

Groep:	Verenigde raadscommissie
Datum:	9 juni 2026
Uur:	19.05 uur - 19.50 uur
Plaats:	gemeenteraadszaal
Aanwezig:	Philippe De Coene (waarnemend voorzitter) Ruth Vandenberghe, Wout Maddens, Hannelore Vanhoenacker, Maxim Veys, Felix De Clerck, Wouter Allijns, Giovanni Saelens (burgemeester en schepenen) Pieter Soens, Kelly Detavernier, Axel Weydts, Liesbet Maddens, Wouter Vermeersch, Helga Kints, Veronique Decaluwe, Nicolas Beugnies, Philippe Dejaegher, Nawal Maghroud, Carmen Ryheul, Tine Soens, Mia Cattebeke, Sien Vandevelde, Billy Buyse, Anaïs de Bethune, Lieslot Declercq, Franciska Buysschaert, Jeroen Ceuppens, Anke Seynaeve, Marniek De Bruyne, Nysa Vandersteene, Karel Descheemaeker, Marleen Dierickx, Miet Callens, Nele Haghebaert, Eloïs Rousseau (raadsleden) C. Daelman (algemeen directeur)
Verontschuldigd:	Stephanie Demeyer, Trui Steenhoudt, schepenen Vincent Van Quickenborne, Peter Sustronck, Liesbeth Vercaemst, Arthur Vandenbulcke raadsleden
Afwezig:	
Verslaggever:	Carlo Daelman
Kopie:	
Bijlagen:	power-point presentatie Intern klachtenrapport 2025

Voorafgaandelijk vraagt de heer Pieter Soens het woord als waarnemend voorzitter van de eerste raadscommissie:

Kunnen de punten over Cuca vzw, Ajko vzw en Mentor vzw verplaatst worden naar de raadscommissie waar de bevoegde schepen deel van uitmaakt? Dit zal de technische uitleg ten goede komen. De commissie geeft haar akkoord.

Enig agendapunt:

GR. Punt 5: 2026_GR_00105 - Ombudsdienst - Lokaal bemiddelingsboek 2025 - Aktename

In afwezigheid van een vertegenwoordiger van de Vlaamse ombudsdienst stelt Joery Beulque de resultaten voor aan de hand van een power-pointpresentatie.

Vraagstelling:

1. Wouter Vermeersch:

Dit is geen politiek document, maar er zijn toch een aantal vaststellingen te maken, conclusies te trekken op basis van dit document. Meldingen en klachten stijgen behoorlijk met gemiddeld 28 procent.

Oorzaken liggen onder andere in het gewijzigd afvalbeleid en de klachten bij burgerzaken over de te lange wachttijden. De stad erkent volgens het rapport dat de communicatie hierover te kort schoot.

Kan u dit bevestigen ?

Beleidsmatig : hoe rijmt het stadsbestuur de ambitie van Brio “eindeloos efficiënt” met de stijging aan meldingen/klachten?

Ik ga dieper in op een aantal kwesties:

Afvalbeleid: is er zicht op de kost van de bijkomende communicatie van het nieuwe systeem? Hoeveel klachten zijn er gelinkt aan het wijzigen van het afvalstelsel? Betekent dit een gebrekkige voorbereiding van de wijziging?

Burgerzaken: Er is sprake van capaciteitsnood. Had die niet sneller voorspeld kunnen worden. Zijn er cijfers over wachttijden? Werd dit voldoende gemonitord door de diensten en gemeld aan het beleid of moest het college blind varen? Welk aandeel vertegenwoordigen de klachten over de wachttijden bij burgerzaken in het geheel?

1777: Kan u een beeld geven over het aantal blijvende structurele klachten? Zijn er zaken die niet structureel opgelost geraken?

Overlast en sluikstorten: Wat zijn hiervan de uitgesplitste cijfers? Kan u ook een geografisch overzicht geven? Kan u een overzicht geven van het aantal GAS-boetes gelinkt aan sluikstorten?

U stelt dat de ombudsdienst sneller geraadpleegd wordt. Wil dat zeggen dat er een wantrouwen is in de politiek of de dienstverlening van de stad?

