gegrond	0
Deels gegrond	0
Terechte opmerking	0
Ongegrond	0
Ander oordeel	2

Zwembad

(Dossier: 201904-074)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker gaat elke dag zwemmen in een stedelijk zwembad. Hij klaagt over spanningen onder het personeel. Die zouden op de dienstverlening wegen. De Sportdienst zou hiertegen niets ondernemen.

ONDERZOEK

De Sportdienst verheelt niet dat er spanningen zijn maar ontkent dat zij de problematiek niet op zou volgen. Er werden heel wat maatregelen genomen. De dienst betreurt dat verzoeker bepaalde medewerkers in een negatief daglicht plaatst. Bovendien zijn er nauwelijks klachten over de dienstverlening.

De Ombudsman adviseert verzoeker om zich niet langer te mengen in deze interne personeelsproblematiek en zich neutraal op te stellen. Hij krijgt de raad de zwemtijden te respecteren.

Begin juli 2019 wordt de uitbating van het zwembad in handen gegeven van Farys.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Er waren problemen met het personeel. Dat merkte verzoeker juist op. Maar volgens de Ombudsman was het niet aan verzoeker om zich in deze personeelsproblematiek te mengen, tenzij deze een negatieve invloed op de dienstverlening zou hebben. Dat blijkt niet het geval. Verzoeker lijkt bovendien niet neutraal. Hij viseert vooral de redder die hem aanmaant de zwemtijden te respecteren. Dat de Sportdienst niets ondernam, is onjuist.

Hopelijk kan de wijziging in de uitbating van het zwembad een gunstig effect hebben op de onderlinge relaties tussen het personeel.



Sportshoppen

(Dossier: 201912-261)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Alle bezitters van een Sportshopkaart krijgen eind november te horen dat het aanbod eind december 2019 stopgezet wordt. Het aanbod zal vervangen worden door 'Sport in je buurt'. Verzoekster is op het moment dat ze de e-mail ontvangt, nog in het bezit van verschillende Sportshopkaarten. Op de kaarten staat dat ze onbeperkt geldig blijven. Omdat verzoekster moeilijk in het Huis van de Bruggeling geraakt, kocht ze er indertijd verschillende tegelijk. Nu ze geblesseerd is, kan ze de beurten niet meer gebruiken voor het einde van het jaar. Daardoor dreigt ze een volle Sportshopkaart van 20 euro te verliezen. De Sportdienst zegt haar dat er geen terugbetaling mogelijk is.

ONDERZOEK

De Sportdienst reageert dat verzoekster ondertussen opnieuw contact opnam en dat beslist werd haar de terugbetaling van de resterende beurten toe te staan op basis van een medisch attest.

De dienst geeft toe dat in de eerste communicatie over het stopzetten van het aanbod werd meegegeven dat de deelnemers hun resterende beurten moesten zien op te gebruiken. Een Sportshopkaart telt tien lessen in stedelijke sportcentra of vijf bij een externe aanbieder. Met een weekaanbod van 31 lessen leek het de Sportdienst haalbaar om de resterende beurten in vier weken tijd op te gebruiken. De Sportdienst wilde vermijden dat mensen die ooit een Sportshopkaart hadden gekocht maar hun sportieve intenties nooit hadden waargemaakt, op een gemakkelijke manier hun geld terug zouden kunnen vorderen. De dienst wilde in eerste instantie proberen de Sportshoppers aan het sporten te krijgen. Het was evenwel altijd de bedoeling om bij overmacht (ziekte, blessures) terug te betalen.

BEOORDELING

Ander oordeel.

Het probleem wordt opgelost. De Sportdienst blijkt soepeler dan gedacht. De overweging die de Sportdienst maakte om niet zomaar tot terugbetaling over te gaan, is plausibel.

Vergunningen



Geweigerde terrasvergunning

(Dossier: 201903-055)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoekers baten twee horecazaken in een poortstraat uit. Ze willen de parkeerstrook tijdens de zomermaanden met een houten terras innemen.

In september 2016 werd hun aanvraag door het College van burgemeester en schepenen geweigerd omwille van de veiligheid van de klanten en de weggebruikers, en om geen precedenten te scheppen. Verzoekers gingen niet akkoord en hernamen hun vraag in mei 2018. Het College bleef bij zijn standpunt. Met een brief van eind januari 2019 proberen verzoekers de Stad opnieuw te overtuigen maar de dienst Vergunningen reageerde dat de beslissing behouden bleef.

Verzoekers voelen zich ongelijk behandeld omdat minstens vijf andere horecazaken in de binnenstad wel een vergunning kregen voor een terras op de parkeerstrook. Het argument dat het terras verkeersonveilig zou zijn, gaat volgens verzoekers niet op. Of de weggebruikers rakelings passeren langs een terras met balustrade of langs een geparkeerd voertuig, maakt volgens hen geen verschil.

ONDERZOEK

Vier van de vijf horecazaken waarnaar verzoekers verwijzen kregen hun terrasvergunning al in de jaren '80 en begin de jaren '90. Sindsdien worden geen terrassen op parkeerstroken meer vergund.

De dienst Vergunningen geeft toe dat het terras voor een andere horecazaak in de binnenstad wel werd vergund, tegen het ongunstige advies van de diensten in. De dienst gaat ervan uit dat het College van burgemeester en schepenen de vergunning toekende omdat de straat op deze plaats zeer breed was, het niet om een handelsstraat ging en het verkeer er veel minder druk was.

De straat van verzoekers is een drukke handelsstraat. De rijweg is er smal. Het terras op de parkeerstrook zou een onveilige situatie doen ontstaan. Voor de weggebruikers zou het terras een hindernis vormen want er zou geen ruimte meer zijn om uit te wijken. Bovendien zou een precedent ontstaan voor de vele horecazaken in de andere drukke handels- en poortstraten. De Stad oordeelde daarom dat de parkeerstrook niet geschikt was voor het plaatsen van een terras.

Verzoekers argumenteren dat ook andere horecazaken in hun straat een terrasvergunning hebben aangevraagd. Zij vermoeden dat deze wel een vergunning zullen krijgen. De dienst Vergunningen bevestigt de aanvragen maar stelt dat dit nog niet betekent dat de uitbaters een terrasvergunning zullen krijgen.

BEOORDELING

Ongegrond.

De Ombudsman kan geen ongelijke behandeling vaststellen. De terrasvergunning voor de andere horecazaak vormt weliswaar een uitzondering op het huidige beleid maar de plaatsgesteldheid in de straat van verzoekers is totaal anders. De ruimte is veel beperkter, waardoor een onveilige situatie zou ontstaan. Het is evengoed de taak van het stadsbestuur te waken over de veiligheid van haar inwoners. Bovendien zou een vergunning zorgen voor een niet vol te houden precedent.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN

Akte genomen (29 april 2019).

Aanplakzuilen (1)

(Dossier: 201904-077)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker wilde op de aanplakzuilen affiches hangen voor een evenement dat hij organiseert. Hij volgde daarbij het reglement op de aanplakkingen. Hij kleefde zijn affiches op



posters van evenementen die voorbij waren.
Na het weekend stelt hij vast dat zijn affiches al overplakt werden met posters van een private organisator en affiches van een evenement, georganiseerd door de Stad Brugge.
Volgens verzoeker worden de aanplakzuilen al jaren gemonopoliseerd door enkele bedrijven. Als zij het reglement overtreden, treedt de Stad hier niet tegen op. De klachten hierover van jeugd- en private organisaties zijn legio.

ONDERZOEK

De dienst Ombudsman behandelde in 2018 twee gelijkaardige klachten.
De dienst Vergunningen interpelleert beide firma's en waarschuwt hen ervoor dat bij nieuwe klachten over het onreglementair overplakken de Stad gasboetes zal uitschrijven. De dienst vraagt de firma's hun aanplakkers erop te wijzen dat zij het reglement strikt moeten naleven.
Vroeger moesten inbreuken door de Politie vastgesteld worden. Noch voor de Politie noch voor het Parket waren deze overtredingen prioritair.
Het bedrijf dat plakte in opdracht van de Jeugddienst, biedt zijn excuses aan en belooft contact op te nemen met verzoeker.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door bemiddeling.

Aanplakzuilen (2)

(Dossier: 201909-181)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker is medeorganisator van een evenement dat plaats vindt op 4 oktober 2019. Eén maand voor het evenement rijdt hij langs de aanplakzuilen en stelt hij vast dat er al affiches aangeplakt zijn voor een comedyshow op 31 oktober. Dat is tegen het reglement dat zegt dat affiches ten vroegste één maand voordien aangeplakt mogen worden.
Verzoeker vraagt de dienst Ombudsman op 4 september of hij deze affiches mag overplakken. De dienst Vergunningen geeft de toestemming.
Verzoeker kaart aan dat de firma die de affiches plakt en die ook geregeld opdrachten voor het Cultuurcentrum uitvoert, regelmatig het reglement overtreedt. Bij de dienst Ombudsman liepen hierover al klachten binnen in september en november 2018. De dienst Vergunningen sprak toen met de firma af dat zij zich aan het reglement zou houden.
Op 9 september, terwijl het onderzoek al loopt, stelt verzoeker vast dat zijn affiches waarmee hij deze van het evenement van 31 oktober overplakte, afgescheurd werden op alle aanplakzuilen. Hij dient op aanraden van de dienst Vergunningen bij de Politie klacht tegen onbekenden in en stuurt verschillende foto's van de inbreuken door. Al snel worden zijn afgescheurde affiches overplakt met affiches van dezelfde comedyshow.
Verzoeker stelt vast dat de firma op de aanplakzuilen affiches plakt voor het werven van politie-inspecteurs. Ook dat is tegen het reglement want de aanplakzuilen dienen alleen voor het aankondigen van socio-culturele evenementen.

ONDERZOEK

Zoals het gemeentelijk reglement op de aanplakkingen op de aanplakzuilen (vastgesteld door de Gemeenteraad op 23 november 2009 en gewijzigd op 25 juni 2019) voorschrijft, mag het aanplakken van affiches maximaal één maand voorafgaand aan de datum van het evenement gebeuren. Sinds de jongste wijziging vermeldt het reglement dat inbreuken met een gasboete gesanctioneerd worden.

Het Cultuurcentrum doet geregeld een beroep op de firma. De cultuurcoach wijst erop dat de firma een monopolie heeft. Er zijn geen andere bedrijfjes op het terrein actief. Daarom adviseert hij de dienst Vergunningen om opnieuw met de firma rond de tafel te gaan zitten en haar opnieuw te wijzen op het reglement. Volgens het Cultuurcentrum haalt de firma geregeld opdrachten binnen voor affichering op de zuilen zonder dat daar op basis van de bepalingen van het reglement plaats voor is. Daar begint het probleem.
In januari 2020 wordt een overlegvergadering georganiseerd met de dienst Vergunningen, de cultuurcoach, de firma en de dienst Ombudsman. De firma engageert zich om het reglement strikt op te volgen. Zo niet dan zal de dienst Vergunningen gasboetes uitschrijven. Zij beschikt sinds kort over eigen gasambtenaren en kan daardoor korter op de bal spelen dan vroeger, toen via de Politie gewerkt moest worden.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Niet de dienst Vergunningen maar de firma ging in de fout. Positief is dat het bedrijf zich engageert om het reglement te volgen.

Stoepborden

(Dossier: 201907-149)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker baat sinds kort een ijssalon uit in de binnenstad. Om de aandacht van het publiek te trekken, plaatste hij een stoepbord op het voetpad. De Politie kwam langs en zei dat dat niet mocht. De Politie sprak met hem af dat hij het bord twee weken mocht laten staan omdat zijn zaak pas geopend was.
De volgende dag kwam de bouwcontroleur langs en hij eiste dat het stoepbord onmiddellijk werd weggenomen. Hij zei dat er een klacht was en dat er onmiddellijk op klachten werd gereageerd. Verzoeker nam het stoepbord binnen.
Verzoeker voelt zich ongelijk behandeld want hij stelt vast dat heel wat handelaars stoepborden plaatsen zonder dat er tegen opgetreden wordt. Een concurrent verder in de straat zet alleen in het weekend een ijshoorn buiten omdat hij weet dat er dan minder controle is.
Verzoeker contacteerde de dienst Vergunningen die zei dat hij altijd zelf een klacht kon indienen en dat dan opgetreden zou worden. Dat wil hij niet. Hij vindt dat de Stad op basis van het aangepaste reglement elke handelaar een gasboete zou moeten geven die onreglementair een stoepbord op het voetpad zet.

ONDERZOEK

De dienst Vergunningen kreeg een e-mail van de bouwcontroleur dat er twee partytafels, een beachvlag en een sandwichbord op het voetpad voor verzoekers zaak stonden. Hij was al drie keer langs geweest. Verzoeker had geen gevolg gegeven aan zijn vraag de voorwerpen weg te nemen. De dienst Vergunningen gaf de e-mail voor verder gevolg door aan de Politie.
Na het bezoek van de bouwcontroleur nam verzoeker contact op met de dienst Vergunningen. De medewerkster bevestigde dat het niet toegelaten was de voorwerpen op het voetpad te plaatsen. Toen verzoeker opperde dat een concurrent een ijshoorn buiten zette, repliceerde de medewerkster dat het hem vrij stond om overtredingen door andere handelaars te melden. Zij stuurde hem het aangepaste reglement door met de nieuwe sanctie in de vorm van een gasboete.
De Gemeenteraad besliste op 25 juni 2019 om inbreuken op het politiereglement op het gebruik van de openbare weg voortaan te bestraffen met een gasboete. Vroeger was het voor de Politie dweilen met de kraan open. Overtreders werden aangesproken, handelaars zetten de voorwerpen binnen maar zodra de Politie weg was, werd alles teruggeplaatst. De Politie had geen middel om te verbaliseren. Brieven van de dienst Vergunningen met de vraag om zich in regel te stellen, brachten geen oplossing.
De dienst Vergunningen kondigt aan dat de Politie elke straat zal controleren. Elke handelaar die in overtreding is, zal één mondelinge waarschuwing krijgen. Geeft hij hieraan geen gevolg, dan zal bij een volgende vaststelling een gasboete worden opgelegd. De dienst Vergunningen van haar kant zal alle klachten over onreglementaire voorwerpen op het voetpad of buiten de vergunde terraszone, doorgeven aan de Politie.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door informatieverstrekking.
De Ombudsman gaat ervan uit dat met de aangepaste reglementering de inbreuken gemakkelijker beteugeld zullen kunnen worden. Dat moet ook de gelijke behandeling garanderen.

2. OCMW



Onderwijscheques (1)

(Dossier: 201910-203)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker heeft het voogdijschap over zijn kleinzoon. Via de school kreeg hij een formulier om onderwijscheques aan te vragen. Er diende een kleefbriefje van het ziekenfonds aangebracht te worden. Er werd gevraagd of de ouder in budgetbeheer, budgetbegeleiding of collectieve schuldenregeling was en bij wie.

De vier voorbije schooljaren moesten de ouders rechtstreeks hun aanvraag doen bij de Opvoedingswinkel. Daar werd in alle discretie gevraagd naar de naam van de schuldbemiddelaar. Verzoeker kreeg er de cheques mee en diende die in bij de school zonder dat deze wist dat hij in schuldbemiddeling was. De cheques werden verrekend via de schoolfacturen.

Enerzijds juicht verzoeker het vereenvoudigde systeem via de scholen toe. Anderzijds valt het hem moeilijk om gegevens over zijn schuldbemiddeling aan het secretariaat of de klastitularis mee te delen. Hij vindt dat een schending van zjin privacy en meent dat de school het recht niet heeft om deze informatie op te vragen.

Hij nam contact op met het OCMW. Dat antwoordde hem dat het met alle Brugse basis- en secundaire scholen een samenwerkingsovereenkomst afgesloten had waarin staat dat de informatie alleen gebruikt zal worden om de onderwijscheques toe te kennen. Verder zou in de informatiefolder over de onderwijscheques staan dat de aanvraag ook nog altijd via de Opvoedingswinkel kon gebeuren, mocht een ouder deze informatie niet willen meedelen aan de school. Verzoeker stelt vast dat de folder deze informatie niet vermeldt. Er staat alleen dat wie vragen heeft, met de Opvoedingswinkel contact kan opnemen.

Verzoeker neemt eind september contact op met het Huis van de Bruggeling om een afspraak te maken met de Opvoedingswinkel om daar de onderwijscheques aan te vragen. In tegenstelling tot wat het OCMW hem liet weten, krijgt hij er te horen dat dat niet meer kan. Alle aanvragen moeten via de scholen verlopen. Verzoeker repliceert dat hij door het OCMW doorverwezen werd. Het contactcenter van het Huis van de Bruggeling vraagt hem om de e-mail van het OCMW door te sturen. Verzoeker doet dat maar verneemt niets meer.

ONDERZOEK

In de folder staat niet dat de onderwijscheques ook via de Opvoedingswinkel aangevraagd kunnen worden als de aanvrager bepaalde informatie liever niet aan de school bekend maakt. Op de website staat dat wel vermeld.

De folder werd herwerkt door de werkgroep 'Duidelijke en eenvoudige taal'. Daardoor is bepaalde informatie weggevallen of kort opgenomen. Het OCMW zegt zich te zullen bezinnen om de folder volgend schooljaar nog verder aan te passen.

Volgens het OCMW bevatte het kennisportaal de juiste informatie, maar het contactcenter van het Huis van de Bruggeling ontkent dat. Het contactcenter herinnert zich de telefoon van verzoeker. Hij werd doorverwezen naar de school omdat de mogelijkheid om de cheques in de Opvoedingswinkel aan te vragen, niet vermeld stond in het kennisportaal. De e-mail die verzoeker van het OCMW kreeg, sprak dat tegen. Op vraag van de Opvoedingswinkel werd de informatie in het kennisportaal aangepast. Omdat verzoeker ondertussen zelf naar de Opvoedingswinkel was geweest, vond het Huis van de Bruggeling het niet meer nodig hem nog te contacteren.

BEOORDELING

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

GEBREKKIGE INFORMATIEVERSTREKKING: de folder vermeldde niet dat de onderwijscheques nog altijd bij de Opvoedingswinkel aangevraagd kunnen worden, als de aanvrager gevoelige informatie niet wil delen met de school. Ook in het kennisportaal stond deze informatie niet waardoor het Huis van de Bruggeling verzoeker ten onrechte

naar de school doorverwees.
MINDER GOEDE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING: het OCMW antwoordde verzoeker op zijn eerstelijnsklacht dat op de folder stond dat hij nog altijd zijn cheques kon aanvragen in de Opvoedingswinkel. Deze informatie stond niet in de folder.

AANBEVELING

"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 privacyredenen niet met de school willen delen."

Onderwijscheques (2)

(Dossier: 201911-245)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoekster woont in een gemeente die grenst aan Brugge. Ze ontving al twee jaar onderwijscheques van het OCMW voor haar twee kinderen die schoollopen in Brugge. Die werden haar door het diensthoofd persoonlijk overhandigd tijdens de verkenningsdagen in de school.
Dit schooljaar verneemt verzoekster via de school dat ze niet meer in aanmerking komt voor de onderwijscheques omdat haar kinderen in Jabbeke ingeschreven zijn en niet in Brugge.
De kinderen verblijven afwisselend bij haar en bij hun vader in Brugge. Deze regeling is opgenomen in een vonnis van de rechtbank. Dit schooljaar zit een van de kinderen op internaat in Brugge. In het Brugse bevolkingsregister is voor beide kinderen een melding van gedeeld verblijf geregistreerd.
Verzoekster klaagt bij het bevoegde diensthoofd van het OCMW. Omdat er in die twee jaar niets aan haar situatie veranderd is, begrijpt ze niet waarom ze de cheques niet meer ontvangt. Ze krijgt te horen dat de voorwaarde van de domiciliëring nu strikt wordt toegepast.

