

Groep: Verenigde raadscommissie
Datum: 10 juni 2025
Uur: 19.00 uur – 20.36 uur
Plaats: gemeenteraadszaal
Aanwezig: Vincent Van Quickenborne, voorzitter
Ruth Vandenberghe, Wout Maddens, Hannelore Vanhoenacker, Maxim Veys, Felix De Clerck, Trui Steenhoudt, Wouter Allijns (burgemeester en schepenen) Philippe De Coene, Pieter Soens, Axel Weydts, Liesbet Maddens, Wouter Vermeersch, Helga Kints, Veronique Decaluwe, Nicolas Beugnies, Philippe Dejaegher, Nawal Maghroud, Carmen Ryheul, Tine Soens, Liesbeth Vercaemst, Mia Cattebeke, Sien Vandavelde, Billy Buyse, Arthur Vandenbulcke, Anaïs de Bethune, Lieselot Declercq, Franciska Buysschaert, Jeroen Ceuppens, Anke Seynaeve, Peter Sustronck, Marniek De Bruyne, Nysa Vandersteene, Karel Descheemaeker, Marleen Dierickx, Miet Callens, Nele Haghebaert (raadsleden) C. Daelman (algemeen directeur), Myriam Parys en Robbert Willems (Vlaamse ombudsdienst), Leen Bertelee (1777)
Verontschuldigd: Kelly Detavernier, Eloïs Rousseau, Giovanni Saelens, Stephanie Demeyer
Verslaggever: Carlo Daelman
Kopie:
Bijlagen: ppt Vlaamse ombudsdienst

Enig agendapunt:

GR. Punt 1: 2025_GR_00153 - Ombudsdienst - Lokaal bemiddelingsboek 2024 - Aktename

Uiteenzetting door: Vlaamse ombudsvrouw Myriam Parys en haar adjunct Robbert Willems (zie PPT), en Leen Bertelee (1777).

Accenten voor Kortrijk uit het algemene deel:

- Er kwamen 43 tweedelijnsvragen/klachten binnen voor Kortrijk
- In veel gemeenten werd een serieuze stijging genoteerd, in Kortrijk niet (atypisch)
- 1777 als unieke toegangspoort. Digitaal, telefonisch, fysiek (chatbot ook uitgetest)
- Klachten over burgerzaken groter dan anders door verkiezingen, maar wordt minder vastgesteld in Kortrijk.

Tweedelijnsklachten ingezoomd op Kortrijk: zie PPT.

Wouter Vermeersch:

- Rol als gemeenteraadslid: in welke mate is het rapport van Kortrijk voldoende gedetailleerd om ons als raadslid inzicht te laten krijgen (sjablonen)?
- Welke beleidsaanpassingen zijn er gekomen n.a.v. van klachten?
- Hoe worden burgers geïnformeerd over de status van de klacht. Ook over eventuele beleidsmaatregelen.
- Zou dit via “volksbevragingen” kunnen? Online peilingen?
- Parkeerbeleid: klachten over vergissingen? Wij hebben de indruk dat parkeerboetes eerder dienen om de stadskas te spekken. (vb. bij uitrijden bebouwde kom)

- Recht op vergissing: wordt volgens mij niet consequent toegepast. Is er een systematische aanpak?
- We zullen akte nemen van het bemiddelingsboek, maar ook amendement indienen op de eerstvolgende gemeenteraad. Recht op vergissing verankeren in klachtenprocedure.
- Over de externe actoren: U bent braaf. Wij hebben daar ook verantwoordelijkheid. Raadsleden en schepenen zijn bestuurders in die intercommunales. Onze bestuurders moeten die klachten meenemen.
- Effectiviteit en transparantie: Wij ontvangen veel cc's van klachten gericht aan de meerderheid. Of klachten via sociale media, waar geen antwoord op komt. Hoe verbeteren?
- Wat is de evolutie van de tweedelijnsklachten vanaf 2018?

