

In deze bundel kan u de voor openbaarmaking vatbare dossierstukken bij volgende agendapunten vinden:

-
1. 2017_GR_00559 - Jaarverslag 2016 Ombudsvrouw Stad Gent, OCMW Gent, sogent en Ivago - Kennisneming

1. 2017_GR_00559 - Jaarverslag 2016 Ombudsvrouw Stad Gent, OCMW Gent, sogent en Ivago - Kennisneming

OPENBARE STUKKEN

- Boek 1 jaarverslag 2016 Ombudsvrouw
- Antwoord van het college van burgemeester en schepenen op het Jaarverslag van de Ombudsvrouw 2016
- antwoord van het OCMW
- Boek 2 jaarverslag 2016 Ombudsvrouw

Jaarverslag 2016

Woord vooraf

Geachte raadsleden
Geachte lezer

20 Jaar Ombudsvrouw in Gent

Het reilen en zeilen van een stad, op basis van klachten en signalen van de voorbije 20 jaar, en dit dankzij de participatie van klagende burgers, meestal Gentenaars. Dat mag u verwachten in dit rapport dat tot stand komt dankzij de participatie van klagende, kritische en meestal ontevreden burgers maar die via de Ombudsvrouw aan de Groep Gent Plus de kans gaven om één en ander bij te sturen.

Dit jaarverslag 2016 is dus geen uitsluitend 'goednieuws-' of uitsluitend 'kommer en kwel-show' maar brengt wel een genuanceerd beeld van klachten die verdwenen zijn en andere die er bij zijn gekomen omdat onze stad en haar inwoners voortdurend in beweging zijn.

Welke evoluties zien we over die 20 jaar, wat waren de trends in 2016 en bereikt de Ombudsdienst haar doel, namelijk vormt ze een brug tussen burger en bestuur, blijft ze een luis in de pels van de lokale overheidsdiensten, wat is de impact en hoe kan het nog beter in Gent?

Ook al blijft het rapport elk jaar toch nog een flinke kanjer, mogen we er toch even aan herinneren dat de Dienst Ombudsvrouw door de jaren heen haar bevoegdheid drastisch heeft zien uitbreiden. Zo is ze niet alleen bevoegd over Stad en OCMW maar de bevoegdheid is uitgebreid tot de hele Groep Gent Plus en is ook nauw gelinkt met de Zonale Brandweer en de Lokale Politie, goed voor minstens 10.000 personeelsleden.

Wie als vertegenwoordiger van de burger nog voeling wil hebben met de burgers, wie wil weten waar ze toch wel in hun stad van wakker liggen, die kan heel wat informatie en inspiratie halen uit deze rapporten, die niet alleen gebaseerd zijn op koele cijfers en grafieken maar ook op interpretaties die gebaseerd zijn op duizenden contacten met burgers in de loop van 20 jaar. En in het bijzonder in 2016 waar klachten over Mobiliteit met stip op 1 staan. Maar waarover wordt dan precies geklaagd? Legt de lokale overheid de lat voor de burger hoger dan voor zichzelf? Een opmerking die we vooral in 2016 bij herhaling hoorden.

Wie als vertegenwoordiger van de burgers ook wil zien wat een Ombudsdienst en vooral de burger verstaat onder behoorlijk bestuur, kan ook uit dit rapport een aantal eenvoudige tips oppikken. Toets eens aan FRET. Het hoeft allemaal niet zo ingewikkeld te zijn. Hoe eenvoudiger, hoe transparanter. Wil u weten wie of wat FRET is, ja dan nodigen we u uit tot lectuur van dit jaarverslag 2016.

Rita Passemiers
Ombudsvrouw Groep Gent

Inhoudstafel

Woord vooraf	2
Inhoudstafel	4
Hoofdstuk 1 - Trends en cijfers.....	6
20 JAAR TRENDS EN FRET-TOETS	7
Cijfers en grafieken	16
Hoofdstuk 2 - Achter de cijfers en grafieken	24
Brandweerzone Centrum	27
Departement Bedrijfsvoering	30
Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd	38
Departement Duurzame Stedelijke	
Ontwikkeling en Ondernemen	42
Departement Facility Management.....	48
Departement Financiën.....	50
Departement HR.....	51
Departement Onderwijs en Opvoeding	53
Departement Publieke Ruimte	58
Departement Samenleven en Welzijn	63
Dienst Ombudsvrouw.....	67
IVA Mobiliteitsbedrijf Stad Gent.....	69
Kabinetssecretariaten College	
Burgemeester en Schepenen	75
OCMW Gent	78
Lokale Politie Gent.....	81
Ivago	85
Sogent	89
WoninGent	92
Digipolis.....	97
CO-actoren	100

Hoofdstuk 3 - Impact van de Ombudsvrouw 104

Hoofdstuk 4 - Uit het leven gegrepen

Een selectie van klachten.....	110
Brandweerzone Centrum	111
Departement BedrijfsvoeringG	113
Departement Cultuur, Sport en Vrije tijds	128

Departement Duurzame Stedelijke	
Ontwikkeleng en Ondernemen	136
Departement HR.....	140
Departement Onderwijs en Opvoeding	141
Departement Publieke Ruimte	145
Departement Samenleven en Welzijn.....	161
IVA Mobiliteitsbedrijf Stad Gent.....	164
Kabinetssecretariaten College Burgemeester en schepenen ...	190
OCMW Gent	192
Lokale Politie Gent.....	197
Ivago	202
Sogent	212
WoninGent	213
Co-actoren.....	221

Hoofdstuk 5 - Eindconclusie.....224

Bijlage 228

Hoofdstuk 1

Trends en cijfers

20 JAAR TRENDS EN FRET-TOETS

In dit hoofdstuk vindt u enkele grote trends op basis van 20 jaar klachten en maatschappelijke signalen van burgers bij het Gentse Ombudsteam. Kortom, u krijgt een overzicht van het reilen en zeilen van de Stad Gent op basis van duizenden klachten en maatschappelijke ongenoegens van duizenden burgers. Over 20 jaar ging het toch minstens om 55.414 burgers die de Ombudsvrouw contacteerden. Klachten zijn bijzonder interessante informatiebronnen die de laatste jaren meer en meer gebruikt worden om bij te sturen, maar ze moeten natuurlijk ook nog getoetst worden aan uitgebreider analyses. Toch geven ze een interessant beeld.

Van een verticale naar een horizontale organisatie of van meer naar minder van Pier naar Pol-klachten

Opvallend waren in de eerste jaren (1997 tot 2005) de herhaalde klachten over het teveel in hokjes werken van de diensten, het naast elkaar bestaan van de diensten wat ook een opvallend aantal klachten over doorschuifgedrag tot gevolg had. Burgers kloegen herhaaldelijk dat ze teveel van Pier naar Pol werden gestuurd, dat de diensten en ook verschillende Overheden soms onderling niet van elkaar wisten waar ze mee bezig waren. Kortom, dit had dan weer tot gevolg dat één en ander minder transparant was en dat tijd verloren ging. Dit type klachten verminderden wanneer een aantal bevoegdheden van de Vlaamse Overheid naar de gemeenten werden doorgesluisd, er binnen de Stad meer horizontaal en per thema werd gereorganiseerd en voor wie de weg kwijtgeraakte, er ook 1 centraal infocentrum kwam namelijk Gentinfo (een aanbeveling overigens van de Dienst Ombudsvrouw). Al van bij het begin van het ontstaan van de Ombudsdienst bleek de noodzaak aan een centraal meld- en infocenter want de Ombudsdienst werd immers de eerste jaren van haar bestaan overspoeld met infovragen en meldingen en bleek het al heel vlug dat klachten konden vermeden worden als de meldingen ook worden opgevolgd dankzij een efficiënt registratiesysteem. Ook de overige overheden organiseerden infolijnen en in Gent kwam er in de Mammelokker een zitdag voor ombudsmannen van de Federale en Vlaamse overheid.

In 2016 kregen we toch nog de vraag of Gentinfo telefonisch niet goedkoper kon nu dat binnen Europa er ook een regelgeving is voor de goedkopere bereikbaarheid van klantendiensten. Kortom, klachten over onnodig doorverwijzen zijn duidelijk verminderd en digitalisering maakt het mogelijk dat via websites een aantal burgers ook zelf hun weg vinden. De ombudsdienst heeft wel herhaaldelijk aanbevolen om het persoonlijk contact met de burgers niet uit het oog te verliezen want uit signalen bleek dat daar toch nog altijd behoefte aan is: zo zijn ook de onthaalbalies een vaste waarde geworden. De bewegwijzering in het Administratief Centrum maar ook in het Gentse straatbeeld is jarenlang een knelpunt geweest en heeft herhaaldelijk klachten uitgelokt. Het blijft in Gent een heikel punt. Het valt burgers op dat in Gent nog heel wat met de klassieke loketten wordt gewerkt en de ontvangst van burgers achter glas. In 2016 kwam er vanuit het Dienstencentrum Sint-Amandsberg de melding dat er een elektronisch bord ontbreekt dat aangeeft wanneer en wie er aan de beurt is en waardoor er soms tussen wachtende burgers wrijving ontstaat. Kortom, hier kan nog heel wat bijgestuurd worden.

Uitbesteden van dienstverlening en privatisering openbaar domein.

Een opvallende trend, vooral de jongste 15 jaar, is het uitbesteden van openbare dienstverlening naar verzelfstandigde structuren. Ook in Gent zien we dat de burgers met klachten over rioleringen en zwembaden niet meer bij de Stad maar bij TMVW, nu Farys terecht kunnen, dat afvalophaling naar Ivago werd verschoven, er vzw's en verzelfstandigde eenheden ontstonden zoals het Mobiliteitsbedrijf en de musea, dat de stadswoningen onder Woningent kwamen, enz. Klachten tonen aan dat het van belang is dat de politieke vertegenwoordigers een overzicht en de controle blijven behouden over het reilen en zeilen van deze verzelfstandigde structuren. Voorts is het ook niet altijd bewezen dat dergelijke structuren meteen ook flexibeler werken wat de dienstverlening betreft. Zo merkten we uit een klacht dat bijvoorbeeld 'Student en Mobiliteit' vrij stroeve en beperkte openingsuren en strikte regels heeft, wat flexibel werken niet altijd in de hand werkt. De rol van een Ombudsdienst is hier vooral de controleur, de bemiddelaar en de signaalgever naar de gemeenteraadsleden. De ervaring als klachtenbehandelaar kan hier ook bijzonder goed van pas komen bij een aantal organisaties (zoals bijvoorbeeld Woningent en Ivago) die hiervan kan gebruik maken om interne klachtenbehandeling bij te sturen.

Aangewezen is wel om de bevoegdheid van de lokale Ombudsdienst hierin te bedden in de onderlinge samenwerkingsakkoorden of de statuten zodat niet telkens een protocol nodig is.

Het privatiseren van openbaar domein (bijvoorbeeld voor concerten op Sint-Pietersplein of privé-feestje op de Graslei) is ook opvallend toegenomen de jongste tien jaar. Hier is het duidelijk dat burgers vragen om hier niet in te overdrijven want vooral de omwonenden zijn hier de dupe van. Ook meer en meer burgers gebruiken openbare parken om (niet vergunde) recepties en feestjes te organiseren want een GASboete is immers stukken goedkoper dan het afhuren van een zaal. Kortom, als de overheid dit in de hand wil houden, moet hier een gepast handhavingsbeleid volgen, wat ook in 2017 is aangepast. Naar aanleiding van een aantal klachten de voorbije jaren werd ook een regeling opgesteld die het aantal evenementen beperkt, maar het is duidelijk dat dit een voortdurende evenwichtsoefening is. In 2016 kregen we herhaaldelijk het signaal dat vooral de inwoners van het bruisende Gent behoefte hebben aan rustpunten in de Stad.

Digitalisering en werken op afspraak: ontstaan van burgers met twee snelheden, minder zichtbare wachtrijen

De meest opvallende evolutie bij de werking van de lokale overheidsdiensten is de digitalisering van de dienstverlening en, de twee jongste jaren, vooral ook het werken op afspraak. Uit klachten blijkt dat er hierdoor toch burgers met 2 snelheden ontstaan: zij met en zij zonder computer. Dit laatste kan te maken hebben met armoede of met vaardigheden. Uit klachten blijkt dat meer en meer ambtenaren er minder en minder rekening mee houden dat niet iedereen te bereiken is via mail. Zo merken we dat daklozen wordt gevraagd om een mailtje te sturen of via elektronisch bankieren info te verschaffen. Ook worden digitaal minder handige burgers afhankelijk gemaakt om een beroep te doen op Gentinfo of op een onthaalloket die dan wel de elektronische aanvraag zal doen. Publieke diensten moeten ook altijd op verschillende manieren toegankelijk blijven en dus zal info via digitale weg ook een groep burgers uitsluiten.

De digitale dienstverlening maakt ook dat er terechte signalen komen over de beveiliging van de digitale informatie en privacy van burgers. Zo beschikt een overheid over heel wat interessante commerciële informatie: denk maar aan de lijsten van leegstand en de lijsten van al wie een bouwvergunning aanvraagt. Zo was er een klacht die aantoonde dat info over de aanvraag van een bouwvergunning zeer vlug was doorgespeeld naar een firma. In 2016 en 2017 kregen we ook een klacht over de manier waarop het digitale stemmen voor een burgerbudget wordt georganiseerd. Hier wordt nog maar geëxperimenteerd met het digitale stemmen en een burger maakte zich terecht zorgen of de overheid geen maatregelen moet nemen om misbruiken te voorkomen want er is immers de zorgvuldigheidsplicht. Anderzijds kwam er de terechte opmerking vanuit de betrokken dienst dat wanneer je burgers met een ID of token laat stemmen, men de drempel weer hoger legt en dat geen enkel systeem misbruik voorkomt. Een evenwichtsoefening die moet gemaakt worden. Maar ook de burger moet zich realiseren dat een democratisch systeem op de helling kan gezet worden door een sjoemelende burger. Klachten laten ook zien waar de digitalisering mank loopt of waar er nog meer ondersteuning nodig is binnen de organisatie. Zo zijn er al jaren klachten (en die zijn nog niet opgelost) bij de inschrijvingen voor sportkampen. Dat is zo een succesformule dat bij de aanvang van de inschrijvingen men niet altijd binnengeraakt. Ook de digitale ondersteuning bij de woonstvaststellingen door Politie en de doorstroom naar Dienst Burgerzaken verloopt traag, ook al is er nieuws voor de Politie, waar in 2016/2017

een budget voorzien wordt onder meer voor de aankoop van tablets bij woonstvaststellingen. Bijgestuurde digitale ondersteuning is ook gewenst bij de aanvraag voor milieusubsidies en de opmaak van migrantendossiers. Ook kan digitaliseren een vereenvoudiging betekenen. Bijvoorbeeld voor uitbaters van B&B's die per kwartaal heel veel gegevens moeten invullen. Uit een klacht blijkt immers dat die administratieve molen moet vereenvoudigd worden.

Naast digitalisering van de dienstverlening is vooral de laatste 2 jaar het werken op afspraak opvallend. Hoe zijn klachten hier toch ook interessante informatiebronnen?

Hoewel er door het werken op afspraak geen wachtrijen meer zijn, zijn ze er natuurlijk nog wel maar ze zijn onzichtbaar geworden. De opvolging van bijvoorbeeld migrantendossiers verloopt traag en is complex.

Ook hier kunnen klachten toch ook soms verhelderend zijn en blijft het aangewezen om de doorlooptijden te blijven registreren en evalueren. Klachten tonen ook aan dat een mobiel administratief centrum bijzonder in de smaak valt, ook al omdat men daar net geen afspraak hoeft te maken en het zeer flexibel is voor burgers met een drukke werktijd. Klachten kunnen hier het gevolg zijn van overbevraging. Bijsturingen mogen zeker niet ten koste gaan van het flexibele karakter van dit mobiel centrum.

De verhouding tussen burger en lokaal bestuur of een verhouding tussen David en Goliath? Een slingerbeweging

Klachten bevatten een schat aan informatie over de verhouding tussen burger en bestuur. In Gent is dit de voorbije 20 jaar een genuanceerd verhaal geworden.

De overheid is de enige die belastingen kan opleggen en innen en ook legitiem geweld mag gebruiken. Dat zijn bijzondere machtsmiddelen waar van een overheid verwacht wordt dat ze hier zorgvuldig, evenredig, fair en billijk mee omgaat. Zo is er steeds een toets nodig of de belasting wel haar vooropgestelde doel bereikt.

Hier zien we de voorbije 20 jaar steeds dezelfde hardnekkige belastingen opduiken waarmee de burgers het om diverse redenen moeilijk hebben. Reeds in 1997 kregen we klachten over de belasting op verwaarloosde panden toen ze nog enkel een lokale materie was. De klachten verdwenen na twee jaar na een aantal bijsturingen tot wanneer het dubbele belastingen werden en ook de Vlaamse Overheid op dezelfde panden en om dezelfde reden maar soms op een andere grondslag, belastingen op verwaarlozing en ongeschiktheid hieven. Maar het ging om dezelfde panden die om dezelfde redenen dubbel werden belast, soms dankzij een spitsvondigheidje van de Overheid. Burgers liepen verloren in de administratieve molen van deze dubbele belasting die ook de duidelijke verhouding van David tegen Goliath aangaven. Deze belastingen waren door het feit dat ze dubbel liepen onredelijk hoog en vooral verwarrend omdat burgers dubbele bezwaarschriften en vrijstellingen moesten indienen. De dienst Ombudsvrouw heeft vanuit Gent dit herhaaldelijk aangekaart.

Ook de voorbije twee jaar kreeg de dienst te maken met de belasting op tweede verblijven. Wanneer het pand wordt gehuurd maar wanneer de huurder er zich niet domicilieert, blijkt dit volgens het belastingsreglement toch een tweede verblijf te zijn voor de eigenaar en met zo een definitie blijven eigenaars het moeilijk hebben.

Een heel terecht signaal kregen we van burgers die zich afvroegen waarom bijvoorbeeld leegstaande overheidsgebouwen of eigendommen van Sogent niet op de inventaris van leegstand of ongeschiktheid zijn geplaatst? De overheid en overheidsbedrijven hebben hier immers een voorbeeldfunctie te vervullen. Kortom, best geen twee maten en gewichten tenzij het om sociale woningbouw zou gaan.

Vanuit Gent is er herhaaldelijk aan de alarmbel getrokken wat betreft deze dubbele belastingen en de situatie sinds 2017, inclusief de wijzigingen die nu doorgevoerd worden ingevolge gewijzigde decreten van oktober en december 2016, is als volgt ook na het aanpassen van de lokale regelgeving ter zake en dit vanaf 1 januari 2017. De dossiers die voor aanslagjaar 2016 nog verwerkt moesten worden, volgen het oude systeem en dus mogelijk een dubbele belasting voor verwaarlozing en ongeschikt/onbewoonbaar. Maar sinds begin 2017 is er een grote wijziging. Zo heeft de Dienst Ombudsvrouw in vorig jaarverslag geijverd om voor de burgers, pas nadat ze een jaar op de inventaris staan, een belasting te heffen en dit advies is opgevolgd. Voordien was er onmiddellijk een belasting van het moment het pand er op kwam. Kortom de situatie vanaf 1 januari 2017:

- Er is een enkele lokale belasting op leegstand, gebaseerd op een lokaal leegstandsregister. De belasting is voor het eerst verschuldigd op de eerste verjaardag van de inventarisatie.
- Er is een enkele lokale belasting op verwaarlozing, gebaseerd op een lokale inventaris van verwaarlozing. De belasting is voor het eerst verschuldigd op de eerste verjaardag van de inventarisatie.
- Enkel als er geen lokale belasting is, is er een gewestelijke belasting op ongeschikt/onbewoonbaar verklaarde woningen. De Stad heft een lokale belasting, zodat de gewestelijke belasting voor Gent niet wordt geheven.

De belasting is gebaseerd op een gewestelijke inventaris en is voor het eerst verschuldigd op de eerste verjaardag van de inventarisatie (eigenlijk zijn er twee inventarissen, één op basis van gebrekkige woonkwaliteit Vlaamse Wooncode en één op basis van risico voor de openbare veiligheid art 135 Nieuwe Gemeentewet – maar dit is een eerder technisch detail).

Een verharding tussen de relatie burger en bestuur merken we vooral sinds er meer en meer moet betaald worden via retributies en GAS-boetes. Onder druk van omstandigheden (overbevraagde Justitie) en een aantal onbehoorlijke burgers die voor overlast zorgden en dus ook voor klachten, is de lokale overheid rechter en partij geworden en beschikt ze over een invordering via de deurwaarder zonder vonnis. Daar waar we de eerste jaren, en dit tot 2003, een gedoogbeleid vaststelden bijvoorbeeld bij het invorderen van retributies (omdat wie niet betaalde men voor de rechter moest slepen) stellen we nu vast dat burgers zelfs als ze oprecht menen dat ze gelijk hebben en dat er in sommige situaties ook billijkheid zou moeten spelen, men toch onder druk betaalt. De slingerbeweging is duidelijk. Er is minder plaats gekomen voor bemiddeling en voor billijkheid. De slinger is echt naar de andere kant overgeslagen.

De Ombudsvrouw pleit hier voor meer ruimte voor tussenkomsten via een Ombudsman of –vrouw zodat ze ook door de GAS-ambtenaar kan gehoord worden in een aantal gevallen om tot een rechtvaardiger en soms ook meer billijker oplossing te komen. In 2016 stelden we meermaals vast dat de lat voor de burger in een aantal gevallen toch hoger wordt gelegd dan voor sommige uitvoeringen door de dienst zelf en in dit geval denken we toch aan het uitrollen van het Parkeerplan waar toch hier en daar wat mis liep.

Kortom, maak meer plaats voor wat coullance en in sommige uitzonderlijke situaties ook voor meer billijkheid maar wel na grondig onderzoek en motivering door een Ombudsman of-vrouw. Ook de interne klachtendienst kan dan alle identieke gevallen op dezelfde manier behandelen zonder af te glijden naar een dienstverlening à la tête du client. Het zal ook de relatie tussen burger en bestuur verzachten.

Ook de communicatie met de burger kan vriendelijker bijvoorbeeld door niet enkel te dreigen maar ook te informeren waarvoor het geïnde geld wordt gebruikt, of dat de meesten wel betalen (nudging)? Toezicht moet niet alleen bestraffend overkomen maar kan ook stimulerend werken en dit kan ook de relatie tussen controleurs en burgers een nieuwe dimensie geven.

Naast het innen van belastingen is de overheid ook de enige die legitiem geweld mag gebruiken door de Politie. Dit is een bijzonder machtsmiddel en door de jaren heen hebben we herhaaldelijk ook gepleit, ook ter bescherming van de Politie mensen, dat er camera's worden geïnstalleerd in politiekantoren, cellen en webcams op uniformen van interventiepolitie. We hebben ook gewezen op de knelpunten bij inventarisatie van inbeslaggenomen goederen en aangedrongen om de procedure van teruggebrachte portemonnees te verfijnen, wat niet heeft kunnen beletten dat er toch nadien nog persartikelen hierover verschenen. De beste controle is nog altijd de zelfcontrole en de controle van de eigen groep. Collega's zijn de enigen die precies weten wat er aan de hand is en het is van belang dat de Politie hier ook deontologische training geeft. In 2015 en 2016 kregen we herhaaldelijk klachten dat Politie mensen weigeren om zich te legitimeren. Dat viel op. Hierover zijn duidelijke richtlijnen maar deze klachten tonen aan dat het zich legitimeren in omstandigheden waar dit mogelijk is, vertrouwen opwekt, of het zich niet legitimeren als eerder verdacht overkomt.

In de relatie burger en bestuur is vooral de jongste jaren een ander fenomeen naar voren gekomen en dat is meer en meer de participatie van burgers. Dat hiermee nog wordt geëxperimenteerd blijkt ook duidelijk uit klachten (bijvoorbeeld paaltjes aan station), klachten over de manier van vraagstelling, wie er wordt bevraagd enz. Soms lijkt het wel eens burens tegen elkaar op te zetten. Maar het signaal is duidelijk: wordt er geklaagd bij de Ombudsvrouw, dan merken we dat de klagers meteen, ook meer dan vroeger, hun oplossingen willen meegeven. Overigens ligt het accent nu veel minder op klachten over de werking van de diensten, die op vele terreinen al hebben bijgestuurd, maar zijn er nu vrij veel uitingen van ongenoegens over maatschappelijke fenomenen en over de eigen straat, de eigen wijk waar men zijn zeg in wil hebben.

Redelijke termijn en wachtlijsten

De voorbije jaren is er onder invloed van digitalisering ook een andere invulling ontstaan van het begrip 'redelijke termijn'. Van 1997 tot pakweg 2005 kregen we toch nog brieven en waren burgers blij verrast dat ze binnen de drie weken een antwoord kregen. Nu moet het bijna per kerende en vinden burgers dat, als ze binnen de twee weken geen grondig antwoord krijgen, er soms al een klacht om de hoek komt kijken. Een ontvangstmelding moet per kerende maar een antwoord ten gronde daarvoor rekenen we gemiddeld een maand tot 2 maanden, tenzij het om een zeer complex dossier gaat. Migrantendossiers maken hierop de meeste uitzonderingen, die lopen maanden aan

omdat er nog een andere overheid bij betrokken is. Belangrijk in langlopende dossiers is dat burgers de stand van hun dossier mogelijk digitaal ook zouden kunnen volgen.

Het fenomeen van de wachtlijsten is vooral de jongste 15 jaar ontstaan. De nood aan betaalbare huurwoningen, nood aan kinderopvang en aan scholen is zeker toegenomen onder druk van de instroom van migrantengezinnen, maar de laatste twee jaren zien we deze klachten dalen, zeker wat kinderopvang betreft. De wachtlijsten voor rusthuizen die waren er al van in 1997, maar signalen hierover zijn gedaald o.m. door een uitgebreider aanbod voor thuisopvang.

De wachtlijsten voor afspraken met de administratie zien we vooral bij migranten, maar sinds deze burgers ook moeten betalen bij de opstart van een dossier zien we een daling van klachten die te maken hebben met regularisatiedossiers. Een verder onderzoek is hier aangewezen om te onderzoeken of de dalende klachten te maken hebben met de dalende trend van regularisatiedossiers.

Klachten over onredelijke termijn kwamen er de eerste jaren vooral omtrent bouwvergunningen. Die klachten zijn verdwenen na aanpassing van de regelgeving terzake maar hier willen we toch nog mee geven dat de voorbesprekingen ook een zeer geruime tijd kunnen duren maar dat die minder in beeld komt en dus minder meetbaar is.

Wateroverlast, energiekachten, kattenoverlast: waar zijn de klachten naartoe?

Er is een grote evolutie in het soort klachten merkbaar. We zijn het misschien al vergeten maar toen de ombudsvrouw in 1997 in dienst trad, werd ze overspoeld met klachten over wateroverlast. Hele buurten kwamen klagen over terugslag van rioolwater en ondergelopen kelders. Ook de deelgemeenten zoals Drongen, Mariakerke en Sint-Denijs-Westrem lieten zich niet onbetuigd, ook niet op hoorzittingen en zeker al niet bij de Ombudsvrouw. In een aantal deelgemeenten volgden ook grote rioleringswerken, er werden waterzuiveringsstations aangelegd en soms moest de drempel wat aangepast worden. Kortom, gigantische werken, graafwerken en bijstellingen en aanleg van nieuwe rioolbuizen die niet meer zoals de oude als een spons werkten en die tot gevolg hebben dat uiteindelijk de klachten over wateroverlast zo goed als verdwenen zijn, ook na grote stortvlagen. Uit deze klachten bleek ook duidelijk dat we niet altijd weten wat er precies van buizen in de grond zitten, wat bij nieuwe aanleg nu wel verholpen is. Maar of deze aanleg voor de toekomstige mogelijke klimaatverandering voldoende zal blijken te zijn, is een uitdagende vraag die een aantal burgers zich nu al stellen.

We zijn het waarschijnlijk ook al vergeten maar in 2000, bij de liberalisering van de energiemarkt, werd de lokale Ombudsdienst overspoeld met wanhopige burgers die hun achterstallige rekening niet hadden betaald en daarom enkel bij een nieuwe energieleverancier konden aansluiten mits onmiddellijke betaling van een som van meestal tussen de 2.500 euro en 5000 euro. Burgers, al dan niet met kinderen, die zonder energie werden gezet en er op dat moment door het OCMW nog geen orgaan was opgericht om tussen te komen. Voor dit laatste hebben we herhaaldelijk aangedrongen, net zoals het gebruik van budgetmeters en het bekomen van een minnelijke schikking bij klachtenbehandelaars van energiemaatschappijen. Met collegae ombudslui werd ook gelobbyd voor de aanstelling van de Ombudsman voor Energie bij de toenmalige bevoegde ministers, maar die heeft jaren op zich laten wachten. Vandaag werken we in netwerk met deze collega en heeft de Ombudsvrouw er herhaaldelijk op gewezen dat vooral de netbeheerderskosten (waar ook gemeenten een rol kunnen spelen) een grote hap uit het budget van burgers nemen en dat die kosten zouden moeten gedrukt worden.

Met TMVW, Farys was er een tussenkomst naar aanleiding van de weinig transparante facturen die de burger kregen. Dit werd bijgestuurd en hier wordt nu vooral samengewerkt met de klachtencoordinator van Farys die meer en meer ook betrokken is bij de Stad Gent, als uitbater van zwembaden, sportcomplexen en binnenkort ook van de Blaarmeersen.

Gentenaars en dieren, in het bijzonder poezen: al van bij de start van de dienst in 1997 was het duidelijk dat er iets moest gebeuren met de overlast van wilde katten maar dat dit niet zo simpel was omdat er ook heel wat liefhebbers van deze dieren waren. De aanbeveling om een kattenvanger te introduceren die in samenwerking met de unief ook katten kon laten steriliseren en opnieuw uitzetten, is opgevolgd en dit heeft samen met het introduceren van poezenmoeders het wilde kattenbestand onder controle gehouden. Ook loslopende hennen en duiven worden regelmatig gevangen. Maar deze dieren in een stad blijven een aandachtspunt.

Mobiliteit, wonen en afval: de meest klacht gevoelige onderwerpen

In 1997 startte de Ombudsdienst midden in een nieuw mobiliteitsplan en dit bracht een aantal klachten mee maar die zijn niet te vergelijken met de klachten die vooral te maken hebben met betwistingen omtrent retributies en meer bepaald betwistingen omtrent invorderingen met deurwaarders van de administratieve kosten nadat de retributies al zijn betaald. Het invorderen met deurwaarders heeft de relaties verhard. In 2016 was er ook de uitrol van het Parkeerplan en dit heeft heel wat klachten uitgelokt, u leest het verder in dit jaarverslag.

De dienst Ombudsvrouw spreekt zich niet uit over de politieke beslissing maar toetst enkel de werking van het Mobiliteitsbedrijf aan de ombudsnormen en komt tot de vaststelling dat het Mobiliteitsbedrijf af en toe de lat hoger legt voor de burger dan voor haar eigen werking en dat er sprake is van geregeld verkeerde communicatie over de beroepsprocedure die burgers kunnen volgen wanneer ze de retributie blijven betwisten.

Zijn klachten over mobiliteit meestal gelinkt aan de luxe nl. aan het bezit van één of meerdere auto's, de zoektocht om een betaalbare woning en de klachten van sociale huurders over de algemene kosten bovenop de huur, laten een heel ander beeld zien, namelijk van burgers met lage tot zeer lage inkomens die wanhopig op zoek zijn naar een betaalbaar onderdak. Uit klachten blijkt duidelijk dat de grote uitdaging, zowel voor de verhuurmaatschappij als voor de huurders, het drukken van de kosten zal zijn en dat er heel wat investeringen op stapel staan. Ondertussen wordt er ook ernstig gewerkt aan de relatie tussen de sociale huurder en de verhuurder. Zo kregen we in 2016, voor de eerste keer sinds jaren, de signalen van huurders dat ze vriendelijk te woord worden gestaan en dat ze ook eindelijk een prettiger en discretere ontvangstbalie hebben in de Kikvorsstraat. Hier is duidelijk een signaal opgevangen dat ook huurders willen participeren om de kosten te drukken in hun gebouw. Een belangrijke uitdaging blijft de transparantie van de facturen en vooral ook de controle op de aanrekeningen door Ista van de energiefacturen.

Afval blijft eveneens een gevoelig thema. Vooral zwerfafval en sluikestorten blijft een voortdurende uitdaging en ergernis van Gentenaars. Belangrijk hier is dat buurten zoals de Dendermondsesteenweg, die er herhaaldelijk slordig zouden bij liggen, ook gekoppeld worden aan onaangepast gedrag van migranten. Het is belangrijk dat hier ook burgerparticipatie aangemoedigd wordt om de buurt proper te houden. In 2016 misten we nog altijd de slimme vuilnisbakken in het straatbeeld. Opvallend waren ook de herhaalde klachten over misgelopen huisvuilophalingen.

Openbaar domein

De grote uitdaging voor een stad blijft het beheer van het openbaar domein: de coördinatie en controle van alle spelers die op dit terrein actief zijn. Kortom, het digitaal en op het werkveld coördineren en controleren van openbare werken door verschillende actoren die gepland en uitgevoerd worden op het Gentse grondgebied. En vooral ook het binnen de perken houden van de hinder, veroorzaakt door werven, blijft een uitdaging.

In 2016 kregen we opvallende signalen binnen over hinderlijke en langdurige werken. Ondanks de minder-hinderconvenanten blijven er klachten komen van onredelijke hinder voor de buurt. In 2016 kwamen er vooral klachten van schade ten gevolge van langdurige werken in Ledeberg (buurt Hovenierstraat, Hilarius Bertolfstraat), de bermaanleg in Mariakerke (Durmstraat) en de ingrijpende werken van Aquafin in de Veenakkerstraat in Oostakker. Burgers die met schade ten gevolge van openbare werken worden geconfronteerd, moeten nog heel dikwijls hun weg zoeken om hun schade te kunnen verhalen op aannemers en onderaannemers. Opvallend was ook de stofhinder die gepaard ging met de werken in Ledeberg.

Ook kregen we, meer dan voorheen, de jongste jaren (sinds het afschaffen van de VTA) herhaaldelijk klachten over verkeerd of plots geplaatste signalisatie door aannemers waardoor burgers niet meer in eigen straat konden of moesten rondrijden. Ook klachten over het te lang moeten wachten op een vergunning voor het plaatsen van een stelling zijn weer terug van weggeweest. En we zien weer situaties waar burgers stellingen beginnen te plaatsen zonder vergunning, ook al is de aanvraag via 1 loket eenvoudiger geworden.

Gedurende 20 jaar en nu meer dan ooit, blijven we de herhaalde klacht krijgen over lawaaihinder ten gevolge van verkeersdrempels. De keuze voor deze drempels, ingegeven door de overdreven snelheid van sommige burgers, is begrijpelijk maar de klachten tonen duidelijk aan dat dit niet de juiste keuze was en vooral nu ze verslijten blijven we met die terechte klachten geconfronteerd. In de optie om ze pas weg te doen bij een heraanleg, kan de Ombudsvrouw zich niet vinden. Wie overlast veroorzaakt, moet die zo vlug mogelijk wegnemen.

Ook klachten ten gevolge van de onaangepaste materiaalkeuze geven interessante informatie voor bijsturing (bijvoorbeeld karrespoor in Hoogstraat met vele valpartijen tot gevolg).

In 2016 zien we vooral hoe belangrijk de keuze van een straatboom wel is, zeker nu meer en meer burgers gebruik maken van zonnepanelen en liefst geen grote bomen in hun straat willen zien of toch dringend blijven vragen om ze te snoeien. Bij nieuwe aanplantingen wordt hier rekening mee gehouden maar we zitten wel met heel wat hogere bomen in ons straatbeeld die vooral onderaan worden gesnoeid.

Burgers vervullen ook een interessante rol bij het signaleren van onverwachte mankementen in het straatbeeld en waar soms valpartijen het gevolg van kunnen zijn. Vrij vlug na de vele vragen om heraanleg van de straat heeft het betrokken departement een inventaris opgesteld van de staat van het wegdek voor heel het grondgebied Gent omdat het natuurlijk niet de hardste roeper is die altijd zijn gelijk moet krijgen. Opvallend is dan ook dat hier vooral meldingen geregistreerd worden en zelf de hardnekkige klachten omdat er hier kort op de bal wordt gespeeld.

Wonen en Krakers

Reeds in vorige jaarverslagen beschreven we de evolutie op 'krakersgebied'. Tot en met 2005 heeft de Ombudsvrouw herhaaldelijk bemiddeld met eigenaars en zogenaamde filosofische krakers die met hun actie vooral de leegstand en de hoge huurprijzen wilden aanklagen. Deze bemiddelingen leidden meestal tot een compromis met de eigenaar: de krakers onderhielden het pand meestal zonder huur te betalen of tegen een lage huurprijs en moesten het pand verlaten als de eigenaar het voor renovatie of afbraak nodig had. De eigenaar ontsnapte op die manier aan een belasting op leegstand. Natuurlijk werd er ook duidelijk gesteld dat er geen burenhinder zou getolereerd worden. Problemen werden wel vastgesteld in kraakpanden met vooral mensen met psychische problematiek en druggebruik. In enkele gevallen bleken ook panden te zijn gekraakt die bewoond waren, waar er net een huurcontract was afgesloten of waar er iemand anders gedomicilieerd stond. In al deze gevallen ging het om huisvredebreuk, beschadiging, inbraak en soms ook diefstal (bijvoorbeeld van energie) door krakers en kon de Politie optreden.

De jongste twaalf jaar zien we vooral krakers, vooral Roma, die om sociaal-economische redenen leegstaande panden kraken. Het zijn meestal gezinnen die hierin 'begeleid' worden door malafide 'verhuurders'. Deze Roma komen ook soms langs bij de Ombudsvrouw en tonen dan bijvoorbeeld een soort huurcontract. Ook zij lijken er te zijn 'opgelegd'. Belangrijk hier is om vooral deze malafide 'oplichters' op te sporen en ook zorgvuldigheid aan de dag te leggen bij het meedelen van lijsten van leegstaande panden om deze trend in te dijken. Niettegenstaande we merken dat meer en meer panden worden gekraakt, krijgen we in verhouding niet meer klachten over burenoverlast.

Wel krijgen we de jongste jaren meer mannelijke daklozen over de vloer dan pakweg 10 jaar geleden.

Multiculturele samenleving

Klachten tonen duidelijk aan dat de samenleving in onze stad kleurrijker is geworden en op vrij korte tijd hele buurten zijn veranderd. Zo kregen we vijftien jaar geleden heel wat oudere bewoners over de vloer die wezen op de samenlevingshinder die daar toch wel uit voortvloeide: kinderen die laat op straat speelden, klachten over zwerfafval, klachten over overbewing van panden en gebrekkige communicatie omwille van taalproblemen. Uit die klachten bleek soms ook dat gebruiken en gewoonten moeilijker te veranderen zijn dan regelgeving. Met deze overlastsignalen wordt het Ombudsteam, sinds de oprichting van Dienst Overlastmeldingen en een uitgebreidere wijkwerking, minder en minder geconfronteerd. De eerste jaren (1997-2005) werden deze klachten vooral aangepakt in samenwerking met gedreven Politieagenten (zeker ook afdeling Jeugdpolitie) en enkele vertrouwenspersonen en straathoekwerkers.

We merken ook op uit klachten dat een aantal Gentenaars van vreemde afkomst van de tweede en vooral derde generatie, verhuizen naar nieuwe verkavelingen.

Ook Gentenaars van vreemde origine en vooral zij die hier al jaren wonen, komen bij de Ombudsvrouw langs om overlast van jongeren op pleintjes aan te pakken. Zij menen namelijk dat een lakse aanpak een smet is voor alle bewoners en vooral die van vreemde afkomst. Zo waren we er hier in Gent vlug bij om deze problematiek op het E. Seghersplein via de Ombudsvrouw aan te kaarten. Interessant waren de klachten van burgers die meenden dat de politie deze wijken eigenlijk meed en dat ze ook schroom hadden om hierover te klagen omdat dit hen meteen in de hoek zou zetten van 'racist'. Het is belangrijk dat overlast wordt geobjectiveerd en onbevooroordeeld wordt in kaart gebracht en wordt aangepakt, wie ook de veroorzakers zijn. Ook hier heeft de Ombudsman- of vrouw een rol te spelen als onafhankelijke vertrouwenspersoon. De jongste twee jaren merken we dat door een gecoördineerde aanpak de klachten op het E. Seghersplein verdwenen zijn maar het blijft een uitdaging om dankzij signalen van burgers die overlastmeldingen te objectiveren en zeker bendevoering te voorkomen door een gerichte aanpak.

Ook heel wat migranten vinden weg naar de Ombudsdienst (89 verschillende nationaliteiten). Zij klagen vooral over de trage afhandeling van hun verblijfspapieren. Opvallend in deze contacten is vooral de roep om toch vlugger in het arbeidsproces ingeschakeld te worden wat door de ingewikkelde regelgeving en het grote bureaucratische gehalte van deze dossiers wordt bemoeilijkt en in elke geval vertraagd. In de meeste contacten komt duidelijk naar voren dat er heel wat inspanningen worden geleverd om de taal te leren maar er vooral behoefte is aan integratie via een arbeidsproces. Daarnaast zien we ook dat deze groepen het moeilijk hebben om op de privémarkt aan een onderdak te geraken en ze bijna uitsluitend aangewezen zijn op de sociale woningmarkt. In de voorbije twintig jaar maakten we opmerkingen in verband met klachten over discriminatie door interimbureaus.

Uit de vele klachten die te maken hebben met armoede valt vooral op dat niet de vreemde afkomst (want dat lijkt ook voor sommige ondernemende burgers juist een uitdaging te zijn) maar vooral de combinatie met scholing, familiale omgeving (opleiding ouders, hebben ze werk of niet?) en soms ook huidskleur maakt of iemand meer of minder kansen krijgt in de samenleving. Vooral kinderen van burgers die illegaal in het land verblijven maar die het land niet wensen of kunnen verlaten omdat bijvoorbeeld hun kinderen hier geboren zijn, zijn erg kwetsbaar. Ze zijn ook bijzonder gefrustreerd want heel dikwijls gaat het om kinderen die goede schoolresultaten hebben ondanks de moeilijke omstandigheden. Hier zien we dan ook de rol die scholen spelen in de opvang van die kinderen.

Gebrekkig communicatie

Heel wat klachten kunnen vermeden worden door een 'vriendelijkere' communicatie naar burgers toe. 'Nudging' is hier aangewezen, zeker als je een onprettige boodschap moet overbrengen: Leg eens uit aan een burger wat er met zijn geld gebeurt, leg uit dat de meeste mensen wel hun retributies betalen, leg uit waarom je toch niet moet wachten op een aantal aanmaningen maar leg ook uit dat wanneer je meent dat je echt wel een grond hebt om te betwisten, waar je dan precies terecht kan.

2016: klachten en signalen

Mobiliteit blijft op het kantoor van de Ombudsvrouw het meest klachtgevoelige onderwerp in 2016. De klachten hebben vooral betrekking op de uitroting van het parkeerplan, de werking van het Mobiliteitsbedrijf en zijn meestal gelinkt aan betwiste parkeerretributies. Er zijn ook klachten over de gebrekkige en weinig gecoördineerde signalisatie, gebrekkige communicatie, verwarrende toestanden, niet werkende of afwezige automaten, enz. Kortom, burgers vroegen zich af op het Mobiliteitsbedrijf de lat niet hoger legt voor de burger dan voor zichzelf?

Signalen kregen we vooral van ongeruste voetgangers over het gedrag van fietsers. Er wordt met aandrang stapvoets rijgedrag van fietsers gevraagd in de binnenstad en ook aan de Verlorenkost. Het op trottoir rijden wordt als bijzonder ergerlijk en gevaarlijk ervaren en opvallend is ook het herhalend verzoek om ook eens de arm uit te steken om de afslaande richting aan te geven. Ze vrezen dat er meer en meer ongelukken ook tussen fietsers gaan gebeuren bij toenemend fietsgebruik.

2016 toonde ook aan dat het lokale bestuur dringend behoefte heeft aan een centraal gestuurde gegevensbank waar alle overheden en overheidsbedrijven informatie instoppen over goedgekeurde onteigeningen en mogelijk ook onteigeningsplannen. Dit centraal register ontbreekt waardoor het lokale bestuur ook geen volledige info aan notarissen kan overmaken bij de verkoop van panden en gronden.

Net zoals 20 jaar geleden krijgen we op nieuw klachten van burgers en firma's dat de vergunning voor het plaatsen van bijvoorbeeld stellingen te lang op zich laat wachten. Dit was immers herleid tot 2 weken maar nu is dat ruim drie weken en soms meer. Zo zien we dat er dus weer stellingen worden geplaatst zonder vergunning. In 2016 kregen we ook meer klachten over hinderlijke werven.

Dalen de signalen over sluitstorten en zwerfvuil, in 2016 viel ook de stijgende klachten over het niet ophalen tijdens geplande ophaaldagen van huishoudelijk afval op. In 2017 worden de ophaalrondes hertekend en worden in bepaalde zones de zakken vervangen door containers. Het blijft aangewezen om dit verder op te volgen om na te gaan of dit type van klachten daalt.

In 2016 zien we dat WoninGent de klachten en aanbevelingen van de Dienst Ombudsvrouw ernstig aanpakt en al een aantal bijsturingen doet. Ook al blijkt er nog genoeg werk aan de winkel. De wachtrijen voor een betaalbare huurwoning blijven opvallend hoog in Gent

Burgers die omwille van vermeende fraude hun leefloon kwijt geraken moeten zo vlug mogelijk hierover een schriftelijk gemotiveerde beslissing krijgen zodat ze ook hun recht om gehoord te worden zo vlug mogelijk kunnen uitoefenen.

Evolutie in de klachtenbehandeling: de FRET-toets

Op 20 jaar is er bijzonder veel geëvolueerd op het gebied van klachtenbehandeling. Vandaag spreekt men zelfs over klachtenmanagement. Waar de Dienst Ombudsvrouw begon op het moment dat nog heel wat afkeer van klachtenbehandeling bestond binnen de overheidsdiensten, is deze defensieve houding omgeturnd tot een meestal constructieve aanpak door de diensten. Sinds de verplichting om ook een interne klachtenbehandeling te introduceren in 2005 heeft het ombudsteam zich vooral verder kunnen profileren als signaalgever en beroepsinstantie voor klachten d.w.z. nog steeds op de al 300 jaar oude formule: een vertrouwenspersoon of instelling waar burgers, die menen dat ze onbehoorlijk zijn behandeld door de lokale overheid, terecht kunnen als ze er niet uitgeraken met de diensten zelf.

Onbehoorlijke behandeling kan je indelen in twee grote groepen: je meent als burgers dat je geen behoorlijke dienstverlening (service) hebt gekregen of je meent dat je in je recht tekort bent gedaan. Een lokale Ombudsvrouw heeft vele gezichten: de controleur, de bemiddelaar, de laatste redplank en de signaalgever naar bestuur, vooral als het gaat om uitingen van maatschappelijke ongenoegen.

Burgers klagen ook meer en meer met digitale middelen: ze illustreren hun klachten, ze sturen klachten naar diverse instanties en soms ook tegelijkertijd, wat behandeling bemoeilijkt.

Vooraf het afstemmen op de eerstelijnsklachtenbehandeling kan nog beter gestroomlijnd worden in Gent maar dit vraagt ook een efficiënter uitbouw van de interne klachtenbehandeling. Kortom, hier is ook nog werk aan de winkel.

Ondertussen heeft de Ombudsvrouw ook ten dienste van politici en ambtenaren de FRET-toets geïntroduceerd. Een simpele manier om na te gaan of je wel behoorlijk bezig bent: Toets even aan de F van Fair, de R van Respect, de E van Equal en Efficiënt en de T van Transparant. U zal merken: u geraakt echt al een eind op weg...

Cijfers en grafieken

Cijfers en grafieken zijn pas nuttig als ze ook inhoudelijk iets vertellen. In dit hoofdstuk kan u lezen dat één vijfde van de tussenkomsten betrekking heeft op gestoorde relaties tussen burger en diensten en dat een tussenkomst van de Dienst Ombudsvrouw nodig is.

De overige tussenkomsten zijn nuttig voor de rol van de Ombudsvrouw als signaalgever. Wat verwachten burgers van de overheid en hoe kan, door het stroomlijnen van de eerstelijnsklachtenbehandeling, de rol van de Ombudsdienst nog efficiënter aangepakt worden?

Ijskoude cijfers?

Uit een Amerikaans onderzoek (TARP) bleek in 1983 dat klagende klanten hun klachten aan gemiddeld tien mensen ventileren. Maar dat was in 1983. Ondertussen, in tijden van internet en sociale media, heeft een klagende burger tegenwoordig de kans om zijn ongenoegen aan de hele wereld te laten horen. Uit een recent onderzoek van Susan Hoekstra blijkt dat een ontevreden klant eigenlijk gelijk staat voor 50 ontevreden klanten die dat niet doen. 75% zou bij 8 anderen klagen en die vertellen het weer door aan 1375 anderen. Kortom een klagende burger is meestal maar het topje van de ijsberg en kan een interessant project ook van een overheid laten zinken als de Titanic. Neem bijvoorbeeld het veranderde Mobiliteitsplan. Twee jaar op voorhand werd er al geklaagd en dit leidt duidelijk tot misverstanden en percepties en in elk geval tot heel veel ongenoegens. Je vraagt je af hoe het mogelijk is dat een project, een onderneming in deze orkaan van klachten overeind kan blijven? De verklaring is eenvoudig en niet in cijfers te vatten: dat komt omdat de soep nooit zo heet wordt gegeten als hij wordt opgediend en er bovendien mechanismen zijn waar men toch ook mee moet rekening houden. De burgers maken, volgens onderzoekers, uitsluitend werk van klachten als ze er emotioneel bij betrokken zijn. Pas als je ze geen luisterend oor aanbiedt en er geen hoop is dat er ook naar oplossingen wordt gezocht, dan loopt het echt mis. Kortom, het is van belang te blijven inschatten dat elke burger die zich de moeite doet om bij de Ombudsvrouw een klacht in te dienen, meteen ook de kans geeft aan Groep Gent om er toch nog iets aan te doen. En ook een individuele burger zonder dat hij in een werkgroep of een actiegroep zit, participeert op die manier met zijn of haar bestuur. Kortom, de cijfers hieronder zijn interessant maar klachten moet je niet alleen tellen maar ook laten meetellen.

20 jaar tussenkomsten

De onderstaande grafiek toont over de jaren heen een dalend aantal tussenkomsten. De eerste jaren kreeg de Dienst Ombudsvrouw te maken met wat moeilijkere informatievragen, burgers die hun weg waren kwijt geraakt in de administratieve molen en hardnekkige meldingen van overlast en losliggende tegels want er bestond immers nog geen Gentinfo en geen interne klachtenbehandeling die er pas kwam in 2005. Zoals in de meeste landen kwam er ook in Gent eerst een Ombudsman of-vrouw en pas nadien een interne klachtenbehandeling. Dit is overigens niet te verwonderen want de Ombudsman stimuleert de werking van een interne klachtendienst.

De komst van Gentinfo werd zowat onmiddellijk gevoeld. De introductie van de interne klachtendienst verliep trager en pas sinds ook Gentinfo die klachten centraliseert zien we een daling, ook al moet er nog bij gemeld worden dat het herkennen van klachten door de diensten zelf en de registratie en analyse ervan nog beter kan.

Sinds de volledige digitalisering van de dossiers en sinds de uitbouw van een registratiemodel per dossier is vergelijking ook mogelijk qua cijfermateriaal (sinds 2005).

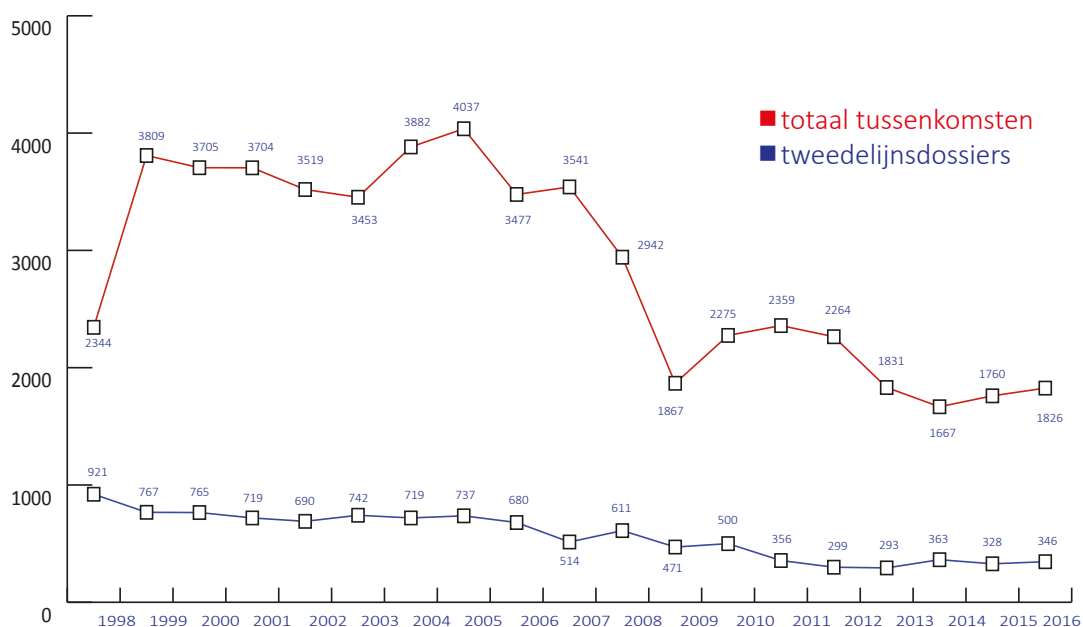
Tussenkomsten en tweedelijnsklachten.

Ten opzichte van 2015 zijn het aantal tussenkomsten en tweedelijnsklachten licht gestegen. Van alle tussenkomsten van het ombudsteam zijn 18,5 % duidelijk klachten waar de burger er niet uitgeraakt met de diensten. De overige 81,5% zijn vooral signalen, suggesties van burgers over maatschappelijke fenomenen, meldingen en klachten die nog door de diensten zelf werden opgepakt.

In 2016 waren er in totaal 1826 tussenkomsten en bij 1495 daarvan maakten we ook een dossier op. Van alle tussenkomsten werden er 346 tweedelijnsklachtendossiers gemaakt.

Bij 331 tussenkomsten ging het om een onmiddellijke tussenkomst die gebeurde via telefoon (226) of bij een bezoek (105). Burgers worden op dat moment direct verder geholpen en daar is dan geen neerslag van in een dossier. Meestal ging dit om klachten waar burgers niet wisten bij welke instantie ze terecht moesten.

evolutie totaal aantal tussenkomsten en tweedelijnsdossiers



Per mail en op bezoek

De meeste verzoeken gebeurden via e-mail (964 – 53%). Daarna volgen de bezoeken op ons kantoor (413 – 22,5%). Het aantal verzoeken per telefoon (343 – 19%) steeg heel sterk. Vorig jaar gebeurde slechts 6% van de verzoeken per telefoon.

En ten slotte gebeurde nog een deel van de verzoeken via brief of fax (107 – 6%). Ook een sterke stijging ten opzichte van 2015, toen kregen we slechts 67 brieven.

E-mails leiden in 23% van de gevallen tot een tweedelijns klachtendossier, bij bezoeken is dat 18%, telefoons 7% en bij brieven of faxen 19,5%.

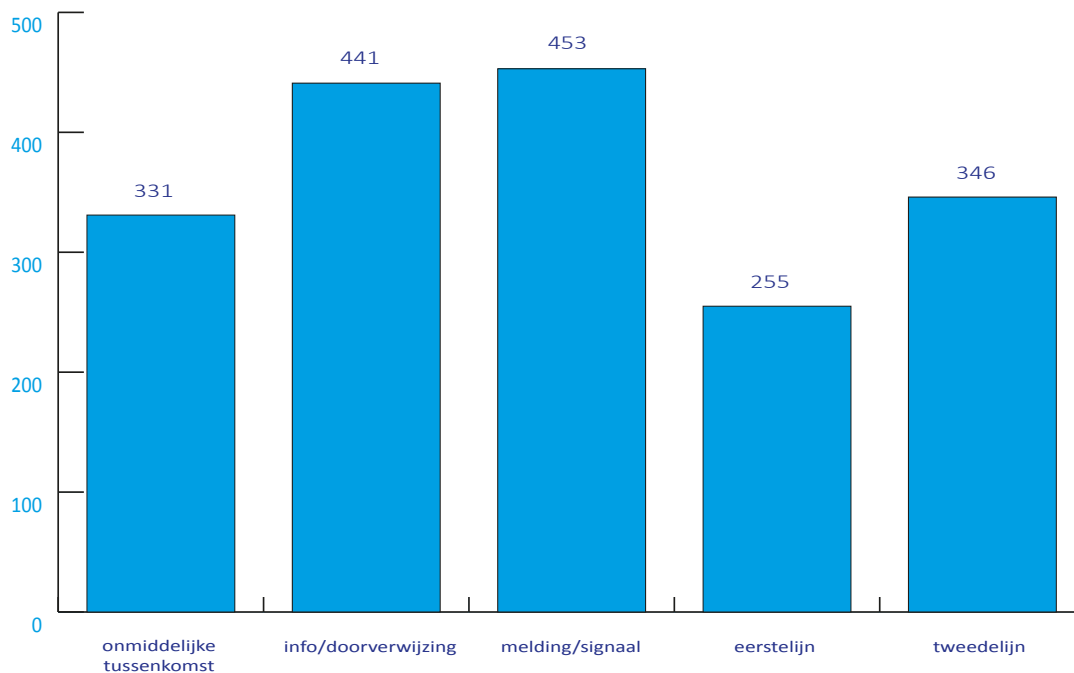
Allemaal tussenkomsten, soms klachten

We onderscheiden vier soorten dossiers: het informatie- of verwijzingsdossier, het meldingsdossier, het eerstelijnsdossier en het (tweedelijns) klachtendossier.

Bij een eerstelijnsdossier hebben verzoekers wel een klacht, maar die hebben ze nog niet gemeld aan de diensten zelf. Dit soort dossiers geven we dan ook door aan onze contactpersonen binnen de diensten voor verdere behandeling. In een aantal gevallen volgen we dit soort dossiers toch ook op.

Bij een (tweedelijns) klachtendossier heeft de verzoeker al contact gehad met de dienst en is hij niet tevreden over de afhandeling van zijn klacht. Op dat moment onderzoeken wij de klacht onafhankelijk en gaan we ook een oordeel geven.

In een aantal gevallen gaat het wel om een klachtendossier, maar zijn we niet bevoegd omdat het bijvoorbeeld niet om een stadsdienst gaat. Die dossiers worden bij de verwijzingsdossiers gerekend. Sommige daarvan volgen we wel degelijk op omdat we goede contacten hebben binnen die organisaties (vb. Farys, Eandis, ...). We geven echter geen oordeel in deze dossiers.



In 2016 ging het bij 18% om onmiddellijke tussenkomsten. Verder waren 18,5% van de verzoeken effectief een tweedelijns klachtendossier. Een status quo ten opzichte van 2015.

Bij 14% van de verzoeken ging het om een eerste lijns klacht. Bij 24% van de verzoeken ging het om een informatievraag of een doorverwijzing en bij 25% om een melding.

Kort op de bal?

Van de 346 klachtendossiers was 62% na twee maanden afgesloten. 37% van de dossiers werd pas na meer dan twee maanden afgesloten. (Bij 1% van de dossiers was het onderzoek nog niet afgesloten bij de opmaak van dit rapport.)

Dossiers duren onder andere langer omdat er lang bemiddeld wordt of omdat de diensten zelf eerst een grondig onderzoek moeten voeren vooraleer ze kunnen reageren.

Jammer genoeg duren dossiers ook langer omdat we bij sommige diensten verschillende keren moeten aandringen op een antwoord of omdat we helemaal geen antwoord meer krijgen. En in 2016 werkten we ook heel lang met één medewerker minder waardoor dossiers ook wat trager opgevolgd werden.

Meestal opgelost

Van alle gesloten klachtendossiers in 2016 beoordeelden we 85% als opgelost. Dat is beduidend minder dan vorig jaar waar nog 93% van de dossiers werd opgelost.

Een oplossing wil niet per se zeggen dat een klager gelijk krijgt. Het betekent wel dat er duidelijkheid wordt geschapen of dat een probleem opgelost wordt of ten minste op een gecoördineerde manier aangepakt wordt.

Als een dossier niet opgelost werd (14,5%), waren daar verschillende redenen voor. Soms was er onvoldoende informatie om een degelijk onderzoek te voeren, of was het een woord tegen woord situatie. In andere gevallen bleven de standpunten van de diensten, de burger en de ombudsvrouw onverzoenbaar, of er kwam gewoon geen reactie meer van een dienst of een burger. Een andere reden waarom dossiers niet opgelost worden, is dat ze in handen worden gegeven van het Parket of dat er een rechtszaak wordt gestart. Op dat moment is de Ombudsvrouw niet meer bevoegd en wordt een dossier gesloten.

56% gegronde klachten

Bij de beoordeling van een klacht zijn er vijf mogelijkheden:

1. Gegrond
2. Gedeeltelijk gegrond
3. Gegrond maar gecorrigeerd
4. Ongegrond
5. Geen oordeel

In 2016 was 56% van de afgesloten klachtendossiers op een of andere manier gegrond (1, 2 en 3), 33% van die klachtendossiers werd ongegrond verklaard en bij 11% hadden we geen oordeel.

Ten opzichte van 2015 zien we dus een stijging van het aantal gegronde klachten, toen was dat nog 51%.

Indeling volgens criteria

Klachtendossiers worden onderzocht aan de hand van een aantal criteria. Bij één dossier kan een medewerker tot drie verschillende criteria kiezen. Deze criteria zijn in feite kwaliteitsnormen waaraan een behoorlijk werkende lokale overheid moet voldoen.

Hieronder een overzicht van het aantal keer dat de criteria gebruikt werden in 2016.

zorgvuldigheid - procedure	91
redelijke termijn	75
overeenstemming met regelgeving	67
adequate communicatie	59
coulance	38
klachtenmanagement	38
efficiëntie en effectiviteit	37
zorgvuldigheid - fouten	37
klantgerichtheid	28
afdoende motivering	20
actieve informatieverstrekking	14
coördinatie	11
hoffelijkheid	11
flexibiliteit	10
passieve informatieverstrekking	10
toegankelijkheid en bereikbaarheid	10
transparantie	10
proactief handelen	8
doorschuifgedrag	7
gelijkheid	7
vertrouwen	7
zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing	6
consequent handelen	5
fair play	5
professionaliteit	5
rechtszekerheid	5
redelijkheid en evenredigheid	5
Integriteit - machtsafwending	4
billijkheid	3
inventieve houding	3
zorgvuldigheid – onvolledig dossier	3
privacy en discretie	2

continuïteit	1
hoorplicht	1
onpartijdigheid	1

Er wordt ten opzichte van 2015 meer geklaagd over procedures, maar minder over de overeenstemming met de regelgeving. Ook over de adequate communicatie en de gerichtheid op de burger wordt opvallend meer geklaagd.

Welke onderwerpen?

In de eerste plaats zijn burgers nog altijd vooral bezig met mobiliteit en dan vooral met parkeren. Daarna komt het openbaar domein (putten, straatverlichting en sluikstorten). Gevolgd door de klachten en vragen over huisvesting, Ivago, groen en OCMW.

Als we per wijk kijken welke onderwerpen er aan bod komen, krijgen we onderstaand beeld.

Wijk	Aantal	Meest voorkomende klachten
Kuip	94	Mobiliteit, huisvesting, openbare werken, complexe samenlevingshinder, ophalingen Ivago
Sint-Amandsberg	72	Parkeren, straatverlichting, openbare werken, wegdek en trottoirs, ophalingen Ivago
Brugse Poort	70	Mobiliteit, huisvesting, groen, vreemdelingenzaken
Burgstraat-Coupure	63	Mobiliteit (parkeren, fietsers), wegdek en trottoirs
Gentbrugge	59	Parkeren, groen, ophalingen Ivago
Wondelgem	59	Groen, wegdek en trottoirs
Ledeberg	53	Parkeren, sluikstorten, wegdek en trottoirs, huisvesting
Ekkergem-Watersportbaan	52	Huisvesting, mobiliteit, politiewerking
Tolhuis-Sluizeken	50	Huisvesting, politiewerking, parkeren, vreemdelingenzaken
Zuid en Kouterbuurt	49	Parkeren, openbare werken, wegdek en trottoirs, sluikstorten
Nieuw Gent	47	Huisvesting, sluikstorten, complexe samenlevingsproblemen, groen
Universiteitsbuurt	44	Mobiliteit
Mariakerke	41	Mobiliteit, huisvesting, openbare werken
Sint-Pieters-Buiten	34	Mobiliteit, huisvesting, wegdek en trottoirs
Oostakker	33	Groen, lawaaihinder, openbare werken
Rabot	30	Huisvesting, OCMW, sluikstorten
Stationsbuurt	30	Mobiliteit, huisvesting, wegdek en trottoirs
Drongen	29	Ophalingen Ivago, parkeren, openbare werken
Bloemekenswijk	26	Huisvesting
Havengebied	24	Openbare werken, ophalingen Ivago
Keizerpoort-Vlaamse Kaai-Heernis	23	Parkeren
Dampoort-St-Macharius	22	Parkeren
Muide-Meulestede	22	Parkeren
Zwijnaarde	20	Mobiliteit, ophalingen Ivago, openbare werken
Sint-Denijs-Westrem	17	Parkeren, wegdek en trottoirs
Strop	15	Mobiliteit (parkeren, openbaar vervoer)

Het grootste deel van de verzoekers komt uit Gent-centrum (47,5%), dan uit de deelgemeenten met 26,5% en 8% komt van buiten Gent.

Bij 18% van de verzoekers was de herkomst onbekend.

Indeling volgens departement

Hier vindt u een kort en algemeen overzicht van het aantal (tweedelijns) klachtendossiers per departement.

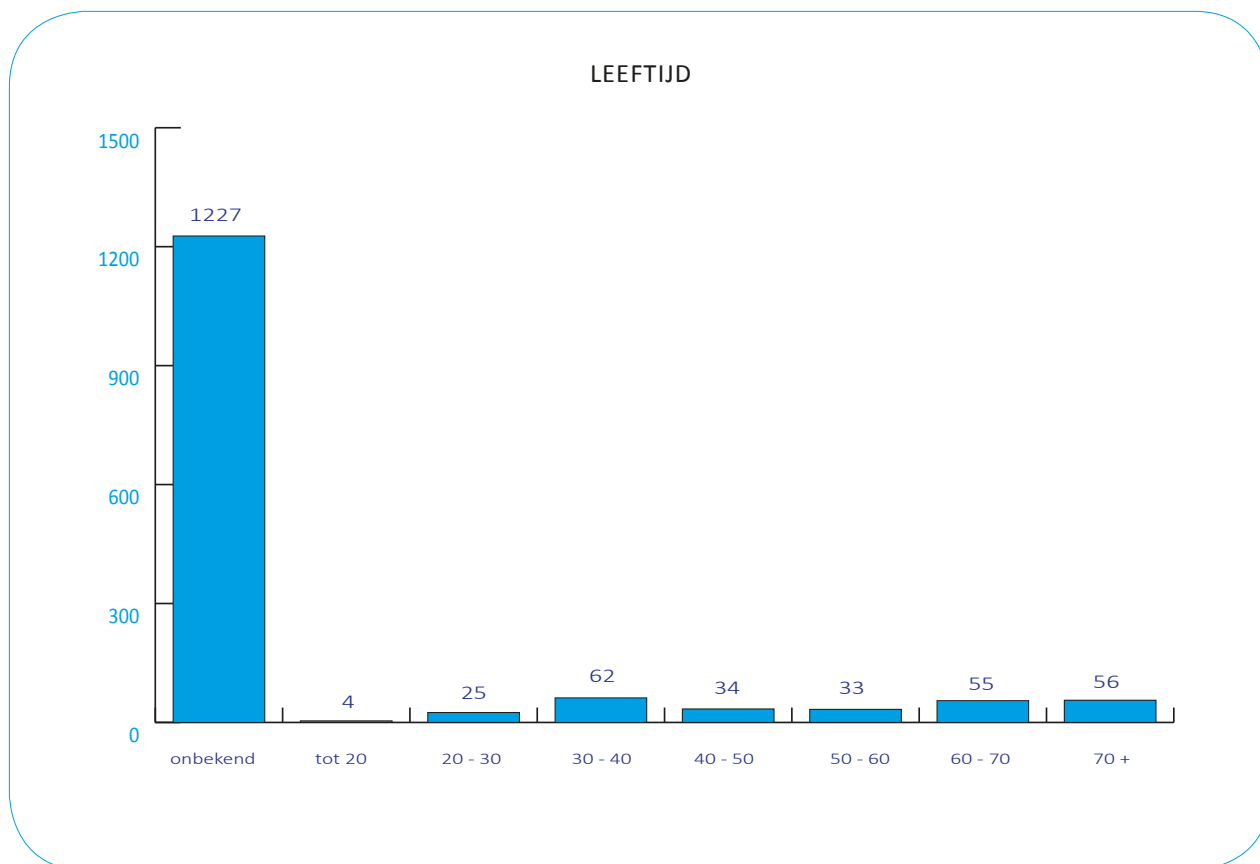
IVA Mobiliteitsbedrijf	126
Bedrijfsvoering	42
Departement Publieke Ruimte	39
IVAGO	37
WoninGent	28
Lokale Politie Gent	17
OCMW Gent	14
Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen	10
Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	8
Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd	7
Kabinetssecretariaten College van Burgemeester en Schepenen	3
Departement HR	3
Departement Samenleven en Welzijn	2
Extern Verzelfstandigde Agentschappen met privaatrechtelijke vorm	2
AGB SoGent	1
Brandweerzone	1

Aantal aanbevelingen in 2015

In 2016 deden we 108 aanbevelingen om de werking bij te sturen en om dus klachten te vermijden.

De klagers

Sinds het begin van de Dienst Ombudsvrouw consulteren meer mannen dan vrouwen de ombudsvrouw. Ook in 2016 is dat niet anders, we zien wel dat steeds meer bedrijven de weg vinden naar de ombudsdienst: 57% mannen, 38% vrouwen en 5% bedrijven.



Ons netwerk

In 2016 kwam de Ombudsman voor de Pensioenen zes keer langs voor een persoonlijk contact met veertien klagers. Hier komen zowel Gentenaars als burgers van buiten Gent.

De Federale Ombudsdienst kwam vijf keer langs in de Mammelokker en ontving negen bezoekers. Bezoekers komen hier allemaal uit Gent-centrum. Er werd geklaagd over personenbelasting, visumaanvragen en verandering van naam.

In 2016 was er geen maandelijkse contactdag meer van de Kinderrechtencommissaris. Men kon wel via de Ombudsdienst Stad Gent een afspraak krijgen bij de Kinderrechtencommissaris.

Omdat heel wat burgers ook in Gent geconfronteerd worden met klachten over energieproblemen is ook het netwerk met deze collega erg nauw. Voorts is de Gentse Ombudsvrouw lid van POLO (het Overlegplatform van Lokale Ombudslui), is ze lid van het Europees (EOI) en Internationaal Overlegplatform voor Ombudslui (IOI) en van het Belgisch overlegplatform van Ombudslui (POOL).

Ons budget

Budget 2012	25.042,00 euro
Budget 2013	23.489,00 euro
Budget 2014	19.432,13 euro
Budget 2015	19.548,75 euro
Budget 2016	19.666,01 euro

Personeelsbezetting

Sinds 2015 zijn twee medewerkers met pensioen gegaan en heeft dit tot gevolg gehad dat zowel in 2015 als in 2016 de dienst maandenlang onderbezet is gebleven en dat er niet op volle bezetting kon gewerkt worden. Zo wordt er bijvoorbeeld de jongste tien maanden aaneensluitend slechts met 3 in plaats van 4 medewerkers gewerkt naast de ombudsvrouw. Het goede nieuws is dat vanaf juni, als alles loopt zoals gepland, een consultant de plaats van de ontbrekende administratieve medewerker, kan innemen; Sinds maart is er ook versterking van een flexibele interim medewerkster die ook de viering van 20 jaar Ombudsdienst mee helpt organiseren.

Conclusie

- In 1/5 van de tussenkomsten komt de Ombudsvrouw tussen in een hardnekkig conflict over de werking van de diensten binnen de Groep Gent en speelt de dienst de rol van beroepsinstantie voor hardnekkige klachten. Daarnaast is ze vooral signaalgever en stelt ze een aantal trends vast die belangrijk zijn zowel voor de burgers als voor het bestuur omdat die ook info geven waar burgers toch wel van wakker liggen of waar ze ook een tussenkomst van de lokale overheid verwachten. De dienst is een interessante signaalgever omwille van het helikopterbeeld over de Groep Gent plus en het uitgebouwde netwerk met andere ombudslui.
- De dienst zou efficiënter kunnen werken mocht ze beschikken over goed onderbouwde analyses van de eerstelijnsklachtenbehandeling zo als bijvoorbeeld het geval is in Antwerpen en bij de Vlaamse Overheid. Hier is stroomlijning en afstemming aangewezen.
- Uit de cijfers blijkt ook dat de burgers nog altijd behoefte hebben aan een persoonlijk contact met de Ombudsvrouw, ondanks of juist omdat heel wat meer contacten met lokale overheid via computer gebeuren.
- Er worden minder klachten opgelost dan het jaar voordien maar er zijn er meer gegrond.
- Dit maakt ook meteen duidelijk dat iedereen er terecht kan, de drempel laag is en de kans op het Mattheuseffect laag is. De ombudsvrouw ontvangt burgers van allerlei slag, afkomst en opleiding en dat is zeer duidelijk bij de bezoekers op de dienst.

- Opvallend meer mannen dan vrouwen klagen bij de Dienst Ombudsvrouw.
- Mobiliteit blijft het meest klachtengevoeligste onderwerp maar het gaat dan wel over de werking van de dienst of klachten over de uitwerking van het Parkeerplan in het straatbeeld of betwistingen over een retributie. De papierenwinkel voor migranten en de opvolging van de dossiers (Departement Bedrijfsvoering, Dienst Burgerzaken) blijft ook klachten uitlokken.
- Een aantal ingewikkelde dossiers slepen langer aan dan twee maanden. Die termijn moet korter. Een oplossing zou hier kunnen zijn dat de diensten verplicht worden om de Ombudsdienst binnen de twee weken te antwoorden.



Hoofdstuk 2

Achter de cijfers en grafieken

*Heartless 'headdecissions' and headless 'heartdecissions' will not solve the problem
(Harteloze verstandsbeslissingen en ondoordachte beslissingen die met een groot
hart genomen zijn, zijn geen oplossingen)
E. O'Reilly, Europese ombudsman citeert uit 'Refuge' by A Betts en P.Collier)*

Een analyse per departement laat aan de departementen en betrokken diensten toe om meteen ook na te gaan waar er al dan niet kan bijgestuurd worden. Ooit dachten we de klachten vooral per thema te groeperen maar nu, er meer en meer een organisatiestructuur is ontstaan die horizontaler is opgebouwd en juist ook per onderwerp of thema is uitgebouwd (alleen de bevoegdheid voor de schepenen is tot nu toe niet helemaal gevolgd), blijven we toch vasthouden aan de analyses per departement, per verzelfstandigd bedrijf of per co-actor.

Herhaalde klachten en uitzonderlijke klachten hebben we meegenomen en meestal ook gekoppeld aan analyses en aanbevelingen. In het totaal werden in 2016 109 aanbevelingen gegeven. Een voorzichtige schatting toont aan dat in 78% van de aanbevelingen ook hiermee rekening werd gehouden of er een andere bijsturing dan aanbevolen werd tegenover geplaatst. Ook het opvolgen van de aanbevelingen zou een rol moeten zijn die elke kwaliteitscoördinator per dienst zou moeten opnemen en ook jaarlijks een rapport hierover aan de Ombudsdienst kan overhandigen. Het zou het meten van de impact vereenvoudigen maar meteen ook de burgers duidelijk maken dat hun klacht ook naar de toekomst toe ernstig werd genomen. Telkens het Ombudsteam op de hoogte werd gesteld van de opvolging werd dit ook meegenomen in het jaarverslag maar dit kan nog structureler aangepakt worden door het managementteam.

Werkwijze van de Dienst Ombudsvrouw

De herkenning van klachten: het is de Ombudsvrouw die bepaalt op vooraf bepaalde criteria of een klacht die bij haar binnenkomt een eerstelijns- of een tweedelijnsklacht is en of ze dus ontvankelijk is. Het herkennen van signalen en tweedelijnsklachten en ook het niet nodeloos doorsturen van burgers en dus ook correct verwijzen blijft een belangrijk onderdeel van de klachtenbehandeling en hier kan het al mis gaan.

Registratie van alle tussenkomsten maar enkel de tweedelijns krijgen een uitvoeriger registratie.

Opstarten van het onderzoek in verschillende fases met toetsing aan de ombudscriteria (zie bijlage) die in 4 grote groepen onderverdeeld worden:

- Rechtszekerheid: het spreekt vanzelf dat een goedgekeurd reglement een beleidsbeslissing inhoudt maar ambtenaren behoren tot de uitvoerende macht en hoe ambtenaren de regels uitvoeren (of procedures als regels introduceren!) behoort wel zeker tot het beoordelingsterrein van een Ombudsman of -vrouw. Op elke regel zit er mogelijks wat rek maar dit mag nooit tot willekeur leiden. Sommige regels spreken elkaar tegen. Het is aan het Ombudsteam om dit te signaleren zodat de regels zo nodig aangepast kunnen worden. Of er ontbreekt een motivering of de motivering is pertinent onjuist.
- Beginselen behoorlijk bestuur: deze beginselen (ongeschreven regels die wel worden toegepast in de rechtspraak) zijn bijzonder belangrijk in het onderzoek van een Ombudsman of -vrouw.
- Ombudsnormen, die vooral te maken hebben met de kwaliteit van de dienstverlening en de werking zoals continuïteit, efficiëntie, coördinatie, duurzaamheid, ...
- Billijkheid: de Ombudsman of -vrouw is één van de weinigen binnen een organisatie die na heel zorgvuldige toetsing ook billijkheid kan voorstellen. Dit is een afwijking van de regel maar dan wel in zeer uitzonderlijke omstandigheden en zonder dat er aan derden schade wordt berokkend. Hier heeft de Ombudsman of -vrouw een bijzonder middel gekregen om de relatie tussen burger en bestuur te 'verzachten'.

Beoordeling en aanbeveling: na toetsing aan ombudsnormen krijgt de klacht ook een beoordeling zijnde gegrond, gedeeltelijk gegrond, gegrond maar gecorrigeerd, ongegrond of geen oordeel. Dit wordt ook gemotiveerd. Herhalende klachten krijgen ook meestal een aanbeveling omdat die ook wijzen op een perceptie of om een mankement in de organisatie bij te sturen.

Wat als de Ombudsman of -vrouw er niet uitgeraakt met de dienst; een getrapt systeem.

Slechts zelden is het in 2016 gebeurt dat er geen consensus wordt gevonden maar is dit niet het geval, dan worden volgende stappen genomen:

- departementshoofd en bevoegde schepen worden in kennis gesteld met kans tot herbekijken en eventuele rechtstreekse bemiddeling;
- zo nodig worden verdere stappen genomen via het college, die nogmaals alle nodige partijen hoort en een standpunt inneemt;
- burger krijgt feedback van alle stappen en mogelijk bekomen oplossing. De burger kan, indien gewenst en aangewezen, verder gerechtelijke stappen nemen;
- alle stappen en standpunten worden bekend gemaakt via het jaarverslag zodat alle raadsleden er kennis van kunnen nemen en ook hun rol kunnen opnemen indien nodig.

In 2016 kwam het vooral tot overleg met het Mobiliteitsbedrijf, de Stadssecretaris en de Juridische Dienst in verband met de te volgen procedure bij blijvende betwistingen van retributies. Er kwam ook een bijeenkomst met de Stadsontvanger, op verzoek van alle betrokken diensten, om het probleem van de gekruiste betalingen al dan niet bij te sturen. Daarnaast is er natuurlijk ook de regelmatige overlegmomenten met vooral het Mobiliteitsbedrijf die zeker bijdragen tot een meer bevredigende klachtenafhandeling van hardnekkige klachten.

Brandweerzone Centrum

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016		evolutie	
	6		↓	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	1	2	2	1
Gegrondeid*	gegrond	ongegrondeid	geen oordeel	
	0 (0%)	0 (0%)	1 (100%)	
Oplossingsgraad*	wel		niet	
	1 (100%)		0 (0%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Interventie brandweer			3
	2. Facturen Milieuvergunningen Personeel			1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Coördinatie Overeenstemming met regelgeving Redelijkheid en evenredigheid			1
Meest bevroagde diensten	1. Dienst Administratie Operationeel Personeel			3

* De gegrondeid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

Dienst	Infvragen	Meldingen/ signalen	1e lijns-klacht	2e lijns-klacht	Gegrondeid*
Dienst Administratie	0	0	2	1	0
Operationeel Personeel	1	2	0	0	0

INTERESSANTE SIGNALLEN

Weinig klachten, interessante signalen

Ook al is strikt genomen de Gentse Brandweer een Zonale Brandweer geworden, voor de Gentenaars die de Ombudsdienst contacteerden met een verzoek over de Brandweer, maakt dat weinig uit. De brandweerkazerne is in Gent en dus worden ze beschouwd als...Gentse Brandweer. Behalve dat af en toe de factuur voor een tussenkomst wat anders kan uitvallen dan een paar jaar geleden maar een echte stijging van de klachten daarover hebben we in 2016 niet gehad.

Klagende burgers, als die er dan al zijn, hebben een totaal andere relatie met de Brandweer dan met de Politie. Ze blijven de brandweerbui zien al redders in nood.

Waarover gaat het dan wel?

Nu de Gentse brandweperlui geen stadspersoneel meer zijn (de dienst Ombudsvrouw is niet bevoegd voor personeelsklachten) kon er wel tussengekomen worden voor hun klacht over het feit dat brandweperlui geen gratis gebruik meer konden maken van de Stedelijke zwembaden voor conditietraining, zwembaden die ook overigens in beheer zijn van Farys. Volgens deze burgers was hen dat wel bij hun overstap beloofd en werden ze van pier naar pol gestuurd. Dat bleek inderdaad het geval en het misverstand werd rechtgezet.

