

Jaarverslag 2010
Departement nw 16 - Dienst van de Ombudsvrouw
Dienst Ombudsvrouw

Hoofdstrategische doelstelling	HSD01 Ten laatste in 2020 is Gent internationaal erkend als centrum voor innovatie en experimenten en is Gent een voortrekker in de evolutie naar een lerende en creatieve samenleving.
Strategische doelstelling	SD 1 Tegen 2013 is de Dienst Ombudsvrouw complementair aan de interne klachtenbehandeling en een cruciaal fundament in het verbeter- en klachtenmanagement van Stad en OCMW en voortrekker op gebied van lokale ombudswerking De Dienst Ombudsvrouw is een brug tussen burger en bestuur.
Operationele doelstelling	OD 1.1 De ombudsdienst optimaliseert het onderzoeken en behandelen van klachten.
Activiteit	Onderzoeken en behandelen van klachten.
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> * Leveren van informatie en signalen over externe actoren. * Leveren van informatie over behoeften, percepties van burgers en zwakke plekken <ul style="list-style-type: none"> - Behandelen, analyseren en beoordelen van voornamelijk tweedelijnsklachten volgens ombudsnormen; - Eerstelijnsklachten. - Leveren van inventieve aanbevelingen. - Occasioneel extern juridisch advies. * Spelen van een voortrekkersrol <ul style="list-style-type: none"> - Uitbouw netwerk Ombudslui in Gent: zitdagen. - Analyse rol van Gentse ombudsteam in Stadsgewest (project lokale ombudsman in Vlaanderen). - voortrekken uitbouw Europees netwerk Lokale Ombudslui * Analyseren, verbeteren en integreren ombudswerking <ul style="list-style-type: none"> - Voorstel tot nieuw reglement op de Dienst Ombudsvrouw. - Opvolgen en integreren van nieuwste overheidsmanagementvisies. - Uitbreiding werking tot autonome stedelijke bedrijven: Ivago? Sociale Huisvesting? - Uitbreiding ruimte ombudsdienst. * Opbouwen, beheren en doorgeven van kennis naar opvolging toe <ul style="list-style-type: none"> - Verzamelen en opslaan meest recente kennis ombudswerking. - Gestructureerd verzamelen en opslaan klachtenbehandeling via software. - Herstructureren archief. - Lidmaatschap netwerking. * Herstel van relatie tussen burger en bestuur

- Stabiliseren van conflictsituaties door bemiddeling.
- * Integreren van de stem van individuele en zwakkere burgers
- Analyse van soort klagers en opleiding om bijsturing bereikbaarheid te realiseren.
- Uitbouw ombudsnetwerk in Gent.
- Wegwijzer en laatste redplank voor wie verloren loopt in bureaucratie en maatschappij.
- * Controleren en bevorderen klant/burgergerichtheid van de organisatie
- Analyseren van gegrondheid van de klachten van burgers over de sociale pijler duurzaamheid.
- Systematischer uitbouwen van opvolging klachten en aanbevelingen door administratie en bestuur.
- Bijsturing doorlooptijd dossiers.

Personeelsformatie 0,5 adjunct van de directie
2 administratieve medewerkers

Voorzien budget in Bw 2010 Gewone dienst: 8807,00 €
Buitengewone dienst: 0 €

Resultaten In 2010 registreerden we in totaal 1455 verzoeken die formeel of informeel (met een korte registratie) werden behandeld en beoordeeld. Dit totale aantal verzoeken resulteerde in 501 dossiers .
Bij die 501 dossiers ging het in 85% van de gevallen effectief om een klacht, bij 12,5% ging het om een signaal en bij 2,5% ging het om een interessante informatievraag.

Onze doelgroep bestaat uit alle burgers die klachten hebben over de werking van stadsdiensten, het OCMW Gent en het Stadsontwikkelingsbedrijf.

