

Groep:	Verenigde raadscommissie
Datum:	11 april 2023
Uur:	19.00 uur
Plaats:	dakcafé
Aanwezig:	R. Vandenberghe – burgemeester; W. Allijns, P. De Coene, S. Demeyer, W. Maddens, A. Weydts – schepenen; M. Ahouna, K. Byttebier, T. Castelein, L. Claassen, V. Decaluwe, D. D’Alwein, M. Gheysens, V. Van Quickenborne, N. Maghroud, T. Soens, P. Dejaegher, M. Cattebeke, R. Deseyn, C. Leleu, P. Soens, H. Vanhoenacker, B. Vandorpe, C. Matthieu, M. Vandemaele, D. Wemel, M. Cottenier, C. Ryheul, L. Vercaemst, W. Vermeersch, J. Demeersseman – raadsleden; Carlo Daelman – algemeen directeur Erwin Janssens – Vlaamse ombudsdienst
Verontschuldigd:	Helga Kints, K. Detavernier, B. Herrewyn, Axel Ronse, P. Avijn, N. Beugnies, J. de Béthune, N. Lybeer, L. Maddens, M. Veys.
Afwezig:	
Verslaggever:	Carlo Daelman
Kopie:	
Bijlagen:	

Toelichting door ombudsman bij punt 24 agenda GR: 2023_GR_00076 - Ombudsdienst - Lokaal bemiddelingsboek 2022 - Aktename

Opening van de vergadering: Marc Cottenier

Voorstelling agendapunt: Stefanie Demeyer

Voorstelling rapport: Erwin Janssens

Beschouwingen vooraf.

- Continuïteit: de opstelling blijft in de interimfase van de ombudsdienst dezelfde.
- Kijk eens naar anderen: ik nodig iedereen uit om eens te kijken naar de andere gemeenten. Je kan proactief leren zonder dat er een gelijkaardige klacht in jouw gemeente is.
- aantal klachten: relatief. Check Haacht (p3) verschil tussen klacht/melding relatief. Niet focussen op cijfers, maar op inhoud. Meldingen kunnen even “nuttig” zijn als klachten. Wat van belang is, is dat je inhoudelijk iets doet met de uitingen van “ongenoegen” die tot jou komen.

De rapportering is correct geformuleerd in Kortrijk. Met klachten moet je volwassen omgaan. Niet iedereen is daar even sterk in.

De rapportering zelf is onderverdeeld in 6 rubrieken.

1. Burgerzaken

Vroeger kwam dit bijna niet aan bod, nu in een aantal gemeenten wel. Ook in Kortrijk kende men een zomerachterstand. Wekt klachten op. Timing, telefonische bereikbaarheid. Waarom niet meer voorzienigheid meldde een burger? Klopt wellicht, maar personeelsuitbreiding kan niet steeds voldoende snel gaan vanwege inwerkingsperiode.

2. Fiscaliteit en retributies

Via klachten aan bemiddeling doen. Vb. leegstandsheffing. Wij probeerden na 10 jaar heffing een mevrouw te overtuigen om haar huis te koop te stellen.

Een ander verhaal in dezelfde sfeer: we bemiddelden voor een mevrouw die geholpen werd door de zoon. De stadsdiensten pasten de geest toe en niet de letter. Dank voor het begrip van de stadsdiensten.

Aandachtspunt (van elders): gedeeltelijk herziening van het KI. Meer correct zetten van huidige KI's wordt in een aantal gemeenten toegepast. We leren uit de klachten van die andere gemeenten dat het belangrijk is om het waarom uit te leggen.

3. Mobiliteit (parkeren)

We handelen dit dikwijls zelf af als de klachten kennelijk ongegrond zijn vanuit onze externe functie. We stapten in een specifieke case ook af in Kortrijk en kwamen tot de conclusie dat het parkeerbeleid logisch en billijk was.

Wielervedstrijden en zo: indien info-opdracht bij organisatie komt, wel als overheid opvolgen dat dit goed gebeurt.

4. Onderhoud Openbaar Domein

Niets bijzonders te melden voor Kortrijk.

5. Omgeving en handhaving

Telefonische bereikbaarheid in Kortrijk voldoende opgevolgd.

Klachtenkanaal wordt soms verkeerd gebruikt om bezwaarschrift in te dienen. We zetten de burgers op de juiste weg.

1 concreet bezwaar verdiende meer aandacht, maar daar handelde Kortrijk correct.

Aandachtspunt zijn vergunningsdossiers die bevoegdheid GR zijn: burgers verliezen het noorden in hun poging om dit aan te vechten. Is in Vlaanderen niet zo goed geregeld. Het lokaal bestuur geeft best goed aan hoe de beroepsprocedure in zijn werk gaat.

In Kortrijk wordt er uitgekeken naar een handhavingsplan. Reeds 80 lokale besturen deden dit al. Kortrijk werkt er aan in 2023 heb ik begrepen. Belangrijk om uit te leggen aan de burger.