Opvallend is ook dat het voor burgers ook niet altijd duidelijk is met welke ambulance ze nu vervoerd werden. Ze bellen naar de Brandweer en ze denken dat het telkens om een ambulance gaat van de Brandweer. Zo kregen we al in 2011 (dossiernummer 201106/733) een aantal klachten over het aanrekenen van nodeloze ritten en van materialen die niet mochten aangerekend worden. Ook kregen we klachten over het zich in cash laten betalen door burgers voor een nodeloos vervoer door een ambulance. Een nodeloze tussenkomst is voor een burger gratis en de ambulancedienst krijgt hier een financiële tussenkomst van de federale overheid per nodeloze rit van 60 euro. Ook merkten we dat een aantal materialen die niet mogen aangerekend worden toch op de factuur stonden en dus niet werden terugbetaald door de mutualiteit. Dit bleek in 2011 telkens om 1 privé firma in Gent te gaan. Terugstorting aan klager door de firma gebeurde maar dit loste het probleem voor alle betrokken partijen niet op. De Ombudsvrouw heeft hier herhaaldelijke malen aangeklopt bij provinciale en federale bevoegde diensten en kreeg hier opvallend weinig bevredigende reacties. De klachten in Gent bleven wel achterwege maar eind 2016 doken ze opnieuw op en kwam dit verhaal, na tussenkomst van de bevoegde minister, wel in de pers. Ook hier is het wachten op het uiteindelijke resultaat van dit onderzoek en vooral de maatregelen om dit te vermijden.

In elk geval: de facturen van de Brandweer gevestigd in Gent, bleken telkens te kloppen ook al was de opmerking van een burger terecht toen hij een factuur kreeg voor een oproep uit Gent en bleek dat hij een verplaatsing vanuit Melle moest betalen omdat dat de ambulance, was die op dat moment de enige beschikbare en de dichtstbijzijnde bleek te zijn. Een terechte vraag en of er inderdaad nog een andere was, die dichterbij in Gent bereikbaar was op dat moment, kon niet worden hard gemaakt.

In elk geval, de facturen van de Brandweer gevestigd in Gent, bleken telkens te kloppen. Het belangrijkste voor de burger was in elk geval dat hij vlot en veilig vervoerd was. Toch blijft het hier belangrijk dat bij dit type van klachten ook altijd grondig wordt uitgezocht of dit effectief de ambulance was die het meest dichtbij was. Want de brandweerzone is relatief groot.

Ik heb gebeld om meer uitleg over mijn factuur voor een ambulance die bij mij is gekomen om me weg te voeren op 15 februari.

Die factuur is 214 euro en dat komt omdat die ambulance van Melle moest komen en terug naar Melle moest. Maar zo kan er wel een ambulance van het Meetjesland worden gevraagd; zijn er hier geen grenzen die gesteld worden? En waarom moest die van Melle komen, ik woon in Drogen en vraag aan de Gentse brandweer om mij te komen halen. Allez mijn huisdokter heeft gebeld want ik lag in coma. Ik ben blij dat ze gekomen zijn hé. Laat daar geen misverstanden over bestaan maar ik was verwonderd dat ik ook nog de kilometers naar Melle moest betalen.

Belangrijk is ook dat, wanneer er discussies zich zouden voordoen, dat voor, tijdens en na transport een burger meent dat er eigendommen zouden verdwenen zijn, ook camerabeelden toch misschien één en ander kunnen duiden. Ook ter bescherming van de brandweperlui. De voorbije 20 jaar kregen we herhaaldelijk signalen, vooral na ongevallen maar ook bij vervoer van dronken personen, dat er zaken verdwenen waren. Maar we hebben slechts één in het geval van een ambulancevervoer verzorgd door de Zonale brandweer, een klacht die niet hard kon gemaakt worden. De camerabeelden waren reeds uitgewist en er waren ook geen andere aanwijzingen voorhanden dat –in dit geval een jas–verdwenen was tijdens het vervoer.

Op zondag 21 februari ben ik weggevoerd met de ambulance van de brandweer rond 17.30 uur. Toen ik in de wagen stapte had ik mijn Gucci-overjas nog aan. Wanneer mijn vrouw me kwam ophalen in UZ Sint-Lucas 's avonds, was mijn jas spoorloos.

Belangrijk is ook dat wanneer de Brandweer betrokken is bij een complex dossier waar er controles moeten gebeuren op brandveiligheid bijvoorbeeld in een bedrijf maar dat ook andere stedelijke controlediensten erbij betrokken zijn, dat er niet naast elkaar wordt gewerkt en dat er een 'trekker' is in dergelijke dossiers. Vooral als er moet gevreesd worden voor agressie van de gecontroleerde, is het ook in het belang van de toezichters zelf dat de ene dienst van de andere weet waar hij mee bezig is en dat de acties kunnen gecoördineerd worden, zodat er op die manier ook meer slagkracht is en ook meer duidelijkheid voor de uitbater. Dat er meer behoefte is aan coördinatie en juridische ondersteuning bij optreden van diverse controlediensten n.a.v. van een sluiting van een bedrijf in Wondelgem. (201605/506 - zie hoofdstuk 4 Uit het Leven gegrepen)

UIT HET LEVEN GEGREPEN

In het hoofdstuk 'uit het leven gegrepen, krijgt u meer informatie over de afhandeling van deze laatste klacht.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw

AANBEVELINGEN

- Coördineer complexe dossiers waar er diverse controlediensten bij zijn betrokken zodat er niet naast elkaar wordt gewerkt en er ook meer slagkracht is voor de diensten en meer duidelijkheid is voor de burger. Ook juridische ondersteuning van de Juridische Dienst is hier onontbeerlijk.
- Controleer ook of burgemeestersbevelen wel worden opgevolgd.
- Bundel signalen omtrent problematiek met (privé)ambulances en geef ze door aan de bevoegde diensten.
- Herbekijk hoe lang camera beelden in ambulances moeten behouden blijven en blijf klachten over diefstallen tijdens, voor of na een ambulancerit registreren op eerste lijn.

Departement Bedrijfsvoering

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016		evolutie	
	125		↑	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	42	31	17	35
Gegrontheid*	gegrond		ongegronnd	geen oordeel
	14 (33%)		23 (55%)	5 (12%)
Oplossingsgraad*	wel		niet	
	37 (88%)		5 (12%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Vreemdelingenzaken			21
	2. Inschrijving in registers			15
	3. Identiteitskaarten			11
Meeste gegronde onderwerpen	1. Inschrijving in registers			3
	2. Belastingen Vreemdelingenzaken			2
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Overeenstemming met regelgeving			11
	2. Adequate communicatie			10
	3. Zorgvuldigheid - procedure			9
Meeste gegronde beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn			6
	2. Adequate communicatie Zorgvuldigheid - procedure			3
Meest bevraagde diensten	1. Dienst Burgerzaken			76
	2. Juridische Dienst en Kennisbeheer			20
	3. Dienst Belastingen			10
Dienst met meeste gegronde klachten	1. Dienst Burgerzaken			10
	2. Dienst Belastingen			2
	3. Data en Informatie Dienst Onthaal			1

* De gegrontheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

Dienst	Infovragen	Meldingen/ signalen	1e lijns-klacht	2e lijns-klacht	Gegrond*
Archief Gent	0	0	0	0	0
Dienst Belastingen	1	1	3	5	2
Dienst Beleidsparticipatie	1	0	0	0	0
Dienst Bestuursondersteuning	0	0	0	0	0
Dienst Burgerzaken	17	9	19	31	10
Dienst Communicatie	0	0	2	0	0
Dienst Data en Informatie	0	0	0	1	1

Dienst Internationale Relaties en Netwerken	0	0	0	0	0
Dienst Interne Audit	0	0	0	0	0
Dienst Onthaal	4	3	2	1	1
Dienst Organisatieontwikkeling	0	1	0	0	0
Dienst Protocol	0	0	1	0	0
Dienst Publiekszaken	0	0	0	0	0
Dienst Stedelijke Vernieuwing	0	1	0	1	0
Dienst Strategische Subsidies	0	0	0	0	0
Juridische Dienst en Kennisbeheer	11	2	4	3	0

INTERESSANTE SIGNALLEN

Klachten moet je niet tellen, ze moeten vooral meetellen. Als je de dagelijks duizenden contacten van dit departement met burgers toetst aan het aantal tussenkomsten van de Dienst Ombudsvrouw dan lijken de klachten een peulschil. Maar herhaalde klachten zijn meestal het topje van een ijsberg, ook dat is de voorbije jaren al herhaaldelijk wetenschappelijk bewezen. Kortom, het is toch van belang dat men de informatie die men er kan uitpuren, meeneemt voor een eventuele bijsturing.

De klachtgevoeligste dienst binnen dit groot departement met 16 diensten blijft Dienst Burgerzaken en in het bijzonder Loket Migratie, wat niet te verwonderen is want dit is de meest bureaucratische dienst met dagelijks duizenden contacten met burgers van allerlei slag en afkomst; een dienst die geconfronteerd wordt met complexe regelgeving die ook geregeld veranderd en waar ook niet zoveel rek op zit. Interpretatie van dezelfde regels kan soms verschillen en regels kunnen zelfs elkaar wel eens tegenspreken.

Belastingen en Gasboetes liggen eveneens gevoelig bij burgers maar het aantal klachten bij de Ombudsvrouw blijft beperkt. In 2016 merken we bij de Dienst Belasting een opvallende bijsturing wat betreft (dubbele) belastingen die al jaren heel wat schrijnende klachten en verwarring uitlokken nl. de belasting op verwaarlozing en ongeschiktheidsverklaring.

Juridische Dienst

De rol van de Juridische Dienst in behoorlijk functioneren van Overheidsdiensten en Bestuur is bijzonder belangrijk en is de jongste twintig jaar toegenomen omdat de Stad meer en meer rechter en partij is geworden. Zo is de machtsverhouding tussen de burger en bestuur soms die van David en Goliath. De Dienst Ombudsvrouw wordt meer en meer geconfronteerd met burgers die toch maar retributies en GAS-boetes betalen omdat ze een deurwaarder vrezen, die immers zonder vonnis kan invorderen, of omdat ze verkeerde informatie kregen over de beroepsprocedure (zo hebben we herhaaldelijk vastgesteld dat burgers naar de rechtbank werden verwezen door het Mobiliteitsbedrijf omwille van een betwisting van een retributie) of omdat de inzet te laag is of omdat ze zonder advocaat verloren lopen in de bezwaar- en beroepsprocedures. Wanneer de Stad één van haar burgers voor de rechter daagt dan heeft dit een zeer grote impact op de relatie tussen burger en bestuur en dan vooral voor de burger. We stellen dan ook vast dat het een uitdaging blijft voor de Juridische Dienst om deze opportuniteitsafwegingen te blijven maken en er over te blijven waken dat ook verzelfstandigde bedrijven zoals het Mobiliteitsbedrijf de correcte regelgeving en beroepsprocedures toepassen (we merkten herhaaldelijk dat dit niet het geval was) en burgers die bijvoorbeeld retributies blijven betwisten terecht kunnen bij een Juridische Dienst die onafhankelijk staat van de betrokken dienst of bedrijf.

Burgers verwachten van de Juridische Dienst dat ook dat de Ombudsdienst wordt gehoord wanneer een burger zich al met een klacht bij de Ombudsdienst heeft gewend. Voorts zijn er twee GAS-ambtenaren werkzaam bij de stad: één bij de Juridische Dienst die duidelijk los staat van de dienst die de boetes uitschrijft en in alle onafhankelijkheid de boete kan beoordelen na zorgvuldige analyse van de bewijsstukken en eventueel de versie van burger. En één die werkzaam is binnen het Mobiliteitsbedrijf die ook de GAS-boetes uitschrijft en er veel dichterbij zit. Wat het

voordeel heeft dat de GAS-ambtenaar vlugger en efficiënt aan de nodige gegevens komt maar we merken ook bij de burger op zijn minst de perceptie krijgt dat ze een verlengstuk is van het Mobiliteitsbedrijf.

Bij het sturen van een burger naar de rechtbank (wat bij een blijvende betwisting over een GAS-boete en belasting altijd het geval is) of het dagvaarden van burgers moet men er blijven over waken dat dit bijzonder weloverwogen gebeurt want een dagvaarding heeft een grote impact op de wederzijdse relatie tussen burger en bestuur. Vooral wanneer een burger al een GAS-boete heeft betaald en er na veertien dagen opnieuw eentje krijgt voor dezelfde feiten terwijl hij nog op zijn vergunning voor een al geplaatste (onvergunde) stelling zit te wachten wordt als bijzonder onbillijk ervaren.

Onafgezien van het (vormelijke) juridische steekspel, vindt de Ombudsvrouw dat hier toch een opportuniteitsweging op zijn plaats is en waar ook de analyse van de klacht door de Ombudsdienst kan meegenomen worden. Heel wat burgers betalen vandaag onder druk van deurwaarders of vinden de inzet te klein om ook nog eens een risico van een rechtszaak erbij te nemen. Er wordt betaald ook al meent men dat men bijzonder onrechtvaardig wordt behandeld. Het blijft van belang dat burgers grondig worden gehoord en dat -indien mogelijk- er alternatieve pistes (zoals bemiddeling door Ombudsdienst) worden bewandeld, vooraleer naar de rechter te stappen.

De rol van Juridische Dienst als trekker en coördinator van complexe toezichtdossiers waar verschillende toezichtsdiensten bij betrokken zijn, is onontbeerlijk om, als er sprake is van herhaalde overtredingen, de slagkracht te verhogen van de lokale overheid.

Voorts stellen we vast dat af en toe een burger geconfronteerd wordt met schade ten gevolge van openbare werken, meestal uitgevoerd door aannemers die dan ook nog eens verwijzen naar onderaannemers. Zeker als het om werken gaat met verschillende uitvoerders, is het geen sinecure voor een burger om daar nog zijn weg in te vinden en naast de schade is er dan ook meestal heel wat frustratie aanwezig. Het is van belang dat de Juridische Dienst hier toch ook een begeleidende rol of liefst zelfs een coördinerende rol zou opnemen zodat burgers niet blijven rondlopen met hun probleem.

Dienst Beleidsparticipatie

Uit een aantal klachten, verspreid over diverse diensten, blijkt dat burgers meer en meer wensen te participeren aan beleid en aan projecten voor de buurt en de wijk maar als ze dan participeren verwachten ze toch op zijn minst een antwoord op hun voorstellen. Als je dit niet kan waarmaken dan krijg je het averechtse effect.

We kregen ook een signaal dat wees dat mogelijk toch ook een risicoanalyse is aan te raden als je burgers via digitale stemming wil laten participeren. Hoever moet je gaan in je controle en wanneer bij het digitaal stemmen zonder dat je extra hoge drempels inbouwt voor digitaal minder mondige burgers? Een uitdaging voor de zeer nabije toekomst.

Dienst Interne Audit

De Ombudsdienst heeft in een klacht in verband met overheidsaanbestedingen (201606/657) de expertise ingeschakeld van deze dienst. Dit op basis van het reglement op de Ombudsdienst dat toelaat om expertise in te schakelen. Naar de toekomst toe is het aangewezen om hier toch ook een nauwere samenwerking tussen beide diensten te overwegen.

Dienst Communicatie

De dienst zelf heeft geen rechtstreekse klachten van burgers gekregen maar uit klachten verspreid over diverse diensten blijkt toch dat hier en daar meer ondersteuning kan gegeven worden. Zo zijn er herhaalde klachten over de communicatie bij Dienst Belastingen over de brochure in het kader van de belasting op onbebouwde percelen. Burgers missen de nuances tussen 'voorstel van aangifte' en 'een aangifte', nuances die voor ambtenaren vanzelfsprekend zijn maar het niet altijd zijn voor de burger. Er zijn al bijsturingen gebeurd maar er zijn nog altijd klachten.

De Dienst Communicatie kan ook een bijdrage leveren bij 'Nudging'. In plaats van repressief te communiceren kan men ook burgers vriendelijk wijzen op hun burgerplichten. Vooral in diensten die moeten invorderen is dat soms wel eens nodig, of bij het digitaal stemmen bijvoorbeeld. Burgers die 'foefelen' meegeven dat ze een heel project voor hun groep in gevaar kunnen brengen maar ook dat de meeste burgers wel betrouwbaar zijn.

Dienst Publiekszaken: Gentinfo

Opvallend weinig klachten maar wel een signaal: is het niet aangewezen om toch nog een gratis nummer te overwegen of in elk geval een goedkoper telefonisch contact? Dit zou klantvriendelijker zijn.

In het kader van het klachtenmanagement worden eerstelijnsklachten ook via Gentinfo gecentraliseerd. Een goed onderbouwde interne klachtendienst begint bij de herkenning van klachten. Zo moet van bij het begin een onderscheid gemaakt worden tussen een melding, een interne klacht en een suggestie. Heel wat burgers formuleren bij klachten ook soms de oplossing. Je kan die verzoeken als een klacht of als een suggestie registreren maar wij bevelen aan om dit als een klacht te registreren omdat er dan ook veel minder nuttige informatie verloren gaat voor de interne klachtenbehandelaar.

Stedelijke vernieuwing/data

Hier kan nog wat bijgestuurd worden wat betreft de communicatie naar burger. Uit een aantal klachten blijkt dat de kaarten die worden meegestuurd om vernieuwingen aan te kondigen gewoon niet recent zijn. Even een citaat uit een klacht om dit te verhelderen *“De stad wijzigde onze straatnaam en huisnummers. Voorheen was het Ernest Solvynsdreef, nu is het Regina de Meersmandreef. Op het stratenplan van de Stad Gent is de Regina de Meersmandreef nog altijd ‘onbekend’. Ik signaleerde dat reeds aan de Stad en men zou mij verder op de hoogte houden. Tot op heden: absolute stilte en als Gentenaar woon ik nog altijd op een onbekende plaats.”*

Burgerzaken

De signalen en klachten in dit departement hebben vooral betrekking op de Dienst Burgerzaken en in opvallend mindere mate met de overige diensten die tot dit departement behoren. Identiteit, huwelijk en overlijden zijn nu eenmaal zaken waar de burger aangewezen is op de lokale overheid en die een heel grote impact hebben op het dagelijkse leven. In ons land is je bestaan voor een overheid immers gelinkt aan een adres. Zonder adres is de kans dan ook erg groot dat je als burger in grote problemen terecht komt. Een aantal schrijnende klachten bewijzen dit. Ook voor de overheid is het van belang dat je als burger zichtbaar bent, vandaar dat het van groot belang is dat de toegang tot inschrijving in de registers zo vlug mogelijk en zo vlot mogelijk kan gebeuren. Een aantal klachten tonen nochtans aan dat dit niet altijd van een leien dak loopt. Dat kan komen omdat de burger zelf niet gemakkelijk in zijn woonst vast te stellen is of omdat de inschrijving opvallend vertraging oploopt en dat is bijvoorbeeld de klacht van een aantal buitenlandse studenten, een klacht van een groep die zich blijft herhalen. Nochtans is het ook hier om veiligheidsredenen belangrijk dat deze groep niet onder de radar blijft. Veiligheid op de eerste plaats ook voor de student zelf want wie nooit geregistreerd geraakt kan verdwijnen zonder dat dit door de lokale overheid zelf wordt opgemerkt dat men er ooit is geweest. Herhaaldelijke klachten over gebrek aan transparantie, misverstanden, tegenstrijdigheden, gebrekkige en onvolledige informatie en tragere afhandeling hebben vooral te maken met de complexe regelgeving, vooral bij het Loket Migratie. In 2016 zien we ook meerdere klachten over rijbewijzen opduiken en ook dat laatste kan gelinkt worden aan veranderde regelgeving.

In ons vorig jaarverslag 2015 maakten we een grondige analyse over de problematiek waarmee ook de ambtenaren van de Loket Migratie worden geconfronteerd. Door de toenemende en vrij vlug veranderde regelgeving wordt er steeds een hogere opleiding en een grotere specialisatie verwacht. Wat ook kan leiden tot demotivatie van de loketmedewerkers met een lagere opleiding aan wie steeds hogere eisen worden gesteld. Afwezigheden van personeelsleden kunnen ook hun weerslag hebben op de dienstverlening en in het bijzonder op de toegankelijkheid van de dienst die een aantal keren wegens afwezigheden telefonisch niet bereikbaar was.

Onderzoeken in het kader van schijnhuwelijken moeten fair en objectief gebeuren en moeten steeds getoetst worden aan FRET (Fair, Respect, Efficiënt/Equal, Transparant) wat inhoudt dat beslissingen grondig moeten worden gemotiveerd rekening houdend met de Rechten van de Mens. Het verwijzen naar de rechtbank, wat grote financiële consequenties kan hebben voor een burger, moet zeer weloverwogen gebeuren.

Een codetaal

Complexe regelgeving leidt ook tot het ontstaan van een codetaal die voor ambtenaren begrijpelijk is maar voor burger veel minder transparant is.

Zo spreekt men over bijlagen 19, een art 9 bis, apostilles, afschriften, een F-kaart, afschrift of kopie enz. Een taal die zeker door de meeste burgers en zeker ook anderstaligen met moeite kan gevolgd worden. Met als gevolg:

onverstaanbaar, misverstanden en over en weer geloop om documenten die dan soms ook nog niet altijd de juiste blijken te zijn. Wat voor de ambtenaar de voertaal is, is voor de burger soms koeterwaals. Het is ook niet altijd eenvoudig om deze codes om te zetten in een begrijpelijke taal binnen de regelgeving. Belangrijk is hier om duidelijk op voorhand mee te geven welke documenten men van een burger vraagt (zo nodig met voorbeelden) en wat dit precies inhoudt.

Domiciliering

In februari 2017 was er nog altijd geen noodzakelijke digitale ondersteuning tussen Politie en Burgerzaken om de woonvaststellingen en de daarbij horende administratieve afhandeling vlotter te laten verlopen. Al jaren wijst de Ombudsvrouw erop dat dit eenvoudiger en vlugger kan met de nodige digitale ondersteuning. In februari 2017 vernamen we dat het project in een laatste fase zat.

Wie afwijkt van wat beschouwd wordt als een normale huisvesting en bijvoorbeeld als burger in een mobiele woonwagen wenst gedomicilieerd te geraken komt soms in aanvaring met de administratie die niet op het verzoek wenst in te gaan omwille van de strikte interpretatie van het begrip 'mobiele woonwagen'. Dat bleek uit een interessante klacht waar de dienst bleef vasthouden aan haar interpretatie en de burger naar de rechter stapte en gelijk kreeg.

Domiciliering van buitenlandse studenten moet binnen een redelijke termijn geschieden en op zijn minst binnen de drie maanden. Het is van algemeen belang (veiligheid) maar ook in het belang van de student dat men weet wie waar woont en met wie. Vooral voor de partners kan dit de integratie via arbeid faciliteren. Uit klachten bleek dat dit soms langer dan 3 maanden kan aanslepen.

Miscommunicatie met Mobiliteit n.a.v. bewonersvergunningen

In 2016 stelden we bij herhaling vast dat er onduidelijk en verwarrend was gecommuniceerd tussen het Loket Bevolking en de burger over het bekomen van een bewonersvergunning voor autobestuurders n.a.v. een adreswijziging. Dit leidde tot heel wat frustratie en onterecht uitgeschreven retributies waar de oorzaak lag in de miscommunicatie bij het Loket Bevolking. Enkel voor zij die klaagden en dan nog nadat uiteindelijk bleek dat er effectief sprake was van verwarrende communicatie, werden een aantal retributies geannuleerd. Soms kan men enkel door het indienen van klachten ook zijn recht halen. De communicatie werd bijgestuurd.

Mariakerke: graag een digitale wegwijzer

Vanuit Mariakerke kregen we een terechte opmerking dat burgers wel een nummertje nemen maar dat de doorstroming gewoon niet correct en vlot verloopt bij wachttijden omdat men gewoon niet weet wie wanneer en waar aan de beurt komt door het ontbreken van een digitale wegwijzer zoals bijvoorbeeld wel het geval is in het Administratief Centrum. Dat leidt daar weleens tot wrijvingen onder burgers. Ondertussen is men al twee jaar in blijde verwachting dat het bord er komt. Waarom moet dit zo lang duren vragen ze zich in Mariakerke af?

Graag snelloket op zaterdag en mobiel loket tot 19u

Meer en meer wordt er op afspraak gewerkt. Uit klachten blijkt duidelijk dat er ook behoefte is aan een snelloket op zaterdag waar burgers, die tijdens de week geen tijd hebben, nog iets vlug kunnen gaan afhalen. Het loket is er niet op zaterdag.

Uit een signaal bleek ook dat het mobiel dienstencentrum aan het Station erg op prijs wordt gesteld maar dat een medewerker van Gentinfo toch maar besloten had om een half uur voor sluitingstijd niemand meer binnen te laten en dat had zo zijn reden (zie klacht 201702/215) en is ondertussen bijgestuurd.

Rijbewijzen

Dat de lokale overheid afhankelijk is van de Federale Overheid en vooral de gevolgen moet dragen van het gebrek aan voortvarendheid van de FOD Vervoer en Mobiliteit, blijkt uit de klachten van Gentenaars van Oekraïense afkomst en in het bezit van een recent rijbewijs. Zij kunnen dit rijbewijs maar niet inruilen voor een Europees rijbewijs omdat dit model na twee jaar nog niet op de website van de Federale Overheid staat. De Politie kan in elk geval wel al de echtheid van het rijbewijs achterhalen maar het Loket Rijbewijzen mag het niet inwisselen.

Belastingen

De trends die we in 2016 vaststelden:

Het zal u misschien verwonderen maar in 1997 hadden de meeste klachten niet te maken met Burgerzaken maar wel met het onderwerp belastingen en meer bepaald de belasting op verwaarloosde gebouwen die toen de eerste jaren een uitsluitend lokale belasting was en na 20 jaar opnieuw uitsluitend een lokale belasting is geworden. Na veel kommer en kwel voor de burger.

In 1997, dus 20 jaar geleden, was vooral naast wateroverlast en wilde katten het meest favoriete onderwerp de belasting op verwaarloosde woningen, de zogenaamde krotbelasting. Toen kon alleen de Stad (en niet de Vlaamse Overheid) een belasting hierop innen en dit trof vooral burgers die het financieel moeilijk hadden om hun woning te onderhouden, iets wat vanop de straat zichtbaar was. De klachten verdwenen vooral omdat de Stad overging tot het stimuleren met subsidies en burgers ook hun werken konden aantonen op basis van facturen en niet alleen maar op basis van vergunningen. Maar er kwamen belastingen bij op leegstand en op ongeschikte woningen. Ook de Vlaamse Overheid moeide zich ermee zodat tot en met 2009, de belasting op leegstand een dubbele belasting werd zowel door de Vlaamse als de lokale overheid op hetzelfde pand. Vreemd, want dit was op dezelfde grondslag namelijk leegstand. Dit is door de Ombudsvrouw altijd in vraag gesteld maar tot op vandaag zijn de belasting op verwaarloosde panden (dus verwaarlozing merkbaar van op het openbaar domein) en de belasting op ongeschikt/onbewoonbaarverklaring, een dubbele belasting weliswaar op eenzelfde pand maar op een andere grondslag (bijvoorbeeld de ene op gevelbreedte en de andere op oppervlakte), een juridische spitsvondigheid waardoor het mogelijk blijft om deze onredelijk hoge belastingen te blijven innen.

Dat deze belastingen zeker een gerechtvaardigd doel nastreven staat buiten kijf maar toch is het onbehoorlijk bestuur meent de Gentse Ombudsvrouw.

De belastingen zijn onredelijk hoog in verhouding met de waarde van de panden. Dit kwam omdat de lokale belasting (bijvoorbeeld per kamer) al bijzonder hoog ligt maar het gaat hier ook met uitzondering voor leegstand om dubbele belastingen want ook de Vlaamse Overheid kwam nog eens langs.

Daarnaast verdubbelden ook de bedragen het jaar daarop als de burgers verloren liepen in de administratieve molen. Burgers liepen bijna altijd verloren in die wirwar van dubbele belasting en bezwaarprocedures naar twee overheden toe en waar de ene lokale ambtenaar ook geen contact heeft met die van de hogere overheid. Waar er dubbele bezwaarprocedures en eventueel vrijstellingen moeten worden gevraagd. Waar de ene lokale overheid een burger, wanneer die op de inventaris kwam, meteen al een belasting moest laten betalen terwijl hij voor de Vlaamse Overheid nog 12 maanden krijgt om zich in orde te stellen.

Na jarenlang deze klachten bekend te maken bij de Vlaamse Overheid, ook via Gentse gemeenteraadsleden, stelden we in 2016 vast dat vanaf 1 januari 2017 de belastingen op ongeschiktheidsverklaring en verwaarlozing werden ontdebeld. Voor de gemeenten die zelf al de belasting heffen, blijft het bij die ene belasting. De Stad Gent geeft nu ook het moment aan de bewoners mee dat ze op inventaris komen en hij nog 12 maanden de tijd heeft om zich in orde te stellen, een aanbeveling van onze dienst in het vorig jaarverslag.

In 2016, maar in mindere mate dan in 2015, kregen we nog betwistingen over belasting op tweede verblijven en ook hier is de terminologie verwarrend. Zelfs al heb je een huurder in je eigendom maar hij is er niet gedomicilieerd maar hij verblijft er wel, dan nog moet je die tweedeverblijfsbelasting betalen. Eigenlijk gaat het om een belasting op een eigendom als je huurder er niet is gedomicilieerd.

Opvallend blijven de klachten over de communicatie: voorstel tot betaling en belastingaangifte, die nuance dringt niet door tot burgers en blijven toch klachten uitlokken.

Hier moet toch nog eens herbekeken worden.

Vereenvoudiging gevraagd

Opvallend is ook de toch wel logge administratie die een klacht van een B&B-houder ons duidelijk maakte want die moet immers per kwartaal het aantal bezettingen per kamer meedelen. Wie dit niet goed beheert, riskeert hoge boetes. Vraag is of deze boetes redelijk zijn in verhouding met de verdiensten. Pas vrij recent kan dit nu ook digitaal, wat dit toch wel vereenvoudigt. Enkele klachten tonen ook aan dat controleurs van horecazaken en B&B vrij kwetsbaar zijn en zij zijn diegenen die ook geen bagatelgiften mogen ontvangen die kaderen in een controle.

Gentinfo

Een van de moeilijkheden bij het registreren van klachten is de herkenning van een klacht door medewerkers. Heel wat uitingen van ontevredenheid worden door diensten zelf onder de noemer van meldingen geklasseerd, wat aangenamer in de oren klinkt maar waar soms dan ook iets minder informatie uit wordt gehaald om bij te sturen. Gentinfo registreert opvallend veel meldingen in verhouding met eerstelijnsklachten. De essentie hier is: volg zeker de meldingen op zodat ze in elk geval geen ernstige klachten worden en haal er ook de nodige informatie uit tot bijsturing.

UIT HET LEVEN GEGREPEN

Hierin vindt u illustraties van bovenstaande analyses. Het gaat om een greep uit het aantal klachten in woorden van verzoekers

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw

AANBEVELINGEN

Vorming en motivering van medewerkers blijven belangrijk aandachtspunten voor Loket Migratie en Loket Rijbewijzen. Ook klachtherkenning bij Gentinfo is aangewezen.

Het blijft aangewezen om volgende diensten nog meer digitaal te ondersteunen bij volgende processen:

- bij uitwisseling van gegevens bij woonstvaststelling tussen Politie en Dienst Burgerzaken zou een digitale ondersteuning de dienstverlening naar burger en administratie versnellen en ook meer controleerbaar maken. Een aanbeveling die ondertussen 4 jaar oud is, waar liggen de barrières
- bij de digitale verwerking van migrantendossiers, zodat burgers zelf hun dossier kunnen volgen want dit kan vandaag nog altijd niet.
- de procedures waar uitbaters (horeca, B&B) kwartaalgegevens moeten meedelen aan Dienst Belastingen. Juist om te vereenvoudigen is digitale ondersteuning hier belangrijk en dit is eind 2016 opgestart maar kan nog verder verfijnd worden.

Er is behoefte aan:

- een vluigere opname van nieuwe straatnamen (vernieuw de zoekfunctie)
- risicoanalyse bij digitaal stemmen, zeker in kader van burgerparticipatie;
- regelmatige evaluatie van doorlooptijden van migrantendossiers ook al zijn er geen zichtbare wachtrijen meer;
- blijvende controle van de Juridische Dienst op toepassen beroepsprocedures in verzelfstandigde agentschappen en bedrijven;
- het afstemmen van de werking van verschillende juridische diensten binnen Groep Gent Plus;
- het zoeken naar alternatieve menselijke oplossingen in plaats van rechtszaken;

- aangepaste infrastructuur bij werken vooral op afspraak (klassiek loket is hier overbodig) maar uit klachten blijkt ook duidelijk de behoefte aan snelloket ook op zaterdag en een mobielloket dat niet op afspraak blijft werken;
- aan begrijpelijke taal en het weren van codetaal en 'vriendelijker' taalgebruik vooral bij dienst Belastingen en Loket Migratie. Ga ervanuit dat burger 'nuances' kunnen missen en gebruik de klachten om uit te vissen waarom het verkeerd blijft lopen (bijvoorbeeld zie digitaliseren aanvraag bewonersvergunningen).



Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016		evolutie	
	41		↑	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	8	4	20	9
Gegrontheid*	gegrond	ongegronnd	geen oordeel	
	6 (75%)	1 (12,5%)	1 (12,5%)	
Oplossingsgraad*	wel		niet	
	6 (75%)		2 (25%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Sport en recreatie			13
	2. Feesten en evenementen			11
	3. Cultuur			4
Meeste gegronde onderwerpen	1. Cultuur			2
	2. Bibliotheek			1
	Personen met een handicap Sport en recreatie			
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Zorgvuldigheid - procedure			4
	2. Hoffelijkheid Klantgerichtheid Redelijke termijn			2
	3. Adequate communicatie Afdoende motivering Coördinatie Efficiëntie en effectiviteit Flexibiliteit Integriteit - machtsafwending Klachtenmanagement Overeenstemming met regelgeving Redelijkheid en evenredigheid Toegankelijkheid en bereikbaarheid Vertrouwen Zorgvuldigheid – weloverwogen beslissing			1
Meeste gegronde beoordelingscriteria	1. Zorgvuldigheid - procedure			3
	2. Hoffelijkheid Klantgerichtheid Redelijke termijn			2
	3. Adequate communicatie Coördinatie Efficiëntie en effectiviteit Flexibiliteit Integriteit - machtsafwending Klachtenmanagement Toegankelijkheid en bereikbaarheid			1

Meest bevraagde diensten	1. Dienst Evenementen, Feesten, Markten en Foren	15
	2. Sportdienst	14
	3. Dienst Toerisme IVA Historische Huizen	3
Dienst met meeste gegronde klachten	1. Bibliotheek IVA Historische Huizen Museum voor Schone Kunsten S.M.A.K. Sportdienst	1

* De gegrondheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

Dienst	Infovragen	Meldingen/ signalen	1e lijns- klacht	2e lijns- klacht	Gegrond*
Bibliotheek	1	0	0	1	1
Cultuurdienst	1	0	0	0	0
Design Museum	0	1	0	0	0
Dienst Evenementen, Feesten, Markten en Foren	4	9	1	1	1
Dienst Toerisme	1	2	0	0	0
IVA Historische Huizen	1	0	0	2	1
Museum voor Schone Kunsten	0	0	0	1	1
S.M.A.K.	0	0	0	1	1
Sportdienst	1	8	3	2	1
Stadsarcheologie Gent	0	0	0	0	0

INTERESSANTE SIGNALEN

Sportdienst: Farys en overbelaste website

In de voorbije jaren is hier de belangrijkste trend dat meer en meer het beheer van sportaccommodaties en vooral zwembaden werden overgenomen door Farys en dat de klachtenbehandeling door het Ombudsteam ook af en toe in overleg met Farys moest gebeuren. Een trend die zich alsmaar voortzet en nu ook binnenkort voor de Blaarmeersen het geval zal zijn. In 2016 kregen we hier signalen (201609/1057) dat wegens personeelstekort maar 1 toilet open was. Belangrijk hier is de rol van de Ombudsdienst naar de raadsleden en het bestuur toe dat ze via klachten van burgers op de hoogte blijven over deze uitbestede dienstverlening. Zo kregen we bij herhaling toch signalen van burgers, die gebruik maken van de douches en baden in het zwembad van Eyck, dat er iets schortte aan de verluchting van deze ruimtes. Na herhaalde klachten en enkele tussenkomsten bleek dat er mogelijk toch iets schortte met de afstelling van de (relatief recente) afzuiginstallatie.

Tot op vandaag krijgen we ook klachten over de inschrijvingen van sportkampen. Dat is een herhaalde klacht die al jaren aansleept. Burgers kunnen er niet meer bij dat de Stad met ondersteuning van Digipolis, er niet in slaagt om de problemen te verhelpen. Bij de start van de inschrijvingen is de website steevast overbelast (201603/302). De meeste klachten hierover zijn bij de dienst zelf aangebracht maar we krijgen dit signaal al jaren.

Dienst evenementen: filmcel en evenwichtsoefening

Het valt op dat productiehuzen die willen filmen in Gent op een veel te trage afhandeling van hun verzoek stuiten. De filmcel zou korter op de bal moeten spelen en zich realiseren dat een aanvraag 7 weken op voorhand, niet altijd realiseerbaar is. In Antwerpen en Brussel zou dit volgens klagers veel vlugger kunnen. Klagers hebben een punt. Politie en Brandweer weigeren systematisch om op korte termijn een advies te verlenen. 'Waarom' en 'kan het niet anders' vragen deze klagers zich af want het is toch ook belangrijk voor Gent om zich in het buitenland te profileren?

In de voorbije 20 jaar hebben wij één opvallende trend aangekaart: de privatisering van het openbaar domein voor privé-evenementen o.a. het gebruik van parken en pleinen en zelfs waterlopen voor festiviteiten en privéfeestjes. Daarop is in elk geval wat de parken en pleinen betreft, een dosering van het aantal festiviteiten gevolgd. Maar burgers hebben het vooral moeilijk met de zuivere privatisering van het openbaar domein voor privédoeleinden. Wanneer het Sint Pietersplein afgesloten wordt voor een publiek optreden van Leonard Cohen, weliswaar georganiseerd door een privéfirma, valt dit toch nog wat anders dan het gebruik van de Graslei voor privé-genodigden. Ook al moet men er rekening mee houden dat het herhalend afsluiten van een plein ook een impact heeft op de omgeving. Maar het signaal is al jaren gegeven: hier moet naar een weloverwogen evenwicht gezocht worden. Meer en meer bewoners hebben in een drukke stad ook behoefte aan rustpunten. Vreemd genoeg hebben ook studenten klachten over lawaaihinder tijdens examenperiode. Die klagen dan over de Beach Volley op het Sint Pietersplein. Voorts moet het handhavingsbeleid aangepast worden: als je een privéfeestje kan organiseren in het Citadelpark en dat je hoogstens een Gasboete van 60 euro riskeert, is de rekening snel gemaakt.

Woodrock werd in 2016 in het park Vynck-Bovyn georganiseerd en dat genereerde klachten van omwonenden en vooral ook van vogelliefhebbers. Meer en meer krijgen we signalen dat er behoefte is aan rustpunten in onze stad. In elk geval werden de bekommernissen meegenomen bij de afweging om al dan niet een vergunning toe te kennen (2001607-767).

Historische Huizen: De Mathildisklok - een trilogie

In 2016 werden we opnieuw geconfronteerd met het verhaal van de Mathildisklok die speciaal werd gegoten om in de Beiaard te hangen van het Belfort. Alleen hangt of staat de klok nog altijd in Nederland. In Gent liggen de privé-sponsors er nog altijd wakker van. Met een groot hart cadeau gedaan aan de Stad en zijn bewoners, alleen... ze mag van de Vlaamse Overheid niet in het Belfort hangen. Het initiatief kreeg ook de financiële steun van de Stad en er was zondermeer de verwachting geschapen dat de klok in de beiaard zou komen te hangen. Zowel de burger als de toenmalige directeur van Monumentenzorg zijn hier mogelijk toch iets te overijld en toch iets te enthousiast te werk gegaan en zo blijft men ook vandaag geconfronteerd met het standpunt van de Vlaamse Overheid dat na tussenkomst van de Ombudsvrouw, samengevat hier nog altijd op neer komt dat de klok er niet in komt tenzij er grote restauratiewerken zijn gepland en die zijn voorlopig en zelfs op lange termijn, niet gepland. Volgens de bevoegde Vlaamse dienst is de kans groot dat de klok de stabiliteit van de toren ondermijnt. Klagers betwisten dit en hopen op een onafhankelijke expertise die dit tegensprekt. Kortom dit probleem blijft hangende en het kan toch niet de bedoeling zijn dat de klok in Nederland blijft. De belangrijkste sponsors zien ook een andere aangeboden plaats echt niet zitten. Toch meent de Ombudsvrouw dat de sponsors en de Stad opnieuw aan tafel zouden moeten gaan zitten om, voor alle partijen, een voorlopige Gentse oplossing te vinden.

Bibliotheek

Het blijft opvallen hoe weinig tweedelijnsklachten de bibliotheek krijgt. De betrokkenheid van de burgers met 'hun' Bib is groot en dat blijkt ook uit de meestal genuanceerde klachten. In de loop van 20 jaar waren er vooral betwistingen over schade aan boeken, werd er altijd kort op de bal gespeeld en ook meestal een aanvaardbare oplossing gevonden. De Bibliotheek verwittigt ook per mail (als burger die heeft meegedeeld) voor wie de boeken nog niet heeft binnengebracht en een boete riskeert. Deze manier van werken vermijdt klachten. Een minpunt was wel het feit dat, wie de boeken via de sluis in de Bib op het Zuid binnenbracht, ook nooit een bewijs kreeg dat hij ze had binnengebracht en wanneer hij ze had binnengebracht. Met de Krook is dit probleem verholpen. De Ombudsvrouw deelde de zorg van gehandicapte burgers over de bereikbaarheid van de Krook voor gehandicapte burgers. Na tussenkomst en in samenwerking met de toegankelijkheidsambtenaar werden ook 2 parkeerplaatsen voorbehouden voor deze doelgroep en komen er ook in de onmiddellijke buurt voorbehouden parkeerplaatsen bij. In de voorbije twintig jaar kwamen bij herhaling ook problemen aan het licht die vooral te maken hebben met het gedrag van oneerlijke burgers die gebruik maken van andermans bibliotheekkaart om zaken uit te lenen. Goed bedoelde vragen leiden dan wel eens tot misverstanden. Iets meer uitleg kan dat voorkomen. Maar hier is ook de vraag of een code op de kaart dit niet zou kunnen opvangen?

Dienst Toerisme

Bezoekers delen ons mee dat er vooral op maandag en dinsdag in Gent veel gesloten is. Toeristen die op die dagen een driedagenpas hebben gehaald komen er dan toch wat bekaaid vanaf, zeker als dan nog een aantal delen van het Gravensteen afgesloten zijn voor tv-opnames. Een audiotour voor het Lam Gods in de Sint-Baafskathedraal daar moet bovenop de pas toch extra voor betaald worden. Kortom, het valt nogal, zoals een burger het verwoordde,

“koud op het dak” (201605/580). Jarenlang herhaalde klachten waren de klachten over het lawaai van de bootjes in de binnenstad. Hier zijn al heel wat stappen ondernomen maar de bootverhuurders zijn nog niet overgestapt op een geluidloos systeem met koptelefoon. Misschien kan men ze toch op de één of andere manier stimuleren? In elk geval zijn er hier al heel wat maatregelen genomen. In 2016 hadden we nog 1 klacht (21604/425).

UIT HET LEVEN GEGREPEN

Hier vindt u een selectie van klachten die bovenstaande analyse illustreren

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw

AANBEVELINGEN

- Er is dringend behoefte aan een minder omslachtige procedure voor het filmen in Gent. Zou een kleine gespecialiseerde filmcel, met daarin een verkeersdeskundige hier toch korter op de bal kunnen spelen?
- Er is vraag naar groene rustpunten in Gent.
- Ontwikkel een concrete visie op het ter beschikking stellen van het openbaar domein voor (privé)festiviteiten georganiseerd door privéfirma's buiten de jaarlijkse Gentse Feestenperiode.
- Kan er iets extra voor toeristen die op maandag en dinsdag Gent bezoeken?
- Overweeg een code voor de bibliotheekkaart.
- Optimaliseer digitale ondersteuning voor inschrijvingen sportactiviteiten.
- Controleer de veiligheid van openbare badhuizen door de Brandweer.

Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016		evolutie	
	28		↑	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	10	4	4	10
Gegrontheid*	gegrond	ongegronnd	geen oordeel	
	3 (30%)	6 (60%)	1 (10%)	
Oplossingsgraad*	wel		niet	
	9 (90%)		1 (10%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Stedenbouwkundige vergunningen			10
	2. Subsidies en premies			4
	3. Huisvesting Middenstand			3
Meeste gegronde onderwerpen	1. Subsidies en premies			2
	2. Lawaaihinder			1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Overeenstemming met regelgeving			7
	2. Actieve informatieverstrekking Zorgvuldigheid – procedure			2
	3. Adequate communicatie Afdoende motivering Billijkheid Consequent handelen Efficiëntie en effectiviteit Gelijkheid Hoffelijkheid Klachtenmanagement Redelijke termijn Vertrouwen			1
Meeste gegronde beoordelingscriteria	1. Actieve informatieverstrekking Overeenstemming met regelgeving			2
	2. Billijkheid Consequent handelen Redelijke termijn Vertrouwen			1
Meest bevraagde diensten	1. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning			12
	2. Dienst Milieu en Klimaat			6
	3. Dienst Wonen			5
Dienst met meeste gegronde klachten	1. Dienst Milieu en Klimaat			2
	2. Dienst Wonen			1

* De gegrontheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

Dienst	Infovragen	Meldingen/ signalen	1e lijns-klacht	2e lijns-klacht	Gegrond*
Dienst Economie	0	1	1	2	0
Dienst Milieu en Klimaat	2	0	1	3	2
Dienst Monumentenzorg en Architectuur	1	0	0	0	0
Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	4	2	2	4	0
Dienst Werk	0	0	0	0	0
Dienst Wonen	3	1	0	1	1
Stadsarcheologie Gent	0	0	0	0	0

INTERESSANTE SIGNALLEN

De klachten en signalen beperken zich tot 4 van de 7 diensten van dit departement.

Dienst Economie

De nieuwe reglementering op de nachtwinkels heeft in 2016 wat voor misinterpretaties gezorgd bij uitbaters van nachtwinkels (201605/581) omdat de regelgeving ook niet zo transparant is. Het clusteren van de braderijen, die nu ook worden georganiseerd door Puur Gent en niet meer door de Dekenijen, zorgde voor wat ongenoegen bij ambulante handelaars die van nu af aan niet meer mogen deelnemen (201605/540).

Er komen ook signalen van zelfstandige handelaars dat de informatie, vooral over de koopzondagen in 2016, verwarrend en niet duidelijk is. Hier is toch de verwachting dat de Stad deze activiteiten meer ondersteunt en vooral in de toekomst duidelijker communiceert zowel naar de handelaars toe als naar de klanten wanneer er binnen de stad bijvoorbeeld wordt overgestapt naar zondagwinkelen. De vrees dat het nieuwe circulatieplan de bevoorrading van de winkels en zaken in het gedrang kan brengen bijvoorbeeld door de omslachtige manier van werken via vergunningen en het verplicht gebruiken van bijvoorbeeld maar 1 poort voor koeriersdiensten en bevoorraders zit er dik in. Er wordt gevreesd dat sommige koeriersdiensten, die ook bijvoorbeeld medisch materiaal vervoeren maar waar dit niet expliciet vermeld staat in hun oprichtingsakte, hun job zullen verliezen en dat de economische activiteit, eigen aan een stad, in het gedrang komt. Zo kregen we ook de klacht van enkele handelaars uit de Onderstraat dat de meerderheid van hen niet was uitgenodigd op een vergadering over het Mobiliteitsplan. Kortom, er zijn duidelijk aanwijzingen dat er nogal een vlieg in de soep zit tussen Stad en handelaars. Het is ook aan de Dienst Economie om één en ander weer op de rails te krijgen.

Dienst Milieu en Klimaat

Signalen van burgers over milieuhinder kunnen we samenvatten onder klachten over geur- en trillingshinder, verstopte riolering door vetophoping, stofhinder op werven, klachten over lawaaihinder en dus vraag naar rustpunten in de stad en dus ook het afwegen van aantal evenementen in parken en vooral ook in bosrijke parken zoals Vyncke Bovijnpark (zie ook onder dienst Evenementen). En natuurlijk blijft zwerfvuil en sluikestorten een voortdurend aandachtspunt.

Verstopte rioleringen en verkeersdrempels

Op basis van klachten over verstopte rioleringen, vooral in de buurt van horecazaken, blijkt toch ook dat vetophoping in rioleringen vooral in de wintermaanden voor klachten zorgen waar de oorzaak bij degenen liggen die vetten door de riolering afvoeren. Dit zorgt voor hinder voor de horecazaak zelf maar ook voor de burens en daar hangt een ernstig kostenplaatje aan vast zowel voor Farys als op langere termijn voor milieu en dus voor alle Gentenaars want de vervuiler blijft meestal buiten schot. Dit probleem wordt onderschat en is in 2016 en 2017, na herhaalde signalen vanuit de Ombudsdienst, door alle betrokken actoren grondiger aangepakt en dit moet in 2017 leiden tot een plan van aanpak. Dit wordt dus vervolgd.

Als burgers klagen bij de Ombudsvrouw over milieuhinder dan gaat dit in een stad vooral over geurhinder (bijvoorbeeld van frietkoten die nalaten van efficiënte filters te installeren en dit zou in elk vergunning een

voorwaarde moeten zijn volgens burenen) en over trillingshinder. Deze laatste ten gevolge van ondertussen meestal versleten verkeersdrempels die enkel maar worden verwijderd bij een heraanleg. Dit type van klachten, die wij sinds de aanleg van die drempels kregen (en dat is bijna 20 jaar), had kunnen vermeden worden.

In 2016 kregen we ook heel wat klachten over stofhinder en hinder van zwaar vervoer naar aanleiding van openbare werken. Opvallend was dat het meestal om dezelfde werven ging.

En natuurlijk bleven de Gentenaars in 2016 vooral vragen wanneer er nu eens eindelijk in het straatbeeld efficiënte vuilnisbakken zouden opduiken. Die bakken worden al jaren beloofd. De klachten over sluikstorten en zwerfafval namen in 2016 af.

Digitale ondersteuning, loket-en vergunningenregister

Wat betreft de klachten over de werking van de dienst merken we uit een klacht dat digitale ondersteuning toch nog wel beter kan. Zo bleek de website waar er o.a. subsidies voor dakisolatie konden worden aangevraagd, technische problemen te hebben. Het komt niet echt professioneel over dat er wordt vermeld dat “bij digitale problemen de subsidies dan maar niet digitaal moeten worden aangevraagd” (201612/1437). Dit komt erg ‘ambachtelijk en weinig professioneel’ over voor een lokale overheid die graag uitpakt met de digitalisering van de diensten.

Uit klachten blijkt ook dat de dienst geen register bijhoudt van loketbezoeken maar dat zou nochtans betwistingen kunnen uitsluiten. Zo is het niet altijd duidelijk aan welk loket burgers zich hebben gemeld met bijvoorbeeld een subsidievraag want die materie wordt ook dikwijls toegelicht aan andere loketten.

Maar nog opvallender is dat, wanneer een milieuvergunning voor een bedrijf (201602/126) moet verlengd worden, dit niet automatisch wordt aangegeven bij de dienst wat tot gevolg heeft dat bedrijven jarenlang zonder vergunning werken en er dus ook niet spontaan gecontroleerd wordt of intern hierover wordt gecommuniceerd.

Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke planning

De voorbije twintig jaar, en ook in 2016, viel het ons op dat het de lokale overheid ontbreekt aan een centrale gegevensbank waaruit ze zou kunnen putten om de burger en vooral ook de notaris bij een verkoop vollediger te informeren of er al dan niet een onteigening of een onteigeningsplan op rust van andere overheden (Vlaamse of Federale) of overheidsbedrijven.

Centraal register onteigeningen

Die verplichte gegevensbank, waar overheden verplicht worden om hun info over goedgekeurde (en mogelijks ook plannen?) onteigeningsplannen in te brengen, ontbreekt en dat leidt, vooral op het lokale niveau, al jaren tot klachten van burgers ten gevolge van onvolledige informatie naar de notaris toe want die verwacht vooral van de lokale overheid alle nuttige informatie naar aanleiding van een verkoop. Door het gebrek aan gegevens kan de burger ook ernstige schade ondervinden en kan dit zich ook verhalen op de lokale overheid. Op dit moment is er een Vlaams decreet (onteigeningsdecreet) in de maak maar het is niet duidelijk of er een dergelijke centrale gegevensbank wordt voorzien.

201606-675

In 2009 heb ik in een openbare gerechtelijke verkoop een stuk grond met huis gekocht. Deze grond ligt rechtover mijn apotheek. De bedoeling was voornamelijk het inrichten van parkeerplaatsen voor mijn cliënten. Hiervoor heb ik toelating gekregen. Ik meen echter dat ik bij mijn aankoop door Stad Gent (dienst ATD) onvolledig geïnformeerd ben. Vandaag word ik daardoor geconfronteerd met de perikelen van een onteigening van een stuk van mijn grond door De Lijn. Mijn vrouw en ik hebben hierdoor een heleboel kopzorgen en menen ernstige schade te hebben geleden. Op het stedenbouwkundig uittreksel van 14 oktober 2009 ontbrak de informatie dat dit stuk bezwaard was met erfdiensbaarheid openbaar nut. In 2007 had De Lijn al op een gedeelte van deze grond een bouwvergunning gekregen en er was al een aanvraag tot onteigening. De goedkeuring voor de onteigening is er gekomen een maand voor mijn aankoop. Volgens mijn notaris is het uittreksel een jaar geldig en de verkoop is juist binnen het jaar doorgegaan. De tweede zitdag was op 30 augustus.

De verkoop was van 2009, maar de uitvoering van de onteigening ben ik pas later te weten gekomen. Ik had geen enkel besef dat ik een stuk met een onteigening erop had gekocht. De Stad beschikte over deze informatie, maar die is niet overgemaakt aan mijn notaris, noch aan de vrederechter. Ik heb 693 000 euro betaald voor een oppervlakte van 990 vierkante meter. Het onteigende stuk heeft een oppervlakte van 137,34 vierkante meter (tot 1,40 meter achter de huidige rooilijn om toch fietspad, voetpad en parkeerplaats aan te bieden).

Er is een vonnis via de vrederechter over de onteigeningsprocedure. De voorlopige verkoopprijs is 82 100 euro. Er zijn ook bijkomende werken nodig: ik moet mijn garage verzetten, mijn oprit veranderen, enzoverder. Ik hou nog zes van

de acht parkeerplaatsen over. Mocht ik geweten hebben dat dat stuk bezwaard was met een onteigening, dan had ik het ofwel niet gekocht, ofwel gekocht tegen een lagere prijs. Ik had er dan zeker andere plannen mee gehad dan nu.

Voorbesprekingen en grijze zone

Wat hier nog de voorbije twintig jaar opviel is de opvallende evolutie: waar we de eerste jaren met vooral klachten over achterstand en het onredelijke lange wachten op een vergunning kregen, verdwenen die klachten grotendeels omdat de regelgeving veranderde. Maar het valt op dat er nu ook nog opvallend lange voorbesprekingen kunnen plaatsvinden maar daar heeft de Ombudsvrouw geen overzicht meer over. Kortom, die voorbesprekingen zijn minder transparant. Maar eenmaal de vergunning officieel aangevraagd is, volgt de beslissing binnen een redelijke termijn. Bij Dienst Stedenbouw is er ook dikwijls de zogenaamde grijze zone die vooral kan afhangen van de interpretatie van de ambtenaar die dan weer gebaseerd is op een beleidsvisie. Wij drongen hier al eerder op aan om deze zone transparanter te maken door duidelijker ook de visies weer te geven. Het is niet duidelijk of hier voldoende over gecommuniceerd is en of alle architecten (ook de kleinere bureaus) op de hoogte zijn van die visies en ongeschreven criteria waaraan wordt getoetst en ze dit ook kunnen aanvragen. Deze 'grijze zones' zijn immers beter bekend bij architecten die meermalen en meestal ook betrokken worden bij grotere projecten maar ook de kleinere architecten kunnen hiervan op de hoogte gesteld worden of dit kan ook op de website meegedeeld worden.

Dat grotere architectenbureaus beter hun weg kennen binnen de administratie heeft natuurlijk ook te maken met de veelvuldige contacten maar hier moet de ambtenaar en ook de kabinetsmedewerkers op de betrokken kabinetten, constant een evenwichtsoefening maken tussen noodzakelijke en klantvriendelijke dienstverlening en cliëntilisme. Burgers vragen ook heel dikwijls naar voorbeelden van wat al binnen de stad is gerealiseerd. Ook hier moet goed afgewogen worden wat wel en wat niet kan als informatie.

Dienst Wonen

De voorbije 15 jaar valt de zeer grote behoefte aan betaalbare en kwaliteitsvolle huurwoningen op. De onredelijk lange wachtlijsten voor een groep van burgers en de vraag naar meer aangepaste seniorenwoningen, is opvallend.

Communicatie op maat

Voor deze laatste groep geeft aan dat ze, gezien hun leeftijd ook geen jaren meer op de wachtlijst kunnen staan. Klachten over 'filosofische' krakers zijn grotendeels verdwenen maar af en toe merken we dat als er nog klachten over krakers zijn, het meestal gaat over groepen Roma-burgers. Maar ook deze klachten zijn sterk verminderd in 2016. De jongste tien jaar is het ombudsteam vooral geconfronteerd met een stijgend aantal klachten van dakloze burgers die in een spiraal terecht zijn gekomen en wanneer ze ook niet aan een referentieadres geraken, er ook niet uitgeraken. De jongste jaren worden er grote inspanningen geleverd om deze burgers in hun zoektocht naar een geschikte woning te begeleiden maar de vraag is vandaag nog altijd groter dan het aanbod. Een communicatie op maat van bijvoorbeeld senioren, zou welkom zijn.

Burgers met eigen huis krijgen we meestal over de vloer als er iets misloopt met de aangevraagde subsidie die vooral burgers wil stimuleren de kwaliteit of duurzaamheid van woning te verhogen

Een interessante klacht in verband met een aanvraag voor een verwarmingsketel maakt duidelijk dat de informatie transparanter en de regelgeving efficiënter kan. Voorts is het ook van belang dat men enkel zinvolle voorwaarden oplegt en geen overbodige voorwaarden, die maken dat de prijs voor een gaskeuring nodeloos de hoogte in gejaagd worden waardoor de premie eigenlijk dan lager uitvalt (201603/206). De burger moet ook realiseren dat een overheid omwille van budgettaire redenen een keuze moet maken maar die keuze moet wel juist gemotiveerd worden.

Achterhinkende regelgeving?

Signalen krijgen we ook van koteigenaars die menen dat de stedenbouwkundige voorwaarden die de Stad Gent stelt na renovatie van studentenverblijven, te streng zijn en te veel afwijken van de Wooncode. Het gaat vooral om de vloeroppervlakte bij studio's.

Kortom, zij menen dat zowel de oppervlakte voor ééngezinswoningen als voor studio's te groot is en niet meer past binnen een huidige visie dat we met zijn allen 'kleiner en betaalbaarder' zouden kunnen gaan wonen. Vooral oudere gebouwen, waar er renovaties gebeuren, kunnen moeilijk aan de stedenbouwkundige voorwaarden voldoen.

UIT HET LEVEN GEGREPEN

Hier vindt u een selectie van klachten in woorden van klagers ter illustratie van bovenstaande analyse.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw

AANBEVELINGEN

Binnen dit departement is er behoefte aan bijsturing van de werking door betere digitale ondersteuning, meer gerichte registratie en een communicatie op maat.

Dienst economie

- Neem de bezorgdheid van handelaars, winkeliers en koeriers ernstig omtrent het circulatieplan en zoek samen met hen naar oplossingen.
- Communiceer duidelijker over zondagswinkelen.
- Er is behoefte aan transparantere informatie over de nieuwe reglementering op nachtwinkels.
- Vereenvoudig de aanvragen van subsidies voor starters.

Milieu en Klimaat

Het is aangewezen om:

- de loketcontacten (eenvoudig) te registreren, vooral in kader van betwistingen en klachten een meerwaarde betekenen;
- een vergunningenregister op te bouwen die opvolging mogelijk maakt en ook aangeeft wanneer bedrijven nalaten verlengingen aan te vragen en dat dus controle efficiënter kan laten verlopen;
- digitale ondersteuning bij aanvraag subsidies te optimaliseren of duidelijker te communiceren waarom het niet altijd lukt (op voorwaarde mocht de oorzaak bij de burger liggen);
- aanpak sluikestorten van vet en oliën in rioleringen te coördineren;
- een gezamenlijke aanpak te realiseren met het Departement Publieke Ruimte voor het verminderen van trillings- en lawaaihinder door het herstel of de verwijdering van verkeersdrempels. Wacht niet tot volledige heraanleg. De klachten zijn opvallend;
- de geurhinder van horecazaken (vooral frietzaken) door vergunningsvoorwaarden (efficiënte filters) te sturen.

Stedenbouw

Het is aangewezen om :

- de duur van de voorbesprekingen in kaart te brengen en bij te sturen waar nodig;
- trekker te blijven van 1 centraal verplicht meldingspunt voor goedgekeurde onteigeningen en onteigeningsplannen van alle overheden, mocht dit decretaal niet voorzien worden;
- een voortdurende evenwichtsoefening te maken in de relatie naar bouwheren en architecten toe.

Dienst Wonen

Het is aangewezen om:

- regelgeving af te stemmen samen met alle betrokken diensten om de beleidsvisie van de Vlaamse overheid namelijk om kleiner te gaan wonen, te toetsen aan de huidige lokale regelgeving omtrent éénsgezinswoningen en vooral studentenstudio's;
- het reglement en de communicatie/informatie die betrekking heeft op de aanvraag van een subsidie voor een verwarmingsketel, te herbekijken. Stel geen overbodige voorwaarden voor premies en subsidies die de prijs van de aanbesteding de hoogte op drijven.

Communicatie op maat van senioren is aangewezen. Licht ook toe welke initiatieven de stad neemt op het gebied van specifieke (betaalbare) huisvesting voor senioren en geef signalen naar het beleid toe dat er in Gent een grote groep vergrijsde bevolking leeft, waarbij ook een weinig kapitaalkrachtige groep.



Departement Facility Management

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016		evolutie	
	5		↓	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	0	2	2	1
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Afval Informatieverstrekking Monumenten Stadsontwikkelingsprojecten Zalenverhuur			1
Meest bevroagde diensten	1. Dienst Bouwprojecten Dienst Onderhoud Gebouwen			2
	2. Dienst Vastgoed			1

* De gegrondheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

Dienst	Infovragen	Meldingen/ signalen	1e lijns- klacht	2e lijns- klacht	Gegrond*
Dienst Aankoopbeheer	0	0	0	0	0
Dienst Bouwprojecten	1	0	1	0	0
Dienst FM-Ondersteuning	0	0	0	0	0
Dienst Onderhoud Gebouwen	0	1	1	0	0
Dienst Service en Logistiek	0	0	0	0	0
Dienst Vastgoedbeheer	0	1	0	0	0

INTERESSANTE SIGNALLEN

Burgers worden indirect geconfronteerd met de werking van dit departement, vandaar ook weinig directe tweedelijnsklachten van burgers over deze dienstverlening. Wel kregen we de voorbije jaren een aantal herhalende klachten van burgers die te maken hadden met de achterstand van overname gronden en eigendommen tot opname ervan in het openbaar domein, een bevoegdheid van Facility Management. Hier was bijsturing aangekondigd. Omdat we in 2016 hierover toch nog wat vragen kregen, informeerden we naar de stand van zaken en vernamen dat van de 17 oude gekende dossiers er ondertussen 10 waren geregulariseerd. Maar intussen dienden zich vanuit nieuwe projecten 32 grondoverdrachten aan. Ook bij die nieuwe projecten blijkt de feitelijke eigendomssituatie niet altijd te stroken met de juridische en moeten er dus ook regularisaties gebeuren. Dit alles wordt opgenomen door één bepaalde ambtenaar. Mogelijks is bijsturing opnieuw aan de orde wil men niet opnieuw een achterstand opbouwen die impact heeft op alle betrokken actoren. Vooral wanneer herstellingen moeten worden uitgevoerd ontstaan er discussies van wie moet wat doen en worden ze ook soms niet uitgevoerd met schade tot gevolg, vooral voor de huurders of aanpalende eigenaars.

In 2016 stelden we vast dat het hellend vlak in de Sint-Pieterabdij werd uitgevoerd om de toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers te faciliteren en dat er ook bij het infokantoor van de Dienst Toerisme door Facility Management een rolstoel ter beschikking is gesteld. Meer informatie hierover, vooral voor gehandicapte burgers, zou welkom zijn.

In september 2016 kreeg dit departement een vraag tot herstel van het Vredesmonument in de Gentbrugse Meersen. Het monument was volgens de burger een half jaar later helemaal hersteld. De dienst zelf had laten weten dat het in oktober al hersteld werd.

Verzoek: 201609-1067

Vandalisme aan vredesmonument.

De stad is zoveel mooi werk aan het doen in de Gentbrugse Meersen en dan zijn er vandalen die sinds de lente het vredesmonument dat in het Vredesbos staat aan het kapot maken zijn. Dat begon met enkele latjes en nu zijn er grote gaten in, latten liggen op de grond. Schandalig en ik weet niet goed hoe men dit moet aanpakken om te controleren wie dat doet en waar moeten we naar toe om dit te zeggen. Misschien toch een bord erbij dat dergelijk vandalisme en vernieling beboet wordt want hoe kan je nu weten wie dat doet er is geen verlichting, het is midden in het domein, er is vermoedelijk geen boswachter. Nogmaals, het is een schande dat burgers zoiets doen maar we moeten er wel meer alert voor zijn, je kan natuurlijk niet overal camera's plaatsen. Voorts vraag ik toch ondanks alles een herstelling want nu is het hek helemaal van de dam. Het standbeeld staat er van mei 2013 en lange tijd ook in goede staat. Ik vermoed dat het hier steeds om dezelfde vandalen gaat. Ik schaam me diep voor zoveel gebrek aan respect. En daarom kom ik ook naar u om dit toch aan te kaarten.

Onderzoek:

Eind augustus werd de schade door vandalisme al vastgesteld door de Groendienst. Dit werd doorgegeven aan FM Gebouwen, die instaat voor het onderhoud van dit monument. In oktober werd de herstelling uitgevoerd.

Opvolging:

In maart 2017 laat de burger weten dat het monument eindelijk helemaal hersteld is, dat is toch wat in tegenspraak met wat de dienst ons meedeelde dat het al in oktober 2016 was hersteld.

AANBEVELINGEN

Blijf de overname van gronden opvolgen en vermijd nieuwe achterstand.

Departement Financiën

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016	evolutie
	0	↓

Dienst	Infovragen	Meldingen/ signalen	1 ^e lijns- klacht	2 ^e lijns- klacht	Gegrond**
Dienst Financiële Planning	0	0	0	0	0
Dienst Invorderingen	0	0	0	0	0
Dienstenbedrijf Financiën	0	0	0	0	0

Goed nieuws voor dit departement. Geen enkele klacht bij de Dienst Ombudsvrouw. Wel werd er nauw samengewerkt met de Dienst Invorderingen, vooral in het kader van betwiste invorderingen van vooral retributies en waar ook deurwaarders aan te pas kwamen. Deze betwistingen vindt de lezer vooral terug onder het Mobiliteitsbedrijf omdat vooral retributies of de administratieve kosten worden betwist en klagers ook duidelijk hadden aangegeven dat ze de retributie bleven betwisten. Ondanks dat, werd het dossier overgemaakt aan een deurwaarder in plaats van aan de Juridische Dienst die hier moet uitmaken of er al dan niet bij de betwiste retributie naar de rechter wordt gestapt door de Stad. In een aantal gevallen werd ook een minnelijke schikking getroffen als er voldoende aanwijzingen waren dat er ook iets was misgelopen.

Vooraf ook gekruiste invorderingen en betalingen van administratieve kosten en wanneer de burger de hoofdsom heeft betaald kan aanleiding geven tot ongenoegen.

Hier is de aanbeveling: aanmaningen bij aanbevelingen liefst kort op de bal, bij de eindinvordering toch even iets meer tijd laten zodat het kruisen van invorderen en betalingen wordt verminderd.

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016		evolutie	
	13		↓	
	2 ^e lijnsklacht	1 ^e lijnsklacht	melding	info
	3	0	2	8
Gegrontheid*	gegrond		ongegronnd	
	1 (33%)	1 (33%)	1 (33%)	
Oplossingsgraad*	wel		niet	
	3 (100%)		0 (0%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Personeel – evaluaties, loon, e.a.			8
	2. Rekrutering en selectie			3
	3. Parkeren Personeel - decoraties			1
Meeste gegronde onderwerpen	1. Rekrutering en selectie			1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Adequate communicatie Afdoende motivering Transparantie Zorgvuldigheid - procedure			1
Meeste gegronde beoordelingscriteria	1. Adequate communicatie Transparantie			1
Meest bevraagde diensten	1. Dienst Personeelsbeheer			8
	2. Dienst Rekrutering en Selectie			5
Dienst met meeste gegronde klachten	1. Dienst Rekrutering en Selectie			1

* De gegrontheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

Dienst	Infovragen	Meldingen/ signalen	1e lijns- klacht	2e lijns- klacht	Gegrond*
Dienst Loopbaanbegeleiding en Vorming	0	0	0	0	0
Dienst Personeelsbeheer	6	2	0	0	0
Dienst Rekrutering en Selectie	2	0	0	3	1
Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk	0	0	0	0	0
Mobiele Ploeg	0	0	0	0	0

INTERESSANTE SIGNALLEN

Slechts 13 tussenkomsten waaronder 8 signalen van personeelsleden of medewerkers van een stadsdienst of een verzelfstandigd bedrijf. Vooral de museumgidsen hadden recht om te klagen omdat ze inderdaad veel te laat waren uitbetaald. Ook in Onderwijs kregen we klachten over te late betaling van loon omdat gegevens te laat werden doorgestroomd naar de desbetreffende personeelsdienst. Deze klachten werden intern opgevolgd. Omdat de Ombudsvrouw niet bevoegd is over klachten van personeelsleden worden deze ook enkel intern geregistreerd.

Enkele signalen kregen we ook over het mondeling examen van burgers van vreemde origine die er wezen dat wel een bijzonder laag aantal personeelsleden van vreemde afkomst in de diensten van Groep Gent zijn tewerkgesteld. Herhaaldelijk werd gesuggereerd om pre-selecties op nummer en niet meer op naam te organiseren.

UIT HET LEVEN GEGREPEN

In hoofdstuk 4 vindt u illustraties om bovenstaande analyse te verduidelijken.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw



Departement Onderwijs en Opvoeding

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016		evolutie	
	26		↓	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	10	8	3	5
Gegrontheid*	gegrond	ongegronnd	geen oordeel	
	5 (50%)	4 (40%)	1 (10%)	
Oplossingsgraad*	wel		niet	
	9 (90%)		1 (10%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Kinderopvang Onderwijs			9
	2. Personeel – evaluaties, loon, e.a.			3
	3. Cultuur Groen Lawaaihinder Studenten Zalenverhuur			1
Meeste gegronde onderwerpen	1. Kinderopvang			3
	2. Cultuur Personeel – evaluaties, loon, e.a.			1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Adequate communicatie			5
	2. Overeenstemming met regelgeving Zorgvuldigheid - procedure			3
	3. Klantgerichtheid Redelijke termijn			2
Meeste gegronde beoordelingscriteria	1. Adequate communicatie			4
	2. Redelijke termijn Zorgvuldigheid - procedure			2
	3. Coördinatie Flexibiliteit Hoffelijkheid Klantgerichtheid Transparantie Vertrouwen			1
Meest bevroagde diensten	1. IVA Stedelijk Onderwijs			13
	2. Dienst Kinderopvang			10
	3. Jeugddienst			2
Dienst met meeste gegronde klachten	1. Dienst Kinderopvang			4
	2. Jeugddienst			1

* De gegrontheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

Dienst	Infovragen	Meldingen/ signalen	1e lijns- klacht	2e lijns- klacht	Gegrond*
Centrum voor Leerlingenbegeleiding	0	0	1	0	0
Dienst Kinderopvang	1	0	2	7	4
Educatieve Diensten	0	0	0	0	0
IVA Stedelijk Onderwijs Gent	4	3	5	1	0
Jeugddienst	0	0	0	2	1
Onderwijscentrum Gent	0	0	0	0	0

INTERESSANTE SIGNALLEN

Dit departement omvat 6 diensten. Opvallend is dat de vlotte klachtenopvolging door dit departement en de betrokken diensten en vooral ook de bijsturing wat betreft de facturatie het aantal betwistingen omtrent facturatie heeft doen dalen in vergelijking met voorgaande jaren.

Uit een aantal klachten bleek wel dat de communicatie naar ouders nog efficiënter en transparanter kan (dossier 201702/164). We namen ook enkele klachten mee van de eerste maanden van 2017 omdat die ook betrekking hadden op 2016.

IVA Stedelijk Onderwijs Gent

Opvallend is dat het centrum voor Volwassenenonderwijs ook een eigen 'interne ombudsman' heeft. Dit is verwarrend voor burgers en is vooral een onjuist gebruik van de term. Een interne ombudsman is een 'contradictio in terminis'. Juister is de term interne bemiddelaar of klachtencoördinator. Voorts is dit niet conform het reglement op de Ombudsdienst stad Gent. Maar in elk geval is een verwijzing naar de onafhankelijke externe ombudsdienst aangewezen als men er met de school zelf niet aan uitgeraakt.

Dienst Kinderopvang

Een aantal klachten zijn het gevolg van de onzekerheid of er wel een opvangplaats dicht bij huis zal zijn. De complexiteit van toewijs met puntensysteem maakt het moeilijker communiceren. Dit systeem is ook niet altijd zo duidelijk voor een burger en dit wekte soms onterecht wantrouwen op. Ook al zijn de klachten over facturatie gedaald, het terugbetalen van kleinere sommen die teveel werden betaald (crèche) zou vlugger en met minder rompslomp moeten gebeuren.

De berekeningen voor kinderopvang blijven toch complex, vooral het aantal ziektedagen dat peuters kunnen afwezig zijn, maakt de berekeningen toch wel ingewikkeld. Interne procedures die niet door een burger gekend zijn leiden tot 'storingen' in de relatie (dossier 201703/283). Hier zou een aanpassing van de regelgeving en een vereenvoudigde werkwijze aangewezen zijn.

Personeelsbeheer

Doorstroming van gegevens van scholen naar Personeelsbeheer en de verwerking van gegevens kan vlotter, daar is nog werk aan de winkel. Ook kan er korter op bal gewerkt worden bij aanvragen van tewerkstellingsgegevens voor berekening van pensioenen van vroegere personeelsleden.

UIT HET LEVEN GEGREPEN

In hoofdstuk 4 vindt u illustraties om bovenstaande analyse te verduidelijken.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw

AANBEVELINGEN

Het is aangewezen om :

- transparanter en klantvriendelijker te communiceren;
- bij volwassenonderwijs ook naar de externe ombudsdienst te verwijzen. Vermijd verwarring van het begrip 'ombudsman';
- de afrekeningen van ziektedagen of afwezigheden van kinderopvang te vereenvoudigen (bijvoorbeeld werken met voorschotten?) en het reglement ter zake bij te sturen;
- om doorstroming van gegevens van scholen naar personeelszaken te optimaliseren.

OPVOLGING VAN KLACHTEN

Dit departement valt op door de structurele aanpak van de opvolging van klachten, in het bijzonder de tweedelijnsklachten. Hieronder volgt dan ook een overzicht (op basis van een aantal vragen vanuit de Dienst Ombudsvrouw dat een inzicht kan bieden omtrent de impact en meerwaarde van een Ombudsman of -vrouw op voorwaarde dat de klachten ernstig worden genomen door het departement.

a) Op welke manier wordt in uw departement de opvolging van de tweedelijnsklachten gestructureerd (bv. via directieteam, via kwaliteitscoördinatoren, enz.)?

In ons departement wordt de opvolging van klachten gecentraliseerd rond de rol van de kwaliteitscoördinator: Eerstelijnsklachten worden door de diensten gemeld en worden geregistreerd in het stadssysteem (Gentinfo) - jaarlijks maakt de kwaliteitscoördinator een analyse van de klachten en trends. Het behoort ook tot het takenpakket van de kwaliteitscoördinator om tussentijds de diensten te ondersteunen in het uitwerken van eventuele oplossingen die aan de klachten kunnen tegemoet komen. In de verschillende diensten is er iemand aangeduid die instaat voor de registratie van de eerstelijnsklachten; de behandeling gebeurt meestal door de directeur van de betrokken dienst.

De tweedelijnsklachten worden in eerste instantie opgevolgd door de directies. Zij kunnen ondersteuning vragen aan de kwaliteitscoördinator. Ook hier gebeurt er een jaarlijkse analyse van de klachten, op basis van uw jaarverslag. Bedoeling is om structurele problemen te detecteren (die vaak ook terugkomen in de eerstelijnsklachten) en verbeteracties op te zetten.

Elke klacht die binnenkomt, wordt geregistreerd en behandeld. Op geregelde tijdstippen komt het thema 'klachten' ook aan bod op ons algemene directieteam waar wordt stilgestaan bij het hernieuwen van de gemaakte afspraken rond de procedure en waar terugkomende klachtentema's worden geclusterd teneinde gepaste acties te kunnen formuleren en daarover te communiceren naar de medewerkers.

b) Hebt u concrete of structurele maatregelen genomen aan de hand van de informatie/aanbevelingen uit het jaarverslag? Zo ja, dewelke?

M.b.t. uw aanbeveling voor een zorgvuldiger facturatie en communicatie en vooral zorgvuldiger regelgeving.

Zoals u weet zijn er de voorbije jaren samen met de collega's van Financiën serieuze inspanningen geleverd om de

kwaliteit van het facturatie- en inningsproces van de scholen en de opvanglocaties te verbeteren. We deden dit in het project Edufit. Alhoewel het project nog niet volledig is afgerond, zien we hier nu al de vruchten van – de klachten m.b.t. facturatie zijn sterk verminderd.

In heel dit verbeterproces hebben we ook steeds geprobeerd om de ouder (en het kind) centraal te zetten: we hebben verschillende mogelijkheden ingebouwd voor ouders met betaalproblemen, we hebben ingezet op een heldere communicatie naar de ouder – pro-actief - zodat die niet voor verrassingen komt te staan.

Uiteraard zijn wij natuurlijk wel gehouden aan de nieuwe ‘dwangprocedure’ die stadsbreed werd ingevoerd.

Momenteel zitten we in de fase dat er voor de eerste keer in het nieuwe proces aangetekende zendingen zullen verstuurd worden naar ouders met openstaande facturen; dit brengt voor de ouder een bijkomende administratiekost van 25 EUR met zich mee (dit is de algemene regel en niet specifiek voor Onderwijs, Opvoeding en Jeugd). Gezien het toch blijkt te gaan om een aanzienlijk aantal aangetekende zendingen die klaar liggen, hebben we alsnog (vooraleer de zendingen te versturen) een aantal extra acties ingepland naar de ouders toe om zoveel mogelijk te vermijden dat er extra kosten voor de ouder zijn. Meer informatie vindt u daarover in bijlage.

M.b.t. uw aanbeveling over het systeem ‘Bestellen is betalen’- (Dienst Kinderopvang)

Op alle netwerken en samenkomsten van SOM (Federatie van Sociale Ondernemingen), VVSG, Kind en Gezin, is herhaaldelijk de wetgeving “bestellen is betalen” en de hierbij horende “gerechtvaardigde afwezigheden” (GAF) aangekaart. Er is in 2016 uiteindelijk een tussenevaluatie gebeurd vanuit Kind en Gezin en uitgevoerd door Arteveldehogeschool. Uit deze evaluatie blijkt dat Stad Gent in zijn beleid omtrent GAF-dagen bij de flexibelste uitvoerders hoort, aangezien ouders onbepakt verlof kunnen nemen, ook snipperdagen kunnen nemen, zolang ze dit 30 dagen op voorhand melden. Vakantie valt buiten de GAF dagen.

M.b.t. uw aanbeveling over het uitsluiten van leerlingen- (Stedelijk Onderwijs en Centrum voor Leerlingenbegeleiding)

Vanuit het Stedelijk Onderwijs is het aandachtspunt rond uitsluitingen aangepakt. Er is een draaiboek gemaakt voor alle directies (verspreid in het voorjaar 2016) waarin stap voor stap staat wat ze moeten ondernemen, om niet vanuit ‘buikevoel’ te reageren. Dit draaiboek en de bijhorende modelbrieven werden ook tijdens een overleg gedeeld aan de directies.

Bij iedere potentiële uitsluiting is er eveneens overleg tussen school en schoolbestuur (coördinerend directeur). Dit om volatilititeit tegen te gaan.

In de procedure om te komen tot definitieve uitsluiting moeten onze stedelijke secundaire scholen kunnen aantonen welke stappen ze reeds allemaal gezet hebben en wanneer ze overleg hadden met het CLB. In de meeste scholen wordt het CLB dan uitgenodigd op een speciale klassenraad. Vanuit het CLB is er de aanbeveling dat de klassenraad in het uitspreken van sancties ook de toekomst van de leerling voor ogen moet houden - zodat men niet altijd moeten overgaan tot definitieve uitsluiting maar dat een pedagogisch verantwoorde/alternatieve sanctie of een time out soms meer soelaas kan brengen voor de leerling dan gewoon uitsluiten en verandering van school. Het CLB volgt ook de aanbeveling van de Ombudsvrouw om de jongere zeker toe te laten z’n examens nog af te leggen (daar tegenin gaan zou sowieso maar bij uitzondering kunnen gezien er in het Lokaal Overlegplatform – LOP - Secundair werd afgesproken dat men na de paasvakantie niet zou uitsluiten).

Verder pleit het CLB ervoor bij de scholen om leerlingen met probleemgedrag, spijbelgedrag vroeg in de keten met de CLB-contactpersoon te bespreken en niet te wachten tot een klassenraad op het einde van het jaar waarbij dan al een beslissing (bijna) vaststaat. Door vroeg in de keten overleg te houden, kunnen er nog herstelmaatregelen geïnstalleerd worden. De CLB-collega’s kunnen overigens niet op al die eindklassenraden altijd aanwezig zijn (overlap timing scholen). Daarom ook de praktische aanbeveling om samen met de CLB-contactpersoon van bij begin schooljaar reeds een extra reserve datum te plannen voor aparte klassenraad eventuele probleemdossiers.

M.b.t. uw aanbeveling om ouders die reageren per kerende een ontvangstmelding te sturen en op redelijke termijn een antwoord – (Dienst Kinderopvang)

Uw aanbeveling wordt in uitvoering gebracht: ouders krijgen op korte termijn een antwoord dat hun zaak behartigd wordt en de naam van de persoon die het verder opvolgt (indien op dienstniveau => contactpersoon Tinkelbel, of contactpersoon Financiën, ... ; indien op opvanglocatie niveau => de regiocoördinator en de verantwoordelijke).