Van de 501 dossiers in 2010 kwamen 281 klagers uit de centrumstad, 145 klagers kwamen uit de deelgemeenten, en 56 kwamen er van buiten Gent. Van 19 klagers weten we de herkomst niet. De verhouding tussen de klagers uit de centrumstad en uit de deelgemeenten blijft hetzelfde als de vorige jaren. Ook de niet-Gentenaars blijven duidelijk de weg naar de Ombudsvrouw gemakkelijk vinden.

Opvallend meer allochtone burgers komen de jongste jaren in contact met de stadsdiensten en vinden dus ook de weg naar de Ombudsvrouw. De groep bezoekers bestaan uit 1/4 burgers van niet Belgische afkomst. 54 verschillende nationaliteiten waaronder, sinds 2010, opvallend meer Oost-Europeanen.

De oplossingsgraad van de klachten ligt rond 87%. Naar de diensten en bestuur werden er 95 aanbevelingen geformuleerd om de dienstverlening nog te verbeteren.

Ook een 20 tal signalentrends werden gestructureerd geformuleerd aan de hand van de voortdurende terugkomende ontvangen signalen (60) van

burgers. De gemiddelde doorlooptermijn voor klachtendossiers in 2010 was 2 maanden. 27% van de dossiers werd binnen de maand afgerond; 58% van de dossiers was afgerond binnen de twee maanden. Voor de verzoeken (informeel en formeel) was de gemiddelde termijn 14 dagen. Deze signalen gaan ook over de belangrijkste co-actoren van de Stad

De belangrijkste co-actoren van de Stad zijn: de Lokale Politie, het OCMW Gent en het Stadsontwikkelingsbedrijf Gent, maar ook Ivago, Eandis, TMVW, De Lijn, de NMBS en Aquafin.

De ombudsvrouw is ook bevoegd voor tweedelijnsklachten over het OCMW Gent, de Lokale Politie (gerechtelijke dossiers en tuchtdossiers uitgesloten) en het Stadsontwikkelingsbedrijf Gent.

Met de overige klachtenbehandelaars wordt samengewerkt, maar strikt genomen heeft de Gentse ombudsvrouw hierover geen bevoegdheid.

Uitbouw netwerk Ombudslui in Gent:

Er werd in 2010 nog steeds iedere maand een zitdag gehouden door de Ombudsman van de Pensioenen, de Vlaamse Ombudsman en Federale Ombudsman.

De zitdagen voor de Ombudsman voor de Pensioenen gaan iedere laatste vrijdag van de maand door van 14 uur tot 17 uur.

De zitdagen voor de Vlaamse Ombudsdienst gaan iedere eerste woensdag van de maand door van 17.30 uur tot 19 uur.

En de Federale Ombudsdienst ontvangt de mensen iedere eerste zaterdag van de maand van 10 uur tot 11.30 uur.

Voor die zitdagen wordt er op afspraak gewerkt. Afspraken worden via onze dienst gemaakt.

De Ombudsman voor de Pensioenen

In 2010 waren er 11 zitdagen van de Ombudsman voor de Pensioenen. In december was er geen zitdag wegens de feestdagen. Tijdens die zitdagen kwamen er 34 mensen op bezoek.

Ten opzicht van 2009 valt het op dat er meer mensen van binnen Gent op de zitdag komen. In 2010 kwamen 21 bezoekers uit Gent en deelgemeenten en 10 bezoekers kwamen van buiten Gent. Van 3 bezoekers was de herkomst onbekend.

De niet-Gentse bezoekers komen voornamelijk uit Oost-Vlaanderen (7), maar ook uit West-Vlaanderen waren er bezoekers (3).

Vlaamse Ombudsdienst

De Vlaamse Ombudsdienst had 8 zitdagen in 2010 en ontving 17 bezoekers.

De meeste bezoekers voor de Vlaamse Ombudsdienst komen uit Gent-centrum (13) en de deelgemeenten (1). De andere bezoeker (1) komt uit Assenede.

