



Vergaderverslag

Groep: Derde Raadscommissie
Datum: 13 april 2021
Uur: 19u – 20u
Plaats: Online via MS Teams
Aanwezig: K. Byttebier, raadslid - voorzitter
A. Ronse, S. Demeyer, schepenen
M. Gheysens, N. Lybeer, P. Avijn, L. Maddens, N. Maghroud, R. Deseyn, J. Deweer, raadsleden
C. Vanhoutte – notulist
B. Weekers, ombudsman van stad Kortrijk

Verontschuldigd:
Afwezig:
Kopie: ---
Bijlagen: ---

De voorzitter meldt dat hij vernomen heeft de kwaliteit van de streaming bij andere raadscommissies niet goed was en hoopt dat dit tijdens deze zitting voor geen problemen zal zorgen.

23 2021_GR_00044 Straatnaamgeving - De Nieuwe Leutestraat - Principiële goedkeuring

Schepen A. Ronse licht kort de nieuwe naam toe. De straatnaamcommissie liet zich inspireren door de naam van een oud café in de buurt van de straat.

Raadslid Avijn vraagt waarom raadslid M. Gheysens en hijzelf, die deel uitmaken van de straatnaamcommissie, via mail het voorstel moeten vernemen en er geen online commissie werd georganiseerd. Je kon enkel via mail commentaar doorgeven op het voorstel. Raadslid Avijn bevestigt dat hij wel akkoord gaat met de voorgestelde naam.

Schepen A. Ronse vraagt verslag van deze raadscommissie aan de straatcommissie te bezorgen met de vraag om, zolang er geen fysieke bijeenkomsten kunnen georganiseerd worden, online via teams vergaderingen van de straatnaamcommissie te organiseren. Vraag om dit te bezorgen aan de secretaris van de straatnaamcommissie, Bernard Pauwels.

24 2021_GR_00045 Gebruikersgids voor lokalen in museum Texture, museum Kortrijk 1302 en de Paardenstallen - Goedkeuren

Schepen A. Ronse licht kort dit agendapunt toe. Een gebruikersreglement is een praktisch en operationeel punt. Er werd ervoor gekozen om in het gebruikersreglement geen tarieven meer op te nemen maar te verwijzen naar het algemeen retributiereglement van de stad (ligt tevens voor in de gemeenteraad van 19 april 2021). Daarnaast worden ook geen namen van de verantwoordelijken en persoonlijke e-mailadressen meer opgenomen. In plaats hiervan staan algemene e-mailadressen en

telefoonnummers vermeld. Richtlijnen inzake Corona werden aanvankelijk opgesomd, maar werden uit de gids gehaald en zullen telkens afzonderlijk worden voorgelegd. Het betreft hier de gebruikersgids voor het Dormitorium van het museum 1302, voor de kroonzaal van Texture en de Paardenstallen. Voor het Dormitorium zal dit beperkt in tijd zijn, gezien de nakende verbouwingen.

Raadslid Avijn vroeg zich af wat er tijdens de werken van 1302 zal gebeuren maar schepen A. Ronse heeft het net kort toegelicht.

25 2021_GR_00050 Reglement uitleen educatieve pakketten Texture - Reglement - Goedkeuren

Schepen A. Ronse leidt de nota in. Naar aanleiding van Covid19 heeft Texture aangepaste educatieve pakketten gemaakt rond vlas en textiel voor klassen (3^{de} en 4^{de} leerjaar en 5^{de} en 6^{de} leerjaar). De scholen kunnen dit ophalen in Texture.

Om stedelijk materiaal uit te lenen is er een reglement nodig die de uitleningsmodaliteiten reguleert. Het betreft hier 1 educatief pakket.

Raadslid Avijn vraagt of er cijfers hierover bestaan. Hoe groot is de belangstelling?

Schepen Ronse merkt op dat het pakket vrij recent is maar hij stelt voor om deze vraag over te maken aan de directie van de musea die de adequate cijfers (aantal schoolbezoeken en aantal uitleningen) zal aanleveren.

2021_GR_00048 – ombudsdienst – Lokaal Bemiddelingsboek 2020 – Aktename

De voorzitter verwelkomt naar aanleiding van dit agendapunt Bart Weekers van de Vlaamse Ombudsdienst.