ONDERZOEK

Volgens het reglement op de onderwijscheques moet het kind gedomicilieerd zijn in Brugge.
Door een menselijke fout kreeg verzoekster twee jaar ten onrechte onderwijscheques uitgekeerd. Gezien het lage bedrag vordert het OCMW dat geld niet terug.
Verzoekster wijst er op dat de Stad wel Axi-bonnen uitreikt om deel te nemen aan activiteiten van de Sportdienst en de Jeugddienst hoewel haar kinderen niet in Brugge ingeschreven zijn. Hierbij wordt wel rekening gehouden met het gedeeld verblijf.
Het gedeeld verblijf is sinds 15 februari 2016 van kracht. Hiermee voorziet de FOD Binnenlandse Zaken in de mogelijkheid dat een kind dat zijn hoofdverblijfplaats heeft in de gemeente van zijn ene ouder, maar op basis van een vonnis evenveel in de gemeente van zijn andere ouder verblijft, rechten kan openen op faciliteiten van deze andere gemeente, zoals bijvoorbeeld verminderd tarief in een zwembad.
Het OCMW wenst het gedeeld verblijf niet toe te passen op de onderwijscheques omdat het om een ander reglement gaat dan de Axi-bonnen. Onderwijscheques worden door het OCMW gezien als een aanvullende financiële steun. Het OCMW financiert deze cheques en voorziet deze alleen voor kinderen die in Brugge ingeschreven zijn. Deze voorwaarden werden goedgekeurd door de OCMW-raad.
Tijdens de eerstelijnsklachtenbehandeling wijst het diensthoofd op de strikte toepassing van de voorwaarde in verband met de inschrijving, nu via de scholen gewerkt wordt voor het toekennen van de cheques. Op de vraag van verzoekster hoe het kwam dat ze twee jaar lang onderwijscheques kreeg en Axi-bonnen kon krijgen op basis van gedeeld verblijf, antwoordt het OCMW dat het na onderzoek bij zijn standpunt blijft. Verzoekster wordt doorverwezen naar haar eigen gemeente maar daar bestaan geen onderwijscheques. Als verzoekster verduidelijking blijft vragen waarom bij het uitreiken van Axi-bonnen rekening werd gehouden met het gedeeld verblijf en bij het uitreiken van de onderwijscheques niet, reageert het diensthoofd dat ze alleen verantwoordelijk is voor het toekennen van de onderwijscheques. Ze sluit de discussie af.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende redenen:
NIET CORRECT TOEPASSEN REGELGEVING: verzoekster kreeg gedurende twee jaar ten onrechte onderwijscheques. Haar kinderen waren niet ingeschreven in Brugge.
MINDER GOEDE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING: het OCMW geeft tegenover verzoekster niet toe dat de onderwijscheques haar gedurende twee jaar ten onrechte werden uitgereikt.
De klacht is slechts deels gegrond omdat de regelgeving vanaf dit schooljaar correct wordt toegepast.

AANBEVELING

"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."

Behoeftige begrafenis

(Dossier: 201909-186)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

De moeder van verzoekster overleed eind augustus. Haar moeder was op dat moment in collectieve schuldbemiddeling bij het OCMW. De dag na haar overlijden probeerde verzoekster de schuldbemiddelaar te bellen om het overlijden te melden en de uitvaart te bespreken. Hij was afwezig. Een collega zou hem de boodschap doorgeven. Diezelfde dag

ging verzoekster met haar broer en zus naar een begrafenisondernemer om de begrafenis te regelen. De uitvaart zou begin september plaatsvinden.
Twee dagen later had de schuldbemiddelaar nog altijd niet teruggebeld. Verzoekster belde zelf terug en liet weten dat de uitvaartkosten ruim 3.000 euro bedroegen. Verzoekster noch haar broer en zus hebben het financieel breed.
Een vriendin van verzoekster informeerde haar over de mogelijkheid van een financiële tussenkomst van het OCMW in de begrafeniskosten. Verzoekster nam de dag na de begrafenis contact op met haar vroegere schuldbemiddelaar bij het OCMW. Die antwoordde haar dat er geen tussenkomst in de begrafeniskosten voorzien was. Een behoeftige begrafenis was wel mogelijk geweest, maar daarvoor was het nu te laat. Ook de broer en zus van verzoekster hadden tevergeefs aan het OCMW om een financiële tussenkomst gevraagd.
Er zat voor verzoekster niets anders op dan het spaargeld dat ze samen met haar schuldbemiddelaar opgebouwd had, volledig te spenderen aan de begrafenis, aangezien haar broer noch zus daarin mee konden betalen. Ze neemt het het OCMW kwalijk dat niemand haar tijdig inlichtte over de mogelijkheid van een behoeftige begrafenis.

ONDERZOEK

De schuldbemiddelaar van de moeder was eind augustus met vakantie. Verzoekster belde naar de dienst Schuldbemiddeling om te melden dat haar moeder de dag ervoor overleden was. De collega van de schuldbemiddelaar nam contact op met de bank en het ziekenfonds. Ze bezorgde deze informatie aan de schuldbemiddelaar. Verzoekster meldde aan de collega dat ze de begrafenis in de namiddag zou regelen. Daarom besprak de collega de mogelijkheid van een behoeftige begrafenis niet.
Verzoekster belde twee dagen later met de schuldbemiddelaar. Ze vroeg naar een mogelijke overlijdensverzekering, maar die was er niet. Ze vroeg of er geld op de rekening stond om de begrafeniskosten te dekken, maar dat was niet het geval. De schuldbemiddelaar zou toen de mogelijkheid van een behoeftige begrafenis vermeld hebben, maar verzoekster zou daarop gereageerd hebben dat de begrafeniskosten verdeeld zouden worden onder de kinderen. Daarom ging de schuldbemiddelaar niet verder in op de mogelijkheid van een behoeftige uitvaart.
Volgens verzoekster was het de eerste keer dat ze toen van een behoeftige begrafenis hoorde. Het contract bij de begrafenisondernemer was toen al getekend. Ze dacht dat ze er niet meer onderuit kon. Het OCMW geeft toe dat het contract met de begrafenisondernemer wellicht toen nog aangepast had kunnen worden naar een behoeftige begrafenis.
De dag na de uitvaart nam verzoekster contact op met haar eigen, vroegere schuldbemiddelaar. Ze meldde dat haar broer en zus niet konden delen in de kosten en vroeg alsnog een tussenkomst, wat niet voorzien was.
Volgens het OCMW was het niet op de hoogte van de financiële situatie van de drie kinderen. Enkel verzoekster was vroeger in budgetbeheer, maar de schuldbemiddelaar van haar moeder wist dat niet als gevolg van het beroepsgeheim. Verzoekster ontkent dit. Haar zus krijgt leefloon en wordt begeleid naar werk. Ook hier verwijst het OCMW naar het beroepsgeheim.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder actieve informatieverstrekking, minder actieve dienstverlening).
Hoewel de gesprekken niet altijd objectief te reconstrueren zijn, is het duidelijk dat de collega van de schuldbemiddelaar verzoekster actiever had moeten informeren over de mogelijkheid van een behoeftige begrafenis. Ze wist dat verzoekster die namiddag naar de begrafenisondernemer ging.
Het was ook beter geweest dat de schuldbemiddelaar van de overleden moeder actiever was tussengekomen om alsnog een behoeftige begrafenis te regelen ondanks het feit dat er al een contract getekend was met de begrafenisondernemer.

Leefloon

(Dossier: 201904-081)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoeker is in augustus 2018 vanuit Cambodja naar Brugge teruggekeerd met een voorlopig paspoort. Hij is alles kwijt. Hij is dakloos en leeft van een leefloon. Het geld werd eerst a rato van 100 euro per week op zijn bankrekening gestort, maar dat is recent veranderd. Volgens zijn maatschappelijk werkster mag dat niet meer op deze manier. Hij moet nu telkens het bedrag cash ophalen in de intake van het OCMW. Hij voelt zich hierdoor in zijn vrijheid beknot. Hij is mans genoeg om zelf zijn plan te trekken en naar werk te zoeken. Hij wil niet bij het handje gehouden worden.
Bovendien krijgt hij het leefloon van een samenwonende terwijl hij al lang niet meer woont op het adres van zijn vriend die hem kort na zijn terugkeer onderdak bood. Waarom wordt hij niet als alleenstaande dakloze ingeschreven op het referentieadres van het OCMW? Op die manier zou hij 900 euro per maand kunnen krijgen.

ONDERZOEK

Om aan iemand leefloon te kunnen toekennen moet het OCMW vaststellen waar de betrokkene werkelijk verblijft. Dat is onder meer van belang om te kunnen bepalen of het OCMW van Brugge bevoegd is om het leefloon uit te betalen.
Omdat de verklaringen van verzoeker over zijn werkelijke verblijfplaats steeds zeer vaag blijven, probeert het OCMW vast te stellen dat hij wel degelijk op Brugs grondgebied verblijft. Als verzoeker zich wekelijks moet aanmelden is er minstens één keer per week een mogelijkheid om vast te stellen dat verzoeker in Brugge is en om te vragen waar hij heeft verbleven. Wekelijkse uitbetalingen aan de kas zijn

een gangbare manier van werken als begeleidingstool.
Omdat verzoeker nog altijd ingeschreven is op het adres van zijn vriend kan het OCMW geen referentieadres toekennen. Een van de voorwaarden is dat de betrokkene ambtshalve geschrapt moet zijn. Verzoeker of zijn vriend moeten zelf bij de dienst Bevolking melden dat de inschrijving niet meer klopt.

BEOORDELING

Ongegrond.
De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. Het OCMW handelt correct.

Gas

(Dossier: 201901-002)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster woont met haar drie kinderen en haar moeder in een woning van het Sociaal Verhuurkantoor (SVK) van het OCMW.
Begin januari 2019 laat ze de dienst Ombudsman weten dat ze al twee maanden problemen heeft met de gasverwarming. De onderhoudsfirma kwam langs maar na een dag of na enkele uren viel de verwarming weer uit. Bovendien waren er begin december 2018 twee tussenkomsten van Fluvius en de Brandweer omdat er een gasgeur in de woning hing. Er werden toen twee gaslekken vastgesteld: één buiten de woning onder de verantwoordelijkheid van Fluvius en één in de woning dat hersteld moet worden door de eigenares. Het gas werd volledig afgesloten omdat bij het heropstarten van de installatie het CO-alarm afging. Daardoor zat het gezin anderhalve week zonder verwarming. Er zou niemand van het SVK of de sociale dienst langs geweest zijn. Pas na een bezoek van de onderhoudsfirma werden elektrische kacheltjes geplaatst, eerst één toestel dat niet sterk genoeg was om het huis te verwarmen, pas daarna werden er meer geplaatst.
Begin januari zijn de problemen met de verwarming nog altijd niet hersteld. Omdat verzoekster met een budgetmeter werkt, raakt ze in financiële problemen door het hoge verbruik van de elektrische kacheltjes.

ONDERZOEK

Kort na de klacht escaleert de situatie. Volgens een buurtwerkster zou de eigenares niet bereid zijn tot herstel. Omdat verzoekster het verbruik van de elektrische kacheltjes niet meer kan betalen, wordt het gezin overdag in de pastorie opgevangen. De moeder van verzoekster moet met longproblemen in het ziekenhuis opgenomen worden.
De problemen begonnen in november 2018 toen de verwarming een eerste keer uitviel. De onderhoudsfirma herstelde de verwarming maar eind november viel ze weer uit. Een nieuwe herstelling volgde maar begin december liet de verwarming het weer afweten. Opnieuw werden nieuwe onderdelen gemonteerd. Enkele dagen later stelde Fluvius het gaslek vast. De onderhoudsfirma plaatste een eerste elektrisch vuurtje. Midden december contacteerde het SVK de eigenares om de problemen te bespreken. Twee dagen later werden extra vuurtjes geleverd. Eind december liet de eigenares weten dat ze zelf ook offertes zou opvragen. Ze wist nog niet of ze de verwarming structureel zou herstellen dan wel de woning zou verkopen.
De dienst Ombudsman stelt voor verzoekster tijdelijk een financiële tussenkomst te geven in de uitzonderlijk hoge elektriciteitskosten die het gevolg zijn van het langdurig uitblijven van het herstel van de gasinstallatie. Het SVK onderzoekt het meerverbruik. Het gaat om 160 euro per maand.
Omdat de eigenares niet ingaat op de vraag om dringende herstellingen uit te voeren, wordt vanaf midden januari 2019 een deel van de huur ingehouden in evenredigheid van de tijd en van het gedeelte van het goed waarover verzoekster niet kan beschikken.
Maar omdat verzoekster nog een oude huurschuld bij het OCMW heeft, wil het SVK het deel van de huur dat verzoekster niet hoeft te betalen, meteen inhouden om deze schuld aan te zuiveren. De dienst Ombudsman verzet zich hiertegen omdat verzoekster dan niet geholpen wordt in haar crisissituatie. Ze argumenteert dat de situatie acuut is en dat de huurschuld in een later stadium afbetaald kan worden. Het SVK gaat akkoord.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost via bemiddeling.

Dakloos

(Dossier: 201902-038)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Een koppel is al twee en een halve maand dakloos. Ze slapen in hun auto op Brugs grondgebied. Ze boden zich aan bij de intake van het OCMW om hulp te vragen. Ze hadden dat al eerder gedaan bij de OCMW's van Oostkamp en Oostende, maar waren er niet geholpen.
Verzoekers hebben het gevoel tijdens het intakegesprek niet geholpen te zijn. Er zou geen dossier opgestart zijn en ze kregen het gevoel dat de maatschappelijk werkster niet echt luisterde. Ze zou spottend gereageerd hebben. Ze kregen papieren mee om te laten invullen door de vakbond en het ziekenfonds. Ze werden doorverwezen naar de nachtopvang en ze konden gaan eten in het sociaal restaurant. Ze kregen een afspraak bij een collega om de zaak verder te bekijken. Ze weten niet waarvoor deze afspraak dient.

ONDERZOEK

Het koppel bood zich aan bij de intake om een leefloon en een referentieadres aan te vragen. Zowel de dienst Ombudsman als de hoofdmaatschappelijk werkster stellen vast dat het echtpaar tijdens de intake de nodige hulp ontving,

de juiste documenten meekreeg om hun recht op leefloon te onderzoeken en dat de mogelijkheden voor nachtopvang werden overlopen. Verder werden folders meegegeven met informatie voor daklozen. Dit is de taak van de intakers. Voor verdere begeleiding en onderzoek werd een afspraak met een andere maatschappelijk werkster gemaakt. Dat is de gebruikelijke werkwijze.
Met betrekking tot de bejegening is de hoofdmaatschappelijk werkster ervan overtuigd dat de maatschappelijk werkster op een correcte manier het gesprek voerde. Ze zou de nodige inspanningen gedaan hebben om te luisteren, te helpen en door te verwijzen. Volgens de maatschappelijk werkster treiterde ze verzoekers niet.
Op het einde van het onderzoek laten verzoekers aan het OCMW en de dienst Ombudsman weten dat ze afzien van de klacht. Ze zien in dat ze de nodige hulp kregen.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De dienst Ombudsman stelt vast dat de hulpverlening en de doorverwijzingen tijdens het intakegesprek op een correcte manier verliepen. Over de wijze waarop het gesprek verliep, kan de dienst Ombudsman geen objectief oordeel vellen.

Partijdige bemiddelaar?

(Dossier: 201904-088)

ANDER OORDEEL

KLACHT

De dochter van verzoeker krijgt een leefloon dat door haar ouders terugbetaald moet worden. Vroeger gebeurde dat gezamenlijk maar nu verzoeker gescheiden is moet deze betaling herbekeken worden. Daarvoor trad een maatschappelijk werkster op als bemiddelaar. Zij had eerst een gesprek met zijn ex. Daarna was verzoeker zelf aan de beurt. Verzoeker klaagt dat dit gesprek niet onpartijdig verlopen zou zijn. De maatschappelijk werkster trok partij voor zijn ex-vrouw die alleenstaand is en over minder financiële middelen beschikt dan hij.

ONDERZOEK

Bij leefloondossiers voor jongeren wordt de onderhoudsplicht van de ouders onderzocht. Het OCMW gaat de gezinssamenstelling en de inkomsten van de ouders na. Op basis hiervan wordt hun bijdrage in het leefloon bepaald. Als de gezinssamenstelling wijzigt, worden de bijdragen herbekeken.
De maatschappelijk werkster hoorde na de scheiding verzoeker en zijn ex-vrouw. De medewerkster wordt door haar diensthoofd ondervraagd. Er zijn geen aanwijzingen dat het gesprek niet goed verlopen zou zijn. Het OCMW zal het dossier verder opnemen met extra omzichtigheid tijdens de gesprekken.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Het onderzoek mondt uit in een woord-tegen-woordsituatie die niet objectief beoordeeld kan worden.

Gemeenschappelijke delen

(Dossier: 201907-150)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker huurt een appartement via het Sociaal Verhuurkantoor (SVK) van het OCMW. Eind februari contacteerde hij een eerste keer de dienst Ombudsman omdat fietsen in de gang de toegang belemmerden tot de gemeenschappelijke delen waar onder meer de meters staan. Hij had dat een maand eerder gemeld aan het SVK. De maatschappelijk werker had contact opgenomen met de eigenaar van de fietsen, maar het probleem bleef bestaan. Conform de afspraken en het interne huurreglement werd verzoeker door de dienst Ombudsman doorverwezen naar de interne klachtenprocedure van het SVK. Het SVK reageerde dat het nodige gedaan zou worden.
In maart duikt een nieuw probleem op. Verzoeker meldt dat medehuurders hun afvalzakken klaar zetten in de gemene delen wat voor overlast en geurhinder zorgt. Het SVK zou op de hoogte zijn, maar het probleem raakt niet opgelost. Midden juli stuurt verzoeker opnieuw foto's door waaruit blijkt dat er nog altijd een probleem is. Hij eist dat de huurders die zich niet aan de huisregels houden, uit huis worden gezet.

ONDERZOEK

De dienst Ombudsman gaat ter plaatse. In de gemeenschappelijke delen staan een kinderwagen, fietsen en huishoudelijk afval. Er is lichte geurhinder en er vliegen insecten rond. De doorgang is belemmerd. De huurbegeleidster van het SVK had de dag voordien hetzelfde vastgesteld. De huurders die voor de overlast zorgden, werden aangeschreven en er werd een huisbezoek gepland. Al eerder waren eind juni alle bewoners gewezen op hun plichten. Er zijn speciale ruimten voorzien om de afvalzakken en de fietsen te plaatsen.
In het interne huurreglement staat dat de huurders de woning zo moeten bewonen dat de leefbaarheid niet in het gedrang komt en er geen hinder ontstaat voor de buren en de naaste omgeving. Er mag niets gestapeld worden in de gemene delen. De doorgang van de vluchtwegen, nooduitgangen, trapzalen en trappen moet vrij gehouden worden.
Het SVK legt een lijst voor van alle stappen dat het zette tussen januari en augustus om het probleem op te lossen. De dienst Ombudsman kan slechts vaststellen dat er heel wat inspanningen (controles, aanmaningen, huisbezoeken, affiches in de gemeenschappelijke delen) werden geleverd maar dat de huurders het lieten afweten.
Het SVK belooft zich verder te zullen inzetten om de betrokkenheid van de bewoners te verhogen door middel van een

intensieve huurbegeleiding. Het verbreken van de huurcontracten is nog niet aan de orde.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost via informatieverstrekking

Offerte dakisolatie

(Dossier: 201910-216)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoekers kregen op 26 september een medewerker van De Schakelaar op bezoek om metingen te doen op de zolder als voorbereiding voor het plaatsen van dakisolatie. Volgens de medewerker zou de offerte op 4 oktober opgestuurd worden. Verzoekers hadden de offerte nodig voor een lening bij de bank.
Op 4 oktober was de offerte niet binnen. Hierdoor kon de afspraak bij de bank niet doorgaan. Daarop belde verzoeker naar De Schakelaar maar er was niemand bereikbaar. Hij kreeg de raad op maandag 7 oktober terug te bellen. Hij belde op 8 oktober en hoorde dat de vereniging nog niet in het bezit was van een 'berekening van de vergoeding'. Hij wist niet wat dat wilde zeggen. Pas binnen een week zouden ze de offerte ontvangen.
Verzoekers dienen op 12 oktober klacht in omdat de offerte nog altijd niet binnen is.