Bij de Vlaamse Ombudsdienst werd vooral geklaagd over de sociale huisvestingsmaatschappijen. Maar liefst 70% van alle bezoekers klaagde hierover. Andere onderwerpen waren het Woonfonds, De Lijn, Belasting op onroerende voorheffing en het Belasting op leegstand.

Federale Ombudsdienst

De Federale Ombudsdienst had 12 zitdagen en ontving 44 bezoekers. Bezoekers komen ook hier vooral uit Gent-centrum (28) en de deelgemeenten (4). Andere bezoekers komen allemaal uit Marke (1), Vinderhoute (1), Hamme (1), Knesselare (1), Merelbeke (1) en Nazareth (1). Van 6 bezoekers was de herkomst onbekend.

Bij de Federale Ombudsdienst zijn de onderwerpen meer divers. Het meest werd er geklaagd over FOD Vreemdelingenzaken (20) en over de FOD Financiën (4). Andere onderwerpen waren sociale zekerheid, kinderbijslag en RVA

Andere partners

Deze zitdagen zijn het resultaat van de regelmatige contacten die de ombudsvrouw van de Stad Gent heeft met de andere ombudslui in België. Voor de lokale ombudslui is er het Periodiek Overleg voor Lokale Ombudslui (POLO), daarnaast is er ook het ruimere Permanent Overleg OmbudsLui (POOL).

Ook op Europees en op internationaal vlak zijn er goede contacten met andere ombudslui via het EOI en het IOI. De Gentse ombudsvrouw nam deel aan 'The Conference and General Assembly of the International Ombudsman Institute: Europe: an open society' te Barcelona en werd uitgenodigd om een voordracht te geven op het 'XV Conference Ombudsmen' te Lleida – Spanje

Zij zelf is trekker in de uitbouw van een Europees platform van Lokale ombudslui (EPLO) waar ze volop met de uitbouw ervan bezig is.

Hoofdstrategische doelstelling	HSD05 In 2020 is de inspraak in de besluitvormingsprocessen maximaal georganiseerd. Een belangrijke voorwaarde om dit te bereiken is een op maat gesneden en doelmatige communicatie.
Strategische doelstelling	SD 2 Tegen 2013 kennen de meeste Gentenaars onze dienst en weten ze ook wat we precies doen
Operationele doelstelling	OD 2.1 Optimaliseren van bekendmaking functie en Gents netwerk ombudslui
Activiteit	Vanuit de functie ombudsvrouw communiceren over de werking
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> * Overzichtelijk en gestructureerd en regelmatig meedelen van kennis aan organisatie en burger. * Profiel opstellen communiceren via diverse kanalen en regelmatige tijdstippen. * Uitbouw communicatie met interne klachtenbehandelaars en managementteam. * Herwerken jaarverslag. * Internationaal congres 10 jaar Gentse ombudsvrouw
Personeelsformatie	0,5 Ombudsvrouw
Voorzien budget in Bw 2010	Gewone dienst: 10940,00 € Buitengewone dienst: 0 €
Resultaten	<p>Ieder jaar legt de Ombudsvrouw een jaarverslag voor aan de Gemeenteraad. Het jaarverslag van 2010 wordt in de loop van 2011 voorgesteld.</p> <p>In navolging van het Jaarverslag, neemt de Ombudsvrouw deel aan één directieteam van ieder departement om de klachten over dit welbepaald departement, te bespreken. Deze feedback wordt meegenomen naar het volgende jaarverslag om aan te tonen wat de diensten hebben gedaan met de aanbevelingen van de Ombudsvrouw.</p> <p>Het Internationaal congres van de Gentse Ombudsvrouw had plaats in 2008. Dit is niet meer van toepassing.</p> <p>De externe communicatie gebeurt via een jaarlijkse persconferentie en regelmatige (indirecte) aanwezigheid in de pers. Uit een studie van 2009 door Universiteit Gent blijkt de regelmatige aanwezigheid. In 2010 bleef die aanwezigheid vooral beperkt tot de persconferentie.</p> <p>Voordrachten worden één keer per 3 maand gegeven, publicaties in</p>

tijdschriften en boeken in 2010: 5 bijdragen.