Carmen Ryheul:

- Welke inspanningen doet de stad om de Vlaamse Ombudsdienst bekend te maken bij de Kortrijkse burger?
- Klachten reispas vorige keer (2024/4467): Nu nog steeds een probleem. Afhaal nieuwe E-ID? Wij kregen melding van een bot antwoord door medewerker. In tegenstelling tot uw bedenkingen zijn er wel lange wachttijden. Er is nu een wachttijd van 4 weken. Wat is jullie mening? Kregen jullie signalen hierover in 2025?
- Ik legde huidig rapport en vorig jaar naast elkaar. Quasi dezelfde verbeterpunten?

Peter Sustronck:

- 2024: 1386 klachten. Morsel springt daar uit? Wat is de reden?

Marleen Dierckx:

- Maar 1 centrumstad aangesloten? Heb u overzicht van de klachten van de 13 centrumsteden?
- 2025: bewoners gaan vaker rechtstreeks naar de tweede lijns-melding? Hoe komt dit? Wat is uw visie?
- Is de weg naar het Meldpunt nog steeds duidelijk genoeg?
- Ik zie dat fysiek meldpunt opnieuw druk bezocht wordt. Goede evolutie?

Marniek Debruyne:

- Komen er veel klachten van senioren? Kan u er een leeftijd op plakken? Hoe bereiken we minder mondige burgers?

Myriam Parys:

- Kwaliteit rapport: er is inderdaad geen vast sjabloon. Is het voldoende voor de gemeenteraad? Ik kaats de bal terug. Is dit voor jullie voldoende? Komende donderdag is er vergadering met alle aangesloten gemeenten over een voorstel tot sjabloon. Kwaliteit staat voor mij voorop.
- Recht op vergissing: wij zijn daar voorstander van. De 30 ombudspersonen schreven hierover een resolutie. Federaal gaat men daarmee aan de slag (vb. fiscaliteit), Gent doet een globale oefening per sector.
- Toestand 13 centrumsteden? Sommigen hebben een eigen ombudspersoon. Zie websites voor hun rapportering. Landschap in Vlaanderen is divers. Sommigen doen het zelf, anderen schrijven in op de tweede lijns-werking van Vlaanderen, zoals Kortrijk.
- I.v.m. burgerzaken: Ik heb niet gezegd dat Kortrijk de beste is. Ik heb de vicieuze cirkel van verkiezingen en burgerzaken willen duiden.

Robbert Willems:

- Participatie: wij zijn voorstander. Hoe dit gebeurt is lokaal te organiseren.
- Te braaf voor intercommunales? Het lokaal bestuur moet inderdaad zijn invloed gebruiken.
- Tweedelijns: wordt steeds vermeld bij antwoord in eerste lijn.
- 1777: is voor ons de nulde lijn. Op een goede manier proactief informatie geven is belangrijk.
- Mortsel: Mortsel telt klachten en meldingen samen.
- Leeftijd klagers: wij kunnen daar geen antwoord op geven. Niet iedereen vermeldt zijn leeftijd.

Carmen Ryheul:

- Klopt het dat bij schriftelijke klachten in het antwoord van 1777 de tweedelijnsprocedure vermeld wordt?

Leen Bertelee:

- In verband met de door u aangehaalde verbeterpunten 2023-2024: in 2024 werd de flow van de klachtenbehandeling organisatie-breed sterk gedigitaliseerd, wat een beleidsaanpassing was naar aanleiding van meldingen/klachten die we hebben ontvangen. Momenteel zijn we bezig met de uitrol, dienst per dienst. We voeren analyses per dienst uit en zorgen dat er draagvlak is intern om de snelheid van de dienstverlening te verbeteren en de duurzaamheid te verhogen. Verderzetting van het traject werd niet on hold gezet, wel de uitbreiding ervan met de teams. We beslisten om directie per directie te werken en niet alles ineens. In het rapport worden niet alle details meegegeven.
- Wij vermelden inderdaad bij afhandeling van een eerstelijnsklacht steeds de mogelijkheid om zich naar de Vlaamse Ombudsdienst te richten.

