

**Groep:** Verenigde raadscommissie  
**Datum:** 04/06/2024  
**Uur:** 19.00 uur  
**Plaats:** gemeenteraadszaal  
**Aanwezig:** V. Van Quickenborne, R. Vandenberghe, A. Ronse, A. Weydts, W. Maddens, B. Herrewyn, K. Detavernier, W. Allijns (burgemeester en schepenen) M. Ahouna, P. Avijn, K. Byttebier, T. Castelein, M. Cattebeke, L. Claassen, M. Cottenier, D. D'Alwein, V. Decaluwe, J. Demeersseman, S. Demeyer, R. Deseyn, M. Gheysens, H. Kints, N. Lybeer, L. Maddens, N. Maghroud, C. Ryheul, P. Soens, T. Soens, M. Vandemaele, B. Vandorpe, H. Vanhoenacker, L. Vercaemst, W. Vermeersch, M. Veys, D. Wemel (raadsleden)  
**Verontschuldigd:** C. Daelman (algemeen directeur)  
P. De Coene (schepenen), J. de Béthune, S. Vandevelde, N. Beugnies (raadsleden)  
**Afwezig:** P. Dejaegher, C. Mathieu (raadsleden)  
**Verslaggever:** C. Daelman (algemeen directeur)  
**Kopie:**  
**Bijlagen:**

---

Enig agendapunt:

**GR. Punt 12: 2024\_GR\_00093 - Ombudsdienst - Lokaal bemiddelingsboek 2023 - Aktename**

Uiteenzetting door Myriam Parys, Vlaamse ombudsvrouw en de heer Erwin Janssens, waarnemend ombudsman in 2023.

Zonder presentatie.

Grote lijnen:

- Digitale parkeermeters. Klachten over gehad. Wat met cash? Probleem. Cash moet in principe kunnen.
- “vergissingen”: Kortrijk heeft een billijker houding tov. vergissingen dan vroeger. Zie blz 4. Volgend jaar wellicht minder klachten.
- Laadpaal volgt wagen: duurt lang vooraleer het in orde komt. We merken dat vertraging minder wordt.
- Staat van de wegen: meldingskanaal is heel belangrijk. Controle van de stad zal nooit dekkend zijn.
- Meldingen over trillingshinder is Vlaams, maar ook in Kortrijk een aandachtspunt.
- Doven straatverlichting. Via digitaal referendum omgeturnd.
- Openbaar vervoer: in Kortrijk weinig klachten. Elders wisselend succes van de vervoersregio.
- Fiscaliteit: burgers zijn weinig op de hoogte van een belastingreglement. Belangrijk om ze goed te ontsluiten. Vinger aan de pols houden bij behandeling in het kader van klachtenprocedure. Ook ruimte voor de “geest” van het reglement.
- Burgerzaken: geen klachten over Kortrijk.
- Sociale dienstverlening: geen probleem.
- Omgeving: geen klachten over evenementen in Kortrijk.
- Waterhuishouding en zonevreemdheid: geen probleem in Kortrijk.

- Toezicht en handhaving: geen bijzondere aandachtspunten.
- Personeel: een aantal klachten over wervingsprocedures. Correcte uitleg op de klacht van HR-dienst. Was uitzonderlijk krappe timing.
- Eerstelijnsklachtenrapport Kortrijk. Beperkt gestoffeerd. Ook Vlaamse klachten gedaald in eerste periode 2024. Komt wellicht uit billijker houding Parko en een betere formulering van pagina op de website, waardoor meer de eerste lijn gebruikt werd.

## Reacties

### Raadslid Wouter Vermeersch:

- Opener? Eerder gecrispeerd vinden wij. Klachten worden moeizaam behandeld. Vb. klachten gemeenteraad.
- Er zijn veel actiegroepen ontstaan de laatste jaren (somt op).
- Parko billijker? Wellicht omdat het serieus op de vingers getikt werd.
- Ik kom tot mijn vraag: politiezone en COC : op de vingers getikt (vb. Securitas).
- Participatie: enige echte referendum was referendum over autovrije zondagen. Stadsbestuur verloor. U noemde vb. van de straatverlichting. Referendum was niet nodig. Uitslag was bekend.
- Communicatie De Lijn: is niet goed gelopen in Kortrijk. Vragen werden laat beantwoord.
- Fiscaliteit: vragen hebben te maken met verhoging. Reglement is inderdaad niet transparant.
- Burgerzaken: 130 nationaliteiten... is complex.
- Pag. 171: klacht over twee vaders en 1 kind. Gaat over dossier in St. Katelijne Waver .... Zijn er in Kortrijk gender gerelateerde klachten? Houden jullie rekening met het maatschappelijk draagvlak van de praktijk?

### Reactie Erwin Janssens:

- Ik juich actiegroepen toe. Brengen debat en uiteindelijk bemiddeling op gang.
- Invorderingspraktijken: wij pleiten voor redelijkheid.
- PZ en fiscaliteit: niet onze verantwoordelijkheid/bevoegdheid.
- Gendervraag. Toen in ons verslag. Nu een genderkader in onze werking. Geen klachten van derde personen worden nog aanvaard.
  - Eerstelijns Kortrijk: daar zitten geen in.
- Ombudsdienst: wij zijn een team. Onze samenwerking garandeert voldoende aandacht voor maatschappelijk draagvlak.

### Raadslid David Wemel:

- Hoge aantal klachten in tweede lijn. Meer dan eerste lijn. Wat is verklaring?

### Reactie Erwin Janssens:

- Alle contacten zitten daar in. Is meer dan klachten. Meldingen, informatievragen enz. zitten daar ook in. Van die 98 hebben we de helft doorgezonden naar Kortrijk. Kwamen onbedoeld bij ons terecht. Cijfers zijn relatief.
- Heeft te maken ook met kwalificatie. Niet alleen klachten geven info over dienstverlening. Heel de administratie moet zijn voelspriet open houden.

- Kortrijk heeft een heel sterk merk voor meldingen. Meer dan 66.000 in eerste lijn. Die 78 daartegenover zijn relatief.

Ombudsvrouw aanvullend:

- Kortrijk heeft de definitie van klacht scherp gesteld. Vb. Stoep vegen werd een melding en geen klacht. In Kortenberg anders. We gaan er pragmatisch mee om. Belangrijk dat het een signaal is en dat er mee aan de slag gegaan wordt.

Burgemeester Vincent Van Quickenborne:

- Doorverwijzing op onze website kan een verklaring zijn.

Einde 20 u

Voor het verslag,

Carlo Daelman  
Algemeen Directeur