M.b.t. input van ouders die feedback geven op systemen (Dienst Kinderopvang)

Aanbevelingen/vragen van ouders voor wijzigingen werden ter harte genomen:

- Er is in 2015 een tussenevaluatie gebeurd met ouders over het systeem bestellen is betalen. Naar aanleiding van deze tussenevaluatie zijn er programma-technische wijzigingen doorgevoerd in Tinkelbel, waarbij ouders onmiddellijk de aanpassingen zagen.
- Ouders waren vragende partij om een herinneringsmail te krijgen wanneer ze hun maandplan dienden in te vullen of te wijzigen (of ongewijzigd te laten). Deze mail wordt nu maandelijks gestuurd.

- In 2016 volgen er 7 focusgroepen en interviews met ouders, om nog beter de tevredenheid van verschillende referentiegroepen in kaart te kunnen brengen. Het eindrapport wordt opgemaakt door de Arteveldehogeschool (cfr. bestek oudertevredenheid). Dit rapport zal overgemaakt worden aan de geïnteresseerde deelnemers en de conclusies en acties op korte, middellange en lange termijn zullen bekend gemaakt worden aan alle ouders.

M.b.t. communicatie aan ouders

Wij ervaren en behandelen feedback, meldingen en klachten als kansen. Het motiveert ons om de relatie met onze ouders nog te optimaliseren.

Bij Dienst Kinderopvang werd er een werkgroep “communiceren met ouders” opgericht en houden we in samenwerking met VVSG in de buitenschoolse opvang een structurele jaarlijkse oudertevredenheidsspeiling. In 2016 is er een bestek uitgeschreven om nog meer persoonlijk contact te hebben tussen ouders en de centrale diensten, dit resulteert in focusgroepen en persoonlijke interviews van ouders op diverse opvanglocaties. Bij gunstige evaluatie wordt overwogen om dit tweejaarlijks te ondernemen.

Bij alle diensten zijn er sinds 2015 middelen vrijgemaakt om communicatiemedewerkers in te zetten.

c) Zijn er aanbevelingen die u niet volgt, maar die u vervangt of aanvult met andere structurele maatregelen?

Aanvullend op de bovenstaande aanbevelingen in b) willen we graag nog meegeven dat we ook werkten rond:

Het helder maken van criteria bij toewijzingen van plaatsen (Dienst Kinderopvang)

Deze criteria worden nu steeds standaard toegevoegd bij elke communicatie over vakantie-inschrijvingen.

De aanpak/organisatie en communicatie bij stakingen

Er is een nieuwe regel in voege bij Dienst Kinderopvang, waarbij er meer regelmogelijkheden zijn. Waar in het verleden in een opvanglocatie bij een staking “de helft van het personeel + 1” moest aanwezig zijn om de opvanglocatie te kunnen openen, wordt er nu gekeken naar hoeveel leefgroepen er kunnen openen. De helft +1 regel wordt verlaten, met als resultaat:

- dat veel meer opvanglocaties tijdens een staking open zijn,
- dat er meer werkwilligen zijn
- dat er geen centrale noodopvang is, maar dat kinderen per regio kunnen worden opgevangen, wat voor de ouders meer comfort geeft.

Verder is er gesleuteld aan de communicatie die naar de ouders wordt verstuurd door Dienst Kinderopvang en door de scholen n.a.v. stakingen.

Departement Publieke Ruimte

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016		evolutie	
	227		↑	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	39	36	96	56
Gegrontheid*	gegrond		ongegronnd	
	24		9	
	(61,5%)		(23%)	
Oplossingsgraad*	wel		niet	
	31		8	
	(79,5%)		(20,5%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Wegdek en trottoirs			48
	2. Openbare werken			39
	3. Groen			32
Meeste gegronde onderwerpen	1. Wegdek en trottoirs			8
	2. Inname openbare weg			4
	3. Groen			2
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn			19
	2. Adequate communicatie			10
	3. Efficiëntie en effectiviteit			9
Meeste gegronde beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn			13
	2. Adequate communicatie			7
	3. Efficiëntie en effectiviteit			5
Meest bevraagde diensten	1. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen			110
	2. Groendienst			53
	3. Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu			33
Dienst met meeste gegronde klachten	1. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen			9
	2. Dienst Administratie			7
	3. Groendienst			5

* De gegrontheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

Dienst	Infovragen	Meldingen/ signalen	1e lijns- klacht	2e lijns- klacht	Gegrond*
Dienst Administratie	5	8	4	7	7
Dienst Coördinatie	0	0	0	1	1
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	6	16	7	4	2
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	33	45	15	17	9
Eco-Werkhuis	2	3	0	0	0
Groendienst	10	24	9	10	5

Hoge bomen vangen veel wind

De Gentenaar is vooral begaan met zijn eigen mobiliteit, een fatsoenlijk wegdek in de eigen straat of die van zijn wijk en ook het groen in de straat lokt de jongste jaren meer en meer signalen uit. Dat laatste heeft vooral te maken met de stijgende kostprijs voor energie en het gebruik van zonnepanelen. Soms vangen hoge bomen de zon en het licht op tot groot ongenoegen van sommige burgers die blijven aandringen om die hoge bomen drastisch te snoeien, waarop meestal een snoei volgt...onderaan de boom. Hoge bomen vangen veel wind is dus in Gent letterlijk te nemen. Bij recente aanplantingen in nieuwe verkavelingen wordt daar wel rekening mee gehouden en wordt geopteerd voor lagere bomen, wat laat vermoeden dat deze klachten in de toekomst zullen verminderen. Een drastische snoei van hogere bomen kan tot verminking leiden en dat ziet de Groendienst niet zitten. De Ombudsvrouw komt wel tussen wanneer takken over eigendommen van burens reiken of wanneer de veiligheid in het gedrang zou zijn. Maar het is duidelijk dat meer en meer burgers klagen over het te weinig snoeien van bomen. In vergelijking met twintig jaar geleden wordt er effectief minder regelmatig en minder drastisch gesnoeid. Dat kan te maken hebben met het personeelsbestand maar ook materiaal laat toe om bomen meer in de hoogte te snoeien. En hoe meer groen in een stad hoe minder stofhinder? Overigens zijn er ook heel wat burgers die best enthousiast zijn over hoge bomen in de stad, zeker als hun lichtinval niet wordt geschaad omdat ze er ook niet net naast wonen. Kortom, de Groendienst moet meer dan vroeger een evenwichtsoefening maken. Er kwamen in 2016 ook wat meer signalen over onkruid op begraafplaatsen maar dit had vooral te maken met de warme en vochtige zomer, ook al blijven sommige burgers het moeilijk hebben met de natuurlijk groei op begraafplaatsen.

Wegdek en hinderlijke werven

De voorbije 20 jaar merkten we dat de Gentenaar eigenlijk niet zo vlug klaagt over grotere wegenwerken want onder het motto 'men moet eerst een ei breken om een omelet te maken' wordt toch heel wat aanvaard. De voorbije jaren had men het vooral lastig met de coördinatie en communicatie over werken die door verschillende actoren gelijktijdig op verschillende plaatsen in de stad werden uitgevoerd wat zich vooral liet voelen bij de automobilisten. In 2016 merken we echter een aantal herhaalde klachten over hinder door werken. We lijsten ze even op: **Ledeberg** (Hilarius Bertolfstraat/Huurhouderijstraat/Rederijkersstraat/Van den Heckestraat/Edmond Van Hoorebekestraat) - Heraanleg van de straten.

Klachten over lange duur tijd van de werken, verschillende straten worden gelijktijdig aangepakt maar niet afgewerkt, materiaal dat lang blijft staan en hinderlijk is, vuile en slordige werf, stofhinder in straten, trillings- en lawaaihinder, onverwachte en onduidelijke signalisatie, gebrekkige communicatie en gevelschade. Een gehandicapte burger die niet uit de woning kan, krijgt na tussenkomst van de controleur een oplossing. Opvallend zijn de verscheidene klachten door verschillende burgers, ook na tussenkomst van de Ombudsdienst.

Oostakker (Zuidveenakkerstraat/Moerlandstraat):

Nieuwe riolering door Aquafin en aanleg waterzuiveringsstation met boringen.

Klachten over scheuren en verzakkingen (oorzaak: diepe graafwerken dicht bij de gevels in moerassige grond).

Na tussenkomst en in samenwerking met collega van Aquafin komen er ingrepen, schadeclaims en efficiëntere communicatie.

Mariakerke (Durmstraat en omgeving) - Aanleg Ter Durmenpark 2 door de Groendienst.

Klachten over de massale aanvoer van grond via de omliggende straten én over modder op straat/oprit en tuinmuurtjes van burens. Een bemiddelingsvoorstel werd op eerste zicht aanvaard maar in de realiteit niet uitgevoerd omdat men opteerde om zo vlug mogelijk de werken af te ronden. Men komt wel tussen voor afspreken van muren.

Sint-Kruis-Winkel (dorp) - Heraanleg straten

Klachten over de communicatie over deze werken, afsluiten van straten, problemen met bereikbaarheid met eigen vervoer, openbaar vervoer en hulpdiensten.

Botermarkt - Aanleg tramsporen

Klachten over geluidsoverlast van de werf 's morgens vroeg en van de metalen passerelle. Hier is men kort op de bal tussengekomen, metalen passerelles worden best op dempende ondergrond gelegd worden in de toekomst om klachten te vermijden.

Burgers verwachten van de Stad dat ze blijft controle uitvoeren op de werken en dat werven ook niet slordig worden achtergelaten. Ook voortvarendheid is aangewezen: zeker als men diverse straten tegelijkertijd aanpakt merken

we dat er geen enkele volledig werd afgewerkt zodat burgers gedurende geruime tijd met hinder (ook stofhinder) bleven geconfronteerd. Kortom, de klachten bleven terugkomen. Ook de signalisatie geplaatst door de aannemer was niet altijd even doordacht. Ook daar dient controle op te gebeuren.

Zeer ingrijpende werken zoals die van Aquafin in de Zuidveenakkerstraat en omgeving tonen aan dat burgers met aanzienlijke schade kunnen worden geconfronteerd en dat die klachten korter op de bal moeten worden opgevolgd omdat hier ook de veiligheid in het gedrang kan komen. Burgers die met schade ten gevolge van wegenwerken worden geconfronteerd, zijn hier echt wel slachtoffer en begeleiding op het juridische vlak is hier echt aangewezen. Dergelijke ingrijpende werken die gepaard gaan met boringen, moeten bijzonder zorgvuldig voorbereid worden samen met de bevoegde stadsdiensten. Ook communicatie naar burgers toe op voorhand en tijdens de werken is hier onontbeerlijk. Na (herhaalde) tussenkomst van de Ombudsvrouw in overleg met haar collega van Aquafin is hier bijgestuurd.

Al deze klachten over hinderlijke werven tonen aan dat er nog meer kan ingezet worden op bijsturing van de minder-hinderconvenant met bijvoorbeeld de verplichting voor opstellen staten van bevinding voor de aanvang van de werken, op meer controle en begeleiding van burgers bij indienen van schadeclaims na objectivering van de schade.

De vele meldingen die nog toekwamen over de staat van het wegdek werden vlot opgevolgd zodat ze niet tot klachten hebben geleid. Opgemerkt moet worden dat die meldingen bij ons nog binnenkomen als ze vooral worden gelinkt aan een valpartij. Uit die meestal persoonlijke contacten komt duidelijk naar voor dat de meeste burgers niet uit zijn op een schadeclaim maar wel op herstel om ongevallen te voorkomen. Daarom is het ook belangrijk dat die meldingen kort op de bal worden opgevolgd, wat ook gebeurt. Opvallend zijn ook de herhaalde meldingen waaruit blijkt dat na het uitvoeren van werken de rioleringsaansluiting niet opnieuw werd uitgevoerd.

Burgers participeren via brieven met verzoeken tot heraanleg van trottoir, wegdek enz. Het is dan belangrijk wanneer je hier niet op kan ingaan om duidelijk te communiceren en geen verwachtingen te scheppen waar die er ook niet zijn. Kortom, als er geen heraanleg komt noch in nabije noch in de verre toekomst, deel dat dan mee en leg uit waarom.

Zoals reeds in vorige jaarverslagen meegedeeld, blijven vooral oudere verkeersdrempels klachten over lawaai- en trillingshinder uitlokken. Hier is de aanbeveling duidelijk: vervang ze door minder hinderlijke of doe ze weg als er voor de volgende jaren toch geen heraanleg is gepland. Neem in elk geval die klachten ernstig.

Toezicht Wonen, Bouwen, Milieu

Uit klachten blijkt dat de controles door de Vlaamse controleurs, gevolgd door een lokale controleur, in eenzelfde pand bijzonder verwarrend zijn voor de burger. Zo stelt een controleur van de Vlaamse Overheid een aantal gebreken vast die de burger in orde maakt. Nadien komt er een nacontrole door de lokale overheid en worden er nog een aantal voorwaarden opgelegd. Wanneer en dan nog een controle volgt, volgen er opnieuw een aantal nieuwe opmerkingen... Kortom, hoe leg je aan een burger uit dat de hogere overheid blijkbaar minder streng is dan de controleur van de Stad en dat het na een eerste controle nog niet duidelijkheid is wat er moet gebeuren (201702/180).

Ook het ongeschikt verklaren van een kamerwoning (na controle door Vlaamse inspecteur) door de burgemeester, waarbij slechts enkele van de kamers werden gecontroleerd, heeft een ongelijke behandeling van de huurders tot gevolg. Zo konden zij wiens kamer werd gecontroleerd wel aanspraak maken op een voorrangsregeling voor een sociale woning maar diegenen die meenden dat hun kamers even ongeschikt waren, maar niet werden gecontroleerd, konden er geen aanspraak opmaken wat als bijzonder onrechtvaardig over komt (201612/1401).

Uit een klacht (201602/126) blijkt dat de diensten die toezicht moeten uitoefenen geen automatische informatie krijgen wanneer een milieuvergunning van een bedrijf verlopen is. Er ontbreekt een register. Dit zou spontane controle en dus pro-actief handelen mogelijk maken.

Als burgers geconfronteerd worden met de Dienst Toezicht dan merken we toch twee groepen op: zij die echt wel de moeite doen om in orde te zijn met de regelgeving en dan denken we vooral aan klachten in verband met studentenkotens maar die samen met de controleurs botsten op wat klagers menen 'onaangepaste' regelgeving. Het Ombudsteam stelt vast dat het probleem zich vooral stelt bij oudere panden na renovatie: De eisen die Dienst Stedenbouw stelt qua vloeroppervlakte voor studio's zijn opvallend groter dan wat gevraagd wordt in de Vlaamse Wooncode. Zo is het perfect mogelijk dat een verhuurder een conformiteitsattest kan ontvangen maar toch in overtreding is met de regelgeving in Gent van Dienst Stedenbouw. Ook controleurs komen hierdoor over als voornamelijk repressief terwijl het de relaties tussen burger en bestuur ten goede zou komen mochten die regels onderling minder spanningen vertonen.

De andere groep vinden we vooral bij zaakvoerders en grotere bedrijven die ondanks het feit dat er voorwaarden werden opgelegd zich hier niet echt aan storen waardoor diverse toezichtdiensten hier ook bij betrokken zijn (201605/506). Een gecoördineerd optreden zou hier slagkracht kunnen vergroten.

Uit een hardnekkig klachtendossier in verband met overlast door laden en lossen 's morgens vroeg door een warenhuis en een aantal tussenkomsten van diverse toezichtdiensten bij een garagebedrijf in Wondelgem bleek ook een gebrek aan slagkracht van de toezichtdiensten. Zelfs al worden er PV's opgesteld en naar het Parket gestuurd, een echte oplossing van het probleem is het ondertussen niet. Kortom, hier moet toch nog meer gezocht worden hoe dergelijke complexere overlast efficiënter kan aangepakt worden en of er voor de buurt ook geen alternatieven mogelijk zijn bijvoorbeeld toch nog meer via bemiddeling en de Vrederechter. Een sluiting van een bedrijf op bevel van de burgemeester heeft enkel zin als die ook gevolgd worden door controles. Bij de klacht over een bedrijf in Wondelgem stelden we vast dat dit niet het geval was.

UIT HET LEVEN GEGREPEN

U vindt in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw

AANBEVELINGEN

Bruggen en Wegen

- Communicatie voor en tijdens langdurige werken blijft belangrijk en kan heel wat klachten vermijden.
- Er zijn herhaalde klachten dat na uitvoeren van werken, de riolering niet opnieuw werd aangesloten. Maak hiervan toch een aandachtspunt voor aannemers.
- Verminder hinder bij werven door een duidelijke minder-hinderconvenant en herhaalde controles. Kijk ook hoe je firma's /aannemers die herhaaldelijk klachten hebben uitgelokt in de toekomst kan vermijden.
- Speel kort op de bal met controles bij ernstige signalen van hinder en schade door werven uitgevoerd door derden.
- Burgers hebben behoefte aan een bereikbaar aanspreekpunt per werf en aan een transparante procedure wanneer ze schade ondervinden.

Toezicht

- Stroomlijn de inspecties van de Vlaamse controleur en lokale controleur in eenzelfde pand zodat het voor de burger na de eerste controle al duidelijk is wat hij precies moet doen om in orde te zijn.
- Herbekijk het ongeschikt verklaren van meerkamerwoningen, en schat de impact in op huurders als slechts enkele kamers werden gecontroleerd.
- Er is behoefte aan een vergunningenregister dat ook spontaan meedeelt wanneer een vergunning is verlopen.
- Verbeter relaties tussen burgers en bestuur (toezicht) door het accent te leggen op stimulans en begeleiding in plaats van op sanctionering.
- Bij hardleerse burgers moet de slagkracht van de Dienst Toezicht vergroot worden door bijvoorbeeld betere coördinatie van diverse controlerende diensten zodat er niet naast elkaar wordt gewerkt, korter op de bal reactie en zoektocht naar alternatieven om tot een pragmatische oplossing te komen.

- Bij een sluiting van een bedrijf moet ook altijd controle volgen of er ook niet wordt voortgewerkt. Dergelijke ingrijpende maatregelen hebben pas zin als ze voldoende juridisch onderbouwd zijn en er ook handhavingsmaatregelen volgen.

Groendienst

- Communiceer en motiveer altijd waarom je al dan niet een boom snoeit en maak je werkwijze ook bekend via de website.
- Bekijk elke vraag voor het snoeien van bomen opnieuw en ga niet automatisch van een weigering uit en verwijder in elk geval altijd de takken die over andermans eigendom hangen.



Departement Samenleven en Welzijn

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016		evolutie	
	38		↓	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	3	2	28	5
Gegrondheid*	gegrond	ongegrond	geen oordeel	
	3 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	
Oplossingsgraad*	wel		niet	
	2 (67%)		1 (33%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Complexe samenlevingshinder			13
	2. Afval			9
	3. Sociale tegemoetkomingen			3
Meeste gegronde onderwerpen	1. Complexe samenlevingshinder Stadseigendommen			1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Zorgvuldigheid - fouten			2
	2. Adequate communicatie Overeenstemming met regelgeving Privacy en discretie Toegankelijkheid en bereikbaarheid			1
Meeste gegronde beoordelingscriteria	1. Zorgvuldigheid - fouten			2
	2. Adequate communicatie Overeenstemming met regelgeving Privacy en discretie Toegankelijkheid en bereikbaarheid			1
Meest bevraagde diensten	1. Gemeenschapswachten			14
	2. Dienst Preventie voor Veiligheid			12
	3. Dienst Welzijn en Gelijke Kansen			6
Dienst met meeste gegronde klachten	1. Dienst Welzijn en Gelijke Kansen			2
	2. Dienst Preventie voor Veiligheid			1

* De gegrondheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

Dienst	Infovragen	Meldingen/ signalen	1e lijns- klacht	2e lijns- klacht	Gegrond*
Dienst Asiel- en Vluchtelingenbeleid	1	0	0	0	0
Dienst Ontmoeten en Verbinden	1	0	2	0	0
Dienst Outreachend Werken	0	0	0	0	0
Dienst Preventie voor Veiligheid	1	10	0	1	1
Dienst Welzijn en Gelijke Kansen	2	4	0	2	2
Gemeenschapswachten	0	14	0	0	0
Medisch Sociaal Opvangcentrum	0	0	0	0	0

INTERESSANTE SIGNALLEN

Dit departement omvat 5 diensten waarvan 1 dienst die luistert naar de naam 'Outreachend' werken. Deze term is onduidelijk voor de doorsnee burger. Helder taalgebruik is belangrijk binnen een lokaal bestuur.

Welzijn en Gelijke kansen

Uit de vele persoonlijke contacten met burgers van allerlei slag en ook op basis van de klachten van deze burgers komt de Ombudsvrouw tot de vaststelling dat vooral het meer of minder meetellen in een maatschappij en het leven in de stad, bepaald wordt door een combinatie van factoren: afkomst (en dit is meer dan enkel het land dat telt vooral het familiale milieu), de scholing (en ook dat kan bepaald zijn door eigen troeven maar ook door kennis van taal, vooroordelen en je eigen inzet), het feit of je aan werk geraakt of niet, gewoonten en gebruiken die al dan niet erg kunnen afwijken van het gangbare en vooroordelen tegenover kleur, naam en het vreemd maar ook of je al dan niet gezond bent, al dan niet een drugsgebruiker of al dan niet gehandicapt kan een belangrijke rol spelen. Of het feit dat je minder of meer wordt uitgedaagd of dat je al dan niet overweg kan met computer.

Maar alle klagers menen dat de overheid een rol kan spelen om hun meer kansen te geven en vooral om, zij die afwijken van wat we als het normale gangbare beschouwen, niet afhankelijk te maken van een overheid bijvoorbeeld: wie geen computer heeft moet ook op een andere zelfstandige manier nog kunnen reageren (en niet door te verwijzen waar er een computer staat), wie gehandicapt is moet geen oplossing aangeboden krijgen die hem opnieuw afhankelijk maakt van een derde.

Schijn van mogelijke vooroordelen kan ook uit de weg gegaan worden door binnen de Stad examens te organiseren op nummer en niet op naam bij de preselecties.

Bij herhaling kregen we vooral signalen van gehandicapte of minder mobiele burgers, veelal ging het ook om senioren of actieve gehandicapte personeelsleden en in het bijzonder rolstoelgebruikers. Zij klagen vooral het feit aan dat ze meer en meer afhankelijk worden van derden: rolstoelburgers moeten een reservatie op de tram aanvragen; willen zij naar de binnenstad dan moeten ze een vergunning aanvragen voor het autovrijgebied maar dat geeft hen nog niet de mogelijkheid om er ook in te parkeren waardoor ze altijd afhankelijk worden van iemand om de auto ergens anders te parkeren. En dan waren er nog de vele perikelen met het niet tijdig verlengen van hun parkeerkaart wegens problemen bij de digitalisering van de kaart bij de Federale Overheid. Dit betekende zowel met de Politie als met het Mobiliteitsbedrijf voortdurend het bewijzen van het feit dat ze niet bij machte waren om tijdig hun kaart te verlengen: veel geloop en gedoe ook al kwam het dan uiteindelijk wel in orde met het Mobiliteitsbedrijf en Politie maar een aantal gehandicapte burgers hebben dan toch maar betaald, uit schrik voor een deurwaarder. Kortom, al deze problemen maakten dat in 2016 het welzijn en de gelijke kansen voor deze groep burgers behoorlijk werden aangetast. En meer en meer gaat men ervanuit dat ze zich maar moeten laten bijstaan wat dan weer ten koste is voor hun onafhankelijkheid.

Ook al is bij omgevingsaanleg de Vlaamse Verordening toegankelijkheid niet van toepassing dan nog is het aangewezen om hier toch rekening mee te houden. Zo is de brug aan de Sint-Antoniuskaai, de Brug der Keizerlijke Geneugten, niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers, zelfs niet met begeleiding.

Het goede nieuws is wel dat eindelijk ook de rolstoelgebruikers via een helling in de Sint-Pietersabdij nu binnen kunnen. Ook in de Krook zijn er een paar speciale parkeerplaatsen voorzien voor gehandicapte burgers en in de Dienst Toerisme is een rolstoel voorzien voor bezoekers.

Maar bij herhaling kregen we ook verzoeken binnen om de mobiliteit te verhogen door rolstoelen naast buggy's aan te bieden bijvoorbeeld onder de Stadshal en in Dienst Toerisme zodat burgers die moeilijker te been zijn dit kunnen gebruiken zonder dat ze die ook altijd zelf mee moeten sleuren.

Het nieuw reglement op de taxicheques ontlokte wat misverstanden en verwachtingen die niet werden ingelost omdat de cheques niet meer tegen geld konden worden omgeruild.

De afhandeling van aanvragen en de verdeling van huisvuilzakken kan nog zorgvuldiger en vlotter door een efficiëntere digitale ondersteuning. Zo was de lijst van rechthebbenden door Digipolis te laat bezorgd en was ze ook onvolledig.

Dienst preventie en veiligheid

We wonen in een stad met zijn allen dicht bij elkaar en dat blijkt ook uit de herhaalde signalen bij de Ombudsvrouw over burenruzies. Burgers willen hier graag ook de overheid bij betrekken, liefst de wijkagent, en dat kan ook weleens slagen of de woningmaatschappij maar deze laatste moet er zich ook voor hoeden om tussen burgerlijke geschillen tussen te komen, tenzij het ook de maatschappij aanbelangt en er sprake is van meerdere klagers en waardoor ook de veiligheid van de huurders in het gedrang komt maar meestal blijkt toch om geschillen tussen twee burgers te gaan. Kortom, die klachten tonen aan dat er een grote vraag is naar burenbemiddeling en dat deze dienst een stijgende rol speelt in het bemiddelen tussen burenen. Een rol die zeker ook gewaardeerd wordt door burgers die er al een beroep op hebben gedaan. Natuurlijk is het nog altijd mogelijk om bij onopgeloste geschillen de vrederechter in te schakelen.

Ook merken we dat meer en meer mensen anoniem willen blijven wanneer ze overlast en onveiligheid in hun buurt signaleren, dat valt op. Ze willen niet als klagers door het leven gaan of verzuurde burenen zeggen ze maar vooral ook de schrik van eventueel dronken bezoekers of van krakers van buitenlandse origine zit er wel in. We kregen in 2016 nog altijd klachten over afgeleide hinder gelinkt aan de uitbating van de White Cat, restaurant Amadeus in Patershol, overlast, ook door zwerfvuil, drugsgebruik op enkel pleintjes en parkjes (bijvoorbeeld aan Gravensteen) en verloedering van de Begijnengracht. Opvallend, de klachten over hinder op het E. Seghersplein kwamen in 2016 niet meer voor.

Gemeenschapswachten

Uit een aantal signalen bleek dat vooral scooters- en fietswrakken, waarvan sommigen al jaren op het openbaar domein staan, te traag worden weggehaald. Gemeenschapswachten geven die wrakken wel door maar worden geconfronteerd met heel lange procedures van opvolging bijvoorbeeld vooral wat het weghalen van scooters betreft. Sommigen brommers en scooters staan 6 jaar en heel veel signalen later, nog altijd onaangeroerd op het openbaar domein en ook na onze tussenkomst duurt het toch nog wel even. Een toch efficiëntere opvolging dringt zich hierop in samenwerking met de Politie.

UIT HET LEVEN GEGREPEN

U vindt in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die betrekking hebben op dit departement.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw

AANBEVELINGEN

Er is behoefte aan:

- het samen zoeken naar redelijke aanpassingen op het openbaar domein voor gehandicapte burgers en die vooral de zelfredzaamheid ten goede komen. Ook binnen het kader van het nieuwe Circulatieplan;
- het inventariseren en aanpassen van bestaande openbare gebouwen die nog altijd niet voldoende toegankelijk zijn voor burgers met een handicap;
- aanbod van enkele rolstoelen naast buggy's onder de Stadshal, in fietsenstallingen of in Dienst Toerisme. Eventueel tegen een symbolisch bedrag;
- vooral preventief inschatten hoe de toegankelijkheid voor gehandicapte burgers te optimaliseren, niet alleen in gebouwen maar ook op het openbaar domein;
- billijkheid voor wie niet tijdig een verlenging van de gehandicaptenkaart ontvangt wegens overmacht want de verlenging loopt immers niet vlot bij FOD;
- grondige controle na de digitalisering van de kaart om alle misbruiken ervan te bestraffen;
- een vluggere opvolging voor het ophalen van wrakken van scooters en brommers. Hier ontbreekt een werkbare procedure;
- het inschatten van kwetsbare burger op basis van diverse factoren die op voorhand meer in kaart zouden moeten gebracht worden;
- naamloze preselecties bij examens Stad Gent;
- integratie via tewerkstelling.



Dienst Ombudsvrouw

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016		evolutie	
	2		=	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	0	1	0	1
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Informatieverstrekking Taalgebruik			1

INTERESSANTE SIGNALEN

De dienst Ombudsvrouw ontving in 2016 een interessant signaal dat effectief ook aantoonde dat de dienst moeilijk terug te vinden was via Google. Deze eerstelijnsklacht liet toe om meteen bij te sturen. Met dank aan deze burger geven we meteen in zijn woorden de klacht weer:

Ik vind het een beetje vreemd: op de website van de Stad Gent is er op het eerste zicht niets te vinden van de Ombudsvrouw en/of haar dienst. Zoek je "Stad Gent: Ombudsdienst" via Google, dan kom je op de Ombudslijn van de Vlaamse Gemeenschap terecht.

Door jezelf en je dienstverlening zo verborgen op te stellen, blijft het aantal klachten uiteraard aan de lagere kant denk ik dan!

UIT HET LEVEN GEGREPEN

U vindt in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag de klacht die bovenstaande analyse illustreert.

AANBEVELINGEN

Mocht er geopteerd worden voor het woord 'Ombudsdienst', pas dan de website aan.

OPVOLGING VAN KLACHTEN

Tijdens de selectieprocedure voor de opvolger van de ombudsvrouw is er sprake van Ombudsdienst en van Directeur van de ombudsdienst en zal de Gentse Ombudsdienst onder het woord dienst zeker terug te vinden zijn op voorwaarde dat de website kort na de aanstelling van de nieuwe directeur wordt aangepast.

Op de vraag waarom er wordt geopteerd voor het woord 'Ombudsdienst' en niet 'Dienst Ombudsman of –vrouw' kregen we als uitleg omdat dit woord 'genderneutraler' is . Of dit ook het geval is voor het woord 'directeur', vroeg de ombudsvrouw zich toch af.

In elk geval: internationaal wordt met het woord 'Ombudsman' (waar het woord man afkomstig is van 'persoon' maar ook het woord 'Ombudsvrouw' staat in woordenboek) de instelling bedoelt die onafhankelijk en in beroep klachten van burgers behandelt als de burgers er niet uit geraken met de diensten zelf. De ombudsman (of –vrouw) met een kleine letter staat dan voor het hoofd van de dienst, de vertrouwenspersoon waar de burger terecht kan met klachten over diensten en die in teamverband werkt en deel uitmaakt van het Ombudsteam. 20 jaar geleden werd bewust gekozen voor de Dienst Ombudsvrouw en dit lokte toen zeker bij een aantal feministen positieve reacties uit. Overigens zijn de meeste klagers in Gent...mannen.



IVA Mobiliteitsbedrijf Stad Gent

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers*	2016		evolutie	
	350		↑	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	127	54	117	52
Gegrontheid**	gegrond	ongegronnd	geen oordeel	
	75 (60%)	42 (33,5%)	8 (6%)	
Oplossingsgraad**	wel		niet	
	118 (94%)		7 (5,5%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Parkeren			255
	2. Verkeer			43
	3. Fietzers			31
Meeste gegronde onderwerpen	1. Parkeren			69
	2. Deurwaarder Verkeer			2
	3. Fietzers Gemeentelijk Administratieve Sanctie			1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Zorgvuldigheid - procedure			59
	2. Overeenstemming met regelgeving			36
	3. Coullance			35
Meeste gegronde beoordelingscriteria	1. Zorgvuldigheid - procedure			34
	2. Coullance			22
	3. Overeenstemming met regelgeving			16

* Bij de opmaak van dit rapport waren 2 tweedelijns klachtendossiers nog niet afgesloten.

** De gegrontheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

INTERESSANTE SIGNALLEN

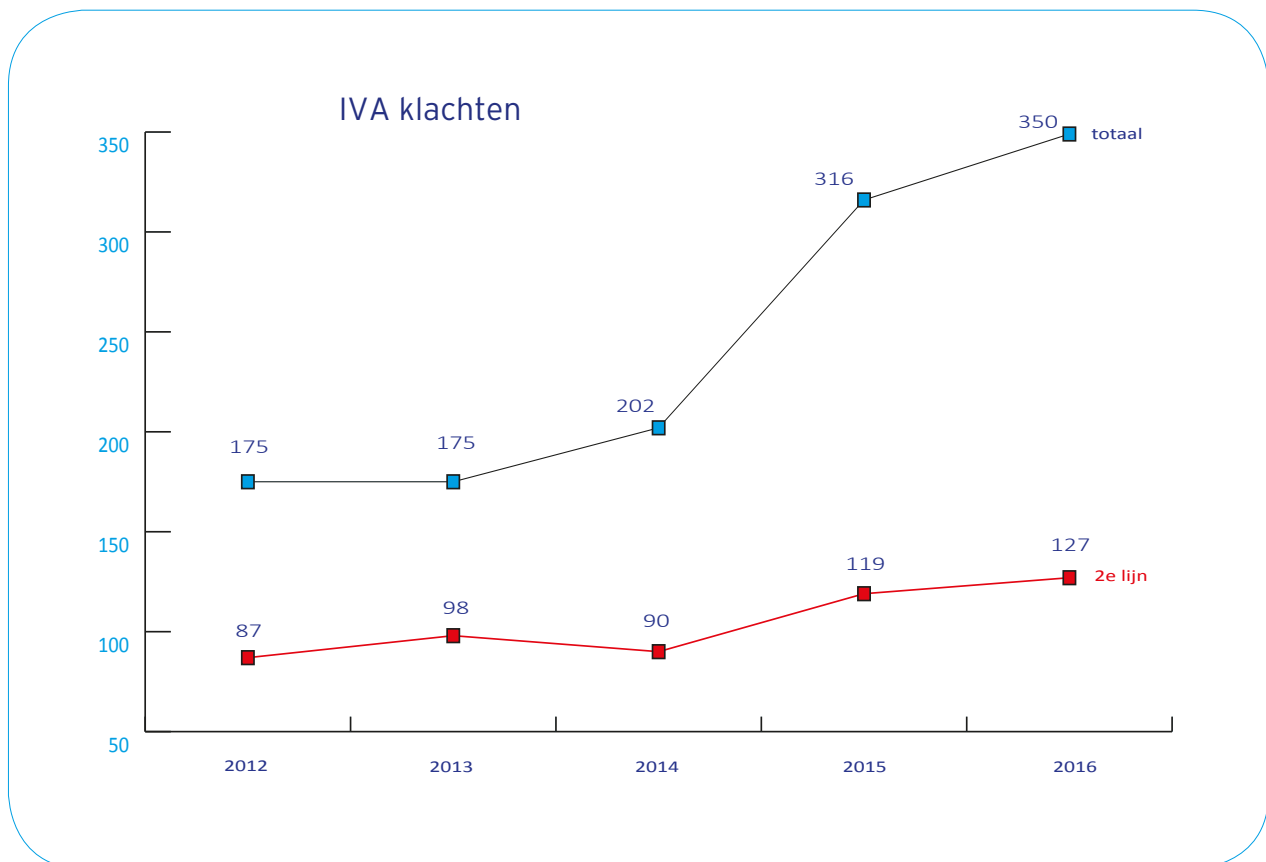
Mobiliteit beroert de Gentenaars en ook de bezoekers. Dat blijkt ook uit de klachten van de jongste 5 jaar: het klachtengevoeligste onderwerp binnen de groep Gent is 'Mobiliteit'. 1 op 4 Gentenaars klagen hierover bij de Ombudsvrouw en dit in stijgende lijn. De gegrontheidsgraad ligt ook hoger dan het gemiddelde van alle klachten binnen de groep Gent nl. op 59% en dat is ongeveer 4% meer dan gemiddeld. Maar als je het groot aantal contacten en soms moeilijke contacten opmerkt van burgers met dit bedrijf dan blijft het cijfer bij de Dienst Ombudsvrouw beperkt maar nogmaals: niet iedereen klaagt, integendeel. We merken een soort 'gevaarlijke' gelatenheid bij burgers. Men betaalt onder druk van de invordering via deurwaarder en uit angst ondanks dat sommige burgers menen dat ze onrechtvaardig worden behandeld bijvoorbeeld omdat de signalisatie verwarrend was. Zelfs zij die duidelijk voorstander waren van het Mobiliteitsplan liepen frustraties op vooral tijdens de uitrol van het nieuwe Parkeerplan. De meeste klachten bij de Ombudsvrouw hadden dan ook te maken met betwistingen omtrent parkeerretributies. Een opvallende daling stelden we vast omtrent tussenkomsten van deurwaarders. Sinds de invoering van nog een extra brief via de deurwaarder zijn dit soort klachten duidelijk gedaald. Bij gekruiste

betalingen komen ze nog wel eens voor en gaan de betwistingen niet meer om de betaling van de hoofdsom maar om de administratieve kosten die door de burgers als onredelijk hoog in verhouding met de hoofdsom, worden beschouwd. Terecht, een verdeling van die administratieve kost over de verschillende aanmaningen zou voor klagende burgers (eerste brief is geen aanmaning) rechtvaardiger en evenrediger zijn.

Dat de klachten zijn gestegen is niet echt verwonderlijk omdat in 2016 het nieuwe Parkeerplan werd uitgerold. Begin 2017 volgde dan het nieuwe Vergunningsbeleidsplan. Kortom, heel wat veranderingen voor bewoners, bedrijven en bezoekers. Gebruiken en gewoonten veranderen in Gent is duidelijk veel moeilijker dan regelgeving. Maar waarover klagen ze dan wel precies bij de Ombudsvrouw? Zijn die klachten terecht? De meeste klagers die zich tot de Ombudsvrouw wendden hadden meer dan vroeger, reden om te klagen (60 procent).

Opvallend is bijvoorbeeld dat heel wat betwistingen voorkomen worden omdat het Mobiliteitsbedrijf er zorgvuldig over waakt om burgers niet ongelijk te behandelen en afwijken van een regel kan enkel in zeer uitzonderlijke gevallen. Daar volgt de Ombudsvrouw zowel het Mobiliteitsbedrijf maar ook de burgers want een aantal Gentenaars waren er wel als de kippen bij om zich af te vragen of het juist is of het een perceptie dat automobilisten met een Nederlandse of Franse nummerplaat, die zich (volop) verkeerd parkeerden, geen retributie kregen van het Mobiliteitsbedrijf en of het correct was dat die dus niets hoefden te betalen als ze zich verkeerd parkeerden? Ze vroegen zich af of een dergelijke manier van werken binnen een Verenigd Europa wel normaal is? Uit onderzoek bleek dat die Gentse klagers het bij het rechte eind hadden en dat bijvoorbeeld in Antwerpen het Parkeerbedrijf wel die automobilisten met Nederlandse en Franse aanschreef en de retributies invorderden. Tot op vandaag is dit in Gent nog niet in orde en kunnen bestuurders met Nederlandse en Franse nummerplaten niet opgezocht worden.

Het zou wel wat meer inzet en administratie kosten maar het zou zeker bijdragen tot het gelijk behandelen van burgers in dezelfde omstandigheden en dus tot behoorlijk bestuur en minder frustratie van zij die wel gemakkelijker worden teruggevonden. Klagers merkten trouwens op dat ze ook vaststelden dat ze vermoeden dat sommigen gewoon in Gent een Franse nummerplaat opschreefden. Of dit correct is of niet kon niet worden achterhaald.



Meer gedetailleerde analyses van de klachten tonen het volgende:

Retributies:

- Gebruik van de oude parkeerschijf: we merken toch nog altijd dat er burgers zijn die nog steeds een oude parkeerschijf gebruiken nadat al 15 jaar een nieuwe werd ingevoerd en die zijn meestal verwonderd dat hen nog nooit enige opmerking hierop werd gemaakt. Het gaat hier om behoorlijke burgers, meestal bejaarde burgers, die ter goeder trouw zijn maar het Mobiliteitsbedrijf annuleert hier niet.
- Aanvragen via het e-loket die niet doorgestuurd geraken: voor veel burgers is het niet duidelijk welke stappen ze moeten ondernemen om de aanvraag effectief door te sturen en niet enkel te 'bewaren'. Dit is een gegronde klacht van opvallend veel verschillende burgers die vooral te wijten is aan de toch weinig transparante communicatie, de gebruikte terminologie. Hier is ook na onze tussenkomst duidelijk bijgestuurd, digitaal en ook manueel maar dit blijft een aandachtspunt en mogelijk zijn hier toch nog een aantal ingrepen nodig om burgers nog beter de weg te wijzen want zelfs na bijstellingen merken we nog klachten. Klachten zijn hier handige informatiebronnen om te weten te komen waarom burgers toch nalaten om hun aanvraag te activeren.
- Bij aanpassing van de nummerplaat van de bewonersvergunning voor een vervangwagen, vergeten veel burgers zelf de koppeling terug te maken naar hun eigen nummerplaat, ondanks de melding in de mail van het Mobiliteitsbedrijf. Mogelijk ook hier nog bijsturen of het inbouwen van een controlemogelijkheid door de burger die dan zelf kan controleren of alles wel correct is afgehandeld? En zo niet waarom?
- De Onduidelijke signalisatie bij het Stop&Shop regime op het François Laurentplein heeft ook klachten uitgelokt.
- Bewonersparkeerplaatsen: nog steeds wordt er op de bewonersparkeerplaatsen geparkeerd door personen die in het bezit zijn van een parkeerkaart voor gehandicapten, ondanks dat deze kaart daar niet op geldig is. Dit kan niet op rekening van de het Mobiliteitsbedrijf geschreven worden.
- Nog steeds discussies over laden en lossen.
In Gent is het bijzonder moeilijk om te laden en te lossen. Men kan burgers ook niet verplichten om hun koffer open te laten staan, wel zien we dat dit heel dikwijls wel als teken wordt aanvaard dat er geladen en gelost wordt. Het enige wat hier telt is dat er moet bewezen worden dat er wel degelijk sprake was van een observatietijd en dat er een laad- en losbeweging te zien was. Dit blijft een heikel thema en het kan de relatie tussen burgers en Mobiliteitsbedrijf ook erg verzuren bijvoorbeeld bij het afzetten van een gehandicapte medeburger die iets meer hulp nodig heeft dan aan de deur afzetten. Hier kan de Ombudsdienst zeker een rol spelen om na te gaan wat er precies aan de hand was.
- Het Mobiliteitsbedrijf is ook geconfronteerd geweest met gehandicapte burgers (in 2016 en ook in 2017) wiens gehandicaptenkaart niet verlengd geraakt omwille van problemen bij de FOD in Brussel. Hier is menselijk en billijk op gereageerd, ook al werd die burger meteen ook aangeraden om toch maar de betalen na annulering van de eerste retributies. Dit laatste is geen echt klantvriendelijke oplossing omdat deze burgers immers dan met terugwerkende kracht die betaalde retributies zouden moeten gaan verhalen want het gaat hier immers om een overmachtssituatie omdat de hogere overheid hier in gebreke blijft.

Deurwaarders:

Sedert 2013 werd de procedure herbekeken en stuurt de deurwaarder eerst nog een brief met een overzicht van de nog openstaande bedragen. Hierdoor zijn het aantal klachten over het dwangbevel enorm gedaald. Als er nog klachten zijn dan gaat het voornamelijk over een dwangbevel voor de administratiekosten die men niet betaald heeft.

Parkeerplan:

Hier kwamen toch heel wat klachten die aantoonde dat burgers, ook zij die het nieuwe Mobiliteitsplan toejuichten, kwaad waren omdat op het werkveld de uitroiling ervan niet liep zoals het hoorde. Er kwamen klachten ten gevolge van het gebrek aan controle (sommige parkeerautomaten stonden wel op het plan maar niet in de straat) en gebrekkige coördinatie: zo werden de oude automaten overdekt terzelfdertijd dat de nieuwe op een andere plaats werden geplaatst. Vooral niet-Gentenaars meenden dat als een automaat overdekt is en dus niet meer werkt, men zijn parkeerschijf moet plaatsen. Kortom, verwarrend.

Ook op de nieuwe automaten lezen we berichten dat men van maandag tot zaterdag moet betalen en op een andere werd geregistreerd dat men van maandag tot en met zaterdag moet betalen. Kortom, toch wat verwarrend ook al zijn beide berichten taalkundig juist. Voorts werden de herhalingsborden 'betalend parkeren' eerst weggenomen en kwamen er voor de hele zone twee borden in de plaats: één aan het begin en één aan het einde van een meestal toch wel grote zone. Perfect volgens de regelgeving maar onredelijk want een bord voor een nieuwe zone is vlug gepasseerd en vooral, men was de herhalingsborden gewoon en weggenomen werd geïnterpreteerd men als niet meer hoeven te betalen. Kortom, vele burgers kregen de indruk dat er geen borden stonden, waren de automaten overdekt en werd er dus niet betaald. We kregen hier bij herhaling klachten over en bovendien werden, kort na het uitrollen van het parkeerplan, de retributies slechts zelden geannuleerd. Een verkeerd functionerende parkeerautomaat op de Muinkkaai en waar burgers teveel moesten betalen bleef ook veel te lang staan en werd niet overdekt. Op onze vraag of nu alle gedupeerde burgers, ook zij die niet hadden geklaagd, hun geld terugkregen, kwam geen duidelijk antwoord. Voorts werden ook niet gelijktijdig de informatieborden bij de automaten gezet en wist ook zo goed als niemand dat de Stad verplicht is om ook altijd een automaat te installeren waar je nog met cash kan betalen, dichtbij degene die met kaarten werkt. Bij heel wat klagende burgers hoorden we meermaals de reactie dat het Mobiliteitsbedrijf de lat hoger voor de burgers legde dan voor zichzelf.

In elk geval, wanneer in 2017 het nieuwe vergunningenplan wordt geïntroduceerd, komt er meer coulance en krijgen burgers in elk geval, wanneer ze geconfronteerd worden met het nieuwe plan, een annulering van een eerste retributie.

Samengevat waren de klachten vooral het gevolg van het toch niet op voorhand inschatten van de gevolgen van ingrepen, gebrekkige coördinatie en afstemming van plaatsing automaten en informatie en signalisatie, ontbreken van controle op plaatsing van automaten, soms te trage rechtzetting bij mankementen, de weinig coulante houding en vooral het dreigen met de rechtbank (burgers moeten maar naar rechter stappen in geval van betwiste retributie) was onjuiste informatie naar deze burgers toe.

Fietsers:

Klachten over het kapotte slot van fietstrommels, zodat burgers niet meer aan hun fiets kunnen. De herstelling hiervan laat lang op zich wachten

Het plaatsen van fietsrekken lokte bij herhaling signalen uit maar daaruit bleek vooral dat die plaatsingen weloverwogen gebeurden.

Communicatie, bereikbaarheid en procedures:

Geen antwoord binnen een redelijke termijn: door de sluiting tijdens de Gentse Feesten heeft men bij het Mobiliteitsbedrijf een grote achterstand bij het beantwoorden van de mails. Hierdoor krijgen burgers een herinneringsbrief nog vóór ze een antwoord krijgen.

Herhaaldelijk merkten we op dat het Mobiliteitsbedrijf, in het kader van retributies, verwijst naar de rechtbank. Zij zouden dan maar zelf de stap moeten zetten. Deze informatie is onjuist want bij blijvende betwistingen omtrent retributies moet de Juridische Dienst van de Stad afwegen of ze al dan niet deze burger voor de vrederechter zal dagen nadat ze alle partijen, mogelijks ook de Ombudsdienst heeft gehoord. Pas na herhaalde tussenkomsten vanwege de Juridische Dienst en de Ombudsvrouw is hier een bijsturing gevolgd.

Het goede nieuws:

Sinds de tweede helft van 2016 stellen we een professionelere aanpak vast wat de interne klachtenbehandeling betreft. We stellen vast dat meer en meer burgers een professioneel antwoord op hun vragen en betwistingen krijgen en dat het Mobiliteitsbedrijf zelf als eerste bezig is om hun communicatie met burgers te optimaliseren en meer klantvriendelijk te maken.

Hoewel we er ons van bewust zijn dat de zorg om elke burger gelijk te behandelen, dus gelijk te behandelen in kader van retributies en Gasboetes, geen sinecure is, pleiten we al geruime tijd voor meer billijkheid in een aantal uitzonderlijke gevallen en dit bijvoorbeeld via tussenkomst van een onafhankelijke Ombudsvrouw of -man die 'billijkheid' kan hanteren mits is voldaan aan een aantal voorwaarden: de tussenkomst moet betrekking hebben op een uitzonderlijke situatie en mag geen schade aan derden veroorzaken.

Het introduceren van een nieuw plan vraagt aanpassing van een burger. Dit begrip is getoond bij de uitrollen van het vergunningenplan in eerste helft van 2017 waarbij de eerste GAS-boete geannuleerd wordt.

Maar burgers doen er goed aan om zich zoveel mogelijk op voorhand goed te informeren. Belangrijk is dus dat het Mobiliteitsbedrijf burgers correct en transparant informeren en blijft coachen. Het regelmatig overleg tussen Mobiliteitsbedrijf en Ombudsdienst is een meerwaarde, zeker op momenten dat de frustratie van burgers en de werkdruk van de medewerkers, hoog ligt.

UIT HET LEVEN GEGREPEN

U vindt in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw

AANBEVELINGEN

- Er is behoefte aan SMS parkeren.
- Beschouw de burger niet als de vijand, wel als uw werkgever en klant en schakel Ombudsman of -vrouw in bij hardnekkige betwistingen.
- Toets in uw contacten met de burger en interne klachtenbehandeling aan de regelgeving en aan FRET (Fair, (wederzijds) Respect, Redelijkheid, Efficiency en Equality, Transparantie).
- Digitale aanvragen blijven een aandachtspunt en vragen bijsturing. Klachten kunnen hierbij interessante info bieden waarom het soms misloopt.
- Evalueer wat is misgelopen bij de uitroiling van het Parkeerplan en blijf bijsturen. Speel korter op de bal bij het weghalen van de oude automaten en optimaliseer de parkeersignalisatie en informatie op het terrein (eventueel met grondmarkeringen?).
- Communicatie blijft een aandachtspunt, ook bij vergunningenbeleid.
- Transparantie blijft aanbevolen voor de digitale aanvragen van burgers. Gebruik klachten om na te gaan hoe er kan bijgestuurd worden om dit aanvraagprogramma nog te optimaliseren.
- Vermijd interne afspraken die impact hebben op burgers want ze zijn voor burgers totaal niet doorzichtig.
- Herbekijk bereikbaarheid tijdens de Gentse Feesten en evalueer toegankelijkheid en bereikbaarheid van de dienst in de namiddag.
- Bewoners hebben behoefte aan een parkeercirkel rond hun woning (in elk geval is sinds het invoeren van het Parkeerplan het aantal klachten van bewoners gedaald, behalve van zij die net op een grens van 2 zones wonen).
- Mobiliteit van gehandicapte burgers en moeders met kinderen kan verhoogd worden door het ter beschikking stellen van rolstoelen, buggy's en kluisjes bijvoorbeeld in overdekte fietsbergplaatsen of in de Dienst Toerisme of Stadswinkel. Burgers suggereren dit herhaaldelijk bij de Ombudsdienst en verwijzen bijvoorbeeld naar Breda.
- Blijf de toegankelijkheid van het Autovrij Gebied voor gehandicapte burgers (Rechten van de mens) verzekeren zodat ze niet te veel afhankelijk worden van derden.
- Tracht het vergunningsbeleid naar de toekomst toe te vereenvoudigen.

OPVOLGING VAN KLACHTEN

De voorbije twintig jaar werd er door het Mobiliteitsbedrijf heel wat bijgestuurd. Misschien zijn we het allemaal wat vergeten maar het introduceren van foto's, de nummering op de achterkant van de tickets, de elektronische bewonersvergunningen en dit is maar een greep uit het groot aantal aanbevelingen vanuit de Ombudsdienst die door het Mobiliteitsbedrijf werden toegepast en het aantal betwistingen hieromtrent drastisch lieten dalen. Bijsturingen zien we ook wat de digitale ondersteuning betreft en is het Mobiliteitsbedrijf de enige co-actor die een regelmatig overleg heeft met de Ombudsvrouw om hardnekkige klachten te bespreken en tot een oplossing te komen. Ook bij de uitrol van het vergunningenplan zien we ook een iets meer 'zachtere' aanpak naar de burgers toe. Opvallend is ook de professionelere aanpak van de interne klachtenbehandeling vanaf de tweede helft van 2016.



Kabinetssecretariaten College Burgemeester en Schepenen

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016		evolutie	
	31		↓	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	3	3	17	8
Gegrondheid*	gegrond	ongegrond	geen oordeel	
	3 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	
Oplossingsgraad*	wel		niet	
	3 (100%)		0 (0%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Verkeer			13
	2. Parkeren			5
	3. Groen			3
Meeste gegronde onderwerpen	1. Monumenten			1
	Ruimtelijke planning Verkeer			
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Adequate communicatie			2
	2. Klachtenmanagement Privacy en discretie Redelijke termijn Vertrouwen			1
Meeste gegronde beoordelingscriteria	1. Adequate communicatie			2
	2. Klachtenmanagement Privacy en discretie Redelijke termijn Vertrouwen			1
Meest bevraagde kabinetten	1. Kabinet schepen van Mobiliteit en Openbare Werken			18
	2. Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Ruimtelijke Planning en Wonen			3
	3. Kabinet schepen van Burgerzaken en Protocol en Ambtenaar van Burgerlijke Stand			2
	Kabinet schepen van Financiën, Feesten, Middenstand en Innovatie Kabinet schepen van Milieu, Klimaat, Energie en Noord-Zuid			
Kabinet met meeste gegronde klachten	1. Kabinet schepen van Cultuur, Toerisme, Evenementen en Architectuur			1
	Kabinet schepen van Mobiliteit en Openbare Werken Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Ruimtelijke Planning en Wonen			

* De gegrondheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

Dienst	Infovragen	Meldingen/ signalen	1e lijns- klacht	2e lijns- klacht	Gegrond*
Kabinet schepen van Burgerzaken en Protocol en Ambtenaar van Burgerlijke Stand	2	0	0	0	0
Kabinet schepen van Cultuur, Toerisme, Evenementen en Architectuur	0	0	0	1	1
Kabinet schepen van Financiën, Feesten, Middenstand en Innovatie	0	2	0	0	0
Kabinet schepen van Haven, Economie en Ondernemen	0	0	0	0	0
Kabinet schepen van Milieu, Klimaat, Energie en Noord-Zuid	0	2	0	0	0
Kabinet schepen van Mobiliteit en Openbare Werken	3	11	3	1	1
Kabinet schepen van Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	1	0	0	0	0
Kabinet schepen van Personeelsbeleid, Facility Management en Administratieve Vereenvoudiging	0	0	0	0	0
Kabinet schepen van Seniorenbeleid, Werk en Armoedebestrijding	1	0	0	0	0
Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Ruimtelijke Planning en Wonen	0	2	0	1	1
Kabinet schepen van Welzijn, Gelijke Kansen, Gezondheid en Sport	0	0	0	0	0
Kabinet van de Burgemeester	1	0	0	0	0

INTERESSANTE SIGNALLEN

Het aantal tussenkomsten bij de Dienst Ombudsvrouw die met kabinetten te maken hebben is vrij bescheiden. Er zijn 32 tussenkomsten geregistreerd en het zal niet verwonderen dat ook hier het meest klachtengevoeligste onderwerp 'Mobiliteit' is en dat vooral het Kabinet van de bevoegde schepen voor Mobiliteit het meest werd bevraagd. Soms kloegen burgers erover dat ze geen onmiddellijk antwoord kregen op hun vraag of dat ze geen antwoord kregen of volgens hen naast de kwestie. Vooral ook hier vragen over parkeren. Signalen na introductie van het Parkeerplan en Vergunningenplan kwamen vooral van bewoners die meenden dat het nieuwe Parkeerplan bijvoorbeeld op de Antwerpsesteenweg waar bewoners niet mogen parkeren en waar er slechts drie uur mag geparkeerd worden, een impact heeft op hun sociale leven en vooral dat de motivering waarom daar een dergelijke regime wordt ingevoerd, niet klopt. Aangezien de Ombudsvrouw niet tussenkomt in politieke beslissingen maar enkel in klachten over werking van diensten (bijvoorbeeld als het gaat om motiveringsbeginsel en te trage respons) worden de klachten beoordeeld.

UIT HET LEVEN GEGREPEN

U vindt in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw



EEN OVERZICHT

Aantal dossiers*	2016		evolutie	
	62		↑	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	15	24	6	17
Gegrontheid**	gegrond	ongegronnd	geen oordeel	
	4 (28,5%)	9 (64%)	1 (7%)	
Oplossingsgraad**	wel		niet	
	9 (64%)		5 (36%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. OCMW			30
	2. Sociale tegemoetkoming			13
	3. Huisvesting			7
Meeste gegronde onderwerpen	1. OCMW			4
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Zorgvuldigheid - fouten			5
	2. Afdoende motivering			4
	3. Adequate communicatie Klantgerichtheid Zorgvuldigheid - procedure			3
Meeste gegronde beoordelingscriteria	1. Adequate communicatie Afdoende motivering Consequent handelen Doorschuifgedrag Klantgerichtheid Proactief handelen Rechtszekerheid Redelijke termijn Zorgvuldigheid – fouten Zorgvuldigheid - procedure			1
Meest bevraagde diensten	1. Departement Sociale Dienstverlening			50
	2. Departement Ouderenzorg			11
	3. Diensten van de Secretaris			1
Dienst met meeste gegronde klachten	1. Departement Sociale Dienstverlening			4

* Bij de opmaak van dit rapport was 1 tweedelijns klachtendossier nog niet afgesloten.

** De gegrontheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

Dienst	Infovragen	Meldingen/ signalen	1e lijns- klacht	2e lijns- klacht	Gegrondd**
Departement Financiën	0	0	0	0	0
Departement Ouderenzorg	2	3	4	2	0
Departement Sociale Dienstverlening	14	3	20	13	4
Diensten van de Secretaris	1	0	0	0	0

INTERESSANTE SIGNALLEN

De meest opvallende signalen die wij de voorbije 20 jaren over het OCMW opvingen en die aandachtspunten blijven is de weinig transparante schriftelijke communicatie naar cliënten toe, de weinig transparante facturatie en klachten omtrent onzorgvuldig toedienen van medicatie in rust- en verzorgingstehuizen. Vooral in de rusthuissector is heel wat bijgestuurd ook vooraleer er artikels in de krant kwamen. Over deze zelfde onderwerpen was het OCMW Gent reeds op de hoogte dat er toch strikt moest worden toegezien op voorschrijfgedrag en toediening van medicatie. Ook de apothekers verpakken nu op voorhand de medicatie per rusthuispatiënt. Er zijn opvallend minder betwiste facturen en ook verpleegkundigen worden gevraagd om vlugger te reageren bij afwijkend voorschrijfgedrag. Digitalisering in de rusthuissector is zeker ondersteunend maar het blijft vooral aan de personeelsleden om de digitale gegevens te controleren zodat er geen automatisme ontstaat. In het verleden hebben we al herhaaldelijk gewezen dat de schriftelijke communicatie met cliënten toch begrijpelijker kan maar dit blijft een voortdurend aandachtspunt.

Wat we in 2016 en ook de voorgaande jaren herhaaldelijk hebben vastgesteld is het feit dat wanneer het leefloon wordt ingetrokken door de dienst zelf, omwille van mogelijke fraude, dat het dan toch is aangewezen om zo vlug mogelijk deze beslissing grondig te motiveren, zo vlug mogelijk ook de cliënt te horen en geen maanden hiermee te wachten om hierover schriftelijk de beslissing mee te delen zodat de burger zich over verdere stappen kan beraden.

Bij het uitvoeren van klusjes via het OCMW blijkt ook op de facturatie 50 of 100 euro te staan voor energie met als vermelding 'vluchtelingen'. Dit is onbegrijpelijk omdat veelal deze klusjes worden aangevraagd door burgers met een laag inkomen. Dit vraagt toch uitklaring.

Hoog bureaucratisch gehalte

In verschillende dossiers die bij de Ombudsvrouw worden aangekaart, valt vooral bij aanvragen leefloon het hoge bureaucratische gehalte op. Burgers moeten op voorhand en ook schriftelijk en overzichtelijk een lijstje krijgen welke documenten ze moeten bezorgen maar waarom kan de maatschappelijke werker, op verzoek van burger, niet zelf gewoon een aantal overheidsdocumenten opvragen via de Kruispuntbank, via Dienst Burgerzaken, VDAB soms Universiteit, enz? Dit zou het afhandelen van dossiers versnellen maar ook heel wat frustraties voorkomen want nu zien we net dat een aantal burgers afhaken onderweg. De bureaucratische werkwijze maakt net de kloof tussen burger en OCMW groter en groter. Er blijven nog genoeg documenten over die de burger zelf nog zal moeten verschaffen (bijvoorbeeld bankuittreksels). Soms merk je ook uit de vragen van de maatschappelijk werker de kloof tussen een burger en OCMW. Zo vraagt men via homebanking en elektronisch bankieren inzicht in de bankrekeningen van een dakloze cliënt die al tien maanden geen inkomen heeft en zegt geen financiële middelen te hebben om bankuittreksels op te vragen. Communicatie tussen schuldbemiddelaar en OCMW is belangrijk.

Budgetbegeleiding

Bij budgetbegeleiding merken we ook dat er klachten komen omdat burgers menen dat door de trage afhandeling ze extra kosten krijgen en soms zelfs deurwaarders riskeren. Het is niet de eerste keer dat we dit opmerken. Het spreekt vanzelf dat het begeleiden van een budget, waar de begeleider instaat voor betalen van een aantal facturen, heel veel energie en kort op de bal opvolgen vraagt en hier zou toch moeten gezocht worden naar het zoveel mogelijk participeren van de burger. Mogelijk zou nog meer digitale ondersteuning hier die budgetbegeleiding vergemakkelijken? Of een specifiek opgeleid team die enkel budgetbegeleiding voor haar rekening neemt? Ook de communicatie tijdens budgetbegeleiding zowel van burger naar OCMW als omgekeerd kan nog efficiënter gemaakt worden. Sommige burgers willen ook weten wat nu wel en wat nu niet is betaald en wanneer?

We blijven vaststellen dat het ontbreken van een adres mensen in een cirkel van armoede en dakloosheid duwt. Wanneer men een referentieadres weigert, omdat iemand nog een domicilieadres heeft in de gevangenis maar ondertussen duidelijk die gevangenis heeft verlaten. Dit kan pragmatischer aangepakt worden, tenzij er duidelijke aanwijzingen zijn dat de betrokkene wel degelijk ergens anders woont.

Structurele dakloosheid uit zich ook bij het overnachten bij verschillende vrienden en niet enkel bij nachtopvang. De meeste durven hun vrienden niet opgeven omdat die dan ook in de problemen kunnen geraken. Ook al stellen we uit een aantal klachten vast dat er de jongste jaren een grote inzet is om een groep dakloze alleenstaanden te huisvesten en ook de samenwerking met de sociale huisvestingsmaatschappijen valt op bij huisuitzettingen. In het kader van die huisuitzettingen krijgen we signalen dat, wanneer burgers het huis uit worden gezet, er geen inventaris wordt gemaakt van de spullen waar er geen beslag is opgelegd en die ook niet in de afvalwagen van Ivago verdwijnen maar omdat ze nog bruikbaar zijn naar het Stedelijke Depot worden gevoerd. Die spullen worden dan ook nooit teruggevonden omdat er geen inventaris wordt opgemaakt. Kortom, we kregen bij herhaling klachten van burgers die dit was overkomen.

En we kregen ook signalen van een groep senioren wiens inkomen net boven het leefloon zit maar als die willen deelnemen aan activiteiten van het OCMW ze 5 keer meer betalen. Dit is de groep die meestal ook uit de boot valt voor een aantal tussenkomsten en daarom ook vraagt om toch ook wat meer maatwerk door het OCMW. Deze burgers zijn genuanceerd in hun klachten en wijzen er op dat ze dankbaar zijn voor alle activiteiten in de dienstencentra.

Een bijzonder kwetsbare groep en die we de jongste jaren hebben zien toenemen, zijn de klagers met psychische problemen. We krijgen minder heroïne- en cannabisverslaafden over de vloer maar meer en meer mensen (vooral ook jonge vrouwen) met een verslaving aan medicatie en cocaïne. Alcohol blijft een grote rol spelen waardoor burgers in de problemen geraken. Ook dat zien we aan de hand van klachten.

Voorts valt ons ook de armoede op bij kinderen van mensen die illegaal in onze stad blijven en vooral omwille van de kinderen hier willen blijven. Kinderen die zich bij de Ombudsvrouw aanbieden doen het meestal opvallend goed in school. Ook de opvang in de scholen getuigt van een grote betrokkenheid met deze kinderen.

UIT HET LEVEN GEGREPEN

U vindt in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren. Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw

AANBEVELINGEN

Het wordt aanbevolen om te overwegen om:

- de doorlooptijd van het stopzetten van het leefloon (dus stopzetting en uiteindelijke beslissing door Raad) omwille van mogelijke fraude, in beeld te brengen en in te korten. Dergelijke ingrijpende beslissingen voor een burger zouden binnen een redelijke termijn (maximum twee maanden) schriftelijk moeten gemotiveerd zijn en kunnen pas genomen worden na het horen van de burger (hoorplicht).
- de bureaucratische rompslomp voor de burger bij de samenstelling van het leefloondossier te vereenvoudigen, bijv. vraag geen gegevens die je zelf bij een andere overheid en instantie digitaal zou kunnen aanvragen. Maak van bij de opstart van een dossier schriftelijk duidelijk op een lijst wat burger u moeten bezorgen.
- de budgetbegeleiding nog transparanter en efficiënter te maken;
- te blijven inzetten op transparante facturen voor ziekenhuiskosten en terugvorderingen en op controle op het voorschrijfgedrag in rusthuizen;
- het weigeren van een referentieadres zeer weloverwogen te laten gebeuren want burgers die geen dak boven hun hoofd hebben, riskeren ook heel dikwijls uit beeld te geraken van een maatschappij.

Lokale Politie Gent

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016		evolutie	
	112		↑	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	17	37	44	14
Gegrondheid*	gegrond	ongegrond	geen oordeel	
	9 (53%)	5 (29%)	3 (18%)	
Oplossingsgraad*	wel		niet	
	13 (76,5%)		4 (23,5%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Politiewerking			44
	2. Parkeren			14
	3. Verkeer			13
Meeste gegronde onderwerpen	1. Inschrijving in registers			5
	2. Politiewerking			3
	3. Fietzers			1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn			5
	2. Adequate communicatie Doorschuifgedrag Efficiëntie en effectiviteit Klantgerichtheid Overeenstemming met regelgeving			2
	3. Continuïteit Coördinatie Flexibiliteit Hoffelijkheid Integriteit - machtsafwending Klachtenmanagement Proactief handelen Professionaliteit Zorgvuldigheid – onvolledig dossier Zorgvuldigheid - procedure			1
Meeste gegronde beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn			5
	2. Efficiëntie en effectiviteit			2
	3. Adequate communicatie Continuïteit Coördinatie Doorschuifgedrag Klachtenmanagement Klantgerichtheid Proactief handelen			1
Meest bevroagde diensten	1. Wijkdienst			49
	2. Verkeersdienst			32
	3. Interventiedienst			28
Dienst met meeste gegronde klachten	1. Wijkdienst			8
	2. Interventiedienst			1

* De gegrondheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

83 van 530

Dienst	Infovragen	Meldingen/ signalen	1e lijns- klacht	2e lijns- klacht	Gegronnd*
Diensten Korpschef	0	1	0	0	0
Interventiedienst	1	9	13	5	1
Lokale Recherchedienst	1	0	1	0	0
Verkeersdienst	11	15	6	0	0
Wijkdienst	1	19	17	12	8

INTERESSANTE SIGNALLEN

Meer en meer vinden burgers terug de weg naar het Ombudsteam vooral met signalen over de werking van de Politie en in mindere mate met tweedelijnsklachten. Analyseren we die signalen grondig dan blijkt het toch vooral te gaan om opmerkingen over de voorbeeldfunctie van politielui en ongenoegens over het onthaal bij de Politie. Het is immers moeilijk om hier bij de duivel te biecht te gaan en de vertrouwensrelatie met de Ombudsvrouw speelt hier een rol. Belangrijkste is dat de zonepolitie in Gent open staat voor alle tussenkomsten vanuit de Dienst Ombudsvrouw en op die manier ook één en ander te weten komt dat anders mogelijk toch niet naar buiten zou komen.

We zien in 2016 een stijgend aantal tussenkomsten maar stellen vast dat het veelal toch ook om eerstelijnsmeldingen gaat, over ergernissen zoals fietsen op trottoirs, betwiste GAS-boetes, verwachte tussenkomst van Buurtinspecteur bij burencollicten en moeilijk lopende woonstvaststellingen waar, door de tussenkomst van de Ombudsvrouw, meestal kan achterhaald worden waar het probleem zit. Slechts in één tweedelijnsklacht omtrent een woonstvaststelling geraakte ook de Ombudsvrouw er niet uit met de Wijkpolitie en moest klager verwezen worden naar de Inspectie van Binnenlandse Zaken.

De beloofde digitale ondersteuning bij woonstvaststellingen (nu drie jaar oud) en de doorstroming van gegevens via de computer rechtstreeks naar Dienst Burgerzaken was in 2016 nog niet rond. Eind 2016 werd wel een som uitgetrokken om de woonstvaststeller ook met een tablet te ondersteunen.

Bij de behandeling van klachten, vooral over woonstvaststellingen, valt op dat klachten ook ontstaan wanneer de continuïteit van de dienstverlening zoek is, bijvoorbeeld door langdurige afwezigheid van de Politie van of –vrouw. Het blijft interessant om de afwezigheden in kaart te brengen en op te volgen.

Minder vakantietoezicht

Klachten zijn interessante informatiebronnen. Zo wisten we meteen dat in 2016 minder vakantietoezicht werd uitgevoerd dan gewoonlijk. Wegens de terreurdreiging werden andere prioriteiten gelegd en dat is niet onopgemerkt voorbij gegaan. Uit deze klachten blijkt meteen dat dit vakantietoezicht ook wel wordt gewaardeerd.

Legitimatie wekt vertrouwen

Opvallend waren de herhaalde signalen van burgers die meenden dat Politiepersonen zich weigerden te legitimeren. Over het al of niet moeten legitimeren van Politiepersonen bestaan duidelijke regels en in enkele klachten leek ons dat legitimatie ook had gekund. In elk geval wekt het vertrouwen van burgers dat een Politie van zich spontaan of zeker op vraag legitimeert. Het spreekt vanzelf dat tijdens een dringende interventie dit ook niet kan gevraagd worden maar toch wanneer en hoe zich legitimeren als Politie van en hoe omgaan met een zeer mondige tot brutale burger die bij identificatie vraagt aan de Politie van om zich eveneens te legitimeren, kan een interessant onderwerp voor vorming zijn.

Politie en schoolkinderen

Naar aanleiding van een klacht van een moeder wiens zoon van school was geplukt door de Politie gingen we ook dieper in op haar vraag of dit wel een correcte werkwijze was (201603/249). Hierover bestaan duidelijke richtlijnen en het noodzakelijke karakter moet in elk geval aangetoond worden. Politie en school moeten hierover duidelijke afspraken maken met elkaar.

Communicatie en onthaal

Interessant was ook het verzoek van een blinde burger die ons meedeelde dat hij onmogelijk via de website van de Politie aan de info kon geraken wie zijn wijkagent is (201608/846). “Vol frustratie stel ik vast dat het onderdeel bij de Lokale Politie Gent ‘wie is je wijkagent?’ niet toegankelijk is voor een schermuitleesprogramma. Ik ben blind en werk met Supernova van Dolphin. Ze hebben bij de Gentse Politie nog nooit gehoord van het bestaan van Any Surfer label zeker ?” Kortom, de Ombudsdienst bracht de boodschap over

Vriendelijk onthaal voor burgers die zich het slachtoffer voelen is bijzonder belangrijk (201601/71). Ook aan het onthaal is het natuurlijk zo dat Nederlands de voertaal is maar de manier dat daarover wordt gecommuniceerd in het kader van een verdwijningsdossier, nodigt toch uit tot bijsturing (201604/429).

Natuurlijk blijft een politieoptreden, waarbij legitiem geweld kan gebruikt worden, altijd een afweging en moet dit geweld evenredig zijn met het optreden van de burger. Heel dikwijls blijft het dan ook een woord-tegen-woord-situatie. Het gebruik van webcam zou in dergelijke gevallen ook voor de Politie mensen nuttig kunnen zijn, als die ingekaderd wordt (201603/220). Het blijft belangrijk dat Politie mensen elkaar bijsturen want zij zijn de enigen die precies weten wat er op het werkveld gebeurt.

Voorbeeldgedrag

De Gentenaar kijkt met een kritisch oog naar zijn ‘flikken’. Politie mensen moeten zich hiervan bewust zijn en overigens is het niet te veel gevraagd dat ze ook zelf de regels volgen:

“Wij mogen ook vaststellen dat uw eigen agenten zowel in dienst als buiten hun dienst het niet zo nauw nemen met de gewijzigde regels. Voor hun aankopen bij de slager of apotheek veroorloven zij zich om zich fout te parkeren. Zowel in de zone met parkeerverbod als op het verdrijvingsvlak als wij daarover een lokale agent aanspreken over een auto die voor onze poort of op het verdrijvingsvlak staat dan gebeurt er niets. Op zondag komen zij dan wel iedereen op de bon slingeren terwijl er dan net geen bus rijdt. Hypocriet maar wel lucratief.” (201608/909 - Parkeersituatie Vierweegestraat).

Krakers

Het is duidelijk dat bij het optreden naar aanleiding van klachten over krakers er in elk geval een onderscheid moet gemaakt worden tussen het inbreken in panden waar er een huurcontract of een domiciliëring is geregistreerd en waar ook meestal meubels zijn aan te treffen want dat gaat het over huisvredebreuk door de krakers en is Politie optreden zeker gewenst. Een vlug optreden in onbewoonde panden en wanneer krakers trachten binnen te komen en burgers hier signalen uitzenden, is gewenst. Ook signaleren burgers ons dat er oplichters bestaan die andermans eigendom zogezegd verhuren aan dakloze families.

De Dalers en Blijvers

Meldingen over fietsdiefstallen, die we voorbij jaren bij herhaling kregen, kwamen niet meer voor in 2016 maar wel heel wat vragen over fietsers op trottoir, burencorrelucten en lawaaioverlast van te luide muzikanten op de Graslei (maar ook die klachten zijn gedaald) en signalisatie in het verkeer die altijd kort op de bal en uitvoerig onderzocht werden, beantwoord ook door de verkeerstechnische dienst van de Politie en ook heel wat klachten konden voorkomen.

UIT HET LEVEN GEGREPEN

U vindt in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw

AANBEVELINGEN

- Onderzoek bij domiciliëring en zeker bij mogelijke fraude moet grondiger gebeuren dan enkel na te gaan of iemand al dan niet aan te treffen is. Bijvoorbeeld buurtonderzoek en energierekeningen zijn interessante informatiebronnen.
- Legitimatie wekt vertrouwen. Hier zijn duidelijke regels over maar zijn ze wel bij elke Politieaanpak bekend?
- Het ophalen van kinderen uit school door de Politie moet goed op voorhand getoetst worden aan de regelgeving ter zake en bij noodzaak ook gemotiveerd worden.
- Blijf realiseren dat Politieaanpak een voorbeeldfunctie hebben. Nog meer vorming zou hier welkom zijn.
- Blijf ook de afwezigheden van Politieaanpak in beeld brengen om de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren.
- Vriendelijk onthaal aan balie (Ekkergem) en in het bijzonder van slachtoffers blijft een aandachtspunt.
- Overweeg ook de website toegankelijk te maken voor blinde burgers.
- Een webcam zou klachten over mogelijk onredelijk geweld kunnen duiden.



EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016		evolutie	
	99		↓	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	37	19	34	9
Gegrondheid*	gegrond	ongegrond	geen oordeel	
	25 (67,5%)	7 (19%)	5 (13,5%)	
Oplossingsgraad*	wel		niet	
	31 (84%)		6 (16%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Ophalingen			47
	2. Recipiënten			23
	3. Sluikstort			10
Meeste gegronde onderwerpen	1. Ophalingen			21
	2. Sluikstort			3
	3. Recipiënten			1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Klachtenmanagement			18
	2. Efficiëntie en effectiviteit			15
	3. Adequate communicatie Coördinatie Klantgerichtheid Zorgvuldigheid - fouten			4
Meeste gegronde beoordelingscriteria	1. Klachtenmanagement			14
	2. Efficiëntie en effectiviteit			12
	3. Zorgvuldigheid - fouten			3

* De gegrondheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

INTERESSANTE SIGNALLEN

Het aantal klachten is gedaald tegenover 2015 maar dat was dan ook een stakingsjaar.

Wat vooral opvalt is de opvallende stijging (met ruim 40%) van de tweedelijnsklachten. De gegrondheidsgraad van de klachten ligt op bijna 70%, wat opvallend hoger is dan het gemiddelde voor de Groep Gent (55%) maar toch iets lager dan het jaar voordien (78%). In het totaal werden bijna honderd dossier opgestart, gelukkig niet allemaal klachtendossiers want soms ging het ook gewoon om meldingen over sluikstorten of zwerfaval.

Het stijgend aantal tweedelijnsklachten wijst toch in de richting van burgers die er niet uit geraken met Ivago zelf en dit kan wijzen op een groeiende ontevredenheid in 2016 over de werking van Ivago. De vraag is waarover de burgers ontevreden zijn, welke klachten vooral gegrond zijn zodat er ook kan bijgestuurd worden en waarom ze niet op eerstelijns voldoende worden opgepakt? De meest gebruikte criteria bij de beoordeling door het Ombudsteam zijn vooral klachtenmanagement en efficiëntie en effectiviteit. Waar loopt het dan mis?

Ophaling afval, miscommunicatie, gebrekkige registratie

De burger in Gent blijft zich ergeren aan andere burgers die het straatbeeld ontsieren met zwerfval en sluikstorten en bleven in 2016 aandringen op de lang beloofde slimme vuilnisbakjes op het openbaar domein. Belangrijk bij het opvolgen van dergelijke meldingen van sluikstorten is natuurlijk de registratie ervan. In de loop van 2016 zien we dat dergelijke ophalingen vlotter gebeuren dan in 2015. Ook registreren we minder klachten over de verdeling van zakken voor bladafval dan in vergelijking met het jaar voordien.

De meeste herhaalde en gegronde klachten gingen over het niet tijdig ophalen van huishoudelijk afval: restafval, groen, glas en PMD. Het afval wordt niet opgehaald en de communicatie achteraf loopt niet zoals het hoort en dit leidt tot frustratie en wantrouwen bij de burger (201505/555). Uit onderzoek bleek bij diverse klachten dat de klantendienst een melding had gekregen van de ophaalploeg dat het afval wel degelijk was opgeladen, zoals ook aan burger werd beloofd nadat hij meermaals had gebeld maar dat was blijkbaar toch niet het geval. Iets dat vaak terug komt bij dit soort klachten die meestal ook niet gebonden zijn aan specifieke buurten of ophaalrondes. Liegen de ploegen dan? Voorts werd er ook een vriendelijke compensatie aangeboden: burgers mogen er extra zakken naast zetten alleen....ze worden niet opgehaald ondanks de vriendelijke belofte. Is de interne communicatie onvoldoende, is de manier van registreren niet efficiënt waardoor er misverstanden ontstaan? Voorts bleek ook dat de klantendienst de verschillende contacten met verzoekers niet hadden geregistreerd of daar toch niets van terugvonden. En wat dan wel werd geregistreerd, bleek ook niet altijd te kloppen. Nochtans is een essentieel element van klachtenmanagement een efficiënte registratie welke een nuttig instrument is voor controle en bijsturing. Vooraleer tot dergelijke vaststellingen te komen liep het tweedelijns klachtenonderzoek terug tot 2013, want dit is geen nieuw probleem. Als het mis ging met de ophalingen kon noch de klantendienst noch de interne klachtenbehandelaars verklaren waarom het was misgelopen. Zo kon ook de Ombudsdienst een aantal klachten niet analyseren omdat we te weinig feedback kregen. Spijtig dat op die manier ook informatie verloren gaat; alhoewel het gebrek aan feedback op zichzelf al informatie inhoudt. Een open en uitvoerigere schriftelijke communicatie van de klantendienst (de persoonlijke contacten met de klachtenbehandelaars zijn uitstekend) op de vragen vanuit de Ombudsdienst in plaats van een standaardantwoord, zoals hieronder, kan zeker helpen :

efficiëntie en effectiviteit

adequate communicatie

Verzoek: 201608-971

Vuile buurt.

Ik woon in Nieuw Gent en het is hier een vuile boel.

In het dreefje achter de Pandaschool ligt er voortdurend sluikstort. Ik heb dat op 3 augustus via Messenger gemeld aan Ivago en ze gingen dat doorgeven aan de juiste dienst. Maar dat afval bleef maar liggen, dus ik contacteerde hen opnieuw. Zij zeiden dat het afval op 11 augustus was opgehaald, maar dat was dus niet zo. Ze vroegen mij toen om de locatie nog eens door te sturen en dat heb ik gedaan. Dan kreeg ik bericht dat dat niet de bevoegdheid van Ivago was, maar van Milieutoezicht. Ik snap dat niet: eerst gaan ze het opruimen en zeggen ze zelfs dat ze het opgeruimd hebben, maar als ik zeg dat er niets gebeurd is, is het plotseling hun bevoegdheid niet meer?! Kan dat sluikstort daar in de dreef achter de school toch nog opgeruimd worden, want hoe langer dat dat daar ligt, hoe meer er bijkomt? Nog een ander afvalprobleem is een bewoonster uit de Kikvorsstraat. Die zet haar afval altijd op de verkeerde moment buiten waardoor de zakken opengekrabd worden en er nog extra afval bijgezet wordt. De ophaling gebeurt hier op vrijdagmorgen en de vrijdagavond zet ze bijvoorbeeld alweer een zak buiten (en sorteren doet ze trouwens ook niet).

Soit, een vuile boel allemaal en vroeger kocht ik zelf nog zakken om dat allemaal op te ruimen, maar ik ben daar gewoon mee gestopt. En als Ivago het zelf al niet meer komt opruimen, waar gaan we dan naartoe?!

Onderzoek:

We vragen aan de Gemeenschapswacht om de bewoonster uit de Kikvorsstraat eens te contacteren en haar uit te leggen hoe het wel moet. Zij volgen dit verder op. We leggen de klacht voor aan Ivago met de vraag waarom de ophaling zo lang op zich liet wachten en wat er mis liep met de communicatie. De eerste reactie die we krijgen is een standaard antwoord: "Wij hebben uw melding goed ontvangen en trachten eerstdaags een ploeg langs te sturen om het sluikstort op te ruimen." Maar het sluikstort valt helemaal niet onder de bevoegdheid van Ivago, want dat ligt op privaat domein. Dit antwoord toont dus aan dat e-mailberichten niet echt grondig worden gelezen en dat er zo beloften gemaakt worden die niet nagekomen (kunnen) worden. Ivago erkent dat het sluikstortsysteem nog niet op punt staat. Als de ploegen ter plaatse gaan en zij stellen vast dat het niet voor Ivago is, dan krijgt de klantendienst niet altijd de terugkoppeling. Burgers moeten dan meerdere keren het sluikstort doorgeven vooraleer dit verder uitgespit wordt.

