

JAARVERSLAG 2018
OMBUDSMAN KORTRIJK

Samen aan
oplossingen
werken



Vlaamse
Ombudsdienst



Samenvatting

SAMEN AAN OPLOSSINGEN WERKEN

1 maart 2019 - In zijn eerste jaarverslag als ombudsman van de Stad Kortrijk toont de ombudsman zich tevreden: in 2018 hebben het Meldpunt 1777 en de ombudsman vlot samen aan oplossingen kunnen werken.

Daarbij is de ombudsman zelf slechts 11 maal echt moeten tussenkomen en heel vaak kon de ombudsman het standpunt van de stad volgen.

Enkel bij het stedelijk sportaanbod dat exclusief gericht is op vrouwen heeft de ombudsman de stad erop moeten wijzen dat dit aanbod zichzelf uiteindelijk overbodig hoort te maken. De stad onderschrijft dit principe, maar verdedigt het aanbod van het moment en nodigt de ombudsman uit om te blijven monitoren.

Voorts geeft het jaarverslag een pluim aan de LAC-werking in Kortrijk en houdt het een pleidooi voor een meer betaalbare aansluitingskost op de riolering.

Het beperkt aantal meldingen over Wonen Regio Kortrijk (sociale huur) geeft aanleiding tot een aandachtspunt.

Begin november 2017. Voor de zoveelste maal heeft Dirk (echt gebeurd verhaal, fictieve naam) problemen met de waterafvoer in zijn woning.

Dirk haalt er de loodgieter bij die een cameraonderzoek van 243 euro doet buiten aan de voordeur ter hoogte van het controleputje. Het probleem blijkt 'em onder de stoep te zitten.

Die verstopping wordt daarna snel opgelost, maar een half jaar later mailt Dirk wel de ombudsman omdat de Stad die 243 euro maar niet terugbetaalt.

Zelf hoeft de ombudsman weinig te doen met de mail van Dirk.

Meldpunt 1777 schiet in actie. Resultaat? Begin april 2018 erkent het college dat er een probleem was aan het openbaar rioelstelsel, waarna het college de terugbetaling van die 243 euro goedkeurt (nr 2018-2607).

- 1 ■ Sedert **1 maart 2018** is Vlaams ombudsman **Bart Weekers** ook ombudsman van de Stad Kortrijk (situatie geregeld door Decreet Lokaal Bestuur, beslissing gemeenteraad Kortrijk van 19 februari 2018 in toepassing van het stedelijk reglement uit 2014).

Er is daarbij met de gemeenteraad afgesproken dat ombudsman Kortrijk werkt in het verlengde van het stedelijk Meldpunt 1777. Concreet betekent dit dat de ombudsman slechts optreedt wanneer blijkt dat het Meldpunt de onvrede van de burger niet heeft kunnen wegnemen.

Tijdens zijn eerste tien maanden als ombudsman Kortrijk (1 maart tot 31 december 2018) heeft deze combinatie gewerkt: meldpunt en ombudsman hebben inderdaad vlot samen aan oplossingen kunnen werken.

2. De ombudsman was daarbij in eerste instantie een bevoorrecht getuige van resultaten via uitstekend werk bij Meldpunt 1777 zelf. “Via” omdat geen enkel meldpunt resultaten op zijn ééntje boekt, maar wel in dialoog met andere stadsdiensten of met het college bijvoorbeeld, zoals in het rioleringsverhaaltje uit de inleiding. Het Meldpunt maakt zijn eigen jaarverslag over deze en andere meldingen, maar de ombudsman ziet dus dat het goed is.

Naast het inleidend verhaaltje, zag de ombudsman bijvoorbeeld ook hoe de stad een bedrijf waarschuwde na een burgermelding dat dit bedrijf commercieel drukwerk liet bezorgen in de met een NEE-sticker beplakte brievenbus van deze burger (nr. 2018-2487).

De ombudsman zag ook hoe de stad een defecte Chip EID-kaart verving zonder te blijven hangen in de discussie over productiefout versus onoordeelkundig gebruik (nr. 2018-3497).