ONDERZOEK
De medewerker zou op 26 september gezegd hebben dat de offerte waarschijnlijk tegen 4 oktober bezorgd zou worden. Verzoekers zouden niet gezegd hebben dat de offerte dringend was. De aanvraag werd daardoor niet als dringend behandeld. Alleen bij dringendheid kunnen klanten hun offerte ontvangen binnen de drie dagen.
Op 7 oktober vroeg De Schakelaar bij de Woondienst gegevens op in het kader van de opknappremie. Op 8 oktober belde De Schakelaar met verzoeker en liet hem weten dat zij deze gegevens nog niet had ontvangen. Verzoeker gaf opnieuw niet aan dat de aanvraag dringend was. Pas in de loop van de dag kwamen de gegevens binnen en werd de offerte met de interne post doorgestuurd naar het hoofdgebouw van het OCMW.
Verzoekers ontvangen de offerte op 17 oktober.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door informatieverstrekking.
De procedure werd doorlopen binnen een behoorlijke termijn. Of verzoekers al dan niet zeiden dat ze de offerte dringend nodig hadden, valt niet te achterhalen.
Misschien drukte de medewerker zich wat te positief uit over de datum dat de offerte klaar zou zijn. Verzoekers hadden zich hierop gebaseerd om hun afspraak bij de bank te maken. Het is wellicht beter deze informatie niet mee te geven als ze niet overeenkomt met de normale behandelingstermijn van niet dringende aanvragen.

Brillen

(Dossier: 201912-269)

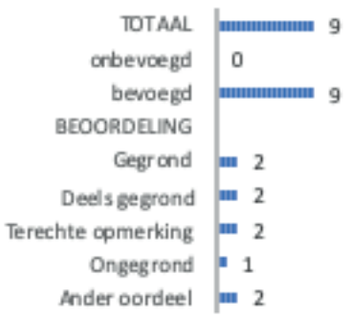
ANDER OORDEEL

KLACHT
Een opticien uit Brugge vindt het niet kunnen dat het OCMW zijn cliënten exclusief doorstuurt naar twee goedkope ketens. Het gaat om cliënten die een financiële tussenkomst krijgen bij de aankoop van hun bril. Hij vindt het deontologisch niet correct dat een overheid slechts met deze twee commerciële partners werkt. Een bestuur moet neutraal zijn. Hij vindt dat de Stad zijn plaatselijke handelaars moet steunen.

ONDERZOEK
Een financiële tussenkomst door het OCMW moet altijd vóór de aankoop van een bril of lenzen aangevraagd worden. Alleen de goedkoopste prijs wordt in aanmerking genomen. De cliënt dient bij voorkeur een offerte te laten opmaken bij de twee goedkope ketens.
Wil de cliënt toch bij een andere opticien zijn bril of zijn lenzen kopen, dan dient hij ook altijd een offerte te vragen bij de twee ketens. De tegemoetkoming wordt dan berekend op de goedkoopste prijs. De cliënt mag met andere woorden zijn bril aankopen bij een opticien naar keuze, maar zijn eigen aandeel in de aankoop zal dan hoger liggen.
De regeling werd eind december 2017 bekrachtigd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn. De twee ketens werden nominatief in de afspraak opgenomen omdat de ondervinding leerde dat zij de goedkoopste zijn. De suggestie van de dienst Ombudsman om de markt goed op te volgen en nieuwe goedkope partners hierin op te nemen, wordt ter harte genomen. De lijst wordt aangevuld met een derde goedkope keten.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost via informatieverstrekking.
Het OCMW past de richtlijnen correct toe. De klacht brengt wel aan het licht dat het nuttig is om de markt regelmatig te checken op nieuwe, goedkope partners.

3. Mintus



Defecte ketel

(Dossier: 201901-009)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker huurt sinds juni 2012 samen met zijn moeder een kangoeroewoning aan Mintus. Al meermaals meldde verzoeker problemen met de verwarming en het sanitair door defecten aan de ketels. Zowel in zijn wooneenheid als die van zijn moeder voerde de onderhoudsfirma sinds de start van de huur al zestig interventies uit. Telkens worden stukken vervangen. Korte tijd nadien vallen de ketels weer stil. Op zijn vraag naar een structurele oplossing en een financiële compensatie kreeg verzoeker geen antwoord van Mintus. Als tegenreactie betaalde verzoeker de huur van december 2018 en januari 2019 niet.

ONDERZOEK

Tussen 2012 en 2018 telt de dienst Ombudsman 59 interventies, deels in de buidelwoning, deels in de woongelegenheid van verzoeker.

De technische dienst van Mintus gaf de defecten telkens door aan de onderhoudsfirma. Zij voerde herstellingen uit met wisselend resultaat. Vaak werkten de ketels enkele uren, dagen of weken maar vielen ze weer uit of doken er nieuwe problemen op. De ketels zijn tien jaar oud.

Op de e-mails en vragen van verzoeker naar een structurele oplossing of een financiële compensatie, antwoordde Mintus niet.

Gezien de aanhoudende interventies stelt de dienst Ombudsman voor de ketels te vervangen en de twee maanden huur die verzoeker niet betaalde omwille van de derving van het huurgenot, kwijt te schelden. Zij baseert zich hiervoor op artikel 1720 van het Burgerlijk Wetboek: *"De verhuurder is verplicht het goed in alle opzichten in goede staat van onderhoud te leveren. Hij moet daaraan gedurende de huurtijd alle herstellingen doen die nodig mochten worden, behalve de herstellingen ten laste van de huurder".*

Mintus haalt artikel 1724 van het Burgerlijk Wetboek aan. Volgens haar moet de derving veertig opeenvolgende dagen duren vooraleer een schadevergoeding geëist kan worden. Volgens de Huurdersbond is artikel 1724 niet sluitend over het feit dat de veertig dagen aaneen zouden moeten sluiten. De huurders zouden volgens de Huurdersbond Mintus in gebreke kunnen stellen. Mintus spreekt van een interpretatie door de Huurdersbond, maar gaat toch in op de vraag om de twee maanden huur kwijt te schelden.

Omdat er sinds eind november 2018 geen herstellingen meer hoefden te gebeuren, beslist Mintus om de ketels voorlopig niet te vervangen. Bij een eerstvolgend probleem is Mintus bereid de ketels desgevallend te vervangen.

BEOORDELING

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

De klacht is gegrond om volgende reden:

GEBREKKIGE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING: het duurde veel te lang vooraleer een structurele oplossing voor de problemen werd geboden. De dienst Ombudsman telde niet minder dan 59 interventies tussen 2012 en 2018. Welke huurder zou zoiets tolereren? Dat Mintus niet reageerde op verzoekers vraag naar een structurele oplossing en een financiële compensatie was niet behoorlijk.

De klacht wordt gecorrigeerd: verzoeker hoeft de huur van december 2018 en januari 2019 niet te betalen.

AANBEVELING

"Vervang bij een nieuwe panne de ketel(s)."

OPVOLGING

Verzoeker laat in november weten dat er opnieuw problemen zijn. Mintus beslist de ketels te vervangen.

Onderhoud tuin

(Dossier: 201910-217)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster diende in 2017 klacht in bij de dienst Ombudsman over het onderhoud van haar huurwoning van Mintus en van de achterliggende tuin[1]. De klacht werd beoordeeld als gegrond. Naast de uitgevoerde herstellingen in de woning beloofde Mintus toen om enkele losse tegels in de tuin te herleggen in het voorjaar van 2018. De tuin zou beter onderhouden worden. Midden oktober 2019 klaagt verzoekster dat Mintus zijn beloften niet nakwam.

ONDERZOEK

Tijdens een plaatsbezoek stelt de dienst Ombudsman vast dat de tegels niet herlegd werden, dat het slot van het poortje naar de achterliggende tuin stuk is en dat deze tuin er opnieuw zeer verwaarloosd bij ligt. Ook een haag werd niet onderhouden.
Mintus geeft toe dat het onderhoud van de tuin niet werd uitgevoerd zoals afgesproken. Dat werd vergeten omdat private tuinen normaal gezien niet door Mintus onderhouden worden.
Mintus voert eind oktober onderhoudswerken uit in de tuin. Eind november worden de tuintegels vastgelegd en wordt het slot van het poortje hersteld.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
SCHENDING VERTROUWENSBEGINSEL: Mintus kwam haar beloften van 2017 niet na.
De klacht wordt gecorrigeerd: tegen eind november zijn alle beloofde werken uitgevoerd.



1 Dossier 201706-161, Jaarverslag 2017, p. 240.

Kortopvang

(Dossier: 201901-019)

DEELS GEGROND

KLACHT

De grootmoeder van verzoekster verbleef tussen midden november en begin december 2018 in kortopvang in een WZC. De afspraak was dat de verblijfsfacturen opgestuurd zouden worden naar de zoon. Dat stond genoteerd op het standaardformulier kortverblijf.
Midden december 2018 verwittigde verzoekster Mintus dat de familie een factuur ontvangen had op naam van een andere bewoonster. Ze verwees naar de afspraak om de facturen naar de zoon te sturen en niet naar haar grootmoeder. Mintus excuseerde zich en beloofde het nodige te doen om het dossier in orde te brengen.
Eind januari 2019 ontdekt verzoekster per toeval een nieuwe verblijfsfactuur, geadresseerd aan haar grootmoeder. Ze licht de maatschappelijk werkster in en neemt contact op met de dienst Ombudsman.

Verzoekster beklaagt er zich over dat de opname van haar grootmoeder eerder chaotisch verliep. Zo gaf de familie bij de opname duidelijke informatie over haar medicatie. Op een bepaald moment bleken de pillen spoorloos. Het personeel wist niet waar ze naartoe waren.

ONDERZOEK

Bij het opmaken van de verblijfsfactuur werd een administratieve fout gemaakt waarbij het factuuradres van de grootmoeder werd ingegeven bij een andere bewoonster. Dat verklaart waarom de zoon een factuur kreeg van een andere bewoonster en zijn moeder haar eigen factuur ontving tegen de afspraken in. Mintus verontschuldigt zich en zet de fout recht.
Over de medicatie kan Mintus weinig duidelijkheid geven. De pillen, afgegeven door de familie, zaten in een bakje voor een aantal dagen. De reservemedicatie wordt standaard bewaard in de centrale apotheek. Dat was hier ook het geval. Dat bepaalde personeelsleden hier niet van op de hoogte zouden geweest zijn, kan Mintus niet verklaren.
Volgens Mintus gaat het om twee geïsoleerde feiten die toevallig bij dezelfde familie voorvielen. Een structureel probleem zou er niet zijn.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
GEEN ZORGVULDIGHEID: er werd een fout gemaakt bij het opmaken en versturen van de verblijfsfactuur.
De klacht werd gecorrigeerd.
Over het probleem met de medicatie brengt het onderzoek geen duidelijkheid.

Door zus aangevallen

(Dossier: 201908-164)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoekster heeft geen contact meer met haar zussen. Ze liggen in ruzie. Ook met haar moeder had ze jaren geen contact meer. In de zomer slagen verzoekster en haar dochter erin haar ondertussen dementerende moeder terug te vinden die al enige tijd in een WZC verblijft.
Bij het afhalen van haar parkeerticket werd verzoekster eerst verbaal en daarna fysisch aangevallen door haar zus die in hetzelfde WZC werkt. Een personeelslid moest tussenkomen. Verzoekster ging de volgende dag bij de Politie van haar woonplaats aangifte doen van de aanval. Het personeelslid was bereid te getuigen.
Verzoekster belde naar het WZC waar ze te horen kreeg dat bij de opname van haar moeder slechts twee in plaats van drie dochters genoteerd werden. De zus van verzoekster zou beweerd hebben dat er een contactverbod gold. Dat klopt niet, zegt verzoekster. Dat bevestigde haar de Politie.
Verzoekster had graag de beelden van de schermutseling gezien maar deze waren al gewist. Ze vindt dat verdacht.
Verzoekster vraagt zich af hoe het kan dat het WZC geen weet had van haar bestaan en hoe beweerd kon worden dat er een contactverbod was. Ze begrijpt niet dat haar zus, een personeelslid van een WZC, haar verbaal en fysisch mocht aanvallen zonder dat dat gevolgen heeft.
Foto's verdwijnen uit de kamer van haar moeder. Ook dat vindt ze verdacht.

ONDERZOEK

De directeur van het WZC sprak de zus van verzoekster na de feiten aan. Ze ontkende niet dat er een schermutseling geweest was en gaf aan dat er als gevolg van familiale problemen al bijna tien jaar geen contact meer was tussen verzoekster, haar moeder en haar zussen.
Tijdens het gesprek met de directeur gaf de zus van verzoekster aan dat verzoekster geen contact meer mocht hebben met haar moeder. Mintus onderzocht dat verder maar kon alleen een pv uit 2011 terugvinden waarin de moeder tegenover de Politie verklaard had geen contact meer met verzoekster te willen. Een gerechtelijk contactverbod is er niet.
De directeur maakte de zus van verzoekster duidelijk dat haar gedrag onaanvaardbaar was. Een vervolggesprek werd gepland.
Het WZC wist niet van verzoekster af omdat noch haar moeder noch haar zusters haar bestaan hadden vermeld bij de opname en tijdens het verblijf van de moeder. Het was pas na het bezoek van verzoekster dat het WZC dat te weten kwam. Ook het zogenaamde contactverbod kwam pas ter sprake na het eerste bezoek van verzoekster. Het WZC wijst erop dat het niet tot zijn opdracht behoort om te controleren of meegedeelde informatie over de familiale situatie correct is.
Het WZC ontkent niet dat er foto's of andere zaken verdwijnen uit de kamer van de moeder. Een verwarde bewoner is hiervan de oorzaak.
Verzoekster komt met de directie overeen dat zij steeds vooraf zal aankondigen wanneer ze bij haar moeder op bezoek komt.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
INBREUK DEONTOLOGIE: het is ongepast dat een personeelslid van Mintus een familieruzie verbaal en fysisch uitvecht op het werk. Ook haar bewering over het contactverbod was niet correct.
De klacht is slechts deels gegrond omdat het niet tot de bevoegdheid van de Ombudsman behoort te oordelen over deze familieruzie en wie welke verantwoordelijkheid daarin draagt.
De klacht wordt gecorrigeerd: de directie maakt met de zus van verzoekster duidelijke afspraken. Verzoekster laat op voorhand weten wanneer ze op bezoek komt.

Medicatie zoek

(Dossier: 201907-155)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoekster verbleef in kortopvang in een woon- en zorgcentrum (WZC). Een verblijfsfactuur van 35 euro bleef onbetaald. Haar familie betwist de rekening. Er werd medicatie aangerekend die verzoekster zelf had meegebracht, en er moet betaald worden voor een bezoek van de coördinerend raadgevend arts (CRA) die onnodig opgeroepen werd voor een voorschrift van een geneesmiddel dat verzoekster nam. Ook haar bloeddruk werd gecontroleerd. Volgens de familie werd nochtans bij de opname een medicatielijst meegegeven. Bij twijfel kon de huisarts worden geraadpleegd. De familie vermoedt dat dergelijke prestaties door artsen misbruikt worden om een doktersbezoek aan te kunnen rekenen bij zwakke bejaarden.

ONDERZOEK

Omdat een geneesmiddel van verzoekster in het verkeerde geneesmiddelenvakje was gestopt, werd haar medicatie niet onmiddellijk terug gevonden en bestelde de nachtverpleegster een nieuw doosje bij de apotheek. Zodra het eigen doosje werd teruggevonden werd het bestelde doosje teruggestuurd naar de apotheek. Medicatie in retour wordt op het einde van de maand opgehaald door de apotheek en pas de volgende maand gecrediteerd. Dat verklaart waarom de medicatie aangerekend werd.
Om de bestelling te plaatsen was een voorschrift van de huisarts nodig. De huisarts wilde niet langs komen omdat het te ver was. De CRA-arts kwam het geneesmiddel voorschrijven. Hij sprak met verzoekster en nam haar bloeddruk. Er is volgens Mintus geen sprake van onrechtmatige praktijken.
Omdat het doktersbezoek zijn oorzaak vond in het feit dat

het geneesmiddel een tijdje zoek was, beslist Mintus het doktersbezoek te betalen. Alleen het remgeld moet nog betaald worden.

BEOORDELING

Terechte opmerking (geen zorgvuldigheid).
Het geneesmiddel werd verkeerd opgeborgen. Dat leidde tot het bezoek van de CRA.

Verjaardagsgeschenk?

(Dossier: 201908-171)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker vindt in augustus een uitnodiging van de dienst Welzijn in de bus om in te tekenen voor een "unieke stadswandeling met gids" in september omdat hij 65 jaar wordt. De dienst wil deze "bijzondere verjaardag" niet zomaar laten voorbij gaan.
Verzoeker ergert zich aan het feit dat de wandelingen plaats vinden op twee werkdagen in september en dat het aantal inschrijvingen beperkt is. Hij herinnert eraan dat niet iedereen die in 2019 65 jaar wordt in september al met pensioen is en zich kan vrijmaken op een weekdag. Hijzelf gaat pas met pensioen in november. Verzoeker vindt het niet kunnen dat de wandeling voorgesteld wordt als een verjaardagsgeschenk terwijl ze dat niet is.

ONDERZOEK

Mintus bevestigt dat de herfst- en lentewandelingen al twintig jaar op een dinsdag en een woensdag in september georganiseerd worden. Dat werd zo beslist door de Seniorenadviesraad. De herfstwandelingen zijn slechts een greep uit het aanbod. Heel wat activiteiten voor de doelgroep vinden in het weekend plaats. Het aantal deelnemers wordt beperkt om de wandelingen zo goed mogelijk te laten verlopen. Er is plaats voor 700 deelnemers. Is men te laat, dan kan men zich inschrijven op een wachtlijst en krijgt men het volgende jaar voorrang.
De dienst Ombudsman stelt vast dat de wandelingen niet exclusief aangeboden worden als verjaardagsgeschenk voor de Bruggelingen die 65 jaar worden zoals de uitnodiging doet uitschijnen. Het gaat om een activiteit uit het reguliere aanbod. Mintus geeft toe dat de herfstwandelingen geen uniek verjaardagsgeschenk zijn. De communicatie was niet correct en zal aangepast worden.

BEOORDELING

Terechte opmerking (minder goede communicatie).
De herfstwandelingen werd voorgesteld als een exclusief verjaardagsgeschenk, maar maken in feite deel uit van het reguliere seniorenaanbod.
Positief is dat de communicatie zal worden aangepast.

Onregelmatigheden?

(Dossier: 201910-223)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoeker woont in een beluik van Mintus. Hij kaart aan dat een bewoonster onder één hoedje zou spelen met het personeel dat instaat voor het groenonderhoud. De werklui zouden op haar vraag een struik en klimop verwijderd hebben en zouden daarvoor geld van haar gekregen hebben.
De bewoonster zou zelf ook dingen doen die niet mogen. Ze zou zelf de haag onderaan wegknippen en een boom ontschorsen met een mes zodat die afsterft.

ONDERZOEK

Tijdens een plaatsbezoek wordt door de dienst Ombudsman vastgesteld dat de struik en de klimop verwijderd zijn. De zogezegd ontschorste boom ziet er niet anders uit dan de andere bomen in het beluik.
Volgens Mintus is de klacht het gevolg van een burenruzie. De struik werd tot tegen de grond gesnoeid omwille van stukken dood hout. Hij zal ofwel opnieuw uitschieten ofwel vervangen worden door een nieuwe. De bewoonster heeft een stuk groene mat gelegd op de plaats waar geen gras meer groeit door het snoeien van de struik.
De klimop werd niet gesnoeid op vraag van de bewoonster maar op vraag van een andere bewoner. Ook de klimop zal terug groeien. De boom werd niet ontschorst. Het gaat om schors eigen aan de boomsoort.
De personeelsleden ontkennen stellig dat ze geld toegestopt kregen. De maatschappelijk werkster van Mintus wordt ingeschakeld om te bemiddelen in de burenruzie.