Schepen S. Demeyer verwelkomt op haar beurt de ombudsman van Kortrijk en verduidelijkt dat de stad opnieuw een contract voor 3 jaar heeft afgesloten met de Vlaamse ombudsdienst.

De ombudsman Bart Weekers is tevreden met het vertrouwen van de stad Kortrijk waarbij hij samen met zijn team drie jaar verder mag werken aan de klachtenbehandeling van de stad. Volgens B. Weekers kijken heel wat andere besturen met interesse naar de werking in Kortrijk en staat met 1777 als voorbeeld in Vlaanderen.

Bart Weekers benadrukt dat hij het jaarverslag van de Vlaamse ombudsdienst zal toelichten en niet het verslag van het meldpunt zelf, dat een klein onderdeel uitmaakt van het lokaal bemiddelingsboek. Stad Kortrijk verwerkt een 80.000 contacten bij het meldpunt, waarvan 200 meldingen als klachten kunnen bestempeld worden en die vervolgens een oplossing kregen via de diensten. Een 100-tal zaken werden nauwer opgevolgd door het meldpunt zelf. De ombudsdienst zelf heeft een 15-tal zaken behandeld.

De klachtenwerking van een bestuur stoelt volgens Bart Weekers op volgende 3 belangrijke items :

- Klachten ontvangen

Hij maakt hierbij volgende bedenking. Het is niet evident om een rapport te maken na een Coronajaar. Het meldpunt vermeldt dat ze meer bevraagd zijn in 2020 over zaken die Corona gerelateerd zijn. Hij merkt op dat Zorg Kortrijk misschien iets uitgebreider had kunnen rapporteren. Hij verwijst hiervoor naar zijn ervaring als ombudsman bij AZ Groeninghe. Het verslag van 1777 vermeldt dat in 2021 het meldpunt een grotere rol zal opnemen bij de meldingen van Zorg Kortrijk.

- Klachtenbehandeling
Het waren vooral de klassieke materies die aan bod kwamen: Parkeren, het domein (netheid, verkeer)
De ombudsman verwijst naar het klankbordwerk dat de Vlaamse ombudsdienst vaak realiseert (bv. boetebeleid in de bibliotheek naar aanleiding van nieuwe IT-software)
Soms helpen we burgers op weg naar een verzekeringsdossier (bv. rioleringsproblematiek Meense Steenweg).
- Resultaten
B. Weekers haalt als voorbeeld de vooruitgang in het sms-parkeren. De ombudsdienst heeft heel wat verbeteringen aan de App kunnen bepleiten waardoor het sms-parkeren een minder groot probleem vormt en uiteindelijk de burger hierbij geholpen is.
Ook de moeilijke problematiek van gescheiden sporten is bespreekbaar geworden.

Raadslid Avijn heeft twee vragen:

Politieke vertegenwoordigers krijgen ook veel vragen en meldingen. Soms krijgen ze de opmerkingen dat burgers niet altijd informatie terug ontvangen van 1777, in het bijzonder de stand van zaken van bepaalde meldingsdossiers. Vraagt of de ombudsman weet van de verhouding van niet opgevolgde meldingen.

Een tweede item betreft het sms-parkeren en de betalingen met kaarten. Raadslid Avijn heeft het zelf ook al ervaren. Bij meldingen hierover blijven antwoorden vaak uit. Je krijgt een bevestiging van de gemaakte melding maar geen antwoord wanneer het afgemeld is.

Schepen Demeyer beaamt de bezorgdheid rond de opvolging van meldingen. De stad zal in de toekomst een track en trace systeem uitrollen om zo geen meldingen verloren te laten gaan en de stand van zaken te allen tijde te kennen.

Over de vraag m.b.t. Parko moet schepen Demeyer het antwoord schuldig blijven maar zal ze zich hierover informeren.

Raadslid Avijn merkt op dat burgers soms de weg naar 1777 en de ombudsman niet vinden en komen dan terecht bij raadsleden. Hij haalt een voorbeeld aan van een vraag rond de reservelijst bij Vaxpo. Het blijkt dat je via 1777 op de reservelijst kan komen en dat de procedure via 1777 sneller verloopt dan via de officiële reservelijst.

Schepen Demeyer moet hierover echter het antwoord schuldig blijven maar zal navraag doen en volgt dit verder op.