Hoofdstrategische doelstelling	Organisatiemissie GSD 1: We sturen onze werking en verbeteren voortdurend in de richting van een performante, dynamische organisatie. GSD 2: We verzekeren het beheer en de kwaliteitsvolle inzet van onze menselijke, financiële en materiële middelen als ondersteuning van onze werking.
Strategische doelstelling	GSD1 Wij sturen de werking van ons departement en verbeteren voortdurend in de richting van een performante, dynamische organisatie
Operationele doelstelling	GOD 1.1 Wij sturen onze werking via een strategische planningscyclus, passen de principes van integrale kwaliteitszorg toe en verzekeren de operationele coördinatie van onze activiteiten met doorgedreven aandacht voor lijncommunicatie en coachend leiderschap.
Activiteit	Communiceren - Dienst Ombudsvrouw
Omschrijving	* lijncommunicatie * interne communicatie en informatiedoorstroming
Personeelsformatie	/
Voorzien budget in Bw 2010	Gewone dienst: 0 € Buitengewone dienst: 0 €
Resultaten	De Ombudsvrouw maakt regelmatig tijd vrij om de medewerkers op de hoogte te brengen van de veranderingen in het Ombudslandschap.
Activiteit	Plannen, sturen, verbeteren en coördineren - Dienst Ombudsvrouw
Omschrijving	* periodieke opmaak strategische plannen * budgetopmaak * personeelsplanning * periodieke jaarverslaggeving * ondersteuning van de beleidsvoorbereiding * monitoring en evaluatie (meten, BSC, CAF, ...) * verbetermanagement en organisatieontwikkeling * procesmanagement

5. Dienst Ombudsvrouw

* beheerscontrole (ICS)

* coördinatie en teamoverleg

* aansturing personeel (incl functionerings- en evaluatiegesprekken)

Personeelsformatie 0,5 Ombudsvrouw
0,5 adjunct van de directie

Voorzien budget in Bw 2010 Gewone dienst: 0 €
Buitengewone dienst: 0 €

Resultaten Op de dienst van de Ombudsvrouw wordt wekelijks een teamoverleg gehouden waarbij alle dringende dossiers worden besproken en waarbij de medewerkers worden begeleid door de Ombudsvrouw. Ook de eigen werking wordt wekelijks onder de loep genomen. Er zijn werkprocessen uitgeschreven een draaiboek werd opgesteld dat nog voor bijsturing vatbaar is. Alle cijfers en metingen van de dienst bevinden zich in het jaarverslag onder het hoofdstuk: de werking van de dienst in cijfers. De doorlooptijd per dossier wordt gemeten. In 2010 werd getracht die doorlooptijd te verminderen voor een aantal dossiers: de gemiddelde termijn van een verzoek is 2 weken maar sommige dossiers lopen echter op tot 3 maanden. Veel hangt af van de reactiesnelheid van de diensten en van de complexiteit van het dossier en de werklast op de dienst. De ombudsvrouw is geen voorstander van een verplichte antwoordtermijn voor de diensten.

In 2010 werden proefevaluaties en functioneringsgesprekken gehouden met de 4 medewerkers. De evaluatie volgde in 2011.