BEOORDELING

Ongegrond.
De dienst Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen.

Handdoek

(Dossier: 201902-035)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker volgt elke donderdag twee activiteiten in een dienstencentrum van Mintus. In de voormiddag neemt hij deel aan fitheidsoefeningen. 's Middags blijft hij eten in het dienstencentrum. In de namiddag volgt hij yoga. Hij had de gewoonte zijn jogging en handdoek voor de yogales in bewaring te geven in het secretariaat. Onverwacht werd dit zonder enige reden niet meer toegestaan door de centrumverantwoordelijke en het onthaalpersoneel. Verzoeker vindt het vervelend dat hij in het vervolg zijn yogagerief zou moeten meedragen tijdens de morgenwandeling.

ONDERZOEK

Volgens het dienstencentrum mogen persoonlijke spullen

niet achtergelaten worden in het secretariaat. Andere bezoekers mogen dat ook niet. Verzoekers spullen ruiken niet altijd even fris. Lockers zijn er niet. Er werd hem voorgesteld dat hij zijn zakje aan de kapstok in de gang zou hangen, aangezien er geen waardevolle spullen in zitten.
Verzoeker ontkent dat hem al eerder gezegd werd dat hij zijn spullen niet in het secretariaat achter mocht laten. Ze zouden niet onfris ruiken. Hij vindt het geen optie om zijn gerief onbewaakt achter te laten in de gang. Sinds het voorval eet hij niet meer in het dienstencentrum.
Mintus blijft erbij dat het niet is toegestaan om persoonlijke spullen in bewaring te geven op het secretariaat. Als dit eerder werd toegestaan aan verzoeker, dan was dat een vergissing die bij deze werd rechtgezet.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Het onderzoek mondt uit in een woord-tegen-woordsituatie waarover de dienst Ombudsman geen objectief oordeel kan vellen. Het voorzien van lockers zou dergelijke problemen kunnen oplossen.

Administratiekosten

(Dossier: 201904-085)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Toen verzoekster twee jaar geleden via Mintus met poetshulp startte, beloofde de dienst de dienstencheques zelf te bestellen. Verzoekster hoefde niets te doen. Mintus rekende hiervoor jaarlijks 20 euro aan. Daarnaast werd nog eens per uur poetshulp 1 euro administratiekosten aangerekend.
In maart 2019 krijgt verzoekster een brief van Mintus waarin staat dat de dienst niet langer de dienstencheques mag aankopen voor haar klanten. Dat moet de klant zelf doen. Toch zal Mintus dezelfde administratiekosten blijven aanrekenen. Verzoekster vraagt zich af of dat zomaar kan.

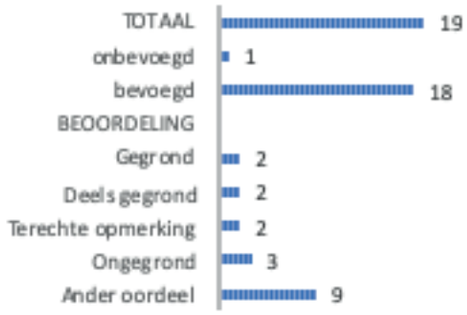
ONDERZOEK

Een erkende onderneming die met dienstencheques werkt, mag bijkomende kosten vragen aan haar klanten bovenop de aan te rekenen dienstencheques. Het kan gaan om verplaatsing- of administratiekosten die aangerekend kunnen worden per uur, maand of jaar.
Het OCMW stelde eind 2013 vast dat de inkomsten die het ontving via de dienstencheques, niet voldoende waren om de kosten te dekken. Daarom werd beslist om vanaf 2014 bijkomende administratiekosten aan te rekenen. Iedere klant tekent bij aanvang van de hulp een overeenkomst. Daarin staan de kosten vermeld.
Recent werden door de Vlaamse overheid nieuwe richtlijnen over het beheer van de klantenportefeuilles uitgevaardigd. Het gevolg hiervan is dat Mintus de dienstverlening 'portefeuillebeheer' niet meer standaard aan alle klanten mag aanbieden. De klanten moeten dat zelf doen.
Volgens Mintus is het portefeuillebeheer maar één van de vele administratieve taken van de afdeling Poetshulp. Daarom besliste het bestuur om de administratiekosten op hetzelfde niveau te houden. Er werd ook voorzien dat 65-plussers het beheer van hun dienstenchequeportefeuille mogen blijven laten doen door Mintus.
Mintus wijst er op dat verzoekster ten allen tijde de poetshulp stop kan zetten zonder enige vorm van opzeg of compensatie als ze niet tevreden is.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door informatieverstrekking. Verzoekster reageert niet meer.

4. Politie



Wapen

(Dossier: 201906-126)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker slaagt er niet in de dienst Wapenbeheer van de Politie te bereiken om de overdracht van een jachtgeweer te regelen.
Eind november 2018 kreeg hij een brief van de dienst Wapenbeheer met de vraag via e-mail een afspraak te maken. Drie weken later kreeg hij een antwoord van een inspecteur die beloofde om hem in januari 2019 opnieuw te contacteren voor een afspraak.
Verzoeker vernam niets meer. Hij stuurde op 19 april, 28 mei en 19 juni herinneringsmails naar de dienst Wapenbeheer. Omdat hij geen reactie kreeg, nam hij contact op met de FOD Binnenlandse Zaken, die op zijn beurt op 15 mei de dienst Wapenbeheer vroeg om dringend contact met verzoeker op te nemen. Noch verzoeker, noch de FOD kregen een antwoord.

ONDERZOEK

De inspecteur wordt door zijn diensthoofd aangemaand onmiddellijk een afspraak te maken. Eind juni wordt de overdracht geregeld. Dat is zeven maanden na verzoekers vraag. De Politie biedt zijn verontschuldigingen aan.
Als gevolg van de klacht worden structurele maatregelen binnen de dienst Wapenbeheer genomen om gelijkaardige problemen in de toekomst te vermijden.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEEN REDELIJKE TERMIJN: het duurde zeven maanden vooraleer de vraag van verzoeker afgehandeld werd.
De klacht is gecorrigeerd: verzoekers dossier wordt afgehandeld. Er wordt structureel bijgestuurd.

Waar is mijn auto?

(Dossier: 201907-133)

GEGROND

KLACHT

Verzoekster, met vakantie in Zeebrugge, parkeerde op zondag 23 juni om 17 uur haar auto op een openbare parking. Er was geen parkeerverbod aangebracht. De volgende dag kwam ze voorbij de parking en zag ze haar auto staan. Nog een dag later wilde ze haar auto nemen maar die was verdwenen. Op de parking stond geen enkel voertuig meer.
Ze ging naar de Politie van Zeebrugge, maar die wist van niets. Er werd gebeld met het Politiehuis waar verzoekster te horen kreeg dat haar auto getakeld was. Ze moest eerst in het Politiehuis een boete betalen. Dan zou ze informatie krijgen waar ze haar auto op kon halen. Verzoekster ging met de bus naar het Politiehuis wat gezien haar hoge leeftijd en het zeer warme weer niet evident was.
In het Politiehuis betaalde verzoekster de boete en kreeg ze het adres van de garage. Ze moest 120 euro takelkosten betalen en kreeg haar auto terug.
Achteraf hoort verzoekster van een buurvrouw dat de verkeersborden met het tijdelijk parkeerverbod pas op maandag 24 juni om 17 uur werden geplaatst. De Politie stelde op dinsdag 25 juni om 4.27 uur vast dat verzoekster in overtreding stond. Dat was minder dan twaalf uur na het plaatsen van de borden. Verzoekster vraagt een verontschuldiging en de terugbetaling van de kosten.

ONDERZOEK

De Politie plaatste de borden pas op maandag 24 juni om 13.48 uur. Dat was niet volgens de gebruikelijke werkwijze. Eerder konden ze niet geplaatst worden omdat de vergunning voor de filmopnames meermaals werd aangepast. Alle nummerplaten van de geparkeerde voertuigen werden genoteerd. Omdat de Politie verzoekster niet kon contacteren, werd haar wagen getakeld. Dat had op kosten van de politiezone moeten gebeuren, zonder het opmaken van een

proces-verbaal. De Politie betaalt de boete en de takelkosten terug en verontschuldigt zich.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond naar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
NIET CORRECT TOEPASSEN REGELGEVING: de Politie ging in de fout. Het ging om een bestuurlijke takeling waarvoor de politiezone de kosten zelf draagt.
De klacht wordt gecorrigeerd: de Politie betaalt de kosten terug. Er wordt geen pv opgesteld. De Politie excuseert zich.

Slagen

(Dossier: 201908-160)

DEELS GEGROND

KLACHT

De zoon van verzoeker wordt door een viertal jongeren in elkaar geslagen op de Eiermarkt. Hij was met vrienden uitgegaan en ging even buiten op het terras zitten om een bericht naar zijn vriendin te sturen. De vier stapten op hem af en gaven hem een tik. Verzoekers zoon reageerde met *"Wil je me met rust laten aub"* waarop de vier hem meesleurden, hem in een wurggreep hielden en hem vol in zijn gezicht sloegen.
Klanten kwamen tussen waarop de daders wegvluchtten. De getuigen brachten verzoekers zoon naar de politiecombi in de Kuipersstraat. Hij vroeg of hij klacht kon indienen. De patrouille reageerde dat hij dat de volgende dag kon doen. De Politie voerde hem naar zijn vriendin. Zijn moeder bracht hem naar de spoedafdeling.
Verzoeker klaagt dat de patrouille verder niets ondernam. Er werden geen getuigen ondervraagd. De personen die hem begeleidden naar de combi, gaven de patrouille een beschrijving van de dader. Toch stond het incident van die nacht niet geregistreerd, toen verzoeker de volgende middag met zijn zoon naar het Politiehuis ging.
In het Politiehuis werd het verhaal van verzoekers zoon door de camerabeelden bevestigd. Als bij toeval werden de daders diezelfde nacht opgepakt omdat ze andere feiten pleegden.

ONDERZOEK

De Dienst Intern Toezicht van de Politie onderzoekt de klacht en zoekt contact met verzoeker en zijn zoon. Over de resultaten van haar onderzoek geeft zij geen details omdat alle vaststellingen opgenomen zijn in een proces-verbaal waarover de Politie geen verdere details mag/kan geven. Ze noemt de klacht deels gegrond omdat de patrouille verzoekers zoon minder goed bejegende dan wat het korps vooropstelt. De betrokken politieagenten werden op gepaste wijze gesanctioneerd. Andere aspecten van de klachten waren volgens de Dienst Intern Toezicht niet gegrond.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
GEEN ZORGVULDIGHEID: de patrouille bejegende de zoon van verzoeker minder goed dan wat het korps vooropstelt.

Mag ik door?

(Dossier: 201910-225)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoekster wilde een garagecomplex van haar werkgever in de Kegelschoolstraat bereiken maar dat lukte niet door de opbouw van een kraan in de Zwijnstraat. Ze werd hiervan niet op voorhand verwittigd.
Ze is niet te spreken over de houding van een agente aan wie ze hulp vroeg. De agente stond op de hoek van de Zwijnstraat en de Hauwerstraat. Verzoekster zei haar dat ze in de Kegelschoolstraat moest zijn en vroeg hoe ze daar kon geraken. De agente zou haar afgesnauwd hebben met de woorden: *"Moet? Jij hebt niets te moeten. Je moet maar betalend parkeren"*. Verzoekster vroeg of ze voor één keer via de Smedenstraat mocht inrijden. De agente zou haar toen weer afgesnauwd hebben waarna ze verzoekster de rug toekeerde.

ONDERZOEK

Op 21 en 22 oktober werd een vergunning afgeleverd om een torenkraan te plaatsen in de Zwijnstraat. De buurt werd er via een bewonersbrief van verwittigd dat het verkeer tussen Sint-Maartensbilk en de Hauwerstraat onderbroken zou zijn. Voor de Kegelschoolstraat, die normaal gezien bereikbaar is via de Zwijnstraat, werd een alternatieve route voorzien via de Maagdenstraat en Sint-Maartensbilk. De rijrichting van de Maagdenstraat werd daarvoor aangepast. Twee agenten hielden verkeerstoezicht in de Hauwerstraat ter hoogte van de Maagdenstraat en de Zwijnstraat. Ze waren op de hoogte van de opbouw van de torenkraan maar ze waren niet op de hoogte gebracht van de alternatieve route naar de Kegelschoolstraat zoals voorzien in de vergunning. Volgens de agente zei verzoekster dat ze via de Zwijnstraat moest om de Kegelschoolstraat te bereiken. Daarop zou de agente gezegd hebben: *"Moeten? Ik denk het niet. Ziet u die kraan staan? Ik vrees dat dit niet zal lukken."* Volgens de agente zei ze dat beleefd en niet snauwend. De agente deelde haar mee dat de Kegelschoolstraat evenmin bereikbaar was via Sint-Maartensbilk. Daarop gaf ze verzoekster de raad via de Vrijdagmarkt naar de Smedenstraat te rijden waar ze betalend kon parkeren. Verzoekster zou aangedrongen hebben om toch via de Zwijnstraat te mogen rijden, wat onmogelijk was. Omdat verzoekster de discussie niet zou hebben willen stoppen, draaide de agente haar uiteindelijk de rug toe.

BEOORDELING

De klacht is **deels gegrond** om volgende reden:
GEBREKKIGE INFORMATIEVERSTREKKING: de agenten

waren niet op de hoogte gebracht van de alternatieve routes. Daardoor gaven ze verzoekster foute informatie wat leidde tot een stroef gesprek.
De klacht is slechts deels gegrond omdat de dienst Ombudsman niet kan oordelen hoe het gesprek tussen verzoekster en de agente exact verliep. Er is alleen zekerheid over het feit dat de agente verzoekster de rug toekeerde om de discussie te beëindigen. De Stad verspreidde in de buurt een bewonersbrief met de alternatieve route naar de Kegelschoolstraat. Deze informatie bereikte verzoekster als werkneemster allicht niet. Dat is niet de verantwoordelijkheid van de Stad of de Politie.

Geforceerde garagepoort

(Dossier: 201901-013)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoekster gaat op bezoek bij vrienden in Roeselare. Als ze 's morgens vertrekt, laat ze de rolluiken neer omdat ze pas na middernacht thuis zal zijn. Ze heeft zeer weinig contact met haar buren.
Tijdens haar afwezigheid belde een hoogbejaarde overbuurvrouw naar de Politie omdat ze het verdacht vond dat de rolluiken niet werden opgehaald. Ze voegde eraan toe dat dit al enkele dagen het geval zou zijn geweest. De patrouille rukte uit. Omdat de agenten niet konden traceren waar verzoekster zich bevond, forceerden ze de garagepoort.
Toen verzoekster om twee uur 's nachts thuis kwam, probeerde ze binnen te gaan via de garagepoort, maar dat lukte niet. Ze ging naar binnen via de voordeur en stelde vast dat de garagepoort geforceerd was, dat het slot beschadigd was en dat de sleutel weg was. Verzoekster dacht dat er ingebroken was. Ze doorzocht haar huis tot ze op de keukentafel een handgeschreven papiertje vond waarop stond dat ze naar de Politie moest bellen.
Verzoekster belde 's nachts naar de Politie en kreeg er te horen wat er gebeurd was. De agent die de sleutel had meegenomen, zou hem 's avonds tegen 21 uur terugbrengen. 's Morgens belde verzoekster verschillende keren naar deze agent maar hij nam niet op. Verzoekster kon niet weg met haar fiets omdat ze de garagepoort niet open kreeg. Verzoekster belde naar de dispatching waar ze uitgelachen zou zijn. Ze kreeg de raad de sleutel te gaan ophalen in het Politiehuis. Toen ze zei dat ze niet weg kon met haar fiets, zei de agent dat ze maar een bus moest nemen. Verzoekster belde ten einde raad naar de Politie van Assebroek die beloofde de sleutel terug te brengen in de voormiddag. Dat gebeurde ook.
Verzoekster liet een slotenmaker komen. Hij stelde vast dat de garagepoort niet dicht was maar wel vast zat. Met een duw kreeg hij hem weer open. Hij vond het onverantwoord dat de Politie de garage niet had afgesloten. De volgende dag herstelde de slotenmaker het slot. Dat kostte 161 euro. Verzoekster ging naar de Politie van Assebroek om te vragen wie de schade zou vergoeden. Ze werd doorverwezen naar de Brandweer.
De Politie zei haar tijdens haar diverse contacten dat haar buren goede intenties hadden gehad en dat zoiets opnieuw zou kunnen gebeuren mocht de Politie er opnieuw niet in slagen haar te contacteren. Verzoekster voelt zich in haar vrijheid beknot.

ONDERZOEK

Na de oproep van de overbuurvrouw rukte de patrouille uit. De buren konden niet zeggen waar verzoekster was. De Politie beschikte niet over haar contactgegevens. Een zus was noch thuis noch telefonisch bereikbaar. Onderzoek wees uit dat verzoekster niet was opgenomen in een ziekenhuis. De wachtofficier besliste daarop dat de agenten de woning konden betreden. De wet zegt dat de Politie een gebouw mag betreden als de lichamelijke integriteit van een persoon bedreigd wordt. Daarvoor werd een beroep gedaan op de Brandweer. De garagepoort forceren bleek de beste optie. Binnen stelde de patrouille vast dat verzoekster niet thuis was.
Een van de agenten liet een briefje achter met de vraag de Politie te contacteren. Het ging om een gewoon blaadje, zonder logo en contactgegevens van de politiezone.
Ten slotte werd de garagepoort aan de binnenzijde gesloten door middel van een metalen pin in de grond. Volgens de Politie werd aan de buitenzijde gecontroleerd of de poort dicht was. De Politie ontkent dat zij de poort open gelaten zou hebben, maar sluit niet uit dat hij weer open kon worden gemaakt door hem opnieuw te forceren.
Verzoekster belde om 2.43 en 7.32 uur naar de Politie. De gesprekken werden opgenomen. De eerste keer legde de dispatching uit dat de agent de sleutel 's avonds zou terugbrengen bij de start van zijn nachtdienst. Verzoekster reageerde dat ze daarmee niet akkoord kon gaan. Daarop werd het telefoonnummer van de Politie van Assebroek meegedeeld. Dat was de standplaats van de agent. De tweede keer zei de dispatching dat verzoekster al vijf minuten aan de lijn hing en gaf haar het advies de bus te nemen. Dat de dispatching met verzoekster gespot zou hebben, blijkt niet uit de opnames.
De Politie verzekert dat zij binnen de wettelijke mogelijkheden handelde vanuit bezorgdheid voor het welzijn van verzoekster. Gezien de tussenkomst van de hulpdiensten gerechtvaardigd was, hoeven noch de Politie noch de Brandweer de schade te vergoeden.
De Politie bevestigt dat het professioneler was geweest om een briefje met het politielogo en dito contactgegevens achter te laten. De patrouille had dat niet bij. De Politie kondigt aan dat zodra de nieuwe notitieblokjes binnen zijn een intern bericht verspreid zal worden waarin het personeel zal worden gesensibiliseerd deze te gebruiken. Bovendien zal de interne communicatiecel zelf instaan voor de distributie.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige communicatie).
De Ombudsman neemt als een terechte opmerking mee dat de patrouille niet over een notitieblokje met politielogo

en coördinaten beschikte. Dat was minder professioneel. Positief is dat maatregelen worden genomen om dat in de toekomst te verbeteren.
Ten gronde handelde de Politie uit bezorgdheid voor het welzijn van verzoekster, wat positief is, al kan de Ombudsman zich voorstellen dat het voor verzoekster geen prettige ervaring was om op deze manier thuis te komen.