Ivago zegt dat ze hieraan werken en korter op de bal willen spelen samen met de dienst openbare reiniging.

De melding van het sluikstort wordt doorgegeven aan Dienst Toezicht voor verdere opvolging.

Beoordeling: gegrond

De melding werd helemaal niet efficiënt afgehandeld: het sluikstort werd niet opgeruimd en de communicatie liep helemaal verkeerd (zowel intern als extern).

Aanbeveling:

Lees e-mailberichten grondig vooraleer een reactie te sturen. Pas op met standaard antwoorden. Maak dringend werk van een goede interne en externe communicatie.

Tot eerste reactie en enige reactie van Ivago

Maar er is ook bijsturing geregistreerd: in het begin van 2017 met een spontane informatieronde over het vervangen van huisvuilzakken door containers. Deze wijziging lokte in beginmaanden van 2017 een aantal signalen uit bij het Ombudsteam. Opvallend hier was toch de meer directe en persoonlijke communicatie naar de vragende burgers toe.

Werkzaamheden

In ongeveer 13% van de klachten over het niet ophalen van huishoudelijk afval, bleken ook werkzaamheden aan de oorzaak te liggen. Ook bij doodlopende straatjes moeten burgers herhaaldelijk bellen. Soms klopt de informatie niet altijd over de werken of is de info niet gedetailleerd genoeg, of soms is het de aannemer die de afspraken niet naleeft (bijvoorbeeld tijdens het bouwverlof). Dit heeft Ivago niet altijd zelf in handen maar het verdient toch de nodige aandacht in de toekomst en ook het nodige overleg met alle betrokken stedelijke diensten.

Enkele opvallende klachten

Naast de herhaalde patronen die we terugvinden bij het niet ophalen van huishoudelijk afval brengen we toch nog een paar opvallende klachten onder de aandacht.

Ten eerste de factuur die Ivago automatisch opstuurt nadat er een GAS-boete werd uitgeschreven blijkt niet altijd een werkelijke grond te hebben en we vragen toch de nodige aandacht hiervoor:

“Op dinsdag 16 februari 2016 heb ik een GAS-boete van 120 euro ontvangen voor sluikstorten van één bekertje dat ik inderdaad op de grond heb gegooit en na tussenkomst ook netjes in de vuilbak heb gegooit. Ik was in fout en heb betaald. Vandaag krijg ik factuur van Ivago van 125 euro voor de opruiming-en verwerkingskost” Hallo?”

Ten tweede kregen we naast ook heel wat positieve opmerkingen over het onophoudelijk werk van de Ivago-medewerkers en opmerkingen zoals: “worden die mensen nooit moedeloos als ze telkens dat zwerfafval moeten opruimen”, ook verschillende klachten over het gedrag van sommige medewerker. U leest het in hoofdstuk ‘Uit het leven gegrepen’.

UIT HET LEVEN GEGREPEN

U vindt in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw

AANBEVELINGEN

- De herhaalde klachten over huishoudelijk afval zijn gelinkt aan de werkwijze, namelijk aan huis ophalen via vrachtwagens. Afstappen van deze werkwijze bijvoorbeeld door gebruik van ondergrondse containers waar burgers zelf hun afval in moeten deponeren, zou dit type van klacht verminderen of doen verdwijnen. Kortom, inventieve oplossingen dringen zich hier op zeker als die ook het kostenplaatje voor de burgers zouden kunnen drukken.
- Bij een nieuwe aanpak (bijvoorbeeld het introduceren van containers in plaats van zakken) vragen burgers ook van Ivago of deze werkwijze nu ook voor de burgers en voor het milieu voordelen biedt? Kortom, pas ook uw communicatie aan en geef niet op de eerste plaats de voordelen voor de rug van de personeelsleden aan (hoewel ook interessant) maar geef ook eens mee of er hier een voordeel voor de burger en voor de maatschappij inzigt (minder vrachtverkeer, minder trillingshinder, minder file en minder vervuiling)? Communiceer het hele plaatje aan de burger. Nudging is hier ook aanbevolen in de communicatie naar de burger toe.
- Het is nuttig om het registratiemodel voor de opvolging van ophalingen en interne klachtenbehandeling te verfijnen, het zal klachten voorkomen.
- Optimaliseer interne communicatie tussen ophaaldiensten en klantendienst en voer uit wat je aan burger belooft. Een dispatcher die de taal spreekt van diegene op het werkveld, kan nuttig zijn.
- Maak een apart meldpunt voor tweedelijnsklachten bijvoorbeeld ombudsdossiers@ivago.be zodat de feedback efficiënter en meer gericht wordt en er meer flexibel en kort op de bal kan bijgestuurd worden.
- Breng de doodlopende straten in beeld waar er bij herhaling geen huisvuil wordt opgehaald en stuur bij.



EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016		evolutie	
	6		↓	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	1	2	1	2
Gegrontheid*	gegrond	ongegronnd	geen oordeel	
	1 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	
Oplossingsgraad*	wel		niet	
	1 (100%)		0 (0%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Stadseigendommen			2
	2. Huisvesting Lawaaihinder Stadsontwikkelingsprojecten Verkavelingsvergunningen			1
Meeste gegronde onderwerpen	1. Stadseigendommen			1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn			1
Meeste gegronde beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn			1

* De gegrontheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

INTERESSANTE SIGNALLEN

Onderhoud bestaande gebouwen

Slechts 6 tussenkomsten voor een ondernemend bedrijf waar ook heel wat investeringen gebeuren. Ook al zijn het slechts 6 tussenkomsten, ze bevatten interessante informatie om eventueel de werking al dan niet bij te sturen. Het onderhoud van de gebouwen, die onder de bevoegdheid van Sogent vallen, is zeker een uitdaging. Bijvoorbeeld uit de klacht van een Jeugdhuis, dat sinds 2014 al sukkelde met hun verwarming, blijkt dat de huurders van het Jeugdhuis ook plantrekkers zijn maar toont ook aan dat er een grens is. Meer en meer gebouwen, die worden verhuurd, vertonen tekenen van slijtage en vragen meer inzet voor onderhoud (201601/74) en dus ook een planning voor toekomstige onderhoudskosten.

Staat van bevinding bij werken

Grote werken, aangevat door Sogent, brengen ook altijd vragen van burens mee die bang zijn voor schade. Hoe kunnen ze zich beschermen tegen bijvoorbeeld trillingschade en wat met slordig achtergelaten werven? De burgers verwachten van Sogent dat er voldoende maatregelen worden genomen dat ze achteraf hun schade kunnen bewijzen want waarom moeten zij alle kosten van een staat van bevinding dragen als de werken in opdracht van Sogent worden uitgevoerd? Meer en betere afspraken omtrent het achterlaten van werven zijn eveneens nodig want ook bij het Ombudsteam kwamen klachten over het slordig achterlaten van werven bijvoorbeeld aan de tramtunnel in Flanders Expo. Belangrijk is hier ook dat Sogent omwonenden blijft informeren, zeker als de werf achterstand oploopt door problemen met de ondergrond. Studies op voorhand van de ondergrond zijn geen overbodige luxe zeker voor ingrijpende werken met boringen. In elk geval merken we dat Sogent kort na onze tussenkomst de klachten kort op de bal opvolgt maar hier is toch de aanbeveling: beter voorkomen dan genezen door duidelijke afspraken en nog meer werfcontrole.

Murphy

De bouw van de Krook heeft herhaaldelijk enkele klachten uitgelokt ook al bleek uit het zeer beperkt aantal klachten dat voor zo een grote en langdurige werf binnenkwam, dat burens ook heel wat kunnen verdragen. Zo was een transport van een grote kraan voorzien tussen 4.00 uur en 5.00 uur maar wegens allerlei onvoorziene omstandigheden werd de kraan pas op het spitsuur, nl. om 7.45 uur, weggehaald met een file van tenminste 1 uur tot gevolg in de Kortedagsteeg en aangrenzende straten. Hoewel er honderden auto's bij betrokken waren, kregen we hier slechts één klacht, wat nog eens aantoont dat een klacht het topje van de ijsberg kan zijn.

Bemiddeling

Naar aanleiding van een hardnekkige klacht over en van een bedrijf op een bedrijventerrein werd ook een bemiddeling opgestart met de betrokken bedrijfsleider die aangaf zijn terrein te willen verkopen om op die manier ook een einde te stellen aan een reeks klachten maar deze bemiddeling is op niets uitgedraaid.

UIT HET LEVEN GEGREPEN

U vindt in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw

AANBEVELING

- Blijf inzetten op een gerichte communicatie vooral met omwonenden die geconfronteerd worden met grote ingrijpende werken. Breng hun herhaalde vragen in beeld zodat er ook op voorhand kan ingespeeld worden.
- Voorkom hinder en schade door transparante afspraken met aannemers en een minder-hinder-convenant en controle. Ook het zorgvuldig achterlaten van werven blijft een aandachtspunt.
- Grondige studies over ondergrond kunnen problemen achteraf voorkomen.
- Breng de staat van oudere verhuurde panden in beeld om een goed beeld te krijgen van komende onderhoudswerken.

OPVOLGING VAN KLACHTEN

Sogent is een flexibel bedrijf dat vlot inspeelt op de tussenkomsten van de Dienst Ombudsvrouw.



EEN OVERZICHT

Aantal dossiers*	2016		evolutie	
	80		Bevoegd sinds 2016	
	2e lijnsklacht	1e lijnsklacht	melding	info
	28	21	20	11
Gegrondeheid**	gegrond		ongegronde	
	17 (63%)		8 (30%)	
Oplossingsgraad**	wel		niet	
	25 (92,5%)		2 (7%)	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Huisvesting			64
	2. Complexe samenlevingshinder			5
	3. Facturen			3
Meeste gegronde onderwerpen	1. Huisvesting			15
	2. Groen Facturen			1
Klachtengevoeligste beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn			13
	2. Adequate communicatie			7
	3. Efficiëntie en effectiviteit			5
Meeste gegronde beoordelingscriteria	1. Redelijke termijn			9
	2. Adequate communicatie			6
	3. Efficiëntie en effectiviteit			3
	Overeenstemming met regelgeving Zorgvuldigheid - procedure			

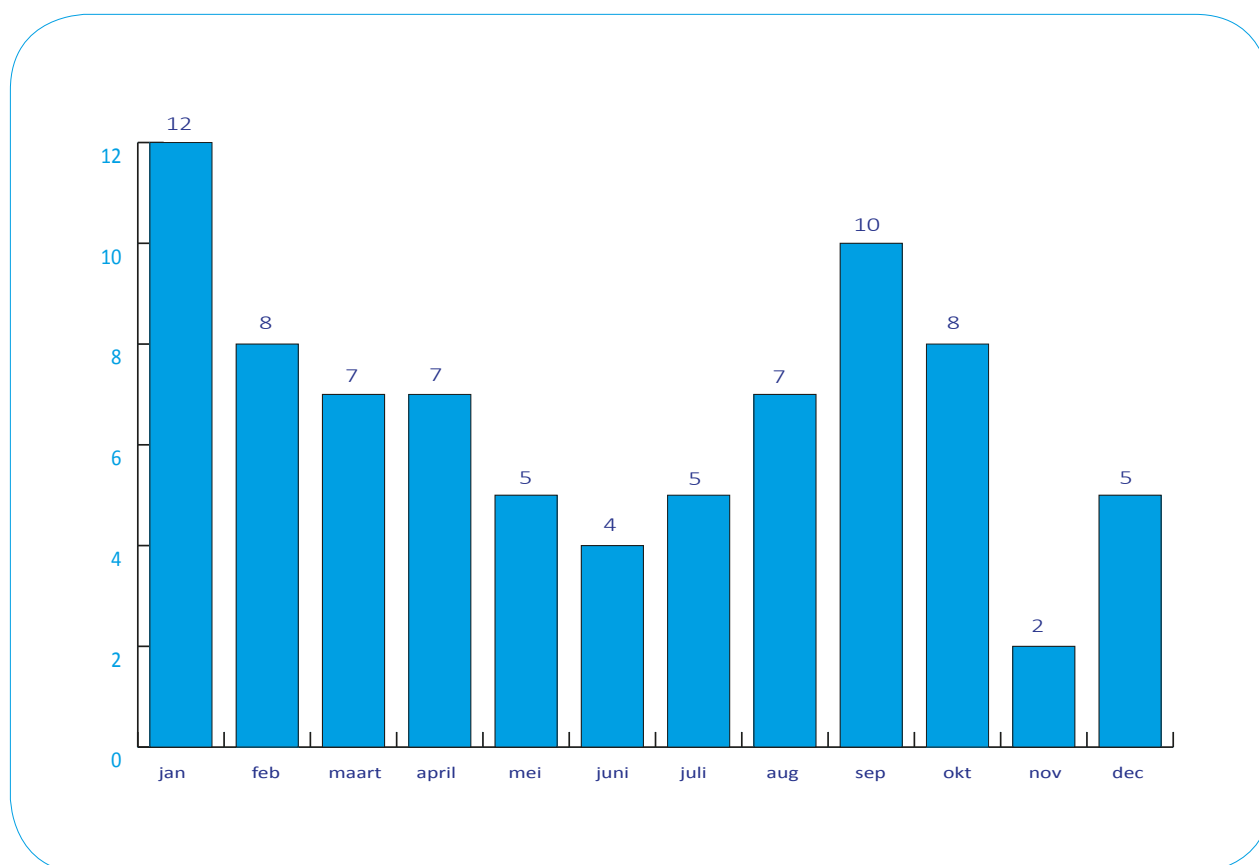
* Bij de opmaak van dit rapport was 1 tweedelijns klachtendossier nog niet afgesloten.

** De gegrondeheid en de oplossingsgraad worden enkel berekend op basis van de afgesloten tweedelijnsklachten.

INTERESSANTE SIGNALLEN

Sinds 2015 is de Ombudsvrouw ook bevoegd als tweedelijnsklachtenbehandelaar voor hardnekkige klachten van sociale huurders van WoninGent. Ondanks de wat moeilijke start en het eerste jaar ook de vooral defensieve opstelling van deze woningmaatschappij is de impact van het Ombudsteam het meest voelbaar bij deze maatschappij, ook al blijft er nog werk aan de winkel. In 2016 merken we een opvallende evolutie: huurders die kloegen over de verzuurde relatie met de maatschappij, het gebrek aan respect waar bij huurders zich ook niet onbetuigd lieten, nu komen ze ook met mondjesmaat signaleren dat het telefonische contact en het persoonlijk contact aan de balie opvallend vriendelijker is en dat men nu woningen aanbiedt die opgeknapt zijn en er dus minder wordt geweigerd. Maar hoe objectiever je de signalen? Hoe zit het met de transparantie van de facturen, hoe zit het met het drukken van de algemene kosten? En kregen we nog klachten over onredelijk laat terugstorten van de waarborg? En wat met de lange wachtrijen? Een algemeen probleem want in Gent zijn opvallend veel burgers op zoek naar een betaalbare huurwoning. Zelfs al ligt de huur van een sociale woning laag in verhouding met het inkomen, men mag niet vergeten dat de algemene kosten voor een huurder, zeker in een aantal blokken, soms hoger kan uitvallen dan de huurprijs! Zowel de maatschappij als de huurders worden uitgedaagd om de kosten te drukken,

zeker naar de toekomst toe waar er vooral van de maatschappij heel wat investeringen worden verwacht. Uit signalen blijkt dat ook heel wat huurders bereid zijn om te participeren in het onderhoud van hun gebouw.



Een klantvriendelijker ontvangstbalie in Kikvorsstraat

Ondanks het Jaarverslag Ombudsvrouw (en pers) van 2015 in 2016 en daarin de duidelijke vermelding dat ze nu ook bevoegd is voor WoninGent, zie je geen opvallende stijging van de klachten, wel een regelmatigere curve van klachten met dalende curve (zie hierboven).

Wat kan hiervoor de verklaring zijn?

- Uit studies blijkt dat transparantie (ook in elk geval wat de klachtenbehandeling betreft), wantrouwen doet dalen en soms ook meer vertrouwen opwekt en daarom niet meer klachten.
- Opvolging van klachten en aanbevelingen uit 2015 kunnen al een impact hebben. Er werden ondertussen een aantal inspanningen geleverd.
- Je ziet een daling van de klachten die te maken hebben met communicatie en vooral dat is heel opvallend. Er komen ook signalen dat personeelsleden 'hoffelijker en vriendelijker' zijn. Het moet gezegd worden: de bijzonder ongestructureerde onthaalruimte in de Kikvorsstraat is omgetoverd tot een klantvriendelijk en digitaal ondersteunende klantenbalie. En dat is ook de huurders opgevallen.
- We merken een duidelijk vluggere respons op de klachten met betrekking tot herstellingen. De (kleinere) herstellingen volgen vlugger. Waar we in 2015 heel wat klachten kregen over de stijl van WoninGent tegenover huurders ("je mag al lachen dat je een woning toebedeeld krijgt") zijn dit soort klachten verminderd. Dossiers van huurders werden gedigitaliseerd waardoor ook vlotter kan ingespeeld worden op de vragen van huurders.
- Burgers weten nu ook beter de interne klachtenbehandelaar te bereiken. Opvallend hier is de meer professionele aanpak en dossiers van huurders worden gedigitaliseerd waardoor men ook vlugger een antwoord kan bieden.

Wel zijn er nog discussies met huurders wat de afrekening van Ista betreft en is de Ombudsvrouw toch tussengekomen in verband met de berekening van de bijzonder hoge schatting wanneer huurders twee maal afwezig zijn bij opname meterstand. Dat hier een administratieve kost kan aangerekend worden wanneer na verwittiging de opnemer opnieuw voor een gesloten deur staat, is redelijk maar een zeer hoge schatting die totaal los staat van het voorbije verbruik en die de huurder een heel jaar in zijn algemene kosten zal aangerekend krijgen, is onredelijk. Hier werd meegedeeld dat er werd bijgestuurd.

Nog een enkele klacht over leegstand (sterk verminderd), klachten over verhuur garages (soms ook gelinkt aan vandalisme) en enkele klachten over de uitzonderlijke lange wachtperiode op de wachtlijst en erbarmelijke omstandigheden. Opvallend ook 6 klachten over te trage respons op mutatievragen. We merken dat mutatievragen slechts zelden nog worden ingewilligd, nochtans is dit aangewezen wanneer burgers te maken hebben met bijvoorbeeld een sterk verminderde mobiliteit en ook kunnen bewijzen dat ze behoefte hebben aan een meer aangepaste woning. Hier zou korter op de bal kunnen gespeeld worden.

In detail qua onderwerp:

Herstellingen

Met stip in 2015: herstellingen (herhaaldelijke contacten zonder efficiënt resultaat, te trage respons, niet professioneel uitgevoerd dus opnieuw herstelling die zich opdringt, ...).

In 2016 zien we nog altijd dat het merendeel van de klachten gaan over wat burgers aangeven als te trage herstellingen maar opvallend vluigere respons. Dus klachten over te trage respons dalen opvallend. Wat we merken is dat als de respons nu traag is dan gaat het soms om structurele problemen.

Vooraf vocht en schimmels (en niet alleen in oude panden maar ook opvallend in nieuwe gebouwen en dat is verontrustend: bijvoorbeeld vochtinsijpeling via de gevel door toch wel Bulex (onderhoud?) en verwarming (knoppen verwarming?).

De lift (defect of niet veilig voor rolstoelgebruiken en dus niet conform regelgeving).

De bel/parlofoon.

Te trage respons

Enkele klachten zijn ook gelinkt aan trage overdracht van gronden aan de Stad. Die overdrachten blijven te traag verlopen ook al is er bij Facility Management Stad Gent een ambtenaar specifiek aangesteld om deze achterstand weg te werken.

Wanneer er geklaagd werd over te trage respons op herstellingen, bleek toch de intake ook erg belangrijk.

Een centraal registratiesysteem en ook een informatie- en communicatiepunt is hier belangrijk. Daarnaast is het ook belangrijk dat de intake voor de herstellingen gebeurt door iemand met kennis van zaken en die ook gerichte vragen stellen zodat herstellers niet nutteloos aan de deur staan en al het nodige materiaal bij zich hebben.

Het is ook aangewezen om bij de ondertekening van de uitgevoerde herstelling de volledige naam voluit te schrijven van de huurder (net zoals bij postpakketjes) en niet enkel de handtekening, dit om betwisting en zelfs fraude te voorkomen. Hier merken we ook duidelijk dat de maatschappij heeft ingegrepen om dergelijke misbruiken te voorkomen.

In 2016 zien we de klachten over te trage respons duidelijk dalen wat herstellingen betreft. Meldingen worden duidelijk beter geregistreerd en korter op de bal opgevolgd. Digitalisering van dossiers maakt het ook mogelijk om vluiger de vragen en klachten hieromtrent te beantwoorden. We zien nog dergelijke herhaalde klachten bij structurele problemen (vochtinsijpeling).

In 2015 zijn er herhaaldelijk klachten over te trage terugbetaling van de waarborg (oorzaken: pas afrekening na herstelling). In 2016: registreren we er slechts 12. Het gevolg van bijsturing.

Opvallend ook is dat we ontdekten, aan de hand van klachten, dat de te trage overdracht van gronden van WoninGent naar de Stad soms ook de oorzaak is van gegronde klachten. Men weet bij defecten ook niet wie wat doet, of welke bomen door wie moeten worden gesnoeid. Hier ligt de oorzaak bij de Stad en de opvallende achterstand bij de overdrachten. Hier is het duidelijk dat de Ombudsdienst een rol kan spelen. Wat ook in 2014 en 2015 is gebeurd. De opgebouwde achterstand wordt ingelopen door één speciaal aangestelde ambtenaar maar er komen ook steeds nieuwe dossiers bij. Het is duidelijk dat de Stad hier nog meer moet bijsturen.

Communicatie/Facturatie /Transparantie

Discussies over facturen en gebrek aan transparantie zien we vooral bij de algemene kostenberekening en vooral bij de stijging van die kosten. De grote uitdaging voor de maatschappij, naast beheersen van eigen kosten (personeel, gebouwen), blijft hier de beheersing van de algemene kosten voor de huurder, de transparante facturen en een zorgvuldige berekening. In 2016 zien we een opvolging door de digitalisering van de dossiers waardoor ook vluigere

respons mogelijk is door de interne klachtenbehandelaar. Dit is een grote stap voorruit. Discussies zijn er nu ook over wie moet wat betalen bij herstellingen? Hier zien we duidelijk dat er transparanter wordt gecommuniceerd, dat de huurders ook op voorhand weten wat de aangerekende kostprijzen zijn zodat ze zelf beter hun keuze kunnen maken wie ze inschakelen voor herstellingen. Soms blijft wel de discussie bestaan over wat voor de huurder is en wat voor de verhuurder. Blijft die discussie, dan kan de Dienst Ombudsvrouw hier een rol spelen. Maar inzetten op meer transparantie blijft een uitdaging. Huurders moeten ook op eenvoudig verzoek een overzicht kunnen krijgen van de gemeenschappelijke onkosten (dus de facturen) van een gebouw waarin ze wonen zodat ze kunnen nagaan op welke manier de verdeling gebeurt.

Mutaties

Opvallend ook meerdere klachten in verband met mutaties. Hier merk je dat burgers mutaties vragen vooral om dichterbij de bejaarde ouders te wonen, wat de leefkwaliteit van zowel de ouders als de sociale huurders ten goede komt. Maar er is weinig ruimte; te weinig ruimte voor dergelijke argumenten bij toewijs. De Ombudsvrouw pleit voor wat meer ruimte, zeker voor huurders die omwille van verminderde mobiliteit nood hebben aan een aangepaste woning. Hier zou korter op de bal spelen de relatie met sommige huurders zeker ten goede komen.

Garages

We merken drie zaken:

1. Bestaande garages zullen zeker in de toekomst meer worden gebruikt als bergplaats voor fietsen, rolstoelen, kleine meubels, ... Dit meteen uitsluiten in het contract komt niet tegemoet aan de behoeften van sommige huurders. Zeker gehandicapte huurders hebben nood aan een veilige berging voor rolstoelen enz. (aanbeveling: Sogent bijvoorbeeld zet duidelijk in contract wat wel en wat niet mag gestapeld worden in garages). We merken dat we hier al vragen over binnenkrijgen.
 2. Klachten over vandalisme leiden in sommige complexen tot het opzeggen van de huur van garages in sociale complexen (zeker bij nieuwbouw mee te nemen) en dus leegstand. Beveiliging door camera's of bijvoorbeeld cijfersloten wordt niet meegenomen om verschillende redenen. Toch is dit een problematiek (vandalisme in sociale blokken) die de maatschappij ook geld en energie kost.
 3. Bij dubbel gebruik door personeel en sociale huurder is het aangewezen om altijd aan de sociale huurder voorrang te geven. Dit wil zeggen dat 60% van de garages zouden kunnen ingenomen worden door sociale huurders en zolang dat procent niet is bereikt men ook niet kan weigeren, conform het eigen opgestelde reglement.
- De aanbeveling voor het plaatsen van een formulier op de website voor de huur van garages is ondertussen opgevolgd.

Burenruzies

Het is duidelijk dat ook de Ombudsvrouw herhaaldelijk wordt geconfronteerd met klachten over mogelijk onaangepast gedrag van sociale huurders. Hier is het belangrijk dat een onderscheid wordt gemaakt tussen conflicten tussen twee burens of huurders en die duidelijk een burgerlijke zaak zijn waar Dienst Burenbemiddeling een rol kan spelen of zo nodig de vrederechter. We merken op dat heel wat huurders hiervoor ook de Woningmaatschappij wensen in te schakelen, die hier mogelijk wel iets te vlug op ingaat door het schrijven van een brief naar één van de twee, soms zonder de andere te horen en waardoor de eerste terecht meent dat hij door de maatschappij 'beschuldigd' wordt en waardoor klachten volgen bij de Ombudsvrouw. Heel anders wordt het wanneer meerdere burens, en zeker als ze onafhankelijk van elkaar aangeven dat een huurder opvallende overlast bezorgd, soms ook gepaard gaand met overtredingen van het huishoudelijk reglement of gewoon de samenlevingsnormen, of als er echt schade wordt veroorzaakt aan het gebouw of wanneer de veiligheid van huurders in het gedrang komt. Hier lijkt het wel aangewezen dat de maatschappij als eigenaar tussenkomt en alles in het werk stelt om de rust te doen weerkeren. Of zelfs een stap naar de vrederechter zet.

Inzet van maatschappij bij afvalproblematiek

De inzet van de maatschappij om afval op te ruimen en huurders te sensibiliseren is opvallend. En dat blijkt ook uit klachten.

Klachtenbehandeling

Heel wat klachten kunnen vermeden worden door ze tijdig als klacht te herkennen en te registreren. Een centraal registratiesysteem voor infovragen, meldingen en klachten zal ook meer overzicht bieden, informatie uit klachten op basis van een eenvoudig registratiemodel voor klachten. Hieraan wordt volop gewerkt. De aanstelling van een interne klachtenbehandelaar die hoog genoeg zit in de organisatie is een duidelijk pluspunt.

Bij een aantal klachten moeten meer gericht vragen gesteld worden zodat ze ook ten gronde op eerste lijn kunnen opgelost worden. Maar al doende leert men en hier kan ook de tweede lijn een rol spelen.

Een eerstelijnsklacht die zo formalistisch is opgebouwd dat je eigenlijk nooit tot een tweedelijns behandeling kan komen (en de lokale Ombudsman herleidt tot een goedkope intake die je nog gratis management advies geeft, wat niet werkt op langere termijn) maakt echter dat je op langere termijn ook informatie verliest, zeker als leidinggevende, en creëert heel wat frustratie bij de huurder. Overigens alleen van gegronde tweedelijnsklachten en herhaalde signalen, worden ook de trends en de opvolging meegegeven.

UIT HET LEVEN GEGREPEN

U vindt in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag een selectie van de klachten die bovenstaande analyse kunnen illustreren.

Een volledig overzicht van signalen en klachten vindt u in het elektronische verslag op de website: www.stad.gent/Ombudsvrouw

AANBEVELINGEN

Het wordt aanbevolen zich te blijven realiseren dat:

- klachten een belangrijke informatiebron zijn om bijstellingen te realiseren op voorwaarde dat ze getoetst worden aan een aantal op voorhand vastgelegde criteria (FRET-Toets). Een Ombudsman of-vrouw ook de interne klachtenbehandeling stimuleert.
- nieuwe klachten kunnen ontstaan wanneer beloofde bijstellingen niet worden gerealiseerd, niet geëvalueerd en niet gecontroleerd worden. Bijstellingen enkel op papier zullen vlug onderuitgehaald worden. Het is dus ook van belang dat voorgestelde bijstellingen gedragen worden binnen de maatschappij;
- het beheersen van kosten zowel voor de maatschappij als de huurder een uitdaging blijven voor de toekomst;
- huurders willen participeren om kosten te drukken maar dit ook zal moeten gestroomlijnd worden;
- de rol van de maatschappij bij burenruzies moet herbekeken worden;
- het aangewezen is om de intake voor herstellingen te verfijnen;
- het aangewezen is om noodzakelijke mutaties nog meer in beeld te brengen.

INTERESSANTE SIGNALLEN

Dat de ondersteunende rol van Digipolis blijft toenemen nu de dienstverlening van de lokale overheidsdiensten meer en meer gedigitaliseerd wordt, blijkt ook uit klachten die interessante informatie kunnen bevatten om hier en daar bij te sturen of nog meer te ondersteunen. De klachten van burgers die bij de Ombudsvrouw binnen kwamen waren niet rechtstreeks gericht aan Digipolis maar hadden wel betrekking op de werking van diverse departementen en diensten. Het spreekt vanzelf dat ze ook indirect betrekking hebben op de werking van Digipolis of op zijn minst interessante info kunnen bevatten. We hebben omwille van praktische redenen (opvolging Ombudsvrouw) ook al de klachten van de eerste helft van 2017 meegenomen.

Digitaal stemmen en het vermijden van misbruiken.

Een burger maakt zich zorgen omtrent de digitale stemming in het kader van het Burgerbudgetproject. Hij vreest misbruiken als er zonder token of zonder identiteitskaart digitaal zal gestemd worden. De betrokken dienst maakt zich vooral zorgen om de drempel die dergelijke werkwijze met zich mee zal brengen voor een groot aantal burgers. Kortom, een terecht signaal dat ook wordt doorgestuurd, maar een oplossing kan niet zonder digitale ondersteuning, controle en handhaving. In elk geval is het aangewezen om risicoanalyse in te schatten.

“Gezien de politieke toestand in Gent vrees ik dat er geen spoed zal gezet worden achter het probleem van de onveilige stemming bij het burgerbudgetproject. Hierdoor dreigt dit originele Gentse experiment jammerlijk te mislukken. Ik verzoek u derhalve te bemiddelen ten einde spoedig tot een, voor iedereen, aanvaardbare oplossing te komen binnen wat wettelijk mogelijk is.”

Aangezien we in Gent de digitale expertise in huis hebben, lijkt het aangewezen en ook mogelijk een stuk goedkoper, dat dit door Digipolis wordt aangepakt. Een maand na de klacht werd meegedeeld dat Digipolis werd ingeschakeld, wat hiervan het resultaat is, was bij de redactie van het jaarverslag nog niet duidelijk (201702/209).

Herhaalde overbelasting van de website bij inschrijving sportkampen.

Al jaren krijgt het Ombudsteam dit signaal. Tot vandaag (2017) is dit nog niet opgelost en burgers laten zich niet onbetuigd. We citeren:

“De inschrijvingen voor de sportkampen verlopen niet goed. Bij de start van de inschrijvingen is de website steevast overbelast en uit de ether, pas na een uur wordt met veel geluk inschrijven mogelijk. Ik heb ook ingebeld bij de Sportdienst, na een kwartier ben ik binnen geraakt en zat ik in de wachtrij, doch 53 minuten later heb ik zonder geholpen te zijn moeten inhaken. De site gemaakt door Digipolis functioneert echt niet naar behoren en ik heb zowat alle mogelijke errorpages van drupal gezien. Dit zou nooit gebeuren bij een site gebouwd door een competente privépartij zoals ze bijv. ook gemaakt hebben voor concertorganisaties die erin slagen om binnen het uur een 10-voud van het aantal inschrijvingen en betalingen te verwerken” (201603302).

Digitale ondersteuning Wijkpolitie.

In 2016 bleek nog altijd de digitale ondersteuning tussen de Gentse Wijkpolitie en Burgerzaken niet op poten te staan.

Daar waar dit systeem in Antwerpen, eveneens ondersteund door Digipolis maar zij werken niet met CEVI, ondertussen al 5 jaar operationeel is. De Ombudsvrouw blijft aan de boom schudden en ondertussen zou begin 2017

de Wijkpolitie met de nodige tablets worden uitgerust en zou er in april 2017 overgegaan worden tot een proef op het werkveld.

Digitaal doorverwijssysteem in Mariakerke.

Een goed jaar na een klacht van een burger in Mariakerke, die meldde dat er onder de wachtenden chaos heerste omdat ze niet wisten wie wanneer aan de beurt moet komen, is meegedeeld dat er voor de zomer van 2017 een digitaal doorverwijssysteem (bord) in het dienstencentrum in Mariakerke zou geïnstalleerd worden en dit in samenwerking met Facility Management. Dergelijke (herhaalde) klachten kunnen eigenlijk vermeden worden. Burgers uit deelgemeenten krijgen hierdoor ook de indruk dat ze achtergesteld worden tegenover het Centrum.

Activeren bewonersvergunning.

Ook al is het niet Digipolis die het Mobiliteitsbedrijf ondersteunt, dit lijkt mij wel interessante informatie om mee te geven.

Herhaalde en terechte klachten kwamen ook van burgers die hun bewonersvergunning wensten te activeren of te verlengen of een bewonersvergunning voor de vervangwagen wensten aan te vragen. Klachten gaven hier ook aanleiding tot retributies ook al hadden burgers getracht zich in orde te stellen en gingen ze er vanuit dat het ook in orde was. Door het groot aantal identieke klachten, ook na bijsturing, blijkt toch nog altijd dat er een methode moet gevonden worden dat burgers beter begeleid worden bij het activeren van de aanvraag. Klachten bevatten ook interessante info vanuit het perspectief van de burgers die natuurlijk ook niet allemaal computer-experten zijn en in een aantal gevallen kan het ook best op rekening van de burger geschreven worden, maar het aantal klachten zijn te talrijk en komen ook van digitaal mondige burgers.

Verzoek: 201608-940

Laat ik beginnen met vermelden dat wij absoluut voorstanders zijn van het vernieuwde mobiliteitsplan en specifiek het parkeerbeleid. Ik schrijf u naar aanleiding van een boete die we aantreffen en die dateert van maandag.

Aangezien wij fervente fietsers zijn, gebruiken we de wagen niet vaak, daarom merkten we de boete niet meteen op. Het gaat over een vervangwagen – gezien onze wagen defect in Zwitserland is achtergebleven – en je kan er niet naast kijken ‘VAB-vervangwagen’ pronkt in het groot op de zijkanten van de wagen. Ik probeerde eerder de vervangwagen aan te melden via het e-loket, maar stuitte daar op enkele problemen:

- Bij de intro van e-loket staat duidelijk vermeld dat aanmelden van vervangwagen mogelijk is, maar tijdens de procedure vond ik deze optie nergens terug.
- Bij een poging om toch de nummerplaat in te voeren van de vervangwagen krijg ik de vraag of ik een tweede vergunning wens (betalend) en dit kan enkel voor 1 jaar. Dit is niet de optie die ik wens, aangezien het om een tijdelijke vervangwagen gaat. Als ik nee, klik krijg ik de melding “sluit de aanvraag als je geen tweede vergunning wenst”. (zie bijlage)
- Onze huidige bewonersvergunning staat op naam van mijn echtgenoot en aangezien mijn vorige pogingen strandden op de voorgaande problemen, probeerde ik dan via mijn naam (ID) de wagen aan te melden. Het VAB-attest staat op mijn naam, aangezien ik toevallig de sleutel van de vervangwagen in ontvangst nam, dus was dit een piste die ik wou proberen. Ik vond echter geen mogelijkheid om die te koppelen aan de bestaande vergunning op naam van mijn man en opnieuw vond ik geen optie ‘tijdelijke vervangwagen’.
- Het spreekt voor zich dat ik er op deze manier niet in slaagde om de vervangwagen aan te melden via de door de website van mobiliteit Gent aangeraden procedure. Ik heb mijn poging dan ook gestaakt, maar toen merkte ik de boete...

Ik vind het dan ook hoogst onaangenaam om telefonisch van de dienst die de boetes behandelt, te moeten vernemen dat ik de boete toch zal moeten betalen, aangezien ik niet in orde was.

Als Gentse burger heb ik de nodige stappen ondernomen, maar bleek de website mij de verkeerde informatie te verschaffen. Ik hoop dan ook op uw begrip en uw medewerking om de boete te kunnen ongedaan maken.

Digitaal dossier bij Loket Migratie.

Heel wat telefoons naar Loket Migratie zouden kunnen vermeden worden mochten migranten zelf hun digitaal dossier bij Loket Migratie kunnen opvolgen. Dat is tot nu toe nog niet het geval.

Lijst gratis huisvuilzakken.

Er waren bij de Dienst Welzijn en Gelijke kansen ook problemen met de lijsten voor het bekomen van gratis huisvuilzakken met enkele klachten tot gevolg. We citeren melding 201602/112:

“Bij aanvraag van gratis huisvuilzakken loopt er iets zeer fout. In september heb ik het attest doorgefaxt naar Stad Gent . “U bent te laat voor september, het zal november worden” Ok in december teruggebeld en terug als antwoord: “het zal voor januari zijn”. Deze maand is nu ook voorbij en enkel het antwoord dat ze wachten tot Digipolis de lijst doorstuurt naar de Stad. Ze zeggen dat die lijst laattijdig is bezorgd . Mijn situatie: ik ben invalide erkend tot 2023 en dan moet ik ook nog meegeven dat bij het FOD heel hun digitaal systeem niet werkt waardoor ik ook niet tijdig een verlenging van mijn gehandicaptenkaart krijg en ik dus parkeerretributies riskeer”

Digitale ondersteuning bij de aanvraag van premies.

Ook digitale ondersteuning bij de aanvraag van premies en subsidies is onontbeerlijk. Hier is het niet duidelijk of de oorzaak bij de burger of bij de ondersteuning ligt.

201612/1437

Via de website van stad Gent kunnen er subsidies voor onder andere dakisolatie worden aangevraagd. Deze website heeft technische problemen. Ik heb dit gemeld aan de betreffende dienst. Er werd met mij contact opgenomen en dit zou worden verholpen. Vervolgens heb ik niets meer gehoord. Het probleem met de niet werkende site bestaat nog steeds, maar nu staat er wel op de site dat er bij problemen gewoon op een andere manier (niet digitaal) moet worden aangevraagd. Ik betreur dit. Digitale problemen kunnen niet altijd worden voorkomen, maar moeten toch kunnen worden opgelost. Ik zal mijn aanvraag op deze ambachtelijke manier doen, maar dit verhoogt wellicht toch voor veel mensen de drempel. Hopelijk kan hier toch een oplossing voor worden gevonden.

AANBEVELINGEN

- Klachten in woorden van de klagende burgers bevatten interessante info om bij te sturen.
- Er is behoefte aan ondersteuning voor programma's die naast evolutie in cijfers ook inhoudelijke analyses maakt: bijvoorbeeld Access (of een alternatief). De Ombudsdienst stelt vast dat dit programma al jaren niet meer wordt ondersteund.
- Politici, management en burgers hebben behoefte aan meer inhoudelijke analyses naast cijfermateriaal.

CO-ACTOREN

EEN OVERZICHT

Aantal dossiers	2016	
	241	
Klachtengevoeligste onderwerpen	1. Private zaken	59
	2. Andere overheden (Provincie, Vlaams, Federaal, andere gemeente)	42
	3. Farys	33
	4. De Lijn	25
	5. Eandis	22
	6. Huisvestingsmaatschappijen (niet WoninGent)	19
	7. Energiebedrijven	6
	8. Telecommunicatiebedrijven	5
	9. Aquafin Bpost NMBS Vrij onderwijs	3
	10. CAW-Artevelde Hogeschool Gent Mutualiteiten S&R Rozebroeken Verzekeringsmaatschappijen Ziekenhuizen	2
	11. Banken Havenbedrijf Hulpcentrum 100 Infopunt Gent Sint-Pieters Max Mobiel	1

INTERESSANTE SIGNALLEN

De voorbije 20 jaar heeft het ombudsteam een groot netwerk uitgebouwd met collega's ombudsmannen en met klachtenbehandelaars van nutsbedrijven die nauw met de werking van de stad en zijn burgers betrokken zijn. Farys, wiens rol steeds groter wordt en ook naast riolering, het beheer van sportcomplexen ook in 2017 het beheer van de Blaarmeersen zal opnemen.

Het belang van dergelijke netwerken met de Ombudsdienst neemt enkel nog toe in de toekomst. Een efficiënte en weinig bureaucratische samenwerking met de klachtenbehandelaar van Farys en ook Eandis zijn in de voorbije 20 jaar grondig uitgebouwd en heeft tot heel wat bemiddelen met resultaat geleid. Interessant voor de nutsbedrijven is ook het helikopterbeeld dat een Ombudsman of -vrouw heeft en de mogelijkheid om een knelpunt ook bij diverse diensten van Groep Gent aan te kaarten. Zo is zeker het milieuprobleem van ophopingen van huishoudelijk vet in de rioleringen, door zowel stedelijke diensten als door Farys in 2016 in beeld gebracht.

Het netwerk met ombudslui met zitdagen in Gent was een initiatief van het Gentse Ombudsteam en heeft navolging gevonden in Antwerpen en Brugge. Dit initiatief is ook internationaal bekend geraakt via de 2

internationale congressen voor ombudslui die in Gent werden georganiseerd. Zo is er al jaren een maandelijkse zitdag van de Federale Ombudsman en van de Ombudsman voor de Pensioenen en tot 2016 ook van de Kinderrechtercommissaris. Gentenaars maar ook burgers buiten Gent kwamen en komen naar de Arteveldestad voor bijvoorbeeld een afspraak met de Ombudsman van een hogere overheid omdat bijvoorbeeld ze er niet uitgeraken met de Pensioendienst of met de Dienst Vreemdelingenzaken. Die contacten zijn regelmatig volgeboekt.

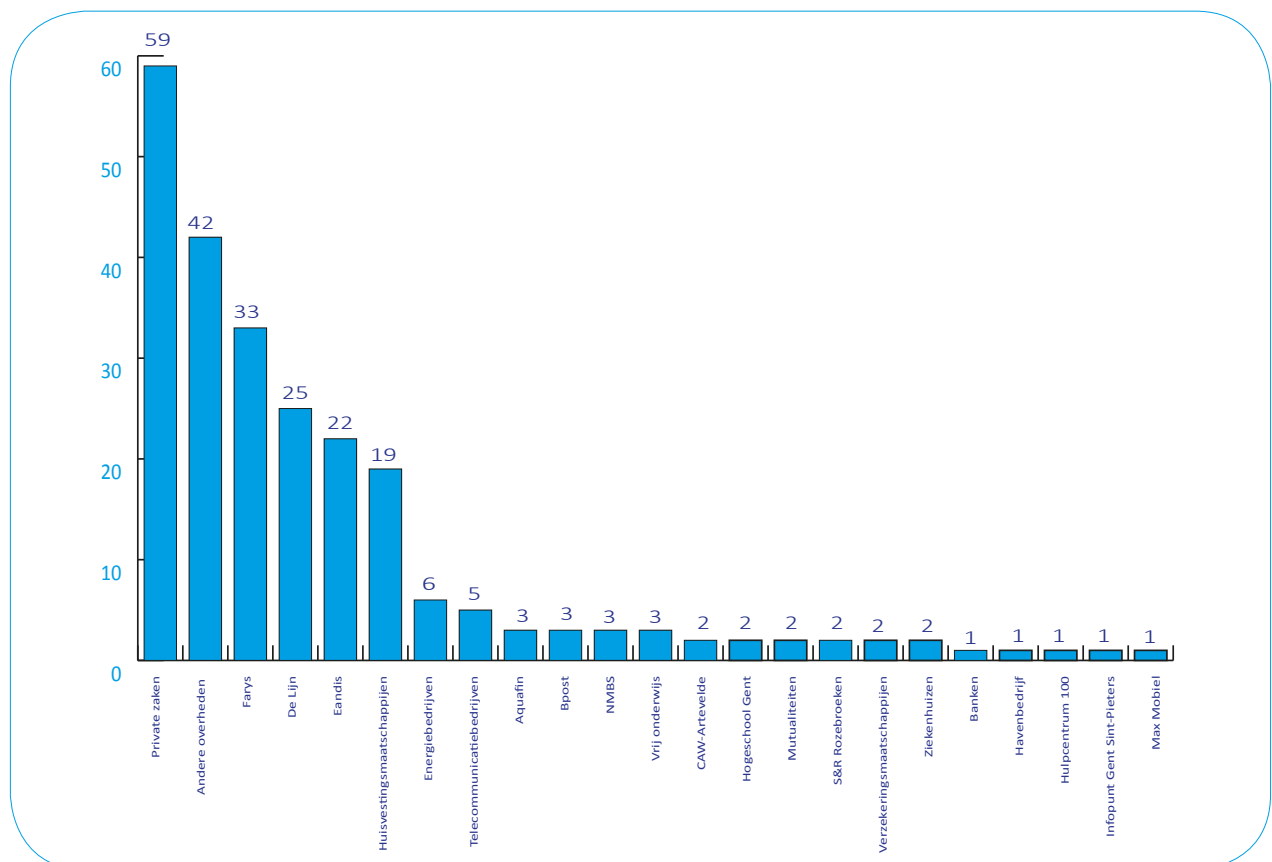
Al van bij het begin van de samenwerking merkten we dat sommige Gentenaars problemen aanbrachten die representatief waren voor heel wat andere burgers. Een concreet voorbeeld: het is aan de hand van Gentse dossiers dat de Ombudsman voor de Pensioenen een aanbeveling heeft gemaakt om mensen automatisch het minimum gewaarborgd pensioen te bezorgen zodat ze het niet meer moesten zelf aanvragen want in Gent bleek dat sommige burgers al jaren hun recht op dat minimuminkomen niet hadden laten gelden.

Migranten namen dan weer contact op met de Federale Ombudsman die in een aantal dossiers ook structurele problemen heeft aangekaart. Hier ging het veelal om burgers die vooral mondeling mondiger bleken te zijn dan schriftelijk.

En natuurlijk is er een intense samenwerking met POOL. Dat is het platform voor lokale ombudslui, een ideaal forum voor benchmarking. Heeft de Ombudsvrouw van Antwerpen ook signalen van overlast door krakers, zijn er in Brugge ook klachten over lawaaierige bootjes? Kortom, een interessant en onontbeerlijk netwerk want uiteindelijk moeten we het warm water niet meer uitvinden als het al ergens anders is uitgevonden of om klachten ook ruimer te zien of te vergelijken: hoe coulant is het Antwerpse Parkeerbedrijf in vergelijking met het Gentse?

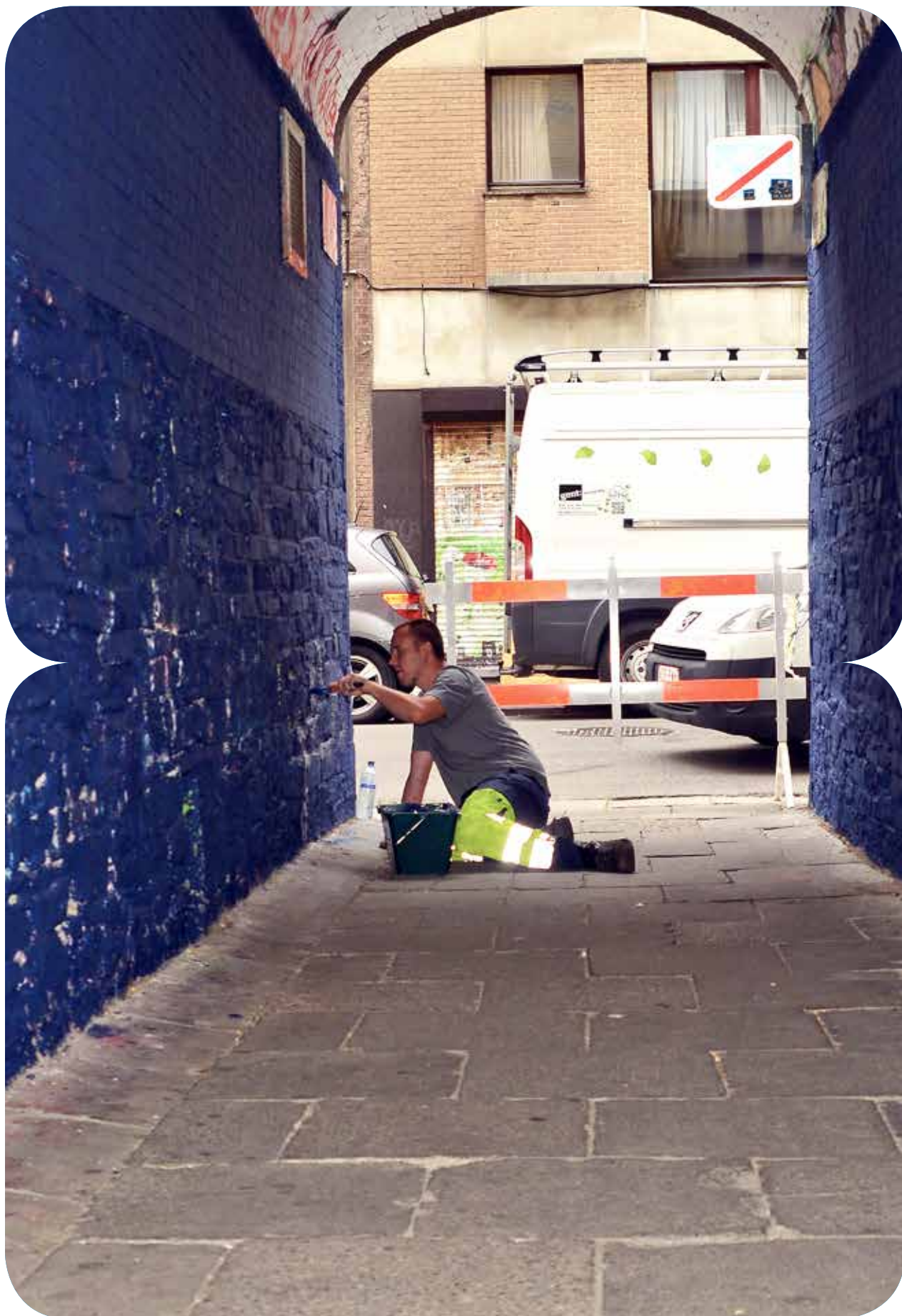
Kinderen van vooral kwetsbare gezinnen vonden hun weg naar de Kinderrechtercommissaris via de Mammelokker. Maar die zitdagen werden in 2016 terugged Schroefd tot 'langskomen als het nodig is'. In 2016 gebeurde dit nog 1 keer.

Klachten aan het adres van De Lijn kwamen vooral van rolstoelgebruikers die zich erover beklagen dat ze nog zelden een tram gebruiken omdat ze op voorhand moeten reserveren en dat ze ook aan heel wat haltes geen verhoogde opstap hebben.



AANBEVELING

- Het is aan te bevelen om de bevoegdheid van de gemeentelijke Ombudsman of -vrouw duidelijk te vermelden in de statuten van vzw's en nutsbedrijven die nauw samenwerken met Groep Gent Plus (en er financieel afhankelijk van zijn) of in elk geval ook een protocol te laten ondertekenen. De samenwerking is gebaseerd op het reglement op de Ombudsdienst, goedgekeurd door de gemeenteraad
- Steden zoals Rotterdam en Amsterdam beschikken over een eigen Kinderombudsman die nauw samenwerkt met de lokale Ombudsman en in de stad zelf heel wat kinderen en organisaties die samenwerken met jongeren bereikt. Het al dan niet linken van een Kinderombudsman aan de lokale Ombudsman is een politieke beslissing.
- Een Ombudsdienst kan ook vzw's helpen bij de uitbouw van hun interne klachtenbehandeling.



Hoofdstuk 3

Impact van de Ombudsvrouw

Kan een onafhankelijke lokale Ombudsvrouw (of Ombudsman) in hardnekkige conflicten met burgers meer bereiken dan een ambtenaar of een lokale politicus? En kan het antwoord ook gestaafd worden met concrete voorbeelden over bereikte resultaten en ook voorbeelden waar het mis ging? Welke voorwaarden moeten aanwezig zijn wil de lokale Ombudsman of –vrouw efficiënte slagkracht hebben? Wat zijn de knelpunten, bedreigingen en beperkingen? Of is een instelling ‘Ombudsman’ overbodig geworden omdat er nu ook interne klachtendiensten zijn? Antwoorden vindt u in dit hoofdstuk dat meteen ook een uitnodiging is tot verdere discussie.

Kan een lokale onafhankelijke Ombudsman meer bereiken in hardnekkige discussies tussen lokale overheid en burgers?

Hierop is het antwoord: “ja, op voorwaarde dat...”

De lokale Ombudsvrouw heeft geen macht, geen initiatiefrecht en ook geen disciplinaire bevoegdheid. Ze mag zich ook niet uitspreken over beleidsbeslissingen en komt niet meer tussen als de betwisting al voor een rechtbank hangende is. Kortom, dat zijn de beperkingen die duidelijk aantonen dat een Ombudsman of –vrouw geen macht heeft zoals politici dat van hun vertegenwoordigers hebben gekregen maar wel gezag moeten uitbouwen om voldoende slagkracht te hebben om hun doel te bereiken.

De troeven van een Ombudsman liggen juist in de eigenheid van de functie: de vertrouwenspositie, de onafhankelijkheid, de combinatie van bemiddelaar, controleur en preventieve rechtsbeschermmer, soms de laatste redplank. Een Ombudsman hoeft niet te scoren en zal het vertrouwen van burgers moeten verdienen door zich politiek neutraal op te stellen, bereikbaar zijn voor alle actoren (burgers, politici en ambtenaren) en onbevooroordeeld de klacht te behandelen. Kortom, de Ombudsdienst is er voor iedereen en spreekt een taal die ook voor iedereen begrijpelijk is.

Burgers zijn vrij hun klachten te uiten waar ze dat wensen en de Ombudsvrouw stelt de laatste jaren vast dat de bewoordingen waarop dit gebeurt ronduit beledigend zijn. Respect is ook tweerichtingsverkeer en bovendien, een vriendelijk woord opent meer en vlugger de deuren die je dichter bij een oplossing brengen. Burgers zijn zich bewust van de macht van politici en herhaaldelijk heeft de Ombudsvrouw erop gewezen dat burgers meer en meer, politici rechtstreeks aanschrijven voor klachten en ook meer en meer willen participeren aan het politiek bestuur.

Wanneer burgers politici blijven aanschrijven met een klacht die betrekking heeft op de werking van diensten, dan doen ze een omweg want deze klachten belanden meestal ook bij de diensten. Er is ook geen discussie wie die klachten moeten behandelen want volgens het Vlaams Klachtendecreet moet de behandeling gebeuren op het ambtelijk niveau maar je merkt dat burgers vooral hopen wat meer druk op de ketel te kunnen zetten. De Ombudsvrouw merkt ook dat het per e-mail aanschrijven van soms tien personen en diensten tegelijkertijd, en soms ook nog een aantal dat verdoken wordt, de afhandeling eerder vertraagt en kan leiden tot nieuwe klachten die dan bij de Ombudsvrouw belanden. Kortom, burgers kunnen hun slagkracht vergroten door geen omwegen te maken bij dit type van klachten.

Wanneer en waarom wordt in Gent dan ook best een dienst Ombudsvrouw ingeschakeld?

Burgers schakelen best de dienst in als ze er inderdaad zelf niet uitgeraken met de administratie of een kabinet en ze zelf al pogingen hebben ondernomen. Wanneer ze zich blijven ergeren over een maatschappelijk signaal dat maar niet opgelost geraakt, kan er via de Dienst Ombudsvrouw ook op die manier geparticipeerd worden door individuele burgers. Wanneer men het gevoel heeft dat men om diverse redenen ook niet bij de duivel wenst te biechten te gaan, is ook een stap richting de Mammelokker aangewezen, zeker als u meent dat er sprake kan zijn van oneerlijke praktijken.

Over de voorbije 20 jaar behaalde de Ombudsdienst ongeveer in 83% van de gevallen ook concrete resultaten voor de burger. De opvolging van de aanbevelingen is moeilijker te meten omdat er soms ook jaren kunnen verlopen vooraleer de structurele oplossing wordt geïntroduceerd. Maar wat we wel kunnen meten, is de daling van klachten nadat en aantal ingrepen zijn gebeurd en dat hebben we de voorbije jaren ook gemerkt.

De werking van de lokale administratie wordt ook wel eens door een krant onder de loep genomen en vergeleken met andere steden. Gent komt hier zeer goed uit.

Op welke wijze heeft de Ombudsdienst hier concreet aan meegewerkt?

- Door het introduceren van een gestructureerde klachtenbehandeling, die 20 jaar geleden onbestaande was.
- Door, vanaf 2005, het stimuleren van de interne klachtenbehandeling zodat een evolutie naar beroepsinstantie mogelijk was.
- Door het geven aan alle actoren (burger, diensten en raadsleden) van tijdige signalen over maatschappelijk ongenoegen binnen onze stad.
- Door het permanent, en dit gedurende 20 jaar, in beeld brengen van de knelpunten en de mogelijke oorzaken ervan. Dit ging nooit om een momentopname maar wel het in beeld brengen van knelpunten nadat ze ook grondig werden getoetst en beoordeeld. Kortom, een soort permanente audit gebaseerd op de behoeften en ergernissen van burgers die het ook aan de lijve ondervonden.
- Door duidelijk te maken dat men de oplossing niet moet zoeken enkel vanuit de dienst zelf maar ook vanuit de behoefte van burgers die toch eigenlijk de opdrachtgevers en betalers zijn van de dienstverlening. Een beeld dat 20 jaar geleden helemaal nog geen ingang had gevonden. Vandaag is het duidelijk dat de beste oplossingen deze zijn die voor alle partijen voordelen bieden. Alleen ziet men dat niet altijd en is het aan de Ombudsdienst om duidelijk te maken dat tegemoetkomingen voor burgers niet altijd perse negatief zijn voor ambtenaren.
- Door het formuleren van honderden aanbevelingen als inspiratiebron of als teaser om bij te sturen. Door het publiceren van jaarverslagen waar naast trends te formuleren ook de burger in zijn woorden aan het woord komt. Door het trachten op te volgen van wat er ook met de aanbevelingen is gebeurd.
- Door het organiseren van gestructureerde overlegmomenten met directieteam binnen departementen met de klachtengevoeligste onderwerpen.
- Door het organiseren van voordrachten ook naar burgers toe om mee te delen dat een relatie met de overheid tweerichtingsverkeer is en dat ook burgers hun verantwoordelijkheid moeten nemen.
- En vooral, door het persoonlijk contact met duizenden burgers van allerlei slag en afkomst (zo goed als geen Mattheuseffect!) de voorbije 20 jaar waar er geluisterd werd naar hun versie, verwachtingen en klachten. Er is ook geluisterd naar de versie van de diensten om weloverwogen tot een beoordeling te komen. Zelfs waar we tot geen oplossing kwamen, deelden burgers ons mee dat het feit dat er ook ernstig werd geluisterd, dit ook een stuk frustratie wegnam.

Uit die vele contacten merken we ook hoe begaan de meeste klagers zijn met het reilen en zeilen van onze stad. Wanneer het stil is, dan pas moet je opletten...

Is de Dienst Ombudsvrouw de voorbije 20 jaar geslaagd om haar doel te bereiken?

Het doel van een Ombudsvrouw is een brug te zijn tussen burger en bestuur door het oplossen van hardnekkige conflicten tussen burgers en bestuur. Haar tussenkomsten moeten leiden tot het kwaliteitsvolle en rechtvaardiger samenleven in onze stad.

Concreet betekent dit in Gent:

- de wereld van systemen en regels van een lokale overheid verzoenen met de leefwereld van de burger. Hier stellen we vast dat, ondanks de inzet, de wereld van de administratie complexer is geworden en dat vereenvoudiging ook meteen transparanter beleid zou betekenen maar dat een lokale overheid ook moet uitvoeren wat een hogere overheid oplegt. Natuurlijk werden tientallen aanbevelingen gedaan om de taal die de overheid gebruikt, leesbaarder te maken en u leest er nog enkele in dit jaarverslag maar hier is nog meer werk aan de winkel dan 20 jaar geleden en die ook ten goede zouden komen aan personeelsleden op het werkveld. Er is veel geëvolueerd maar er moet af en toe binnen een organisatie ook een rustpunt komen.
- tot een kwaliteitsvollere en behoorlijker dienstverlening te komen op basis van aanbevelingen en zo

de klachten te vermijden zodat burgers kunnen rekenen op een vertrouwbare, degelijke en efficiënter dienstverlening, waarvoor ze ook belastingen betalen. Hier is, denk ik, een hele positieve evolutie gevolgd met cultuurverandering.

- tot een democratischer, behoorlijk en dus ook rechtvaardiger samenleving te komen en hiervoor ook tijdig de nodige signalen te geven. Dat de Groep Gent Plus en WoninGent constructief omgaat met de kritiek van de Dienst Ombudsvrouw is een hoopgevende vaststelling.
- Klachten incasseren betekent ook kritiek krijgen op uw werkwijze en dat is niet gemakkelijk. Dat men ze kan en mag uiten is een bewijs van het democratische gehalte van de Groep Gent Plus en van de rebellenmentaliteit. Gelukkig zijn ook de politici zelf nog rebels genoeg om hier mee om te gaan.

Gentenaars hebben het moeilijk met veranderingen en dat merk je ook in klachten maar ze zijn ook pragmatisch en éénmaal ze overtuigd zijn dat de veranderingen ook zinvol zijn, dan hoor je ze niet meer maar als ze blijven klagen dan is het aan te raden om te herbekijken, te evalueren en bij te sturen.

Blijvers en verdwijners

Hier volgt slechts een greep hieruit: opvallende verdwenen klachten zijn bijvoorbeeld die over wateroverlast (terugslag van rioolwater, overstromingen bij zware regenval), laattijdige bouwvergunningen, hondendrollen en overlast van wilde poezen. Het ontstaan van Gentinfo, minderhinderconvenanten, de rem op een aantal festiviteiten op openbare plaatsen en het introduceren van digitale bewonersvergunningen deden het aantal klachten duidelijk dalen. Ook de bijkomende maatregelen die genomen werden in kader van kinderopvang en de bouw van enkele scholen deed het aantal signalen van wachtlijsten hieromtrent duidelijk dalen.

Het digitaliseren en werken op afspraak verminderde de klachten maar bracht ook nieuwe klachten naar boven. Ook het rechtstreeks invorderen via de deurwaarder van retributies en Gas-boetes heeft de relatie tussen burger en bestuur verhard.

Het introduceren van een Ombudsman voor Energie deed het aantal ernstige klachten hierover bij de lokale Ombudsvrouw dalen maar dit betekent niet dat die klachten over de stijgende energieprijzen en die ook te maken hebben met de stijgende netbeheerskosten, verdwenen zijn.

Terug van weggeweest zijn klachten over de te lange wachttijd voor het bekomen van een vergunning voor het plaatsen van een stelling ook al is het een voordeel dat burgers zich nu maar tot één loket moeten richten voor een inname van het openbaar domein maar het blijft toch langer duren. De voorbije jaren duurde het twee weken maar nu duurt het minstens 21 dagen voor een dergelijke aanvraag in orde komt.

Er is bijgestuurd wat de toegang van publieke gebouwen en de binnenstad voor gehandicapte burgers betreft maar het blijft een aandachtspunt vooral om deze groepen door enkele redelijke aanpassingen zelfstandige burgers te laten zijn en dit overeenkomstig de regelgeving ter zake.

Blijvers zijn klachten over belastingen die gelinkt zijn aan leegstaande en verwaarloosde panden (maar we voorspellen een daling voor 2017 door enkele ingrepen die vooral stimulerend kunnen werken), afval en vooral zwerfvuil en sluiktorten (statiegeld op blikjes was een aanbeveling Ombudsdienst in 2005), dakloosheid en zoektocht naar betaalbare huurwoningen blijven aandachtspunten.

Knelpunten voor de Dienst Ombudsvrouw/ -man

Gezag kan pas opgebouwd worden als de eigenheid van de instelling behouden wordt en ook ondersteunt wordt door voldoende middelen:

- de dienst heeft bewust geopteerd voor een kleine bezetting maar door de uitbreiding van Stad en OCMW naar Groep Gent Plus is een aangepaste bezetting nodig. Hoewel altijd geopteerd om niet teveel te academiseren en juridiseren is er behoefte aan hoger opgeleide onderzoekers en zijn 2 administratieve medewerkers vervangen door consultants;
- de dienst moet blijven werken aan haar bekendheid want onbekend is onbemind en ook zorgvuldig het gebruik van sociale media afwegen;
- alle actoren (burgers, politici en ambtenaren) moeten erop kunnen vertrouwen dat de dienst onafhankelijk is. In Gent is die onafhankelijkheid verwoord in het reglement maar wat betekent het?
 - De Dienst Ombudsvrouw moet apart in de organisatie staan, een apart departement vormen en niet onderschikt maar naast het managementteam. In Gent staat de dienst apart maar niet als een apart departement.

- De Ombudsvrouw moet gelijk staan met de hoogste ambtenaar. Toen de Ombudsvrouw begon was dat het niveau van directeur. En klopte dit plaatje.
- De Ombudsman of -vrouw moet ‘gedragen’ worden door alle actoren en dit blijft een belangrijke uitdaging. Omgaan met kritiek is moeilijk voor iedereen maar belangrijk blijft de manier waarop de kritiek wordt geuit. Een Ombudsman is vooral een bemiddelaar maar ook een controleur en een preventieve rechtsbeschermmer maar hoeft niet een probleem uit te vergroten of te ‘scoren’. Het is aan de overige actoren om gebruik te maken van de informatie die door de Dienst Ombudsvrouw ter beschikking wordt gesteld om hier ook iets mee te doen.
- De Ombudsman of -vrouw herleiden tot uitsluitend een bemiddelaar ondermijnt de functie want ook controle blijft belangrijk voor het optimaliseren van de werking en in het bijzonder de interne klachtenbehandeling.
- Dat een ombudsman of -vrouw geen disciplinaire bevoegdheid heeft, heeft de Ombudsvrouw in Gent de voorbije 20 jaar ervaren als een troef en zal ook ambtenaren uitnodigen om vrijer te spreken.
- De ombudsman of -vrouw, die dikwijls toch ook het uithangbord is van de instelling, moet zich bewust zijn van de onafhankelijke vertrouwenspositie en moet die ook verdienen.
- In Gent was het van bij het begin duidelijk dat cumulatie of combinatie met een andere job uitgesloten is. Dit werd ook contractueel vastgelegd. Voordrachten en colleges die kaderen in de functie en bedoeld zijn om de functie bekend te maken, zijn wel toegelaten. De voorbije twintig jaar heeft de Ombudsvrouw tientallen colleges en voordrachten gehouden over de functie van de Ombudsvrouw in alle middens.

Mogelijke knelpunten en bedreigingen

Een instelling zoals een Ombudsdienst is geen modeverschijnsel maar heeft internationaal al 300 jaar haar nut bewezen. Om deze instelling vandaag vooral te duwen in een kader van ‘klachtenmanagement’ en waar vooral een managementteam zal bepalen hoe er moet worden ‘gemanaged’, kan een bedreiging zijn voor de werking van een onafhankelijke Ombudsdienst. Management betekent immers een keurslijf dat zich uit in een opgelegd registratieprogramma en liefst dan nog afgestemd op en aansluitend met de interne klachtenbehandeling, terwijl net een ombudsinstelling vooral complementair moet werken aan die interne klachtenbehandeling en vooral toetst en blijft toetsen aan vooraf opgestelde ombudscriteria en kwaliteitsnormen die niet alleen te maken hebben met de kwaliteit van de geleverde dienstverlening maar ook met rechtszekerheid en behoorlijkheidsnormen en naast bemiddelaar ook een controlerende functie heeft.

De Ombudsdienst moet ook out of the box blijven denken en in een, voor de burger, verstaanbare taal blijven communiceren ook al is de verleiding groot om ook in termen van formulieren, regels en artikels te communiceren, zeker in complexe bureaucratische dossiers. De dienst moet complementair blijven werken met de interne klachtendienst. De Ombudsman of -vrouw blijft een verdediger van de burger waar nodig en ook de woordvoerder van de lokale overheid als de burger een onredelijke verwachting heeft. Ombudsman betekent letterlijk ‘hij die spreekt voor een ander’.

Eindconclusie:

Een lokale Ombudsman maakt de brug tussen burger en bestuur door de wortels van frustraties van burgers van allerlei slag en afkomst, bloot te leggen in een duidelijke taal en zonder het probleem uit te vergroten. Het is aan de lokale politicus en de ambtenaar om er ook iets mee te doen.



Hoofdstuk 4

Uit het leven gegrepen

Een selectie van klachten

*Als ik zou willen dat je het begreep, had ik het wel beter uitgelegd (J.Cruyff)
Op welke regel ben jij de uitzondering? (Loesje)*

Hier komen klagende burgers zelf aan het woord. U krijgt een selectie van klachten die ook per departement illustreren waarom het volgens hen mis loopt, ook al merkt u bij sommigen meteen ook de constructieve aanpak en vertellen ze erbij hoe ze het opgelost willen zien en doen ze soms ook suggesties. Kortom, dit hoofdstuk kan ook als titel krijgen: de participatie van de burger via klachten bij de Dienst Ombudsvrouw. U kan ook volgen hoe de klachten dan verder onderzocht worden en welke beoordeling op basis van welke ombudscriteria ze krijgen.

De selectie illustreert ook de trends en analyses die uiteengezet zijn in vorig hoofdstuk. Maar een volledig overzicht van alle tweedelijnsklachten en eventueel van alle tussenkomsten kan ook bekomen worden bij de Ombudsdienst zelf of via de website (boekdeel 2).

Alle gedrukte jaarrapporten vindt u ook altijd terug in de Krook, in de Universiteitsbibliotheek en de Albertina in Brussel.

BRANDWEERZONE CENTRUM

Dienst administratie

overeenstemming met regelgeving

coördinatie

redelijkheid en evenredigheid

Verzoek: 201605-506

Gewapende dwang.

Wij hebben een garagebedrijf op het industrieterrein van Wondelgem. Wij hebben eigenlijk niks anders ondervonden dan problemen sinds wij daar gevestigd zijn. Ten eerste was er het containerpark dat ervoor zorgde dat de toegang tot onze garage vaak geblokkeerd was. Dit is verschillende malen vastgesteld door deurwaarder. Maar er zijn nog tal van andere problemen. Een zeer groot probleem dat zich heeft voorgedaan is de sluiting door Stad Gent. Vorig jaar in augustus krijg ik telefoon van de Brandweer van Stad Gent, dat ik mij onmiddellijk moet begeven naar Wondelgem en waar ik op dit ogenblik ben. Twintig minuten later zie ik vanuit mijn woning dat er rechtover ons een Politiecombi komt staan, frontaal naar ons huis gericht. Ik ben ondertussen klaar om te vertrekken wanneer een agent uit zijn auto komt gelopen en zegt dat ik niet alleen mag rijden. Dan komen er nog verschillende combi's waar agenten met kogelvrije vesten uitstappen. Mijn kinderen zien dit allemaal gebeuren.

Ik wist echt niet wat ik misdaan of wij misdaan hadden maar ik moest mij naar Wondelgem begeven. Mijn zoon reed mee met mij. Ik ben mogen vertrekken met Politiebegeleiding door vier combi's. Toen ik in Wondelgem kwam, was er daar nog veel meer Politie, samen met brandweer. Ik heb daar toen het bevel gekregen dat de garage onmiddellijk gesloten werd. Ik heb dit moeten ondertekenen onder gewapende dwang. Er waren zeker vijftig Politieagenten aanwezig. Zelfs voor Dutroux was er zoveel man niet aanwezig. Maar na twee dagen of zoiets kwam uit waarvoor ze ons gesloten hadden: ze moesten naar de lichtstoet met wagens van carnaval en daarvoor werd ons garagebedrijf gesloten. Wij hebben niks anders gehad, al jaren van carnaval die daar gevestigd is. Wij zijn een garagebedrijf dat 24/7 open is. Wij zijn gevestigd in het industriepark voor zware industrie. Wij mogen niet naar en van ons bedrijf als zij het zeggen. Het is al vanaf november zo dat ze elke avond in de weg staan met hun auto's, enzovoort. Het is onmogelijk voor ons om daar te blijven als iedereen zich op het industrieterrein vestigt en het terrein niet gebruikt waarvoor het is voorgeschreven. Want dat is ook nog een klacht: mag een VZW bijvoorbeeld die van de carnavalisten zich wel daar op een industriepark vestigen: is er hier geen sprake van twee maten en gewichten: zij die de hand boven het hoofd worden gehouden door de burgemeesters of subsidies krijgen van de gemeenschap die mogen blijkbaar meer dan wij. Ik vind dat controles objectief moeten gebeuren en voor iedereen op dezelfde manier. Voorts hebben wij ook geen overzicht meer van alle overtredingen die ons worden aangesmeerd.

113 van 530

Onderzoek:

Er zijn al jarenlang moeilijkheden tussen de zaakvoerder en de overige bedrijven op dit terrein en inderdaad is de zaak op bevel van de burgemeester gesloten na controles (onder andere op vlak van veiligheid). In eerste instantie wordt hier bemiddeld en gevraagd of de zaakvoerders een verkoop zien zitten; wat een oplossing zou kunnen bieden voor alle betrokken partijen en ook Sogent is eventueel geïnteresseerd. Een bezoek ter plaatse wordt georganiseerd en de zaakvoerder(s) tonen in eerste instantie interesse. In tweede instantie wordt meegedeeld door de man dat hij vooral een antwoord wil op zijn klacht en dat de piste voor verkoop open blijft, maar er komt geen tijdige verdere reactie. En de klachten worden verder onderzocht. De Brandweer bevestigt dat het bedrijf sinds augustus 2015 werd gesloten bij burgemeestersbesluit. De motivering was het niet naleven van de bouwvergunning, niet naleven van uitbatingsvergunning, niet naleven van milieuwetgeving, niet naleven van de uitspraak van de vrederechter in 2013. Het bedrijf breidde zich volgens de betrokken diensten ook illegaal uit op het terrein van een ander bedrijf en richtte zelfs een illegale spoorwegovergang in. Het dossier heeft een lange historiek bij meerdere stadsdiensten en het gerecht. Sinds januari 2016 zit het dossier (opnieuw) bij het gerecht en wordt er op een uitspraak gewacht. De Brandweer spreekt tegen dat er vijftig agenten aanwezig waren. Uit onderzoek blijkt dat het ging om een zeven à achtal agenten. Dit was nodig omdat de uitbater bekend staat om agressief gedrag en vluchtgedrag. Geen enkele agent heeft een wapen getrokken. Ze spreken ook tegen dat betrokkene gedwongen werd om te tekenen. De carnavalisten hadden zélf geen uitweg uit de loods omdat het garagebedrijf vrachtwagens parkeerde waar dit niet is toegelaten. Dit maakte dat de omliggende bedrijven onbereikbaar werden voor de hulpdiensten. De klager op zijn beurt toont dan weer met vaststellingen van de gerechtsdeurwaarder aan dat hij evenzeer geblokkeerd werd... De brandweer komt echter pas tussen als een permanente blokkage ook de veiligheid in het gedrang brengt en die vaststellingen wijzen dan weer in de richting van klager. Op de vraag of de carnavalisten wel op een industrieterrein een onderdak mogen krijgen, is het antwoord heel duidelijk ja. Op voorwaarde dat de loodsen correct werden vergund en dat het hier ook gaat om de bouw van wagens en voor gemeenschappelijk nut, wat hier het geval is. Het feit dat het om een vzw gaat doet er niet toe. De klacht dat de zaakvoerders geen overzicht hebben gekregen of niet weten waarom hun bedrijf werd gesloten kan wel zijn, maar naar de diensten toe is de klacht onterecht: er werden herhaaldelijk aangetekende brieven niet afgehaald, ook kwamen ze niet opdagen na een uitnodiging om gehoord te worden. Er werden ook nog een aantal brieven voor ontvangst aangeboden en daarvoor werd door de zaakvoerder getekend voor ontvangst.

Opvolging:

Klager deelt mee dat hij geen enkel vertrouwen heeft in de Stad, haar diensten en de burgemeester, en verbreekt daarop ook het contact met de ombudsdienst.

Het is dus ook niet duidelijk of het bevel tot sluiting nu opgeheven is na controle of niet.

Beoordeling: geen oordeel

Een vertrouwensbreuk zorgt ervoor dat de klacht niet verder kan onderzocht worden.

Aanbeveling:

Vergroot transparantie voor burger en efficiëntie door coördinatie en juridische ondersteuning van alle betrokken diensten . Blijf gezamenlijk controles uitvoeren om na te gaan of burgemeestersbevel ook effectief wordt uitgevoerd en om de sluiting te kunnen opheffen als de bedrijfsleider zich in orde stelt.

Dienst Belastingen

actieve informatieverstrekking

fair play

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201601-14

Geen aanslagbiljet.

Al drie jaar krijg ik geen aanslagbiljet voor belasting op onbebouwde percelen en ik heb die dus ook niet betaald. Nu krijg ik daar een boete voor en ik ben bijzonder kwaad. Ik had namelijk de boodschap gekregen dat, wanneer er niets veranderde, ik geen formulier meer moest invullen. Ik ging er dus vanuit dat ik ook geen aanslagbiljet meer moest aanvragen en dat de belasting misschien was afgeschaft. Zelfs al is het aan de belastingplichtige om een aanslagbiljet aan te vragen, dan nog konden ze mij eens een aanmaning sturen toen ik dit niet had gedaan. Die boete is gewoon onrechtvaardig aangezien de oorzaak van dit alles ligt in een onzorgvuldigheid van de betrokken dienst.

Onderzoek:

In 2013 werd er nog een voorstel van aangifte verstuurd naar verzoekster met vermelding van alle gekende gegevens. Zo een voorstel moet niet teruggestuurd worden en wordt automatisch een geldig ingediende aangifte als het niet wordt teruggestuurd voor de uiterste datum. De belasting voor dat aanslagjaar werd echter niet direct ingekohierd. Dienst Belastingen weet niet waarom. Door het niet onmiddellijk vestigen van de belasting voor 2013 werd er in 2014 ook geen voorstel van aangifte verstuurd en verzoekster deed ook geen spontane aangifte. Daardoor werd ook de vestiging 2014 niet direct ingekohierd.

Bij nazicht ontdekte Dienst Belastingen dat er voor 2014 en 2015 geen aangifte was gebeurd, hoewel het perceel nog altijd als onbebouwd geregistreerd stond. Daarom werd onmiddellijk een aangetekende brief verstuurd aan verzoekster en bovenop de belasting kwam er ook nog eens een aanrekening van verhoogd recht (= wettelijke procedure).

Na de ontvangst van deze brief contacteerde verzoekster Dienst Belastingen telefonisch op 8 oktober 2015. De verantwoordelijke ambtenaar geeft volgens de dienst omstandig uitleg gegeven over de oorzaak van deze navorderingen en hoewel verzoekster verwonderd was, zou ze dit betalen. Op 27 oktober 2015 ontving Dienst Belastingen dan een e-mail van de belastingconsulent van verzoekster en op 30 oktober 2015 werd daarop geantwoord: voor 2014 en 2015 moest er nog betaald worden en ook het verhoogde recht moest betaald worden, want er is een (spontane) aangifteplicht voor deze belasting en dat staat ook expliciet in het reglement. Als om een of andere reden de papieren aangifte niet wordt ontvangen door de belastingplichtige dan moet die zelf reageren, want het is de eigenaar van de grond die de actuele status kent: onbebouwd of bebouwd?

De regels worden hier dus strikt gevolgd.

Verzoekster zal de belasting zelf wel betalen, maar ze zal nog een officieel bezwaarschrift indienen voor het verhoogde recht.

Vanaf 2016 zal verzoekster trouwens terug een voorstel van aangifte ontvangen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Verzoekster kreeg al die jaren een voorstel van aangifte waar ze verder niets meer mee moest doen en ze betaalde haar belasting ook telkens correct. In 2013 liep er iets mis met de inkohiering waardoor ze geen voorstel meer kreeg. Dat de aangifte dan niet spontaan gebeurt, is zeker begrijpbaar.

Dienst Belastingen ziet hier geen graten in, want zij hebben het reglement achter zich. Juridisch verliep alles correct. In de plaats van verontschuldiging krijgt verzoekster dus nog extra kosten.

Nochtans is dit, volgens ons, op zijn minst een gedeelde verantwoordelijkheid. Als er geen fout gebeurd was bij Dienst Belastingen zou verzoekster telkens correct betaald hebben en zouden er ook geen extra kosten geweest zijn.

Aanbeveling

Annuleer de boete, niet de belasting en bij de dienst als mislag. Verzorg de communicatie met de burger.

billijkheid
onpartijdigheid
adequate communicatie
Verzoek: 201602.127
Voorstel.

Ik voel mij gepakt! Ik heb een tweede verblijf in Gent en ik heb daarvan ook aangifte gedaan in september 2014. Ze gingen mij een formulier opsturen. Begin maart nog altijd niets en ik heb dus gebeld. Ik kreeg uiteindelijk een formulier, volledig correct ingevuld.

Rond mei kreeg ik dan voor de aangifte 2015 een nieuw formulier. Daarbij stond in het begeleidend schrijven dat ik niets moest terugsturen als alle vooraf ingevulde gegevens op een voorstel van aangifte correct waren. Aangezien het formulier dat ik ontving voor mij een voorstel van aangifte was en de correcte gegevens bevatte, heb ik het niet terug opgestuurd. Want het was duidelijk: de administratie beschikte over de correcte gegevens en ik had zelf gemeld dat ik een tweede verblijf had. Toch krijg ik een boete van 250 euro! Ook al noemt de administratie dit geen boete, maar belastingverhoging wegens ambtshalve inkohieren. Wat blijkt namelijk? Dat mij een 'belastingaangifte' was opgestuurd en geen 'voorstel van aangifte'. Voor een burger is die nuance moeilijk te snappen en vooral heel verwarrend. Zeker als de brochure die erbij stak, aanduidde dat ik het niet meer moest opsturen als de gegevens juist waren. Was er een briefje bij dat ik deze aangifte wel zeker moest opsturen dan had ik dat natuurlijk gedaan, maar wat is het nut? Alle gegevens waren correct en er is geen enkele intentie om hier te sjoemelen, integendeel. Ook de stijl van de jongeman aan de balie van de dienst was allesbehalve klantvriendelijk en zeer neerbuigend naar een burger toe. Op mijn vraag tot wie ik me verder kon wenden: "Dat is allemaal geen avance, dat komt toch bij ons terecht." Hij zei ook dat een bezwaarschrift eigenlijk niet hoefde, want dat het toch terug bij hem zou komen. Het is dus erg gesteld met onze democratie.