Al kan het stedelijk antwoord natuurlijk ook een beredeneerde neen zijn: dan plaatst de stad geen spiegel op een kruising zonder verontrustende ongevallenstatistiek. Een extra plaatsbezoek door de stadsdiensten bevestigde ook dat de kruising niet als onveilig werd beoordeeld (nr. 2018-2473).

3. Maar vanzelfsprekend was de ombudsman soms ook meer dan een getuige of een brievenbus voor het Meldpunt. De ombudsman was dan zelf een stuk actiever (informatie, advies, onderzoek, plaatsbezoek, standpunt, bemiddeling, ...).

Twee vaststellingen daarbij. Een eerste vaststelling is dat het aantal eigen interventies door de ombudsman eerder beperkt was en dat de ombudsman het standpunt van de stad vaak kon volgen. De tweede vaststelling is dat meldingen en klachten niet stoppen bij de (figuurlijke) gemeentegrens. En zo komt het dat de ombudsman regelmatig zijn petjes van ombudsman Kortrijk en Vlaams ombudsman van de Vlaamse overheid kan combineren.

4. Zoals verwacht bleef het aantal eigen interventies door de ombudsman beperkt. Via het Meldpunt 1777 kwamen uiteindelijk in totaal slechts 11 klachten voor inhoudelijke behandeling tot bij de ombudsman (zaaknummers vermeld hierna), waaronder slechts enkele zaken met een plaatsbezoek of echte bemiddeling.

Maar nog belangrijker is de vaststelling dat de ombudsman vaak het standpunt van de stad heeft kunnen volgen of bevestigen. De toegevoegde waarde van de ombudsman ligt dan vooral bij de vaststelling dat sommige burgers iets gemakkelijker de neen of de nuance aanvaardden wanneer die bijkomend van de ombudsman komt.

Dat laatste lag wel anders bij het specifieke optreden als bemiddelaar Groothandelsmarkt (nr 2018-1857), de publiek meest in het oog springende bemiddeling uit 2018 op vraag van het college. Weliswaar kon de ombudsman mee de kwestie van de GAS-PV's helpen ontmijnen en de ombudsman kreeg de betrokkenen ook wel samen rond de tafel, maar een globaal bemiddelingsresultaat bleek te hoog gegrepen. Finaal werd ook de ombudsman voorwerp van onvrede van sommige groothandelaars. De ombudsman weet dat ook dit soms een onderdeel kan zijn van bemiddelingswerk.

5. Verderop in dit jaarverslag zal de ombudsman nader de dossiers toelichten waarbij hij het standpunt van de stad heeft kunnen volgen. Het enige dossier waarin de ombudsman tot nu toe de stad wel heeft aangespoord om te blijven monitoren en om voldoende kritisch te kijken naar het eigen beleid, is het dossier van het erg ruime stedelijke sportaanbod exclusief voor vrouwen (nrs. 2018-3270 en 2018-5316, rapport 2018-8).

De stad Kortrijk kwam in 2018 inderdaad opnieuw naar buiten met een erg ruim sportaanbod exclusief voor vrouwen (zwemmen, grondgym, conditiegym, aerobics etc...)

De ombudsman, dat is ook de Vlaamse ombudsvrouw gender die overal in Vlaanderen waakt over genderevenwichten, onder andere ook in het sportaanbod. De ombudsvrouw gender stelde vast dat het Kortrijkse uniseksaandeel in het sportaanbod het uitzonderlijke overstijgt en dat dit hoogstens kan gezien worden als een maatregel van positieve actie. Het gevolg daarvan is dan wel dat het *ladies only* aanbod van sport zichzelf overbodig zal maken óf onvoldoende doeltreffend is en op die basis niet langer aangehouden hoeft te worden.

Gevraagd om standpunt, sluit het college zich aan bij het principe dat de maatregelen van positieve actie zichzelf overbodig zouden moeten maken. Tegelijk wordt het aanbod van vandaag toch verdedigd door een verwijzing naar het kleinere aanbod voor vrouwen op de private markt. Het college geeft aan met dit beleid een leemte te willen opvullen. Voor het zwemmen schuift de stad de beslissing door naar de private partner die het zwembad zal uitbaten.

Tegelijk nodigt het college de ombudsman uit om in de komende jaarverslagen de evoluties met betrekking tot dit onderwerp te monitoren. De ombudsman zal hier telkens bijzondere aandacht aan besteden.