Boete twee keer betaald

(Dossier: 201902-029)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker betaalde in september 2017 per abuis een verkeersboete twee keer.
Midden september 2017 schreef hij hierover een brief aan de Politie. Hij maakte de nodige bewijsstukken over en vroeg het dubbel betaalde bedrag terug te storten. Hij kreeg geen antwoord.
Midden februari 2018 stuurde hij een herinneringsbrief met de vraag welke procedure hij moest volgen om zijn geld terug te krijgen. De Politie belde hem op en liet hem weten dat zijn dossier overgemaakt was aan het Parket maar dat het nog een paar maanden kon duren voor hij terugbetaald zou worden. De terugbetaling volgde niet.
Verzoeker stuurde midden oktober 2018 een nieuwe brief naar de Politie. Hij kreeg geen antwoord.
Hij consulteerde de website www.verkeersboetes.be van de FOD Justitie en las er dat hij bij de Politie terecht moest met zijn probleem. Hij contacteerde de helpdesk van www.verkeersboetes.be maar zij kon niet helpen. Hij werd doorverwezen naar de Politie.
Begin februari 2019 stuurde hij opnieuw een e-mail naar de Politie, maar kreeg geen reactie.

ONDERZOEK

Op de website www.verkeersboetes.be staat bij de faq *"Ik heb teveel betaald/meermaals betaald*: *Voor betalingen op rekeningnummer eindigend op 1360*: *u kan de terugbetaling aanvragen aan de laatste instantie die u een brief heeft opgestuurd, of met andere woorden de afzender van deze brief."*
Volgens verzoeker ging alle correspondentie uit van de dienst Verkeerszaken van de Brugse Politie. Vandaar dat hij met deze dienst contact zocht.
De Politie stuurde verzoeker eind juni 2017 een betalingsuitnodiging. Omdat hij niet betaalde, stuurde de Politie begin augustus 2017 een herinnering. Verzoeker betaalde zijn boete van 53 euro per abuis twee keer op 6 en 24 september 2017.
Op 25 september 2017 liet verzoeker aan de Politie weten dat hij twee keer had betaald. Het dossier was op dat moment al overgemaakt aan het Parket. De Politie stuurde verzoekers brief onmiddellijk door naar het Parket met daarop de stempel *"dubbel betaald"*. Alle stukken die verzoeker later doorstuurde, werden ook overgemaakt aan het Parket.
In de oude procedure, in voege tot maart 2018, werden brieven, antwoordformulieren en betalingsbewijzen steeds doorgestuurd naar het Parket, zonder meer. Door de grote hoeveelheid correspondentie was het volgens de Politie niet mogelijk om telkens een ontvangstmelding te sturen. Dat was de reden waarom verzoeker maar één keer een telefonische reactie kreeg.
In de oude procedure moesten de terugbetalingen manueel worden ingevoerd bij het Parket. Daar kampte men al geruime tijd met personeelstekort. Daardoor werd de terugbetaling daar niet goed opgevolgd.
Sinds maart 2018 is een nieuwe procedure in voege voor de administratieve opvolging van verkeersboetes. Dat gebeurt niet langer door de Politie maar door bpost. Wie een verkeersboete wil betalen, betwisten of een ongeldige betaling wil corrigeren, kan daarvoor terecht bij www.verkeersboetes.be. Op deze website staat het telefoonnummer van de helpdesk waar men met vragen terecht kan. Bij de Politie worden de verkeersboetes elektronisch doorgestuurd. Het versturen van een afschrift gebeurt door bpost. Dit afschrift wordt verstuurd met een begeleidende brief waarin de verdere procedure uiteen wordt gezet. Als overtreders toch nog stukken naar de Politie doorsturen, dan worden deze doorgestuurd naar bpost. Als dergelijke vragen via e-mail binnenkomen, tracht de Politie altijd in de mate van het mogelijke een kort antwoord aan de burger te geven. Maar volgens de Korpschef is er geen personeelscapaciteit genoeg om per brief te antwoorden op zendingen die niet voor de Politie bestemd zijn.
Verzoeker laat kort na zijn klacht weten dat hij terugbetaald werd.

BEOORDELING

Terechte opmerking (gebrekkige communicatie).
De Ombudsman heeft begrip voor de beperkte personeelscapaciteit bij de Politie en beschouwt deze dan ook als een verzachtende omstandigheid. Anderzijds was het klantvriendelijker geweest dat verzoeker telkens enige reactie van de Politie had gekregen op zijn correspondentie, vooral omdat de website www.verkeersboetes.be vermeldt dat verzoeker bij de Politie terecht moest voor de terugbetaling van zijn dubbel betaalde boete.

Olievlek

(Dossier: 201902-048)

ONGEGROND

KLACHT

Begin oktober 2018 belde een patrouille bij verzoekster aan omdat de Politie een oproep gekregen had van de buren voor een olievlek op de openbare weg afkomstig van haar wagen. Volgens verzoekster is de verstandhouding met haar buren niet goed. De wagen stond geparkeerd voor haar deur. Ze had tijdens een rit diezelfde morgen opgemerkt dat het lampje van de olie brandde en ze had een

afspraak gemaakt om de wagen diezelfde avond naar de garage te brengen.
De agenten vroegen haar om de olievlek onmiddellijk te verwijderen. Deed ze dat niet dan zouden een takelwagen en de Brandweer gebeld worden. Verzoekster was alleen thuis met haar twee maanden oude baby en kon daardoor niet onmiddellijk de olie verwijderen. Ze begreep niet dat de agenten daar geen begrip voor hadden. De Politie belde de Brandweer. Volgens verzoekster was de olievlek zeer klein. Twee maanden later kreeg ze een factuur van de Brandweer van bijna 280 euro voor de opkuis van de olie en een factuur van 75 euro voor het takelen van haar wagen.
Volgens verzoekster ligt pestgedrag van de buren aan de basis. Zij zouden tijdens het takelen van de wagen en het verwijderen van de olievlek smalend naar buiten gekomen zijn. Ze begrijpt niet dat de Politie daarin meeging.

ONDERZOEK
Volgens de Politie minimaliseert verzoekster de feiten. Er was sprake van een olievlek van enkele vierkante meter groot. Een dergelijke vervuiling moet snel opgeruimd worden.
De patrouille ontkent dat ze zou voorgesteld hebben dat verzoekster de olie zelf zou verwijderen. Gezien de omvang en het gevaar werd er onmiddellijk voor geopteerd om de Brandweer in te schakelen. De Politie gaf haar wel de kans om haar eigen garagist te contacteren in plaats van onmiddellijk een takeldienst te vorderen. Verzoekster zou voor het laatste gekozen hebben.
De Dienst Intern Toezicht concludeert dat beide agenten hun taak naar behoren uitvoerden. De persoonlijke situatie van verzoekster en haar verstandhouding met de buren stonden daar los van.
De dienst Ombudsman vraagt verzoekster of ze akkoord kan gaan met de bevindingen van de Dienst Intern Toezicht, maar krijgt geen reactie meer.

BEOORDELING
Ongegrond.
Uit het onderzoek blijkt geen onbehoorlijk bestuur.

Burenhinder?
(Dossier: 201908-161)
ONGEGROND

KLACHT
Verzoekster is hoogbejaard. Ze klaagt over burenhinder tussen tien uur 's avonds en zes uur 's morgens. Volgens haar wordt het huis van de buren 's nachts verbouwd door illegalen. Ze zouden op het platform van haar keuken lopen. Daardoor kan ze niet slapen. De buren zouden op haar kosten telefoongesprekken voeren naar het buitenland. Ze heeft al verschillende keren naar de Politie gebeld maar de situatie verbetert niet.

ONDERZOEK
De Politie kent de problematiek. De interventies worden telkens correct afgehandeld. De beweringen van verzoekster stroken niet met de werkelijkheid. De wijkinspecteur, de huisarts en de dochter van verzoekster zijn op de hoogte. Volgens de huisarts ontstaan de verhalen van verzoekster vanuit eenzaamheid. Van een opname in een rust- en verzorgingstehuis wil ze niet weten. Haar telefoonfacturen zijn normaal.

BEOORDELING
Ongegrond.
De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen.

Stelling
(Dossier: 201910-221)
ONGEGROND

KLACHT
Aan de overkant van verzoekers garage plaatste een schilder een stelling. Daardoor kon verzoeker moeilijk zijn garage in- en uitrijden. De volgende dag reed hij tegen de stelling. Hij had schade aan zijn auto. Hij nam contact op met de Politie die hem verzekerde dat de stelling volgens de vergunning geplaatst werd. Maar als hij inzage in de vergunning vroeg, werd hem dat geweigerd.

ONDERZOEK
De stelling werd conform de vergunning geplaatst. Omdat verzoeker dat in twijfel trok, onderzochten twee motorrijders van de Politie de situatie. Zij stelden vast dat de vrije doorgang op het smalste punt nog altijd net iets meer dan drie meter bedroeg. De stelling bemoeilijkte het in- en uitrijden maar mogelijk bleef het zeker. Ze adviseerden verzoeker achteruit binnen te rijden omdat dat in de gegeven omstandigheden gemakkelijker was, maar hij wilde daar niet op ingaan.
De Politie gaf verzoeker geen inzage omdat het om een vergunning ging voor werken aan een privaat eigendom. Er stonden privégegevens in die niet onderworpen zijn aan de openbaarheid van bestuur.

BEOORDELING
Ongegrond.
De Ombudsman kan geen onbehoorlijk bestuur vaststellen. De stelling werd volgens de vergunning geplaatst. De wettelijke vrije doorgang werd gerespecteerd. Met wat maneuvreren kon verzoeker in- en uitrijden. De Politie mocht geen inzage geven in de vergunning.

Opgepakt

(Dossier: 201902-049)

ONBEVOEGD

KLACHT

Verzoekster dient klacht in tegen een politie-inspecteur die haar onheus behandeld zou hebben.
Midden april 2018 organiseerde zij een feestje. Er was lawaaihinder en de buren belden de Politie. Een van haar gasten moest mee naar beneden voor een identiteitscontrole. Meer gebeurde er niet.
Vier maanden later moest ze bij de Politie een verklaring gaan afleggen over smaad tijdens de interventie van midden april. Ze zou de patrouille vanuit het open raam nageroepen en uitgescholden hebben. De inspecteur in kwestie ondervroeg haar en zou haar tot bekentenissen hebben proberen te dwingen. Dat lukte niet wat hem gefrustreerd zou hebben.
Begin oktober 2018 was ze op een avond op weg van haar huis naar de nachtwinkel in de buurt. Ze is een persoon met een handicap en moet als gevolg van een werkongeval zware pijnstillers nemen. Daardoor kan ze suf zijn. Plots stopte een politiecombi. De inspecteur en een collega stapten uit. Ze vroegen haar identiteitskaart maar die had ze toevallig niet bij. Daarop reageerde de inspecteur dat hij haar kende. *"Meepakken die boel"*, zie hij. Verzoekster verzette zich, werd tegen de combi geduwd en geboeid afgevoerd naar het cellencomplex in het Politiehuis. Ze werd van weerspannigheid beschuldigd.
In het cellencomplex werd ze gefouilleerd door een agente terwijl vier mannelijke agenten erop stonden te kijken. Ze werd opgesloten tot zes uur 's morgens. Ze ondertekende geen enkel document. Er werd geen ademtest noch bloedtest afgenomen.
Begin februari 2019 krijgt ze een combitaks van 100 euro. Daarop staat dat ze werd opgepakt wegens openbare dronkenschap of gelijkaardige staat. Verzoekster verzekert dat ze niet dronken was.

ONDERZOEK

Alle vaststellingen over de tussenkomst van begin oktober 2018 werden opgenomen in een proces-verbaal waardoor de Dienst Intern Toezicht geen verdere informatie kan geven. De Ombudsman is niet bevoegd voor gerechtelijke dossiers. Volgens de Dienst Intern Toezicht is er geen enkele aanwijzing dat de inspecteur verzoekster zou viseren.
Verzoekster diende ook klacht in bij de Dienst Intern Toezicht. De dienst maakt haar rechtstreeks een antwoord op haar klacht over.
Verzoekster laat de dienst Ombudsman weten dat ze niet akkoord gaat met het antwoord van de Dienst Intern Toezicht. De dienst Ombudsman verwijst haar door naar het Comité P.

BEOORDELING

Onbevoegd.
De Ombudsman moet zich onbevoegd verklaren omdat over de interventie een proces-verbaal werd opgemaakt.

Bloedput

(Dossier: 201901-008)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker meldde midden december 2018 aan de dienst Ombudsman dat het verkeer aan de Bloedput in de knoop zat. De verkeerslichten waren niet goed afgestemd op het vele verkeer dat van de expresweg richting Bloedput reed. Volgens verzoeker waren de oude verkeerslichten op de hoek van de Guido Gezellelaan en de Bloedput nog altijd in de sturing van de verkeerslichten opgenomen. Hij suggereerde meer agenten in te zetten en/of de verkeerslichten aan te passen.
De dienst Ombudsman verwees verzoeker door naar de dienst Verkeersbelemmeringen van de Politie waar hij te horen kreeg dat er vertraging zat op de aanleg van de lussen in de nieuwe fietspaden over het kruispunt. De Politie stelde tegen begin januari 2019 een aanpassing in het vooruitzicht. Later vernam verzoeker dat er gewacht werd met de volledige herinrichting van het kruispunt tot het herstel van de Canadabrug achter de rug zou zijn.
Midden januari trekt verzoeker weer aan de alarmbel. Hij staat al een hele tijd stil op de Bevrijdingslaan. Per beurt kunnen maar twee of drie auto's links afslaan. Volgens hem staan twee motorrijders van de Politie te keuvelen in plaats van het verkeer te regelen.

ONDERZOEK

De Politie laat begin februari weten dat de wegbeheerder AWV nog bezig is met een fietsoversteek ter hoogte van de Pater Damiaanstraat. Zodra alle werken achter de rug zijn, zal AWV de verkeerslichten opnieuw regelen. Bedoeling is het verkeer op de Bevrijdingslaan in twee fases te regelen waarbij een afzonderlijk groen licht voor links afslaand verkeer vanuit de Bevrijdingslaan zal worden voorzien. In afwachting regelt de Politie het verkeer tijdens de spitsuren. De motorrijders moeten toezien op het snel wegwerken van knelpunten. Een definitieve oplossing zal er pas komen op het moment dat de Canadabrug weer open gaat.
Verzoeker belt midden maart terug. Er zijn nog altijd files. De dienst Ombudsman informeert verzoeker over de ingrepen die ondertussen reeds gebeurd zijn in afwachting van de heropening van de Canadabrug.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door informatieverstrekking.

Vrachtwagens

(Dossier: 201902-036)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker is vrachtwagenchauffeur. Hij klaagt dat de parkeerstrook voor vrachtwagens in de Waggelwaterstraat



steeds vaker bezet wordt door personenauto's. Hij heeft hierover al verschillende keren contact gehad met de Politie en het kabinet van de Burgemeester, maar kreeg het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Hij vraagt dat een duidelijker verkeersbord zou worden gezet.

ONDERZOEK

De Politie bevestigt dat verzoeker eerder al dezelfde klacht overmaakte aan het kabinet van de Burgemeester. De klacht werd ook beantwoord.
De Politie kan geen nieuwe argumenten aanbrengen. De Politie bevestigt dat er op de strook ook personenwagens parkeren omdat de parking aan het AZ Sint-Jan te klein en betalend is. Zij overweegt pas tegen de foutparkeerders op te treden als de randparking in de Waggelwaterstraat gerealiseerd is. De ingebruikname is voorzien tegen juli-augustus 2019. De voorbehouden zone voor vrachtwagens staat sowieso niet vol geparkeerd met camions waardoor zich nog geen capaciteitsprobleem voordoet.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door informatieverstrekking.

Verblijfsdocumenten

(Dossier: 201903-056)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker is Egyptenaar en werkt en woont in Antwerpen. Hij werd in Brugge voor een controle tegengehouden door de Politie. Ze vroeg hem naar zijn verblijfsdocumenten. Verzoeker had een verblijfsvergunning voor arbeidsmigrant aangevraagd, maar had deze nog niet ontvangen. Hij beschikte alleen over een arbeidskaart geldig tot eind 2019 en een Egyptisch paspoort. Hij werd door de Politie meegenomen naar het bureau. In het politiekantoor toonde verzoeker mailverkeer met de Stad Antwerpen waaruit bleek dat hij twee maanden moest wachten op zijn verblijfsdocumenten. In afwachting beschikte hij over een geldige bijlage 3.
Toch wilde de Politie zijn dossier controleren en contact opnemen met de dienst Vreemdelingenzaken. Dat zou twee uur duren. Verzoeker werd zolang in een cel opgesloten omdat er niemand vrij was om in het kantoor de wacht te houden. De Politie verontschuldigde zich hiervoor.
Na twee uur vroeg verzoeker tevergeefs om een agent te spreken. Toen hij daarop bleef aandringen kwamen twee agenten naar zijn cel. Hij vroeg waarom hij nog altijd werd vastgehouden. Hierop zou een agent zijn wapenstok tegen zijn borst geduwd hebben om hem dieper in de cel te duwen. De agent zou gezegd hebben dat hij moest stoppen met lawaai te maken. De tweede agent en een medewerker zouden er glimlachend bij gestaan hebben. Pas een dag later werd verzoeker vrijgelaten. Hij moest een bijlage 13 tekenen waarin stond dat hij illegaal was en naar zijn land van herkomst moest terugkeren. Verzoeker zag hierin geen probleem omdat hij ervan uitging dat het om een fout ging aangezien zijn verblijfspapieren in aanvraag waren. Dat dossier was in onderzoek bij de Antwerpse Ombudsvrouw. Korte tijd later ontving hij zijn verblijfsdocumenten. Volgens verzoeker toonden de agenten geen respect en hadden ze geen oor naar zijn uitleg over zijn lopende aanvraag van zijn verblijfsdocumenten.

ONDERZOEK

Volgens de Dienst Intern Toezicht werd verzoeker aan een controle onderworpen naar aanleiding van een verkeersinbreuk. Verzoeker bleek niet over de juiste verblijfspapieren

te beschikken. De dienst Vreemdelingenzaken moest gecontacteerd worden. De Politie maakte gebruik van de bestuurlijke vrijheidsbeneming van maximaal 24 uur.
Omdat de klacht al drie maanden oud is herinnert de wachtofficier zich niet alle details meer. Hij ontkent dat hij zou gezegd hebben dat het verblijf in de cel maximum twee uur zou duren. De Politie bevestigt dat er een bijlage 13 werd afgeleverd. Dat dit mogelijk te wijten was aan een fout van een andere admistratie is niet de verantwoordelijkheid van de Politie.
Tijdens zijn verblijf in de cel beschikte verzoeker over alle voorzieningen. De Dienst Intern Toezicht kan niet meer achterhalen welke politie-inspecteurs naar de cel van verzoeker kwamen. De techniek van de wapenstok kan gebruikt worden als de betrokkene zich verzet.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De dienst Ombudsman kan niet oordelen. Het gaat om een woord-tegen-woordsituatie.

OPVOLGING

Verzoeker gaat niet akkoord met het resultaat van het onderzoek. De dienst Ombudsman verwijst hem door naar het Comité P.