Aanvullingen vanuit 1777:

- *In verband met vraag Carmen Ryheul betreffende reispas (dossier 2024/4467): burger had vraag zowel gesteld via het Meldpunt 1777 als aan Vlaamse Ombudsdienst. Op het moment dat de melding bij ons binnenkwam via de Vlaamse Ombudsdienst was het probleem al opgelost. Er wordt hard gewerkt, ook in 2025, om mensen die een dringende afspraak nodig hebben, hiervan te voorzien. Voor zover als deze burgers contact opnemen via de voorziene kanalen (1777, Meldpunt,...)*
- *Antwoord op vragen Wouter Vermeersch*
 1. *Effectiviteit en transparantie van de klachtenbehandeling: wanneer klachten worden ingediend via de voorziene kanalen in de klachtenprocedure (Meldpunt 1777, interne klachtenbehandelaar), is er een standaardprocedure van behandelen voorzien. Burger kan immers de status van een melding opvolgen via het Burgerprofiel of krijgt een update telefonisch of via e-mail.*
 2. *Evolutie van klachten sinds 2018: zie intern klachtenrapport 2024 p.4 voor een evolutie sinds 2020 (p.103 van het lokaal bemiddelingsboek). Vóór 2020 werden klachten op een andere manier geregistreerd waardoor ook meldingen, infovragen als klacht in totaliteit werden opgenomen en hierdoor geen echte vergelijking mogelijk is.*
- *Aanvullende antwoorden op vragen Marleen Dierickx:*

1. *Bij de aandachtspunten voor 2025 lezen we dat bewoners vaak rechtstreekser naar de klachtenbehandelaar en de Vlaamse Ombudsdienst trekken met een klacht, ipv via onze eerstelijnsdienst het Meldpunt. Wat is hiervan de reden? Is het Meldpunt nog onvoldoende gekend? Is er ontevredenheid bij de behandeling van de klacht? Dit heeft vooral te maken met het feit dat er goed gecommuniceerd wordt over interne klachtenbehandelaar en de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst op onze website.*

Het Meldpunt is zeker nog voldoende gekend. Voor zover we weten heeft de keuze om contact op te nemen via klachtenbehandelaar of Vlaamse Ombudsdienst niets te maken met tevredenheid van de behandeling van klachten of meldingen. Dit signaal werd ons tot hiertoe nog niet gegeven vanuit De Vlaamse Ombudsdienst.

2. *1777 is het meldpunt, maar we lezen dat er werk wordt gemaakt van een uitsplitsing van vragen in informatie, meldingen en klachten? Moet er dan ook iets aan de naamgeving van 1777 gebeuren? (bv. eerstelijns bij info, meldingen en klachten)*

Voor de burger is het makkelijker als er een centrale toegangspoort wordt voorzien om hun vraag, melding, klacht in te dienen. Achterliggend wordt deze opsplitsing gemaakt om cijfers kwalitatiever te kunnen analyseren.

Een wijziging in naamgeving zou verworven bekendheid tenietdoen.

3. *Vorig jaar waren er meer dan 5000 extra bezoekers in het stadhuis, zonder afspraak. Betekent dit dat er wel degelijk nood is aan een breed aanbod, digitaal maar ook fysiek? Zal er hiervoor blijvend aandacht zijn in de toekomst?*

Een breed aanbod van diensten digitaal maar ook fysiek is nodig. Dit bijvoorbeeld voor burgers die minder digitaal vaardig zijn, zij komen graag nog langs in het stadhuis en kunnen perfect ook bij een fysiek bezoek hun melding of klacht laten registreren.

Uiteraard is hier blijvende aandacht voor.

Voor het verslag, Carlo Daelman
10/06/2025
20 u 36