6. *Meldingen en klachten stoppen niet bij de (figuurlijke) gemeentegrens* - Zowel bij het Meldpunt als bij de ombudsman redeneren burgers niet in administratieve of bestuurlijke indelingen: burgers melden dus meer dan louter gemeentelijke zaken. En op die manier combineert de ombudsman bij zijn antwoorden soms zijn beide hoedanigheden van ombudsman Kortrijk en Vlaams ombudsman van de Vlaamse overheid.

Als ombudsman van Kortrijk ziet de ombudsman het ook als zijn taak om daar in zijn jaarverslag bij stil te staan.

In die dubbele rol heeft de ombudsman in 2018 bijvoorbeeld een inwoner van Kortrijk mee aangemoedigd om toch maar de Vlaamse inburgeringscursus te volgen om zo de Belgische nationaliteit te kunnen krijgen (nr. 2018-3504).

En in een te lang aanslepende discussie over een kwalificatie van een perceel dat niet in woongebied ligt maar wel in bosgebied (nr. 2018-1875) heeft de ombudsman gezorgd voor een duidelijk afwijzend antwoord aan de betrokken burger nadat de ombudsman de zaak nog eens extra afgetoetst had bij de Vlaamse overheidsdiensten die over de originele versie van het ruimtelijk uitvoeringsplan beschikken.

7. *Openbaar domein en parkeren* - Ook zaken rond het openbaar domein en het parkeren (nrs. 2018-2302 en 2725) lenen zich tot vergelijkbare kruisbestuiving. Denk bijvoorbeeld aan de burger die klaagt over zijn parkeerboete met het argument dat de automaten geen wisselgeld teruggeven.

Een afwijzing van dat argument is dan mee gebaseerd op ervaringen met andere bestuurlijke geldboeten.

En zo is er ook de ervaring van de ombudsman met bewonerskaarten op tal van plaatsen in Vlaanderen. Die ervaring laat toe om een burger uit te leggen dat Kortrijk mag vasthouden aan de domiciliëringsvoorwaarde: de betrokken burger moet wel degelijk in Kortrijk wonen en er ingeschreven zijn om een bewonerskaart te krijgen of te behouden (zaak nr. 2018-4605). Dat sommige andere Vlaamse gemeenten ook bewonerskaarten geven aan tweedeverblijvers verandert daar niets aan.

Maar er was bijvoorbeeld ook een bemiddelingsvraag rond een boom op het openbaar domein. De boom zou het in- en uitrijden hinderen bij een private woning (nr. 2018-4612). De ombudsman kent dit klachtenbeeld van de Vlaamse gewestwegen. In deze concrete situatie bleek er geen bemiddelingsruimte tussen stad en betrokken burger. Bijkomend bezorgde de ombudsman aan de betrokken burger een bredere juridische analyse die concludeerde dat ook een vrederechter wellicht niet zal meegaan in de argumentatie van deze burger.

8. *Riolering en water* - Enkele andere zaken draaiden rond riolering en water. Hier combineert de ombudsman met zijn hoedanigheid van ombudsman van het Vlaams leidingwater, waaromtrent het meest recente klachtenrapport 2018 van De Watergroep overweegt:

“Net als de voorgaande jaren blijft West-Vlaanderen kampen met de plaatselijke problematiek van een verouderd leidingennet met problemen over roest in het water tot gevolg. Een gestadige vervanging van deze leidingen zorgt echter stilaan voor een vermindering van het aantal klachten in deze regio.”

En zo was er in 2018 ook één situatie waarbij ombudsman en stad samen breder hebben kunnen communiceren over gemelde leidingwaterproblemen in het Kortrijkse en de opvolging ervan. Dit soort wisselwerking tussen de ombudsman, het Meldpunt en de Communicatiedienst verdient zeker navolging, want bleef in 2018 te beperkt tot deze ene communicatie.

Op het individuele vlak was er dus de oplossing rond het rioleeringsprobleem uit het inleidende verhaal, al was er ook een andere verstopte riolering waarbij camera-onderzoek de stad vrijpleitte en de buurman aanwees als oorzaak van de verstopping. De ombudsman legt dan mee aan de betrokken burger uit dat het geschil een verzekeringskwestie wordt tussen particulieren (nr. 2018-2608).