Problematische opvoedingssituatie

(Dossier: 201903-060)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster is uit de echt gescheiden. Haar twee zonen wonen om de week bij haar ex-man. Anderhalve maand geleden belde haar oudste zoon haar op om te zeggen dat hij bij zijn vader lege zakjes cocaïne en een lege fles whisky had gevonden. Verzoekster verwittigde de Politie. De patrouille had een gesprek met de vader en zijn twee zonen. Een agent gaf haar een compliment omwille van haar alertheid. Had ze de Politie niet verwittigd, dan was er sprake geweest van schuldig verzuim.
Midden maart zijn haar zonen weer bij hun vader. Haar jongste zoon van twaalf jaar belde haar 's avonds op om te zeggen dat hij al de hele avond alleen thuis zat. Hij kon zijn vader niet bereiken en had alleen een oude boterham om op te eten. Hij wilde terug naar zijn moeder. Verzoekster nam de auto om hem op te halen maar de deurbel werkte niet waardoor zij haar zoon pas telefonisch kon bereiken toen ze zich al in het Politiehuis bevond waar ze hulp had gezocht.
In het Politiehuis kreeg ze te horen dat ze beter bij de woning van haar ex-man was gebleven en de Politie van daaruit had opgebeld in plaats van naar het Politiehuis te komen. Maar volgens verzoekster was ze bang dat haar man agressief zou zijn als hij thuis kwam want ze had hem aan de telefoon gehad en gehoord dat hij beschonken was. Het onthaal zei dat de Politie niet alles kon doen en dat ze beter een advocaat onder de arm nam.
Het duurde lang vooraleer de patrouille naar het huis van haar ex-man reed. Volgens verzoekster was ze omstreeks 20.30 uur naar het Politiehuis gegaan. De patrouille kwam pas om 21.30 uur langs. De vader was ondertussen weer thuis. De agenten spraken alleen met hem, niet met haar zoon die op zijn kamer gebleven was.
Naderhand kreeg verzoekster een telefoon van de Politie met de boodschap dat er niets aan de hand was geweest en de vader nuchter thuis gekomen was. De Politie gaf haar het gevoel dat ze de hele zaak onnodig opgeblazen had.

ONDERZOEK

Volgens de Politie bood verzoekster zich niet om 20.30 uur maar om 21.23 uur aan. Het aangiftebureau sluit om 21 uur. Omdat verzoekster zei dat het heel dringend was, werd ze toch binnen gelaten. Verzoekster zei dat haar zoon zich in een levensbedreigende situatie bevond. Ze vroeg dringende politiehulp. De Politie bevestigt dat verzoekster werd meegedeeld dat het in een dergelijk geval beter was geweest dat ze de Politie van ter plaatse had opgebeld. Volgens de Politie vroeg verzoekster om haar zoon weg te halen omdat het kind niet meer veilig was bij haar ex-man. Daarop repliceerde de Politie dat dit niet zomaar kon tenzij er ernstige aanwijzingen waren dat de veiligheid van het kind zwaar in het gedrang zou komen. Verzoekster kreeg het advies een advocaat te raadplegen om het omgangsrecht te herzien. De onthaalmedewerker bekeek de voorgeschiedenis. De feiten verschilden van deze van anderhalve maand geleden toen de graad van urgentie groter was.
De patrouille was om 22 uur ter plaatse als gevolg van een wissel van de ploeg. De vader was weer thuis. Hij was niet beschonken en goed in staat om voor zijn zoon te zorgen. Volgens de Politie handelde de patrouille in het belang van het kind en stelde zij zich tijdens de interventie neutraal op ten opzichte van de ex-partners omdat de ervaring leert dat in dergelijke situaties de emoties hoog kunnen oplaaien. Met het kind zelf spraken de agenten niet. Hij bevond zich in zijn slaapkamer.
Verzoekster kan zich niet in het antwoord van de Politie vinden. Ze ontkent dat ze sprak over een levensbedreigende situatie. Ze blijft erbij dat de patrouille ook met haar zoon contact had moeten zoeken.
Volgens de Politie maakten de betrokken politieagenten geen fouten. De patrouille oordeelde dat er geen dreiging was van de vader naar het kind toe en dat het niet opportuun was om het kind 's avonds laat nog te confronteren met een politiepatrouille en met de vraag of hij bij zijn vader wilde blijven of niet. Enige terughoudendheid werd in acht genomen omdat verzoekster had beweerd dat haar ex-partner beschonken was geweest terwijl dat niet zo was. De situatie kaderde in een potentieel prejudiciële context die betrekking had op een verontrustende opvoedingssituatie waarover in het verleden al processen-verbaal waren opgesteld.
Volgens de Politie werd het recht van het kind om gehoord te worden niet geschonden aangezien het kind sowieso

gehoord zou worden, zij het op een geschikter ogenblik en losgekoppeld van deze specifieke situatie.
Verzoekster laat weten dat ze een advocaat onder de arm heeft genomen om de verblijfsregeling aan te passen.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Hoe het gesprek tussen verzoekster en het onthaal in de Politiehuis verliep, kan de Ombudsman niet beoordelen. De feiten komen grotendeels overeen, maar er is een verschil in perceptie. De Ombudsman gaat ervan uit dat de patrouille in eer en geweten de situatie beoordeelde.

Taxi
(Dossier: 201904-079)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoeker is taxichauffeur. Hij werd door een motorrijder van de Politie tegengehouden en moest zonder aanleiding zijn boorddocumenten tonen. De agent maakte zich niet bekend, was onvriendelijk en zijn toon was dreigend. Ook zijn klanten vonden zijn gedrag erover. Verzoeker vindt dat de agent zich niet te bemoeien had met zijn boekhouding.

ONDERZOEK
De motorrijder was in uniform en droeg zijn naamplaatje.
Een aantal motorrijders is gespecialiseerd in de taxiwetgeving en doet op regelmatige basis controles. Verzoekers taxi werd gecontroleerd omdat hij voorzien was van een nummerplaat, specifiek afgeleverd voor voertuigen die dienst doen voor de verhuur van voertuigen met bestuurder. Deze voertuigen mogen niet op de openbare weg tenzij zij vooraf verhuurd zijn. Dat kan alleen gecontroleerd worden door bepaalde documenten op te vragen.
Volgens de Politie kon verzoeker geen schriftelijke overeenkomst van het voorgeschreven model voorleggen. Hij toonde alleen een overeenkomst op het scherm van zijn gsm wat onvoldoende was. De motorrijder wees hem daarop en op de verplichting op de bedrijfszetel een chronologisch register bij te houden. Omdat er geen andere inbreuken werden vastgesteld, kreeg hij alleen een waarschuwing. Verzoeker zou zich niet hebben kunnen verzoenen met de opmerkingen en verwees naar zijn boekhouder. De motorrijder verwees naar de wetgeving.
De motorrijder ontkent dat hij dreigende taal gebruikte en onvriendelijk was. Hij zou slechts kordaat gewezen hebben op de wettelijke verplichtingen.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Wat de houding van de agent betreft, mondt het onderzoek uit in een woord-tegen-woordsituatie die de Ombudsman niet kan beoordelen. De motorrijder had wel het recht om de boorddocumenten op te vragen en verzoeker te wijzen op de wettelijke verplichtingen.

Optreden patrouille
(Dossier: 201905-109)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoeker klaagt over het feit dat hij een jonge Roemeen in huis nam die hij geadopteerd zou hebben. Deze jongeman zou vrouwen mee naar zijn huis nemen wat leidt tot conflicten. Verzoeker belde de Politie omdat hij zich bedreigd voelde. De ene agent zou zeer agressief tegen hem geweest zijn en hem op de borst geduwd hebben omdat hij had gezegd dat hij met een mes bedreigd was. De andere agent zou zijn adoptiezoon gezegd hebben dat gerechtigheid zou geschieden als verzoeker binnenkort zou sterven. Verzoeker heeft terminale kanker en nog maximum twee jaar te leven.

ONDERZOEK
Nog voor de Ombudsman een antwoord krijgt van de Politie, laat verzoeker weten dat hij de klacht wil seponeren.De Politie geeft toch enige duiding. Beide mannen zijn bekend voor diverse gelijkaardige tussenkomsten. Verzoeker gaf tijdens de interventie toe dat hij niet bedreigd was met een mes. De agenten wezen hem erop dat zij zich hiervoor nutteloos verplaatst hadden. Verzoeker vond dat grappig. Toen verzoeker werd gevraagd wat afstand te houden en de agenten hem zacht achteruit duwden, reageerde verzoeker dat hij hierover klacht zou indienen. De Politie maakte hem daarop duidelijk dat hij geen valse aangiften of meldingen mocht doen.

BEOORDELING
Ander oordeel.
De Ombudsman sluit het dossier zonder beoordeling af omdat verzoeker hem vroeg zijn klacht te seponeren.

Blauwe Toren
(Dossier: 201907-141)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoekster klaagt dat de Politie niets zou ondernemen tegen de truckers die elk weekend op de industriezone Blauwe Toren in hun vrachtwagen overnachten en voor overlast zorgen. Overnachten zou volgens verzoekster verboden zijn. Ze baseert zich hiervoor op het KB van 19 april 2014 dat zegt dat de rusttijd niet aan boord van het voertuig mag worden genomen. Gebeurt dat toch, dan kunnen de transportbedrijven die dat toelaten, een forse boete krijgen. Volgens verzoekster zou de Politie nalaten dit te controleren.

ONDERZOEK
De Politie nuanceert dat overnachten in de cabine van de vrachtwagen wettelijk verboden zou zijn. De wetgeving over de rij- en rusttijden zegt alleen dat de normale wekelijkse rust (minimum 45 uur) niet in de cabine mag genomen worden, maar de dagelijkse rust en de verkorte wekelijkse rust wel.

De Politie wijst erop dat een vaststelling dat de chauffeur twee nachten na elkaar in zijn voertuig overnacht, onvoldoende is om een inbreuk te kunnen weerhouden. Het is quasi onmogelijk voor de Politie om aan te tonen dat de bestuurder geen rustperiode genomen heeft op een andere plaats dan in het voertuig.
Volgens de Politie werden al verschillende controles uitgevoerd door de motorrijders, maar konden geen overtredingen vastgesteld worden.
De Politie belooft steeds ter plaatse te blijven gaan als er overlast gemeld wordt, en op gepaste wijze op te treden indien nodig.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Bijgestuurd door informatieverstrekking.

Vluchtmisdrijf?

(Dossier: 201907-153)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker krijgt een anonieme oproep op zijn gsm. Op zijn voicemail hoort hij de Politie zeggen dat zijn auto betrokken zou zijn bij een ongeval met stoffelijke schade. Hij wordt verzocht om terug te bellen. Verzoeker staat op het punt om dat te doen. Zijn auto staat voor de deur en hij vermoedt dat het om een vergissing gaat. Maar als hij door het venster kijkt, ziet hij zijn buurman en twee politieagenten rond zijn wagen staan. Hij gaat naar beneden en vindt een briefje van zijn buurman tussen de ruitenwisser. De buur beschuldigt hem ervan zijn auto geraakt te hebben en vluchtmisdrijf te hebben gepleegd.
Verzoeker ging in discussie met een van beide agenten die zich agressief opstelde. De inspecteur betichtte hem ervan schade aan het voertuig te hebben toegebracht. Hij werd aangemaand om dat toe te geven, zo niet zou er een pv opgemaakt worden. Er zat alleen een klein zwart krasje op de bumper van de witte auto. Verzoeker bleef erbij dat hij zich niet bewust was van een aanrijding. Het enige wat mogelijk was, was dat hij de trekhaak van zijn buurmans auto had aangetikt.
De agent vroeg naar zijn identiteitskaart en zijn verzekeringspapieren. Verzoeker ging binnen zijn autosleutels halen. In het handschoenenkastje zocht hij tevergeefs naar de documenten. Plots stond de agent ermee te zwaaien. Verzoeker vroeg de agent of het toegelaten was om zelf de papieren in zijn wagen te zoeken. Daarop zei de agent dat zijn wagen niet gesloten was en dat dit strafbaar was. Hij moest een alcoholtest ondergaan. Die was negatief.
Verzoeker werd uitgenodigd naar het politiebureau om een verklaring af te leggen. Toen hij vroeg of dat nog voor zijn vakantie kon, kreeg hij een afspraak op een zondagnamiddag. Verzoeker vond dat pestgedrag. De agenten gaven hem hun namen niet. Hij bleef in het ongewisse of er een pv opgemaakt was of niet.
De volgende dag kreeg verzoeker een foutmelding voor de airbag achter het handschoenenkastje. Hij stelde vast dat het niet meer goed sloot en vermoedde dat dit door een manipulatie van de agent kwam.

ONDERZOEK

De agenten werden opgebeld door de buurman na een melding van een aanrijding met stoffelijke schade. Via de nummerplaat kon het gsm-nummer van verzoeker getraceerd worden. De dispatching belde hem op maar kwam op zijn voicemail terecht. Er werd een bericht achtergelaten.
Bij de vaststelling van de schade voelden de agenten aan het portier en stelden vast dat de wagen niet gesloten was. Omdat ze toen nog niet met de eigenaar van de wagen hadden kunnen spreken, zochten ze naar de boorddocumenten en konden ze het adres van verzoeker traceren. Zijn nummerplaat stond nog op zijn vorige adres. Daarop belden de agenten bij verzoeker aan. De auto werd niet onderzocht op het moment dat verzoeker binnen zijn autosleutels ging halen. Dat was eerder al gebeurd. De Politie wijst op artikel 8.5 van de wegcode dat zegt dat een bestuurder zijn auto niet mag achterlaten zonder voorzorgen te nemen om een ongeval of misbruik te voorkomen.
Volgens de agenten reageerde verzoeker bij aanvang erg geagiteerd. De agent verklaarde niet beschuldigend te hebben willen klinken, maar verzoeker objectief te hebben willen confronteren met de feiten. Over de afspraak op zondag laat de Politie weten dat dit niet ongewoon is. De afspraak werd gemaakt in overleg met verzoeker omdat het verhoor nog voor zijn vakantie diende te gebeuren. Had verzoeker gezegd dat het moment hem niet paste, dan zou een andere datum voorgesteld zijn.
Om meer moeilijkheden te vermijden stelt de dienst Intern Toezicht voor om het verhoor plaats te laten vinden in het Politiehuis in aanwezigheid van een waarnemer.
Verzoeker reageert dat hij het onbehoorlijk vindt dat de agent naar zijn verzekeringspapieren vroeg en hem daarvoor om zijn autosleutels liet gaan, terwijl de agent de documenten al bij zich had.
Tijdens het verhoor in het Politiehuis zou de agent volgens verzoeker tergend traag getypt hebben. Er zouden veel spellings-en taalfouten in zijn verklaring hebben gestaan. Het verhoor duurde twee en een half uur. Over de schade bleef onduidelijkheid bestaan. Er ontstond hierover opnieuw discussie.
De dienst Intern Toezicht wenst niet verder in te gaan op de nieuwe opmerkingen van verzoeker en verwijst naar de vaststellingen in het proces-verbaal.
Verzoeker wordt doorverwezen naar het Comité P., mocht hij niet akkoord gaan.

BEOORDELING

Ander oordeel.
De Ombudsman kan niet oordelen. Het onderzoek mondt uit in een woord-tegen-woordsituatie.

Foto

(Dossier: 201911-255)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker is supporter van Cercle Brugge. Tijdens de match tegen Charleroi werd hij samen met heel wat andere supporters door de Politie tegen de muur gezet en werd er ongevraagd een foto van hem genomen. Toen hij vroeg wat de bedoeling was, kreeg hij eerst geen antwoord. Op het einde zei een politieman dat het voor een onderzoek was. Verzoeker wil weten wie de leiding over dit onderzoek had en of dat wel wettelijk was. Hij zag hierover niets op papier en wil weten waarover het onderzoek gaat. Hij vraagt zich af of de Politie zonder zijn toestemming een foto van hem mag maken. Hij wil weten wat er met deze foto gebeurt en eist dat deze zo snel mogelijk uit de database van de Politie wordt verwijderd omdat hij niets met het onderzoek te maken heeft.

ONDERZOEK

Het is de Politie toegestaan om in geval van een betoging of publieke bijeenkomst foto's te nemen van de aanwezigen. Maar indien de foto's bewaard of gearchiveerd worden, dienen de regels inzake archivering gerespecteerd te worden. Zo dienen de bijgehouden gegevens een concreet belang te hebben voor een administratieve politietaak of gerechtelijke taak, dienen de gegevens exact te zijn, pertinent en adequaat, en in rechtstreekse lijn met de finaliteit van het bestand en beperkt tot de vereisten die eruit voortvloeien.
Naar aanleiding van een onderzoek over ernstige incidenten tijdens eerdere wedstrijden werden grote groepen supporters door de Politie aan een systematische controle onderworpen tijdens de voetbalmatch Cercle Brugge-Charleroi. Deze gebeurden op basis van de voetbalwet en de wet op het politieambt. Bovendien verklaart elke supporter zich door de aankoop van een ticket of een abonnement akkoord dat hij in het kader van de veiligheid aan politiecontroles onderworpen kan worden. De systematische identiteitscontroles gebeurden onder de leiding van een officier. Alle gecontroleerde personen werden geregistreerd in de politiebestanden.
De Politie begrijpt dat verzoeker niet gelukkig was met deze actie en weet dat de meeste supporters het goed bedoelen. Toch zijn dergelijke controles noodzakelijk om supporters met minder goede bedoelingen te kunnen identificeren. Op die manier kunnen maatregelen genomen worden die de veiligheid ten goede komen.
De Politie verzekert dat de foto's van de supporters definitief uit het dossier verwijderd worden als blijkt dat de betrokkenen niets met het onderzoek te maken hebben. Naar aanleiding van de klacht bevestigt de voetbalcel van de Politie dat er geen elementen aanwezig zijn waardoor verzoeker weerhouden dient te worden in het onderzoek. Bij de afronding van het onderzoek zal zijn foto niet bewaard blijven.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door informatieverstrekking.

5. Hulpverleningszone 1



Brandveilige gastenkamer

(Dossier: 201906-124)

DEELS GEGROND

KLACHT

Verzoekster baat een gastenkamer uit. Voor ze daarmee begon, informeerde ze in het AC Brugse Vrije aan welke voorwaarden ze moest voldoen. Ze had alleen een meldingsplicht. Er moest geen omgevingsvergunning aangevraagd worden.

Begin november 2017 leverde Toerisme Vlaanderen haar een brandveiligheidsattest A voor toeristische logies af, opgemaakt door een gespecialiseerde firma. Zij had hiervoor een grondig onderzoek ter plaatse uitgevoerd.

Eind 2018 kreeg verzoekster een brief van de Stad dat ze toch in overtreding was. Van de Dienst Ruimtelijke Ordening vernam ze dat ze toch een omgevingsvergunning moest aanvragen. Toerisme Vlaanderen noch de stadsdiensten hadden daar iets over gezegd.

Verzoekster diende een omgevingsvergunningsaanvraag in maar deze werd midden juni 2019 door het College van burgemeester en schepenen geweigerd op basis van een negatief advies van de Hulpverleningszone 1.

Verzoekster stelt vast dat ze over een positief brandveiligheidsattest A beschikt maar over een negatief brandveiligheidsverslag van de Hulpverleningszone 1. In tegenstelling tot de firma kwam de Hulpverleningszone 1 niet ter plaatse.

ONDERZOEK

De Dienst Ruimtelijke Ordening vroeg in het kader van de omgevingsvergunningsaanvraag advies aan de Hulpverleningszone 1 in verband met de brandveiligheid. De Hulpverleningszone 1 bepaalt haar advies op basis van de ingediende plannen. Er is onvoldoende personeel voor systematische controlebezoeken.

De dienst Ombudsman stelt vast dat het brandpreventieverslag van de Hulpverleningszone 1 en het brandpreventieattest A voor toeristische logies op verschillende punten tegenstrijdig zijn. Ze vraagt zich af of er geen dubbel werk wordt gedaan als twee overheden los van elkaar brandpreventieonderzoeken laten uitvoeren voor hetzelfde doel, het uitbaten van een gastenkamer.

De Hulpverleningszone 1 reageert dat zij haar adviezen formuleert op vraag van de Dienst Ruimtelijke Ordening. Dat staat los van het brandpreventieattest A. Ook de Dienst Ruimtelijke Ordening houdt daar geen rekening mee.

Het hoofd van de afdeling Brandpreventie is bereid iemand ter plaatse te sturen. Verzoekster hoeft het plaatsbezoek niet te betalen.