Ook het neerbuigende: "Maak maar dat je volgend jaar uw agenda goed invult of ge hebt het weer aan uw been." Kon ik echt niet appreciëren.

Gezien de grote hoeveelheid aan belastingen die tegenwoordig mensen boven het hoofd hangt, lijkt het mij toch maar redelijk dat de diensten die werken met belastinggeld zich de moeite getroosten om spontaan zelf een voorstel tot aanslag op te sturen of een aanslagbiljet, maar dan duidelijk met een brochure erbij dat men dat biljet wel degelijk moet terugzenden. Is dat teveel gevraagd?

Onderzoek

Het is duidelijk dat het hier toch om een burger gaat die in orde wil zijn met deze belastingsplicht en zelf ook heeft gemeld dat hij een tweede verblijf heeft. Dat er dan sprake is op zijn minst van een misverstand is ook duidelijk. De burger, geen specialist ter zake krijgt geen voorstel van aangifte maar wel een aangifte die hij moet terugsturen, de bijhorende folder geeft inderdaad de info dat men bij een voorstel van aangifte als de gegevens juist zijn, het formulier niet moet terugsturen. Kortom de man maakt de nuance niet tussen voorstel en aangifte en meent oprecht dat hij het formulier niet moet terugsturen en dat de dienst over alle gegevens beschikt aangezien het formulier ook al grotendeels is ingevuld. Het pand is groter dan 80 vierkante meter ook dat vult ie niet in omdat hij toch valt onder het maximum bedrag van 1000 euro. Conclusie: hier zou de ombudsvrouw in elk geval toch voor billijkheid willen pleiten wat betreft de boete, de belasting blijft hij verschuldigd. Het is duidelijk dat de man ter goeder trouw is, dat hij verward is geweest door de info in de folder dat hij het formulier toch niet moest terugsturen en dat hij er kon vanuit gaan dat de administratie over alle nodige info reeds beschikte. En dat laatste blijkt ook zo want ook zonder dat het formulier werd teruggestuurd heeft hij het correcte bedrag aan belasting gekregen dat hij moest betalen. Dat hij opnieuw wordt gehoord door de dezelfde administratie is correct: de stad (het college op advies van de administratie) is hier rechter en partij maar hij kan nog in beroep bij een onafhankelijke derde: de rechter. De ombudsvrouw heeft in elk geval ook haar advies doorgestuurd in de hoop dat het college hier ook acte van neemt zodat het college een zorgvuldige beslissing kan nemen.

Opvolging

Het bezwaarschrift wordt niet aanvaard.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Hier duidelijk sprake is van een misverstand en toch de vraag blijft of hier niet adequater nog kon worden schriftelijk gecommuniceerd worden met een extra aandachtstrekkende zin van: pas op u moet deze aanslag zeker terugsturen. Bijvoorbeeld een oranje klevet?

Aanbeveling:

Communiceer af en toe ook met extra aandachttrekkers op briefwisseling: bijvoorbeeld zeker bij veranderingen. Een kleurrijke sticker met tekst kan al helpen maar vooral : is die nuance nodig? Deze burger is niet de enige die hierover struikelt. En kon hier de boete niet geannuleerd worden juist omdat de communicatie toch niet zo transparant is?

overeenstemming met regelgeving integriteit - machtsafwending

Verzoek: 201607-762

Verdwaald.

Ik versta het niet meer, ik heb sinds 2011 een aantal B&B's. Elk kwartaal krijg ik een torenhoge boete (1800 euro per kwartaal) omdat ik zagezegd te laat mijn aangifte zou doen. Zelfs als mijn zaak gesloten was, kreeg ik nog een boete. Ik ben soms te laat, maar nooit meer dan twee dagen. Maar zelfs als ik op tijd ben dan krijg ik nog een boete. Ik wil dat u dit onderzoekt, want ik hoor van anderen dat wanneer ze zelf te laat zijn ze maximum een boete van 250 euro krijgen terwijl ik minimum 1800 euro tot 2700 euro moet betalen. Wat is hier eigenlijk aan de hand?! Ondertussen heb ik hier al 50.000 euro betaald aan de deurwaarders, het is ongelooflijk. Het zijn mijn ouders die hier de dupe zijn.

Bovendien neem ik het niet dat ik twee inspecteurs op bezoek krijg die mij elke keer zeggen dat ik hun een etentje moet trakteren of een limoncello, dan kunnen ze iets voor mij doen. Ik ga hier nooit op in. Mijn ouders hebben dat ook al gehoord en een collega die bij mij heeft gewerkt (die woont nu in Frankrijk, maar u kan die gerust een mail sturen). Wat ik ook niet begrijp en de deurwaarder begrijpt het ook niet: die boetes worden ingevorderd door twee verschillende deurwaardersbureaus. Voorts kreeg ik eerst een terrasvergunning en die is een paar dagen later afgekeurd. Hoe zit dat eigenlijk?

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat deze aangiftes om het kwartaal en nog altijd manueel moeten gebeuren. Voorts blijkt ook dat burger inderdaad wel heel ernstig is verloren gelopen in de toch wel vrij complexe administratieve molen ,maar dat er ook regelmatig langs is gekomen om haar duidelijk te maken dat ze tijdig haar gegevens moet doorsturen want dat ze anders echt wel een heel hoge boete riskeert omdat de bedragen cumuleren en er ook deurwaarderskosten bij komen. Toch bleek ze telkens "iets "te laat. De bedragen zijn correct berekend maar er is bij deze burger wel heel wat administratieve onzorgvuldigheid aangetoond. Ook de controlerende dienst wordt gehoord maar er kan niet achterhaald worden wat er precies werd gezegd. In elk geval is er een uitdrukkelijke aanbeveling aan controleurs om daar afstand te houden. Wel is duidelijk dat de gegevens ook effectief telkens te laat werden ingediend en mevrouw heeft ook beslist om haar B&B-activiteiten definitief te stoppen. De dienst is niet bereid tot minnelijke schikkingen omwille van het gelijkheidsbeginsel en ook omwille van het feit dat er herhaaldelijk signalen zouden gestuurd zijn dat ze haar gegevens tijdig moest binnen brengen.

Opvolging

In de loop van jaar werden de aangiftes gedigitaliseerd.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

Digitaliseer en vereenvoudig deze aangiftes, dit komt de klantvriendelijkheid en de controle en de transparantie ten goede. Controleurs van B&B's en restaurants moeten zich steeds bewust zijn dat ze zeer kwetsbaar zijn en ze voorzichtig moeten zijn in woordkeuze en hier zijn zelfs bagatelgiften uit den boze omdat ze kaderen in een controle.

In de loop van het jaar werden deze aangiftes gedigitaliseerd. Nu nog vereenvoudigen?

Dienst Burgerzaken

redelijke termijn

adequate communicatie

Verzoek: 201602-172

Trage domiciliëring.

Op 16 december 2015 stuurde mijn vriend een aanvraag tot domicilie via een studentenstatuut door naar de dienst migratie. Hij komt hier namelijk studeren aan de universiteit Gent om te specialiseren in de anesthesie. Hij kwam hier eigenlijk pas op 5 januari wonen, maar deed zijn aanvraag al in december aangezien dit werd aangeraden door de dienst Migratie. Ze vertelden ons dat het tot een maand zou kunnen duren vooraleer hij uitgenodigd zou worden op de dienst. Ongeveer rond de derde week van januari, nam ik contact op met de dienst migratie, aangezien er nog steeds geen buurtagent was langsgekomen. Toen vertelden ze me dat zijn dossier “klaar lag om eerstdaags naar de Politie te sturen”. Vandaag 8 februari besloot ik om nogmaals de dienst te contacteren om zeker te zijn dat het dossier nu behandeld werd. Door de eerste medewerker werd ik ongeveer 15 minuten aan de lijn gehouden aangezien deze “het dossier niet meer kon terugvinden”. Zij beloofde mij terug te bellen van zodra het dossier werd teruggevonden. Aangezien ik geen enkel bericht meer kreeg, besloot ik om in de namiddag zelf opnieuw contact op te nemen. Na eerst afgewimpeld te worden “men zal u wel terugbellen als men daar tijd voor heeft”, liet een andere medewerker mij weten dat het nog even zal duren omdat er nog een aantal studenten voor hem zijn. Toen ik vroeg hoe lang dit nog kon duren, zeiden ze “nog zeker een aantal weken”. Toen ik de medewerker van de dienst migratie eraan herinnerde dat deze procedure maximaal drie maand mag duren en er dus nog slechts vijf weken resten voor de controle en de afhandeling nadien, kreeg ik alleen maar te horen dat zij “hun werk wel zullen doen” en “niets meer wou zeggen over hoe lang het nog zou duren”. Ik realiseer wel degelijk dat er vele aanvragen worden gedaan door de buitenlandse studenten. Toch vind ik deze manier van werken absoluut onaanvaardbaar. Dit wil immers zeggen dat ik bij het eerste contact belogen werd: het dossier lag helemaal nog niet klaar om doorgestuurd te worden naar de Politie. Bovendien lijkt het mij absoluut niet ongeoorloofd om te verwachten dat binnen de drie maand effectief alles afgehandeld wordt: hij kan momenteel geen domicilie voorleggen, kan zelfs geen autoverzekering afsluiten en hij kan zijn werkcontract voor de specialisatie bij het UZ Gent niet tijdig tekenen indien deze drie maanden niet worden gerespecteerd. Om deze reden wil ik dus graag klacht indienen bij de ombudsdienst. De periode van drie maanden werd momenteel nog niet overschreden, maar de dienst Migratie liet niet blijken dat ze ook maar enigszins moeite zouden doen om dit te verzekeren. Ik vind het betreurenswaardig dat er via deze weg moet gehandeld worden om de beloofde diensten te verkrijgen, vooral omdat de gemiddelde buitenlandse student niet eens zelf in staat is om hieromtrent een klacht in te dienen.

Onderzoek:

We vragen aan Dienst Burgerzaken – loket Migratie meer informatie. Daar vertellen ze ons dat ze het dossier van de student pas konden doorgeven na aankomst, dus na 5 januari. Ze gaven het dossier echter pas begin februari door om organisatorische redenen: er zijn veel nieuwe werknemers die nog opgeleid worden, enkele werknemers zijn afwezig en er was een collectieve sluitingsweek. We horen ook dat er geen vast voorgeschreven termijn van drie maanden is. Toch toont verzoeker ons een automatisch antwoord van Loket Migratie waarin ze schatten dat de procedure tot drie maand kan duren. Dienst Burgerzaken benadrukt dat dit slechts een schatting is. Het spreekt vanzelf als men van een burger wettelijk eist dat hij zich binnen de acht dagen bij aankomst op een gemeente moet melden dat men van een administratie dan ook voortvarendheid verwacht.

Beoordeling: gegrond

flexibiliteit

toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 201602-179

Verlenging verblijfskaart.

Mijn verblijfskaart is vervallen dus heb ik een nieuwe moeten aanvragen. Intussen ligt deze klaar om afgehaald te worden. Toen ik echter naar de betrokken dienst belde om een afspraak, vertelde men mij dat alles vol zat en dat ik

tijdens de kantooruren langs moest komen. Ik zei dat het afhalen slechts twee minuten duurt, maar daar hielden ze geen rekening mee. Omdat ik de kaart volgende week nodig heb om in Brussel een nieuw paspoort aan te vragen, zit er dus niets anders op dan een halve dag verlof te vragen en waarschijnlijk uren te zitten wachten. Alleen maar om die kaart af te halen! Ik vind dit onbegrijpelijk bureaucratisch en de naam stads'dienst' onwaardig. Bestaat er een andere weg om alsnog voor zaterdag een afspraak van enkele minuten te krijgen om de verblijfskaart af te halen?

Onderzoek:

Verzoeker kan zijn verblijfskaart afhalen zonder afspraak tijdens de kantooruren. 's Ochtends zijn daar vaak geen wachttijden. De agenda van zaterdag is inderdaad volzet en er is die dag geen snelloket. We informeren verzoeker over de openingsuren en wachttijden waarna hij op woensdagmorgen zijn verblijfskaart na enkele minuten al in ontvangst kon nemen.

Op de Dienst Burgerzaken zijn er enkele medewerkers afwezig en zijn er heel wat nieuwe medewerkers die nog in opleiding zijn. Dat betekent dat ook ervaren collega's meer tijd nodig hebben om hen wegwijs te maken.

Door de erg complexe dossiers en het personeelstekort is er de beslissing gemaakt om op zaterdag geen snelloket te voorzien. Het is moeilijk om buiten de kantooruren documenten af te halen: ook hiervoor moet een afspraak gemaakt worden terwijl dergelijke verrichting weinig tijd in beslag neemt.

Beoordeling: gegrond

Het is moeilijk om buiten de kantooruren documenten af te halen: ook hiervoor moet een afspraak gemaakt worden terwijl dergelijke verrichting weinig tijd in beslag neemt.

Aanbeveling:

Voorzie ook buiten de kantooruren een snelloket zodat burgers zonder afspraak eenvoudige verrichtingen kunnen doen, zoals het afhalen van aangevraagde documenten.

hoffelijkheid

passieve informatieverstrekking

klantgerichtheid

Verzoek: 201604-348

Reisпас.

Zaterdag vertrek ik op reis met mijn gezin. Donderdag merkte ik echter dat de reisпас van mijn dochttertje vervallen is. Om 13.55 uur probeerde ik nog snel te bellen naar Burgerzaken om dit in orde te brengen, maar ik kon hen niet bereiken. Ik kwam steeds op de voicemail terecht. Ik bleef proberen, maar raakte niet binnen. Pas om 14.30 uur nam iemand op. Ik legde de situatie uit en vroeg of er toch nog een oplossing mogelijk was. De mevrouw aan de lijn zei dat ze niets meer kon doen en dat het al te laat was. Ik zei dat ik er direct kon staan, maar ze bleef er bij. Ik legde ook uit dat ik ze al een tijdje probeerde te bereiken, waarop ze vroeg of ik "misschien wil zeggen dat ze niet bereikbaar zijn of zo?"

Ondertussen heb ik op het internet gezien dat er een spoedprocedure is: wanneer je aanvraag voor 15.00 uur doorgestuurd wordt, krijg je de reisпас binnen de 24 uur. Alles had dus nog in orde kunnen komen. Vandaag ben ik persoonlijk langsgeslagen bij Burgerzaken, maar werd opnieuw onvriendelijk te woord gestaan. Bovendien zou het volgens haar minstens twee dagen duren en was ik dus te laat. Ik ben uiteindelijk naar Gentinfo gegaan die de dienst hebben opgebeld. Toen konden zij me vertellen dat ik eventueel nog contact kan opnemen met Buitenlandse Zaken. Ik weet dat ik de vervaldatum eerder had moeten controleren, maar ik begrijp niet waarom de medewerkster me niet wou verder helpen. Ik heb er alles voor over, zelfs al kost de spoedprocedure 210 euro of zelfs al moet ik vandaag nog naar Brussel rijden. We keken zo uit naar onze reis, maar die dreigt nu helemaal in duigen te vallen.

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat de versie van de burger opvallend verschilt van die van de ambtenaar. In elk geval heeft de ambtenaar weet van een telefoon in dit verband en zou er meegedeeld zijn dat de loketten wel gesloten waren maar dat men er toch nog donderdag voor 15 u terecht zou kunnen om een spoedprocedure aan te vragen. Dan wordt de reisпас binnen de 24 u afgeleverd. De zogenaamde noodprocedure via Buitenlandse Zaken zou niet zijn meegedeeld omdat die volgens de dienst enkel kan om humanitaire redenen. Het is Gentinfo die de burger had geïnformeerd over de noodprocedure via Buitenlandse Zaken. En uit het vervolg blijkt wel dat de noodprocedure toch wel

kon nadat de loketbediende zelf contact heeft opgenomen met FOD Buitenlandse Zaken om een noodreisпас te bekomen. Die is dan ook afgeleverd geworden na uitvoerige motivering.

Wat er precies is gebeurd is op donderdag is moeilijk te achterhalen in elk geval begint het met een nalatigheid van de burger die te laat heeft gezien dat een pasje voor hun kind vervallen was en blijft het de vraag waarom de burger zich niet onmiddellijk tot het loket zou hebben gewend als dit was aangeboden geworden. Een feit is dat de bediende zelf niet de noodprocedure bij Buitenlandse Zaken heeft aangebracht. Een procedure die uiteindelijk toch de reisпас heeft opgeleverd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Geen oordeel over hoffelijkheid: het betreft een woord tegen woord situatie. Gegrond wat betreft klantgerichtheid en passieve informatieverstrekking. Het is uitzonderlijk, maar Buitenlandse Zaken heeft haar toch een noodreisпас gegeven na grondige motivatie door verzoekster. Waarom werd verzoekster niet eerder ingelicht over deze mogelijkheid?

Aanbeveling:

Informeer burgers wanneer nodig meteen over alle mogelijkheden die er zijn om een noodreisпас te bekomen, zelfs als die ongebruikelijk zijn.

klantgerichtheid

adequate communicatie

Verzoek: 201605.624

Rijbewijs ophalen.

Ik richt een schrijven tot u omdat ik nu de laatste twee weken door jullie ambtenaren verschillende malen voor schut ben gezet en als domme behandeld ben.

Alles is begonnen woensdag 20 april. Ik was ter plaatse bij dienst rijbewijzen om 9.00 uur en had het tweede nummer. Oké tot zo ver, ik geef alles af en dan begint de bal te rollen. De ene roept de andere erbij zo dat er na drie minuten drie dames met mijn aanvraag bezig zijn.

De jongste vraagt om de foto van mijn identiteitskaart in te scannen, waarop ik zeg dat ik al een tijdje geen snor meer heb en dat ik er door de Politie al op werd gewezen dat ik een nieuwe nodig heb. Met een gezicht tot op de stenen werd mijn foto dan toch uitgedrukt en ingescand. Plots zegt dan een oudere dame: "Meneer, je hebt maar een papier voor type 2 (beroepsdoeleinde), je moet ook eentje hebben voor type 1."

Ik antwoord daarop dat ze me bij Mensura zeiden dat deze voor beide goed was, maar dus aan de Zuid niet. Ik moest dus terug naar het ziekenhuis om een papier type 1 door mijn specialiste te laten invullen. En op de kop toe maakten ze me nog een kopie zodat ik kon tonen en uitleggen wat ik moest hebben. Ik zag er waarschijnlijk zo dom uit dat ik dit nodig had. Dus terug de bus op naar het ziekenhuis, een uurtje van dokter naar dokter en uiteindelijk terug naar het Zuid. Het ging vlot en het was redelijk snel aan mij. Ik kom aan loket 2 en geef terug alles af. Deze vrouw vroeg mijn dossier aan die van mijn eerste bezoek, maar die vond het niet meer: het lag daarnet nog op haar bureau en het moest hier nog ergens liggen hoor, maar waar? Dus dan maar opnieuw vanaf nul. Ik vroeg ondertussen hoe het kwam dat er op mijn nieuw rijbewijs mijn brommer- en motorrijbewijs niet meer bij stond en ik kreeg prompt het antwoord dat ik dat nooit heb gehad. Terwijl ik in 1984 mijn brommerrijbewijs deed en in 1986 mijn motor en deze heb ik dan in 1989 moeten ingeven als ik mijn autorijbewijs ging halen. Dan was het antwoord: "Sorry, dan heb je deze nooit ingewisseld." Ik begon te koken, maar ik heb wijselijk even de andere kant opgekeken en heb wat afgekoeld. Daarna kwam: "Dat is dan 25 euro." Oké, ik betaalde.

Je mag je rijbewijs afhalen 12 mei 2016. Ik schrok me een bult! Mijn rijbewijs vervalt 9 mei. "Ja, dan moest je maar wat vroeger komen, he." Ik stond op ontploffen. Ik zei: "Sorry mevrouw, maar als ik maar vorige week mijn papieren kreeg en nu mijn eerste vrije dag hier sta dat jullie open zijn, weet ik niet hoe ik te laat kan zijn, hoor."

Nu komt het mooiste. Ik regel dat ik met een collega twee dagen kan mee rijden. Ik neem ook een dag verlof voor 12 mei en ga met de bus om 8.30 uur naar de Zuid. En wat raadt u? Jawel, de burelen zijn dicht! Toch heb ik een papier dat ik mijn rijbewijs mag afhalen. Ik kom aan de balie beneden, vraag naar die mevrouw en zeg dat ik kom voor mijn rijbewijs. "Ja sorry, de burelen zijn dicht." Ik antwoord: "Sorry, niet mijn probleem." Ondertussen staat er al zo een Group 4-trut te kijken en vraag ik: "Wat nu?" "Tja, ze zijn dicht."

Ik toon het papiertje. Geen verhaal. Zegt ze: "U kunt uw klacht naar de Ombudsvrouw sturen, hier een briefje."

Ik dacht, nu val ik dood, ze spelen er echt mee! Nu komt nog een groter probleem: ik moet morgen werken en ik heb mijn rijbewijs nodig. En nu?! Zal de Stad mijn boete betalen als ik zonder rijbewijs of met een vervallen rijbewijs rijd? Ik had het tenslotte vandaag moeten hebben en mogen afhalen. Of is de dame aan het loket verantwoordelijk als ik

gepakt word? Mijn verantwoordelijkheid is het niet, ik heb gedaan wat ik moest doen en de mensen aan de loketten zitten te slapen of op hun gsm bezig, maar zijn zeker niet bezig met hun werk. Ik hoop op een antwoordje en zal nu zaterdag nog eens naar de Zuid gaan om mijn rijbewijs te gaan halen met alles er op of niet. Maar ik vind het een schande en zeer mensonvriendelijk om zo grof behandeld te worden terwijl die paljassen wel met ons belastinggeld betaald worden, he!

Onderzoek:

Dienst Burgerzaken zegt dat verzoeker zich voor de eerste keer aanmeldde aan het loket op 4 mei en niet op 20 april. In eerste instantie was zijn medisch attest inderdaad niet in orde en werd hij teruggestuurd naar de dokter. Er moest even onderling overlegd worden, want het betrof een niet zo courant rijbewijs. Later kwam hij terug met de juiste papieren en kon zijn rijbewijs wel aangevraagd worden. Aangezien zijn vorige rijbewijs verviel op 9 mei werd volgens Dienst Burgerzaken voorgesteld om zijn rijbewijs op 9 mei af te halen. Dit was voor verzoeker echter niet haalbaar door werkomstandigheden. Hij suggereerde volgens de dienst wel dat hij er op donderdag 12 mei misschien zou omkomen, maar kon dit niet met zekerheid zeggen. Maar wat wel met zekerheid kon meegedeeld worden is dat op een donderdag de burelen gesloten zijn. En dat hij als hij dit niet op voorhand meedeelt er problemen zouden kunnen zijn. Er werd dan ook geen afspraak gemaakt en zijn naam werd niet doorgegeven aan het Gentinfopunt. Bij Dienst Burgerzaken werd er die morgen ook niemand gecontacteerd door het Gentinfopunt in verband met de afhaling van dit rijbewijs, want in dat geval zou de dienst het wel afgeleverd hebben. De versies van de dienst en van verzoeker lopen uit elkaar, maar het is duidelijk dat het hier toch om gebrekkige communicatie zowel intern als extern en dat het ook mogelijks om een misverstand ging.

Beoordeling: geen oordeel

De versies van verzoeker en de dienst komen niet overeen en het is nu ook niet meer te achterhalen hoe de communicatie verliep. In elk geval: dit had kunnen voorkomen worden door meteen mee te delen dat op een donderdag de burelen gesloten zijn en dat hij nog wel kon geholpen worden door effectief een afspraak te maken voor het snelloket. (hij moest enkel zijn rijbewijs afhalen).

Aanbeveling:

Geef altijd de openingsuren mee als er geen duidelijke afspraken kunnen gemaakt worden. Maak ook duidelijke interne afspraken met Gentinfo.

Verzoek: 201606-655

Informatie openingsuren.

Ik kreeg een brief voor het hernieuwen van mijn identiteitskaart. Ik ken de openingsuren van het Dienstencentrum in Gentbrugge niet.

In de brief staat de website vermeld, maar ik heb geen computer. Bellen lukt niet omdat er door werken een elektriciteitspanne is in mijn straat. Ik ben slecht te been, het is moeilijk om verplaatsingen te doen. Kunnen de openingsuren niet meegestuurd worden met de oproepingsbrief?

Onderzoek:

De ombudsvrouw heeft de openingsuren van het dienstencentrum meegegeven aan mevrouw. De oproepingsbrief is een vast en verplicht document. Er is te weinig plaats om de openingsuren te vermelden. Wordt niet verstuurd onder envelop, dus een extra brief meesturen kan niet. Standaard staat hierop de website en een telefoonnummer vermeld voor verdere informatie.

adequate communicatie

Verzoek: 201608.888

Oranje kaart?

Ik heb de Nederlandse nationaliteit en mijn vriend heeft de Turkse nationaliteit. Ondertussen heeft hij hier werk gevonden in een groente verwerkend bedrijf. Drie weken terug kreeg ik van Infopunt Migratie de informatie dat hij wel degelijk kon werken zonder oranje kaart. Hij kon dus aan de slag als hij werk vond. Vandaag kregen we echter de informatie dat hij toch niet mag werken. Als hij niet op het werk verschijnt, dreigt hij zijn job te verliezen. Als hij wel gaat werken zijn er misschien problemen voor zijn werkgever of voor zijn aanvraag van een verblijfsvergunning. We weten dus niet wat we nu moeten doen.

Onderzoek:

Het gaat hier om heel complexe regelgeving en verzoekster snapte niet alles. Het komt er op neer dat er twee verschillende procedures mogelijk waren voor de vriend, beide op basis van gezinshereniging. Bij de ene procedure kon hij aan de slag als hij een oranje kaart had, bij de andere had hij geen oranje kaart nodig, maar dan moest hij wel een F-kaart hebben. De vriend van verzoekster heeft echter geen van beide. Er loopt wel een aanvraag voor een F-kaart en verzoekster heeft blijkbaar vooral onthouden dat er dan geen oranje kaart nodig is. Dat er dan wel effectief een F-kaart nodig is, heeft ze over het hoofd gezien. In essentie komt het er op neer dat de vriend nu nog niet mag werken. Hij moet ofwel een oranje kaart hebben, ofwel een F-kaart en veel hangt af van het statuut dat verzoekster zelf heeft. Er loopt namelijk ook een procedure voor wettelijke samenwoning van verzoekster en haar vriend. Veel hangt af van die laatste procedure. We raden verzoekster aan om toch nog eens langs te gaan bij Infopunt Migratie om alles nog eens goed te overlopen. Deze klacht toont aan dat de complexe bureaucratie tewerkstelling en integratie via arbeid bemoeilijkt.

Beoordeling: ongegrond

Verzoekster heeft de informatie die ze kreeg selectief onthouden waardoor ze verkeerde veronderstellingen maakte. Dus ongegrond naar de werking van de lokale administratie toe. Maar het feit dat er de mogelijkheid is om gelijktijdig twee procedures op te starten maakt dit alles complex voor alle actoren en dit bemoeilijkt de integratie via arbeid en belast de administratie en de burger die ook nog eens met een codetaal wordt geconfronteerd.

zorgvuldigheid - procedure

klantgerichtheid

Verzoek: 201609.1025

Oekraïens rijbewijs.

Ik ben een erkende vluchteling. Twee jaar geleden heb ik een nieuw Oekraïens rijbewijs ontvangen, maar de administratie hier in Gent zegt dat het nog twee jaar zal duren om mij op basis van dat rijbewijs een Europees rijbewijs te geven. De Politie zegt nochtans dat het perfect mogelijk is. Omdat ik een vluchteling ben, kan ik ook de ambassade niet contacteren, maar ik hoor van andere landgenoten die wel de ambassade kunnen contacteren dat ze geen antwoord krijgen. Mag ik vragen wat hier eigenlijk het probleem is? Kan het nu wel of niet?

Onderzoek:

Als er in een niet-Europees land een nieuw model van rijbewijs in gebruik genomen wordt, deelt het desbetreffende land dat mee aan FOD Mobiliteit en Vervoer. Er wordt dan bekeken of het al dan niet voor omwisseling in aanmerking komt. Sommige landen wachten echter lang om dat te doen en deze procedure neemt ook nog eens enige tijd in beslag. Hier valt het op dat het rijbewijs van deze burger al ruim twee jaar oud is en dat FOD er nog niet in geslaagd is om dit op hun website te plaatsen. Mogelijk omdat ze vanuit Oekraïne nog niet de nodige gegevens hebben gekregen of omdat voortvarendheid ontbreekt? Dit laatste kan uitgezocht worden door de federale ombudsman maar de burger verkiest de afhandeling enkel vanuit Gent. Dienst Burgerzaken mag echter enkel de modellen die vermeld staan op de website van FOD Mobiliteit en Vervoer omwisselen. Als dat het geval is wordt het rijbewijs

doorgestuurd naar de Politie voor controle. Het model rijbewijs van verzoeker staat niet in de lijst en daarom start Dienst Burgerzaken geen omwisselingsprocedure. Na onze tussenkomst en in overleg met Dienst Burgerzaken zal de Politie rechtstreeks contact opnemen met verzoeker om te bekijken of zijn rijbewijs toch aan alle voorwaarden voldoet en dat is het geval maar.....dienst Burgerzaken mag toch geen omwisseling doen omdat het niet op de

website van FOD Mobiliteit en Vervoer staat. Als het rijbewijs niet voldoet is de vlugste manier voor verzoeker om aan een Belgisch rijbewijs te geraken dat hij in België theoretisch en praktisch examen doet. Op vertoon van zijn buitenlands rijbewijs is hij namelijk vrijgesteld van scholing.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Dienst Burgerzaken volgt de procedure correct, maar neemt hier toch een eerder passieve houding aan ten opzichte van verzoeker.

Na onze tussenkomst zal zijn rijbewijs toch gecontroleerd worden door de Politie en als het niet voldoet aan alle voorwaarden zal er voor verzoeker inderdaad niets anders opzitten om hier in België examens af te leggen.

overeenstemming met regelgeving gelijkheid

klantgerichtheid

Verzoek: 201609-1029

Gelijkend en recent.

Ik ben kwaad, omdat ik niet correct en respectvol behandeld werd. Ik ben op 1 juli, rond 14.30 uur, samen met mijn vrouw naar het AC dienst bevolking geweest voor het aanvragen van een nieuwe identiteitskaart. Mijn vrouw en ik zijn aan een verschillend loket geweest, ik 252 en zij 251. Dus ik vraag aan de loketbediende een nieuwe identiteitskaart en ik geef een pasfoto die ook op mijn vorige kaart stond, maar nog altijd goed gelijkend is. De loketbediende aanvaardde de foto... Tot ik mijn oude identiteitskaart gaf. Plots weigerde ze de foto te aanvaarden omdat het dezelfde was als op mijn huidige kaart. Bij mijn vrouw hetzelfde scenario: alleen aanvaardde de mannelijke bediende wel haar pasfoto die ook vijf jaar oud was en ook mijn vrouw is niet echt veranderd. Ik heb me laten horen aan het loket bij die dame en ik gaf niet toe, vooral omdat ze als reden opgaf: "Als ge binnen vijf jaar veroudert, dan gaat deze foto niet meer tellen." Allez! Waarop slaat dat nu? Over vijf jaar moet ik toch weer een nieuwe identiteitskaart hebben en bovendien als ik nu een nieuwe foto laat nemen, is dat nog altijd hetzelfde. Daarop ging ik naar mijn vrouw omdat zij nog bezig was. Ik zag die vrouwelijke loketbediende naar haar collega lopen en hoorde haar zeggen: "Hem niet helpen, he." Ja, dat vind ik er echt over! Ik ben dus bijzonder kwaad, maar eerst en vooral wil ik wel eens weten of de regels voor iedereen misschien anders zijn. Telt een foto van vijf jaar geleden waarop iemand niet echt veranderd is niet als 'recente foto'? De interpretatie van de andere medewerker liet dit nochtans zo aanvoelen? Ik begrijp natuurlijk wel als iemand echt veranderd is en minder herkenbaar, dat men dan wel een nieuwe foto vraagt. Maar als hij gelijkend is?

Onderzoek:

De regelgeving zegt dat de foto recent moet zijn, dus geen foto van bijvoorbeeld vijf jaar oud. Tot nu toe werd die regelgeving volgens Dienst Burgerzaken niet altijd strikt volgens de letter geïnterpreteerd, maar ook naar de geest. De foto moest vooral gelijkend zijn.

Uit deze klacht blijkt dat de ene ambtenaar al strikter met de regelgeving omgaat dan de andere. Of dat een burger denkt dat ie weinig veranderd is en nog altijd even jong oogt.... Daarom werd nu de opdracht gegeven dat iedereen de letter van de wet moet toepassen en dat vroegere pasfoto's die al op de identiteitskaart staan niet meer aanvaard mogen worden omdat men hier tenminste een objectief gegeven heeft dat ze al tenminste 5 jaar oud zijn.

De gelijke behandeling wordt op die manier gegarandeerd en de beslissing is minder afhankelijk van een interpretatie. Maar elk voordeel heeft ook zo zijn nadeel: want het is ook minder klantvriendelijk (mensen moeten nu extra kosten maken voor een nieuwe foto ook al is dat niet per se nodig) en er is nog steeds geen garantie dat de regelgeving wordt gevolgd (wie zegt dat een pasfoto die niet op mijn vorige identiteitskaart stond recent is?). Maar de beslissing wordt gemotiveerd. De ombudsvrouw raadt wel aan om duidelijk op voorhand te communiceren dat de vorige pasfoto op de I.K. niet wordt aanvaard omdat ze recent moet zijn.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:

Communiqueer op voorhand dat vroegere pasfoto niet wordt aanvaard en leg uit waarom.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201509-1049

Woonwagengewoner.

Ik woon in een woonwagen en ik heb er ook mijn domicilie. Bij de aanvraag destijds is Binnenlandse Zaken na een weigering moeten tussenkomen. Nu moet ik na een vonnis vertrekken: ik kreeg van de Stad, die eigenaar is van de grond, een maand de tijd om te vertrekken. Ik vroeg om meer tijd en daarom was ik naar de rechtbank gegaan, want terreinen voor woonwagengewoners zijn moeilijk te vinden. We kregen van de rechter twee maanden de tijd om te verhuizen.

Omdat we nog geen nieuwe standplaats hebben kunnen vinden, vroegen we een referentieadres aan (ik denk een maand geleden) en ik ging antwoord krijgen per mail. Ik zat dus te wachten... maar blijkbaar heeft men niet mijn juiste e-mailadres gebruikt.

Ik heb vandaag, 23 september, wel een mail meegekregen waaruit blijkt dat ik geen referentieadres kan bekomen omdat ik niet zou voldoen aan de voorwaarden vermeld in de onderrichtingen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. De motivering is bijzonder algemeen en het is daardoor niet mogelijk om me te verantwoorden of de gebruikte argumenten te weerleggen. Ik heb ook contact opgenomen met Dienst Wonen en daar heeft een ambtenaar mij meegedeeld dat hij niet kon tussenkomen omdat ik niet tot de tweede of derde generatie woonwagengewoners behoor... Nu, ik denk dat het een grondrecht is om op wielen te mogen wonen. Ik heb toch vrije keuze om in een woonwagen te wonen? Alleen heb ik nergens een plaats om me te vestigen in Gent. Concreet: op wat is die weigering voor referentieadres bij vrienden gestoeld? Ik wens nog altijd een referentieadres aan te vragen. En waar kan ik me als woonwagengewoner vestigen en wel domiciliëren?

Onderzoek:

Dit is een klacht uit 2015 maar die ook in 2016 verder wordt opgevolgd.

In eerste instantie wordt haar meegedeeld dat ze niet voldoet aan de voorwaarden om een referentieadres te krijgen. Als men voortdurend rondtrekt in België is een referentieadres volgens Burgerzaken wel mogelijk maar de dienst meent dat dit hier niet het geval is omdat ze op een terrein van kennissen staat. Er wordt nog meegedeeld dat in Gent wel een doortrekterterrein voor woonwagengewoners is waar men zich niet kan domiciliëren en een residentieel woonwagenterrein voorbehouden voor mensen die 'vanuit historiek' woonwagengewoner zijn. Mensen die graag in een woonwagen wonen maar in familieverband geen woonwagenhistoriek kunnen aantonen, kunnen daar geen toewijzing krijgen. Dus ook daar valt ze uit de boot. Met een stedenbouwkundige vergunning is het eventueel wel mogelijk om ergens met de woonwagen vast te gaan staan op privédomein, maar dat moet geval per geval bekeken worden. Kortom deze burger slaagt er niet om zich in haar woonwagen te domiciliëren en zij meent dat iedereen het recht moet hebben om op de manier te leven die zij verkiest aangezien ze daarbij ook niet de vrijheid van anderen belemmert, ze leeft ook niet van een overheidsuitkering. Een standpunt dat ook door de ombudsvrouw wordt verdedigd en de ombudsdienst verwijst naar de federale inspectie ter zake. In de voorwaarden staat dat de caravan mobiel moet zijn (en af en toe ook wordt verplaatst), wat niet hetzelfde is dat men ook nog moet bewijzen dat men 'voortdurend' rondtrekt. De discussie tussen de partijen betreft dus vooral de vraag of de woning van klager al dan niet mobiel is. Omdat ook de tussenkomst van de ombudsvrouw geen uitsluitsel brengt, stapt deze burger naar de rechter.

Opvolging:

Er komt een vonnis van de Rechtbank van Eerste Aanleg. De wet van 19 juli 1991 vereist een effectief gebruik als mobiele woning en legt geen vereisten op qua frequentie van de verplaatsingen. Voor de rechter wordt dan ook aangehaald dat haar woning minstens twee keer werd verplaatst en dat dit kan via een ander voertuig. Op basis van foto's is de rechtbank van oordeel dat de woonwagen van deze burger mobiel is en dat telkens wanneer het gebruiksrecht op een perceel eindigt de wagen ook wordt en werd verplaatst. De rechter is dus van oordeel dat er onterecht een weigering tot inschrijving is gevolgd en deze burger krijgt dus gelijk van de rechter. De Stad gaat niet in beroep en de inschrijving volgt.

Beoordeling: gegrond

overeenstemming met regelgeving zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201609-1081

Vicieuze cirkel.

Mijn partner en haar kind hebben de Franse nationaliteit, ik ben Belg. We zijn in juli verhuisd naar Gent. De woonvaststelling is ondertussen gebeurd, maar mijn partner en kind moeten nog ingeschreven worden. Herhaaldelijk hebben we gevraagd welke documenten we hiervoor moeten hebben, maar we kregen tegenstrijdige berichten. Ik heb dan eens een dag verlof genomen om de correcte info te krijgen en uiteindelijk heeft Migratie ons een lijstje gegeven met wat we nodig hebben. Er staat dat er een ziekteverzekering voor alle gezinsleden moet zijn. De mutualiteit weigert echter om mijn vrouw en kind ter mijner laste te nemen, dus op mijn mutualiteit, zolang ze niet ingeschreven zijn in de registers. En in Frankrijk heeft ze ook geen recht meer, want ze heeft daar haar woonplaats opgezegd.

Dus hoe kan men mij opleggen om een document te geven dat al mijn gezinsleden een mutualiteit hebben als de mutualiteit eist dat ze eerst hier moeten ingeschreven zijn?! Dat is toch een vicieuze cirkel! Dan is er nog een punt: waarom moet ik 160 euro betalen omdat ik Belg ben en zij mij vervoegen? Terwijl er letterlijk staat dat een EU-onderdaan die een andere EU-onderdaan vervoegt dat niet moet betalen.

Onderzoek:

Loket Migratie zegt dat de procedures inderdaad steeds ingewikkelder en problematischer worden. Bovendien wijzigt DVZ soms wekelijks iets aan de interpretatie of toepassingsmodaliteiten van de wetgeving. Ook voor Loket Migratie is dat heel moeilijk bij te houden. In dit geval kwam daar nog bij dat verzoeker, volgens Loket Migratie, hun advies en werkwijze niet wou volgen en zaken op zijn eigen manier wou doorduwen. Zo wou hij bijvoorbeeld niet ingaan op een afspraak voor 16 augustus en wou hij nog in juli een afspraak. Wat niet meer kon wegens een volle agenda. Vervolgens probeerde hij dan om zonder afspraak aan het loket te geraken. Tijdens de eerste contacten waren verzoeker en zijn partner enkel 'feitelijk' samenwonend, wat alles nog complexer maakte. Hij had toen bijzonder weinig kans op gezinshereniging. Sinds eind augustus 2016 waren ze dan uiteindelijk 'wettelijk' samenwonend en daardoor veranderde nogal wat aan de verblijfsmogelijkheden. Daardoor kreeg hij vanaf dat moment natuurlijk ook andere informatie, want zijn eigen situatie was gewijzigd ten opzichte van vroeger. Loket Migratie wou ook laten nakijken of het kind inderdaad de Belgische nationaliteit zou hebben (en dus geen verblijfsaanvraag hoefde te starten), maar verzoeker verwierp dit voorstel. Op de infociche die verzoeker meekreeg, staat dat het bewijs van de ziekteverzekering voor alle gezinsleden pas moet worden voorgelegd binnen drie maanden na de start van de aanvraag (dus niet onmiddellijk). Op dit punt is er dus geen probleem voor de verblijfsaanvraag. Loket Migratie stelt wel vast dat er grote verschillen zijn tussen (filialen van) ziekenfondsen. Wellicht moet verzoeker aan het ziekenfonds een bijlage 19 kunnen voorleggen en dat kan hij bij Loket Migratie krijgen bij de volgende afspraak. Zij kunnen echter niet garanderen dat die bijlage 19 bij het ziekenfonds zal volstaan. De retributie van 160 euro ten slotte is inderdaad een ongelijke behandeling: familieleden van een Belg moeten betalen, maar die van een unieburger niet. Dit heeft te maken met het feit dat vrij verkeer niet automatisch door elke Belg kan worden ingeroepen (maar enkel door een Belg die zelf drie maanden in een andere EU-staat heeft verbleven en naar België terugkeert). Die ongelijke behandeling staat in de Belgische verblijfswet en moet Loket Migratie dus toepassen. Die ongelijke behandeling is nog niet als discriminatie veroordeeld en ze is dus wettelijk.

Beoordeling: ongegrond

Aan de ene kant kan ook Loket Migratie niet anders dan toegeven dat de wetgeving complex, onduidelijk en soms oneerlijk is. Zij moeten die echter toepassen en zijn daarbij ook afhankelijk van de interpretaties die DVZ geeft. Dat schept natuurlijk geen vertrouwen bij de burger. Aan de andere kant heeft Loket Migratie alle moeite gedaan om verzoeker verder te helpen, maar hij wou niet luisteren en wou het op zijn manier doen... Dat maakte alles nog moeilijker dan het al was.

redelijke termijn

Verzoek: 201611-1327

Zorgverzekering.

Klacht: de procedure van inschrijving bij de gemeente verloopt bijzonder traag met als gevolg dat er geen inschrijving bij een mutualiteit plaats kan vinden. Inmiddels ben ik een maand onverzekerd. Dat voelt bijzonder slecht en ik wil dit te allen tijden voorkomen.

Een maand na uitschrijven bij de Nederlandse gemeente vervalt het recht op een Nederlandse zorgverzekering. Dan dient er logischerwijs een zorgverzekering afgesloten te worden in België. De procedure van uitschrijven in Nederland en inschrijven in België heb ik vanaf het begin keurig binnen de gestelde tijden afgewikkeld.

De procedure van inschrijving bij de gemeente Gent is gestart op 16 september 2016. Stap twee is voltooid, de Politie heeft bevestigd dat ik hier woon. Inmiddels tellen wij twee maanden en loopt de procedure nog steeds. Daar ik alle mogelijke middelen heb aangeboord, weet ik niet goed wat ik verder nog kan doen. De gemeente heb ik meermaals gebeld, de Nederlandse ambassade verwijst mij door, de Belgische mutualiteit stelt: zonder rijksnummer is er niks mogelijk. Ook een tijdelijk nummer niet. Kortom, ik val tussen wal en schip. Voor in de toekomst, dit kan en mag toch niet gebeuren bij volgende gevallen!

Kunt u mij hiermee helpen?

Onderzoek:

De procedure voor deze Euroburger verloopt inderdaad traag en dit heeft gevolgen voor haar zorgverzekering. Op 4 oktober 2016 had verzoekster een afspraak met Loket Migratie en toen werd er een bijlage 19 (= aanvraag van inschrijving) als werkzoekende opgemaakt. Op 5 oktober werd de aanvraag voor een woonvaststelling naar de Politie gestuurd en op 18 oktober was er een positieve woonvaststelling. Bij Loket Migratie was het dossier daarmee klaar voor verdere afwerking. Gezien verzoekster echter een verblijf als werkzoekende aanvraagt, is enkel DVZ bevoegd om het verblijfsrecht te erkennen. Wettelijk gezien heeft DVZ daarvoor zes maanden tijd vanaf de bijlage 19 (dd. 4 okt 2016) en DVZ beslist in de praktijk niet vroeger in dergelijke gevallen. Er was dus nog geen definitieve inschrijving, maar verzoekster had wel al een rijksregisternummer waarmee ze terecht kon bij de mutualiteit.

De mutualiteit waar verzoekster zich wou inschrijven, stelde echter een aantal voorwaarden waar verzoekster niet aan voldeed. Het is zeer de vraag of die voorwaarden die gesteld worden wel kunnen. We raadden haar aan om daar meer vragen over te stellen zodat we samen met Loket Migratie naar een oplossing konden zoeken, maar zij kreeg geen reactie meer van die mutualiteit. Daarop gaat verzoekster naar een andere mutualiteit en daar kan ze wel ingeschreven worden op basis van haar rijksregisternummer.

Beoordeling: ongegrond

Doordat verzoekster werkloos is, moet DVZ een beslissing nemen en dat duurt inderdaad lang. Loket Migratie kan daar echter niets aan doen. Het deel waar zij verantwoordelijk voor waren, was na twee weken al in orde en hoewel ze nog geen verblijfsrecht had, kon ze zich vanaf dat moment wel al aansluiten bij een Belgische mutualiteit. De mutualiteit waar ze zich eerst tot richtte stelde echter extra voorwaarden waaraan ze niet voldeed. Bij een andere mutualiteit ondervond ze geen problemen en kon ze een ziekteverzekering afsluiten.

Dienst Communicatie

hoffelijkheid

adequate communicatie

Verzoek: 201701-0003

Bitsige stadswinkel.

Vorige vrijdag (16 december) was ik samen met mijn broer (in een rolstoel) en mijn ouders op de kerstmarkt (iets voor 12 uur 's middags) en moest mijn broer naar het toilet. Aan het belfort hing een bordje met gehandicapentoilet, dus wilden we daar binnen gaan en de gehandicaptenlift nemen (die ook in de stadswinkel uitkomt). Nu blijkt het gehandicapentoilet verplaatst te zijn naar naast het belfortcafé, maar wij zijn op een zeer onvriendelijke manier behandeld.

De lift werkte niet en hoewel mijn broer duidelijk in een rolstoel zit, was het aanwezige personeel enkel van ‘nee’ aan het knikken en maakten ze eerst geen aanstalten om te komen. Pas toen we bleven zwaaien, kwam er iemand, duidelijk met tegenzin, de deur op een kiertje ‘voor wat is het’ zeggen. Toen we zegden dat we gebruik wilden maken van het gehandicapten-toilet, werd er botweg gezegd dat er geen was. Dit terwijl er wel een bordje boven de deur hing. Toen ik zei dat het er wel was, zei de dame zeer bot: “Nee, er is geen toilet, dat hangt er niet.” Deur dicht en weg was ze. We konden zien dat ze tegen een collega zeer duidelijk aan het zuchten was en haar ongenoegen liet blijken. Dat we dat nog konden zien, kon haar niet schelen. Ik nam een foto van het bordje boven de deur en ging - uiteraard via de trappen - de foto tonen (ik heb ‘m nog en kan ‘m doormailen) dat er wel degelijk een bordje voor gehandicapten-toilet hing.

De dame in kwestie (blond, middelbare leeftijd, bril) keek er nauwelijks naar en snauwde mij af: “Dat is mijn deur niet, ik heb een andere deur.” En dat was het... Ik was, zeker ten opzichte van mijn ouders, eigenlijk bijzonder beschaamd om Gentenaar te zijn toen. Hoewel ik weet dat er in Gent heel wat aandacht wordt besteed aan inclusie, wordt dit volledig tot op de grond teniet gedaan door een stadsdienst die net het uithangbord van de stad zou moeten zijn. Ik heb een week gewacht om deze klacht in te dienen omdat ik expliciet vroeg om de markering boven de deur weg te halen, en de mensen de tijd te geven om dat te doen. Dat is inderdaad gebeurd, wat positief is. Alleen vind ik het noodzakelijk dat het personeel op een meer klantvriendelijke manier reageert, zeker ten opzichte van gehandicapten. Zo gewoon ‘nee’ knikken terwijl er een man in een rolstoel aan de niet-werkende lift staat, dat kan écht niet. En ook het gesnauw, gezucht en bitsige ik-trek-mijn-paraplu-open-opmerkingen zouden niet mogen voorkomen.

Onderzoek:

De Stadswinkel zegt dat het bordje dat het gehandicapten-toilet aangeeft er al geruime tijd niet meer hangt en dat ze niet begrijpen dat het er plotseling wel hangt. De betrokken medewerkster zegt dat het verzoeker was die in eerste instantie heel onvriendelijk reageerde toen ze probeerde uit te leggen dat de toiletten voor gehandicapten zich nu onder de Stadshal bevinden en al geruime tijd niet meer in de Stadswinkel. Toen verzoeker verwees naar het bordje boven de deur van de publieke toiletten ging de medewerkster ervanuit dat dat bordje er niet hing en het was ook haar verantwoordelijkheid niet. Toen verzoeker binnen kwam, was die volgens de medewerkster heel vijandelijk terwijl zij naar eigen zeggen vriendelijk vroeg om rustig te blijven daar zij in een hele drukke periode zaten en er toen veel klanten waren in de Stadswinkel. Volgens de medewerkster had verzoeker hier geen boodschap aan en maakte hij haar uit. Ze zegt dat ze daar niet op gereageerd heeft en terug naar binnen is gegaan. Daarna heeft ze contact opgenomen met de verantwoordelijke van de toiletten die het bord is komen afplakken.

Beoordeling: gegronnd

Over de hoffelijkheid kunnen we niet oordelen aangezien beide partijen een andere versie geven, maar beiden lijken zich niet onbetuigd gelaten te hebben.

Hoe het ook zij, de aanleiding voor dit alles was het bordje dat er (onterecht) hing. En de Stadswinkel kan dan zeggen dat dat hun verantwoordelijkheid niet is, maar vanaf het moment dat zij op de hoogte waren was het wel degelijk mede hun verantwoordelijkheid. Zij zijn tenslotte inderdaad een belangrijk gezicht van Stad Gent. Het was misschien hun fout niet, maar dat nam niet weg dat ze zich in naam van Stad Gent konden verontschuldigen voor deze fout en dan correct konden doorverwijzen naar het toilet wat verderop, onder de Stadshal.

Aanbeveling:

De Stadswinkel is een belangrijk gezicht van Stad Gent. Als er een fout is gebeurd binnen de Stad verontschuldigt je daar dan voor, ook als je er zelf niets mee te maken hebt. Communiceer daarna ook duidelijk naar de burger wat je gaat doen om de fout recht te zetten of maak op zijn minst duidelijk waar hij zelf terecht kan om dit te laten rechtzetten.

Data en Informatie

redelijke termijn

Verzoek: 201610-1120

Onbekende straten.

De stad wijzigde onze straatnaam en huisnummers. Voorheen was het Ernest Solvynsdreef, nu is het Regina de Meersmandreef. Op het stratenplan van de Stad Gent is de Regina de Meersmandreef nog altijd ‘onbekend’.

Ik signaleerde dat reeds aan de Stad en men zou mij verder op de hoogte houden. Tot op heden: absolute stilte en

als Gentenaar woon ik nog altijd op een onbekende plaats.

Onderzoek:

Op 22 februari 2016 werd er beslist om de straatnaam te veranderen. Op 15 maart 2016 werd de nieuwe straatnaam ook doorgegeven aan de Politie, de hulpdiensten en de cartografiefirma's. Die waren dus allemaal al op de hoogte en konden dit opnemen in hun eigen systeem. Op het stadsplan van de website van Stad Gent was de straat echter inderdaad niet terug te vinden. Verzoeker had dat gemeld aan Gentinfo op 25 juli 2016, maar Dienst Data en Informatie die hier bevoegd voor is, heeft deze melding nooit gekregen.

Verzoeker had naar Gentinfo het volgende geschreven: "Volgens de website van de Stad Gent bestaat Regina de Meersmandreef nog altijd niet. Kan dit worden rechtgezet?" Gentinfo reageerde nog diezelfde dag met de volgende vraag: "Kunt u echter toelichten waar op de website van Stad Gent deze gegevens nog niet zijn aangepast? Kunt u eventueel een link van de webpagina meegeven?" Omdat verzoeker hier niet meer op reageerde, heeft Gentinfo deze 'case' gesloten en is er verder ook niets meer mee gebeurd.

Wanneer we dit na de klacht van verzoeker zelf doorgaven aan Dienst Data en Informatie merkten zij dat de wijziging van de straatnaam wel degelijk was ingevoerd in het systeem, maar dat die informatie niet beschikbaar was voor de burgers omdat de IT-dienst van Stad Gent de kaartlagen en de index voor de zoekfunctie nooit vernieuwde. Ondertussen was dat al drie jaar geleden! Naar aanleiding van deze klacht zullen de kaartlagen nu maandelijks vernieuwd worden en de indexering zal automatisch lopen. De nieuwe straatnaam is nu dus terug te vinden op het stadsplan op de website en in de toekomst zullen de nieuwe straatnamen ook sneller opgenomen worden.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Het duurde veel te lang vooraleer de nieuwe straatnaam beschikbaar was op het stadsplan, maar dat lag aan de IT-dienst en niet aan Dienst Data en Informatie.

Ook na de melding van verzoeker bleef een aanpassing uit, maar dat was omdat de melding nooit doorgegeven werd door Gentinfo.

Na onze tussenkomst wordt dit snel in orde gebracht en worden er ook afspraken gemaakt voor de toekomst zodat dit allemaal vlotter verloopt.

Aanbeveling:

Sluit nooit zomaar een case af omdat iemand geen reactie meer geeft op bijkomende vragen. Met een beetje logisch denken kan men al ver geraken. Bovendien had de dienst de burger ook niet echt nodig om dit te controleren? Er is wel constructief gereageerd na onze tussenkomst.

Juridische Dienst en Kennisbeheer

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201612-1493

Geen correcte werkwijze.

Graag had ik een minpunt over de afhandeling van GAS-boetes aangebracht. Begin dit jaar kreeg ik een GAS-boete aan het stadion van AA Gent wegens belemmering van het verkeer tijdens het instappen van mensen die ik er ging ophalen. Ik heb na ontvangst van de boete een verweer ingediend omdat ik vond dat ik geen problemen had veroorzaakt. Ik heb er nooit reactie op gekregen tot ik een brief van de deurwaarder in de bus kreeg. Die heb ik gemaild dat ik geen boete betaal zolang ik geen reactie op mijn verweer had ontvangen. Daarop stuurde de deurwaarder in bijlage de brief door. Helaas heb ik die zelf nooit ontvangen en las ik de beslissing van de agent pas in de bijlage van de deurwaarder. Mijn verweer werd verworpen, wat ik ook aanvaard (ik heb de boete onmiddellijk betaald), maar de deurwaarderskosten vind ik niet correct en deze heb ik niet betaald. Ik heb de deurwaarder daarvan ingelicht waarop ik een volgende aanmaning krijg met hogere deurwaarderskosten. Dit is niet correct van de Stad Gent! Het is woord tegen woord, maar ik heb geen brief ontvangen. Ze hebben geen tweede en zeker geen aangetekende brief gestuurd. Om problemen te vermijden heb ik de 22 euro aan de deurwaarder net betaald. De houding van het deurwaarderskantoor en de Stad vind ik heel betreurenswaardig. Het gaat me niet om de 22 euro maar om de correcte werkwijze van de Stad. Als ik in zaken geen aanmaning, tweede aanmaning en aangetekende brief stuur dan heb ik voor de rechter niks in de pap te brokken. De werkwijze van de deurwaarder lijkt meer op een ordinair inningskantoor, dreigen en hogere kosten doorrekenen... ze zijn zelf allerm minst juist bezig.

Onderzoek:

Op 17 juni 2016. werd de eerste brief verstuurd en die heeft verzoeker ook ontvangen. Op 9 augustus 2016 werd dan een tweede brief verstuurd waarin werd gezegd dat het verweer niet werd aangenomen. Omdat er niet betaald werd en er ook geen hoger beroep werd aangetekend bij de rechtbank, werd het dossier dan op 21 november overgemaakt aan de deurwaarder voor verdere invordering. Volgens artikel 29 van de GAS-wet van 24 juni 2013 hoeft er geen aangetekende brief verstuurd te worden bij inbreuken op stilstaan en parkeren, een gewone zending is dan voldoende. Als de burger na een maand vanaf de dag van de kennisgeving geen hoger beroep aantekent, kunnen er verdere stappen ondernomen worden en dat is hier ook gebeurd via de deurwaarder. De regelgeving wordt dus correct toegepast, maar... is een brief die niet toekomt bij de bestemming en waarvoor eigenlijk geen sluitend bewijs is dat hij ook effectief verstuurd werd wel een echte kennisgeving? Aan de andere kant kon verzoeker in al die maanden ook eens contact opgenomen hebben met de Juridische Dienst in plaats van af te wachten.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

Ga er niet vanuit dat burgers juridische procedures kennen en snappen, en dat ze spontaan contact gaan opnemen. Bekijk of een aangetekende zending toch geen optie is, ook al is dat geen wettelijke verplichting voor deze GAS-boetes.

Stedelijke Vernieuwing

adequate communicatie

Verzoek: 201605.577

Geen goede communicatie.

De communicatie die Stad Gent voerde in verband met de tuinitbreiding voor de Limbastraat is heel slecht verlopen. Na drie jaar te hebben gewacht op concrete informatie krijgen we plots te horen dat we binnen de maand ofwel zelf de tuinmuur moeten afbreken, ofwel dit kunnen laten doen. Als we dit zelf doen moeten we met de hele straat een datum afspreken om de containers voor het puin te laten zetten, en een datum voor die containers te laten ophalen. Los van het feit dat het niet haalbaar is om dit met 50 huizen zelf af te spreken, werd dit pas gecommuniceerd aan één persoon, mijn buurvrouw, toen die zelf om specifieke informatie vroeg over het afbreken van de muren. Geen goede communicatie van Stad Gent.

Onderzoek:

Op 12 november 2015 kregen alle bewoners van de Limbastraat een brief in de bus met meer informatie over de werken in de Limbastraat en over de tuinitbreiding. De onderhandelingen over de grond achter de huizen waren toen net afgerond en op een .infovergadering op 28 januari 2016 zou alles besproken worden. De presentatie van die avond werd ook doorgestuurd naar degenen die daarin geïnteresseerd waren. Het bedrijf dat aan de tuilmuren van de bewoners grenst, ging er mee akkoord dat het afval van eventuele slopingswerken voor een beperkte periode via hun terrein mocht afgevoerd worden. Dat werd gecommuniceerd via een mail op 4 mei 2016. Ook verzoekster stond bij de geadresseerden. En in de mail stonden ook de nodige contactgegevens als men meer informatie wou. Het ging inderdaad om een strakke planning, maar het alternatief was dat bewoners het afval door hun huis zouden moeten afvoeren. Het ging hier dus om een tegemoetkoming van het bedrijf die Stad Gent had bekomen. Los daarvan werd er wel degelijk voldoende gecommuniceerd aan de bewoners.

Beoordeling: ongegrond

Bibliotheek

hoffelijkheid

adequate communicatie

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201609-995

Insinuaties

Ik heb mijn bibliotheekkaart laten liggen na het uitlenen. Pas later heb ik dat ontdekt toen ik zag dat er dingen op mijn kaart stonden die ik niet had uitgeleend. Ik ben dat gaan melden aan de Bibliotheek en ze hebben een paar keer verlengd in de hoop dat die boeken en dvd's terug gebracht zouden worden. Helaas... Ik moet nu een boete betalen voor al dat materiaal van 140 euro, maar de Bibliotheek stelt een minnelijke schikking voor van 100 euro als ik binnen de dertig dagen betaal. Ik vind dit natuurlijk allesbehalve leuk, maar ik snap dat wel.

Tijdens heel deze affaire waren de mensen van de Bibliotheek wel vriendelijk, maar ik kreeg verschillende keren insinuaties te horen in de zin van: heb je je kaart misschien aan iemand anders uitgeleend? Heb je toevallig iemand in de kennissenkring die in die boeken geïnteresseerd is? Tot drie keer toe werd ik ervan verdacht oneerlijk te zijn. De laatste keer (31 augustus rond half een aan de infobalie) stond ik echt op ontploffen! En daarom kom ik bij u. Ik weet dat de eerste fout bij mij ligt en dat ik daar nu ook de gevolgen van zal moeten dragen, maar al die insinuaties en verdachtmakingen zijn toch echt niet nodig?! Dat ik een hoge boete krijg omdat iemand anders oneerlijk is, is al erg genoeg voor mij. Dat er dan ook nog eens verschillende keren (!) gesuggereerd wordt dat ik een crimineel ben, is erover.

En misschien moet de bibliotheek toch ook eens zijn uitleensysteem bekijken zodat dit soort voorvallen niet meer kunnen gebeuren. Als iemand je bibliotheekkaart te pakken krijgt kan dat je enorm veel geld kosten: 10 boeken, 10 strips, 10 cd's, 4 dvd's, ... Tel maar op. Kan er niet een soort beveiliging op die kaarten komen? Een cijfercode of zo?

Onderzoek:

We informeren bij de Bibliotheek naar de manier waarop deze melding van een gestolen bibliotheekkaart werd behandeld. Voor hen is dit een 'atypisch misbruik' (bij diefstal worden namelijk meestal zoveel mogelijk materialen meegenomen en dat was bij verzoekster niet het geval), en in dat soort gevallen stellen ze altijd eerst de vraag of de kaart toch niet door familie of kennissen gebruikt werd. In de praktijk blijkt dat namelijk heel vaak het geval te zijn. Dit is volgens de Bibliotheek zeker niet omdat ze iemand verdenken oneerlijk te zijn, maar omdat ze willen vermijden dat de lener de materialen zou moeten betalen. Omdat verzoekster te woord werd gestaan door verschillende medewerkers werd haar dit dus telkens opnieuw gevraagd. De Bibliotheek zegt dat het zeker hun bedoeling niet was om te insinueren dat zijzelf de materialen meegenomen had en wil zich hier dan ook voor verontschuldigen. Wat betreft de minnelijk schikking: naar aanleiding van enkele recente dossiers waarbij de gestolen materialen een waarde hadden van meer dan 300 euro werd er beslist om de gedupeerde lener (als het duidelijk niet om misbruik gaat) niet meer dan 100 euro te doen betalen. Tot voor kort moesten namelijk alle materialen betaald worden, ongeacht hoeveel. Nu wordt dit dus beperkt tot 100 euro om het verlies aan materialen toch enigszins te compenseren. In plaats van 140 euro moet verzoekster dus 'maar' 100 euro betalen. Tot slot de beveiliging van de bibliotheekkaarten. De Bibliotheek beseft dat de lenerskaarten gevoelig zijn voor misbruik. Bij nieuwe inschrijvingen benadrukken ze daarom dat leners elk (tijdelijk) verlies meteen moeten melden. Maar dat levert niet altijd soelaas, zoals blijkt uit deze klacht. De kosten om een systeem te gebruiken met persoonlijke code zou niet opwegen tegen de baten én het zou ook het gebruiksgemak voor de leners sterk doen dalen.

Opvolging:

We krijgen bericht van de Bibliotheek dat de dvd-reeks die ook op de kaart van verzoekster werd ontleend terug gevonden werd in de Bibliotheek. Dat bedrag wordt dus zeker van de factuur afgetrokken. Verzoekster moet nu nog 85 euro betalen.

We vragen aan de Bibliotheek om het dossier van verzoekster nog een paar weken on hold te houden en toch nog eens goed te zoeken. Er wordt echter niets meer terug gevonden en de Bibliotheek stuurt een nieuwe factuur naar verzoekster.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Na wat zoeken wordt de CD toch teruggevonden in de Bib. We begrijpen de verontwaardiging van verzoekster. De Bibliotheek verontschuldigt zich er ook voor dat door de communicatie een verkeerde indruk ontstond, en leggen uit waarom ze dit vragen. Zij doen dit vanuit zorg voor de lener en niet vanuit wantrouwen. Verzoekster geeft trouwens zelf aan dat de medewerkers vriendelijk waren, maar drie keer deze vraag krijgen, was er duidelijk te veel aan. Mogelijk had iets meer verduidelijking dit misverstand voorkomen maar de Bib heeft zelf spontaan ook maatregelen genomen om slachtoffer van diefstal wat tegemoet te komen.

Aanbeveling:

Let op de toon waarop je iets vraagt en kader waarom je dit soort vragen stelt.

Iva Historische Huizen

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing

afdoende motivering

vertrouwen

Verzoek: 201603-233

Mathildisklok.

In 2008 heeft de Gentse Beiaardskring, vzw Clocke Roeland de Mathildisklok laten gieten, met de bedoeling die in het Belfort te hangen en te gebruiken als uurklok, beiaardklok en luidklok. Tien ton brons en een prijskaartje van 185.000 euro, de grootste klok van ons land.

Op 8 juli 2008 werd ze door de Gentenaars verwelkomt tijdens de Gentse Feesten. Maar de Vlaamse Overheid (onroerend erfgoed) besliste dat de klok toch niet in het Belfort mocht komen, op basis van één rapport van een organist en erfgoedconsulent. Zijn opvolger houdt zich ook aan dit rapport. Natuurlijk zijn wij het hier niet mee eens met zijn bevindingen.

Zo stelt hij dat de klok te veel weegt en dat de stabiliteit in gevaar komt. U moet weten dat tien ton veel is, maar vergeleken met de massa van het belfort is dit maar een minieme gewichtstoename. Verwaarloosbaar zelfs. Aan een horizontale as is de reactiekracht van de luidende klok 30 ton, maar aan een krukas is die reactiekracht nog lager dan bij de huidige klok. Wat ik wil zeggen dat het allemaal mogelijk is met wat aanpassingen.

Bovendien hingen er vroeger vier luidklokken in het belfort en nu maar één. Die vier klokken wogen toen minstens evenveel als de Mathildisklok. De klok is inderdaad te groot om door het klokkengat te passen, maar met een beetje kap- en breekwerk moet dat lukken. Ik ken tientallen voorbeelden waar dat wel gelukt is: Dordrecht, Lier, Antwerpen, Arnhem... Waarom kan het hier dan niet? Ook de ingenieurs van de klokkengieterij waren het met ons eens dat het allemaal perfect mogelijk is. Stad Gent heeft ons gesponsord met 25.000 euro. Ze hebben hier duidelijk een verwachting geschept naar de Gentenaars om ons belfort de grootste klok van het land te geven. Bovendien wordt het vertrouwen van onze sponsors, ook individuele Gentenaars geschonden.

Onderzoek:

Dit dossier kent een hele voorgeschiedenis en daaruit blijkt in elk geval toch dat er hier een verwachting was geschapen dat de klok kon gegoten worden met de bedoeling om ze in het belfort te hangen. Ook al ging het hier niet strikt om een standpunt van de Stad, het feit dat ook de vroegere directeur van Dienst Monumentenzorg dit project steunde, maakte dat die verwachting toch wel niet onterecht was. Het valt wel op dat er, vooraleer over te gaan tot fundraising en het gieten van de klok, er geen advies was gevraagd aan het Vlaamse agentschap Onroerend Erfgoed. Uit ons onderzoek blijkt in elk geval dat het Vlaamse agentschap reeds meerdere malen haar visie uiteen heeft gezet zowel informeel als formeel, maar dat gebeurde vooral na het gieten van de klok...Onroerend Erfgoed heeft wel laten weten dat ze die plaatsing wel zou overwegen als uit een ingenieursstudie zou blijken dat de toren stabiel genoeg is. Zo'n studie kan enkel bekomen worden als er plannen zijn om de toren te restaureren. Indien blijkt dat de toren de klok kan dragen zonder versteviging en tijdens de restauratie het dak gedemonteerd moet worden, zou Onroerend Erfgoed de plaatsing overwegen. Uit navraag bleek echter dat er noch op korte, noch op langere termijn plannen zijn om een restauratie te overwegen. Op ons voorstel om opnieuw in overleg te gaan met de sponsors en Stad Gent om een waardig alternatief te zoeken, krijgen we geen reactie. De bevoegde schepen had hier al een voorstel geformuleerd, maar daarop werd niet ingegaan omdat het niet echt aanslaat en omdat men natuurlijk ook andere verwachtingen had...In elk geval toont de klacht aan dat men hier toch ook vanuit de Stad, maar ook vanuit de vzw iets te enthousiast geld is beginnen te collectioneren voor een klok. Een prachtig initiatief maar men had dat toch meer in overleg met het Vlaamse agentschap Onroerend Erfgoed moeten doen. Of ook

moeten inschatten welke werken er nodig waren aan dit stuk werelderfgoed om die klok erin onder te brengen.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:

Blijf samen met de vzw zoeken naar een waardig alternatief. Nu ligt die klok in Nederland, wat is daar nu zinvol aan?

Sportdienst

Verzoek: 201609-1057

Hygiëne in de Blaarmeersen.

Blaarmeersen... Hygiëne... Is dit normaal dat ze met tientallen kinderen op 1 toilet gaan? Een plastieken cabine, zo stinkend en vuil dat zelfs de kinderen zich terug trekken. Uitleg van “wordt dagelijks gepoetst” neem ik niet, zoiets kan echt niet. Een serieus eind verderop, “kindersanitair” ... op slot. Een toilet en water heeft niets met het weer te maken, goed weer of slecht weer, dit moet altijd (!) beschikbaar zijn. Kindvriendelijk... dit hoort er zeker bij, water en toiletten. Neem maar eens dringend een voorbeeld aan het buitenland, weer typisch Belgisch, besparingen zeker. Schandalig vind ik dit, met zo’n weer kan je nergens aan water en de rest moet tussen de struiken misschien. De Blaarmeersen, een domein voor ontspanning, maar je komt wel gefrustreerd terug thuis. Echt jammer dat zo iets nog mogelijk is. Hetzelfde met de bussen. Al eens met een (klein)kind van de speeltuin naar de bus (de lijn) gestapt. Bedankt voor jullie tijd en begrip.

Onderzoek:

De Sportdienst had op de bewuste dag te weinig personeel om in het onderhoud van het sanitair te voorzien. Daarom werd slechts één sanitair blok geopend. Het kindertoilet zat verstopt en was daarom ook gesloten. Er zijn plannen om het beheer van de Blaarmeersen vanaf 1 januari over te laten aan Farys. Dit zou er onder meer moeten toe leiden dat er op piekmomenten meer personeel ingezet kan worden voor het onderhoud.

Dienst Evenementen, Feesten, Markten en Foren

flexibiliteit

redelijke termijn

klantgerichtheid

Verzoek: 201603-267

Filmen.

Ik werk voor een Gents productiehuis. Wij maken bedrijfsfilms, televisie en online reclame. Als Gents bedrijf zijn wij heel fier op onze stad en willen wij dan ook graag locaties voorstellen in het Gentse aan onze internationale klanten. Maar steeds botst het met de filmcel, omdat wij zo’n aanvraag zeven weken op voorhand moeten indienen. Ik vind het heel raar dat de filmcel van Gent niet op de hoogte is dat filmprojecten (zeker in reclame) slechts drie weken duren. Wij ontvangen de briefing en dan hebben wij drie weken de tijd om af te leveren. Zo kunnen wij onmogelijk zeven weken op voorhand een locatie-aanvraag indienen. In Antwerpen of Brussel hebben wij hier nog nooit problemen mee gehad. Nu zitten wij steeds in de problemen omdat de filmcel van Gent totaal niet op de hoogte is van de wereld waarin zij inzitten. Ik denk dat het goed zou zijn als zij zich informeren over de productiewereld en zo zullen zien dat de maximale tijd dat dit kan ingediend worden twee weken is.

Onderzoek:

Klager heeft een punt. Uit onderzoek blijkt dat het bekomen van een vergunning, in dit geval voor het filmen, veel te lang duurt en er dus niet kort op de bal wordt gespeeld. Dat moet vlugger kunnen want ook voor de promotie van de stad is het belangrijk dat zulke projecten worden gestimuleerd in plaats van afgeremd. Het valt op dat de trage respons vooral te maken heeft met de logge procedure waar verschillende diensten hun advies moeten geven. Opgelijst kan het soms gaan om een 15 tal diensten!

De filmcel is afhankelijk van het advies van onder andere de Politie en Brandweer om toestemming te kunnen geven. Deze diensten weigeren echter systematisch om nog op korte termijn zulke adviezen te verlenen aan de filmcel.

Hun personeelsbezetting laat dit niet meer toe. Daarom is de filmcel sinds enkele jaren genoodzaakt om de vastgelegde en gecommuniceerde termijnen toe te passen. Zonder advies van bijvoorbeeld de Politie mogen ze het openbaar domein niet ter beschikking stellen.

De filmcel moet vaak aan bijzonder veel diensten advies vragen en dit vraagt veel tijd. Kortom, dit is een te logge procedure en het is aangewezen om dit bij te sturen en bijvoorbeeld een heel kleine professionele cel bevoegd te maken voor dergelijke aanvragen zodat alle betrokkenen weten bij wie ze terecht kunnen.

Beoordeling: gegrond

Te weinig flexibel en vlot

Aanbeveling:

Probeer samen met de adviserende diensten zoals de Politie en Brandweer te bekijken hoe dit sneller kan. Is er geen manier om projecten, die weinig hinder veroorzaken, snel af te werken? Kan dit niet eenvoudiger met een eigen kleine flexibele cel (eventueel met een verkeerstechnische ervaringsdeskundige)?

Museum voor Schone Kunsten

klachtenmanagement

integriteit - machtsafwending

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201606-657

Gastcurator.

Ik ben geen zeur die een polemieek wil ontketenen, maar ik wil wel een concreet antwoord op de pertinente vragen die ik heb gesteld. Voorts wil ik toch ook een soort eerherstel, want ik vind de manier waarop ik ben behandeld door de conservator beledigend. Wat mij het meest hoog zit is het kapen van mijn project om het dan uiteindelijk door een vriendin te laten uitwerken zonder enig overleg met de gastcurator. Er is geen discussie over dat ik als gastcurator werd aangesteld. Er zijn bewijzen dat het idee voor de tentoonstelling door mij naar voren werd gebracht. Het is vreemd dat mijn aanstelling als gastcurator geen weerslag vond in een geschreven contract. Daar draag ik ook verantwoordelijkheid voor, maar ik handelde wel ter goeder trouw. Na enkele incidenten heb ik wel aangedrongen om een schriftelijk contract betreffende mijn aandeel bij het opstellen van het boek. Ik ben zelfs niet uitgenodigd bij de voorstelling van het boek en ik word ook discriminerend behandeld, zelfs tot op vandaag. Ik heb zelf contact gezocht met het departementshoofd en de schepen omdat het contact met de conservator zo verstoord was. Er is zeker een reactie geweest. Na 2 maanden en na aandringen kreeg ik ook een brief. Daarin wordt als motivering gegeven dat het om een overgangsfase ging (waar ik begrip voor heb) en dat een ander kaderde in het beperkte budget. Juist over dat laatste punt van de motivering kan ik me niet verzoenen. Daarbij wordt mij de inzage geweigerd om de motivering te toetsen. Ik kan niet anders dan me wenden tot de ombudsvrouw. Ik wil dus echt dat de ombudsvrouw uitzoekt of dit een normale werkwijze is dat er bij de aanstelling van een gastcurator niets op papier wordt gezet. Is een gastcurator niet meer dan de bedenker van een idee? Kan de vormgeving van de tentoonstelling ook door hem bepaald worden? Wat was het beschikbare budget en paste die vormgever door mij voorgesteld daar dan niet in? Waren de kosten van de aangestelde vormgevers dan zoveel economischer? Op welke wijze moeten vormgevers worden aangesteld (gaat dat met een overheidsopdracht) en waarom werden die twee? Kan ik inzage krijgen in het budget dat aan de vormgevers is betaald? Eigenlijk wil ik toch wat eerherstel, want ik meen dat ik niet echt gehoord ben op een hoffelijke manier. Een goed gesprek had hier toch wel veel kommer en kwel kunnen voorkomen.

Onderzoek:

Na woord en wederwoord van alle betrokkenen komt de ombudsvrouw tot volgende analyse op basis van een aantal criteria. (regelgeving, beginselen van behoorlijk bestuur en ombudsnormen zoals bijv. hoffelijkheid en wederzijds respect, wat niet altijd in regels te vatten is).

Allereerst het volgende:

- Dit conflict is door beide partijen als pijnlijk ervaren. De gastcurator ervaart het bovendien als een aantasting van zijn imago als expert en wenst eerherstel omdat hij meent dat zijn oorspronkelijke ideeën zijn misvormd. In elk geval is het bijzonder belangrijk om naar de toekomst toe dergelijke conflicten te vermijden. In die context is deze klacht, hoe pijnlijk ook, toch ook leerrijk.
- Zowel de directeur als verzoeker hadden de klacht eigenlijk liever op een meer informele manier afgehandeld gezien. Waarom dit toch niet is gebeurd behandelen we in hoofdstuk interne klachtenbehandeling.
- Het boek dat ter gelegenheid van de tentoonstelling door verzoeker (met hulp van een medewerker van het museum wat de lijsten betreft) is geschreven en samengesteld is een parel, wat de directeur ook beaamt. Dit zal ook lang na de tentoonstelling getuigen van de deskundigheid van de curator in dit specifiek onderwerp. De waardevolle publicatie is er gekomen dank zij de samenwerking tussen museum /stad (o.a. kosten publicatie en schrijver) en de onontbeerlijke en deskundige inbreng van verzoeker. Waarmee de ombudsvrouw ook wil aangeven dat de samenwerking naast een conflict ook een positief resultaat voor beide partijen heeft opgeleverd.
- Ook de (permanente) tentoonstelling van Hollandse meesters waar de directeur ook eigen toetsen heeft gelegd, heeft heel wat belangstelling genoten en nog altijd. Er zijn tot nu toe buiten de klacht van de gastcurator geen andere klachten in dit verband ontvangen.

Na analyse op basis van ombudscriteria komt de ombudsvrouw tot de volgende conclusies:

1. Is hier zorgvuldig te werk gegaan wat de contracten betreft tussen curator en museum?

Op deze vraag is het antwoord duidelijk neen. Dat is een zorgvuldigheidsfout. Opvallend is het ontbreken van een contract dat van bij het begin de samenwerking tussen de curator en het museum op papier zet. Dit kon mogelijk ook contractuele duidelijkheid brengen over de precieze rol van de curator en de directeur en over de verloning van de curator. Dit had een aantal discussies kunnen vermijden. Er is enkel een contract opgesteld wat het boek betreft, maar ook hier is de verloning niet echt duidelijk: gaat het hier om een onkostenvergoeding of een eenmalige verloning? In een e-mail zien we duidelijk dat vanuit het museum gesproken wordt over een onkostenvergoeding, terwijl het in het contract voor de opstelling van het boek om een eenmalige verloning gaat. Ook al zijn er verzachtende omstandigheden, namelijk de overgang naar een nieuwe directie, dergelijke zakelijke aspecten hebben hier niets mee te maken en moeten zowel bij een vorige als huidige en volgende directie contractueel worden vastgelegd. Het kan wel eens dat in deze culturele wereld de onderhandelingen wat langer duren, maar het moet uiteindelijk altijd wel in een contract tussen museum en curator worden vastgelegd. Een directeur moet hierbij administratief ondersteund worden. Vooral in deze tijden waar in de wereld van de kunst er opvallend veel discussies ontstaan over het auteurschap van gastcuratoren. Dat er wel een contract is gekomen wat betreft het boek, nadat verzoeker er op heeft aangedrongen, is een goede zaak maar dan nog blijft de verwarring over de verloning. Hier kan enkel vastgesteld worden dat wat door beiden is ondertekend ook telt: namelijk een verloning voor het boek in 1 bedrag en dit is geen onkostenvergoeding (met alle gevolgen van dien qua percentage belasting dat hierop zal moeten worden betaald.)

Kortom: er moet duidelijkheid zijn over de manier waarop iemand zal betaald worden. De curator aanvaardt de vergoeding of niet want achteraf is het kalf verdrongen.

2. Is de procedure van overheidsaanbesteding correct gevolgd?

Op basis van de gegevens waarover wij beschikken, bijgestaan door de interne audit, menen we dat deze correct werden uitgevoerd. De keuze voor de aannemer en de architecten en de kunstenaar werden voldoende gemotiveerd. Overigens merken we hier op dat kunstenaars en curatoren niet kunnen gerekruteerd worden door het uitschrijven van overheidsopdrachten, het gaat hier om specialisten in hun vakgebied.

3. De discussie over de rechten en plichten /verantwoordelijkheid van de curator en de directeur.

Volgens verzoeker kan een directeur niet zomaar beslissen over de vormgeving en gebruik maken van de basisideeën van een curator om er dan haar eigen visie in te verwerken en zo een eigen stempel te drukken. Hij spreekt van misvorming van zijn oorspronkelijk idee waar hij meent ook een auteursrecht op te hebben.