6. Welzijn en Wonen

WRK Kortrijk: Teleurstellend rapport ingediend. Ze vermelden slechts 1 klacht. Lijkt mij niet realistisch.

Vragenronde 1:

- Wouter Vermeersch:

Retributies en de geschillen: in Kortrijk is er 1 case uit de hand gelopen. Ging over parkeren en privacy. Meer dan 100.000 euro kost de belastingbetaler dit al voor 30 euro boete. Bent u hiermee bekend. Wat kan uw rol zijn?

Wildgroei aan protestgroepen en actiecomités (detentiehuis, windmolen, betonbedrijf, zigeunerpark, knip en wijkcirculatieplan ...). Ik voel toenemend ongenoegen. Toch dalen de klachten. Hoe rijmt u dat?

Handhaving: wanneer mogen wij een Kortrijks plan verwachten?

Mobiliteit: wijzigingen geven reden tot klachten. Wij hebben geen mobiliteitsplan deze legislatuur. Laatste dateert van 2012. Is dit geen tekort in de stad?

- Matti Vandemaele:

-Handhaving: graag meer uitleg

-Is het CBS bereid om de suggestie op te nemen om antwoord op bezwaar te krijgen bij bezwaar stedenbouwkundige vergunning? Lijkt mij interessant.

- Marc Cottenier:

115 klachten in 2022. Minder dan in 2021? Veel of weinig? Van die 115, hoeveel verantwoord en hoeveel niet?

- Reactie Erwin Janssens:

-Ivm actiegroepen en dalende klachten: een klacht indienen is een grote stap. Vb: uit mijn levenssfeer: ik zag deze morgen 2 treinen geannuleerd. Wellicht komt er geen klacht van één van de reizigers.

-Klacht geschillencommissie privacy. Zegt mij niet onmiddellijk iets. Ik check. Indien aanhangig, kunnen wij ons er niet meer over buigen. Men kan het betreuren dat ze niet eerst tot bij ons zijn gekomen. Wel interessante kwestie om lessen uit te trekken. Ik zou graag op de hoogte gehouden worden door de diensten.

-115 is niet veel denk ik. Wellicht was meer dan 115 keer een Kortrijkzaan misnoegd. Toch slechts 115 klachten. Is relatief. Zoals gezegd: cijfers zijn minder belangrijk dan wat je ermee doet.

-Actiecomités: komen soms tot bij ons. In Kortrijk hebben we al een bemiddeling gedaan (handelsmarkt). Het blijft moeilijk in te schatten waarom de ene wel, de andere niet via het ombudskanaal komt. Ik heb daar geen verklaring voor.

-Mobiliteitsplan: ik googelde bij voorbereiding en vond een mobiliteitsplan. Hoe oud het is weet ik niet. Als het maar relevant is. Actualiseren is steeds zinvol.

-Bezwaar (stedenbouw) en antwoord: een goed uitgeschreven vergunningsbeslissing gaat in op het wel of niet inwilligen van bezwaren. Is op zich heel belangrijk. De bezwaarindiener kan daar zijn antwoord in vinden. Sinds het digitaal omgevingsloket krijg je melding indien digitaal ingediend. We moeten ons verder focussen op diegenen die analoog indienen.

-Verhouding gegrond/ongegrond: de vorige ombudsman deed een uitspraak over oplossing/uitklaring. Gegrond/ongegrond houden we niet bij. Wel verbeterpunten en hoe er mee omgegaan wordt. Dat is veel belangrijker. Burgers helpen is op zich belangrijker dan harde cijfers. Daar is geen nuance mogelijk.

Vragenronde 2:

- Wouter Vermeersch:

- Genderklachten. Wordt dit verwerkt in dit verslag? Zijn er klachten in 2022?

- Bezwaarschriften over ruimtelijke ordening: Hebt u zicht op aantallen?

- Erwin Janssens:

- Bezwaarschriften ruimtelijke ordening: Geen zicht op hoeveel bezwaren in Kortrijk.

- Gender: sinds de oprichting van een Vlaams mensenrechteninstituut, is deze expertise naar daar overgeheveld. Het afgelopen jaar (2022) geen klachten. Behalve één tussen twee jaargangen door (vorig jaarverslag). Ik heb geen bijkomende signalen gekregen.

- Stefanie Demeyer i.v.m. handhaving in persoonsgebonden zaken: finaliseren handhavingsnota tegen de zomer. Alle diensten zullen op dezelfde manier werken. Tegen de zomer formaliseren.

- Wout Maddens i.v.m. handhaving publiek domein: prioriteitsbepaling ligt bij ons. Er kwam een personeelswissel intern. We werken aan het vastleggen van prioriteiten. Personeelsmatig ondersteunt Leiedal. Laat ons beide zaken bundelen en naar een raadscommissie komen tegen de zomer.

Voor het verslag

Carlo Daelman
12/04/2023