Raadslid Roel Deseyn vond het interessant om te zien hoe de ombudsdienst, zowel eerstelijns en tweedelijns vanaf 2014 geëvolueerd is. Hij vraagt zich af welke types van onvrede bij de ombudsdienst terecht komen. Welke parameters worden hierbij gehanteerd? Ook de blinde vlekken zijn interessant, zoals bijvoorbeeld Zorg Kortrijk. Raadslid Deseyn vraagt of er nog andere blinde vlekken bestaan.

Raadslid Deseyn merkt op dat hij op een aantal punten op zijn honger blijft zitten over het verslag. Bij het in kaart brengen van de flow kan de piramide eventueel nog visueller voorgesteld worden. Stelt zich daarnaast een vraag rond de discrepantie tussen rapport van Kortrijk en de rest van de Vlaamse steden. De rapportering moet waarschijnlijk via Lokaal centraal op Vlaams niveau groeien.

Hij stelt zich ook de vraag of de meldingen en klachten die bij de politieke vertegenwoordigers terecht komen in de de flow van de geregistreerde klachten zitten.

Raadslid R. Deseyn heeft ook vragen over de digitale ambitie van de stad. Kortrijk loopt volgens raadslid R. Deseyn achter op het vlak van de evolutie naar een smart city in vergelijking met andere gemeentebesturen. Hij haalt het voorbeeld van rapportering van de het gemeentebestuur Aalter aan. Moet volgens hem in Kortrijk performanter worden (inloggen via itsme, ..opvolging van de status, gegevens over de dossierbeheerders,..)

Tot slot vindt raadslid Deseyn dat de vele vragen van de raadsleden in commissies en de opvolging in toekomst via een dashboard opgevolgd moet worden.

Schepen Demeyer antwoordt dat de Kortrijkzaan duidelijk de weg vindt naar 1777 en dat Kortrijk als organisatie zich hierop beter zal moeten organiseren. Komende jaren zal de stad hierop inzetten zodat alle meldingen behandeld worden.

Raadslid R. Deseyn vraagt of de heer Weekers nog een antwoord heeft om zijn opmerkingen.

De ombudsman B. Weekers vat nog even samen:

- Van de 80.000 meldingen loopt het gros goed en is er fundamenteel geen probleem is. De uitdaging is om bij 80.000 meldingen het evenwicht te houden bij een gestandaardiseerde manier van behandelen met voldoende empathie en de operationele diensten te ontlasten.
- Blinde vlekken zitten vaak op processen waarbij verschillende organisaties betrokken zijn. De ombudsdienst en 1777 zijn vaak enkel de doorverwijzers en de diensten zorgen uiteindelijk voor de oplossing en de dienstverlening. Bijvoorbeeld het doorverwijzen van burgers naar Qvax. Het vaccinatiecentrum is een voorbeeld van een samenwerking van verschillende organisaties op verschillende niveaus. Idem wat de nieuwe vervoerregio's betreffen (samenspel tussen een lokaal bestuur en de Lijn). Het meldpunt 1777 en de ombudsdienst is een goede plek om het overzicht te hebben over de verschillende betrokken organisaties.
- Hij juicht toe dat politici dicht bij de bevolking staan en ook meldingen krijgen. De ombudsdienst is echter gelegitimeerd om in de dossiers en privacygevoelige gegevens te bekijken. B. Weekers onderstreept dat het belangrijk is om de burgers te blijven doorverwijzen bij individuele dossiers.
- Als antwoord op de vraag rond digitalisering stelt de ombudsman dat Kortrijk meewerkt aan 'Mijn burgerprofiel' en dus wel degelijk vooraan op de trein zit. Mijn Burgerprofiel is een sterke digitale toepassing waarbij in de toekomst tal van processen terecht komen. Nu kan de burger al hierop zijn vaccinatiedatum vinden, naast bijvoorbeeld verkeersboetes.

De voorzitter benadrukt nog even het belang van een track en trace systeem en vraagt aan schepen Demeyer om hieraan voorrang te geven

De voorzitter vraagt de notulist om in het verslag mee te geven dat de kwaliteit van de onlinevergadering niet altijd goed was, waardoor op een bepaald ogenblik de camera's het aflieten en er enkel nog geluid was.



De notulist

C. Vanhoutte