Naar aanleiding van een andere concrete zaak (nr. 2018-6163) kon de ombudsman ook kennismaken met de plaatselijke LAC-werking via de zogenaamde Lokale Adviescommissie (LAC).

LAC ligt de ombudsman nauw aan het hart omdat LAC lokale overheden toelaat om in overleg met de drinkwatermaatschappij het basisrecht op drinkwater mee te waarborgen, ook voor mensen in armoede.

In Kortrijk zijn er zo 450 dossiers per jaar. De meeste problemen geraken vlot opgelost, zo port het OCMW even aan wanneer afsluiting dreigt bij een klant die zijn meterstand maar niet doorgeeft.

Ten slotte, wat riolering betreft en naar aanleiding van een concrete zaak (nr. 2018-3415), heeft de ombudsman de stad erop gewezen dat zij een eerder hoge prijs van de rioleringsaansluiting hanteert.

De forfaitaire aansluitingskost (1300 euro excl. BTW) ligt er bij de hogere prijzen in Vlaanderen: zo zijn er ook Vlaamse gemeenten die tussen 530 en 750 euro aanrekenen.

Rioolaansluitingen zijn van algemeen belang. Ze zijn nodig om de kwaliteit van de oppervlaktewateren te verbeteren. De ombudsman vraagt Kortrijk voldoende aandacht te hebben voor de betaalbaarheid ervan.

9. *Sociale huur* - Nog zo'n gevoelig domein is de sociale huur. Hier zijn de Vlaamse steden en gemeenten de regisseurs van het lokaal woonbeleid en dragen zij mee de verantwoordelijkheid van de kwaliteit van het woonpatrimonium op het grondgebied. De ombudsman (in zijn hoedanigheid van Vlaams ombudsman) ontvangt jaarlijks de rapporten van alle Vlaamse sociale huisvestingsmaatschappijen over hun eigen meldpunten, klachtenlijnen en klachtenwerking.

De ombudsman zal in 2019 bijzondere aandacht hebben voor Wonen Regio Kortrijk. Want helaas, was het in Kortrijk dat de ombudsman begin 2018 een sociale woning zag zonder basiscomfort. Dit leidde eerder in 2018 al tot volgende passage in het jaarverslag 2017 van de Vlaamse Ombudsdienst:

“De ombudsman ziet helaas ook dat er anno 2018 nog steeds sociale huurwoningen worden aangeboden zonder enig verwarmingssysteem. Strikt genomen voldoet een stopcontact of een gastoevoerleiding nog altijd (nr. 2018-00738).”

Een en ander contrasteert ook te zeer met de vaststelling dat er geen enkele melding over sociale huur was bij het Meldpunt 1777 en vooral ook met de vaststelling dat Wonen Regio Kortrijk naliет om een klachtenrapport over 2018 in te dienen bij de ombudsman. Nochtans behandelde de ombudsman (in zijn hoedanigheid van Vlaams ombudsman) de afgelopen tien maanden wel degelijk een klacht over Wonen Regio Kortrijk.

In die zaak had sociale huisvestingsmaatschappij Regio Kortrijk na zeven maanden nog steeds niet de huurwaarborg van een overleden huurder vrijgegeven. Op mails van de familie werd niet gereageerd en zelfs niet op vragen van de notaris die met de nalatenschap bezig was. Na tussenkomst van de ombudsman werd de huurwaarborg eindelijk vrijgegeven. Maar het blijft onbehoorlijk dat die vrijgave zo lang aansleept en dat een overheidsdienst het niet nodig vindt met de betrokkenen te communiceren (nr. 2018-1356).

Kortom, de ombudsman rekent erop dat de fusie van enkele maatschappijen in 2017 tot Wonen Regio Kortrijk leidt tot excellente prestaties bij een nieuwe maatschappij met zo'n 2500 woningen.

Wanneer de ombudsman vandaag echter bijvoorbeeld de uitstekende website van de stad Kortrijk plaatst naast de uitermate summiere website van Wonen Regio Kortrijk dan is er nog werk aan de winkel.

Een en ander kan wellicht ook mee aan bod komen op het Lokaal Woonoverleg, waar de stad een coördinerende rol speelt.