De directeur en ook het departementshoofd zijn van mening dat het uiteindelijk de directeur is die over de vormgeving beslist. Liefst in overleg met de curator maar bij betwisting ligt de vormgeving en ook de eindverantwoordelijkheid bij de directeur. Op die manier kan een directeur ook een visie uitstralen. Er zijn aanwijzingen dat het oorspronkelijke idee voor de vormgeving van de gastcurator kwam. Van gastcuratoren worden naast inhoudelijke inbreng ook ideeën omtrent vormgeving verwacht. Overigens is ook de directeur van het oorspronkelijk idee van de curator vertrokken om er ook haar inspiratie/visie aan toe te voegen. Veranderingen waar de gastcurator zich niet in kon vinden en onder meer hebben geleid tot het opstappen van de curator nog vooraleer

de tentoonstelling was afgewerkt en geopend. Er was enkel nog een afspraak met contract betreffende het boek. Vormgeving : Volgens verzoeker kan een directeur niet zomaar het oorspronkelijke idee wat de vormgeving betreft wijzigen wanneer hij het er niet mee eens is. Het is vermoedelijk naar volgende tekst dat verzoeker verwijst? In de regelgeving rond auteursrecht staat: "De auteur van een werk van letterkunde of kunst heeft op dat werk een onvervreemdbaar moreel recht. Hij behoudt het recht om zich te verzetten tegen elke misvorming, verminking of andere wijziging van dit werk die zijn eer of reputatie kunnen schaden." Vraag hier is of deze tekst wel ook geldt voor het werk van een gastcurator. Kan de inbreng van een curator strikt genomen gelijk gesteld worden met een werk van letterkunde of "kunst"? Als ombudsvrouw kan ik enkel het volgende vaststellen: een curator heeft in elk geval het recht op eerbied voor zijn werk en dat maakt het hem mogelijk zich te verzetten tegen elke wijziging ervan. Maar het spreekt vanzelf dat overleg hier de aangewezen formule is. Alleen in dit geval kon er geen consensus worden bereikt en dan volgen we hier toch de directie: dat in dit specifiek geval voor de uiteindelijke vormgeving toch de eindverantwoordelijkheid bij de directeur van het museum lag. Alleen had dit van in het begin nog duidelijker in een contract kunnen staan. Of had de visie van de directeur van in het begin duidelijker naar voren kunnen gebracht worden, nl dat ze op elke tentoonstelling ook haar eigen stempel wenst te drukken door de grens tussen oude en hedendaagse kunst open te zetten.

Waarom volgen we hierin de directie?

Het gaat hier om een permanente tentoonstelling die in het museum een aantal jaren een plaats zal innemen en het ligt voor de hand dat de directeur hier ook een belangrijk aandeel in de vormgeving kan hebben. In de tentoonstelling was ook hedendaags werk gecombineerd met de Hollandse meesters en dit past in de zienswijze van de directeur. De curator, bovendien ook oud-directeur van een museum, was op de hoogte dat het hier om een permanente tentoonstelling ging waar een directie toch ook een stempel wenst op te drukken. Gezien het hier om een recente aanstelling ging en mogelijks de visie van de nieuwe directeur nog niet echt bekend waren, verklaart dit mogelijks toch wel ook een gedeelte van de wrijvingen.

De rol van de directie van een museum is door de jaren heen ook geëvolueerd van een 'conservator' naar een directeur die ook een visie heeft over de vormgeving in het museum. Dit is een realiteit waar ook curatoren meer en meer rekening mee zullen moeten houden en op voorhand meer moet inschatten.

Ook al spreekt verzoeker over misvorming van zijn creatie, het is zeer de vraag of het hier gaat om een "misvorming" of om een nieuw creatief idee van de directie bovenop het idee van verzoeker. Er is geen enkele andere opmerking of klacht hieromtrent bekend. Integendeel, de tentoonstelling heeft heel wat positieve reacties uitgelokt.

En het maakt ook de visie van de directie duidelijk: namelijk dat ze de grens tussen oude en hedendaagse kunst wil opentrekken.

Het boek dat onmiskenbaar van de hand van de curator is, is een klassiek kwaliteitswerk dat de permanente tentoonstelling zal overleven. Het komt ook uitsluitend op zijn palmares.

Aanbeveling:

Directie en ook departementshoofd zullen er meer rekening mee moeten houden dat curatoren zich meer en meer beroepen op een soort auteursrecht van hun ideeën en hier aanspraak op maken. Wanneer er tegen hun zin verder wordt gebouwd op hun idee dan kan dit aanleiding geven tot conflicten en zelfs tot mogelijke schadeclaims.

In elk geval lijkt het mij voor de hand te liggen dat vormgeving best tot stand komt in een gezamenlijk overleg (wat hier ook is gepoogd maar niet is gelukt). Ook contractueel kan qua vormgeving één en ander worden vastgelegd zeker als het om een permanente tentoonstelling gaat.

De visie van de directeur moet ook duidelijk van bij de aanvang aan de curator kenbaar worden gemaakt mocht die nog niet bekend zijn.

4. Hoffelijke behandeling.

De verzoeker beklagt er zich over dat hij niet was uitgenodigd op de persvoorstelling en dat hij na het conflict met de directeur ongelijk wordt behandeld tegenover de andere vrienden van het museum die met een badge toegang hebben tot het museum. Hij heeft zijn badge moeten inleveren.

Volgens de directie was er geen formele persconferentie en moet iedereen ook de vrienden van het museum en leden RVB zich aanmelden en hebben ze geen vrije toegang tot het museum. Klager blijft dit betwisten.

Dat er geen afspraken met de pers zouden zijn gemaakt lijkt ons onwaarschijnlijk. Mogelijks ging het niet om een formele persconferentie maar die worden al jaren niet echt formeel meer georganiseerd, meestal gaat het om een soort persmoment. Daar had verzoeker, gezien zijn inbreng in de tentoonstelling en het boek, zeker moeten aanwezig zijn. We kunnen alleen maar betreuren dat dit niet het geval was. Op die manier kreeg hij terecht het gevoel dat men hem on hoffelijk behandeld heeft daar waar hij toch ook heel wat energie in die overigens geslaagde tentoonstelling heeft gestopt. Ere wie ere toekomt.

Dat verzoeker niet in de pers het woord heeft kunnen voeren lijkt ons vooral toch een uitloper te zijn van het conflict met de directie.

Voorts spreekt het vanzelf dat alle Vrienden van het museum en alle leden van de Raad van Bestuur op dezelfde manier moeten worden behandeld en dat dit ook moet gecontroleerd worden of dit wel het geval is.

Aanbeveling: ere wie ere toekomt.

5. Klachtafhandeling

Hier kunnen we kort zijn. Dat het tot een formele eerstelijnsklachtenbehandeling is gekomen en niet tot een gesprek met de voorzitter van de Raad van bestuur (departementshoofd) en/of de bevoegde schepen nadat een gesprek met de directie voor verzoeker niet meer mogelijk was, komt grotendeels omdat de klacht schriftelijk en naar diverse instanties tegelijk was gestuurd. De aangeschrevenen gaan er dan van uit dat er even formeel en op de zelfde manier moet worden gereageerd. Dit is inderdaad strikt formeel gesproken een correcte manier van reageren: wie een brief schrijft moet er één terugkrijgen, dat is meestal de regel.

Aanbeveling:

Hier bevelen we aan om in dergelijke conflictsituatie toch klager nog eens voor een gesprek uit te nodigen vooraleer schriftelijk en formeel te antwoorden, soms is dat laatste overbodig geworden. En een persoonlijk gesprek met een leidinggevende wordt meestal als positiever ervaren.

Als men het dan toch schriftelijk antwoordt, gooi dan geen olie op het vuur door over een polemiekt te spreken. Zeker in dat stadium was dit onjuist en bovendien is er geen sprake van een polemiekt als een burger, nadat hij meent niet voldoende te zijn gehoord door de dienst, een stap hoger gaat om zijn ongenoegen kenbaar te maken.

Opmerkingen in verband met taal: het tekenkabinet

Ook hier kunnen we kort zijn: taal is een levende materie. Ook al is dit woord nog niet erkend door de Taalunie, het wordt wel gebruikt in museummiddens, het klinkt minder oubollig dan “prentenkabinet” dat vooral verwijst naar print, dus drukwerken. Het woord “tekenkabinet” wijst met enige goede wil in de richting van tekeningen, ook al zullen daar ook prenten kunnen tussen zitten.

Dus over beide woorden is iets te zeggen maar de keuze van de directie past binnen een toch wat jonger imago van het museum, maar ook verzoeker maakt er geen punt meer van. Een wijze beslissing omdat inderdaad hier wel de indruk kan gewekt worden dat het conflict toch de vorm van een polemiekt begint te krijgen.

Eindconclusie en aanbevelingen

1. Het ontbreken van een contract tussen curator en directeur is een zorgvuldigheidsfout die in de toekomst moet vermeden worden. Ook de verloning en de manier waarop moet duidelijk omschreven worden.

2. De ombudsvrouw volgt in dit specifieke geval toch de directie wat de uiteindelijke beslissing van de vormgeving betreft, maar heeft hier toch heel wat opmerkingen hieromtrent. Het idee mag niet gewekt worden dat de directie eigenlijk de curatoren gebruikt om dan zelf met de pluimen te gaan lopen... Integendeel, het moet van in het begin duidelijk gemaakt worden dat beide visies en ideeën eigen creaties zijn, weliswaar gelinkt aan de tentoonstelling en kaders in het MSK als open museum en dat het aanbrengen van een eigen stempel als directeur daarom niet automatisch moet gezien worden als een misvorming van het idee van de gastcurator.

Het drukken van een eigen stempel op de vormgeving van de tentoonstelling door de directie en vertrekkend van een idee van een curator, is niet zo vanzelfsprekend zoals door directie en voorzitter RVB wordt voorgesteld. Dit moet beter onderbouwd en van aanvang gecommuniceerd worden, ook juridisch indien nodig, zodat het niet tot conflicten en claims komt..

3. Betrek altijd de curator /auteur van de catalogus bij de persvoorstelling hoe informeel die ook wordt georganiseerd. Dit is hier niet gebeurd.

4. Een persoonlijke uitnodiging van verzoeker door leidinggevende en bevoegde schepen kan escalatie van een klacht voorkomen en het vermijdt in elk geval in een eerste fase een te grote formalisering.

5. Of de afhandeling van de klacht tegemoet komt aan het eerherstel dat verzoeker voor ogen heeft kan enkel verzoeker uitmaken. In elk geval meent de ombudsvrouw dat de curator toch zeker wat de verloning betreft op een verkeerd been is gezet en er toch wat aanwijzingen zijn dat hem te weinig eer is aangedaan. Een financiële compensatie wordt niet uitdrukkelijk gevraagd maar lijkt hier ook niet echt aangewezen bij gebrek aan voldoende juridische onderbouw. Zo heeft de curator wel een contract ondertekend voor het boek waarin de verloning wel duidelijk wordt vermeld (in tegenstrijd is met wat de kostenvergoeding wat voordien werd beloofd) en ontbreekt een contract voor de opstelling van de tentoonstelling.

De ombudsvrouw hoopt dat de informatie uit deze klacht mogelijks ook voor de toekomst nuttige informatie kan inhouden om dergelijke klachten in de toekomst te vermijden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De aanbesteding van overheidsopdrachten verliep correct. De klacht werd in eerste lijn correct behandeld, doch wel zeer formeel. Verzoeker had echter geen contract voor zijn opdracht als gastcurator dit leidt tot allerlei onduidelijkheden die dan weer aanleiding geven tot discussies en klachten. Er automatisch vanuit gaan dat de curator geen auteursrecht heeft op zijn visies en ideeën en men ze dus zomaar kan wijzigen is een brug te ver.

Aanbeveling:

Het is aan te bevelen om met elke gastcurator of andere tijdelijke medewerker een contract op te maken en te ondertekenen voor de start van de samenwerking. Dit contract omvat best een duidelijke rolverdeling en taakomschrijving. Er automatisch vanuit gaan dat men visies en ideeën van een curator zomaar kan wijzigen (auteursrecht discussie) is mogelijks een brug te ver. Goede afspraken op voorhand kunnen helpen om verkeerde verwachtingen en discussies te vermijden of desgevallend op te lossen.

coördinatie

toegankelijkheid en bereikbaarheid

hoffelijkheid

Verzoek:201603-241

Toegankelijkheid en voorkeursbehandeling.

Mijn vrouw en fysiek gehandicapte dochter bezochten het SMAK op zondag 6 maart in de voormiddag. Er is één parkeerplaats voor gehandicapten die al ingenomen was. Bij navraag was er één rolstoel die na verschillende keren aandringen en vragen niet te vinden was. Mijn dochter werd bovendien door de dienstdoende balie-ambtenaar niet bepaald vriendelijk te woord gestaan, om dan te moeten constateren dat een oud politicus en voorzitter van de raad van bestuur van een groot bedrijf, samen met zijn familie een voorkeursbehandeling kreeg en de lange rij wachtenden kon voorbijsteken. Mijn vrouw en dochter zijn dan maar terug naar huis gegaan. We stuurden onze klacht door naar de directie, maar kregen niet eens een antwoord.

Onderzoek:

Verzoeker schrijft de directie van het SMAK rechtstreeks aan. We maken de klacht ook over aan de toegankelijkheidsambtenaar. De toegankelijkheidsambtenaar erkent dat het een moeilijke oefening is om te bepalen hoeveel parkeerplaatsen voor gehandicapten nodig en mogelijk zijn in de omgeving van een belangrijk gebouw. Andere parkeerplaatsen kunnen uiteraard ook gebruikt worden door personen die over een kaart beschikken zonder parkeergeld te moeten betalen, maar die zijn dan vaak verder van de ingang gelegen. Het SMAK heeft slechts één rolstoel in de buurt van de balie die ter beschikking staat van elke bezoeker. Gezien de rolstoel 'op afroep' kan gebruikt worden, is er geen garantie dat die vrij is op het ogenblik dat er nood aan is. Het is echter vreemd dat de onthaalmedewerker geen idee had of de rolstoel al gebruikt werd of waar hij die zou kunnen vinden. Na onze tussenkomst krijgt verzoeker een vriendelijk en uitgebreid antwoord van de directeur van het SMAK. Als verontschuldiging stuurt hij verzoeker een exemplaar van de catalogus van Rinus van de Velde toe. Verzoeker waardeert het antwoord van het SMAK. Het voorval in verband met de bijzondere voorkeursbehandeling wordt besproken met de onthaalmedewerker, die een ander verhaal van de situatie ophangt. Dat maakt het moeilijk om de vinger op de situatie te leggen, maar de schijn van voorkeursbehandeling is er in elk geval. Het SMAK bekijkt intern hoe ze dergelijke situaties in de toekomst kunnen vermijden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gegrond voor toegankelijkheid en bereikbaarheid en coördinatie: meer dan één rolstoel is geen overbodige luxe. De rolstoel was bovendien nergens terug te vinden en het was onduidelijk of hij al was uitgeleend. Geen oordeel wat hoffelijkheid betreft: het blijft onduidelijk of de andere familie voorgetrokken werd en onder welke omstandigheden. Het voorval werd intern besproken met de onthaalmedewerker.

Aanbeveling:

Voorzie voldoende rolstoelen. Hou bij wanneer een rolstoel uitgeleend wordt, zodat alle medewerkers kunnen opzoeken of er een rolstoel vrij is. Informeer ook alle medewerkers waar ze de rolstoelen kunnen terugvinden.

DEPARTEMENT DUURZAME STEDELIJKE ONTWIKKELING EN ONDERNEMEN

Dienst Economie

overeenstemming met regelgeving

zorgvuldigheid – procedure

afdoende motivering

Verzoek: 201605-540

Geen braderij.

Geen braderij.

Puur Gent verbied mij na 28 jaar nog langer als ambulant handelaar deel te nemen aan braderie Minard. Om héél onduidelijke redenen.

Onderzoek:

In het verleden werden braderieën georganiseerd door individuele dekenijen en handelsverenigingen. Zowel voor de shopper, de organisatoren, de handelaars als stadsdiensten bleek dit meer en meer een kluwen in de aanpak rond promotie en organisatie. In samenspraak met de dekenijen verkoos Puur Gent vorig jaar (op basis van overleg met de stad- en veiligheidsdiensten) om de bestaande braderieën te clusteren, op 2 momenten te organiseren en te promoten onder de commerciële naam Braderie Publique.

Vanaf dit jaar neemt Puur Gent ook de volledige organisatie van Braderie Publique in handen wat voornamelijk van administratieve aard is: aanvraag vergunningen, tekenen van de inplantingsplannen,... Puur Gent heeft geen enkel mandaat om het openbaar domein ter beschikking te stellen voor innames anders dan die van onze gevestigde handelaars. Vanaf juni kan elke Gentse handelaar in de zone van Braderie Publique een kraampje buiten plaatsen op basis van een goedgekeurd plan en dat zonder daarvoor 1 cent moet betaald worden. De dekenijen hebben geen rol meer in de organisatie en hebben ook geen mandaat om handelaars al dan niet toestemming te geven om een kraampje te plaatsen. Er werd afgesproken om geen ambulante handelaars toe te laten tijdens de braderij. Verzoeker had deze uitleg ook zelf al gekregen van Puur Gent.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201605-581

Nachtwinkel.

Ik heb al jaren een nachtwinkel in de Burgstraat. Het pand waarin mijn winkel is gevestigd is onlangs verkocht en de nieuwe eigenaar wil er zelf iets in beginnen. Ik moet dus weg. Gelukkig is het pand daarnaast vrijgekomen en de eigenaar daarvan gaat er ook mee akkoord dat ik mij daar zou vestigen. Ik zou dus gewoon mijn nachtwinkel een huis verder kunnen verhuizen maar de Dienst Economie zegt dat ik dan mijn huidige vergunning moet afgeven en dat ik geen nieuwe vergunning voor een nachtwinkel zou krijgen! Dat kan toch niet. Ik zou dus gewoon mijn winkel moeten opdoeken waardoor ik werkloos wordt. Ik vraag ook helemaal geen nieuwe vergunning, maar dat ze het huisnummer van mijn huidige vergunning gewoon aanpassen. Kunt u voor mij bemiddelen?

Onderzoek:

Een vergunning voor een nachtwinkel staat niet op naam van een persoon maar is verbonden met het pand.

Als een nachtwinkel verhuist dan verliest het pand de vergunning en moet er een nieuwe aanvraag gedaan worden. De vergunning van verzoeker voor zijn eerste pand werd goedgekeurd op basis van de Politieverordening betreffende de vestiging en de openingsuren van nachtwinkels en private bureaus voor telecommunicatie van 2008, toen er nog andere regels waren dan nu. Met de wijziging van het reglement in 2012 is er bepaald dat een nachtwinkel niet mag gelegen zijn in een straal van 500 meter van een andere nachtwinkel en dat is hier nu net het probleem.

Als hij verhuist dan verliest het pand de vergunning voor een nachtwinkel maar als hij nu een vergunning aanvraagt voor het huis er naast dan valt hij nu onder de reglementering van 2012 en ligt het pand maar 190 meter van een nachtwinkel in de Hoogstraat en 255 meter van een nachtwinkel in de Brugsepoortstraat. Vandaar dat de Dienst Economie zijn aanvraag negatief adviseert. Zolang de reglementering in die zin niet verandert, kan verzoeker geen nachtwinkel openen op dat adres.

Beoordeling: ongegrond

De reglementering wordt hier correct gevolgd.

Dienst Milieu en Klimaat

efficiëntie en effectiviteit

klachtenmanagement

Verzoek: 201612-1437

Ambachtelijk.

Via de website van stad Gent kunnen er subsidies voor onder andere dakisolatie worden aangevraagd. Deze website heeft technische problemen. Ik heb dit gemeld aan de betreffende dienst. Er werd met mij contact opgenomen en dit zou worden verholpen. Vervolgens heb ik niets meer gehoord. Het probleem met de niet werkende site bestaat nog steeds, maar nu staat er wel op de site dat er bij problemen gewoon op een andere manier (niet digitaal) moet worden aangevraagd. Ik betreur dit. Digitale problemen kunnen niet altijd worden voorkomen, maar moeten toch kunnen worden opgelost. Ik zal mijn aanvraag op deze ambachtelijke manier doen, maar dit verhoogt wellicht toch voor veel mensen de drempel. Hopelijk kan hier toch een oplossing voor worden gevonden.

Onderzoek:

Toen wij de dienst contacteerden waren zij de klacht in eerste lijn nog aan het afhandelen. Zij namen opnieuw contact op met de klager en bereikten een oplossing waarmee hij tevreden was: hij moest zijn dossier niet op papier indienen, maar mocht dit doen via e-mail. Het probleem situeert zich niet in de software van de Stad Gent, maar in het gebruik van eID voor deze toepassing. Bij sommige computers en webbrowsers geeft dit problemen. De Stad Gent kan dit niet zelf oplossen. Aanvragers krijgen het advies om, wanneer online aanvragen niet lukt, te kiezen voor een papieren aanvraag.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De dienst was zelf bezig met het onderzoeken en afhandelen van de klacht in eerste lijn toen verzoeker bij ons kwam. Ongeveer gelijktijdig met onze tussenkomst konden zij met de klager tot een oplossing komen. Aangezien dit probleem vaak voorkomt, zou dit duidelijker uitgelegd kunnen worden op de website en zou het indienen via e-mail standaard als oplossing kunnen vermelden, naast de mogelijkheid om het dossier op papier in te dienen.

Aanbeveling:

Geef op de website informatie over waarom online indienen soms niet lukt. Biedt als alternatief niet enkel het indienen op papier aan, maar ook de mogelijkheid om het dossier in te dienen via e-mail.

Dienst Wonen

overeenstemming met regelgeving

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 201603.206

Gemiste kans.

Vandaag (29/2) kreeg ik een melding van Dienst Toezicht dat de premie die ik aanvraag op 21/12/2015 niet goedgekeurd wordt.

Mijn woning blijkt geen 25 jaar oud en dus voldoet mijn aanvraag niet voor de premie.

Ik wil daarbij deze klacht indienen:

- Bij het informeren naar een premie werd niets gezegd over de leeftijd van de woning, er werd onmiddellijk doorgebladerd naar de pagina's alwaar wordt gesproken over de premies rond het vervangen van een ketel.
- Toen de ketel vervangen was, bleek er ook nog een gaskeuring nodig te zijn. Deze gaskeuring MOEST door een erkend keuringsorganisme. Dit kostte me 150euro. De keuring bestaat er uit alle gastoestellen uit te zetten en na te gaan of de tellerstand beweegt (wat zou duiden op een lek). Of de installatie wel degelijk werkt, of de rookgassen goed worden afgevoerd, of er gevaar op elektrocutie of dergelijke bestaat wordt NIET nagegaan.
- Bij nieuwbouw of nieuwe gasaansluiting vraagt EANDIS géén gaskeuring om de gaskraan open te zetten. Daarnaast keurt de installateur (omdat hij erkend is) zijn installatie zelf.
- Ik informeerde bij de ontwerper van de Woonpremies van de bevoegde dienst, en ook die wist mij niet te vertellen dat mijn woning 25 jaar oud moest zijn
- Ook bij het indienen van de premie werden de voorwaarden niet gecheckt en werd ook niet gevraagd hoe oud de woning is
- Op het invulformulier om de premie aan te vragen, wordt NERGENS vermeld dat de woning 25 jaar moet zijn, noch wordt naar de leeftijd van de woning gevraagd of verwezen naar het artikel.
- Vanzelfsprekend houd je rekening met de premie bij de keuze van de aankoop. Zo koop je een (duurdere) ketel die voldoet aan de voorwaarden in het premieboekje
- Slechts één keer in het gehele boekje wordt vermeld dat de woning minstens 25 jaar oud moet zijn. Het boekje telt ongeveer 45 pagina's. Volgens mij leidt dit tot erg veel opties naar misverstanden.
- De stelling dat een woning minstens 25 jaar oud moet zijn om een premie voor een ketel te kunnen krijgen is absurd. Dit zou willen zeggen dat niet de ouderdom van de ketel er toe doet, doch wel de ouderdom van de woning. Dus een nieuwe ketel in een oud huis wordt gesubsidieerd, een verouderde/kapotte ketel in een huis van 10 jaar wordt niet gesubsidieerd.
- Dan nog, los daarvan, een stad die pleit voor een klimaat-neutrale norm zou niet 25 jaar moeten wachten op het vervangen van ketels. Welke auto rijdt 25 jaar? Een ketel is even snel even vervuילend.

Kortom, ik vind dit absurd en voel me "gepakt" op één regel in een volledig premieboekje! Daarnaast nog het feit dat ik meermaals rappels heb gestuurd om de toestand van het dossier te kennen en dat men nu, 2 maanden later, eenvoudigweg meldt dat er geen premie wordt toegekend. Dat had men (1) kunnen zeggen bij het informeren en (2) bij het indienen van de premie, veel onderzoekwerk is daar niet aan.

Onderzoek:

Het reglement zelf is duidelijk en goedgekeurd door de gemeenteraad. Wij kunnen het niet naast ons leggen een administratie kan dat ook niet. Als Ombudsdienst kan er wel eventueel gewezen worden waar het reglement zou kunnen bijgestuurd worden wat bijvoorbeeld voorwaarden betreft mochten die bijvoorbeeld weinig zinvol zijn. Maar eerst wordt de werkwijze onder de loep genomen.

Wij stellen vast dat de communicatie op het aanvraagformulier betreft beter en efficiënter had gekund, maar dit neemt niet weg dat een aanvraagformulier dat wordt aangevraagd ook altijd moet gelinkt worden aan het reglement. Als het formulier schriftelijk wordt aangevraagd, moet er ook altijd het reglement bij op gestuurd worden. Gebeurt de aanvraag via digitale weg dan moet er op de een of andere manier die link met het reglement duidelijk zijn en natuurlijk: als men in het aanvraagformulier de ene voorwaarde stelt en de andere niet dan is de communicatie bijzonder verwarrend, op zich onvolledig en zet men de burger op het verkeerde been.

Maar onderweg had de burger efficiënter kunnen geïnformeerd worden.

Over de zin van de voorwaarde waarom die premie gekoppeld wordt aan de ouderdom van het huis, daar heeft

verzoeker zinvolle opmerkingen over, maar natuurlijk spelen soms ook factoren als een beperkt budget en gaat men op zoek naar beperkingen. Maar de vraag is terecht op de opgelegde voorwaarde voor een gaskeuring hier de burger niet nodeloos op kosten jaagt waardoor de premie lager wordt dan eigenlijk de bedoeling is.

Opvolging:

De Ombudsvrouw maakt aan de Dienst Wonen haar aanbeveling over. De dienst reageert hierop dat het aanvraagformulier in de zin van de aanbeveling wordt aangepast. Wat de voorwaarden betreft, is dit een afgewogen beleidskeuze volgens de dienst. De gemiddelde leeftijd van het Gentse woningpatrimonium is veel meer dan 25 jaar en er dienen bij het besteden van belastinggeld keuzes gemaakt te worden. De motivatie om al dan niet 25 jaar te behouden als voorwaarde, wordt besproken met de bevoegde schepen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat betreft het reglement daar staan alle voorwaarden duidelijk in.

Gegrond wat betreft de communicatie, in het bijzonder de informatie op het aanvraagformulier en de manier van communiceren hadden beter gekund.

Aanbeveling:

De vraag dient gesteld worden wat de reden is waarom men dit koppelt aan de ouderdom van de woning en of die voorwaarde moet behouden worden.

Maar vooral: kijk na of een gaskeuringsattest wel zinvol is. Zo ja, motiveer waarom.



Dienst Rekrutering en Selectie

adequate communicatie

transparantie

Verzoek: 201612.1384

Wel geslaagd.

Bij start van de examens voor stadswacht stond er bij dat je 50% van de 40 punten moest behalen. Nu, ik heb de examens mee gedaan en krijg nu een mail: "Je bent niet geslaagd. Je heb 25 op 40 punten." Maar volgens mij is dit meer dan de helft van 40 punten, dus wel geslaagd. Ik bel naar de Dienst Selectie en die zeggen mij dat er maar 44 mensen door mochten. Dit hebben ze wel niet gezegd in de mail voor we het examen begonnen.

Onderzoek:

We zoeken de vacature op en daar staat expliciet in: "Dit gedeelte staat op 40 punten. U moet 50% behalen om te slagen in dit selectie-onderdeel. Slechts 44 kandidaten, in volgorde van de behaalde score, mogen doorgaan naar het volgende selectie-onderdeel."

Misschien zorgde de term 'niet geslaagd' in de mail voor enige verwarring bij verzoeker. Hij is wel geslaagd voor de proef, maar hij mag niet naar de volgende ronde omdat hij niet bij de eerste 44 kandidaten was. Het stond alleszins duidelijk vermeld in de vacature dat enkel de eerste 44 kandidaten door mochten naar het volgende selectie-onderdeel. Maar het had verwarring voorkomen mocht dit ook nog eens uitdrukkelijk in de mail naar verzoeker was vermeld en niet alleen dus de vermelding van de vacature.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De communicatie kon helderder.

Aanbeveling:

Voorkom verwarring door heldere communicatie per mail. Voorstel om de tekst "je hebt meer dan 50 procent maar je bent toch niet geslaagd" te veranderen naar "u hebt meer dan 50 procent behaald maar u bent toch niet geselecteerd omdat..."

Dienst Kinderopvang

vertrouwen

transparantie

adequate communicatie

Verzoek: 201601-25

Vrije plaatsen.

In maart vorig jaar diende ik een aanvraag voor kinderopvang in. Deze werd negatief beantwoord, een hele tijd later. Er werd toen gezegd dat er in januari opnieuw gekeken zou worden naar vrije plaatsen. We zijn nu januari. Tijdens telefonisch contact met een medewerker van de dienst kinderopvang kreeg ik nu echter als antwoord dat mijn aanvraag van indertijd helemaal niet meer wordt herbekeken. Ik had graag geweten met welke criteria de Stad rekening heeft gehouden bij mijn oorspronkelijke aanvraag. Worden werkende ouders bijvoorbeeld benadeeld? Het kan toch niet dat er echt nergens plek is. Het toewijzingsbeleid mag transparanter. En waarom kan ik bij een negatief antwoord geen nieuwe aanvraag meer indienen, bijvoorbeeld voor een andere periode?

Onderzoek:

Deze klacht is op de eerste plaats het gevolg van een grotere vraag dan aanbod en de onzekerheid of er wel een plaats dichtbij huis zal zijn voor een werkende moeder die dringend een opvang nodig heeft. Verzoekster richt zich tot de Ombudsvrouw omdat de Dienst Kinderopvang voor januari een antwoord had toegezegd. Het is nochtans pas 8 januari als wij de vraag ontvangen en 25 januari als de Dienst Kinderopvang, na onze bemiddeling, het antwoord formuleert. Hier is dus geen sprake van het overschrijden van de beloofde termijn. De vraag hoe er precies is gecommuniceerd aan de telefoon kunnen we niet achterhalen maar het is duidelijk dat de burger zich pas tot ons heeft gericht omdat ze er (onterecht) vanuit ging dat haar vraag niet zou worden herbekeken. Iets wat haar was beloofd. Of heeft ze de ombudsvrouw ingeschakeld om toch iets meer druk op de ketel te zetten? Nood breekt soms wel een wat grenzen... De Dienst Kinderopvang stuurde verzoekster nog geen voorstel omdat de buurt waar zij woont een druk bevroegde buurt is met weinig vrije opvangplaatsen. Verzoekster werd nog niet gecontacteerd omdat de dienst volop bezig was extra opvangplaatsen te laten invullen. Volgens de Dienst Kinderopvang is het zo dat, in de voorzieningen die verzoekster als voorkeur opgegeven heeft, aan andere ouders voorrang is gegeven omdat zij meer punten genereren in het systeem. De dienst doet verzoekster wel een voorstel om te starten in een kinderdagverblijf in een andere buurt. Indien de situering van de locatie niet meteen voldoet aan de voorkeuren van verzoekster, dan kan zij voorlopig deze opvangplaats aannemen en later een aanvraag doen voor een verhuis. Namelijk: ouders die willen veranderen van opvangplaats, hebben voorrang. Dus: van zodra er in haar eigen buurt een plaats vrijkomt, zal zij in aanmerking komen. Er spelen heel wat factoren een rol die maken dat inderdaad de toewijs niet zo transparant overkomt. In elk geval kan meer en gerichte informatie aan de telefoon meer inzicht geven in de complexiteit van de toewijs. Anderzijds kunnen ook de op voorhand gegeven criteria van toewijs (met puntensysteem) verduidelijking schappen. Het is duidelijk dat deze verzoeker daar niet echt inzicht in had.

Besluit:

De klacht is ontstaan omdat er plaatsen te kort zijn en uit onzekerheid, ongerustheid of er voor haar kind wel een plaats zou zijn. Mogelijks is de onrust ontstaan door gebrekkige/onjuiste telefonische communicatie ofwel door een misverstand. Ook de complexiteit van toewijs (met puntensysteem) maakt het minder transparant voor een burger wat soms in dit geval onterecht wantrouwen opwekt. Het maakt ook de communicatie voor de medewerker moeilijker. Hoe leg je dit puntensysteem uit aan een telefoon? Anderzijds was de burger vermoedelijk uit ongerustheid toch iets te ongeduldig en motiveert de dienst waarom het antwoord er nog niet was gekomen maar er is wel een antwoord geformuleerd binnen de afgesproken termijn. Wanneer een ouder een aanvraag voor kinderopvang doet, dan is het antwoord "ja" of "nee". Er is geen wachtlijst, afgekeurde vragen worden niet meegenomen naar volgende maanden. De medewerkers houden een lijst bij van wie een nee kreeg en liet weten toch nog opvang nodig te hebben. Indien plaatsen plots vrij komen (door kinderen die stoppen of niet starten), dan worden deze mensen terug gecontacteerd. Zij worden enkel gecontacteerd wanneer er plaats is, anders niet. Aanbeveling: duidelijke procedure over het invullen van plaatsen die plots vrij komen. In communicatie met burgers deze informatie duidelijk meegeven zodat zij duidelijk weten wat zij kunnen verwachten.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

gedeeltelijk gegrond : het toewijssysteem is voor een burger maar ook voor het personeel vrij complex en daarom ook niet echt transparant, hoe er precies is gecommuniceerd aan de telefoon kan niet achterhaald worden, ongegrond wat betreft het vertrouwensbeginsel: de dienst heeft gedaan wat ze heeft beloofd.

Aanbeveling

Tracht het toewijssysteem zo transparant mogelijk te maken dit zal ook telefonische informatie en contact vergemakkelijken.

zorgvuldigheid – procedure

adequate communicatie

redelijke termijn

Verzoek: 201602-146

Wanneer?

Mijn klacht betreft het nog niet terugbetaald zijn van een te veel betaalde dag aan de crèche voor de maand december 2015. Voor die maand werd ons een dag te veel aangerekend.

We lieten dit al weten aan de verantwoordelijke van de crèche, het Groen Drieske. De creditnota werd al opgemaakt op 11 januari waaruit blijkt dat we 8,73 euro te veel hebben betaald. Na enkele mails heen en terug zou volgens de verantwoordelijke op 5 februari de berekening gebeurd moeten zijn. Ik ben net naar mijn rekening gaan kijken en vandaag, 15 februari, staat het geld nog steeds niet op ons rekening. Ik heb hier voor al enkele mails gestuurd naar de crèche maar krijg hierop geen antwoord. Kunt u informeren bij de bevoegde dienst wanneer we het geld op ons rekening mogen verwachten?

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt het verhaal een maand eerder te beginnen, op 11 januari, toen een fout was ontdekt. Daarom werd besloten een creditnota van 8,73 euro op te maken. De crèche had verzoeker toen meegedeeld dat die terugbetaling een zestal weken kon duren. In de praktijk is dit overigens maar drie weken. Er zijn daarbij drie mogelijkheden:

- Ofwel gaat verzoeker hiermee akkoord en trekt hij die 8,73 euro af van de volgende of nog openstaande factuur.
- Ofwel gaat het kind niet meer naar een stedelijke crèche. In dit geval zal er wellicht geen volgende factuur meer zijn en dient het bedrag aan te worden terugbetaald.
- Ofwel gaat het kind wel nog naar een stedelijke crèche, maar wenst hij u toch zo spoedig mogelijk die 8,73 euro te ontvangen.

Er blijkt dat het kind niet meer naar een stedelijke crèche gaat, evenmin staan nog facturen open. Bovendien is het niet de Dienst Kinderopvang die voor de terugbetaling zorgt. Opdat de Stad geld uitbetaalt, moet daarvoor de nodige wettelijke administratie worden vervuld tot de Dienst Invorderingen overgaat tot de betaling.

Dienst Kinderopvang stelt het nodige te hebben gedaan, ook qua communicatie aan de ouder. Omwille van het feit dat verzoeker zich tot ons richt, kan hieraan worden getwijfeld. Bovendien is de creditnota pas op 18 februari doorgegeven, drie dagen nadat verzoeker zich tot ons richtte. Uiteindelijk doen Dienst Kinderopvang en Dienst Invorderingen het nodige om het bedrag via een andere procedure uit te betalen. Verzoekster meldt op 29 februari dat het bedrag op zijn rekening staat.

Besluit:

Niet op 11 januari, wel pas op 18 februari - nadat verzoeker zich tot de Ombudsvrouw richtte - is het nodige gedaan om het bedrag terug te betalen. Dit is geen redelijke termijn die trouwens niet werd gecompenseerd toen snel een andere weg werd gevolgd zodat het geld 11 dagen later op de rekening van verzoeker stond. De procedure lijkt dus niet zorgvuldig te zijn gevolgd. Wat betreft de communicatie spreken de gegevens elkaar wat tegen.

Beoordeling: gegrond

Gegrond wat betreft het overschrijden van de redelijke termijn. Gegrond wat betreft het zorgvuldig volgen van de procedure. Als men besliste geld terug te betalen, dan werd niet al het nodige gedaan om dit te laten gebeuren. Geen oordeel over de communicatie: de versies van dienst en verzoeker sluiten niet aan op elkaar.

Aanbeveling:

Herstel fouten kort op de bal en voorzie daarvoor eenvoudige procedures : zodra wordt beslist om geld terug te betalen, doe dan onmiddellijk al het nodige om dit effectief te laten gebeuren.

adequate communicatie

flexibiliteit

klantgerichtheid

Verzoek: 201605-616

Boekhoudkundige dienst.

Wij vroegen aan de Dienst Kinderopvang om een attest in te vullen om tussenkomst te verkrijgen van de CM betreffende een kamp die onze kinderen volgden. Doch de administratieve medewerker reageerde hierop negatief. Wij willen volgende zaken signaleren:

- we vinden de stijl van de reactie niet zo beleefd
- wij vinden het niet kunnen dat (en wij hebben het nog eens expliciet aan onze mutualiteit- de CM - nagevraagd) zij ons geen attest wil aftekenen, ondanks we toch nog een tussenkomst van 2 keer 20 euro kunnen verkrijgen van onze mutualiteit daarvoor. Men heeft daar niet eens de boekhoudkundige dienst voor nodig, ze dient juist een aantal administratieve zaken in te vullen en ons terug te sturen. Wij stuurden zelfs als bewijs ons attest van de belastingen dat we van jullie kregen erbij, zodat de data en bedrag niet moeten opgezocht worden. Wij hopen alvast dat u kunt bekomen dat ons attest vooralsnog ingevuld wordt en ons bezorgd kan worden.

Onderzoek:

De medewerker van de Dienst Kinderopvang antwoordde verzoekster het volgende:

- 26 mei: "Onze boekhouding voor dat is afgesloten."
- 24 mei: "De attesten voor 2014 vullen wij niet meer in sorry dat is veel te laat."

Het "afsluiten" van de boekhouding lijkt ons geen argument om een attest niet te kunnen invullen. De verstrekte antwoorden getuigen ook niet van veel empathie, professionaliteit en klantvriendelijkheid. Bovendien zijn er organisaties waar men eenvoudigweg via een link op het internet zijn eigen attest zomaar kan krijgen. Wij vragen de betrokken dienst dat het gevraagde attest, in het kader van klantvriendelijkheid, alsnog kan worden afgeleverd. Ook gaan wij ervan uit dat ik de toekomst op een beter manier wordt geantwoord en gereageerd op dit soort vragen. Het Departement Onderwijs en Opvoeding onderzoekt de vraag en deelt mee dat de attesten per direct worden verstuurd. Het departement zal verder ook actie ondernemen over de klantvriendelijkheid, want de gehanteerde manier van werken is niet professioneel.

Beoordeling: gegrond

Gegrond wat betreft het ontbreken van adequate communicatie.

Gegrond wat betreft het ontbreken van flexibiliteit.

Gegrond wat betreft het gebrek aan klantgerichtheid.

redelijke termijn

hoffelijkheid

coördinatie

Verzoek: 201606-691

Documenten voor uitkering.

Ik stel mij vragen over het doorgeven van de gegevens door de dienst onderwijs aan de vakbond om mijn bijkomende uitkering uit te betalen. Dit gebeurt heel laat op de maand, waardoor ik in de problemen kom. Ik ben toezichter op de middag. Mijn inkomen is ongeveer 950 euro per maand. Van de Dienst Onderwijs ontvang ik 450 euro per maand. Daarbij komt nog een uitkering van de RVA van 405 euro. Om deze uitkering te ontvangen moet de Dienst Onderwijs informatie bezorgen aan mijn vakbond. Dit duurt echter heel lang, waardoor ik lang moet wachten

op mijn uitbetaling. Dit is financieel heel zwaar voor mij. Ik slaag er niet in om mijn rekeningen tijdig te betalen, ik heb geen reserves om dit te overbruggen. Een collega in dezelfde situatie zegt dat zij dit probleem ook ervaart. Vroeger deed ik hetzelfde werk bij de Dienst Kinderopvang, maar daar had ik dit probleem niet. Toen kreeg ik mijn uitkering telkens in de eerste week van de volgende maand. Bij de administratie van Onderwijs wordt dit werk uitgevoerd door één medewerkster. Ik heb haar al opgebeld over dit probleem. Blijkbaar wordt deze taak niet door iemand anders uitgevoerd wanneer zij enkele weken vakantie neemt. Toen ik zei dat ik wel mijn rekeningen moet kunnen betalen, kreeg ik als antwoord “ik ook” en “ik moet er telkens 100 doen voor het einde van de week”. Het antwoord “ik ook” kwam echt niet respectvol over, komende van iemand met een vast inkomen. Ik heb echt moeite om de eindjes aan elkaar te knopen.

Onderzoek:

De formulieren worden ingevuld en doorgestuurd door de dienst Personeelsbeheer van het Departement HR. Eerst moet binnen de scholen alle informatie geregistreerd en doorgestuurd worden. Daarna worden op de dienst alle formulieren ingevuld en digitaal doorgestuurd naar de vakbonden en hulpkas. Dit is een groot werk waar al snel wat tijd aan besteed wordt. Er wordt gewerkt aan een snellere informatiedoorstroom. Hiervoor is overleg tussen het IVA Onderwijs en de Dienst Personeelsbeheer. Scholen worden aangespoord om de informatie sneller door te geven. Vanuit de dienst Personeelsbeheer werd ook meegedeeld dat de communicatie niet gegaan is zoals het hoort en dat de zaken wellicht minder empathisch zijn overgekomen dan bedoeld. Hiervoor werden excuses aangeboden en werd beloofd om hier in de toekomst ook meer aandacht voor te hebben.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De Dienst Personeelsbeheer erkende dat de communicatie niet optimaal verlopen was en dat er meer empathie kon getoond worden. Er moet op korte tijd een grote hoeveelheid informatie van de scholen naar de Dienst Personeelsbeheer. Beide diensten erkennen dat er nog werk is aan de doorstroming en verwerking van de informatie. Scholen worden aangespoord om zo snel mogelijk alle informatie door te geven.



Dienst Administratie RUMODO

passieve informatieverstrekking

flexibiliteit

redelijke termijn

Verzoek: 201604384

Te trage vergunning.

Ik voer werken uit op een werf in de Ketelvest. De parking Savaanstraat is voor voertuigen met een maximale hoogte van 185 centimeter, maar mijn bestelwagen is 190 centimeter hoog. Mijn enige mogelijkheid is parkeren op de grasberm aan de achterkant van het operagebouw, met enkel mijn linkerwielen op de rijbaan. Dit deed ik, en de eerste weken was dat geen probleem. Toen ik aan mijn bestelwagen stond en een Politiewagen zag passeren heb ik de agenten bedankt om mij niet op de bon te zwieren. Ze antwoordden: "Voor ons is het oké, als je maar zorgt dat de Brandweer nog door kan. Maar we kunnen niet garanderen dat onze collega's er ook zo over zullen denken". En inderdaad, hun collega's hadden minder begrip. Nu krijg ik elke dag boetes. Ik ben bij de Politie geweest en daar hadden ze ook begrip: "We begrijpen u volkomen, maar het is Stad Gent die deze problemen creëert." Het Mobiliteitsbedrijf en Stedenbouw konden mij ook geen oplossing bieden...Ik werk nog zeker drie maand elke woensdag en vrijdag bij deze klant... dus heb echt een oplossing nodig. Het enige wat ik nu kan doen is mijn bagagedrager volledig demonteren en dan kan ik nog net in de parking Savaanstraat. Vervolgens moet ik die weer monteren enzovoort. Ik kan ook op de Kouter parkeren, maar aangezien ik 20-30 keer per dag naar mijn bestelwagen moet, zou ik meer wandelen dan werken. Iemand van Stedenbouw zei dat ik een vergunning inname openbare weg kon aanvragen, maar dat dit twee maand kan duren. Ik moet dan ook telkens hekken plaatsen rond mijn wagen en die moeten telkens weg op de dagen dat ik er niet ben... dat is geen haalbare kaart. Van het Mobiliteitsbedrijf en Stedenbouw kreeg ik het advies om de Ombudsvrouw te raadplegen.

Onderzoek:

We vragen aan Dienst Administratie of het werkelijk twee maand kan duren om een vergunning aan te vragen en of de werfhekken telkens verwijderd moeten worden als hij er niet is. Zij laten ons weten dat de langste verwerkingstijd bij dergelijke vergunningen 21 kalenderdagen bedraagt. Volgens de leidinggevende is het onwaarschijnlijk dat iemand van zijn dienst verzoeker zou verteld hebben dat dit twee maanden kan duren. Omdat er in de Ketelvest geen parkeerstroken zijn, is er geen parkeerverbod mogelijk. Verzoeker kan enkel een vergunning 'inname openbare weg' aanvragen. Het advies van verschillende diensten is wel nodig. Als deze allemaal positief zijn, vergunnen ze de inname. Hij kan dan een werfzone inrichten door het plaatsen van werfhekken, die niet verplaatst moeten worden als hij er niet is. Wanneer de inname langer dan één maand duurt, dient men belastingen te betalen. Gelet op het feit dat het openbaar domein continu zou worden ingenomen terwijl verzoeker er maar twee dagen in de week werkt en het enkel gebruikt als parkeerplaats, bestaat de kans dat dit niet vergund zal worden. We informeren verzoeker hoe hij een aanvraag kan indienen en raden hem aan om in tussentijd in de buurt betalend te parkeren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Geen oordeel wat passieve informatieverstrekking betreft: het is niet duidelijk wat er gezegd is geweest door welke medewerker. In elk geval is verzoeker nu correct geïnformeerd.

Gegrond wat betreft flexibiliteit: de verwerkingstermijn en procedure om een vergunning te bekomen is te omslachtig en te traag en niet flexibel genoeg.

Onteigening.

In 2009 heb ik in een openbare gerechtelijke verkoop een stuk grond met huis gekocht. Deze grond ligt rechtover mijn apotheek. De bedoeling was voornamelijk het inrichten van parkeerplaatsen voor mijn cliënten. Hiervoor heb ik toelating gekregen.

Ik meen echter dat ik bij mijn aankoop door Stad Gent (dienst ATD) onvolledig geïnformeerd ben. Vandaag word ik daardoor geconfronteerd met de perikelen van een onteigening van een stuk van mijn grond door De Lijn.

Mijn vrouw en ik hebben hierdoor een heleboel kopzorgen en menen ernstige schade te hebben geleden.

Op het stedenbouwkundig uittreksel van 14 oktober 2009 ontbrak de informatie dat dit stuk bezwaard was met erfdiensbaarheid openbaar nut. In 2007 had De Lijn al op een gedeelte van deze grond een bouwvergunning gekregen en er was al een aanvraag tot onteigening. De goedkeuring voor de onteigening is er gekomen een maand voor mijn aankoop. Volgens mijn notaris is het uittreksel een jaar geldig en de verkoop is juist binnen het jaar doorgegaan. De tweede zitdag was op 30 augustus. De verkoop was van 2009, maar de uitvoering van de onteigening ben ik pas later te weten gekomen. Ik had geen enkel besef dat ik een stuk met een onteigening erop had gekocht. De Stad beschikte over deze informatie, maar die is niet overgemaakt aan mijn notaris, noch aan de vrederechter. Ik heb 693 000 euro betaald voor een oppervlakte van 990 vierkante meter. Het onteigende stuk heeft een oppervlakte van 137,34 vierkante meter (tot 1,40 meter achter de huidige rooilijn om toch fietspad, voetpad en parkeerplaats aan te bieden). Er is een vonnis via de vrederechter over de onteigeningsprocedure. De voorlopige verkoopprijs is 82 100 euro. Er zijn ook bijkomende werken nodig: ik moet mijn garage verzetten, mijn oprit veranderen, enzoverder. Ik hou nog zes van de acht parkeerplaatsen over. Mocht ik geweten hebben dat dat stuk bezwaard was met een onteigening, dan had ik het ofwel niet gekocht, ofwel gekocht tegen een lagere prijs. Ik had er dan zeker andere plannen mee gehad dan nu.

Onderzoek:

Deze klacht toont een zwak punt aan: namelijk dat de lokale overheid over geen centraal register beschikt waar andere overheden en nutsbedrijven ook hun onteigeningen moeten kenbaar maken. Nochtans verwacht de notaris van de Stad dat die alle nuttige info in het kader van een verkoop meedeelt zodat de koper een weloverwogen beslissing kan nemen. Er is een decreet in de maak die de Vlaamse overheid en Vlaamse overheidsbedrijven zal verplichten om die info mee te delen maar vandaag bestaat die dus niet.

Concreet in dit dossier, was de koper wel al via een infovergadering van De Lijn enkele jaren voor de verkoop (en waar hij meedeelt dat hij aanwezig was) wel op de hoogte van die onteigeningsplannen maar zekerheid heb je toch maar als je die info ook officieel meegedeeld krijgt van de Stad. Ook de Stad moet op de hoogte geweest zijn aangezien De Lijn ook vergunningen heeft moeten aanvragen bij Dienst Stedenbouw om die werken uit te voeren... In elk geval: de klager is hier inderdaad niet bij de koop volledig geïnformeerd geworden. Ook al ging het hier nog maar om plannen, het was voor hem interessant geweest om hiervan op de hoogte te zijn. Uit ons onderzoek blijkt overigens dat hij wel degelijk voor de aankoop op de hoogte was via een hoorzitting georganiseerd door de Lijn maar dat men hem toch wat de hoop had gegeven dat de plannen nog konden worden bijgestuurd. De Lijn verwees naar de Stad en omgekeerd maar uit onderzoek blijkt juist dat een klachtenbrief van klager die terecht aangaf dat er in die buurt een gebrek was aan parkeerplaatsen had gemaakt dat juist die onteigening daar was gebeurd om openbare parkeerplaatsen net voor zijn eigendom te creëren.. Maar de man is altijd blijven hopen dat er "een mouw zou aangepast worden". Kort na zijn aankoop, toen hij zonder vergunning een aantal parkeerplaatsen had ingericht, heeft hij een regularisatie hiervoor aangevraagd en kreeg hij meteen te horen dat hij inderdaad kon regulariseren maar dat de voorwaarden waren dat hij de bareel en de twee betreffende parkeerplaatsen moest wegdoen wou hij de andere plaatsen kunnen regulariseren. Zes jaar later staat de bareel er nog en heeft hij ook de twee parkeerplaatsen steeds gebruikt. Klager komt bij de ombudsvrouw op een moment dat er al een vonnis is omtrent de onteigening van hem en de andere burelen wat de voortuinstrook betreft. Een vonnis kan ook niet zomaar ongedaan gemaakt worden zelfs mocht er een soort compromis zijn wat de uitvoering van het trottoir betreft. Bovendien blijkt uit het onderzoek dat de schuine parkeerplaatsen (daarom ondermeer werden die voortuinen onteigend) er vooral zijn gekomen omdat in het bezwaarschrift van klager stond dat er in heel die strook geen publieke parkeerplaatsen waren voorzien. Klager heeft wel een punt dat hij toch wel voor een stuk aan de lijn is gehouden door hem voortdurend mee te delen dat voor De Lijn bijvoorbeeld het perfect kon dat er een smaller trottoir kon worden aangelegd als de andere partijen daar mee eens waren. Van bij het begin waren de plannen duidelijk: die voortuinen werden tot aan de gevels onteigend om alle burgers gelijk te behandelen en de ene nog wel en de andere niet een voortuin te laten en bij klager die twee parkeerplaatsen die eigenlijk al weg moesten sinds de regularisatie van zijn overige parkeerplaatsen. Alle actoren hadden hier meer duidelijkheid moeten creëren of van

bij het begin tot een gezamenlijk overleg moeten komen. De ombudsvrouw vindt het daarom ook niet behoorlijk om hier te bemiddelen ook al omdat er hier een vonnis is, de twee parkeerplaatsen en bareel al jaren geleden hadden moeten verwijderd worden bij de regularisatie, en een bemiddeling een ongelijke situatie met de burens zou creëren en hier het privébelang niet opweegt tegen het algemeen belang. De klager kan wel overwegen om een schadeclaim in te dienen omdat hij niet correct is geïnformeerd geworden door de Stad omtrent de bezwaring met een onteigening maar de verkopers waren dat wel, dat blijkt uit een brief van De Lijn aan de vroegere eigenaars.

Opvolging

Bij de opmaak van het jaarverslag is er een voorstel tot onteigeningsdecreet, het is echter niet duidelijk of er ook een centraal meldpunt is voorzien voor goedgekeurde onteigeningsplannen en of plannen in opmaak. In elk geval is het aangewezen dat de lokale overheid hier vragende partij blijft bijvoorbeeld ook via VVSG

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Had men van af de eerste vragen van de burger hier een duidelijk antwoord gegeven dat de onteigening zou doorgaan zoals gepland dan waren er geen onterechte verwachtingen geschapen. Bovendien komt klager pas na vonnis bij de Ombudsvrouw en is bemiddelen niet meer mogelijk, overigens zou dit ongelijke behandeling uitlokken. Ook klager had niet op correcte wijze geregulariseerd en dus al jaren oneigenlijk 2 parkeerplaatsen gebruikt. Kortom, het algemeen belang weegt hierop tegenover het individuele maar een volledige informatie aan de notaris ontbreekt maar het is zeer de vraag of in dit geval het verzoek om toch nog te bemiddelen zou vermeden zijn geweest.

Aanbeveling:

Dit dossier toont duidelijk aan dat er dringend behoefte is aan een verplicht meldpunt voor onteigeningen door diverse overheden en overheidsinstellingen. Pas op basis van een volledig beeld kan de lokale overheid de correcte informatie die de burger en notaris van de Stad verwachten ook doorgeven.

Volg op of het onteigeningsdecreet zo een meldpunt voorziet en blijf hier bv samen met VVSG die behoefte aankaarten.

zorgvuldigheid - fouten

redelijke termijn

transparantie

Verzoek: 201606-708

Twee verschillende datums.

Ik heb weer problemen met vergunningen voor verkeersborden te zetten, ter hoogte van de Drabstraat. We zijn vandaag vijf dagen later, en ik heb geen antwoord.

Nota bene: twee vergunningen, twee verschillende datums. Waar is de logica, ik voel me nogmaals achteruitgestoken als kleine zelfstandige.

Onderzoek:

Het gaat om twee verschillende dossiers, maar wel in dezelfde straat en voor hetzelfde moment. Bij het ene dossier gaat het om een verlenging van een parkeerverbod, bij de andere om een nieuwe aanvraag van een parkeerverbod. Bij het eerste dossier kreeg hij een verlenging tot 18 juli, terwijl hij in het nieuwe dossier slechts een vergunning kreeg tot 7 juli wegens de Gentse Feesten. Nochtans sluiten beide innames op elkaar aan.

Dienst Administratie zegt dat er inderdaad een fout gebeurd is. Ze zetten dit recht, maar dat is wel in het nadeel van verzoeker: ook de verlenging wordt namelijk ingekort naar 7 juli 2016. We delen dit mee aan verzoeker en proberen dit te duiden. Op 19 juli 2016 vraagt verzoeker dan een nieuw parkeerverbod aan voor 1 augustus tot 1 september en op 15 augustus vraagt hij een verlenging aan. Op 27 augustus heeft hij nog geen bevestiging dat dit in orde is.

Omdat er in de ontvangstmelding die hij kreeg gezegd wordt dat men voor de aanvraag van een parkeerverbod 10 kalenderdagen moet rekenen, contacteert hij ons opnieuw. Hij is er niet gerust in. We polsen bij Dienst Administratie naar een stand van zaken. Zij zeggen dat er een enorme achterstand is bij het verwerken van de vergunningen, maar blijkbaar is er ook iets fout gelopen, want het aanvraagformulier van verzoeker zat niet in de mailbox bij de te behandelen verlengingen. Ze sturen hem daarom een mail met een nieuw aanvraagformulier voor een verlenging. Dienst Administratie zegt dat ze aan het bekijken zijn hoe ze in de toekomst deze achterstand kunnen vermijden. Los daarvan loopt er blijkbaar toch ook een en ander mis bij de verwerking. Heeft dat met de werkdruk te maken? Maar daar heeft de burger geen boodschap aan, want die verwacht een efficiënte afhandeling.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Breng oorzaken achterstand in beeld en pak ze aan. Hier past een grondige doorlichting.

redelijke termijn

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201608-878

Ruim op tijd.

Het gaat hier om een vergunningsaanvraag voor tijdelijke inname van de openbare weg voor het leveren van meubelen. Deze vergunning is op tijd aangevraagd geweest, met name op 11 juli. Mijn meubelen worden volgende week donderdag 18 augustus geleverd om 7 uur 's morgens. Net Stad Gent gecontacteerd en ze vrezen dat ze dit niet meer rond kunnen krijgen tegen 18 augustus. Terwijl ik de vergunning ruim op tijd aangevraagd heb!! Ik heb alles correct gedaan en stel bij deze Stad Gent in gebreke. Ik laat mijn meubelen sowieso leveren. Ik kan die afspraak niet meer verzetten. Tegen vrijdag ten laatste kan ik de nodige borden aanvragen. Daarna lukt dat niet meer. Ik vind dit allemaal niet kunnen. Er worden aan de lopende band GAS-boetes uitgeschreven, maar als een mens zijn plicht dan wel doet, wordt die op zo een manier behandeld. Ik kan niet (!) in gebreke gesteld worden. Indien er een ongeluk gebeurt bij het leveren van mijn meubelen met een openbare weggebruiker stel ik Stad Gent verantwoordelijk.

Onderzoek:

Dienst Administratie zegt dat ze kampen met een grote achterstand in de behandeling van dossiers door personeelstekort. Ze beloven ons op 11 augustus dat ze er zullen voor zorgen dat verzoekster op tijd een vergunning heeft, maar de avond voordien (17 augustus) belt verzoekster ons dat ze haar vergunning nog steeds niet gekregen heeft. Ze zal de borden toch plaatsen.

Beoordeling: gegrond

We krijgen nog veel andere gelijkaardige klachten. Zeker in de vakantieperiode kan Dienst Administratie het aantal aanvragen duidelijk niet bolwerken.

Aanbeveling:

Bekijk of de procedure toch efficiënter kan.

Dienst Coördinatie

redelijke termijn

passieve informatieverstrekking

Verzoek: 201603-264

Trage weg, trager antwoord.

Sinds twee jaar krijg ik geen antwoord op mijn vragen van het stadsbestuur. Het zijn vragen die om verduidelijking vragen over een trage weg bij ons in de buurt. Wij hebben ondertussen vijf pogingen ondernomen om antwoorden te krijgen en ook reeds twee onderhouds gehad met het bestuur en de administratie. Helaas bleven antwoorden telkens uit. De ene mail dateert van 20 februari 2015 en werd verstuurd naar een medewerker van Dienst Coördinatie. De andere mail werd verzonden vanuit de werkgroep Trage Wegen Gent naar het college van burgemeester en schepenen en dateert van 24 december 2015 en bevatte een ingebrekestelling, waarvan ik één van de ondertekenaars was. Het is deze ingebrekestelling waar naar antwoorden op de vier vragen gepeild werd. Voor één van de vier wegen een juridische procedure opgestart. Voor de andere drie wegen is dat (nog) niet het geval. Om juridische procedures voor deze 3 andere wegen in de toekomst te vermijden, zouden antwoorden (weliswaar na bijna 2 jaar) toch nuttig kunnen zijn. Ondertussen heb ik echter nog steeds geen verduidelijkende antwoorden gekregen. Kan u als ombudsvrouw hierin bemiddelen?

150 van 530

Onderzoek:

We vragen Dienst Coördinatie en de Juridische Dienst om een stand van zaken. Blijkt dat er betreffende een trage weg nog een rechtszaak lopende is. De communicatie tussen verzoeker en de diensten verloopt heel moeizaam. Verzoeker krijgt verschillende keren een mondeling antwoord op de vragen die geen betrekking hebben op de rechtszaak. Daar komt hij dan schriftelijk op terug waarbij hij omfloerst ook vragen stelt die wel betrekking hebben op de rechtszaak. Hij probeert ook voortdurend via andere kanalen druk te zetten op de dienst om daar toch op te antwoorden. Zo ontstaat er heel veel wantrouwen.

De dienst vindt dat verzoeker antwoord heeft gekregen op zijn vragen en dat er dus geen verdere schriftelijke reactie nodig is. Verzoeker vindt dat de dienst bewust informatie achterhoudt. Na bemiddeling door de ombudsvrouw krijgt verzoeker uiteindelijk schriftelijke antwoorden op de vragen die geen betrekking hebben op de rechtszaak.

Beoordeling: gegrond

Op een schriftelijke vraag moet een schriftelijk antwoord komen en in dit geval liet dat veel te lang op zich wachten. Daar is echter enige nuancering bij nodig: verzoeker kreeg wel degelijk een antwoord, maar dat was mondeling. In zijn schriftelijke communicatie verweefde hij telkens ook vragen over de rechtszaak, waarop de dienst geen antwoord mocht geven. De dienst had hier echter sneller paal en perk moeten stellen door te antwoorden op wat wel kon en duidelijk te motiveren waarom ze niet antwoordden op de andere vragen.

Dienst Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu

redelijke termijn

passieve informatieverstrekking

proactief handelen

Verzoek: 201602-126

Exploitatievoorschriften.

Ik heb twee klachten.

Enerzijds mijn originele klacht rond de hinder voor ons en de buurt van de Carrefour,

Anderzijds het totaal negeren van deze klacht door de Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu van Stad Gent.

De originele klacht of vraag om exploitatievoorschriften rond de Carrefour, heb ik gesteld in november 2015.

Op 30 november 2015 ontving ik een ontvangstmelding met verwijzing naar dossier 7228.00. Sindsdien niets meer, ondanks twee bijkomende mails op 28 december 2015 en op 28 januari 2016. U zal het met me eens zijn dat dit niet kan. Vooral het blijkbaar (bewust?) achterhouden van de exploitatievoorschriften zit me bijzonder hoog.

Op die manier kan ik me als burger moeilijk wapenen om te ageren tegen de overlast.

Samengevat de problematiek van de Carrefour: als potentiële kopers van een huis in de buurt, hebben we vorig jaar uiteraard de buurt verkend. En daarbij vastgesteld dat enerzijds het achtertuintje letterlijk paalt aan de achterkant van de Carrefour. Anderzijds hebben we vastgesteld dat de losparking, met ingang in de Kantstraat, gesitueerd is tussen en achter de achtertuintjes. Volgens buurtinformatie en twee borden aan de ingang van de losparking in de Kantstraat, mogen de vrachtwagens vóór 7.00 uur de losparking niet oprijden, en dus uiteraard niet lossen. Na aankoop van de woning en na de verhuizing bleek de praktijk helemaal anders. Soms vanaf 5.30 uur en altijd ruim vóór 7.00 uur staan de vrachtwagens met draaiende motoren op de losparking, en wordt er met veel metaalgekleetter (loskarren) uitgeladen. Ook op zaterdag. Slapen is er dan niet meer bij. Dat betekent dus minstens één uur minder slaap, vooraleer we moeten gaan werken. Op zaterdag kunnen we zelfs niet even uitslapen.

Op het dak van de Carrefour, helemaal achteraan, en dus vlak aan de achtertuintjes en dito slaapkamers, staat een batterij airco's. Blijkbaar niet of slecht geïsoleerd. Als de wind slecht zit, slapen we precies naast een taxiënd vliegtuig. Volgens buurtbewoners is slapen met het venster open (dus van late lente tot herfst) onmogelijk.

Dat hebben we zelf al ondervonden, daar we vanaf 10 oktober in het huis wonen.

Deze klachten moeten uiteraard behandeld worden door Dienst Toezicht van Stad Gent. De exploitatievoorschriften moeten in het kader van openbaarheid van bestuur bezorgd worden aan de burger die erom vraagt. Als dit niet gebeurt, staat de burger bijna machteloos. Ik heb zo het vermoeden dat het hier om een bewuste politiek gaat van de betrokken dienst. In de hoop dat we niet verder zullen aandringen. Maar dit zal niet gebeuren. Desnoods schakelen we de pers in. Al blijft het bijzonder jammer dat dit tegenwoordig nog de enige manier is om een dienst of bestuur tot actie te dwingen.

Onderzoek:

Deze klacht toont enkele belangrijke knelpunten duidelijk aan:

- Er is geen spontane opvolging van de aangevraagde, en vooral ook van de vervallen vergunningen. Wie dan als firma geen verlenging van zijn vergunning aanvraagt, blijft op die manier jaren uit beeld tot... er een klacht komt waarbij de burger blijft insisteren en pas dan uit het onderzoek blijkt dat de exploitatievergunning al maar liefst twee jaar vervallen is. Dit aspect van de klacht is duidelijk gegrond en ook interessant voor bijsturing.
- Klacht over hinder en in dit concreet geval toepassen en controle van de opgelegde voorwaarden geraken maar niet geobjectiveerd en blijven aanslepen. Dat komt dan weer omdat de diensten niet onmiddellijk kunnen optreden omdat... de exploitatievergunning vervallen is en er gewacht moet worden op een nieuwe om de voorwaarden te kennen... Opvallend is dat de opgelegde voorwaarden strenger zijn dan de reglementering op nachtlawaai. (Dit ten gevolge van reeds eerder geuite klachten?) Er is sprake van nachtlawaai vanaf 22 uur tot 6 uur volgens de Gentse Politieverordening ter zake. Alles wijst erop dat het bedrijf zich niet kan vinden in deze strengere voorwaarden en in verweer gaat. Verzoeker blijft terecht de toepassing van de (verlengde) vergunningsvoorwaarden eisen en dringt aan op controles. Want wat is het nut van het opleggen van voorwaarden als ze niet via handhavingsbeleid afgedwongen kunnen worden? We merken dat controles eerder traag op gang komen door een tekort aan controleurs, maar daar hebben klagers geen boodschap aan. Bovendien kunnen controles niet afhankelijk gemaakt worden van de medewerking van een burger, ook al kan de medewerking van de burger nuttig zijn, maar nooit een argument om controles niet uit te voeren.
- Deze burger heeft zeker in de beginfase geen tussentijdse antwoorden gekregen waardoor hij steeds maar kwader, gefrustreerder werd en bleef aandringen. Voorts is de rol van de ombudsvrouw niet zo duidelijk omdat de klacht in eerste instantie nog werd opgevolgd. Eenmaal na herhaalde klacht en tussenkomst van ombudsvrouw komen er enkele controles.
- Niet alle controles leidden tot positieve vaststellingen of tot afdoende vaststellingen. In de nieuwe exploitatievergunning worden wel nieuwe voorwaarden gesteld maar... het blijft duren vooraleer ze ook door geluidsmetingen worden ondersteund, maar die brachten in eerste instantie ook geen soelaas.
- Een pv na een positieve vaststelling leidt wel tot een stap naar het Parket en eventueel een vonnis op langere termijn maar ook daardoor wordt de hinder voor de buurman niet opgelost. Het bedrijf legt de laad- en losvoorwaarden naast zich neer en schuift de schuld eigenlijk door naar de firma's die producten leveren en zich niet aan het door het bedrijf opgelegde schema houden...
- Het intrekken van een vergunning wanneer er niet aan de voorwaarden wordt voldaan is tot nu toe niet gebeurd. De reden is duidelijk: een dergelijke sluiting moet grondig gemotiveerd worden, en ook het bedrijf moet eerst worden gehoord, ondertussen heeft het bedrijf ook een wijziging van de voorwaarden aangevraagd.
- Het spreekt vanzelf dat deze klacht ook onder de noemer burenhinder valt en deze hinder is ruimer dan enkel de reglementering op nachtlawaai en de toepassing en handhaving van de vergunningsvoorwaarden. Een burger kan hier ook, zeker als meerdere burens deze hinder ondervinden, stappen ondernemen naar de vrederechter, maar het is aan de lokale overheid om:
 - inplantingen van bedrijven nog zorgvuldiger stedenbouwkundig in te schatten met meer aandacht voor mogelijke overlast bij laden en lossen;
 - de voorwaarden die ze oplegt aan een bedrijf op voorhand goed af te wegen, zo zijn er enerzijds de belangen van het bedrijf en zijn medewerkers, en anderzijds de belangen voor de buurtbewoners en de al vigerende regelgeving omtrent nachtlawaai.

Dat verzoeker op de hoogte was van de aanwezigheid van dit bedrijf toen hij er kwam wonen, is een feit, maar geen argument om bedrijven een vrijeleide te geven. Bedrijven moeten er naar streven om de overlast tot een minimum te beperken in het kader van goed nabuurschap, bovendien kan dit ook het imago van het bedrijf ten goede komen. Anderzijds moeten burens zich ook realiseren dat dergelijke bedrijven moeten laden en lossen voor de openingstijden en dat deze tijden in de weekends meestal dezelfde zijn als in de week.

Er is behoefte aan een handhavingsbeleid dat korter op de bal speelt en meer slagkracht toont, zeker ten aanzien van bedrijven die meer en meer tekenen geven dat ze de regelgeving in ons land aan hun laars zouden lappen. Men moet als overheid ook op zoek gaan naar alternatieven, bijvoorbeeld rechtstreekse bemiddeling tussen klager en uitbater om tot een pragmatische oplossing te komen.

Kortom, het ontbreekt hier toch aan slagkracht van de controlerende overheid waardoor de burens bijna gedwongen worden om alternatieve stappen via burenbemiddeling en of de vrederechter te ondernemen. Ook het bedrijf heeft nut bij een goed nabuurschap. Ondertussen zou de firma ook een verzoek hebben ingediend tot aanpassing van de voorwaarden. In elk geval zijn de bevoegde diensten al jarenlang op de hoogte van de klachten.

Beoordeling: gegrond

consequent handelen overeenstemming met regelgeving Verzoek 201702-180 **Rooster in deur.**

In augustus verhuurde ik een appartement en blijkbaar heeft de nu al ex-vrouw toen huursubsidies aangevraagd. Daardoor is Wonen Vlaanderen bij deze huurder geweest in september 2016 om te kijken of hij in aanmerking komt (blijkt niet dus). Zonder ons weten.

Ik kreeg in november een aangetekende brief om naar de Zuid te gaan omdat er gebreken waren: ik had 30 slechte punten en moest zorgen voor verbetering van de elektriciteit en een gat laten steken in gevel voor de CO. Ik heb dan een erkende firma laten komen op 20 december, maar blijkt dat zij geen gat kunnen maken in de living waar het aardgasvuur staat. Dus werd er een gemaakt in de keuken en dat moest 2 cm van mijn deur af gedaan worden, wat ook is gebeurd. De elektriciteit werd ook in orde gebracht (er moest een verliesschakelaar aanwezig zijn), maar deze man kon pas een week later komen dan de tijd die ik kreeg om alles in orde te brengen (13 januari). Ik heb dan naar de controleur van Dienst Toezicht Gent gebeld om hem dat te melden. Geen probleem zei hij en bel mij als hij is geweest. Dus 20 januari belde ik om terug een nacontrole te doen. De controleur kwam af en stelde terug andere punten vast, onder andere mijn venster dat 2 cm te klein was en ik moet er een balustrade voor zetten. De reeds aanwezige rookmelders gingen ook niet op de correcte plaats. Ondertussen werden ze op goede plaats bevestigd. Vorige week kwam ik buiten en hing er een brief van ongeschiktheid aan de gevel. Ik belde de controleur terug voor nacontrole en hij ging op 3 februari komen, maar op 1 februari belde hij om te zeggen dat de deur nu moet veranderen in een vaste deur of schuifdeur met een rooster erin. Ik belde dan terug naar de firma en die man is 100 % zeker dat het volledig conform de wet is. Er moet doorstroming van lucht aanwezig zijn en die is er. Ik zou graag het artikel van de wet hebben waarop de controleur zich baseert. Ik vraag me af wat ik nu nog kan doen. We kunnen toch niet meer doen dan dit en ik wil die brief van mijn gevel natuurlijk. Kan jij mij verder helpen? Ik zal nu nog een aangetekende brief van Wonen Vlaanderen krijgen en moet beroep aantekenen.

Onderzoek:

De vaststelling door Wonen Vlaanderen gebeurde op 26 september 2016 en de eigenaars werden op de hoogte gebracht. De gebreken moesten weggewerkt zijn op 5 januari 2017 zodat het appartement niet meer dan 15 strafpunten had, anders zou de woning ongeschikt verklaard worden. Op 12 januari 2017 wordt er hiervoor een aangetekende brief gestuurd en werd aan Dienst Facility Management de opdracht gegeven om een affiche aan te plakken.

Op 25 januari 2017 deed de controleur van Dienst Toezicht (Stad Gent) een nacontrole, maar hij stelde inderdaad zaken vast die over het hoofd werden gezien door de inspecteur van Wonen Vlaanderen. Daardoor zat het appartement terug toch boven de 15 strafpunten, namelijk 39 strafpunten. Voor de keukendeur die voldoende doorstroming moest garanderen (de harmonicadeur was gewoon onderaan afgezaagd) was de controleur niet helemaal zeker of dit voldoende was en hij gaf dus de boodschap dat hij dit nog zou navragen. Diezelfde dag nog nam hij contact op met verzoeker om te zeggen dat de deur wel degelijk in orde was, maar de rest moest natuurlijk nog in orde gebracht worden. Op 27 januari werd dan effectief de affiche voor ongeschiktheid gehangen. Omdat de controleur toch niet gerust was in de oplossing van de afgezaagde deur, informeerde hij nog verder. Tenslotte gaat het om CO-gevaar. Daaruit bleek dat dit toch niet voldoende was en dat meldde hij ook aan verzoeker op 1 februari met de nodige uitleg. Na onze tussenkomst neemt de controleur nog eens contact op met verzoeker om duidelijke afspraken te maken.

- Er moet een keuringsattest van de elektrische installaties geleverd worden.
- Er moet ofwel een schuifdeur, ofwel een vaste deur met rooster voorzien worden in de plaats van de harmonicadeur, ofwel moet de deur verwijderd worden en moet er ook voor gezorgd worden dat er geen deur meer in de deuropening gehangen kan worden (hengsels verwijderen).
- De rookdetectoren in het appartement én in de gemeenschappelijke traphal moeten correct gehangen worden.
- De harmonicadeur aan het toilet wordt niet aanvaard door de Vlaamse Wooncode en krijgt de quotatie: 'toilet niet afgesloten van leefruimte.' Daar moet dus ook een andere deur komen.
- En ten slotte moet er een balustrade aan het keukenraam komen.

Als het appartement onder de 15 punten zit, kan verzoeker een nieuw conformiteitsattest aanvragen en contact opnemen met Dienst Toezicht voor een nacontrole. Als die in orde is, mag de affiche van ongeschiktheid onmiddellijk verwijderd worden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Er wordt hier op twee niveaus gewerkt en de inspecteur van Wonen Vlaanderen was blijkbaar minder kritisch dan de controleur van Dienst Toezicht - Stad Gent. Dat zorgt voor verwarring bij de burger. De controleur van Dienst Toezicht gaf ook verschillende boodschappen over de keukendeur. Dat maakte de verwarring nog groter, maar hij heeft dit

rechtgezet en gemotiveerd. Het siert hem dat hij toch is blijven doorzoeken omdat hij twijfelde over de informatie die hij van collega's had gekregen. Tenslotte gaat het hier om mensenlevens. Uit dit alles blijkt vooral dat er nog veel werk is om de regelgeving voor de kwaliteits- en veiligheidsnormen van woningen op een eenvormige en duidelijke manier in de praktijk te brengen.

Aanbeveling:

Evalueer de samenwerking met Wonen Vlaanderen, want die lijkt toch niet optimaal te verlopen.

Probeer ook intern de neuzen in dezelfde richting te krijgen over de toepassing van de regelgeving en zorg voor een grondige motivering naar de burger toe.

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

adequate communicatie

klantgerichtheid

Verzoek: 201604.358

Water scheppen.

Sinds november vorig jaar voeren wij mailverkeer met een controleur van de stad. Het betreft een aanslepend probleem als gevolg van de heraanleg van het voetpad ter hoogte van de bushalte in de Keizer Karelstraat. De problemen zijn gestart in november 2015, toen onze kelder die altijd droog was, opeens water maakte. Toen we de stad (concreet die controleur) op de hoogte brachten, werden we vanaf het begin niet geloofd. De aannemer ging vanaf het begin uit van zijn grote gelijk en beweerde dat onze kelder voor de werken ook niet droog stond. Wat echter wel het geval was, zoals later ook terug bleek. We hadden ook vanaf het begin het gevoel dat ook die controleur van de Stad, meer geloof hechtte aan de te controleren aannemer dan aan onze melding. Na een drietal (waarvan twee onverwachte; ondanks onze vraag om ons vooraf te contacteren over het tijdstip) controlebezoeken werd de zaak afgehandeld als verzinsel. Pas toen het probleem groter en groter werd en we ten einde raad meldden dat nu ook de riolering ter hoogte van ons huis blank begon te staan, heeft die controleur Farys gecontacteerd. Farys ontdekte dat onze riolering niet meer aangesloten was op het net en het controleputje op ons voetpad verdwenen was. Dit was bij de controlebezoeken dus niet vastgesteld, ondanks de foto's die een werknemer van de aannemer van het voetpad plots bij zich had, toen half februari ons voetpad terug opengebroken werd. En ja hoor, na heraansluiting van onze riolering verdween na drie maanden ook het water uit onze kelder. Met andere woorden: dit probleem heeft drie maanden aangesleept, volgens ons omdat men vanaf het begin uitging van zijn eigen grote gelijk en ondanks onze melding van het probleem dit niet ernstig nam. Ondertussen worden wij wat betreft de aangerichte schade (coatinglaag van de keldervloer die weg is, drie maanden water scheppen en weg moeten gooien van goederen) doorverwezen naar de verzekering. De verzekering wou in eerste instantie niets doen, zonder offerte van een aannemer, maar elke aannemer die we contacteerden, zei ons dat het probleem in het voetpad lag en zij dit dus niet zonder toelating van de stad konden aanpakken. De stad blijft echter gewoon verwijzen naar de verzekering, ondanks het feit dat de aannemer een duidelijke fout maakte en de controle hierop niet goed is uitgevoerd of hoe anders moet ik het zien dat niet ontdekt werd dat het controleputje weg was en onze riolering plots niet meer aangesloten was? We hebben alle begrip dat er bij werken dingen kunnen mislopen, maar de arrogantie van de aannemer (anders kan je het niet noemen bij het denken aan enkele van zijn uitspraken) stuiten tegen de borst en maken ons boos. Om nog maar te zwijgen over hoeveel tijd het geduurd heeft vooral bij de keldergaten aanpakke. We veronderstellen nog steeds dat de controle door de stad bedoeld is om bij fouten van de aannemer deze problemen op te nemen en voor de burgers in te staan. We moeten echter vaststellen dat we voor de schade worden afgescheept met een simpele "sorry voor het ongemak" (aldus de controleur) en dat de controle op zijn minst ook niet zeer grondig gebeurd is. Ondertussen blijft immers het verhaal verder lopen: afgelopen donderdag, komt 's morgens iemand van Eandis de gasaansluiting op het voetpad controleren. En ja hoor, toen we 's avonds van ons werk thuis kwamen, lag het voetpad voor de derde keer open. Vermoedelijk omdat er ook daar iets misgelopen is bij de heraanleg van het voetpad. Elke communicatie over het nieuwe probleem ontbreekt. Onder onze vensterbank liggen losse stenen opgestapeld. Hopelijk blijven ze daar veilig liggen, want afgelopen nacht werd de signalering rond de nieuwe put al omver geduwd. Als na werkzaamheden het voetpad twee keer opnieuw opengebroken moet worden, wijst dit ons inzien toch op ernstige tekortkomingen van de aannemer. We hebben onze verzekering nog eens op de hoogte gebracht van dit probleem. Maar als we de uren optellen die we hieraan al spendeerden met mailen, weggooien van goederen en vooral water scheppen (november- februari), kunnen we niet anders dan hopen dat men bij de Stad in de toekomst toch wat ernstig omgaat met meldingen van problemen. We hopen dat de verzekeringen ondertussen vlug tot een oplossing komen.

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen bevestigt dat tijdens de werken de riolering niet opnieuw werd aangesloten en dat er dan weldegelijk fouten zijn gemaakt. Dit in eerste instantie door de aannemer die moest instaan voor de goede uitvoering en in tweede orde is ook bij de controle het niet aanwezig zijn van het controleputje aan de aandacht ontsnapt. Hoewel dit een signaal was waardoor het probleem mogelijk sneller was gevonden kan de dienst geen garantie geven dat het dan ook sneller was opgelost. Echter, men kan niet terug in de tijd om dit te bewijzen. Volgens de Dienst WBW wordt alle medewerkers op gedrukt om vragen en meldingen volledig ter harte te nemen. Dit is zelfs geen kwestie van het voordeel van de twijfel. Dit neemt niet weg dat de dienst dikwijls wordt opgeroepen voor problematieken waar geen oorzakelijk verband is tussen de werken en de schade, terwijl mensen dit al eens durven koppelen. Die vooringenomenheid mag er niet zijn maar is volgens de dienst des mensen. Dit is voor de dienst geen excuus maar een bevestiging van wat dagelijks op het veld gebeurt. Echter, de dienst kan geen eenvoudige oplossing bieden om aan de geleden schade tegemoet te komen of bijkomende herstelling te versnellen. De verzekeringsmaatschappijen moeten hier hun ding doen. Ondertussen is volgens de dienst de afwatering wel goed aangesloten, is de kelder opnieuw droog en moet er dus geen water meer geschept worden maar zijn er wel nog gaten te dichten. Van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen vernemen wij verder dat een onafhankelijke deskundige is aangesteld. Het is op basis van de bevindingen van deze expert dat de zaak wordt behandeld. De communicatie van de betrokken stadsdienst gebeurt via de Juridische Dienst en/of de verzekeraar Ethias. Van de Klachtencommissie Eandis vernemen wij dat het recent opengraven van het trottoir gebeurde naar aanleiding van een systematische gaslekpeiling. Dit gebeurde dus eerder toevallig ter hoogte van deze locatie. In verband met de problemen met de verzekeringsmaatschappijen, verwijzen wij verzoekers naar de Ombudsman Verzekeringen.

Besluit:

Er is een fout gemaakt door riolering niet opnieuw aan te sluiten.

De betrokken dienst had adequater kunnen communiceren met meer oog voor klantgerichtheid.

Beoordeling: gegrond

redelijke termijn
afdoende motivering
Verzoek: 201605-587
Bevlagging.