Na het plaatsbezoek levert de Hulpverleningszone 1 een gunstig advies af. Toch moet verzoekster een nieuwe omgevingsvergunningsaanvraag indienen omdat de Dienst Ruimtelijke Ordening een geweigerd dossier niet kan heropenen.

Ondertussen krijgt verzoekster begin augustus kennis van een proces-verbaal dat de bouwcontroleur eind juni opstelde omdat ze haar gastenkamer nog altijd zonder vergunning uitbaatte.

In het kader van de nieuwe omgevingsvergunningsaanvraag vraagt de Dienst Ruimtelijke Ordening opnieuw advies aan de Hulpverleningszone 1. Mevrouw krijgt daar weer een factuur voor maar deze wordt na bemiddeling door de dienst Ombudsman gecrediteerd. Ze krijgt haar vergunning.

Wie verzoekster destijds verkeerd geïnformeerd zou hebben over het uitbaten van een gastenkamer, kan niet gereconstrueerd worden.

Het hoofd van de afdeling Brandpreventie van de Hulpverleningszone 1 laat weten dat hij werkt aan een reorganisatie van zijn afdeling.

BEOORDELING

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

GEEN ZORGVULDIGHEID: de Hulpverleningszone 1 leverde ten onrechte een ongunstig brandveiligheidsverslag af waardoor de vergunning van verzoekster werd geweigerd en ze het dossier moest overdoen.

Het is niet ideaal dat de Hulpverleningszone 1 door

personeelsgebrek niet systematisch controlebezoeken kan uitvoeren maar op basis van plannen de brandveiligheid moet inschatten. Dat verhoogt het risico op foute interpretaties die ertoe kunnen leiden dat burgers een nieuwe omgevingsvergunning moeten aanvragen. Is de burger niet bij de pinken, dan moet hij opnieuw betalen voor het brandveiligheidsverslag dat de Dienst Ruimtelijke Ordening opvraagt in het kader van de nieuwe aanvraag.
De Dienst Ruimtelijke Ordening werkte correct. Zij kan niet anders dan een nieuw advies aan de Hulpverleningszone 1 vragen omdat een geweigerd bouwdossier niet heropend kan worden.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (10 februari 2020).

OPVOLGING
Begin februari 2020 neemt verzoekster opnieuw contact op met de dienst Ombudsman. De Politie was langs geweest en verzoekster zal verhoord worden in verband met het proces-verbaal van 20 juni 2019.

Duur advies
(Dossier: 201907-151)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT
Verzoekster vroeg aan de Dienst Ruimtelijke Ordening een bestemmingswijziging aan voor een deel van een gebouw. De gemeentelijke omgevingsambtenaar (GOA) raadde haar aan om met betrekking tot de brandveiligheid vooraf contact op te nemen met de Hulpverleningszone 1. De zone moest in het kader van de bestemmingswijziging aan de Dienst Ruimtelijke Ordening advies geven over de brandveiligheid. De Hulpverleningszone 1 reageerde dat het nog te vroeg was voor een advies of een bezoek. Ze had daarvoor geen tijd. Ze zou verzoekster terugbellen maar dat gebeurde niet. Enige tijd later liet de GOA verzoekster weten dat de Hulpverleningszone 1 een negatief advies gegeven had. Volgens het brandpreventieverslag van eind juni 2019 waren de ingediende plannen niet gedetailleerd genoeg om de brandveiligheid juist te kunnen evalueren. De plannen moesten duidelijker uitgewerkt te worden.
Verzoekster kreeg van de Hulpverleningszone 1 een factuur van 370 euro voor de opmaak van het brandpreventieverslag, zonder dat de dienst ter plaatse was geweest. Er werden vier werkuren aangerekend. Verzoekster vond dat veel. Ze belde met de afdeling Brandpreventie van de Hulpverleningszone 1 die erop wees dat het om een groot gebouw ging. Maar volgens verzoekster slaat de bestemmingswijziging slechts op een beperkt deel van het gebouw.

ONDERZOEK
De Hulpverleningszone 1 kan niet meer achterhalen wie verzoekster aan de lijn had toen ze de eerste keer opbelde voor een voorafgaand bezoek.
De dossierbehandelaars hebben geen tijd voor voorafgaande controles. Daarvoor is er onvoldoende personeel. De bouwdossiers worden op plan geëvalueerd. Afhankelijk van het soort bestemmingswijziging is bijkomende informatie over de boven- of naastliggende gedeelten soms noodzakelijk.
Bij het factureren werkt de zone met forfaitaire bedragen waarvan de preventionist kan afwijken. Het diensthoofd Brandpreventie vindt een aanpassing van de factuur gerechtvaardigd.
Het diensthoofd werkt aan een reorganisatie van zijn afdeling. Dat houdt ook in dat nieuwe afspraken moeten worden gemaakt met de aangesloten gemeenten over de manier waarop de adviesvragen binnenkomen. Er wordt gewerkt aan een klantvriendelijk platform

BEOORDELING
Terechte opmerking (schending fairplaybeginsel).
Het is niet behoorlijk dat forfaitair vier uur werk wordt aangerekend als de echte werktijd minder bedroeg.

REACTIE VAN HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN SCHEPENEN
Akte genomen (10 februari 2020).

6. Intercommunales

Farys



Vastgelopen watermeter

(Dossier: 201905-092)

ONGEGROND

KLACHT

Verzoeker gaf elk jaar trouw zijn meterstand door. Die wijzigde niet omdat de meter vastgelopen was. Hij betaalde elk jaar een minimum bedrag. Volgens verzoeker was Farys op de hoogte van het probleem met de watermeter want de watermaatschappij stelde zelf voor de meter te vervangen. Verzoeker was toen onverwacht niet thuis.

Toen verzoeker het huis verkocht, kwam Farys op de proppen met een waterfactuur van 1.200 euro voor geschat waterverbruik. Ze ging daarvoor twee jaar terug. Verzoeker neemt dat niet. Farys kende het probleem met de watermeter maar ondernam niets. Pas als hij zijn huis verkoopt, komt ze af met een factuur met een willekeurig bedrag. De discussie sleept al een hele tijd aan. De watermaatschappij blijft erbij dat hij moet betalen maar haalt daarvoor telkens andere argumenten aan.

ONDERZOEK

Het Algemeen Waterverkoopreglement zegt dat de klant de watermaatschappij onmiddellijk moet verwittigen als hij vaststelt dat er iets mis is met de watermeter. Verzoeker liet dat na.

Farys ontkent dat zij wist dat er iets niet in orde was met de watermeter. Het doorgeven van een 0-verbruik hoeft niet noodzakelijk te betekenen dat de watermeter stuk is.

De reden waarom Farys verzoeker sinds januari 2018 verschillende keren probeerde te bereiken, was om een afspraak te maken voor het vervangen van de toenmalige watermeter. Dat gebeurde in het kader van de campagne 'systematische watermetervervanging' waarbij Farys telkens per wijk de watermeters van voor een bepaalde datum vervangt. Het feit dat verzoekers watermeter niet meer werkte, was niet de reden waarom Farys hem probeerde te contacteren. Verzoeker ging niet in op de voorgestelde vervanging.

Farys maakte de slotfactuur op nadat zij bevestiging had gekregen van de effectieve meterstand ter plaatse, dit naar aanleiding van de metervervanging die Farys kon uitvoeren bij de nieuwe bewoners. Op het overnamedocument had de watermaatschappij een anomalie vastgesteld. Eind oktober 2018 werd een meterstand opgegeven van 3.808 kubieke meter terwijl deze op de vorige jaarfactuur van eind november 2017 als 3.820 kubieke meter door verzoeker was opgegeven. Dat was dezelfde meterstand als Farys op de jaarfactuur van eind december 2016 had moeten ramen omdat zij toen geen tellerstand van verzoeker had ontvangen. Bij de vervanging bleek de teller inderdaad op 3.808 kubieke meter te staan.

De slotfactuur van midden januari 2019 werd berekend op basis van het officiële referentieverbruik voor een gezin van drie. Dat verbruik werd in het voordeel van de klant geëxtrapoleerd over de twee vorige jaren.

BEOORDELING

Ongegrond.

Verzoeker liet na Farys te verwittigen dat zijn watermeter niet meer werkte. Dat is in strijd met het Algemeen Waterverkoopreglement. Ondertussen verbruikte hij water waarvoor hij niet betaalde. Dat kwam aan het licht op het moment dat hij het huis verkocht. Het verbruik werd correct berekend volgens het referentieverbruik van een gemiddeld Vlaams gezin met drie personen.

Schade aan oprit

(Dossier: 201901-028)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Farys werkte enige tijd geleden aan de waterleiding ter hoogte van verzoekers huis. Een aannemer brak het voetpad open en maakte een put. Hij voerde wat werkzaamheden uit maar verder gebeurde er niets. Farys had beloofd dat de werken maar veertien dagen zouden duren maar

ondertussen is een maand voorbij zonder dat de aannemer verder werkte. Verzoeker klaagt hierover eind januari 2019. Vier jaar geleden had verzoeker ook al een slechte ervaring met Farys. Om de loden huisaansluiting te vervangen, brak de aannemer toen twee rijen tegels uit de oprit. Het herstel werd slecht uitgevoerd en moest worden overgedaan. Ondertussen zijn de klinkers opnieuw verzakt. Verzoeker contacteerde Farys. Er zou een toezichter langs komen maar drie maanden later had verzoeker nog altijd niemand gezien. Uiteindelijk kwam toch een toezichter langs die besliste dat de schade op kosten van Farys hersteld zou worden. Weer gebeurde er niets. Verschillende maanden gingen voorbij. Toen verzoeker opnieuw met Farys belde, klonk het dat de schade al dateerde van 2009. Dat was te zien op google streetview. Verzoeker betwistte dat. Toen hij zijn huis in 2012 kocht, lag de oprit er vlekkeloos bij. Farys verwees hem door naar zijn verzekering.

ONDERZOEK

De heraanleg van de drinkwaterleiding past in een breder project. Door de aard van het werk moest in verschillende fases gewerkt worden. Farys had voor haar aandeel een werkperiode tussen 21 januari en 28 februari 2019 voorzien. Bovendien werd het werk verschillende keren onderbroken door het winterweer. Op het moment dat verzoeker klaagt, zit het werk in de eindfase waarbij de huisaftakkingen overgeschakeld worden van de oude naar de nieuwe drinkwaterleiding.
Wat de schade aan de oprit betreft, herhaalt Farys haar standpunt. Ze acht het onwaarschijnlijk dat er een verband bestaat tussen de vervanging van de loden aftakking in 2013 en de verzakking van de oprit. Verzoeker weet deze verzakking aan een lek op de drinkwateraftakking maar die bleek er niet te zijn. Farys betwist dat zij toegegeven zou hebben dat zij aansprakelijk was voor de verzakking. Ze zou alleen gezegd hebben dat zij in zou staan voor het herstel mocht uit het onderzoek blijken dat er een lek was. Dat was niet het geval, dus werd de oprit niet hersteld.
Verzoeker gaat niet akkoord met het standpunt van Farys. De Ombudsman verwijst hem naar zijn verzekering en/of een onafhankelijke expert.
In het kader van de aan de gang zijnde werken herstelt de aannemer van Farys in één beweging ook de oprit. Verzoekers probleem wordt daarmee opgelost.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Wat verzoekers eerste klacht betreft, klaagde hij te vroeg. De periode waarbinnen Farys zou werken, was nog niet voorbij. Wat de tweede klacht betreft, kan de Ombudsman niet oordelen. Mogelijk deed zich tussen verzoeker en Farys een communicatiestoornis voor wat het herstellen van de schade aan de oprit betrof.
Het probleem raakt opgelost door het initiatief van de aannemer.

Afbetalingsplan

(Dossier: 201902-050)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster had tegen juni 2018 een betalingsachterstand bij Farys van om en bij de 300 euro. Haar vriend had in november 2018 met Farys een afbetalingsplan afgesproken. Zij ontving daarvan een bevestigingsbrief.
Onverwacht had zij toch geld genoeg waardoor ze eind november 2018 het volledige bedrag op de rekening van Farys overschreef. Toch kreeg ze begin december 2018 een brief van Farys met de mededeling dat zij haar afbetalingsplan niet volgde en dat er een achterstand was van 50 euro. De vriend van verzoekster belde naar Farys om te zeggen dat het bedrag volledig betaald was maar de watermaatschappij kon de storting niet terug vinden.
Ondertussen had verzoekster een uitnodiging van Farys gekregen om de meterstand door te geven. Deze was verschillende jaren na elkaar geschat. De geschatte meterstand lag veel hoger dan de werkelijke. De vriend van verzoekster belde naar Farys om te zeggen dat zijn vriendin geld terug moest krijgen. Hij vroeg opnieuw naar de storting van 300 euro. Farys kon daar nog altijd geen spoor van terug vinden. Verzoekster kreeg midden januari 2019 een factuur en een creditnota waarbij ze nu eens 153 en 55 euro terug zou krijgen. Maar diezelfde dag kreeg ze ook een debetnota waarbij ze 116 euro moest bijbetalen.

ONDERZOEK

Farys vindt in eerste instantie geen spoor terug van de betaling. Pas als de vriend van verzoekster het bankrekeninguittreksel overmaakt, vindt de watermaatschappij de storting terug. Deze was door de automatische verwerking geregistreerd onder zijn klantnummer in plaats van onder het nummer van zijn vriendin. Verzoekster krijgt 36 euro terug, maar de klantrekening van haar vriend wordt in zijn nadeel aangepast.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.

Fluvius



Budgetmeter

(Dossier: 201902-033)

GEGROND

KLACHT

Verzoeker werkt met een budgetmeter. Eind januari 2019 liep er iets fout bij het opladen. Er werd 15 euro van zijn zichtrekening afgehouden, maar het bedrag werd niet aangevuld op zijn oplaadkaart.
Verzoeker ging naar het Fluviuskantoor en toonde het betalingsbewijs op zijn gsm. Dat bleek onvoldoende. Hij moest een bewijs van de bank voorleggen wat hij ook deed. Opnieuw werd hij wandelen gestuurd.

ONDERZOEK

De dienst sociale afnemers van Fluvius bevestigt dat het bankbewijs voldoet. Het bedrag wordt teruggestort op verzoekers rekening.
De klachtencommissie van Fluvius stuurt een aanbeveling naar de verantwoordelijke van de klantenkantoren met de vraag de klantenservice op dat vlak bij te sturen.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEEN ZORGVULDIGHEID: het bewijs van de bank werd ten onrechte geweigerd door het klantenkantoor.
De klacht wordt gecorrigeerd: het bedrag wordt teruggestort. De klachtencommissie van Fluvius formuleert een interne aanbeveling.

Geen elektriciteit

(Dossier: 201902-044)

GEGROND

KLACHT

De elektriciteit valt op 21 en 26 januari en op 9 en 11 februari 2019 vier keer uit in een deel van het huis van verzoekster gedurende een kwartier tot een half uur. Door deze korte terugval van de elektriciteit valt de verwarmingsketel uit. Uiteindelijk raakt de ketel stuk. De gasblok moet vervangen worden. Dat kost 85 euro.
Na de panne van 11 februari belt verzoekster naar het callcenter van Fluvius. Er wordt beloofd dat iemand langs zal komen. De medewerker van het callcenter waarschuwt ervoor dat als het defect niet bij Fluvius ligt, verzoekster 130 euro zal moeten betalen.
Op 12 februari wordt verzoekster door Fluvius opgebeld. De medewerkster vraagt haar of er in de buurt gewerkt wordt. Verzoekster antwoordt dat er een bouwkraan staat in een aanpalende straat. De medewerkster legt de oorzaak bij de kraan omdat de opstart van zo'n machine een invloed kan hebben op de netspanning. De medewerkster geeft verzoekster de raad bij nieuwe problemen onmiddellijk Fluvius op te bellen.
Volgens verzoekster is het aan Fluvius om voor voldoende netspanning te zorgen. Ze maakt zich de bedenking dat het defect zich voordeed op een zaterdagnamiddag. De kraan kan onmogelijk de oorzaak van de stroomonderbreking geweest zijn.

ONDERZOEK

Fluvius bevestigt dat zich op zaterdagnamiddag 26 januari een stroomonderbreking voordeed in de straat van verzoekster. Een netzekering was uitgevallen als gevolg van een defect aan een netkabel in de Torhoutse Steenweg. Het ging om een sluimerend probleem. De netzekering was al eens hersteld op 21 januari maar op 26 januari ging het weer mis. Op 13 februari werd het defect definitief hersteld. Dat de oorzaak bij de kraan zou liggen, klopt volgens Fluvius niet.
Fluvius wil niet tussenkomen in de schade omdat volgens haar een stroomonderbreking op zich geen schade aan toestellen kan veroorzaken. Slechts een onderbreking van meer dan vier uur geeft recht op een forfaitaire schadevergoeding.

Uit het onderzoek blijkt dat drie buurtbewoners schade aan toestellen meldden aan Fluvius en om een tussenkomst vroegen. Fluvius reageert dat bij de stroomonderbreking zeventig woningen betrokken waren. Slechts drie buurtbewoners meldden schade aan één toestel bij het opnieuw inschakelen van de stroom. Mocht zich schade hebben voorgedaan als gevolg van overspanning of een foute handeling op het net, dan zou dat op veel grotere schaal schade hebben veroorzaakt bij de bewoners, redeneert Fluvius. Dan zou een algemeen schadedossier geopend zijn. Volgens Fluvius is het geweten dat oude of softwaregevoelige toestellen na een herinschakeling van de stroom problemen kunnen ondervinden. Fluvius blijft erbij dat zij niet tussen zal komen in de schade van verzoekster en de andere buurtbewoners.

BEOORDELING

De Ombudsman beoordeelt de klacht als **gegrond maar gecorrigeerd.**
De klacht is gegrond om volgende reden:
GEBREKKIGE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING: de conclusie van de medewerkster van Fluvius dat de kraan de elektriciteitsonderbrekingen zou hebben veroorzaakt, klopte niet. Deze medewerkster wist kennelijk niet dat een kabel in de Torhoutse Steenweg voor problemen zorgde.
De klacht wordt gedeeltelijk gecorrigeerd: verzoekster krijgt de juiste informatie, maar de Ombudsman vindt geen argumenten om haar schade te laten vergoeden.

Donker

(Dossier: 201911-240)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoeker meldde een defecte straatlantaarn in zijn straat. Kort daarna kleefde een sticker op de paal met de vermelding 'Defect gemeld'.
Ruim twee maanden later is de lamp nog altijd niet hersteld. Het is er donker en gevaarlijk.

ONDERZOEK

Fluvius vermoedt een verwarring omdat er voor dezelfde straat en in dezelfde periode maar voor een andere paal ook een melding was binnengekomen. Deze werd wel tijdig behandeld, maar de straatlantaarn waar verzoeker een melding over deed, werd niet hersteld. Fluvius stuurt onmiddellijk een ploeg uit om de lamp te herstellen en de volledige straat nog eens na te zien. De volgende dag laat verzoeker weten dat de straatlantaarn weer brandt.

BEOORDELING

Terechte opmerking (geen zorgvuldigheid).
Er ontstond verwarring. Fluvius dacht dat de twee meldingen over dezelfde straatlantaarn gingen. Dat werd niet zorgvuldig nagekeken. Positief is dat de klacht zeer snel gecorrigeerd werd.

Kabel doorgetrokken

(Dossier: 201906-117)

ONGEGROND

KLACHT

Fluvius werkt in de straat van verzoeker. Er worden nieuwe kabels gelegd en nieuwe meters geplaatst. Bij het uitgraven van het voetpad en de oprit werd een kabel in verzoekers voortuin geraakt waardoor de tuinverlichting niet meer werkt. Er is ook schade aan het binnencircuit. De zekeringen springen als het regent en de televisie is kapot. Bovendien reed een graafmachine enkele tegels stuk en is een deel van de oprit verzakt.
Verzoeker gaf de schade aan bij Fluvius maar zij wees elke aansprakelijkheid af. De oorzaak van het probleem bevond zich volgens haar binnenshuis. Verzoeker kon zich hier niet in vinden en contacteerde een elektricien die hem bevestigde dat de schade gelinkt is aan de werkzaamheden van Fluvius.