Reactie van Voorzitter Philippe De Coene:

Vooraleer we verder gaan met de vragenronde, wil ik op het volgende wijzen: dit is een verenigde raadscommissie met het bemiddelingsboek als onderwerp. Laat ons bij het onderwerp blijven en niet uitweiden richting algemeen beleid. Bovendien kunnen hier vandaag door de heer Beulque enkel technische en cijfermatige antwoorden gegeven worden, voor zover paraat beschikbaar. De beleidsmatige discussie behouden we voor voor de gemeenteraad. In dit verband wordt verwezen naar art. 3 van het huishoudelijk reglement van de raden.

2. Carmen Ryheul:

In het beleidsdomein mobiliteit en parkeren zien we een duidelijke stijging van het aantal meldingen/klachten. Handypark zal daar een rol in spelen, maar meer algemeen: stijgen de klachten vanwege ontevredenheid over het beleid of door een andere/intensere registratie?

U sprak daarstraks over de ontwikkeling van een beleid op het "recht op vergissing". Hoe ziet u dat en hoe ziet u dat op parkeren toepasbaar? Kunnen we meer detail krijgen over de behandeling rond meldingen/klachten/bezwaren met betrekking tot parkeren. Hoeveel werden er gegrond/ongegrond bevonden ... Beleidsmatig: kunnen we een overzicht krijgen van de mobiliteitsklachten?

Burgerzaken: wat is op vandaag de wachttijd?

Inhoudelijk: vindt de ombudsdienst de werking voldoende bijgestuurd?

3. Wouter Vermeersch:

In deze verenigde raadscommissie is niet alleen de interne bemiddelingsdienst aanwezig, maar ook de schepenen. Moeten de schepenen niet antwoorden op onze vragen?

Reactie van voorzitter Philippe De Coene: Ik wil graag bij het onderwerp van deze avond blijven: met name het bemiddelingsboek. In uw vragen bemerk ik soms een suggestieve ondertoon.

Vandaag zitten we in een technische commissie, met technische vragen en antwoorden.

Antwoord Wouter Vermeersch: Akkoord, maar wij stellen technische en inhoudelijke vragen.

Volgende week graag antwoord.

Wederantwoord van voorzitter Philippe De Coene: Laat ons bij het bemiddelingsboek blijven en er geen evaluatie van het beleid van maken.

4. Marnix De Bruyne

In het bemiddelingsboek staat de suggestie om een interne klachtendienst in de dienstverlening in te bedden. Wat is jullie standpunt?

5. Algemene reactie Joery Beulque:

De cijfers stijgen inderdaad. Het is niet omdat het aantal stijgt dat het slechter gaat dan voorheen. Het toont vooral dat mensen beter de weg vinden om een melding te maken of een klacht te formuleren. Cijfers zijn ook relatief en klachten niet altijd terecht. We hebben daar geen goed zicht op en zijn dit jaar (2026) aan de slag om ook te monitoren of klachten gegrond zijn of niet.

6. Wouter Vermeersch:

Dergelijk kort antwoord is niet ernstig. De Vlaams Belang Fractie verlaat uit protest de zitting. (19u47)

7. Marleen Dierickx

Ik heb 2 vragen:

1. Hoeveel VTE op de ombudsdienst?

Aanvullende vraag: Hoeveel personeel op meldpunt?

2. Pro-actief aan de slag met klachten: wordt er dan persoonlijk terug gekoppeld naar de burger/klant als de klacht effectief tot aangepast beleid wordt omgezet? Ook breder: naar het MT of website/stadsmagazine, met duiding - door input van meldingen van burgers?

Reactie Joery Beulque:

1. De inzet van de ombudsfunctie komt neer op 0,3 VTE. Onze taak is drieledig. Wij bemiddelen in klachten en meldingen, wij geven interne adviezen over interne organisatie en processen om klachten/meldingen te verminderen/uit te sluiten en wij geven inhoudelijk beleidsadviezen aan het college.

Aanvullend antwoord: Binnen het centraal onthaal en 1777 werken we met 7,85 VTE (takenpakket is o.a. 1. centraal onthaal = balie, 2. telefonisch onthaal, vragen en meldingen registreren, beantwoorden en waar nodig doorgeven aan achterliggende teams, 3. registreren en beantwoorden van mails, 4. projectwerking).