.Als lid van het Buurtcomité Maaltemeers verzoek ik u om bemiddeling in dit al maanden aanslepend geschil betreffende het aantal te plaatsen vlaggen in onze wijk in het kader van het buurtfeest eind volgende maand. Hier onder bezorg ik u een aantal dienaangaande uitgewisselde e-mails met de betrokken stedelijke diensten.

Onderzoek:

Wat betreft de bevlagging zal de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen instaan voor de plaatsing van de vlaggenmasten. De dienst zal geen vaste schachten plaatsen, maar deze masten in volle grond zetten in afwachting van de definitieve toestand in deze omgeving. De Dienst WBW stelt verzoeker gerust dat de bevlagging voor het buurtfeest voor dit jaar wordt uitgevoerd worden in overeenstemming met de aanvraag.

Besluit:

Dat niet helemaal aan de vraag kon worden voldaan, hield verband met de heraanleg van de straat.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

redelijke termijn doorschuifgedrag

Verzoek: 201607-779

Paaltjes.

Ik ben bewoner en lid van RVME Langs de Lieve II.

Ik wil u in kennis stellen van correspondentie die ik al lange tijd voer over het herstellen van afsluitpaaltjes die op deze gronden geplaatst werden om autoverkeer er tegen te gaan.

Ik werd al herhaaldelijk van het kastje naar de muur gestuurd. De dienst wegen laat in januari weten dat de paaltjes niet onder hun bevoegdheid vallen. Op 9 maart 2016 kreeg ik dan toch bevestiging at de paaltjes onder bevoegdheid van Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen vallen. Ondertussen heb ik hen herhaaldelijk gevraagd om (steeds meer) losse en verwijderde paaltjes te herstellen, maar ik krijg helaas geen verdere respons meer. Kunt u hierin tussenkomen?

Onderzoek:

Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen is het onderhoud en beheer van deze paaltjes voor de Stad Gent en is er door het Mobiliteitsbedrijf bekeken in hoeverre een waardig alternatief mogelijk is. Verankeren van de palen mag niet omwille van de brandveiligheid maar deze paaltjes worden te pas en onpas verwijderd door bewoners, aannemers, leveranciers... en niet teruggeplaatst. Het Mobiliteitsbedrijf is niet echt voorstander van paaltjes, maar anders kan een wildgroei aan parkeren ontstaan in die buurt met een hele hoge parkeerdruk. Van zodra men een opening laat, zal er geparkeerd worden. Dus adviseert het Mobiliteitsbedrijf om toch de paaltjes terug te plaatsen. Volgens de Dienst WBW is er sprake van dweilen met de kraan open. Er wordt prioriteit aan gegeven zonder dat andere taken hierdoor in het gedrang mogen komen. Tijdens sommige periodes duurt de responstijd lang. Toch mogen alle meldingen, waar de aangelanden zelf niet kunnen voor instaan om het paaltje weer in de houder te zetten, worden overgemaakt aan de Dienst WBW. In elk geval worden sleutels niet ter beschikking gesteld aan een burger.

Besluit:

Er is geen sprake van doorschuifgedrag, maar de bevoegde dienst legt uit waarom niet elke interventie snel kan gebeuren. Bovendien hebben alle medewerkers het gevoel dat ze dweilen met de kraan open door onbehoorlijk gedrag van enkele burgers

Beoordeling: ongegrond

Onbehoorlijke burgers liggen hier aan de bron.

redelijke termijn efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201607-803

Heraansluiting van de goot.

Wij ontvingen geen antwoord op mijn mail naar de Dienst Bruggen, Wegen en Waterlopen van 15 maart 2016, noch op de mail van 3 mei. We hopen een antwoord te krijgen op de vraag naar herstelling van de verzakking van de regenpijp naar aanleiding van de wegenwerken. Ook deze vraag: kunnen we wegmarkeringen aanvragen voor de garage (met acht parkeerplaatsen)? Straatmarkering, dat het duidelijker is dat het een toegangspoort is naar de parkeerplaatsen? Momenteel parkeren er nog steeds wagens voor de poort, ondanks een parkeerverbodsbord en is de Politie al herhaaldelijk moeten langskomen om dit te constateren en een takeldienst op te roepen. Tot welke dienst kunnen wij ons daarvoor wenden?

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen bevestigt dat de werken, die door eigen personeel zijn uitgevoerd, inderdaad niet voldoen en een herstelling wordt opgenomen in de planning. Hoewel de opdracht aan de medewerker al langere een tijd was toevertrouwd, kwam pas recent aan het licht, bij de opvolging van de uitgevoerde werkopdrachten, dat hij zich hier niet echt meester over zag om dit op een kwaliteitsvolle manier op te lossen en dus nog niets had uitgevoerd. De Dienst WBW excuseert zich voor de tijd die hieraan verloren is gegaan en het ontbreken van enige communicatie. De dienst tracht alsnog om in de drukke periode voor de Gentse Feesten

een herstelling te laten uitvoeren (desnoods een tussentijdse oplossing) om het spuien van regenwater op straat en gevel te voorkomen. 's Anderendaags al meldt de bevoegde controleur dat de herstelling aan de afvoergoot is uitgevoerd, en nog wel definitief.

Besluit:

De bevoegde dienst geeft toe dat een fout is gebeurd, verontschuldigt zich hiervoor en zorgt voor de definitieve herstelling.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Blijf gegeven opdrachten controleren.

**adequate communicatie
vertrouwen**

Verzoek: 201609-988

Het lijntje...

Ik doe het tuinonderhoud bij een andere woning in mijn straat. De haag gaat daar over een drietal meter altijd dood door het water dat in de greppel blijft staan. In het bijzonder in de winter door het strooien van zout. Het riool zit veel te hoog door opvulling met beton. Als de auto's in de greppel rijden spat het water dan op de haag, fietsers en voetgangers. Reeds driemaal heb ik er andere planten gezet, maar tevergeefs. Over een jaar heb ik ze er nogmaals aan herinnerd, maar het probleem is niet opgelost. Men had beloofd dit bij gelegenheid te herstellen, maar 1 jaar later is er nog niets gebeurd. Op 5 augustus 2016 heb ik naar de dienst gebeld, maar men zei me dat er niets aan gedaan zal worden. Ik vraag mij af waarom ik dan eerst die brief kreeg om me dan nog een jaar aan het lijntje te houden. Ik hoop van uw dienst een antwoord te krijgen welke stappen ik verder zou kunnen ondernemen.

Onderzoek:

Verzoeker kreeg een jaar geleden een brief die hem de indruk gaf dat het probleem aangepakt zou worden. In de brief stond: "U kunt ervan op aan dat wij al het nodige zullen doen om deze toestand te verhelpen." Verder in de brief werd gevraagd om geduld omdat de herstelling pas uitgevoerd zou worden wanneer deze gecombineerd kunnen worden met andere werken in de buurt. Dit bleek een standaardbrief te zijn. Er waren nog geen plannen voor andere werken in de buurt, waardoor dit probleem op korte of middellange termijn niet opgelost zou worden.

Beoordeling: gegrond

De brief is onduidelijk en lijkt te beloven dat er een oplossing in het vooruitzicht is. Er worden geen concrete beloftes gedaan en er wordt geduld gevraagd, maar daarbij wordt wel bevestigd dat het nodige gedaan zal worden. Dit is verwarrend en het is begrijpelijk dat verzoeker verwachtte dat er een oplossing zou komen.

Aanbeveling:

Stuur bij voorkeur geen standaardbrieven, maar maak een brief die ingaat op de specifieke vraag . Hou de burger niet aan het lijntje maar zeg waar het op staat.

**redelijke termijn
vertrouwen
consequent handelen**

Verzoek: 201610-1207

Participatie ????.

Het vrachtvervoer in de Grauwpoort is nog maar eens sterk genomen doordat er steeds meer grote winkelketens bijkomen in het centrum. Wij klagen al jaren over nachtlawaai veroorzaakt door zwaar verkeer en nu stellen we

zelfs een toename vast, niet van bussen, maar wel zwaar vrachtvervoer logistiek en werfvervoer (veel Nederlandse vrachtwagens). Onze herhaalde vraag: kan dat wegdek toch heraangelegd worden? Kasseien wekken echt heel veel lawaai op, ze maken tien keer meer lawaai dan hedendaags materiaal. Ook al zijn we ons bewust van de mogelijke bescherming, maar dan moet dit consequenties hebben. Als je dit als historische straat wil behouden, geef dan prioriteit aan het wegwerken van dat vrachtverkeer en nachtbussen door die straat. Het is het een of het ander, want wij nemen dit niet langer! Wij hoeven toch niet altijd actiegroepen op te richten? Het is toch ook een aspect van behoorlijk bestuur dat men ten minste de burgers hoort, en dat men ook consequent moet zijn en prioriteiten moet leggen. Het wegdek kan misschien historisch zijn, de huizen zijn ook oud. Mijn huis is 17de eeuws en licht gefundeerd en door de trillingen komt er schade in deze historische panden. Onze vraag is ook niet onredelijk. Wij dringen aan bij het beleid om ofwel het budget te voorzien en bij de diensten om de nodige werken uit te voeren, ofwel om (voorlopig) een tonnagebeperking in te voeren. Wij hadden hier in het kader van het Geluidsactieplan eerder al veel werk ingestoken en een schriftelijk bezwaar ingediend. Niet digitaal, dat hoefde ook niet. Dit bezwaarschrift (over oorzaken nachtlawaai en lawaai in een historische buurt, alternatieve stilteplekken, enzovoort - met suggesties) blijkt niet behandeld te zijn. In Brussel zegt men dat dit is omdat het niet digitaal is doorgestuurd. Het is wel teruggevonden in de map, maar niet behandeld. Dit is toch echt onbehoorlijk. Ik had dan een e-mail gestuurd naar iemand van Stad Gent, maar daar is geen antwoord op gekomen. Als je burgers vraagt om te participeren dan moet je dit ernstig doen, nu voelen we ons gewoon gebruikt en genegeerd. Wij hebben ons vooral op de basistekst gebaseerd en dachten echt een bijdrage te hebben geleverd.

Onderzoek

De klacht toont aan dat wie wil participeren en dan merkt dat de opmerkingen niet worden meegenomen of na een klacht nog maanden moet wachten op een antwoord toch wel echt gefrustreerd achtergelaten wordt. Zelf na tussenkomst van de Ombudsvrouw krijgt klager pas een antwoord vier maand later. Dit is onbehoorlijk bestuur. Nochtans gaat het niet om een zo moeilijk vraagstuk: burger meent dat er voor de buurt onredelijke lawaai- en trillinghinder is en vraagt of er geen aanpassingen kunnen worden gedaan het zij aan het wegdek, hetzij aan het zware vervoer. In 2015 werd het 'Integraal geluidsactieplan voor agglomeratie Gent 2e ronde' opgemaakt door de Vlaamse overheid. Verzoekster diende daarbij op 30 juli 2015 een bezwaarschrift in, maar het Departement Leefmilieu, Natuur en Energie van de Vlaamse overheid heeft dat door een vergissing inderdaad niet meegenomen bij de opmaak van het definitieve plan. Dat werd goedgekeurd in mei 2016. Stad Gent heeft hier geen fout gemaakt. Departement Leefmilieu, Natuur en Energie heeft op 9 juni 2016 wel gevraagd aan Dienst Milieu en Klimaat van Stad Gent om verzoekster toch nog een antwoord te bezorgen op haar opmerkingen over het beleid van Stad Gent en om de opmerkingen over tramverkeer en openbaar vervoer aan De Lijn door te geven. Daar kwam geen verdere reactie op en daarom richtte verzoekster zich tot de ombudsdienst. Hier gaat de Stad wel in de fout door niet thuis te geven. Na onze tussenkomst krijgt verzoekster een ontvangstmelding van de dienst op 20 oktober 2016, maar het duurt nog tot 10 februari 2017 vooraleer ze een inhoudelijk antwoord krijgt van Stad Gent en tot 17 februari voor een antwoord van De Lijn. Dienst Milieu en Klimaat zegt dat het zolang duurde omdat ze input nodig hadden van verschillende diensten en kabinetten en van De Lijn. Verzoekster geeft aan dat ze wel teleurgesteld is over het resultaat, maar dat ze toch tevreden is dat ze nu eindelijk een officiële schriftelijke reactie kreeg waardoor ze inzicht kreeg in de redenering en de prioriteiten van Stad Gent. Hier kan op gebouwd worden om samen met de buurt verdere (juridische) stappen te zetten.

Beoordeling: gegrond

Over het gevoerde beleid spreken wij ons niet uit, maar verzoekster heeft veel te lang moeten wachten op een inhoudelijk antwoord. De eerste vraag dateert van 9 juni 2016, het eerste antwoord kwam er op 10 februari 2017. Acht maanden is onfatsoenlijk en bovendien als men van de burgers participatie vraagt dan komt dit van twee kanten en is het vertrouwen zoek na een dergelijke behandeling.

Aanbeveling

Participatie komt van twee kanten. Burgers laten participeren en dan hun opmerkingen niet mee nemen of hun zelfs niet antwoorden binnen een redelijke termijn, zelfs na tussenkomst van ombudsdienst, ondermijnt het vertrouwen in overheid en zet ook de participatie op de helling. Toets altijd aan FRET.

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201611-1292

Overlast

Momenteel zijn werken aan de gang voor de werf Leiekouter. De buurt heeft hier toch wel heel veel last van. Er wordt geen enkele info verstrekt over evt. hinderlijke activiteiten met ca. tijdstip van de dag. Er wordt met materiaal gewerkt dat helemaal niet geschikt is voor de smalle doorgangen. Gevolg: reeds schade aan onze woning. Als er belemmering is wordt geen enkele signalisatie voorzien met als gevolg dat heel veel wagens niet binnen of buiten kunnen. Vandaag staat een stelling opnieuw zonder tijdige signalisatie dat er geen wagens doorkunnen en ook zonder wegomlegging. Bij de afbraakwerken zijn al diverse keren 's nachts om 4 uur zware graafkranen (35 ton!) door onze smalle straten gereden. Gevolg: alle burens sterk gestoord. Blijkbaar zouden dergelijke activiteiten pas kunnen vanaf 6 uur. De bestrating, voetpaden en arduinen borduren worden kapotgereden. Indien deze situatie aanhoudt riskeert men ongevallen of uit de hand gelopen discussies. Dienst wegenbouw is door mij al meerdere keren hieromtrent geïnformeerd, maar zij hebben blijkbaar geen enkele bevoegdheid om enige actie te ondernemen en moeten lijdzaam toezien dat vergunningen worden verleend die een individuele burger nooit zou bekommen.

Onderzoek:

Een tweede klager contacteerde ons over hetzelfde probleem, met daarbij nadruk op het fout en hinderlijk parkeren bij de werf. Het ging hier om private werken waarop de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen inderdaad geen invloed heeft. De dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu werd al door hen gecontacteerd om controle uit te voeren op de naleving van de vergunningen. De Politie werd door ons gecontacteerd om controles te doen betreffende het fout parkeren.

Beoordeling: ongegrond

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen stelde vast dat het niet om openbare maar over privéwerken ging. Zij contacteerden de dienst Toezicht met de vraag om de vergunningen na te kijken en de nodige controles uit te voeren.

pro-actief handelen

toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 201612-1456

Niet naar buiten.

Ik ben gehandicapt en woon in de Huurhouderijstraat te Ledeberg waar ze momenteel wegenwerken aan het uitvoeren zijn. Het probleem met deze werken is dat ik momenteel niet buiten geraak om naar mijn werk te gaan. Ze hebben het voetpad uitgebroken maar geen plaat gelegd zodat ik uit mijn huis kan. De aannemer wil niets doen en zijn mannen lachen we gewoon uit.

Onderzoek:

We sturen dit dringend verzoek door naar de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen met de vraag hier zo vlug mogelijk een oplossing voor te vinden. De dienst laat weten dat de controleur met de aannemer zal zorgen voor een oplossing zodat verzoeker op tijd op zijn werk is.

Opvolging:

Een week later belt verzoeker terug om te laten weten dat hij opnieuw niet uit zijn woning kan. Men had hem een plaat beloofd maar tot nu toe is deze nog niet gelegd. De plaat komt er uiteindelijk toch.

Beoordeling: gegrond

Groendienst

afdoende motivering

Verzoek: 201603.262

Vreemde Zitbank.

Ik kom in naam van de bewoners van het Antoniushof. De vinden het nogal vreemd dat er een bank is geplaatst die in plaats van naar de richting tuin te kijken in de richting van een witte zijgevel is geplaatst. Wij krijgen echter op ons verzoek om de bank om te draaien de motivering dat het niet aangewezen is om de bank te herpositioneren want dat die er kwam na vraag van de woonassistent en na overleg met de Groendienst en dat ze in de richting van het wandelpad staat. Die motivering rammelt toch wel wat. Natuurlijk staat die bank langs een wandelpad maar niet in de richting van het wandelpad dat er voorbij loopt want als die bank aan de andere kant staat, dan staat ze natuurlijk ook langs het wandelpad. Dat het er kwam op vraag van de woonassistent: natuurlijk want die heeft op de vraag van de bewoners gereageerd en natuurlijk heeft de Groendienst de bank geplaatst. En van de bewoners die zag dat de arbeiders de bank installeerden heeft onmiddellijk gereageerd met te zeggen: "Allez die bank staat in de verkeerde richting", waarop de arbeiders hebben geantwoord: "Het staat zo op het plan". Dus iedereen blijft op de oude bank zitten, maar toch vragen de bewoners zich af of het plan soms omgekeerd gelezen is, want wie kijkt nu in een tuin graag op een gevel.

Onderzoek:

De Groendienst kan geen duidelijkheid geven over de motivering waarom die zitbank daar zo is geplaatst. De medewerker die destijds zorgde voor de inplanting is met pensioen. Echter, de Groendienst brengt een plaatsbezoek en begrijpt dat de bank beter wordt omgedraaid. Het OCMW voert het werk uit, tot grote tevredenheid van iedereen.

Beoordeling: **gegrond maar gecorrigeerd**

Geen weloverwogen beslissing maar gecorrigeerd

afdoende motivering

Verzoek: 201603.265

Slapeloze nacht.

Naar aanleiding van de laatste storm, waren wij en ook de burens enorm bang dat de bomen die aan onze achtertuin staan, gingen uitwaaien. Een enorm lawaai bij het opkomen van windstoten bezorgde ons een slapeloze nacht. De bladeren waren er nochtans bijna allemaal af. De vijf veel te hoge bomen willen wij echt gerooid zien en daarna mogen gerust nieuwe bomen geplant worden die niet zo hoog groeien. Ofwel moeten ze de bomen snoeien of inkorten dat ze zo hoog niet meer zijn. Er zijn trouwens twee bomen die omgroeid zijn met klimop en zo die bomen verstikken. Hopelijk begrijpen jullie onze bezorgdheid. Wij zouden niet graag hebben dat er een boom op ons huis of dat van onze buurman ligt tijdens een storm. Tijdens de storm van 8 februari was het nog erger en als er dan bladeren aan de bomen zouden geweest zijn, kon het ergste gebeurd zijn. Al een mail verstuurd naar de burgemeester, maar de Groendienst wil er niets aan doen.

Onderzoek:

Al in 2004 kregen we hier een klacht over omdat die eiken ook erg dicht bij de perceelgrens staan en tijdens een grote storm hadden die mensen ook schade geleden omdat grote takken op hun dak waren terecht gekomen. Dus, de laatste snoeibeurt zou dateren van mei 2004. Ondertussen zijn we ruim tien jaar verder. Klager heeft dit keer diverse kanalen bewandeld om zijn verzoek gerealiseerd te zien: een gemeenteraadslid en de burgemeester zijn ook al tussengekomen vooraleer naar de ombudsvrouw te komen in tweede lijn. In beide gevallen is er na bezoek ter plaatse (een keer na een storm) meegedeeld dat de Groendienst geen reden ziet om te snoeien en dat er geen gevaar is. Ook na onze tussenkomst blijft de Groendienst bij haar standpunt. Kortom: het standpunt van de Groendienst is duidelijk. Er is geen reden tot ongerustheid: de bomen op die plaats zijn gezond, wel oud. De Groendienst laat wel een aantal grotere abelen iets verderop vellen omdat die daar wel een potentieel gevaar vormen. De ombudsvrouw kan hier enkel aangeven dat de beslissing van de Groendienst gemotiveerd is genomen maar dat het nu toch al ruim tien jaar geleden is dat de eiken werden gesnoeid en dat ze dicht bij de perceelgrens

staan en dat die mensen al eerder schade hebben gehad. De dienst heeft genoeg deskundigheid in huis om haar verantwoordelijkheid hier op te nemen want bij mogelijke schade zal ze de rekening kunnen gepresenteerd krijgen. In elk geval blijft de Groendienst dit alles opvolgen. Wij vragen om zo nodig proactief tussen te komen indien nodig. De klager heeft in elk geval een punt dat klimop op langere termijn een boom kan verstikken met alle gevolgen vandie, maar er is geen reden om te twijfelen aan de deskundigheid van de Groendienst. Ook een snoeibeurt kan in de nabije toekomst overwogen worden.

Beoordeling: geen oordeel

De Groendienst motiveert waarom er niet wordt gesnoeid noch geveld. We stellen wel vast dat het tien jaar geleden is dat ze werden gesnoeid en dat er al eerder stormschade was nadat de bomen gedurende 15 jaar niet waren gesnoeid.

Aanbeveling:

Blijf de toestand van deze bomen opvolgen en overweeg een snoeibeurt (ook omdat de Stad natuurlijk verantwoordelijk blijft voor eventuele schade).

afdoende motivering

inventieve houding

Verzoek: 201607.801

Zonnepanelen.

We zouden graag zonnepanelen op ons dak laten plaatsen maar toen we vorig jaar iemand lieten komen zei die ons direct dat hij geen zonnepanelen kan plaatsen op ons dak omdat de bomen te hoog zijn in de straat. Ik heb toen contact opgenomen met de Groendienst maar daar zei men mij direct dat ze niet van plan waren om de bomen te snoeien. We zijn nu een jaar later en er is effectief nog niets veranderd aan die bomen. Kunnen die bomen nu echt niet gesnoeid worden zodat wij, zoals de minister het zo graag zou willen, zonnepanelen kunnen plaatsen.

Onderzoek:

Volgens de Groendienst is het bomenbeleid van de Stad erop gericht om een kwalitatief bomenbestand op te bouwen en in stand te houden. Dit betekent dat het beheer en onderhoud van de bomen op een deskundige manier wordt uitgevoerd met in de eerste plaats aandacht voor de boom. De Groendienst is zich ervan bewust dat de aanwezigheid van bomen leidt tot conflicten met nieuw geplaatste fotovoltaïsche cellen. Nog volgens de Groendienst is de houding van de Stad als volgt omschreven in een visienota:

- Bij nieuwe aanplantingen zal de Stad rekening houden met bestaande, gunstig georiënteerde zonnepanelen. Dat betekent dat zij de inplantingsplaats van 'bomen van eerste orde' zo zal kiezen dat er geen zonnepanelen beschadwd worden. Bomen van .eerste orde zijn bomen die in volwassen vorm een hoogte van meer dan 12 meter bereiken. Kleinere bomen slagen er meestal niet in om daken in de zomer te beschadwen. Zij leveren dus geen problemen.
- Bestaande bomen op het openbaar domein blijven behouden. De Stad gaat dus niet in op de vraag van particulareren om bomen te verwijderen of te snoeien in functie van de bezonning van pv-cellen. De Groendienst kan dus niet ingaan op de vraag van verzoekster en legt uit waarom.

Beoordeling: geen oordeel

De Groendienst motiveert op afdoende wijze de weigering, .Een compromis met iets drastischer en regelmatiger snoei blijft meestal beperkt tot de onderste takken , wat voor dit type klachten geen oplossing is. belangrijk is wel dat bij nieuwe aanplantingen dit wel wordt meegenomen en dit ook de keuze van het groen mee bepaalt.

Aanbeveling:

Is er geen compromis mogelijk, bijvoorbeeld zeer hoge bomen toch regelmatig snoeien?

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing vertrouwen

klantgerichtheid

Verzoek: 201610.1126

Massaal grondverzet.

Reeds maanden denderen vrachtwagens en zware tractoren met aanhangwagen door onze straat. Het betreft massaal grondverzet voor het aanleggen van een geluidsberm langs de R4. Het is niet alleen zeer storend voor diegenen die de ganse dag thuis zijn, maar ook zeer gevaarlijk, vooral voor de kinderen. Mijn buurman heeft reeds aan alle bellen getrokken, maar zonder resultaat. We zijn teneinde raad. Mag ik vragen de mogelijkheden te onderzoeken om dit op te lossen?

Onderzoek:

Verzoeker contacteerde de Politie over zijn klacht. Van daaruit werd contact gelegd met de Groendienst met de vraag om de aanrijroute te herbekijken. Er werd toen echter gesteld dat er geen goede alternatieven waren en dat er dus niets zou veranderd worden aan de route.

Na aandringen door de ombudsvrouw werd dit toch opnieuw bekeken en werd een aanvaardbaar compromis bereikt: de aanvoer zou via de R4 gebeuren, de legen vrachtwagens zouden wel nog door deze straat blijven rijden. Men zou daarbij het vervoer regelen buiten de uren van schoolverplaatsingen om schoolgaande voetgangers en fietsers niet in gevaar te brengen.

Opvolging

We krijgen berichten dat men zich niet houdt aan het compromis en dat er weer volop zwaar vervoer in de straat doorrijdt. Burgers zijn verbolgen. De toezichter laat weten dat men hier vooral voor kiest om zo vlug mogelijk die aanleg klaar te hebben. Maar waarom dan een compromis voorstellen als men zich er toch niet aan houdt? In elk geval het lijkt wel of een minder hinderconvenant een vodje papier is.

Beoordeling: **gegrond maar gecorrigeerd**

Het oorspronkelijke antwoord was dat er geen goede alternatieven waren. Nadien bleek toch een compromis mogelijk te zijn. En nadien bleek dat men zich helemaal niet aan dit compromis hield. Onbehoorlijk.

Aanbeveling:

Maak geen compromissen waar je je toch niet aan houdt, dit ondermijnt het vertrouwen en doet aantal klachten toenemen. Maak dat de controleurs meer slagkracht hebben bij vaststellen van niet naleven van minder hinder convenanten.

Dienst Preventie voor Veiligheid

adequate communicatie

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201608.947

Burenbemiddeling.

Wij wensen een klacht in te dienen tegen de dienst Preventie voor Veiligheid en meer bepaald de burenbemiddeling. Deze dienst belde ons in maart 2016 op met de vraag of wij willen bemiddelen. Wij vroegen de dienst wat het onderwerp van de bemiddeling inhoudt maar dat onderwerp werd ons niet gegeven. Tot vandaag niet. Maar hoewel wij geen antwoord kregen, bleven wij ontgensprekelijk openstaan voor bemiddeling.

Echter, vermoedelijk in april 2016 reeds, heeft de dienst deze bemiddeling op eigen houtje afgebroken. De werkgroep was hiervan niet op de hoogte gebracht en kwam dit pas via via te weten. Op het moment dat de buurtbemiddeling werd afgesloten, was de werkgroep aan het wachten op een antwoord van de dienst inzake hoe de bemiddeling zou worden opgestart. Toen wij uitleg vroegen bij de dienst, gaf deze in de mail van 1 juni 2016 een reden op voor haar beslissing om de bemiddeling stop te zetten. De werkgroep zou geen bemiddeling gewenst hebben met externe bemiddelaars. Dit is evenwel een totaal foute reden. Integendeel, de werkgroep is van meet af aan wél steeds blijven ijveren voor een bemiddeling. En dat terwijl de dienst soms wekenlang niets van zich liet horen. Hiervan getuigen talrijke mails die wij verstuurd hebben. Uiteindelijk gaf de dienst toe dat zijzelf een fout had gemaakt. Om de herstart van de bemiddeling een grotere kans te geven, is het voor onze werkgroep essentieel dat de dienst haar fout bij de initiatiefnemers van de bemiddeling rechtzet. Niet de werkgroep heeft de bemiddeling stopgezet, maar de bemiddelingsdienst zelf. De initiatiefnemers van de bemiddeling moeten dit weten. Tot onze verbazing hebben wij herhaaldelijk moeten vaststellen dat de dienst elke rechtzetting weigert en ook weigert ons in te lichten of de initiatiefnemers überhaupt nog een bemiddeling wensen. De manifeste onwil van de bemiddelingsdienst om de bemiddeling opnieuw op de sporen te krijgen, brengt onze werkgroep er toe een klacht bij u tegen deze dienst neer te leggen. Wij vragen dat u ingrijpt zodat deze bemiddelingsdienst haar verantwoordelijkheid opneemt voor de door háár gemaakte fouten en dientengevolge opnieuw bemiddeling opstart. Wij zien enkel uit naar een hernieuwde samenwerking met de bemiddelingsdienst op voorwaarde dat de rechtzetting gebeurt en de dienst ons zo uit het slecht daglicht haalt waar zij ons zelf in gebracht heeft.

Onderzoek

De ombudsvrouw nodigt de burgers uit en komt tot een constructief gesprek en de burenbemiddeling wordt heropgestart en verloopt in een positievere sfeer dan voorheen.

Misverstand was ontstaan door onduidelijke communicatie langs beide kanten.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Uit de e-mails en het gesprek blijkt dat de communicatie van beide partijen niet altijd duidelijk was en dat dit geleid heeft tot een misverstand.

Dienst Welzijn en gelijke kansen

toegankelijkheid en bereikbaarheid

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201604.454

Bareel.

Ik woon zelf in een caravan. Ik ga dikwijls in het doortrekkersterrein water halen en de mensen op het terrein hebben met mij afgesproken dat ik het volgende zou vragen. Ik heb mijn ongenoegen al kenbaar gemaakt bij

163 van 530

integratiedienst maar ik kom toch naar hier. Als iets mij hoog zit kan ik soms ook mijn stem verheffen. Ik wil in elk geval kenbaar maken dat het toch niet kan dat wie op het trekkersterrein zit nu achter een bareel moeten zitten en moeten wachten tot er iemand komt om die bareel te openen en dat die bareel soms blokkeert. De doortrekkers hebben aan mij hun ongenoegen kenbaar gemaakt dat ze zich opgesloten voelen en zij die betalen toch in staat moeten zijn om te staan en te gaan met hun caravans en mobilhomes wanneer ze willen. Er moet iemand altijd ter beschikking zijn tussen 9.00 en 16.00 uur of via gsm maar is dit niet altijd het geval. Doortrekkers kunnen dus nooit van terrein tenzij dus die bareel wordt geopend. Mobilhomes kunnen niet naar buiten terwijl het net om doortrekkers gaat die zich nu toch wel opgesloten voelen.

Vermoedelijk is er een bareel gekomen omdat sommigen niet betalen maar kan dat niet op een andere manier opgelost worden bijvoorbeeld met een jeton dat ze die bareel kunnen opendoen. Kan er zich hier een veiligheidsprobleem voordien? Ook Politie heeft geen sleutel als mensen willen doortrekken tijdens weekend. Het terrein wordt ook minder gebruikt, sinds die bareel er staat.

Onderzoek:

Verzoekster is zelf geen gebruiker van het terrein. Zij voldoet niet aan de omschrijving in het reglement om een standplaats te hebben en vraagt dit ook niet. Toch gaan wij in op de vragen. De Integratiedienst is overgegaan in de Dienst Regie Samenleven en Welzijn. Volgens deze dienst bestaat te allen tijde de mogelijkheid het terrein binnen te rijden of te verlaten, mits het voertuig niet hoger is dan 2,15 m. Men opent de toegangspoort bij aankomst of vertrek met caravan. Tot enkele maanden geleden was het mogelijk om zomaar het terrein te verlaten mét caravan en dus zonder rekening te houden met de eindafrekening. Dit is nu niet meer mogelijk.

Het verlaten van het terrein gebeurt volgens het reglement: “in samenspraak met de terreinverantwoordelijke”. In praktijk betekent dit: na onderling overleg en dit tijdens de werkdagen (dus niet 's avonds noch in het weekend)”. De basis van de werking is onderling overleg, tussen terreinverantwoordelijke en gebruiker. Concreet komt het hem erop neer dat een aankomst of vertrek meestal tijdens de kantooruren zal plaatsvinden. In verband met het eventuele veiligheidsprobleem, bijvoorbeeld een interventie van brandweer of ambulance (hoger dan 2,15 m), is zoals bij de meeste locaties van de Stad een sleutelkuis aanwezig waarbij de nooddiensten van buitenaf het hek kunnen openen.

De dienst wijst er ook op dat het terrein privaat is met openbaar karakter. Dit duidt erop op de toegang beperkt is tot de gebruikers en de noodzakelijke diensten. Wat betreft de openingsuren, is het zo dat deze niet zijn omschreven in het reglement (dat is goedgekeurd door de gemeenteraad). In het reglement staat alleen: “Aan het onthaal is aangegeven hoe en wanneer de terreinverantwoordelijke bereikbaar is”. Met andere woorden: de uren waarnaar verzoekster verwijst (en die dus uithangen), zijn uren waaraan het personeel zich maximaal probeert te houden. Ook het gsm-nummer is bereikbaar mits het personeel op dat moment niet met een andere taak bezig is of pauze heeft, ook niet 's avonds of tijdens het weekend. Men probeert zo snel mogelijk in te gaan op een vraag: de ene keer gaat dit al sneller dan een andere keer naargelang de omstandigheden.

Besluit:

De toegankelijkheid van het terrein en de bereikbaarheid van de verantwoordelijken zijn niet absoluut maar wel duidelijk en op een verantwoorde manier omschreven in het reglement. Overigens wordt het gebruik van het terrein geregeld met het Algemeen reglement op het doortrekkersterrein, maar dit spreekt nog op de Integratiedienst, die niet meer bestaat, en het Retributiereglement dat wel spreekt op de (nieuwe) Dienst Regie Samenleven en Welzijn. Echter, de uitbating van het doortrekkersterrein gebeurt in de praktijk gebeurt door de vzw IN-gent, volgens een overeenkomst tussen de Stad en deze vzw, waarvan in de reglementen geen sprake is. Wij brengen een en ander onder de aandacht van de Juridische Dienst, om deze zaken aan te passen in de reglementen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat betreft de toegankelijkheid en de bereikbaarheid. Gedeeltelijk gegrond wat betreft de regelgeving omdat in de reglement niet correct wordt verwezen naar de bevoegde diensten.

Aanbeveling:

Vermeldt in de reglementen de exacte namen van de bevoegde diensten.

Gemeenschapswachten

efficiëntie en effectiviteit

pro-actief handelen

Verzoek: 201611-1261

Achtergelaten scooter.

Ter hoogte van de Frans Ackermanstraat 22 staat er al zeker zes jaar een scooter onaangeroerd vast aan een verkeerspaal (ter hoogte van de parkeerautomaat). Al herhaaldelijk vroeg ik aan de Gemeenschapswacht om die te laten verwijderen.

Ondertussen is er echter nog altijd niets gebeurd en staat er ook nog eens al meer dan twee maanden een fiets aan een paal in dezelfde buurt, terwijl er rechtover een fietsenrek staat.

Kunnen die scooter en die fiets eindelijk eens weggenomen worden?

Onderzoek:

Het verwijderen van achtergelaten motorvoertuigen op het openbaar terrein is een bevoegdheid van de Politie.

De Gemeenschapswacht heeft dat dus aan hen doorgegeven, de exacte datum is echter niet meer te achterhalen.

Wij nemen zelf nog eens contact op met de Politie. Na onze tussenkomst gaat een inspecteur langs om de situatie te bekijken en een buurtonderzoek te doen. In de buurt weet niemand van wie de scooter is en de inspecteur vindt ook geen chasisnummer. Er wordt een pv opgemaakt om de scooter te verwijderen en met enige moeite wordt er een afspraak gemaakt met het Fietsendepot om het slot door te slijpen. Daarna zal de Politie de scooter zelf opladen.

Beoordeling: gegrond

Het kan niet meer achterhaald worden wat er met de mail van de Gemeenschapswacht gebeurd is, maar zelf na onze tussenkomst heeft het nog veel voeten in de aarde vooraleer de scooter effectief verwijderd wordt. Als een scooter zes jaar op een zelfde plaats staat, is het toch iets wat een alerte wijkagent zelf kan opmerken.

Aanbeveling:

Zoek naar een eenvoudigere werkwijze in dergelijke gevallen samen met alle andere betrokken diensten.

IVA Mobiliteitsbedrijf Stad Gent

adequate communicatie

Verzoek: 201601-7

Non-communicatie

Deze klacht betreft de non-communicatie van het parkeerbedrijf aangaande een boete die we (volgens ons) onterecht ontvangen hebben. Het gaat om eerder over de manier waarop we behandeld worden dan over het bedrag zelf. We hebben reeds meerdere mails gestuurd naar het parkeerbedrijf maar er wordt zelfs niet op gereageerd. We vragen nochtans niets onredelijks, enkel een verklaring van de boete. Het feit dat er na meer dan een maand niet gereageerd wordt op een redelijke vraag van burgers die ter goeder trouw handelden doet denken aan een dictatoriaal bewind. Voor ons wordt dit stilaan een principiële kwestie die we desnoods voor de rechtbank of andere instanties willen aanvechten. Maar liever niet, vandaar deze laatste poging tot normaal overleg. De feiten zoals wij ze ervaren:

- onze eerste bewonerskaart vervalt inderdaad op 8 augustus 2015;
- op 1 september 2015 krijgt mijn vrouw een nieuwe wagen en op 5 september 2015 in de ochtend vragen we daarom via het e-loket een nieuwe bewonerskaart aan;
- op 5 september 2015 in de avond (de dag van de aanvraag) krijgen we per toeval een boete, we vragen die te annuleren;
- op 7 september 2015 krijgen we een mail (zie de laatste mail hieronder) dat de aanvraag is verwerkt, dus voor ons lijkt de bewonerskaart in orde;
- op 21 september 2015 wordt de boete van 5 september 2015 geannuleerd door jou collega Sophie, nogmaals een duidelijk signaal dat onze bewonerskaart in orde is;
- op 24 oktober 2015 zit er weer een boete onder de ruit, we begrijpen er niets van en checken nogmaals het e-loket en daar staat inderdaad dat onze bewonerskaart goedgekeurd is, daarom vragen we de boete te annuleren;
- en nu zegt het Mobiliteitsbedrijf dat we de boete moeten betalen omdat onze bewonerskaart maar start op 25 oktober 2015.

Onderzoek:

Volgens het Mobiliteitsbedrijf hebben zij wel geantwoord op de mail van verzoeker. De eerste retributie werd geannuleerd omdat deze werd uitgeschreven op de dag dat verzoeker via het e-loket de aanvraag voor een bewonerskaart heeft gedaan. Er werd echter niet gecontroleerd of de bewonerskaart effectief geactiveerd was. Nadat je een bewonerskaart hebt aangevraagd via het e-loket moet je die wel zelf nog activeren. Zolang dit niet gebeurt, komt de kaart niet in het systeem. Omdat verzoeker de bewonerskaart pas op 25 oktober 2015 heeft geactiveerd en de nummerplaat dus niet gelinkt was aan de bewonerskaart, werd op 24 oktober 2015 een tweede retributie uitgeschreven. Het Mobiliteitsbedrijf vindt dat ze zelf bij de eerste retributie hadden moeten kijken wat er schortte en omdat dit niet gebeurd is, gaan zij akkoord om ook de tweede retributie te annuleren. Aangezien de retributie al betaald is, zal het betaalde bedrag teruggestort worden.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Plaats in de bevestigingsmail een duidelijke verwijzing naar het feit dat men de aanvraag via het e-loket nog moet bevestigen.

zorgvuldigheid - procedure

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201601-46

Verkeerde mededeling, zwaar gevolg.

Op 8 september 2015 ontvingen wij een aanmaning met bijkomende administratieve vergoeding voor 55 euro. We hebben de eerste aanmaning echter nooit ontvangen, zoals we ook hebben laten weten aan het Mobiliteitsbedrijf, maar wij wouden hier geen uitzondering maken en hebben de boete en de administratiekosten betaald op 15 september 2015, weliswaar met een verkeerde referentie. Nadien ontvingen wij van het parkeerbedrijf een mail waarin stond dat ze nog niets hadden ontvangen. Dit bleek dan te zijn omwille van de verkeerde referentie, wat we ook zo hebben laten weten en hen het betalingsbewijs hebben doorgestuurd. Omdat de betaling gebeurde met de verkeerde referentie en zij dit niet konden linken aan een openstaande schuld bij hen, gingen ze ons die 55 terugstorten (in september 2015). Dit is echter nooit gebeurd, maar intussen is ons dossier wel doorgegeven aan de deurwaarder en mochten wij ineens ook de kosten die daaraan verbonden zijn betalen. Wij hebben aan de deurwaarde ook het betalingsbewijs doorgestuurd van 15 september 2015 (die met de verkeerde referentie), waarop het parkeerbedrijf beweerde dat geld teruggestort te hebben. Wij hebben na 15 september echter niets ontvangen en hebben dan ook een bewijs van betaling gevraagd via de deurwaarder. Dit kon ons niet aangeleverd worden, maar ze bevestigden ons wel dat die terugstorting nog steeds niet gebeurd was. Het Mobiliteitsbedrijf had de betalingsopdracht pas opgemaakt in december 2015 terwijl die was beloofd in september 2015. Het geld zou dan teruggestort worden in januari 2016. Wij dachten dat dit dan wel zou gebeuren, maar dat het door de vakantieperiode wat langer duurde. Tot op heden hebben wij echter nog steeds de 55 euro niet teruggekregen, maar mogen wij wel de kosten betalen voor de hele procedure. Wij hebben nochtans telkens op elke communicatie geantwoord, ons geëxcuseerd voor de verkeerde referentie en ook een betalingsbewijs aangeleverd.

Onderzoek:

Verzoeker betaalt op 15 september 2015 de 55 euro maar met een verkeerde mededeling. Diezelfde dag laat hij weten aan het Mobiliteitsbedrijf dat hij de 55 euro betaald heeft maar het Mobiliteitsbedrijf laat hem weten dat zij de betaling niet hebben ontvangen. Daarop stuurt verzoeker nog een antwoord met in bijlage het betalingsbewijs. Het Mobiliteitsbedrijf meldt echter dat zij deze mail niet hebben ontvangen waardoor zij de betaling niet aan de juiste retributie konden koppelen. Het Mobiliteitsbedrijf heeft verzoeker ook nog een brief gestuurd enkele dagen na de betaling om hen te contacteren maar dat heeft verzoeker niet gedaan omdat hij de mail met het betalingsbewijs had doorgestuurd. Normaal gezien wordt een bedrag dat niet kan gekoppeld worden, na enkele weken teruggestuurd maar hier heeft het duidelijk veel langer geduurd: 4 maanden na de betaling is het bedrag van 55 euro op de rekening van verzoeker teruggestort. Dit is duidelijk veel te laat. Omdat de betaling niet aan de retributie kon gekoppeld worden is de retributie van verzoeker blijven openstaan en is het dossier bij de deurwaarder terechtgekomen. Rekening houdend met al deze factoren gaat het Mobiliteitsbedrijf akkoord om te kosten van de deurwaarder op zich te nemen zodat verzoeker enkel de retributie en administratiekosten (55 euro) dient te betalen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Het Mobiliteitsbedrijf neemt de kosten van de deurwaarder op zich.

Aanbeveling:

Stort het geld dat niet kan gekoppeld worden aan een retributie, veel vlugger terug zodat die dossiers niet naar de deurwaarder moeten gestuurd worden.

klachtenmanagement

Verzoek: 201602-155

Afbetalingsplan.

Ik heb een nog openstaande retributie voor 55 euro bij het Mobiliteitsbedrijf. Ik heb hen gevraagd om hier een afbetalingsplan te bekomen maar ze zeggen dat het niet kan omdat ik al een afbetalingsplan heb voor een andere retributie. Nu dreigt men bij niet- betaling met een deurwaarder. Ik begrijp dit niet goed. Ik kan dit bedrag niet in éénmaal vereffenen en de oplossing is een deurwaarder? Terwijl ik deze maandelijks wel kan aflossen. Momenteel

is er nog geen gerechtelijke procedure in gang gezet. Kan u misschien met de “boekhouding” bemiddelen om een drama scenario te vermijden? Ik betwist de retributie niet, ik vraag enkel de mogelijkheid deze correct maandelijks te vereffenen zonder hallucinante bedragen die gepaard gaan met een deurwaarder.

Onderzoek:

We bemiddelen bij het Mobiliteitsbedrijf om verzoeker ook voor de tweede retributie een afbetalingsplan te geven. Het is beter dat verzoeker de retributie kan afbetalen dan hem deurwaarderskosten aan te rekenen die hij toch niet kan betalen en hem nog meer in de problemen brengt. Het Mobiliteitsbedrijf vraagt aan verzoeker om hen te contacteren zodat ze ook voor de tweede retributie een afbetalingsplan kunnen opmaken.

Opvolging:

We doen navraag bij het Mobiliteitsbedrijf dat laat weten dat verzoeker ook voor de tweede retributie een afbetalingsplan heeft gekregen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201602-158

Wel betaald.

Wij schrijven u aan in de hoop dat er een einde zal komen aan deze kafkaïaanse saga. Op 29 augustus 2015 hebben wij een parkeerboete bekomen in de Stad Gent van 30 euro terwijl wij de auto van mijn vader in bruikleen hadden. Zoals het een brave burger behoort, heeft mijn vriend, deze boete de dag erop al betaald. Dit jammer genoeg met een verkeerde mededeling gebeurd. Hierop hebben wij een herinnering verkregen, waarop inmiddels 55 euro vermeld stond, van de Stad Gent. Op 19 oktober 2015 heeft mijn vriend onmiddellijk telefonisch en via e-mail contact opgenomen met de Stad Gent waarbij wij meegedeeld hebben, dat wij deze boete reeds betaald hadden maar met een verkeerde mededeling. Als oplossing dienden wij opnieuw 30 euro over te schrijven met de correcte mededeling. Wat wij dan ook onmiddellijk gedaan hebben. Men zou kunnen hopen dat hiermee de kous af was (gezien wij ondertussen al 60 euro aan de Stad Gent betaald hadden voor een boete van 30 euro), maar jammer genoeg kregen wij een aangetekende brief d.d. 25 januari 2016 van Modero Gerechtsdeurwaarders met de mededeling dat wij nog 25 euro administratieve kosten dienden te betalen én natuurlijk nog andere kosten voor de tussenkomst van de deurwaarder zelf. Op 28 januari 2016 heeft mijn vriend telefonisch contact opgenomen met deze dienst en daaropvolgend een mail geschreven aan deze dienst om de situatie uit te leggen. Men zou opnieuw kunnen hopen dat de kous hiermee af zou zijn, gezien de brave burger al genoeg tijd heeft gestoken in het recht te zetten van één foute mededeling, maar wij kregen op 9 februari 2016 wederom een schrijven van de Modero Gerechtsdeurwaarders.

Vooreerst moet vastgesteld worden dat bij de brave burger geen sprake was van kwade wil en deze reeds betaald heeft op 30 augustus 2015, evenwel met de verkeerde mededeling. Dat de Stad Gent dient na te kunnen gaan welke betaling bij welk openstaand dossier hoort, is begrijpelijk maar aan sich was de boete al betaald. Het schrijven van 9 februari 2016 stelt nu dat deze eerste betaling “na nazicht van het dossier” betrekking heeft op een andere retributie. Met het systeem van de mededelingen die de Stad Gent gebruikt om correct betalingen te kunnen toewijzen aan openstaande dossiers, heeft de brave burger natuurlijk geen zaken. Maar zelfs de brave burger kan redeneren dat de foutieve mededeling (gezien slechts 1 cijfer verschillend van onze boete), waarschijnlijk een mededeling was van een andere boete, die betrekking heeft op een andere rechtspersoon. Natuurlijk wil dat niet zeggen dat de brave burger zijn geld niet kan terugkrijgen, laat staan dat de brave burger daardoor nog moratoire bedragen bovenop zijn reeds tweemaal betaalde boete moet betalen. Hoeveel beginselen van behoorlijk bestuur hiermee zijn geschonden, zal ik zelfs niet beginnen op te noemen, gezien deze mail al ettelijke paragrafen te veel heeft opgenomen.

Wij hopen dat de vergelijkingen met Kafka hier kunnen ophouden en “hopende op een stipte en correcte regeling” van de Stad Gent.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat er inderdaad het één en ander is misgelopen in dit dossier en dat ze zullen overgaan tot de terugbetaling van 30 euro en dat de kosten van de deurwaarder worden geannuleerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

zorgvuldigheid – procedure
fair-play
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201602-159
Kapotte remkabel.

Eergisteren, 10 februari 2016, wou ik mijn fiets nemen uit het fietsenrek op de kruising van Coupure Rechts en Akkerstraat te Gent. Tot mijn verbazing was het rek verdwenen, samen met mijn fiets uiteraard. Na een paar telefoontjes kon ik mijn fiets gaan afhalen in het fietsendepot. Ik vond mijn fiets terug met (uiteraard) een kapot fietsslot en een kapotte remkabel. Ik snap dat door werkzaamheden of dergelijke het fietsrek weg moet. Ik snap ook dat daardoor het fietsslot moet geknipt worden. Wat ik echter niet snap is dat dit nog geen week van tevoren was aangekondigd. Een medewerker in het fietsendepot wist mij te vertellen dat het bord er op 2 februari gezet is en op 8 februari is het rek reeds weggehaald (ik heb hier ook een foto van via fietsendepot). Ik was deze periode deels op reis. Voorts meen ik mij te herinneren dat zo een aankondiging wel langer dan een week op voorhand moet aangekondigd worden, niet? Een fiets gaan ophalen is niet veel moeite, maar dat er dan ook nog eens schade aan is (slot+rem), dat kan er bij mij niet in. Ik zou graag willen dat de kosten die ik hierdoor oploopt vergoed worden. Ik begrijp dat de mensen van stad Gent ook gewoon hun werk deden en dat het waarschijnlijk de opdrachtgever zijn fout is wegens te laat iets laten weten ofzo maar dat is nog geen reden om de Gentenaar hiervoor te laten opdraaien.

Onderzoek:

Het siert de betrokken dienst dat ze ook zorgvuldig foto's heeft gemaakt net voor de verwijdering van de fiets. Zo kan ook uitgemaakt worden of in dit geval de remkabel al kapot was voor de verwijdering en dit zorgvuldig handelen maakt ook dat er geen onterechte kosten kunnen doorgeschoven worden. Het reglement bepaalt dat 'Het ambtshalve verwijderen van fietsen ingevolge bovenstaande bepalingen gebeurt op kosten en risico van de eigenaar of de fietser'. Volgens het Mobiliteitsbedrijf betekent dat meteen dat hier de burger maar moet opdraaien voor alle kosten omdat hij door zijn fiets op het openbaar domein te plaatsen een risico heeft genomen. Dit is voor de Ombudsvrouw een onaanvaardbare interpretatie van dit reglement. De bepaling dat het ambtshalve verwijderen van fietsen op kosten en risico van de eigenaar of de fietser gebeurt, kan niet begrepen worden als een algemene exoneratieclausule. Het is m.a.w. niet zo dat de Stad (incl. het IVA) zich hiermee in alle omstandigheden kan vrijwaren van enige aansprakelijkheid. (ook standpunt van juridische dienst). Desgevallend zal het doorknippen van het slot uiteraard noodzakelijk zijn maar als een fiets bij of na het verwijderen andere schade oploopt dan moet het handelen van de betrokken stadscollega(s) getoetst worden aan het criterium van de 'goede huisvader'. Concreet is het hier duidelijk dat de kapotte remkabel zeker geen noodzakelijke handeling is om een de fiets van het openbaar domein te kunnen verwijderen en zijn er toch aanwijzingen dat er hier mogelijks toch wat onzorgvuldig is omgesprongen bij de behandeling van de fiets. Het Mobiliteitsbedrijf blijft zich echter verzetten tegen de terugbetaling van de gemaakte kosten voor de kapotte remkabel. De Ombudsvrouw is het niet eens met dit standpunt van het Mobiliteitsbedrijf maar heeft het Mobiliteitsbedrijf hier niet op andere gedachten kunnen brengen en kan ze ook niet verplichten om dit te vergoeden.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Hier had een terugbetaling van de remkabel wenselijk geweest vooral omdat er eerst werd gemeld dat op de genomen foto's van voor de ophaling te zien was dat de remkabel nog intact was.

**zorgvuldigheid – procedure
toegankelijkheid en bereikbaarheid
adequate communicatie
Verzoek: 201602.180**

1 minuut te laat.

Gisterennamiddag omstreeks 16.48 uur heb ik een ticketje genomen in de Vaderlandstraat van 15 minuten om mijn zoontje af te halen op school de Klim in de Sint-Pietersaalstraat.

Het ticketje was geldig tot 17.03 uur, ik was terug om 17.05 uur en had een boete om 17.04 uur gekregen. Ik heb de parkeerwachters gezien, en zij mij ook, maar niet aangesproken.

Ik heb datzelfde moment nog de diensten proberen bereiken maar dit ging niet aangezien zij gesloten zijn in de namiddag. Vandaag belde ik de dienst op en lieten ze me weten dat ik op dat moment hun had moeten aanspreken om deze boete te annuleren. 30 euro voor 1 minuut langer te parkeren lijkt me wel een heleboel geld. Had ik eerder geweten dat ik deze kon laten annuleren door de parkeerwachters zelf dan had ik dit gedaan. Kan dit bekeken worden aub?

Onderzoek:

Deze klacht toont aan dat de dienst in de namiddag niet telefonisch bereikbaar is terwijl de burgers in de namiddag wel retributies krijgen en hierover klachten of infovragen kunnen hebben ook in de namiddag. De vaststellers kunnen zelf de retributie niet annuleren maar mocht verzoekster hen aangesproken hebben dan hadden zij daar een verslag van gemaakt en dan had het Mobiliteitsbedrijf gezien dat verzoekster effectief op dat moment met de vaststellers had gesproken. Of het Mobiliteitsbedrijf de retributie effectief had geannuleerd op basis van dit verslag, kunnen we echter niet garanderen.

Aangezien het gratis parkeerticket vervallen was op het moment dat de retributie werd uitgeschreven, ook al was dat maar 1 minuutje, werd de retributie terecht uitgeschreven.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Wegens onbereikbaarheid van de dienst in namiddag. Hoe er aan de telefoon is gecommuniceerd kan niet achterhaald worden. In elk geval wat de burger er van begrepen heeft, is niet correct.

coulance

Verzoek: 201603.328

Vergeeten.

Ik woon in de Eendrachtstraat in Gent, en heb een bewonerskaart voor mijn wagen. Op 23 december 2015 diende mijn wagen een herstelling te ondergaan en heb ik een mail gestuurd naar de bevoegde dienst om tijdelijk de nummerplaat aan te passen. Ik geef daarbij aan dat dit slechts voor twee dagen zal zijn. Er is ook een mail gestuurd door de dienst dat ik zelf actief moest aangeven wanneer ik mijn gewone wagen terug zou hebben. Deze ben ik uit het oog verloren, dat kan je mij verwijten. Mij van geen kwaad bewust krijg ik opeens twee parkeerboetes in mijn eigen straat (op 13 februari 2016 en 3 maart 2016). Ik ging er volledig van uit dat dit een vergissing moest zijn. Op 4 maart 2016 neem ik met de dienst telefonisch contact op. Het blijkt dus dat mijn vergunning nog op die vervangwagen stond en de correctie wordt doorgevoerd (na ook nog eens op mail gezet te hebben). De boete zou later worden bekeken. Op donderdag 10 maart 2016 krijg ik bericht dat er is geen bereidheid de boetes te annuleren. Ik doe normaal een betoog voor redelijkheid op 15 maart 2016 en krijg nogmaals een negatief antwoord. Vandaag probeer ik via de telefoon nogmaals iemand te vinden die dit kan rechtzetten maar men ziet het oordeel van de collega's op mail en gaat er niet verder op in. Ik heb er geen enkel probleem mee om een boete te betalen als ik in de fout ga, maar bovenstaande valt daar niet onder. Het wordt door niemand betwist dat ik met mijn eigen wagen in mijn eigen straat stond. Het is een puur administratieve logica die hier wordt aangehouden. Een boetesysteem bestaat om de stad leefbaar te houden voor de inwoners, en is geen doel op zich. Mijn vrouw en ik werken buiten Gent en hebben daarvoor de wagen nodig. We huren een extra parkeerplaats gezien de drukte in de straat, en doen alles in de stad met de fiets. Als we dan beboet worden in onze eigen straat ... Wat ik trouwens extra kwalijk vind, is dat als enige optie bij geschil naar de rechtbank wordt verwezen. De optie van een ombudsdienst is pas vandaag, na aandringen, doorgegeven. Gezien er in mijn geval nog een leasingbedrijf tussen zit (het gaat om een bedrijfswagen), is het extra dringend dat dit opgelost geraakt.

Onderzoek:

De ombudsvrouw is van mening dat men hier, gezien de uitzonderlijke omstandigheden, toch wel enige coulance kan aan boord leggen en hier éénmalig de retributies annuleren. Tenslotte is verzoeker bewoner en staat er maar 1 voertuig geparkeerd. Het Mobiliteitsbedrijf wil hier echter niet op ingaan omdat verzoeker duidelijk de boodschap had gekregen dat hij zelf moest instaan voor het terugkoppelen van zijn nummerplaat aan zijn bewonersvergunning. Ook het feit dat verzoeker niet gereageerd heeft na zijn eerste retributie, maakt dat het Mobiliteitsbedrijf de retributies niet wil annuleren.

Beoordeling: gegrond

Een éénmalige annulatie had hier wenselijk geweest.

Aanbeveling:

Annuleer éénmalig dergelijke retributies

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201604-387

Parking Hubo.

Vorige week donderdag 31 maart 2016 ben ik met mijn naar de Hubo Gent-Dampoort geweest. Omdat ikzelf in Grembergen woon, ben ik niet goed gekend in Gent en heb de wagen van mijn broer gevolgd tot op de parking van de Hubo. Na 20 minuten vertrokken wij terug, elk naar huis. Ik merkte pas op, toen ik op de E17 reed, dat er een 'boete' tussen de ruitenwissers zat. Door de regen is ze toen weggevlogen. Thuisgekomen belde ik verontwaardigd mijn broer op, die van hetzelfde laken een broek had. Furieus was hij, en ik uiteraard ook. Hoe komt het dat wij op de parking van de Hubo een parkeerboete kregen? Dit vind ik absoluut niet kunnen, vandaar mij klacht in de hoop dat deze én die van mijn broer geseponeerd wordt.

Onderzoek:

De parking van het koopcentrum aan de Dendermondsesteenweg is blauwe zone. De eigenaar heeft de parking in concessie gegeven aan de Stad Gent die de parking beheert. Omdat er in het verleden werd vastgesteld dat de parking werd ingenomen door niet-klanten die daar een hele dag parkeerden heeft de stad Gent besloten om hier blauwe zone in te voeren waarbij de parkeerders met de parkeerschijf maximum 2 uur mogen parkeren. Ook de bewonersvergunning is hier niet geldig. Enkel na 19 uur kan met hier met een bewonersvergunning parkeren. Het Mobiliteitsbedrijf stuurt foto's door van de signalisatie die duidelijk en correct is aangebracht. De retributies werden terecht uitgeschreven.

Opvolging:

De broer van verzoekster gaat niet akkoord met ons antwoord en schrijft onder andere de bevoegde schepen, het Mobiliteitsbedrijf en de Ombudsdienst aan. Volgens hem is er zorgvuldigheid - foutengeen voldoende signalisatie en vindt hij het ongehoord dat er op deze parking retributies worden uitgeschreven. De ombudsvrouw ontvangt verzoeker persoonlijk en legt hem de foto's voor die door ons zelf zijn genomen. Op de vraag aan het Mobiliteitsbedrijf of er hier veel retributies worden uitgeschreven, laten ze ons weten dat er in de periode tussen 1 januari 2016 en 19 maart 2016, 182 retributies werden uitgeschreven wegens 'geen parkeerschijf'. Dit komt neer op iets meer dan 2 retributies per dag. De signalisatie blijkt dus wel duidelijk te zijn aangebracht. Alleszins kan verzoeker niet ontkennen dat er bij het binnen- en buitenrijden van de parking, duidelijk wordt aangegeven dat de blauwe zone van kracht is. Op het terrein zelf is het misschien wel aanbevolen om nog extra herhalingsborden te plaatsen, alhoewel deze wettelijk niet verplicht zijn.

Beoordeling: ongegrond**Aanbeveling:**

Plaats nog een herhalingsbord in het gedeelte van de parking aan de Hubo. Dit voorkomt zeker misverstanden.

zorgvuldigheid - fouten

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201604.415

Scheepsrecht.

Nu is voor mij de maat vol want het is de derde keer dat ik nu loop voor een fout die .eigenlijk begaan is door een parkeerwachter die vermoedelijk de nummerplaat niet goed gezien heeft ofwel verkeerd heeft ingelezen of juist heeft ingelezen maar verkeerd heeft overgeschreven?

We hebben een retributie ontvangen voor onze eigen deur ondanks dat er geen discussie is dat we daar mogen parkeren. We hebben naast een parkeerkaart voor gehandicapten, die op dat moment voorlag, ook een bewonerskaart maar aangezien die nu gedigitaliseerd is, moet ik die niet meer verlengen. Ik ben naar het Mobiliteitsbedrijf geweest met de retributie en heb het origineel moeten afgeven. Daar hebben ze gezien dat er een vergissing is in de nummerplaat. Mijn nummerplaat is GFR609 en er stond RGF609. Men heeft me echter gezegd dat alles in orde ging komen. Nu krijg ik echter een herinneringsbrief dat ik moet betalen en in die brief staat de nummerplaat wel correct. Ik ben gisterennamiddag terug naar het Mobiliteitsbedrijf geweest maar het was gesloten. Ik moest 24 uur op voorhand een afspraak maken. Stel u voor: ik ga er nog altijd van uit dat wie een fout maakt altijd een kans krijgt om ze recht te zetten maar als men ze blijft negeren dan is het voor mij nu meer dan genoeg.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat er inderdaad door een fout van de vaststeller een verkeerde nummerplaat werd ingevoerd. Ondertussen werd dit in orde gebracht en werd de retributie geannuleerd. Het Mobiliteitsbedrijf verontschuldigt zich bij verzoeker.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

zorgvuldigheid - procedure

klantgerichtheid

Verzoek: 201604.417

Onaangepast.

Vorig jaar ben ik verhuisd naar de Akkerstraat en heb daar aangifte van gedaan. De wijkagent is langsgekomen en heeft vastgesteld dat ik, als enige persoon het appartement huur. Bij het Mobiliteitsbedrijf heb ik een tijdelijke bewonersvergunning aangevraagd en ook bekomen. Nu krijg ik opeens gisteren een retributie waardoor ik vaststelde dat mijn tijdelijke bewonersvergunning verlopen was. Ik ben dan zo snel mogelijk naar de bevolkingsdienst gegaan om mijn identiteitskaart aan te passen en daarna wendde ik mij tot het Mobiliteitsbedrijf om mijn tijdelijke vergunning om te zetten naar een definitieve vergunning. Daar kreeg ik echter te horen dat ik enkel een tweede bewonersvergunning kon kopen omdat er nog een iemand anders op mijn adres woont. Deze tweede bewonersvergunning kon ik enkel verkrijgen door 250 euro te betalen, wat ik geweigerd heb. Nu is mijn probleem dat ik de enige bewoner op dit adres ben (is ook goedgekeurd geweest door de wijkagent) en dat ik de andere persoon (met een gratis definitieve bewonersvergunning) niet ken of hier niet meer woont. Zelf zie ik het ook niet zitten om 250 euro te betalen of elke dag 11 euro te betalen om mijn auto te parkeren. Daarom vroeg ik me af hoe ik dit probleem het best kan oplossen?

Onderzoek:

Na onze navraag laat het Mobiliteitsbedrijf weten dat er inderdaad nog foutieve gegevens in het bestand stonden waardoor verzoeker geen recht had op een gratis bewonersvergunning. Door onze tussenkomst werden alle gegevens aangepast en heeft men voor verzoeker een gratis bewonersvergunning aangemaakt. De retributie wordt geannuleerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Er bleken nog foute gegevens in het bestand te zitten waardoor verzoeker geen gratis bewonerskaart kon krijgen.

Aanbeveling:

Dit had op eerstelijns kunnen opgelost worden als men het bevolkingsregister had gecontroleerd.

zorgvuldigheid - procedure consequent handelen transparantie

Verzoek: 201604.455

450 meter.

Een aantal weken terug heb ik 4 geldboetes van het Mobiliteitsbedrijf Stad Gent ontvangen wegens het parkeren in een andere aangrenzende zone gedurende een paar dagen, maar wel op 300 m van mijn deur. Mijn grieven, maar ook van de andere bewoners in mijn buurt, kwamen toen neer op :

- Wonen aan Ramen is parkeren in de zone 0 met gelukkig een grote voetgangerszone maar dus met weinig parkeerplaatsen;
- Ramen grenst aan een andere parkeerzone waardoor men zelfs een boete kan krijgen op 100m van zijn eigen woning wegens parkeren in de verkeerde zone;
- Voortdurend zijn er openbare werken in de buurt of zijn er aannemers die er opdrachten hebben maar de reglementering rond het plaatsen van parkeerborden niet respecteren;
- Op bepaalde tijdstippen (bv. vrijdag , zaterdag en zondagavonden) is het in Gent gewoonweg onmogelijk te parkeren wegens evenementen;

Ondertussen zijn weer een aantal weken verstreken sinds de betaling van de vorige boete (drie van de vier boetes die ik dus op een paar dagen had opgelopen, werden kwijtgescholden) en zijn de openbare werken rond Ramen in een stroomversnelling beland. Het is echt uiterst moeilijk om een parkeerplaats te vinden en het kan toch niet de bedoeling zijn dat bewoners van de Komijnstraat rond het F. Laurentplein (zone 0 dus) parkeren. Het is godgeklaagd dat ik nu opnieuw 4 geldboetes heb gekregen, ditmaal omdat ik op 150 m van mijn deur stond geparkeerd, aan het begin van de Gravin Johannastraat. Er is dus geen redelijkheid meer van het Mobiliteitsbedrijf te verwachten.

Dat het vier boetes zijn op enkele dagen tijd is gewoon omdat ik de auto weinig gebruik en er dus niet altijd op let en niet verwacht had dat men mij weer zo dicht bij huis zou beboeten. In mijn buurt is iedereen gefrustreerd en boos. We verzoeken rekening te houden met onze verzuchtingen en de zones meer op maat van de ligging van iedere woning af te stemmen. De laatste vier geldboetes moet ik allemaal betalen, maar ik weiger dit dus. Ik had graag gehad dat u ook tussenkomt bij het Mobiliteitsbedrijf en hen vraagt meer redelijkheid aan de dag te tonen.

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt:

- dat de burger geen honderd meter maar vierhonderd vijftig meter buiten zijn zone stond;
- dat het Mobiliteitsbedrijf ons vooral duidelijk wenst te maken dat er regels zijn voor iedereen en het gelijkheidsbeginsel moet toegepast worden. Regel is regel, ook voor de ombudsvrouw maar ze kan niet anders dan vaststellen dat het Mobiliteitsbedrijf voor deze burger het jaar voordien wel had geannuleerd: blijkt zelfs dat de man nog verder buiten zijn zone stond dan 450 meter.

Het spreekt vanzelf dat een dergelijke werking overkomt als willekeurig en dat de bewoner ervanuit ging dat hij zonder enig risico zich opnieuw in dezelfde zone mocht parkeren. Bovendien hanteert het Mobiliteitsbedrijf ook interne afspraken wat betreft het parkeren in aangrenzende zones die totaal ontransparant zijn. Zo mag er toch in een cirkel van een aantal meters geparkeerd worden. Begrijpelijk en zelfs klantvriendelijk maar het gaat hier toch om interne afspraken die totaal ontransparant zijn voor burgers, niet goedgekeurd zijn door de gemeenteraad en totaal oncontroleerbaar zijn. In de toekomst zullen grotere zones die interne en ontransparante werking opheffen wat we alleen maar kunnen toejuichen.

Anderzijds stelt de ombudsvrouw vast dat de burger ook niet de juiste info gaf: 450 meter is geen 100 meter en hij stond dus ver buiten zijn toegelaten zone . Ook andere burgers zijn hierom al beboet. Toch wordt er een poging gedaan om te bemiddelen omdat er hier toch wel weinig consequent werd gehandeld en er dus toch voor hem verwarring was ontstaan, bovendien was er in Ramen voor alle bewoners een grote parkeerdruk omwille van werken. Het Mobiliteitsbedrijf wenst hier dit keer wel de puntjes op de i te zetten en brengt aan dat ze fouten, die ze eerder had gemaakt, niet mag herhalen en ze alle bewoners die zich zo ver buiten hun zone bevinden toch een retributie laten betalen. Hier heeft het bedrijf een punt. De ombudsvrouw kan zich hierin vinden maar wenst toch op te merken dat ze het niet eens kan zijn met ontransparante interne afspraken en dat het uitzonderlijke bij deze burger wel is dat hij eerder op een verkeerd been is gezet. Aan verzoeker wordt meegegeven dat de zones in de toekomst zullen uitgebreid worden en hij dus meer kans op een parkeerplaats in zijn eigen zone zal hebben.

Beoordeling: gegrond

Regel is regel maar het ene jaar wel en het andere jaar niet annuleren in gelijkaardige omstandigheden kan natuurlijk niet want dit komt over als willekeur. Na invoering van het nieuwe parkeerplan stelt zich dit probleem

niet meer omdat de zones groter zijn waarbinnen hij mag parkeren als bewoner. Kortom naargelang men de procedures verandert kan het wel of niet: de essentie hier is dat het hier om een bewoner gaat die recht heeft op een bewonersplaats maar dit niet kan vinden in zijn onmiddellijk omgeving door de grote parkeerdruk. Voorts is het toch niet zo transparant tot hoever je nu buiten je eigen aangeduide parkeerzone mag parkeren.

Aanbeveling:

Werk de interne en ontransparante regels op die bepalen tot waar je nu mag parkeren.

klachtenmanagement

Verzoek: 201605-508

Toch ticket.

Begin januari 2015 kreeg ik een 'parkeertetributie' onder de voorruit. Ten onrecht. Dit werd gemeld per mail met een gescande ticket erbij. Men meldde me dat ik het origineel moest opsturen per post. Zo gezegd, zo gedaan. Tot mijn verbazing kreeg ik recent een schrijven dat ik nog een 30 euro verschuldigd was voor een parkeerretributie. Het duurde dan ook even eer ik door had dat dit over een parkeerretributie ging van 15 maanden gelden. Ondanks de onderlinge communicatie krijg ik nu een aangetekend schrijven dat er nu 55 euro verschuldigd is en dat men zal overgaan tot een invordering indien nodig.

Voor mij persoonlijk is dit een principiële kwestie ! En wijst op een mank lopende administratie. Jammer genoeg heb ik de bewijsstukken niet meer (wat wil je na 15 maanden ?) maar moet mijn originele mail wel bij de Stad gelogd zijn.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat ons weten dat er inderdaad een vergissing is gebeurd en heeft de retributie ondertussen geannuleerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201605-520

Geschrapte bewonersvergunning.

Ik ben ten einde raad. Van het Mobiliteitsbedrijf hebben ze (zonder ze een reden kunnen geven) mijn bewonersvergunning geschrapt, om mij de dagen erna 2 boetes te geven. Als ik langsga schuiven ze de fout in mijn schoenen en moet ik de boetes betalen. Ik ben geschokt hoe ze mij zo behandelen. Momenteel heb ik nog geen bewonerskaart en moet ik mijn auto enkele straten verder parkeren op een openbare parking om geen boetes te krijgen. Ik kreeg al een mail dat de procedure voor het aanvragen van een nieuwe bewonerskaart opgestart werd maar geen idee hoe lang dit gaat duren. Dit kan toch niet zo. Ik noem dit puur machtsmisbruik.

Onderzoek:

Bij de aanvraag voor een bewonersvergunning door verzoeker via het e-loket is de aanvraag niet volledig verwerkt omdat verzoeker de flow niet volledig heeft doorlopen. De bewonersvergunning bleef hierdoor 'in aanvraag' maar werd niet geactiveerd. Vandaar dat de retributies werden uitgeschreven. Volgens het Mobiliteitsbedrijf waren er voor verzoeker twee bewonersvergunningen te vinden: één voor zijn oud adres als 'geldig' en één voor zijn nieuw adres 'in aanvraag'. Op het oud adres heeft verzoeker een als vergunningshouder een brief ontvangen om de nodige handelingen te stellen om zijn vergunning te verlengen. Dit heeft verzoeker ook gedaan maar ondertussen was hij al verhuisd naar het nieuwe adres. Verzoeker heeft toen geen retributies opgelopen omdat één van de medewerkers van het Mobiliteitsbedrijf de vergunning manueel had aangepast naar het nieuwe adres. Bij de definitieve verhuis naar het nieuwe adres werd de oude vergunning geschrapt en werd verzoeker hiervan verwittigd per brief. Verzoeker werd ook te woord gestaan aan de balie maar men kon hem geen nieuwe bewonersvergunning meegeven voor zijn nieuw adres omdat hij niet de juiste documenten bij had. Verzoeker zou toen zijn bewonersvergunning aanvragen via het e-loket maar daar is er iets misgelopen waardoor de vergunning 'in aanvraag' is blijven staan. Volgens verzoeker kreeg hij de melding dat er in zijn straat geen parkeerregime was en hij geen bewonersvergunning kon aanvragen.

Na enig onderzoek kon het Mobiliteitsbedrijf het probleem verhelpen door het nummer voor de straatnaam te verwijderen. Verzoeker kon dan alsnog een bewonersvergunning aanvragen. Het Mobiliteitsbedrijf annuleert de opgelopen retributies omdat de eerste retributie van 19 april 2016 geannuleerd werd en verzoeker dan in de veronderstelling was dat zijn bewonersvergunning in orde gebracht werd wat initieel ook door een collega gedaan werd maar in principe niet correct is gebeurd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Maak digitale aanvraag zo eenvoudig en transparant mogelijk, dus gebruiksvriendelijker

zorgvuldigheid - fouten

coulance

toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 201605-528

Automaatstoring.

Op 6 mei 2016 kreeg ik een boete van het parkeerbedrijf in Gent. Ik dacht dat ze weliswaar ook een brugdag maakten door 5 Mei. Los daarvan, wou ik toch geld in de automaat steken, dat lukte niet en daardoor had ik voor alle zekerheid een foto van de machine genomen.

Daar stond er toen de vermelding : Automaat storing, Ik had toen hun nummer proberen te bellen, ze waren toen niet bereikbaar/ gesloten.

Onderzoek:

Volgens het Mobiliteitsbedrijf ging het hier niet om een algemene storing. Maar dit kon natuurlijk de burger niet weten omdat ie ook geen antwoord kreeg op zijn telefonische oproep. Gesloten? Of neemt men de telefoon niet in de namiddag op? Het bericht op de automaat dat men zich dan naar een andere automaat moet wenden is aan de aandacht ontsnapt van deze burger ontsnapt. Het Mobiliteitsbedrijf wenst niet in te gaan op onze vraag om deze retributie toch te annuleren want verzoekster had noch haar parkeerschijf gelegd (dat is conform het verkeersreglement) noch een ticket genomen aan een andere parkeerautomaat. Dit staat inderdaad vermeld op de parkeerautomaat. Hier pleit de ombudsvrouw toch voor annulering aangezien kan aangetoond worden dat de automaat defect was. En verwijst naar de coulance die het parkeerbedrijf in Antwerpen in dergelijke gevallen toepast : maar het mag niet baten. Als de ombudsvrouw verwijst dat ook voor het Mobiliteitsbedrijf de regel is dat ze toegankelijk moeten zijn en er ook geen twee maten en gewichten en ze dan ook voor zichzelf de puntjes op de i moeten zetten... Dat de verkeersregels vereisen dat je dan je parkeerschijf zet is correct maar wat als je toch de verwachting hebt dat je een hele dag kan parkeren als je een dagticket neemt en dat je omwille van je werk niet kan terugkomen om de twee uur om de schijf te verzetten? Het Mobiliteitsbedrijf blijft bij zijn standpunt. En de retributie wordt niet geannuleerd. Ook de ombudsvrouw blijft bij haar standpunt: vooral bij de oude automaten kwamen storingen met de regelmaat van een klok voor en men zou die storingen per kerende moeten verhelpen , de dienst moet telefonisch bereikbaar blijven ook tijdens de namiddag ,dit is een herhalende vaststelling dat de dienst niet thuis geeft in de namiddag

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Verzoekster had inderdaad haar parkeerschijf niet gelegd en had geen ticket genomen aan een andere parkeerautomaat maar als een automaat duidelijk aangeeft dat hij defect is, dan zou men toch de retributie mogen annuleren.

Aanbeveling:

Wees iets coulanter: annuleer wanneer blijkt dat een automaat defect was en de burger zich de moeite doet om hierover te komen klagen. Maak dat de dienst bereikbaar is ook in de namiddag.

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201605.552

De ene fout is de andere niet.

Ik heb de retributie al betaald omdat ik geen deurwaarder aan mijn deur wil maar eigenlijk ga ik niet akkoord met deze retributie en blijf ik ze betwisten via de ombudsvrouw. Ik ben haar het Mobiliteitsbedrijf geweest maar daar zeggen dat ze er niets kunnen aan doen want dat het de Stad is... Wat is dat nu? Wie is de Stad dan en valt het Mobiliteitsbedrijf daar niet onder? Ik woon op de Krijgslaan 120 en heb twee bewonersvergunningen, waarvan 1 betalend. Ik krijg nu een retributie omdat ik juist om de hoek van waar ik woon, geparkeerd heb: in de Vaderlandstraat. Hoe is dat nu mogelijk? Ik ben een bewoner en sta in mijn onmiddellijke buurt geparkeerd waar er wel plaats is, op amper 15 meter van mijn woning. Vooraleer ik mij naar het Mobiliteitsbedrijf heb gewend heb ik het één en ander opgezocht op het internet. Daar las ik het volgende : "nieuwe zonering voor de parkeerzones voor bewonerskaarten: een fijner raster waarbij de houder van een bewonerskaart mag parkeren in de eigen zone en enkele naburige zones als uitwijkmogelijkheid" (parkeerplan 2020- deelnota parkeerregimes en tarieven). Dus ik begrijp het echt niet meer. De zone waar ik wel mag staan staat altijd bomvol en voor mij is de enige uitwijkmogelijkheid de Vaderlandstraat en het de Smet de Naeyerplein waar ik ook al vroeger stond en nooit geen boete heb gekregen. Waarom nu wel? Ik vraag dan ook mijn retributie te annuleren want :

- Ik wil dat men ons consequent behandelt. Kon ik er vroeger staan dan nu ook want ik heb geen info gekregen dat het zou veranderd zijn. Als je intern dan iets veranderd gelieve ons dan ook te verwittigen.
- De info die ik vind, is ook nogal verwarrend
- Ik zou willen weten, nu er blijkbaar toch een nieuwe regeling zou komen, waar we dan wel mogen staan."

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf wil niet ingaan op onze vraag om deze retributie te annuleren omdat verzoekster bij haar bewonersvergunning een overzicht heeft meegekregen van de straten waar ze mag parkeren. De Vaderlandstraat valt niet in die zone. Een paar dagen later laat verzoekster ons weten dat ze terug een retributie heeft gekregen en deze keer voor haar deur. Het Mobiliteitsbedrijf erkent dat hier een fout is gebeurd door de vaststellers die een verkeerde straatnaam hadden ingegeven en annuleren deze retributie nadat deze burger zich opnieuw de moeite had gedaan om het te laten rechtzetten. Blijkbaar is de ene fout de andere niet?

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De eerste retributie werd terecht uitgeschreven. De tweede retributie was foutief en werd geannuleerd.

zorgvuldigheid - procedure coulance

Verzoek: 201605.561

Onterechte parkeerboete.

Ik woon in een straat met bewonersvergunning en ik had via de site van het Mobiliteitsbedrijf gemeld dat ik een vervangwagen had. Op 10 mei 2016 had ik mijn eigen wagen terug maar ik had niet onmiddellijk de tijd om via de computer de nummerplaat voor de bewonersvergunning aan te passen. Ik was van plan om dit op 11 mei 2016 na mijn werk te doen maar toen ik terug kwam van mijn werk, had ik al een boete. Ik heb direct gebeld naar het Mobiliteitsbedrijf en een mail naar hen gestuurd om dit recht te zetten en uit te leggen dat het een kwestie van een halve dag was. Het is niet eens zo dat er twee auto's stonden want mijn vervangwagen was al weg én mijn eigen auto, nu nog steeds met een geldige bewonersvergunning, stond in de straat. Toch moet ik die boete betalen? Waarom? Omdat ik niet onmiddellijk de tijd had om via de computer de aanpassing te doen? Dit is pure geldklopperij en geen parkeer'beleid'. Op deze manier kan de stad natuurlijk veel foutparkeerders aanpakken. Ik ben bovendien computervaardig - héél veel mensen zijn dit niet. Ik ben voor een rechtvaardig en goed doordacht parkeerbeleid, maar niet voor een rigide systeem waarin geen marge is voor redelijkheid. Als ik de dag zelf nog telefoneer om de situatie uit te leggen, getuigt het van enorme bureaucratische onwil om die boete toch niet weg te schelden. In ieder geval hoop ik dat er op één of andere manier gewerkt wordt aan 'uitzonderingsmaatregelen' voor mensen die in dezelfde situatie belanden als ik. Ik hoop ook dat mijn klacht behandeld wordt.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat ons weten dat ze akkoord gaan om de retributie te annuleren omdat ze diezelfde dag de bewonersvergunning nog gekoppeld heeft aan haar originele nummerplaat. Verzoekster had de retributie al betaald maar deze zal teruggestort worden. We verwittigen verzoekster dat de terugbetaling enkele weken kan duren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Deze klacht had gemakkelijk in eerste lijn kunnen afgehandeld worden.

zorgvuldigheid - procedure

adequate communicatie

Verzoek: 201606-642

Gebrekkige communicatie.

Ik ben als bewoner tot op vandaag, 3 juni 2016, niet rechtstreeks geïnformeerd door de stad Gent over de parkeerregeling voor Gentbrugge, die sinds 9 mei van kracht is. Ik heb, net als medebewoners uit de Kerkstraat, nooit een bewonersbrief ontvangen. Ik vond alleen een strookje papier onder mijn ruitenwisher met een waarschuwing toen de nieuwe parkeerregeling al enkele dagen ingegaan was. Toen ik daarover naar het Mobiliteitsbedrijf belde, gaf een medewerker toe 'dat er fouten zijn gebeurd', maar ze beloofde dat ik uiterlijk twee dagen later een brief zou krijgen. Ik heb een week gewacht, maar geen brief gekregen. Nu vind ik dat ik genoeg geduld heb betoond. Ondanks de commotie over de nieuwe parkeerregeling informeert het stadsbestuur mij als bewoner niet rechtstreeks. Ik moet informatie via pers en (sociale) media vernemen. Ik kreeg een mail van het Mobiliteitsbedrijf waarin gezegd wordt dat ik voor informatie maar zelf moet bellen. Voor een stad die zegt in te zetten op participatie van en communicatie met bewoners vind ik dat een zware fout. Via de media krijg ik alleen tweedehandse informatie. Ik wil als bewoner over ingrijpende veranderingen rechtstreeks geïnformeerd worden met een brief. Als dat voor een jaarlijkse straatreceptie kan, lijkt me dat voor een ingrijpende wijziging in de woon-/werksituatie niet te veel gevraagd.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf geeft toe dat er iets mis is gelopen in de communicatie naar deze bewoner. Zijn naam was niet opgenomen in de eerste mailinglijst en werd dan opgenomen in een tweede lijst eind mei. Verzoeker laat ons wel weten dat er in de mail van het Mobiliteitsbedrijf sprake was dat de brief in bijlage zat maar er was geen bijlage bij de mail gestoken. Verzoeker heeft uiteindelijk op 22 juni 2016 de brief ontvangen die gedateerd was op 21 mei 2016. Verzoeker heeft de brief niet afgewacht om zijn bewonersvergunning aan te vragen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Maak dat alle bewoners waar een nieuw parkeerregime wordt ingevoerd, op de hoogte worden gebracht.

overeenstemming met regelgeving

coulance

Verzoek: 201606-711

Stop & Shop.