Strategische doelstelling	GSD2 Wij verzekeren het beheer en de kwaliteitsvolle inzet van onze menselijke, financiële en materiële middelen als ondersteuning van de werking van ons departement
Operationele doelstelling	GOD 2.1 Wij voorzien het departement van de gepaste administratieve en facilitaire ondersteuning, beheren optimaal de financiële middelen binnen de interne en externe regelgeving en werken met professionele medewerkers die we optimaal inzetten en omkaderen en de nodige ontplooiingskansen bieden.
Activiteit	Algemene aanpassing referentiekrediet
Omschrijving	/
Personeelsformatie	/
Voorzien budget in Bw 2010	Gewone dienst: 0 € Buitengewone dienst: 0 €
Resultaten	/
Activiteit	Beheren van middelen en personeel - Dienst Ombudsvrouw
Omschrijving	<ul style="list-style-type: none"> * Logistieke bestellingen en bureaumateriaal * ICT / applicatiebeheer / systeemondersteuning * Briefwisseling en dossierbeheer * Document- en informatiebeheer * Vergaderzaalbeheer * Boekhouding * Facturatie * Personeelsadministratie (verlof, tijdsregistratie ...) * Vormingsdossiers
Personeelsformatie	1 administratieve medewerker
Voorzien budget in Bw 2010	Gewone dienst: 4705,00 € Buitengewone dienst: 0 €

Resultaten De boekhouding van de Ombudsdienst wordt grotendeels verwerkt door het bureau Financiën. Alle bestellingen, aankopen, ... worden via hen geregistreerd.

De dienst van de Ombudsvrouw wordt voor ICT ondersteund door Digipolis.

In februari 2010 werd de dienst van de Ombudsvrouw voor de tijdsregistratie overgeschakeld naar Xtremis. Xtremis regelt de verlofaanvragen, de berekening van de maaltijdcheques, ... Dit maakt de personeelsadministratie een stuk eenvoudiger

In 2010 had de dienst van de Ombudsvrouw een budget van 451 euro voor externe vorming. Dit budget werd als volgt opgebruikt

Naam	Vorming	Bedrag
Filip Muylaert	Balans 1999-2009 Gemeentelijke Administratieve Sancties	200
Rita Passemiers	Presenteren tot de derde macht	436
Luc Carnier	Trefdag	50
Totaal		686

Het budget voor externe vorming werd in 2010 overschreden met 235 euro .

Overzicht van het opgebruikte budget van de Ombudsdienst in 2010

Artikel	Budget 2010	Besteed budget 2010	Beschikbaar budget 2010
ECON 1350800/12301 Kantoorbenodigdheden (drukwerk en stempels)	8.924,00 euro	2.170,11 euro	6.753,89 euro
ECON 1350800/12401 Technische benodigdheden (vb. gaas)	65,00 euro	0,00 euro	65,00 euro
EJ 1040400/12248 Erelonen	1.510,00 euro	75,00 euro	1.435,00 euro
EJ 1040400/12306 Prestaties eigen aan de functie	700,00 euro	0,00 euro	700,00 euro
EJ 1040400/12316 Receptie- representatiekosten	500,00 euro	462,03 euro	37,97 euro
EJ 1040400/12319 Documentatie	5.250,00 euro	4.171,96 euro	1.078,04 euro
EJ 1040400/12348 Administratiekosten	1.650,00 euro	1.527,20 euro	122,80 euro
EJ 1040400/12402 Technische aankopen rechtstreeks gebruik	300,00 euro	0,00 euro	300,00 euro

EJ 1040400/33248 Dadingen en minnelijke schikkingen	1.047,00 euro	46,00 euro	1.001,00 euro
EJ 10498OM/12316 Receptie- representatiekosten (personeel) en	25,00 euro	0,00 euro	25,00 euro
EJ 1320800/12307 Frankeerkosten (jan/nov)	1.366,00 euro	1.870,36 euro	-504,36 euro
EJ 1350800/12301 Kantoorbenodigdheden	2.198,00 euro	885,32 euro	1.312,68 euro
EJ 1350800/12348 Koffie	100,00 euro	71,10 euro	28,90 euro
EJ 1350800/12401 Technische benodigdheden (vb. stempels)	25,00 euro	0,00 euro	25,00 euro
TOTAAL	23.660,00 euro	11.279,08 euro	12.380,92 euro

5. Dienst Ombudsvrouw