2. De pro-actieve werking waarover we in het klachtenrapport spreken is een aanbeveling voor het beleid om bij nieuwigheden (nieuwe app, nieuw beleid,...) telkens tijdig goed na te denken over een stappenplan op voorhand, nadenken wat fout kan gaan, vragen die veel zullen voorkomen al meegeven, waar kan klant terecht,...

8. Aanvullende informatie die werd opgevraagd aan de diensten:

Aanvullende algemene informatie:

Vanuit de interne ombudsdienst geven we het belang van (herhaalde) communicatie aan. De interne ombudsdienst doet geen uitspraak over beleid en ook geen evaluatie van beleid. We behartigen de klachten en meldingen die bij de interne ombudsdienst binnenkomen, bemiddelen of bekijken of er iets fout liep en zo ja, wat er fout liep en hoe het kan opgelost worden. Meestal gaat het om heel individuele situaties.

In het klachtenrapport bevelen we aan om de interne klachtendienst volledig onafhankelijk in te bedden.

Aanvullende informatie afvalbeleid:

Wat betreft de kost van de bijkomende communicatie rond het nieuwe afvalstelsel, kunnen we meegeven dat deze in zeer grote mate werd gedragen door IMOG.

Vanuit de Stad zelf gaat het enkel om een beperkte interne kost, met name de inzet van personeelsuren van team Nette Stad voor het organiseren van infosessies en begeleiding. We bemanden ook 2 keer op de maandagmarkt een extra infostand.

Er werd geen extra stadseigen drukwerk gemaakt.

Er kwamen geen klachten in de strikte zin van het woord over het afvalbeleid binnen bij de interne ombudsdienst. Het gaat vooral om meldingen/informatievragen over de wijziging van het afvalbeleid.

Aanvullende informatie burgerzaken:

Wachttijden worden gemonitord en gecommuniceerd. Gemiddeld genomen was de wachttijd in 2025: 19,6 kalenderdagen om een afspraak te maken bij burgerzaken. Dankzij de extra VTE zijn er geen grote wachttijden meer. De gemiddelde wachttijd tot en met mei 2026 bedroeg 2,6 kalenderdagen. Van de 20 dossiers over burgerzaken die bij de interne ombudsdienst terecht kwamen waren er 3 over de lange wachtrijen. Op vandaag zijn er geen meldingen/klachten rond wachttijden bij de interne ombudsdienst.

Aanvullende informatie overlast en sluikstorten:

De klachten die binnenkomen bij de interne ombudsdienst zijn meestal zeer individueel van aard. We houden momenteel niet specifiek adresgegevens bij van klachten (of vragen die niet expliciet op) waardoor op kaart zetten van klachten niet mogelijk is.

Overzicht van de genomen GASbeslissingen in de in 2025 opgestarte dossiers:

719 sluikstortdossiers, waarvan :

- 493 GAS-boetes*
- 17 waarschuwingen*
- 15 geslaagde bemiddelingen/gemeenschapsdiensten*
- 189 sepots (incl. gegrond verklaarde verweerschriften)*
- 4 nog lopende dossiers*

(-> slechts 718 gevolgen op 719 dossiers, gelet op het feit dat er één samenvoeging van twee dossiers heeft plaatsgevonden.)

Aanvullende informatie mobiliteit en parkeren:

Klachten die binnen komen bij de interne ombudsdienst gaan vaak over zeer individuele situaties (grootste deel over een boete die een klant kreeg en daar niet mee akkoord gaat). Het implementeren van een kader voor recht op vergissing is een beleidsbeslissing. Het kan binnen mobiliteit en parkeren bvb. toegepast worden als iemand die een bewonersvergunning heeft en te goeder trouw een eerste keer een boete kreeg omdat hij vergat om de nummerplaat van zijn vervangwagen door te geven.

Zoals eerder aangegeven hielden we in 2025 de gegrondheid van klachten nog niet bij. In 2026 houden we die inschatting wel bij.

Voor het verslag,
Carlo Daelman, 9/06/2026