10. Afsluiten doet de ombudsman met een punt van zelfkritiek. Dit jaarverslag bevat nog geen concreet bemiddeld resultaat via de ombudsman, begrepen als een bemiddeld resultaat waarbij stad en burger tot beider tevredenheid een stap naar mekaar toe hebben gezet, die niet zou gezet zijn zonder de bemiddeling van de ombudsman.

Uit zijn ervaringen als Vlaams ombudsman, weet de ombudsman dat er geen bijzondere reden is om zich daar nu al zorgen over te maken, maar vanzelfsprekend rekent de ombudsman er wel op dat het jaarverslag over 2019 zulk(e) resulta(a)t(en) zal tonen.



*Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman*

Vlaamse Ombudsdienst

Artikel 2 Ombudsdecreet - "Er bestaat bij het Vlaams Parlement een Vlaams Ombudsman voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest, hierna Vlaamse Ombudsman te noemen."

www.vlaamseombudsdienst.be

Deurekale deaakline : 10/2/2017

Ontvangeu bij Ombudsman : 26/2/2019, 14u.06

Vlaamse
Ombudsdienst

Vragenlijst klachtenmanagement 2017 *

Naam van uw maatschappij: Wonen Regio Kortrijk

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: ~~W. P. P. P.~~ ~~W. P. P. P.~~, directeur
w.p.p.p.p@wonenregiokortrijk.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	3
------------------------------------	---

- 1/ Driem na de deurekale deaakline, beaougele Wonen Regio Kortrijk alsnog een klachtenrapport 2018 (niet: * 2017)
- 2/ De ombudsman zal verder opvolgen en rapporteren in jaarverslag 2019 en beveelt de SHW WVK alleszins aan om niet langer enige woning aan te bieden zonder enig verwarmings-systeem.

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Klacht 1&2

Onderwerp: Teruggave saldo huurwaarborg.

Samenvatting: Huurder klaagt omdat de huurwaarborg bij vertrek niet volledig werd terugbetaald. Er werd een bedrag ingehouden voor de afrekening van huurlasten die nog diende opgemaakt te worden. De huurder/nabestaanden van de huurder vond dat ze te lang moest wachten.

Actie: Er werd afgesproken om de huurwaarborg toch al vrij te geven.

Klacht 3

Onderwerp: Openstaande opmerkingen koopwoning

Samenvatting: Een eigenaar van een woning heeft geklaagd omdat er nog openstaande opmerkingen waren na de bouwwerken door faillissement van de hoofdaannemer. Een extra rondgang werd georganiseerd. Alle opmerkingen werden in orde gebracht. Er werden nadien geen gebreken meer vastgesteld. Meer dan 6 jaar na de oplevering komt de bewoner langs voor bijkomende klachten.

Actie: De koper werd in contact gebracht met de onderaannemer zodat dit vooralsnog kon worden opgelost.

Klacht 4

Onderwerp: Staat van een woning

Samenvatting: Een huurder vindt dat ze te lang moet wachten op het herstel van een aantal technische mankementen in de woning.

Actie: De huurder werd uitgenodigd in ons kantoor en er werd een concrete aanpak/timing afgesproken.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Klachten werden/worden aangegrepen om intern de procedures verder te optimaliseren. Een aantal zaken kwamen al aan bod in 2018 (principe om huurwaarborg op andere wijze af te handelen (onmiddellijk na opzeg), inzetten op accurate opvolging meldingen, ...). Naar aanleiding van de fusie en het integreren van 3 SHM's, worden planmatig diverse aspecten voor een goede interne werking met het oog op een klantvriendelijke organisatie aangepakt.

In het najaar 2018 werd met de ganse équipe actief ingezet op klantgericht- en klantvriendelijkheid.

Een actieplan werd uitgewerkt en is in uitvoering.

In het voorjaar van 2019 wordt ingezet op klare taal. Alle schriftelijke communicatie wordt gescreend en bijgewerkt tegen april 2019.

In het voorjaar van 2019 optimaliseren we verder de procedures. De herwerkte klachtenprocedure maakt daar deel van uit.

Dit alles kadert binnen de werkzaamheden na het fusioneren mid 2017.