ONDERZOEK

In de straat werd een nieuw laagspanningsnet aangelegd. De kabel die doorgetrokken werd, was een kabel van de binneninstallatie die onder het openbare domein was gelegd. Dat is niet toegelaten. Zowel de Stad als Fluvius beschikken over grondplannen van het openbaar domein waarop alle elektrische buitenbekabeling opgenomen is. Bij werkzaamheden worden deze plannen door de aannemer geraadpleegd alvorens de graafwerken aan te vatten. Verzoekers kabel stond niet op de plannen die Fluvius aan zijn aannemer had meegegeven.
De dienst Openbaar Domein bevestigt dat de voortuinen in dat deel van de straat tot het openbare domein behoren, maar enkele bewoners, onder wie verzoeker, hebben deze ingericht als was het hun eigen tuin.
Fluvius herstelt de sleuf en herstelt het voetpad. De verzakking wordt weggewerkt.

BEOORDELING

Ongegrond.
Verzoeker is zelf verantwoordelijk voor wat er fout liep. Burgers mogen geen eigen elektriciteitskabels onder het openbaar domein leggen.

OPVOLGING

Verzoeker betwijfelt dat zijn klacht ongegrond is want Fluvius herstelde alsnog de doorgetrokken kabel. Fluvius reageert dat zij de kabel herstelde uit klantgerichtheid zonder dat dit een erkenning van de aansprakelijkheid inhoudt.

Overmacht

(Dossier: 201902-030)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoeker heeft een bakkerij in Sint-Andries. Al vier keer

kondigde Fluvius aan dat er naast zijn zaak gewerkt zou worden en dat daarbij de elektriciteit zou worden afgesloten. Verzoeker sloot telkens zijn zaak maar de werkzaamheden werden telkens op het laatste nippertje geannuleerd. Eén keer verwittigde Fluvius zelfs niet. Daardoor leed hij inkomensverlies.
Verzoeker had al contact met de klantendienst van Fluvius, maar met zijn verzuchtingen zou geen rekening worden gehouden. Zijn vraag of gewerkt zou kunnen worden tijdens zijn sluitingsdagen valt bij Fluvius in dovenmansoren.

ONDERZOEK

De geplande stroomonderbrekingen van 30 januari en 6 februari 2019 hadden tot doel nieuwe elektriciteitsleidingen te koppelen na de sanering van een distributiecabine. Het winterweer zorgde er telkens voor dat de koppelingen moesten worden uitgesteld. Dat was ook de reden waarom verzoeker telkens op het laatste nippertje werd verwittigd. De nutsmaatschappij roept overmacht in.
De koppelingen vinden uiteindelijk plaats op 14 februari. Met de handelaars werd vooraf afgesproken dat de verschillende te koppelen leidingen op verschillende tijdstippen zouden worden onderbroken waardoor de hinder voor de drie handelszaken zo beperkt mogelijk zou blijven.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Door overmacht moest Fluvius het werk telkens uitstellen. De klacht van verzoeker leidt tot overleg met Fluvius over de praktische uitvoering van het werk. Het probleem wordt opgelost.

Afgereden lantaarn

(Dossier: 201906-125)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Begin februari 2019 reed een vrachtwagen een straatlantaarn af in de straat van verzoeker. De chauffeur riep er de Politie bij. Veertien dagen later hing de lantaarn nog altijd met één draad langs de gevel. Dat was gevaarlijk. Daarom belde de echtgenote van verzoeker opnieuw naar de Politie. Een week later kwam Fluvius de lantaarn demonteren. Er werd een sticker gekleefd waarop stond dat het dossier in behandeling was.
Verzoeker stelde vast dat Fluvius pas in de tweede helft van april de sokkel hermetselde. Daarna gebeurde er niets meer. Begin juli is de lantaarn nog altijd niet teruggeplaatst. 's Nachts is het donker in dat deel van de straat.

ONDERZOEK

Drie dagen na de klacht wordt de lantaarn bevestigd en aangesloten.
Volgens Fluvius had de vrachtwagen een gevelsteun afgereden die in de muur ingemetseld was. Het metselen van de sokkel werd niet uitgevoerd door de reguliere aannemer voor openbare verlichting maar door een andere aannemer. Naar gelang de soort gevel, de omvang van de schade en de beschikbaarheid van de aannemer kan dergelijk herstel meer of minder tijd in beslag nemen. Bovendien moest worden gewacht op besteld materiaal.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door bemiddeling.

Schulden?

(Dossier: 201910-204)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster was in collectieve schuldbemiddeling tussen 2006 en 2016. Ze zou sindsdien geen schulden meer hebben. In mei 2019 werd zij door haar private energieleverancier gedropt en kwam ze bij Fluvius als sociale energieleverancier terecht. Ze wilde recent een energiecontract op de naam van haar inwonende vriend afsluiten bij een andere private energieleverancier, maar dat lukte niet omdat ze nog schulden uit 2005, 2014 en 2016 zou hebben bij Fluvius. Verzoekster begrijpt niet over welke schulden het gaat en waarom ze hierover niet eerder werd ingelicht.

ONDERZOEK

Verzoekster heeft, naast schulden uit 2014 en 2016 voor twee andere adressen, nog een openstaande rekening uit 2005-2007 voor een vorig adres. Ze verhuisde half 2005 naar dat adres maar datzelfde jaar verhuisde ze opnieuw. Ze zette het energiecontract voor haar vorige adres niet stop. Er was geen overnamedocument noch een bewijs dat de huurovereenkomst was beëindigd. Verzoekster kreeg geen slotfactuur. Ze stond daar niet bij stil. De collectieve schuldenregeling startte pas in oktober 2007. De schuld voor het verbruikadres werd hierin opgenomen. De collectieve schuldbemiddeling werd gestuit in mei 2014 omdat verzoekster afstand van geding inriep.
Eind juni 2019 werd verzoekster klant bij de sociale leverancier Fluvius. Bij de aanvraag om over te schakelen naar een private energieleverancier kwam de oude schuld weer naar boven. Fluvius zette tussentijds geen stappen om de schulden te innen.
Een afbetalingsplan kan gezien de beslissingen van de lokale adviescommissie niet meer opgestart worden. Verzoekster kan altijd zelf een stuk van de schuld afbetalen. Voor de toekomst biedt een budgetmeter de enige oplossing.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost via informatieverstrekking.


Aldeburgh

IVBO



Glas in afvalzak

(Dossier: 201912-275)

TERECHTE OPMERKING

KLACHT

Verzoekster ziet de vuilniswagen passeren. Ze ziet de ophaler in haar afvalzak kijken. Hij gooit hem met een zwaai terug op de oprit. De zak scheurt open en het afval belandt op de oprit.
Verzoekster vermoedt dat er mogelijk wat PMD in de restafvalzak zat waardoor de lader hem niet wilde meenemen. Ze begrijpt niet waarom hij geen rode sticker op de zak kleefde. Ze vindt zijn gedrag ongepast.

ONDERZOEK

De lader geeft toe dat hij bij het ingooien van de zak in de trog opmerkte dat er gebroken glas in zat. Omdat dat niet mag, haalde hij de zak weer uit de trog. Hij scheurde hem verder open om de bewoners te tonen dat er glas in de zak zat. Naar eigen zeggen zette hij de zak op de oprit en zou hij er niet mee gegooid hebben. Vermoedelijk viel er daarbij meer afval uit de zak.
Zitten er scherpe voorwerpen of glas in de restafvalzak, dan moet de lader er een rode sticker op kleven en de zak laten staan. De ploeg moet dergelijke voorvallen onmiddellijk melden aan de dispatching, zodat de bewoners schriftelijk op de hoogte gebracht kunnen worden van de overtreding.
De lader volgde deze procedure niet. De directie maakt hem duidelijk dat zijn manier van werken niet oké was. Het incident wordt genoteerd in zijn persoonlijk dossier.

BEOORDELING

Terechte opmerking (niet correct toepassen regelgeving).
De lader volgde de procedure niet. Hij wordt daarop gewezen.

Besproeide afvalzakken

(Dossier: 201905-089)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster plaatst twee bruine restafvalzakken op het voetpad. Om te voorkomen dat ze opengetrokken worden door vogels en katten spuit ze er een onschadelijk product op. Nooit eerder was er een probleem.
Dit keer neemt IVBO de zakken niet mee. In de brievenbus vindt ze een kaartje waarop aangekruist staat dat het afval verkeerd aangeboden werd. Op de achterkant schreef de ophaler: *"Enorm vettige zakken, niet aangenaam om te pakken."*
Verzoekster belde naar IVBO en kreeg de raad een soort mand van groene draadafsluiting te maken. Daarin moest ze haar afvalzakken zetten. Op die manier zouden ze onbereikbaar zijn voor vogels, honden, katten en ongedierte. Ze moest die mand met een haak aan de gevel bevestigen. Verzoekster betwijfelt op de Stad daarmee akkoord zou gaan. Ze woont in een woonstraat. Ze vraagt zich af hoe proper een afvalzak moet zijn vooraleer hij meegenomen wordt. Ze nam de zakken onverrichterzake weer binnen.

ONDERZOEK

Volgens IVBO is het overgieten of besproeien van afvalzakken niet toegelaten omwille van de veiligheid, de ergonomie en de hygiëne van de ophalers. Recent raakte een ophaler gewond aan een arm en een oog door een bijtend product dat op de zak gespoten was. Een vettig product maakt het extra moeilijk om de zak vast te nemen en in de ophaalwagen te gooien.
Het plaatsen van een draadafsluiting wordt soms toegepast in bosrijk gebied maar is moeilijk toepasbaar in een woonomgeving, geeft IVBO toe.
De huisvuilmaatschappij wijst erop dat de afvalkalender en het politiereglement zeggen dat het afval niet van de avond voordien buiten gezet mag worden.

Een week later stuurt verzoekster een foto door van een afvalzak die ze niet besproeide. Meeuwen scheurden hem kapot. Etensresten liggen op het voetpad. IVBO stelt voor dat verzoekster gebruik zou maken van een rolcontainer en neemt hiervoor contact met haar op.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Bijgestuurd door bemiddeling.

Grofvuil

(Dossier: 201910-219)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Verzoeker is verontwaardigd dat IVBO hem midden oktober al geen afspraak meer wil geven om een oud salon op te halen bij zijn bejaarde vader. Hij was een dag te laat om nog in aanmerking te komen voor de ophaling van eind oktober. Volgens verzoeker worden de ophalingen van grofvuil onregelmatig georganiseerd. Hij vindt de frequentie te laag. Zijn vader moet drie maanden wachten vooraleer zijn salon opgehaald wordt.

ONDERZOEK
Volgens het reglement moet de ophaling van grofvuil minimum twee weken op voorhand aangevraagd worden. Verzoeker was een dag te laat. Er wordt niet afgeweken van het reglement om problemen te vermijden.
Volgens het uitvoeringsplan 'huishoudelijk afval' van de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) moet het grofvuil jaarlijks minimum twee keer aan huis opgehaald worden. In Brugge zijn er zes inzamelingen aan huis per jaar waarvan drie gratis. Daarnaast kan iedereen met grofvuil in het recyclagepark terecht.
IVBO plant jaarlijks ongeveer 72 ophalingen van grofvuil in. De regelmaat wordt zo goed mogelijk behouden maar soms zijn door omstandigheden verschuivingen nodig.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Bijgestuurd door informatieverstrekking.

Papier en karton

(Dossier: 201912-264)

ANDER OORDEEL

KLACHT
Als het regent heeft verzoekster de gewoonte haar papier en karton pas buiten te zetten op het moment dat de huisvuilwagen het doodlopende stuk van de straat inrijdt en dan achteruit terug rijdt naar het kruispunt. Op het moment dat ze de huisvuilwagen achteruit ziet rijden, zet ze het papier en karton buiten. Zo blijft het zo lang mogelijk droog, wat gemakkelijk is voor de ophalers. Verzoekster doet dat al jaren zo. Nooit waren er problemen.
Tot ze op een namiddag zeer onbeleefd aangesproken wordt door een huisvuilophaler die weigert haar papier en karton mee te nemen. Hij zei dat ze het papier en karton tegen zeven uur buiten moest zetten en dat hij het beu was dat verzoekster het reglement niet volgde. Uiteindelijk kwam de chauffeur erbij. Die was wel redelijk en liet het papier en karton inladen.
Verzoekster verzekert dat ze bij droog weer haar papier en karton altijd tijdig buiten zet. Gezien het gedrag van de huisvuilophaler neemt ze zich voor in het vervolg het reglement strikt te volgen, al is dat bij regenweer minder fijn voor de laders. In feite weet ze niet goed wat het beste is om te doen: het reglement volgen, of ervoor zorgen dat de huisvuilophalers geen kletsnat papier en karton aangeboden krijgen. Ze wil ook dat de Ombudsman het onbeleefde gedrag van de huisvuilophaler onderzoekt.

ONDERZOEK
De lader reageert dat het niet de bedoeling was om onbeleefd te zijn. Mocht dit bij verzoekster zo overgekomen zijn, dan biedt de directie van IVBO haar excuses aan.
Op de afvalkalender staat dat het afval om 7 uur 's morgens opgehaald kan worden. De directie reageert dat ze het op prijs stelt dat verzoekster haar papier en karton bij regenweer pas op het laatste moment aanbiedt om het voor de ophalers gemakkelijker te maken. Toch verzekert de directie dat verzoekster ook bij regenweer alle afval om 7 uur mag aanbieden, voor de ophaling van papier en karton bij voorkeur samengebonden met een natuurkoord, vooral bij wind- en regenweer.

BEOORDELING
Ander oordeel.
Opgelost door informatieverstrekking.
Over het gedrag van de lader kan de Ombudsman niet oordelen. Het gaat om een woord-tegen-woordsituatie.

7. Concessiehouders

Interparking



Fietsenparking

(Dossier: 201910-222)

ANDER OORDEEL

KLACHT

Verzoekster gebruikt geregeld de fietsenparking onder 't Zand. Ze maakt gebruik van een pasje. In september-oktober zijn er veel problemen. Op een dag werkte het systeem met het pasje niet waardoor haar fiets vast kwam te zitten in het slot. Het personeel van Interparking maakte haar fiets weer los, maar enkele dagen later was het probleem nog altijd niet opgelost. Ook de rolband is al weken onbruikbaar.

ONDERZOEK

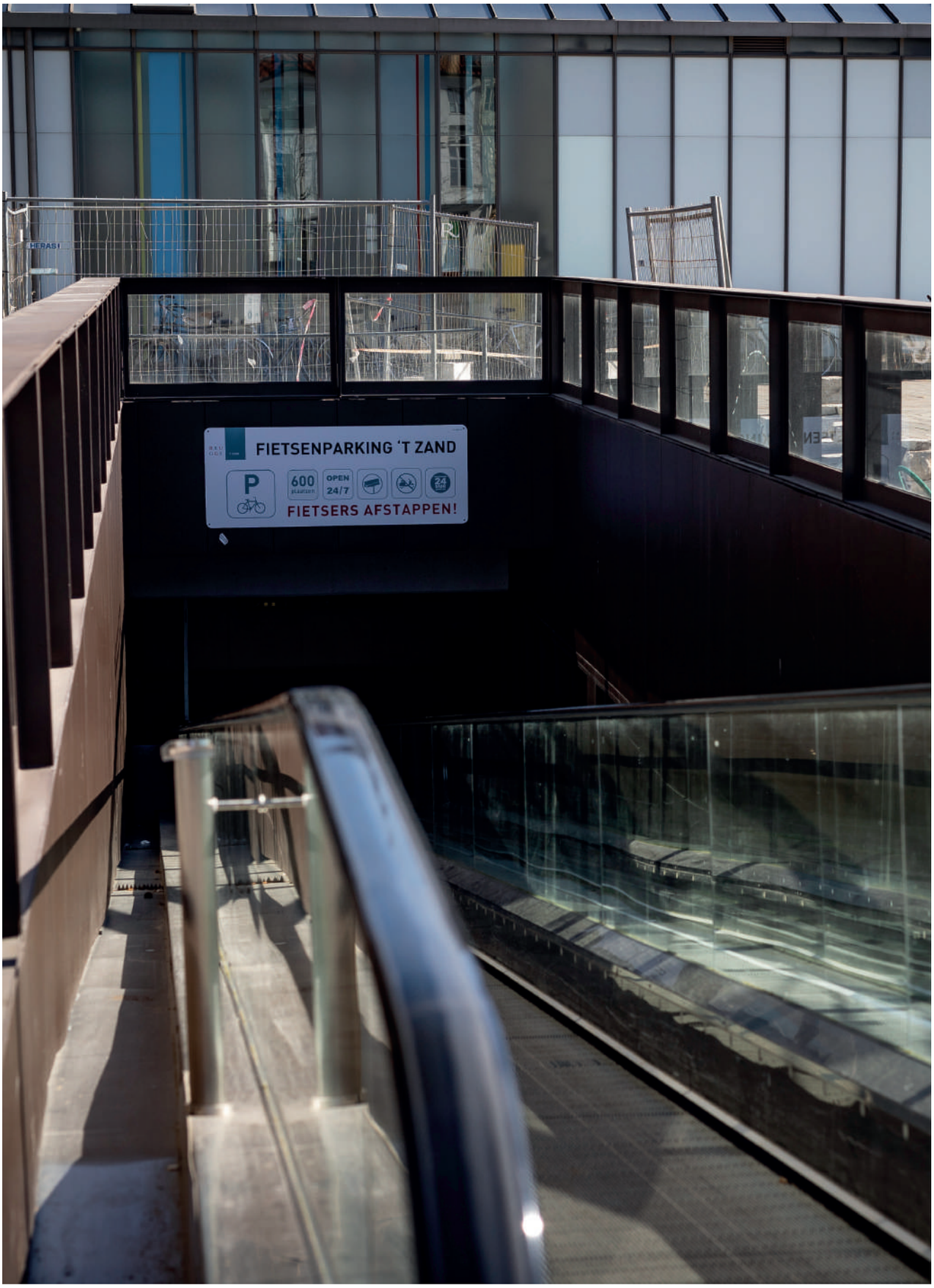
Interparking bevestigt dat ze midden oktober geconfronteerd werd met enkele zekeringen die overbelast geraakten als gevolg van werkzaamheden in het kader van de brandveiligheid. Daardoor raakten de fietsen geblokkeerd. Volgens Interparking ging het om geïsoleerde defecten, niet om een structureel probleem. Het personeel zorgde er telkens voor dat de fietsen los gemaakt werden.
De directie bevestigt de problemen met de rolband. Dat wordt afgehandeld in het kader van de definitieve oplevering. Op het moment van de klacht weigerde de leverancier het herstel uit te voeren.

BEOORDELING

Ander oordeel.
Opgelost door informatieverstrekking.

OPVOLGING

Verzoekster meldt eind november dat de roltrap nog altijd niet werkt. Interparking verwijst opnieuw naar de definitieve oplevering.


FIETSENPARKING 'T ZAND
P
600
OPEN
24/7
FIETSERS AFSTAPPEN!





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 eerstelijnsklachtenbehandeling 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 verontschuldigingen 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 overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

1. *Rechtszekerheidsbeginsel*: de overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn. De burger moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.
2. *Vertrouwensbeginsel*: de overheid moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen. De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet handelen.
3. *Redelijkheidsbeginsel*: de overheid moet blijk geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk. 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 omlijnde gevallen kan afgeweken worden van de hoorplicht (bij vaststaande feiten, hoogdringendheid, enz.).

DIENSTVERLENINGSNORMEN

1. *Correcte bejegening*: de ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.
2. *Soepelheid*: de ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.
3. *Actieve dienstverlening*: de burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient 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 doorslaggevende 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 be-zorgd 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 zocht 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 subtiele 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.