Ik woon reeds lange tijd in de Brabantdam te Gent. Tot voor kort waren daar werken in de straat die zeer lang duurden en voor de bewoners voor veel overlast zorgden. Extra parkeerproblemen waren daar één van. Zoals regelmatig parkeerde ik op 15 april 2016 mijn wagen op het François Laurentplein, dat onder de zone valt van mijn bewonerskaart en het meest dichtbij is om met boodschappen door de opengebroken straat te zeulen. Die dag vond ik 's avonds maar liefst twee parkeerretributies onder mijn ruitenwisher. Ik dacht dat het om een vergissing

ging door de elektronische kaart die nog niet zo lang in werking is en stuurde een mail met vraag tot annuleren naar de bevoegde cel. Van de cel Parkeerheffingen kreeg ik echter het laconieke antwoord dat sinds 1 september 2015 het 'stop en shop' regime van kracht was, waardoor bewoners niet meer kunnen parkeren tussen 9 en 18u en dat dit aangeduid was met spandoeken en borden en dat ik dus die boetes dan ook maar moest betalen. Ik kan u verzekeren dat ik geen bord noch spandoek gezien heb, en ik passeer quasi dagelijks het plein. Naast de slechte signalisatie vind ik het ronduit schandalig dat bewoners nog eens extra mogen opdraaien voor de werken in de Brabantdam. De werken duurden veel langer dan voorzien en zorgden voor lawaai- en vuiloverlast. Nog eens extra parkeerplaatsen afnemen ten behoeve van de bezoekers is naar mijn mening ongehoord.

Onderzoek:

Volgens het Mobiliteitsbedrijf werden alle bewoners in de buurt schriftelijk verwittigd van het Stop & Shop-regime. Er stond ook de nodige signalisatie op het plein zelf en er werden extra bewonersparkeerplaatsen gecreëerd aan de zijkanen van het plein. Het feit dat de signalisatie al was verdwenen op het moment dat dit verzoek bij ons binnenkwam maakt het voor ons moeilijk om hier nog over te oordelen. Het Mobiliteitsbedrijf wil niet ingaan op onze vraag om éénmalig deze retributies te annuleren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De signalisatie stond inderdaad correct maar enige coulance had hier wenselijk geweest voor een bewoner.

Aanbeveling:

Overweeg om bewoners voordeel van de twijfel te geven in dergelijke situaties als werken veel langer duren dan voorzien en er niet meer objectief kan nagegaan worden hoe het gesteld was met die tijdelijke signalisatie.

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201607-785

Niet tijdig geactiveerd.

Ik ben in Gent komen wonen vanaf 1 februari 2016 en ben de procedure gestart om een bewonerskaart te kunnen verkrijgen. In afwachting tot het toekennen van deze heb ik steeds een duur parkeer ticket gekocht (circa 10 euro per dag). Vanaf 10 februari 2016 werd mijn bewonerskaart toegekend en ben ik gestopt te betalen voor parkeertickets. Ik heb daarbij een retributie onder mijn ruit terug gevonden. Maar geen tweede aanmaning ontvangen in de bus. Daardoor werd dit dossier voor mij als afgehandeld beschouwd. Zeker omdat ik voor een andere retributie een annulering ontvangen had. Als u dan plots (circa 3 maanden later) eist dat ik deze retributie alsnog betaal, met de extra kosten (39,17 euro) die daarbij gepaard gaan, hoewel ik de papierwinkel in eer en geweten zo correct als mogelijk gevolgd heb, kan u begrijpen dat ik dit graag opgelost zie. Dit is een aanzienlijk bedrag geworden waarbij de fout niet bij mij ligt, maar bij het niet correct opladen van de gegevens bij het parkeerbureau.

Ik vraag dus nogmaals met aandrang dit dossier af te sluiten, de annulering per mail of post te bevestigen indien u oor heeft naar bovenstaande argumentatie. Indien u geen oor heeft naar bovenstaande argumentatie vraag ik ten zeerste dit dossier "on-hold" te plaatsen tot een akkoord bereikt kan worden. Ik hoop mezelf zo in te dekken tegen bijkomende onverklaarbare hoge extra kosten van een groot deurwaarderskantoor als dat van jullie.

Onderzoek:

Verzoeker had een voorlopige bewonerskaart die geldig was van 10 februari 2016 tot en met 9 mei 2016. Op 10 februari 2016 heeft hij een retributie ontvangen die hij ook gevonden heeft achter zijn ruitenwisser. Hij heeft hier niet op gereageerd naar het Mobiliteitsbedrijf toe omdat hij er van uit ging dat ze hun vergissing zouden merken bij de aanmaningen. De herinneringsbrieven: eerste (1 maart 2016) en tweede (aangetekende- 22 maart 2016) werden naar zijn oud adres gestuurd. Verzoeker was nochtans al gedomicilieerd van 6 februari 2016 op zijn nieuw adres in Gent maar de briefwisseling werd verstuurd zijn oud adres. Doordat verzoeker niets meer hoorde van de retributie dacht hij dat alles OK was, tot hij een brief kreeg van Modero op 14 juni 2016. Verzoeker verwijst naar een retributie die wel geannuleerd is maar deze werd op 10 mei 2016 (dus na de eerste retributie) uitgeschreven. Hiervoor heeft hij op 5 juni 2016 een mail gestuurd naar het Mobiliteitsbedrijf en deze werd geannuleerd omdat zijn bewonerskaart die dag werd geactiveerd. Wat de aanvraag van zijn bewonersvergunning betreft via het e-loket laat het Mobiliteitsbedrijf weten dat verzoeker de aanvraag is begonnen op 8 februari 2016 maar ze niet heeft doorgestuurd. Dit heeft hij pas op 9 of 10 februari gedaan. De bewonerskaart werd beoordeeld door het Mobiliteitsbedrijf op 10 februari 2016 om 7.53 uur. Nadien heeft hij een mail gekregen om de kaart te activeren en dat is gebeurd om 14.58 uur. De retributie werd uitgeschreven om 22.28 uur maar dat komt omdat de toestelletjes van de vaststellers pas 's nachts ge-update worden.

De oorzaak ligt hier dus bij een gebrekkig systeem van het Mobiliteitsbedrijf namelijk dat nieuwe bewonersvergunningen pas de volgende dag worden geactiveerd in het systeem van de vaststellers, waardoor een aantal onterechte retributies uitgeschreven worden. Het Mobiliteitsbedrijf is op de hoogte en ze hadden dit dus kunnen voorkomen door het introduceren van andere werkmethode of betere digitale ondersteuning. Nu gaat het bedrijf er van uit dat het maar aan de burger is om dit wel tijdig recht te zetten en zich dus tijdig te laten horen en als de rechtzetting door de burger verkeerd loopt dan krijgt hij de rekening gepresenteerd. Bovendien heeft deze burger de herinneringsbrieven niet gekregen omdat die naar zijn oud adres waren gestuurd. Hoe kon hij dan de deurwaarderskosten vermijden, die overigens ook overbodig zouden zijn mocht het Mobiliteitsbedrijf meteen de kaart hebben geactiveerd. Het Mobiliteitsbedrijf gaat uiteindelijk akkoord om de retributie te annuleren en de stadsontvanger gaat akkoord dat ook de deurwaarderskosten niet meer verschuldigd zijn.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Zoek een systeem dat de geactiveerde bewonersvergunningen onmiddellijk doorgeeft aan de vaststellers.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek:201607-786

Kopie mindervalidenkaart.

Ik heb een mindervalidenkaart die ik gebruik in twee voertuigen. Nu had ik een kopie genomen om te gebruiken in de wagen waarmee ik naar Gent ben gekomen en mij in de Bagattenstraat had geparkeerd maar ik heb een retributie ontvangen omdat het verboden is om een kopie van de mindervalidenkaart te gebruiken. Het moet steeds het origineel zijn. Ik begrijp dat nu en weet dat ik dit niet meer mag doen maar toen ik vroeg of de retributie kon geannuleerd worden mits het voorleggen van de originele kaart, werd dit geweigerd alhoewel ik van vrienden vernomen heb dat dit bij hen wel geannuleerd werd. Waarom kan dit niet voor mij?

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf wil deze retributie terecht niet annuleren omdat het duidelijk is dat verzoeker een kopie gebruikte in zijn wagen. Dit is niet toegelaten en zou onrechtmatig gebruik van de kaart in de hand werken.

Beoordeling: ongegrond

adequate communicatie coulance

Verzoek: 201607-822

Miscommunicatie.

Ik kreeg begin 2016 een nieuwe bedrijfswagen en ik ben dit gaan melden aan het loket van het Mobiliteitsbedrijf. Ik ging ervanuit dat ik toen een nieuwe bewonerskaart van twee jaar kreeg voor die bedrijfswagen, maar achteraf bleek het slechts om een verlenging van mijn oude bewonerskaart te gaan en die verviel op 9 juni 2016. Door dit misverstand kreeg ik in juni een retributie. Ik nam telefonisch contact op met het Mobiliteitsbedrijf en aan de telefoon werd meegedeeld dat het om een fout ging en dat mijn vergunning tot en met 2018 geldig is. De retributie werd geannuleerd. Ik vroeg daar op 14 juni bevestiging van via mail en kreeg op 21 juni een reactie van het Mobiliteitsbedrijf: de retributie werd volgens hen onterecht geannuleerd, maar ik moest toch niet betalen omdat de verantwoordelijkheid bij hen lag. Ondertussen had ik op 21 juni wel al een nieuwe retributie gekregen en ook op 15 juni was er blijkbaar een retributie uitgeschreven (maar daar was ik niet van op de hoogte). Omdat ik tot de e-mail van 21 juni in de veronderstelling was dat ik wel degelijk een geldige bewonerskaart had, vroeg ik ook de annulering van deze twee laatste retributies. Het Mobiliteitsbedrijf wil hier echter niet op ingaan omdat ze mij twee herinneringen stuurden om mijn bewonerskaart te verlengen op 10 mei en 6 juni. Die herinneringsbrieven heb ik echter nooit ontvangen. Waarschijnlijk zijn die bij de leasemaatschappij blijven hangen.

Toch vind ik dat die retributies er kwamen door de miscommunicatie van het Mobiliteitsbedrijf en ik vind dan ook dat ze geannuleerd moeten worden. Kunt u voor mij bemiddelen?

Onderzoek:

Bij de annulering van de eerste retributie werd een fout gemaakt, want die was wel degelijk correct en terecht uitgeschreven. Er werd toen ook meegedeeld aan verzoeker dat zijn bewonerskaart tot 2018 geldig was. Verzoeker heeft daar zelf nog schriftelijke bevestiging voor gevraagd op 14 juni 2016. Hij kreeg pas op 21 juni 2016 te horen dat er eigenlijk een fout was gebeurd en dat zijn bewonerskaart vervallen was. Toen had hij wel al twee andere retributies gekregen. Na onze bemiddeling beslist het Mobiliteitsbedrijf om die retributies te annuleren omdat verzoeker door hen op het verkeerde been werd gezet. Zij zullen het betaalde bedrag terugstorten.

Beoordeling: gegrond

**redelijke termijn
overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201608-872
Geen bord gezien.**

Op 24 mei 2016 kreeg ik van het Mobiliteitsbedrijf een parkeerbiljet achter mijn ruitenwisser in de Oude Houtlei. Graag volgende bemerkingen:

- Kan u mij aub aantonen waar in de straat het bord staat dat ik hier betalend moet parkeren? Niet in het begin van de straat, en niet verder voor zover ik kon zien vanuit de auto. Een paar honderden meters ver in de straat staan deze borden namelijk wel. Vandaar dat ik dus geen parkeerticket had.
- Normaal kom ik naar jullie stad met het openbaar vervoer, zijnde bus 52-53-54. In het slechtste geval ga ik een paar kilometer te voet om met tram 1 te komen. Vandaag bleek dit echter zo goed als onmogelijk wegens de staking. Natuurlijk was dan wel te verwachten dat er extra controles zouden worden uitgevoerd op foutparkeerders.

Het Mobiliteitsbedrijf liet me verstaan dat ze de retributie niet wilden annuleren waarop ik hen nog een tweede mail stuurde. Op deze mail kreeg ik geen antwoord. Ook op mijn derde mail kreeg ik geen reactie waardoor ik er van uit ga dat ik mijn retributie niet moet betalen.

Onderzoek:

We gaan zelf ter plaatse naar de Oude Houtlei om na te gaan of de signalisatie daar al dan niet reglementair en duidelijk is geplaatst. We kunnen daar enkel vaststellen dat de zonale signalisatie correct aanwezig is en er zelfs een herhalingsbord geplaatst is. Niet ver van waar verzoeker geparkeerd stond, staat er zelfs een parkeerautomaat. Het feit dat de signalisatie niet op een oranje paal geplaatst is, betekent niet dat de signalisatie niet afdwingbaar is. Volgens de Politie is de signalisatie afdwingbaar van zodra deze duidelijk zichtbaar is, al dan niet op een oranje paal. De retributie werd bijgevolg terecht uitgeschreven.

De melding over de lange wachttijd op een antwoord van het Mobiliteitsbedrijf is terecht. Men heeft het antwoord op de mails van verzoeker van 6 juni 2016 en 1 juli 2016 veel te laat doorgestuurd. De Ombudsvrouw doet dan ook een aanbeveling naar het Mobiliteitsbedrijf toe om vlugger te antwoorden zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan. Het feit dat verzoeker pas laattijdig een antwoord ontving van het Mobiliteitsbedrijf doet echter niets af aan de terechtheid van de retributie.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De retributie werd terecht uitgeschreven. Het Mobiliteitsbedrijf heeft verzoeker wel laattijdig geantwoord.

Aanbeveling:

Zorg voor een vluggere beantwoording van de mails.

redelijke termijn klachtenmanagement Verzoek: 201608-882

Vier klachten.

Ik heb verschillende klachten over het Mobiliteitsbedrijf:

- het rekeningnummer op de retributie was onleesbaar
- ik heb hun ge-email maar ze antwoorden niet

Het is niet omdat het Genste Feesten zijn dat ze niet moeten antwoorden, want bij de parkeerretributie is er ook geen stop bij de Gentse Feesten en moet alles betaald zijn. - geen personeel aanwezig tijdens de Gentse Feesten die de klacht binnen een normale tijdstermijn kan afhandelen zodat er tijdig kan betaald worden. De wachtermijn is groter dan de betaaltermijn

- ik heb een rappel gestuurd maar daar wordt ook niet op geantwoord

Onderzoek:

Verzoeker heeft inderdaad lang moeten wachten op een antwoord van het Mobiliteitsbedrijf. Volgens het Mobiliteitsbedrijf was er tijdens de Gentse Feesten een beperkte aanwezigheid in de cel Parkeerheffingen die wel op mails hebben geantwoord maar deze ook niet allemaal konden beantwoorden. Daarna was het een combinatie van vakantieperiode en de verdere uitrol van het Parkeerplan, die maakten dat het langer duurde dan normaal vooraleer men een antwoord kreeg van het Mobiliteitsbedrijf. De mails worden behandeld via het principe 'first in, first served'. Het Mobiliteitsbedrijf beseft dat in vele gevallen de herinneringsbrief eerst is gekomen en dan pas een antwoord van hen maar zij zullen in zulke gevallen de administratiekosten zeker schrappen.

Beoordeling: **gegrond**

Aanbeveling:

Maak dat ook tijdens de Gentse Feesten de burgers tijdig een antwoord krijgen op hun mails. Als je de puntjes op de i plaatst voor de burgers dan wordt dit ook terecht verwacht van het Mobiliteitsbedrijf.

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201608-893

Redelijke termijn.

Onlangs zijn wij van wagen veranderd en hebben wij onze bewonerskaart online aangepast. In deze overgangperiode hebben wij twee boetes mogen ontvangen die men niet wenst te annuleren ondanks dat onze andere wagen inmiddels weg was. Dat is 60 euro te betalen door een rechtmatige bewoner sedert 7 jaar, en dat vinden wij terecht niet kunnen. Bij de cel Parkeerheffingen wilde men deze vooralsnog niet kwijtschelden. De boetes dateren van 16 juli 2016 en 19 juli 2016 en op 25 juli 2016 is onze nummerplaat bij jullie dienst gewijzigd (wij moesten wachten op een interne brief aangezien het een bedrijfswagen betreft). Dit is binnen de redelijke termijn van 10 dagen, u kan onmogelijk van ons verwachten dat dit nog sneller gebeurt, zeker in de vakantieperiode.

Onderzoek:

Wij menen dat verzoekster voldoende inspanningen heeft geleverd om haar bewonersvergunning te laten aanpassen aan haar nieuwe nummerplaat. De nieuwe nummerplaat werd op 13 juli 2016 aan de wagen van verzoekster toegekend (gegevens DIV) maar verzoekster moest dan nog de nodige documenten aanvragen aan de werkgever omdat het hier om een firmawagen gaat en dit kan volgens ons toch wel enkele dagen duren. Verzoekster heeft de aanvraag niet via het e-loket gedaan maar dat kan haar ook niet verplicht worden en is de allereerste dag dat de kantoren van het Mobiliteitsbedrijf terug open waren na de Gentse Feesten, langs geweest om haar bewonersvergunning te laten aanpassen. Het Mobiliteitsbedrijf gaat, na grondig bestuderen van hun reglement, uiteindelijk akkoord om de twee retributies te annuleren.

Beoordeling: **gegrond maar gecorrigeerd**

Aanbeveling:

Hou rekening, voor de periode om een bewonersvergunning te laten aanpassen aan een nieuwe nummerplaat, met eventuele sluitingsdagen van het Mobiliteitsbedrijf.

zorgvuldigheid – procedure coulance

Verzoek: 201608-905

De essentie.

Met dit mailtje wil ik mijn bedroefdheid en frustratie uiten over de manier waarop ik door de dienst ‘parkeerheffingen’ ben behandeld de voorbije week. Ik werd 2 maal beboet voor parkeren in mijn eigen straat met een vervangwagen en kreeg van de stadsdiensten geen enkele vorm van begrip toen ik hen belde met mijn verklaring en aanbod tot papieren bewijzen. Het korte relaas:

- Wegens een stevig defect aan mijn wagen kreeg ik een vervangwagen op maandagavond. Uitgaande van de belofte om mijn wagen op woensdag te kunnen ophalen, betaalde ik op dinsdag een parkeerticket. Maar de garage meldde mij uitstel...
- Op woensdag 10 augustus 2016 werd ik beboet, ik was vergeten geld ‘bij te steken’ ...tjah uit gewoonte in mijn eigen straat... en op donderdag ontdekte ik die boete. Ik heb snel een ticketje bijbetaald om verdere boetes te vermijden.
- Meteen ben ik ook op de website van Mobiliteit Stad Gent gaan zoeken naar wat ik hiermee moest doen. Ik ontdekte een website-procedure om een vervangwagen aan te geven. Ik doorliep die procedure op donderdag en dacht: “nu ben ik ten minste gedekt voor de rest van de periode met mijn vervangwagen”.
- Maar op vrijdag 12 augustus 2016 kreeg ik opnieuw een boete!!
- Ik belde naar de stadsdiensten en men vertelde mij op stijfbureaucratische manier: “ja maar meneer, uw vervangnummerplaat staat “in aanvraag” ...dat wil zeggen dat u de procedure online niet correct hebt doorlopen, wij kunnen niks doen aan uw boete”.
- Wat bleek: op de bewuste website had ik op ‘bewaren’ in plaats van op ‘akkoord’ geklikt. Ocharme dus de burger die niet elk hoekje van het scherm afspeurt, want op begrip van de administratie van mijn eigen stad moest ik niet rekenen: “wij hebben geen fout gemaakt, dus u moet uw boete betalen”.

Resultaat: in totaal heb ik meer dan €67 aan boetes + ticketjes betaald om één week in mijn eigen straat te parkeren, wàt een hart onder de riem van de stad voor een burger wiens auto in panne ligt. Dit alles bovendien ondanks mijn vraag tot begrip en poging om de websiteprocedure correct te doorlopen. Ik had echt gehoopt dat mijn eigen progressieve stad Gent niet verziekt zou zijn door dergelijke bureaucratitis: is de stad er niet voor haar burgers? Is dit wat het kabinet mobiliteit bedoelt met de ‘leefbare’ stad? Sorry voor mijn bitterheid...Ik kan me inbeelden dat ik niet de eerste burger ben die vraagt om begrip in zo’n situatie, maar geen begrip krijgt omdat medewerkers van de stad halsstarrig (moeten?) vasthouden aan regeltjes: waar is het empowerment om in dergelijke situaties de burger tegemoet te komen?

Onderzoek:

We hebben op de Ombudsdienst nog enkele dergelijke klachten gekregen dus waarschijnlijk is de informatie op de website toch niet zo duidelijk voor iedereen. We vragen dan ook aan het Mobiliteitsbedrijf om éénmalig deze retributie te annuleren. Verzoeker is sowieso een bewoner. Het Mobiliteitsbedrijf blijft echter bij haar standpunt dat de retributies die verzeker ontvangen heeft op 10 augustus 2016 en 12 augustus 2016 niet kunnen geannuleerd worden want op het moment dat verzoeker zich in regel stelde om de vervangwagen aan zijn bewonersvergunning te koppelen, waren de twee retributies al uitgeschreven. Verzoeker is zelf verantwoordelijk voor het aanpassen van de nummerplaat van zijn bewonersvergunning. Enige coulance is hier wel op zijn plaats omdat deze burger wel kan bewijzen dat hij bewoner is en dus eigenlijk recht heeft op een bewonersvergunning, wat toch de essentie is van dit alles.

Opvolging

Het activeren door burger blijft nodig, maar leg ook nog meer uit waarom.

Er wordt bijgestuurd, het programma wordt verduidelijkt en er wordt ook uitgezocht wie niet heeft geactiveerd zodat er ook contact gezocht wordt.

Deze bijsturingen zijn lovenswaardig maar we blijven toch nog enkele klachten krijgen maar ook burgers moeten nog

beter opletten maar misschien zou men moeten inbouwen dat je het niet kan doorsturen als het niet op het moment van de aanvraag is geactiveerd? Of als men niet uitdrukkelijk heeft aangegeven dat men het later zal activeren?

Beoordeling: gegrond

Het Mobiliteitsbedrijf kan hier coulanter zijn naar de bewoner toe en éénmalig de retributie annuleren. Er zijn meerdere klachten over dit e-loket dus is het niet zo duidelijk voor iedereen.

Aanbeveling:

Wijs in de handleiding toch nog meer op de belangrijkheid om op 'akkoord' te klikken en niet enkele op 'bewaren' zodat er geen verwarring kan ontstaan.

Controleer ook op voorhand al wie niet geactiveerd heeft .

zorgvuldigheid - procedure couance

transparantie

Verzoek: 201608-937

Onjuiste aanvraag.

Op 12 juli 2016 vulden mijn vriend en ik een elektronische aanvraag in om zijn bewonerskaart tijdelijk te veranderen naar mijn nummerplaat. Deze aanvraag werd, zonder enig besef hiervan, niet tot de laatste stap uitgevoerd. Aangezien de status 'in aanvraag' stond, veronderstelden we dat de aanvraag volbracht was. Tijdens de periode dat mijn vriend met de vervangwagen reed werden 4 retributies uitgeschreven omdat de nummerplaat niet overeenkwam met de bewonerskaart. De retributies zijn uitgeschreven geweest omdat we de aanvraag niet correct hebben uitgevoerd. De aanvraag werd ingediend op een klein scherm (laptop op het werk), waardoor we bepaalde info (zoals de legende van de statussen) niet hadden opgemerkt. We waren hier niet van bewust en deden ons uiterste best om correct te handelen. De aanvraag werd vroegtijdig ingediend om niet in de problemen te geraken. Daarom zou ik willen vragen om de boetes te laten annuleren? Nu weten we hoe het aanvraag proces werkt en zal dit niet meer voorvallen.

Onderzoek:

We kregen nog meldingen van burgers dat het niet zo duidelijk is om een vervangwagen te koppelen aan de bewonersvergunning. Vooral de laatste stap wordt vaak vergeten zodat de aanvraag niet wordt doorgestuurd. We bevelen het Mobiliteitsbedrijf dan ook aan om in de handleiding duidelijker te stellen wat men moet doen om de aanvraag volledig af te ronden en door te sturen. Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat er voor de nieuwe nummerplaat 4 retributies werden uitgeschreven. Eén retributie werd geannuleerd wegens een fout van de vaststeller en de laatste retributie van 22 juli 2016 werd geannuleerd omdat de aanvraag diezelfde dag was doorgestuurd. Er blijven dus nog 2 retributies van 20 en 21 juli 2016 over.

Verzoeker had eerder al laten weten aan het Mobiliteitsbedrijf dat hij de retributie van 21 juli niet zou gekregen hebben mocht hij de retributie van 20 juli onder zijn ruitenwisher hebben gevonden. Het Mobiliteitsbedrijf wil hier verzoeker het voordeel van de twijfel geven en annuleert ook de retributie van 21 juli 2016 zodat enkel nog de retributie van 20 juli 2016 verschuldigd blijft. Deze laatste retributie wil het Mobiliteitsbedrijf niet annuleren omdat het toch de verantwoordelijkheid van de burger blijft om de bewonersvergunning te koppelen aan de nummerplaat van de vervangwagen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Transparantie voor burger ontbreekt. De melding dat iets in aanvraag staat betekent dat de aanvraag wordt behandeld, de terminologie is misleidend. Er volgen bijsturingen , de klachten verminderen.

Aanbeveling:

Maak de handeling voor het e-loket nog duidelijker zodat burgers beter kunnen zien welke handelingen ze moeten doen om een aanvraag door te sturen in plaats van te bewaren. Bijvoorbeeld: elektronische melding dat er iets vergeten is.

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201609-1007

Ongenoegen.

Langs deze weg wens ik mijn ongenoegen te uiten over de werking van het Mobiliteitsbedrijf. Op vrijdag 08 juli 2016 is onze dochter omstreeks 15.20 uur vertrokken vanuit Antwerpen, waar zij een danscursus volgde, richting Gent en heeft haar wagen geparkeerd in de Ledeganckstraat te Gent. Op het moment dat zij een parkeerticket aan het nemen was, werd er door één de vaststellers een parkeerboete uitgeschreven. Zij heeft die man/vrouw daarop aangesproken en het geldige parkeerticket laten zien. Daarop werd de parkeerboete door de betrokken persoon onmiddellijk verwijderd. Mijn dochter heeft verschillende malen gevraagd of hiermee alles in orde was waarop zij een bevestigend antwoord kreeg dat "alles ok" was. Ze heeft ons bijgevolg nooit een parkeerboete afgegeven of hieromtrent ook maar iets verteld. Groot was dan ook mijn verwondering toen ik op 2 augustus 2016 een brief in de brievenbus vond met de mededeling dat er een parkeerboete niet betaald was en met de vraag om dit onmiddellijk in orde te brengen. Ik heb de boete onmiddellijk betaald en in de late namiddag pas contact gehad met mijn dochter die momenteel op vakantie is in Amerika. Ze heeft me toen verteld wat er gebeurd is zoals ik hierboven beschreven heb. Deze morgen (3 augustus 2016) heb ik telefonisch contact opgenomen met het Mobiliteitsbedrijf om hierover meer uitleg te vragen waarop mij aangeraden is dit te beschrijven in een mail. Ondertussen heb ik in de wagen gekeken naar het eventuele parkeerticket maar natuurlijk niets meer teruggevonden.

Onderzoek:

In eerste instantie laat het Mobiliteitsbedrijf aan verzoeker weten dat ze voor die dag aan geen enkele parkeerautomaat in de Ledeganckstraat enige verrichting hebben gevonden die zou wijzen op de betaling van een dagticket. Na onze vraag vinden zij toch een betaling die voldoet aan de beschrijving en het tijdstip die de dochter heeft gegeven (2,80 euro om 16.10 uur). Waarschijnlijk heeft de medewerker van het Mobiliteitsbedrijf enkel gezocht naar een dagticket van 3,50 euro, welke niet gevonden werd en niet naar een bedrag van ongeveer 3 euro zoals gemeld werd door verzoeker. Het Mobiliteitsbedrijf verontschuldigt zich hiervoor en ook voor het feit dat er geen verslag werd gemaakt van de communicatie tussen de dochter en de vaststellers en zal de betaalde retributie terugstorten.

Beoordeling: gegrond

redelijke termijn

professionaliteit

Verzoek: 201609-1054

Geen antwoord, wel kosten.

Ik ontvang vandaag, ondanks mijn eerder protest van 2 september 2016 (dat onbeantwoord bleef), een aangetekend schrijven met een betalingsreminder. Ik herhaal nogmaals dat ik over een geldig parkeerticket beschikte op 6 augustus 2016 dat ik u eerder reeds bezorgde. Ik neem aan dat ik de brieven en betaalverzoeken daarom mag negeren en deze case wordt gesloten.

Onderzoek:

Het duurt inderdaad te lang vooraleer verzoeker een antwoord krijgt. Door de Gentse Feesten en de vakantieperiode heeft het Mobiliteitsbedrijf een grote achterstand bij het verwerken van de binnenkomende e-mails maar dit zou kunnen opgelost worden door de retributies waarover het gaat, on hold te plaatsen. Volgens het Mobiliteitsbedrijf kunnen ze dit niet doen maar annuleren ze wel de administratiekosten in dergelijke gevallen. Verzoeker gaat zijn origineel ticket gaan tonen bij het Mobiliteitsbedrijf en de retributie wordt geannuleerd.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Probeer, bij een dergelijke achterstand, de retributies 'on hold' te plaatsen zodat de burgers geen nodeloze herinneringsbrieven krijgen met administratiekosten. Dit zet kwaad bloed.

overeenstemming met regelgeving adequate communicatie

Verzoek: 201609-1086

Onduidelijke parking.

Ik heb het een beetje gehad met het incorrect handelen van het parkeerbedrijf dat voor de Stad Gent werkt. Maar ook de bevoegde schepen houdt zich jammer genoeg afzijdig in deze kwestie. Ik dien bij deze dan ook formeel klacht in tegen het parkeerbedrijf en hun heimelijke manier van handelen door een retributie uit te schrijven op een onterechte wijze. In essentie komt het erop neer dat er geen adequate informatie verstrekt werd aan de burger/bezoeker over een gewijzigde parkeersituatie. Ze geven toe dat de situatie gewijzigd werd op 23 mei 2016 en dat ze geflyerd hebben over deze wijziging (dit moet ik maar geloven want ik heb hiervan geen bewijzen gekregen). Deze vorm van informatieverstrekking kan dan wel voldoende geweest zijn voor de lokale bewoner maar voor de sporadische bezoeker is dit waardeloos. Het Parkeerbedrijf en de schepen voor Mobiliteit vinden het dus volstrekt kunnen dat een gratis parkeerzone plots wordt gewijzigd naar een betaalzone en dat dit niet moet worden gemeld via een verkeersbord of andere expliciete vorm van communicatie die duidelijk de wijziging weergeeft. Ik had begrepen dat lokale besturen fel inzetten op communicatie om de burger te betrekken bij al wat een stadsbestuur doet. Gent gaat eerder voor een heimelijke vorm van desinformatie met het oog op extra gelden te kunnen incasseren. Ze erkennen het manco in hun gevoerde communicatie maar ze blijven stevast de retributie van 30 euro opeisen. Dat is een beetje de diefstal bekennen maar toch blijven beweren dat je onschuldig bent. Dit kan je op zijn minst bizar noemen voor een lokale overheid. Je doet als bezoeker, die met de wagen een andere stad aandoet, alles om zo min mogelijk een verkeersoverlast te zijn door ver buiten het centrum te parkeren en je wordt na een fijne dag Gent zwaar afgestraft met een retributie van maar liefst 30 euro, samen met nog 50-60 andere eigenaars van wagens die op die bewuste parking stonden. Na de terreurdreigingen klagen de grootsteden dat hun bezoekersaantallen fel zijn teruggelopen en dat op zich is al triestig genoeg, maar dat je dan nog zelf gaat versterken door een schrikbewind gaat voeren naar de bezoekers die dan toch komen door de dubieuze praktijken van een Parkeerbedrijf is onbegrijpelijk. Ik hoop dat u hier kan optreden in deze kwestie door ervoor te zorgen dat de retributie geannuleerd wordt en dat ze de nodige borden of andere communicatie plaatsen aan deze parking zodat iedereen duidelijk weet dat het nu een betalende zone is. De retributie willen ze niet annuleren maar ze willen wel voor de bijkomende informatiepanelen zorgen. Dat is al een halve oplossing maar ik wil niet het slachtoffer blijven van een gebrekkig communicatiebeleid, dus dient de retributie hier geannuleerd te worden om juridisch correct te blijven.

Onderzoek:

We krijgen hier bij herhaling identieke klachten. Na eerdere klachten werd hier wel al een herhalingsbord geplaatst. Aanvankelijk was deze parking nog gratis in een betalende zone maar door het verder invoeren van betalend parkeren in Ledeberg heeft men ook deze parking betalend gemaakt. Men heeft het eindbord 'betalend parkeren' weggenomen en uiteindelijk wel vervangen door een herhalingsbord. Het betalend parkeren wordt aangeduid door zonale signalisatie die niet enkel gelden in één straat maar in een volledige zone, tot wanneer men een eindbord passeert. De signalisatie staat correct maar de zones zijn volgens ons veel te groot waardoor het niet meer duidelijk is of er nu al dan niet betalend parkeren van kracht is. Er zullen wel informatieborden geplaatst worden met informatie over de betalende zone en de dichtstbijzijnde parkeerautomaat die tevens een signaal zijn voor het betalend parkeren. Op deze parking zelf staat er geen parkeerautomaat maar wel aan de overkant van de straat. Het Mobiliteitsbedrijf blijft bij haar standpunt dat de retributie terecht werd uitgeschreven. Wij hebben onvoldoende argumenten om de annulatie te bekomen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De signalisatie staat wettelijk correct maar het is toch weinig duidelijk.

zorgvuldigheid - fouten

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201609-1103

Achterhaalde informatie.

Nadat ik op 14 september 2016 een boete achter mijn ruitenwisher vond, heb ik contact opgenomen met 'Mobiliteit Gent'. Ik was namelijk verwonderd van de boete aangezien op de officiële website van 'Mobiliteit Gent' staat dat ik in de Koersenstraat 'gratis' mocht parkeren mits er een parkeerschijf aangebracht was. Zo gezegd zo gedaan, mijn parkeerschijf stond op 17.05 uur en om 17.21 uur werd er een boete uitgeschreven. Ik nam contact op met de Dienst Mobiliteit om te vragen wat ik verkeerd deed. Men vertelde mij dat het hele parkeerplan in Gent veranderd was. Hiervan was ik echter niet op de hoogte en op de officiële website staat bij 'parkeren op straat' nergens een verwijzing naar het nieuwe parkeerplan. Min opzoek weg: <https://mobiliteit.stad.gent/met-de-auto/parkeren-op-straat> vond ik in het 'aanvullend reglement dat de Koersenstraat behoorde tot de 'Blauwe Zone'. Als ik dan verder door klik naar het tabblad 'Blauwe Zone' vind ik daar dat je in de Blauwe Zone (typische woonbuurten aan de rand van Gent) met een parkeerschijf kan parkeren. Wat ik echter nergens tegen kwam is een link naar het 'Nieuwe' Parkeerplan. Na wat heen en weer gmail kreeg ik als besluit: "Aangezien U reeds een definitief antwoord kreeg van onze diensten is uw dossier dan ook afgesloten voor ons. Indien u niet akkoord gaat met onze eindbeslissing kan u nog steeds uw dossier bij de vrederechter voor leggen." Nu is mijn vraag of het zomaar mogelijk is dat Mobiliteit Gent boetes kan uitschrijven op de kap van mensen die zich baseren op (foutieve) informatie, op de officiële website van Mobiliteit Gent? Ik begrijp dat ik volgens het 'Nieuwe' plan in fout was, maar het kan toch niet dat het 'oude' plan onaangepast op de officiële website blijft staan zonder enige verwijzing naar het 'Nieuwe' plan?

Onderzoek:

We stellen zelf vast dat op de website van het Mobiliteitsbedrijf Gent er inderdaad vermeld staat dat de Koersenstraat in Blauwe zone ligt en er dus met de parkeerschijf moet geparkeerd worden. Er wordt inderdaad nergens verwezen naar het nieuwe parkeerplan. Het Mobiliteitsbedrijf zal de website laten aanpassen en gaat akkoord om de retributie te annuleren. Tenslotte heeft verzoekster de moeite gedaan om zich te informeren maar kreeg ze de verkeerde info.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Maak dat alle informatie op de website juist en up to date is.

overeenstemming met regelgeving

zorgvuldigheid-procedure

Verzoek: 201610-1118

Een lange straat.

Op 3 september 2016 ben ik met mijn gezin gaan eten bij de Vietnamese in de Langestraat in Ledeberg. Bij aankomst vond ik een parkeerplaats aan het oude gebouw tegenover huisnummer 105. Ik stapte uit en keek rond om te controleren of het daar blauwe zone was of niet. Ik was niet op de hoogte dat er daar ondertussen betalend parkeren was ingevoerd. Ik heb ook de twee wagens gecontroleerd die achter mij stonden maar ook zij hadden noch een parkeerticket, noch een parkeerschijf voor de voorruit. Toen ik terug kwam van de lunch zat er een retributie onder mijn ruitenwisher. Ik heb alle signalisatieborden in de omgeving nagekeken maar nergens kon ik vaststellen dat ik in een betalende zone geparkeerd stond. Er stond blijkbaar wel een parkeermeter maar die was totaal 'onzichtbaar'.

Onderzoek:

De Langestraat is inderdaad een lange straat die zich uitstrekt van de Hundelgemsesteenweg tot aan de Brusselsesteenweg, integraal binnen een zone van betalend parkeren ligt en aangeduid wordt met zonale signalisatieborden. In de volledige straat werd geen (herhalings)signalisatie aangetroffen betreffende deze zonale parkeerregeling en er staan slechts twee parkeerautomaten: 1 ter hoogte van huisnummer 126 (rechtover Moriaanstraat) en 1 helemaal op het einde aan de Hundelgemsesteenweg (rechtover Weldadigheidstraat). De zonale parkeersignalisatie in deze straat is wel bijzonder karig gezien de lengte van de straat en de uitgestrektheid

van de betalende zone. Het aantal parkeerautomaten is ook beperkt ook al houden parkeerautomaten op zich geen betaalplicht in maar zijn ze wel een belangrijke indicatie. Na lang overleg met het Mobiliteitsbedrijf bekomen we dat de retributie geannuleerd wordt. De zonale signalisatie staat wel correct maar de zones zijn zo groot dat het niet zo goed zichtbaar is. Er komen ook infoborden die zullen verwijzen naar de dichtstbijzijnde parkeermeter.

Beoordeling: gegrond

Wegens gebrekkige en onjuiste communicatie met burger: er stond geen automaat aan huisnummer 158 bovendien staan er te weinig en daardoor ook te weinig zichtbaar.

Aanbeveling

Zorg er voor dat het overal duidelijk genoeg is waar betalend parkeren van kracht is.

toegankelijkheid en bereikbaarheid

redelijke termijn

Verzoek: 201610-1167

Niet beantwoord.

Ik schrijf u omdat mijn mail die dateert van 29/09 tot op vandaag onbeantwoord is. Sinds gisteren probeer ik het Mobiliteitsbedrijf telefonisch te bereiken op het nummer dat in de handtekening stond van de ontvangstmelding van de mail, maar ik krijg steeds een voicemail. Vervolgens heb ik de dienst proberen bereiken via een ander nummer maar daar weigert men door te schakelen naar een medewerker. Het is een termijngebonden dossier (betaling binnen 14 dagen), dus ik zou graag binnen een redelijke termijn geholpen worden. Een mail niet beantwoorden na 9 dagen overschrijdt die termijn schromelijk.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf heeft momenteel heel wat mails te beantwoorden en daarom duurt dit wat langer maar we dringen aan op een antwoord. Het Mobiliteitsbedrijf laat verzoeker binnen een redelijke termijn weten dat de retributie wordt geannuleerd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De klacht over de bereikbaarheid is terecht.

Aanbeveling:

De dienst moet ook telefonisch bereikbaar blijven want niet iedereen heeft een computer.

coulance

Verzoek: 201610-1192

Dringend naar toilet.

Ik heb mij op 17 september 2016 geparkeerd aan het Lieven Plumionplein in Gent om mijn schoonmoeder die daar woont en handicapt is, uit de auto te helpen en haar tot aan haar voordeur te brengen omdat ze dringend naar het toilet moest. Toen ik terug naar mijn wagen ging was er een parkeerwachter bezig met een retributie uit te schrijven voor mijn wagen. Ik heb hem de situatie uitgelegd maar meer dan "maakt mij niet uit" heb ik niet gekregen. Ik heb dan gebeld naar het Mobiliteitsbedrijf maar ook daar kreeg ik geen gehoor.

Onderzoek:

Volgens de vaststellers had verzoeker zijn retributie gescheurd omdat hij niet akkoord was met de retributie. Het is een beetje een welles-nietes verhaal maar het Mobiliteitsbedrijf gaat akkoord met een annulatie omdat de schoonmoeder van verzoeker in het bezit is van een parkeerkaart voor personen met een handicap en hij zijn schoonmoeder aan het helpen was om haar naar binnen te brengen. We raden verzoeker wel aan om best eerst een gratis ticket te nemen of gebruik te maken van de parkeerkaart voor personen met een handicap als hij zijn schoonmoeder helpt met vervoer.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

187 van 530

overeenstemming met regelgeving
passieve informatieverstrekking
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201610-1206

Gele lijnen.

Ik wend mij tot u vanwege een mijns inziens onterecht uitgeschreven parkeerretributie door het parkeerbedrijf in Gent. Een verweerschrift via mail werd door mij doorgestuurd op 16 september 2016. Op 10 oktober en op 17 oktober ontving ik antwoord hierop. Ik ben van oordeel dat hun antwoord de door mij aangehaalde argumenten en wetsartikelen volkomen negeert en bijgevolg naast de kwestie is. Er wordt mij vervolgens duidelijk gemaakt dat ik mij verder kan wenden tot het vredegerecht (wetende dat dit voor een bedrag van 30 euro niet opportuun is). Ik ervaar dit eerder als machtsmisbruik, zonder verdere mogelijkheid tot verhaal. Graag verwijs ik naar het bijgevoegde mailverkeer tussen het parkeerbedrijf en mijzelf. Kort samengevat komt het hierop neer : Ik liet mijn voertuig achter aan de gele onderbroken lijnen om het mom van laden en lossen van goederen bestemd voor mijn 74-jarige moeder. Het Algemeen Verkeersreglement laat hier geen parkeren toe (art. 25.1.10° KB 1/12/1975), doch volgens het Parkeerbedrijf is dit wel degelijk een parkeerplaats en kan een retributie worden geïnd. Ze verwijzen hiervoor naar een arrest van het Hof van Cassatie, daterend van 1994 (op dat moment was het retributiereglement nog niet van toepassing). Ten tweede verwijzen ze naar het feit dat ik het moment van vaststelling niet aan het laden of lossen was. Volgens art. 3 van het KB 1/12/75 zijn zij echter niet bevoegd om daden van laden of lossen vast te stellen. Het is vooral dit laatste argument dat door hen wordt genegeerd. Mag ik u dan ook vragen deze zaak eens nader te bekijken.

Onderzoek:

We merken meer en meer dat het Mobiliteitsbedrijf doorverwijst naar het Vredegerecht in plaats van naar de Ombudsvrouw. De Ombudsvrouw wijst het Mobiliteitsbedrijf erop dat dit foutief is. Het is de Stad die, bij een blijvende betwisting, naar de Vrederechter moet stappen. Ook de retributie werd onterecht uitgeschreven. Verzoekster stond aan gele lijnen om haar goederen uit te laden en had bijgevolg een proces-verbaal moeten krijgen. Het Mobiliteitsbedrijf zal de retributie annuleren.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Verwijs naar de juiste beroepsinstantie bij een retributie: de ombudsvrouw of als burger blijft betwisten, naar de Juridische Dienst van de Stad Gent.

overeenstemming met regelgeving
coulance
Verzoek:201610-1234
Weggestoken.

Ik heb op 16 september 2016 een retributie gekregen op de Kortrijksesteenweg rechtover het Maaltemeerspark. Er is daar recent betalend parkeren ingevoerd en ik had het niet gezien. Toen ik, op het moment dat ik de retributie achter de ruitenwisser zag zitten, op zoek ging naar het signalisatiebord zag ik dat, komende van de R4 er een bord staat in de draai naar de Kortrijksesteenweg. Alleen al het feit dat het in de draai staat, maakt dat het niet echt zichtbaar is omdat je je concentratie op de weg moet geven maar het signalisatiebord staat ook nog eens onder de bomen waarbij de takken diagonaal voor het bord hangen. Ik kan akkoord gaan dat ik een retributie krijg omdat ik niet betaald heb maar ik kan niet akkoord gaan met het feit dat de signalisatie niet zichtbaar is.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat zij in overleg met hun Cel Verkeerstechnische taken beslist hebben om het beginbord 'betalend parkeren' wat dicht bij de R4 te plaatsen zodat het niet meer overhangen wordt door takken. Voorts zal er aan de overkant een bijkomend beginbord 'betalend parkeren' worden geplaatst om de zichtbaarheid te verhogen. Wij hebben alleszins ook gevraagd aan Administratie Wegen en Verkeer (omdat de Kortrijksesteenweg een gewestweg is) om hier het plantsoen te snoeien. Het Mobiliteitsbedrijf zal de retributie annuleren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Zorgvuldigheid-procedure Redelijkheid en evenredigheid coulance

Verzoek: 201611-1321

Niet voltooid.

Ik ben zo vrij uw aandacht te vragen voor een aangelegenheid die in onderstaand mailbericht beschreven wordt. Ik vat nog even kort samen:

- ik blijf erbij dat het online systeem op geen enkel moment de indicatie heeft gegeven dat mijn aanvraag voor verlenging van mijn bewonerskaart niet voltooid was, in geen enkel geval heb ik deze onderbroken (waarom zou ik dat gedaan hebben? Ik heb een bewonersvergunning echt wel nodig),
- ik beroep mij op het redelijkheidsprincipe: ik heb mijn aanvraag verlengd ruim vóór het ontvangen van de retributie. Dat ik mijn verlenging heb aangevraagd op het moment dat mijn vergunning net verstreken was (1 dag) doet niets terzake. Ik verbleef geruime tijd in het buitenland (met mijn voertuig) en was pas terug op 12/9, op dat moment heb ik de verlenging aangevraagd.
- mijn echtgenote werd zeer neerbuigend behandeld aan het loket
- de mails die ik als antwoord op mijn klacht kreeg, tarten elke verbeelding. De klacht over de behandeling aan het loket kan men niet beoordelen “omdat men er niet bij was”, evenmin wordt ten gronde een antwoord gegeven (geen reactie op het argument van het technisch falen van het online systeem, geen reactie op het argument van het redelijkheidsprincipe).

Ik vind deze manier van omgaan met klachten van burgers zeer ongepast, er is blijkbaar een superioriteitsgevoel bij het Mobiliteitsbedrijf gezien men klachten afwimpelt zonder ernstig tegenargument. Het bevestigt hetgeen mijn echtgenote heeft ervaren aan het loket: men behandelt mensen als idioten. Ik maak me geen illusies dat ik ooit mijn retributie terugbetaald krijg maar stel echt wel de klant- “onvriendelijkheid” en het hautain gedrag van het Mobiliteitsbedrijf aan de kaak. Deze mail strekt er enkel toe dit incident onder uw aandacht te brengen en ik hoop dat u het Mobiliteitsbedrijf ervan kan overtuigen professioneler met klachten van burgers om te gaan.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf wenst niet in te gaan op onze vraag om deze retributie éénmalig te annuleren omdat zij menen dat verzoeker zelf verantwoordelijk is voor het activeren van zijn bewonersvergunning en het doorlopen van alle stappen via het e-loket. Op dezelfde pagina als deze om een bewonersvergunning aan te vragen staat een link naar de handleiding waarin alle stappen vermeld staan die men moet nemen om het proces via het e-loket te doorlopen. Het is heel belangrijk dat er geëindigd wordt met ‘akkoord’ om de bewonersvergunning aan te vragen. Vermoedelijk heeft verzoeker op ‘bewaar de aanvraag’ geklikt in plaats van op ‘akkoord’ en is de aanvraag gewoon ‘in bewaring’ blijven staan maar werd ze niet geactiveerd. Wat de behandeling van de echtgenote van verzoeker aan de balie van het Mobiliteitsbedrijf betreft, kunnen wij niet oordelen. Wat er al dan niet gezegd werd is een woord-tegen-woord situatie waar wij niet bij waren en dus niet kunnen oordelen. Wij blijven er bij het Mobiliteitsbedrijf op aandringen dat alle burgers op een vriendelijke en respectvolle wijze onthaald en behandeld worden.

Beoordeling: gegrond

De klachten over hetzelfde blijven zich herhalen ook nadat er al is aangegeven dat er daar een ernstig probleem is gezien de herhaalde klachten zowel op eerste lijn als tweede lijn.

Wij vinden dat een éénmalige annulatie mogelijk moet zijn als bewoner en er ondertussen echt moet gezocht worden naar bijsturing. Die volgt iets later de klachten verminderen maar zijn nog niet verdwenen.

Aanbeveling:

Sta bij bewoners die sowieso recht hebben op een bewonersvergunning, een éénmalige annulatie toe als er iets fout is gelopen bij de aanvraag.

adequate communicatie pro-actief handelen

Verzoek: 201611-1330

Tot en met.

Als je in het centrum van Gent parkeert, staat er op de automaten dat je 'van maandag tot en met zaterdag' moet betalen. Als je het centrum verlaat en meer aan de rand parkeert staat er op de automaten dat je moet betalen 'van maandag tot zaterdag'. Dat is niet hetzelfde als 'tot en met'! Bij die laatste formulering is zaterdag namelijk niet inbegrepen en je moet die dag dus niet betalen. Als je dat echter niet doet, krijg je toch een retributie. Ik heb dat al voorgelegd aan het Mobiliteitsbedrijf, maar daar krijg ik geen gehoor. Enkel betalen is belangrijk voor hen. Ik heb dit ook al voorgelegd aan een politicus van de oppositie en die ging dat naar voren brengen op de gemeenteraad, maar ook via die weg komt er geen verdere reactie van het Mobiliteitsbedrijf. Wat mij betreft, int het Mobiliteitsbedrijf voor die zones op onrechtmatige manier retributies op zaterdag en besteedt het op die manier de burgers die daar parkeren.

Onderzoek:

We gaan zelf op onderzoek en moeten inderdaad vaststellen dat er in de rode, gele en groene zone op de parkeerautomaten 'van maandag tot zaterdag' vermeld staat en in de oranje zone 'van maandag tot en met zaterdag'. Tijdens het overleg met het Mobiliteitsbedrijf komen we te weten hoe dit komt: in eerste instantie had het Mobiliteitsbedrijf er voor gekozen om gebruik te maken van 'van maandag tot zaterdag' omdat dit kan aanzien worden als zijnde de zaterdag inbegrepen. Zij hebben dit in overeenkomst gedaan met de Dienst Communicatie van de Stad Gent. Na een klacht hierover hebben zij dan toch beslist om 'van maandag tot en met zaterdag' te vermelden en zijn hiermee begonnen met de automaten die nog moesten geplaatst worden, de oranje zone. Het is de bedoeling dat alle parkeerautomaten in die zin worden aangepast maar het neemt heel wat tijd in beslag om de digitale aanpassing te doen van al die automaten. Normaal gezien zou dit eind december 2016, januari 2017 in orde moeten zijn. Het was beter geweest om van in het begin een tekst te maken die elke verwarring uitsloot, ook al is die taalkundig in België correct. Het is veel beter de tekst 'tot en met' te gebruiken omdat die gewoon duidelijker is. De Dienst Communicatie had dit eigenlijk moeten inschatten op voorhand (pro actief, weloverwogen) maar juridisch (en ook taalkundig) is er geen voldoende grond om retributies op die basis te annuleren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Wat betreft de verwarrende communicatie.

redelijke termijn zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201612-1436

Ticket van 25 euro.

Ik parkeerde op 3 november 2016 in de Bagattenstraat te Gent en wou met visa betalen. De knoppen van plus of min 1 euro werkten echter niet en ik kon alleen maar de knop van 25 euro gebruiken. Per ongeluk heb ik daar op gedrukt en is het bedrag, zonder enige bevestiging of code van mijn rekening gegaan. Ik wou maar maximaal 2 uur parkeren. Ik vroeg aan het Mobiliteitsbedrijf om de terugbetaling te krijgen van de 25 euro en dat was geen probleem. Ik moest de gegevens van mijn bankkaart doorsturen en dan zou het bedrag op mijn rekening teruggestort worden. Maar wat blijkt nu? Ik krijg 3 euro teruggestort in plaats van 25 euro en als ik daarover mail naar het Mobiliteitsbedrijf, krijg ik geen antwoord.

Onderzoek:

Na onderzoek bij het Mobiliteitsbedrijf blijkt dat er inderdaad iets verkeerd is gegaan bij de terugbetaling. De 25 euro die voor verzoeker besteld was, is op een ander rekeningnummer gestort. Verzoeker zal nog 22 euro teruggestort krijgen. Verzoeker heeft op 6 december 2016 het Mobiliteitsbedrijf aangeschreven en kreeg op 12 december 2016 een antwoord. Dit valt zeker binnen de redelijke termijn.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het geld werd op de verkeerde rekening teruggestort maar het Mobiliteitsbedrijf antwoordde wel binnen een redelijke termijn.

Aanbeveling:
Zorg voor een correct terugbetaling.



Kabinetssecretariaten College Burgemeester en schepenen

Kabinet schepen van Mobiliteit en Openbare Werken

redelijke termijn

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201601.44

Geen antwoord.

Ik heb in oktober 2015 een petitie doorgestuurd, ondertekend door de bewoners van het Gewad en Sint-Widostraat naar verschillende diensten van de Stad Gent maar ik heb daar geen antwoord op gekregen. Ik wil dan ook nogmaals ons bezwaarschrift overmaken met betrekking tot het Mobiliteitsplan en het Circulatieplan.

Onderzoek:

Over de beleidsbeslissing zelf kunnen bij geen uitspraak doen maar we kunnen wel onderzoeken waarom verzoeker geen antwoord heeft gekregen van de bevoegde diensten.

We doen navraag bij de bevoegde schepen, het Mobiliteitsbedrijf en de Dienst Beleidsparticipatie, of ze deze petitie hebben ontvangen en waarom verzoeker nog geen antwoord heeft gekregen op zijn bezwaarschrift.

We doen ook navraag hoe de participatie van de bewoners is verlopen. We krijgen enkel antwoord van de Dienst Beleidsparticipatie die laat weten dat zij aan verzoeker gemeld hebben dat ze al zijn opmerkingen hebben doorgestuurd naar de bevoegde dienst, ter opvolging. De bewoners konden participeren door deel te nemen aan de informatievergaderingen die per gebied werden georganiseerd. De Dienst Communicatie verstuurde de uitnodigingen en men kon zich inschrijven via Gentinfo. Alle opmerkingen die op zo een vergadering werden gegeven werden genoteerd en doorgegeven aan het Mobiliteitsbedrijf. Verzoeker laat ons enige tijd later weten dat zij uitgenodigd werden op een overleg met de bevoegde schepen maar dat de Stad Gent niet kan of wenst tegemoet te komen aan de vragen van de bewoners van het Gewad en Prinsenhof.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Over het beleid zelf, hebben we geen bevoegdheid.

Verzoeker kreeg uiteindelijk wel een antwoord maar dat duurde veel te lang. Als men wil dat burgers participeren moet men hun tussenkomsten ook horen en ernstig nemen en hun niet nodeloos laten wachten op een antwoord

Kabinet schepen van Cultuur, Toerisme en Evenementen

adequate communicatie

Verzoek: 201605.598

Geen respons.

Ik zend u mijn eerdere mail door, die ik onlangs naar het kabinet van de schepen van Cultuur zond. Dit omdat ik nog steeds geen respons hierop heb terug gekregen van de schepen of een kabinetsmedewerker. Blijkbaar een gevoelig onderwerp en problematisch dossier, waar men liever niet op wil reageren? Ik hoop en verwacht een afdoend en informatief wederwoord in verband met mijn vraagstelling en bedenkingen.

Onderzoek:

De initiële vraag van verzoeker aan de schepen dateert van 10 mei. Op 20 mei schrijft verzoeker de ombudsvrouw aan die stelt dat een schepen drie weken de tijd heeft om te antwoorden. Daarna vragen tot twee keer toe aan verzoeker of hij ondertussen een antwoord heeft ontvangen, maar hierop ontvangen wij geen antwoord.

Opvolging:

Een drietal maanden later meldt verzoeker dat de schepen hem nog altijd niet antwoordde. Wij vragen de schepen om dit alsnog te doen, maar net die dag komt in de media de stand van zaken in verband met de kunstwerken waarover verzoeker vragen heeft.

Beoordeling: gegrond



Departement Sociale Dienstverlening

adequate communicatie

proactief handelen

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201602-138

Tegen de muur.

Ongeveer een maand geleden ben ik op het OCMW Brugsepoort terecht gekomen. Ik ben ambtshalve geschrappt en bijgevolg krijg ik geen uitkeringen meer. Ik ben toegewezen aan een maatschappelijke werker. Ik had mensen gevonden die mij een referentieadres wouden bezorgen, zodanig dat ik mijn uitkering terug zou ontvangen en terug een woonst kon zoeken. Documenten zijn ingevuld op 10 januari en de dag erna aan OCMW bezorgd. Nu na al die weken is het nog steeds niet doorgestuurd naar Stad Gent. Nu moet hij blijkbaar nog een kopie identiteitskaart hebben van de persoon die haar toestemming geeft. Ik heb ook al meerdere malen om een voorschot gevraagd, want ik leef nu op een bijzonder erbarmelijke manier, ook hier krijg ik geen gehoor naar. Ik ben ten einde raad en weet niet meer wat ik moet doen. Ik doe alles om mijn leven terug in orde te krijgen, ik volg ook een opleiding, maar krijg geen steun. Ik dacht dat het OCMW er was om mensen te helpen, waarom loop ik dan overal tegen de muur? Hebt u aub een oplossing voor mij, of kunt u er iets aan doen? Werkloosheidsuitkering, kindergeld, ziekenfonds ook problemen. Ambtshalve geschrappt op drie december dus vanaf dan geen recht meer op uitkeringen. Ik heb een zoon maar die staat nu ingeschreven en woont bij zijn papa omdat ik geen vaste verblijfplaats heb voor de moment. Het kindergeld kwam wel nog bij mij toe omdat het anders terug aangevraagd moest worden op mijn naam indien hij terug bij mij zou komen wonen.

Onderzoek:

Wij ontvangen deze vraag op 8 februari. Pas op 15 maart en na enkele herinneringen ontvangen wij van het OCMW een reactie. Het OCMW nodigt verzoekster uit voor een gesprek en biedt haar de mogelijkheid aan voedselpakketten te ontvangen voor de maand maart 2016 en een oplossing te vinden voor haar probleem. Verder deelt het OCMW mee dat de officiële registratie van het referentieadres bij de Stad Gent inderdaad nog niet was aangepast in de registers omwille van administratieve redenen (tijdelijk zoekgeraakte ingescande documenten). Dit wordt opgelost en bij de Stad Gent wordt een aanvraag gedaan voor een referentieadres, waardoor de werkloosheidsvergoeding al in orde komt.

Aangezien verzoekster tijdelijk inwoont bij een kennis, die ook een actief dossier heeft bij het OCMW, werd haar dossier conform de interne afspraken overgemaakt naar de maatschappelijke werker van deze kennis.

Voor verzoekster haar referentieadres krijgt bij haar kennis, moet een onderzoek ingesteld worden door de buurtagent. De buurtagent dient langs te gaan om zeker te weten dat verzoekster er haar hoofdverblijfplaats niet hebt. Die vaststelling laat op zich wachten.

Iets later meldt verzoekster dat die persoon daar niet meer woont. Zij wil haar referentieadres dan vestigen bij een andere privé persoon. Zij doet hiervoor het nodige. Per 10 juni wordt haar referentieadres gevestigd op dat adres.

Besluit:

Het OCMW geeft toe dat er documenten waren zoekgeraakt. Eens dit in orde was gebracht, kon de buurtagent niemand aantreffen op het gevraagde adres omdat daar niemand meer woonde.

Beoordeling: gegrond

rechtszekerheid consequent handelen

Verzoek: 201604-440

Carapils.

Door een samenloop van omstandigheden en slecht gedrag ben ik een tijdje geleden in contact geraakt met het OCMW. Ik had er een referentieadres aangevraagd en verkregen, dat onlangs geschrapt is (mede door leugens van de assistente die ik helaas niet kan bewijzen). Mijn elektronisch toezicht is onlangs verlopen en ook al is het een beetje moeilijk, doch ga ik proberen om mezelf deze keer op het rechte pad te houden. Nu is mijn referentieadres geschrapt (15 maart ongeveer) en heb ik mij op 5 of 7 april (toen ik de schrapping vernam) aangemeld op het OCMW aan de Vrijdagsmarkt waar ze me hebben doorgestuurd naar het OCMW van Sint-Amandsberg (Wittemolenstraat). Ik had een eerste gesprek en toen ik er op haar zat te wachten, zat er een persoon langs me die toch niet meer nuchter was, met in zijn hand een Carapils (bier). De reden dat ik hierover ga muggenziften ga ik u vanonder uitleggen. De persoon met de Carapils zat er openlijk zijn blikje te nuttigen, terwijl dat er aan de inkom duidelijk een bord vermeld staat met verboden alcohol, komt er doodleuk een assistent en zegt tegen hem terwijl dat hij heel het gebeuren ziet dat het uitbetaald is. Dit alles zou op camera moeten staan (8 april, om 11.00 uur). Als u de beelden bekijkt ben ik de persoon met de rode jas langs de 'Cara-man'. De reden dat ik dit aankaart is dat ik helemaal niet tevreden ben met de manier van werken van het OCMW, en dit is wel iets wat ik kan bewijzen, dus moest u de nodige personen hierover aanspreken en hen duidelijk maken wat hun taakpakket inhoudt, zou ik u al een eerste maal dankbaar zijn.

Gelieve spoedig de beelden te bekijken van 8 april om 11.00 uur, want hoe dom het ook moge klinken, dat is een beetje mijn enige houvast. De laatste keer, voor de schrapping van mijn referentieadres beweerde de assistente (die overigens wel veel dingen deed die niet mochten, zoals naar mijn geloofsovertuiging vragen en haar geloofsovertuiging erbij halen en vervolgens te melden dat ze me zeker ging helpen, om uiteindelijk bij haar overste te liegen om haar hachje te redden...). Moest u deze situatie duidelijk kunnen uitklaren, of enkel moeite doen.

Onderzoek:

Het principe of de te volgen regel is duidelijk: in de gebouwen van OCMW en ook in de wachtzaal is alcohol verboden en wie dit niet opvolgt wordt hierover aangesproken. Uiteindelijk, pas na twee maanden wachten en drie herinneringen van onze kant, ontvangen wij een reactie van het OCMW. Ondertussen is het 14 juni en zijn de beelden van 8 april uiteraard gewist. En krijgen we te horen dat er niet meer kan uitgemaakt worden om welke maatschappelijke assistent het ging. Maar niettegenstaande dat niet kan achterhaald worden, krijgen we als motivering dat het mogelijk is dat de maatschappelijke werker om geen overlast en agressie van de cliënt te veroorzaken, heeft gekozen om niet op te treden. De ombudsvrouw kan dan niet anders dan besluiten dat de regels voor de macht van de sterkste of degene die overlast zou kunnen veroorzaken toch anders zijn dan voor een minder agressieve burger? Ook al is ze zich bewust dat een moeilijker boodschap overbrengen naar een agressieve klant niet gemakkelijk is.

Besluit:

Het gaat hier in de eerste plaats om een onbehoorlijke burger.

De klacht naar werking OCMW is gegrond wegens veel te late respons en gebrekkige motivering maar ook omdat wie regels maakt ze ook moet laten uitvoeren. En ze zijn er voor iedereen. En ze staan ook aan de ingang duidelijk vermeld.

Beoordeling: gegrond

Respons op eerstelijns klacht was te traag daardoor is het tweedelijns geworden

Er is niet consequent gehandeld als de cliënt niet werd gewezen op het verbod op het verbruiken van alcohol.

Aanbeveling:

Vorming omgaan met agressie en het overbrengen van moeilijke boodschappen is aanbevolen.

Wees consequent en blijf alcoholgebruik verbieden anders zullen anderen volgen en wordt de boodschap nog moeilijker.

adequate communicatie efficiëntie en effectiviteit klantgerichtheid

Verzoek: 201611-1325

Huurwaarborg.

Ik weet niet waarom mijn dossier voor mijn huurwaarborg maar niet in orde komt. Ik heb problemen met mijn maatschappelijk assistent in Gent Noord en ben nu, nadat ik bij de dienst klacht heb ingediend verwezen naar Nieuw Gent. Ik woon nu in Gent Centrum. Dus mijn vraag is waarom ik niet in Welzijnsbureau Gent Noord geholpen kan worden.

Die vraag is maar ondergeschikt voorlopig omdat ik vooral wil geholpen worden. Ik word gek van de vele documenten die worden gevraagd en telkens word ik terug gestuurd. Kan men mij niet van in het begin op een papiertje zetten wat ik precies nodig heb en waar ik daarvoor moet zijn? Men vraagt mij een bewijs van de vakbond, maar ik heb bewijs van RVA dat ik geen uitkering krijg. Waarom kan men gewoon niet al in de kruispuntbank zien met wie men te doen heeft? Kan dit echt niet vereenvoudigd worden? Ondertussen zit ik straks op straat: ik kom niet aan mijn woonwaarborg en ik kom niet aan inkomsten via leefloon. Kan men mij echt niet helpen, want ik heb momenteel geen inkomsten.

Onderzoek:

Het OCMW geeft aan dat de klager geïnformeerd werd dat hij zich naar een ander welzijnsbureau moest wenden, maar dat hij dit in eerste instantie niet wou doen. Uiteindelijk kwam dit in orde en kon men zijn vraag verder behandelen.

Men voerde een onderzoek of klager recht had op een leefloon, maar dit bleek niet zo te zijn. Wat betreft de huurwaarborg werd zijn vraag verder onderzocht en afgehandeld door het OCMW. Deze klacht toont ook wel aan dat cliënten heel wat documenten moeten bezorgen om hun recht op leefloon te laten gelden, documenten die eigenlijk ook door de maatschappelijke assistent zouden moeten kunnen worden opgevraagd waardoor er hier een minder bureaucratische aanpak mogelijk is. Belangrijk is ook dat men duidelijk aangeeft welke documenten men nodig heeft.

Beoordeling: ongegrond

De klager kreeg in eerste lijn duidelijke informatie over waar hij terecht kon voor verdere opvolging van zijn dossier. Hij wou echter in een ander welzijnsbureau geholpen worden.

Het onderzoek naar zijn recht op leefloon en versnelde tussenkomst voor huurwaarborg was nog lopende en kon enkel afgerond worden indien hij met de nodige documenten naar het welzijnsbureau ging.

redelijke termijn klantgerichtheid

Verzoek: 201612-1489

Activeringsbegeleider.

Sinds januari 2016 word ik begeleid door de dienst Emancipatorische Werking van het OCMW. Ik had problemen met mijn eerste activeringsbegeleidster en stuurde hiervoor een klacht naar het OCMW. Ik had toen een gesprek met haar leidinggevende en kreeg een brief. Door interne herstructurering werd de begeleidster overgeplaatst naar een andere werkplek. Van de nieuwe activeringsbegeleider ben ik heel tevreden. Hij is echter al een tijd afwezig wegens ziekte en wordt vervangen door mijn vroegere begeleidster. Zij doet mijn betalingen vaak te laat. De uren van oktober zouden normaal betaald worden op 21 november. Dit gebeurde echter niet. Toen ik navraag deed kreeg ik als antwoord dat de betaling pas op 30 november zou gebeuren en dat ik pas in december mocht contacteren mocht blijken dat het geld toch nog niet op mijn rekening stond. Ik wil het hier niet bij laten en heb geen vertrouwen in een gesprek met een leidinggevende bij die dienst. Ik hoop dat een en ander uitgeklaard wordt waarom een paar zaken zo zijn verlopen.

Onderzoek:

De activeringsbegeleider kreeg de prestaties van juli en september pas begin oktober, en dit door vakantieperiodes van de begeleider en van de contactpersoon op de werkplek. De uitbetaling gebeurde daardoor eind oktober.

Tijdens langdurige ziekte werd de activeringsbegeleider vervangen door de vroegere begeleidster van de klager. Zij gaf tijdig de gegevens door aan de financiële dienst. Door drukte werd beslist om alle premies pas tegen de laatste werkdag vna de maand te betalen. De premie van juli werd inderdaad veel te laat betaald, namelijk eind oktober in plaats van in augustus. De premie van september werd niet tegen 21 november betaald, maar volgens die interne afspraken, tegen 30 november. Dit werd echter niet veroorzaakt door een fout of onwil van de activeringsbegeleidster. Uit de e-mails blijkt dat zij verzoeker vriendelijk en correct informeerde.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De premie van juli werd pas eind oktober uitbetaald in plaats van in augustus. De redelijke termijn van uitbetaling werd hier inderdaad overschreden.

Uit e-mails blijkt dat verzoeker door de arbeidsbegeleidster correct geïnformeerd werd en dat de latere uitbetaling in november niet veroorzaakt werd door onwil of fouten van deze medewerkster.

Aanbeveling:

Maak duidelijke afspraken voor opvolging tijdens verlofperiodes zodat uitbetalingen hierdoor geen grote vertraging oplopen.

zorgvuldigheid – procedure overeenstemming met regelgeving redelijke termijn

Verzoek: 201701-56

Geen onderdak, geen geld.

Ik ben afkomstig uit Soedan en ben erkend vluchteling. Ik zit al vier maanden zonder enig inkomen en er is ook niets voorzien voor mijn basisbehoeften zoals onderdak en medische zorgen. Ik heb hiervoor ook al eerder een brief geschreven aan de voorzitter, die hiervoor verwezen heeft naar zijn diensten. Op basis van het vonnis zou ik al vanaf 16 september 2016 een leefloon moeten krijgen. Ik had in eerste instantie studies aan de universiteit van Gent aangevangen zonder overleg met het OCMW. In mijn land studeerde ik voor labo-analist. Op basis van het vonnis en na overleg met OCMW ben ik werk beginnen zoeken. Ik word daarbij begeleid door VDAB. Ik heb geen woning en geen inkomen. Hoe moet het nu verder?

Onderzoek:

Dat een vluchteling vier maanden zonder enig inkomen zit, is toch wel bijzonder schrijnend te noemen en daardoor is hij ook zijn onderdak kwijt geraakt en leeft hij in grote armoede. Art 1 van de OCMW wet zegt dat elke mens recht heeft op een menswaardig bestaan. Dat hij zich ook aan een aantal voorwaarden te houden heeft is correct maar de man zegt dat hij zich niet meer inschreef voor de universiteit sinds september 2016 en dat hij sindsdien ook werkzoekende was en hij stappen heeft gezet richting VDAB.

Uit ons onderzoek en dat ook door de maatschappelijke medewerker had kunnen gevoerd worden, blijkt heel duidelijk dat hij zich niet meer inschreef voor dit academiejaar en dit blijkt ook uit een attest van de universiteit. Hij zegt dat hij dit direct heeft meegedeeld aan de maatschappelijk assistente. Hij ging ook eind november terug langs bij de VDAB om begeleiding te krijgen bij het zoeken naar werk. Toch werd er nog geen leefloon toegekend en bleef men steeds andere bewijsstukken vragen. Ten einde raad kwam hij naar de Ombudsdienst. Hij volgde het advies van de Ombudsvrouw op en bezorgde alle noodzakelijke documenten.

Het OCMW geeft aan dat klager via zijn raadsman een nieuwe aanvraag voor leefloon deed op 19 september 2016. De BCSD nam op 15 november 2016 de beslissing om geen leefloon toe te kennen omdat meneer niet voldeed aan de werkbereidheidsvoorwaarde omdat hij zogenaamd nog student was. Dit laatste klopt niet met onze bevindingen. Eind januari deed klager, na advies van de Ombudsvrouw, een nieuwe aanvraag. Eind maart toonde het sociaal onderzoek aan dat klager intussen wel voldeed aan de voorwaarden. Er werd al een eerste uitbetaling gedaan in afwachting van een beslissing door het BCSD.

Verzoeker houdt vol dat hij al vroeger voldeed aan de werkbereidheidsvoorwaarde en dat hij dat al meldde aan de maatschappelijk assistente. Zijn bewering wordt gestaafd door de documenten die hij voorlegt. Wij hebben echter geen zicht op wat gezegd werd tijdens de gesprekken met de maatschappelijk assistente.

Tijdens dit onderzoek bleek wel dat er steeds nieuwe bewijsstukken gevraagd werden en sommige daarvan waren niet makkelijk aan te leveren. Dit zorgde ervoor dat het onderzoek langer duurde, dat klager moedeloos werd en het gevoel kreeg tegengewerkt te worden.

De klager deed ook een aanvraag voor een referentieadres bij het OCMW. De maatschappelijk assistente gaf hem schriftelijk het antwoord mee dat dit niet kon omdat hij een tijdelijk verblijfsstatuut heeft. Naar ons liet het OCMW echter weten dat er geen referentieadres werd toegekend omdat klager nog niet ambtshalve afgeschreven was op zijn vorige adres. Kortom dit gaat om tegenstrijdige verklaringen ook aan onze dienst.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De documenten van VDAB die klager voorlegt dateren inderdaad van na de beslissing van het BCSD in november. Verzoeker geeft echter wel aan dat er in november en december nog verdere contacten waren met het OCMW waarbij hij deze informatie meedeelde en vroeg om alsnog een leefloon te kunnen krijgen. Er werd echter pas eind januari, na onze tussenkomst, een nieuwe aanvraag opgestart. Klager kreeg telkens nieuwe vragen naar bijkomende bewijsstukken die hij soms moeilijk kon aanleveren. Het is moeilijk om iets te bewijzen dat er niet is: niet meer studeren, geen bankrekening meer hebben,...

We kunnen niet met zekerheid achterhalen of verzoeker in november en december al de nodige informatie en bewijzen afleverde aan het OCMW. In elk geval duurde het na zijn nieuwe aanvraag in januari ook nog ruim twee maanden voor er een eerste uitbetaling kon gebeuren, terwijl verzoeker op dat moment heel goed meewerkte om bewijsstukken af te leveren.

Aanbeveling:

Geef bij de aanvraag van een leefloon direct duidelijke informatie over welke bewijsstukken ingediend moeten worden. Als bij elke afspraak opnieuw bijkomende stukken gevraagd worden leidt dit tot veel vertraging. Biedt hulp waar nodig indien verzoekers moeilijk aan bepaalde bewijsstukken kunnen komen.



Directie Operaties - Interventiepolitie

integriteit - machtsafwending

Verzoek: 201604.441

Legitimatie.

Ik beken op het fietspad gereden te hebben, dit echter omdat de weg versperd was door een combi en ik spookrijden gevaarlijker vind dan op het voetpad te rijden. Ik beken mijn gsm te hebben genomen tijdens het fietsen. Ik ontken dat ik me weigerde te identificeren.

Ik stel mij verder vragen bij het gebruik van buiten proportioneel geweld, agenten die zich weigeren te identificeren en agenten die fout geparkeerd mogen staan.

Onderzoek

Deze burger ontkent zijn eigen overtredingen niet. Wel heeft hij vragen bij de werkwijze van de Politieagenten. Wat de overtredingen betreft is enkel het Parket hier bevoegd om te oordelen. Maar we stellen wel vast dat het de vierde klacht in korte tijdspanne is die we horen over het zich niet willen identificeren als Politieagent. Het is niet voldoende om een uniform aan te hebben dat men zich niet meer hoeft te identificeren, enkel in uitzonderlijke situaties hoeft dit niet. Overigens zal het zich identificeren juist desescalenderend werken. Of hier buiten proportie geweld is gebruikt, kan moeilijk achterhaald worden omdat het hier om een woord tegen woord situatie gaat. Dit is een voorbeeld waar bemiddeling tussen burger en Politieagent nut zou kunnen hebben maar het dossier wordt naar Dienst Intern Toezicht gestuurd.

Beoordeling: geen oordeel

adequate communicatie

Verzoek: 201604.499

Burgerlijke zaak.

Sinds 25 februari tracht ik bij de Gentse Politie in Ekkergem aangifte te doen van valsheid in geschrifte en informaticafraude. Ik merkte bij de maandelijkse afrekening van mijn kredietkaart namelijk dat er ten onrechte een bedrag van 658 euro werd gedebiteerd voor een zogenaamde reis die ik nooit had geboekt. In eerste instantie leek de Politie in Ekkergem efficiënt: er werd onmiddellijk contact opgenomen met de klantendienst waar die storting naartoe was gegaan en telefonisch werd meegedeeld dat alles in orde ging komen, de reis ging geannuleerd worden en ik zou daar nog een mail en een telefoon over krijgen.

Er gebeurde echter niets en ik had ook geen pv, dus ik nam opnieuw contact op. Woensdag 9 maart stuurde ik nog een mail naar de inspecteur om mijn klacht in te dienen en om een fraudedossier te openen, daar heb ik nooit antwoord op gekregen. Op dinsdag 15 maart telefoon met een inspecteur en die zei mij dat ze zou bellen naar dat bedrijf en ze ging me op de hoogte houden. Geen reactie meer. Een week later stuur ik opnieuw een mail met de vraag of er al contact is geweest en wat er werd afgesproken. Niets meer van gehoord.

Op 24 maart, in de namiddag telefoneerde ik nog eens: de inspecteur was afwezig wegens ziekte, de volgende dag zou ze terug zijn. Telefoon 25 maart: nog altijd afwezig. Haar collega ging een mail sturen met de vraag om terug te bellen. Meer dan een maand later ben ik nog altijd wachtende en ben ik naar het kabinet van de burgemeester gestapt en dat leidde tot een brief met daarin de bevestiging dat ik melding deed van een burgerlijk geschil in het algemeen. Dus tot op vandaag heb ik nog altijd geen pv waarin staat dat ik aangifte heb gedaan van valsheid in geschrifte en informaticafraude ten aanzien van dat bedrijf. Dit pv heb ik nodig als basis om mijn rechten te laten gelden.

Er werd mij gisteren beloofd dat dit nu zal worden opgestuurd, maar ik denk dat men toch eens deze werkwijze zou moeten doorlichten. Het is nu de tweede keer binnen een jaar tijd dat men weigert om een pv op te stellen wegens oplichting omdat het volgens de inspecteur om een burgerlijke zaak gaat. De vorige keer ving ik zelfs met de brief

van mijn advocaat waarin staat dat de Politie verplicht is om akte te nemen van die oplichting opnieuw bot aan de receptie. Buiten stond er een commissaris die mijn klacht had gehoord over die werkwijze en dan is er wel een pv opgesteld. Maar op maandag 13 juli 2015 kreeg ik een telefoon dat het pv intern verloren was gegaan en dat ik moest terugkomen om te gaan tekenen. Ik ben onmiddellijk langs geweest. Op dinsdag 14 juli kwam de inspecteur bij mij thuis langs om mee te delen dat de toegevoegde documenten ook verloren gegaan waren... Ik heb dan die documenten opnieuw afgegeven waarop hij tegen mij zei dat hij het blad vergeten was om mij als benadeelde partij op te geven, maar dat ging hij opsturen. Wat hij ook heeft gedaan.

Nu ik dit de tweede keer tegenkom is het er voor mij over. Kunt u deze werking eens kritisch onderzoeken aub?

Onderzoek:

Er werd inderdaad geen proces-verbaal opgemaakt. De Politie zegt dat een pv in een burgerlijk geschil geen meerwaarde betekent. Op basis van dit, samen met de belofte van het bedrijf om deze zaak in der minne te regelen (annulering van de reis met terugbetaling), werd er bij de aangifte door verzoeker beslist om dit enkel in de 'module melding' te verwerken. De module melding is een interne database waarin de initiële klachten worden verwerkt en ook vanuit deze module kan er een bewijs van aangifte aangemaakt worden. Als men later van oordeel is dat het toch om een strafrechtelijke zaak gaat, worden die gegevens doorgeschreven naar de 'module afhandeling' (het register voor pv's) van waaruit dan een pv wordt aangemaakt. Verzoeker stuurde zijn e-mail van 9 maart enkel naar de behandelende hoofdinspecteur persoonlijk. Door een samenloop van omstandigheden (verlof en ziekte) werd de zaak niet verder opgevolgd en verzoeker kreeg het correcte attest pas opgestuurd op 28 april (na telefonisch contact). Door het verkeerd inschatten van de afwezigheid van de hoofdinspecteur werd haar mailbox niet opgevolgd. En bij het hervatten van haar dienst had zij volgens de Politie onvoldoende oog voor nog te behandelen zaken, waardoor een antwoord op zich liet wachten. De hoofdinspecteur werd hierop aangesproken met de vraag om dit in de toekomst te vermijden. Het verloren pv waarover verzoeker het heeft, gaat over een andere aangifte in 2015. De aangifte werd wel degelijk opgenomen en er werd ook een gerechtelijk onderzoek gestart dat nu nog altijd lopende is.

Beoordeling: gegrond

Het probleem lag niet bij de procedure, maar bij de communicatie. Om allerlei redenen werd het dossier van verzoeker niet goed opgevolgd. Dit werd intern besproken om dit in de toekomst te vermijden.

professionaliteit

Verzoek:201612-1452

Fietsendieven.

Zondagnacht hoorde ik buiten geroep. Toen ik door het raam keek zag ik een blauwe bestelwagen staan. Vier mannen waren er fietsen uit de fietsenstalling aan het inladen. Ik ben naar beneden gegaan en ze zijn weggereden. De nummerplaat weet ik niet. Ik heb geen telefoon en ben daarom zelf rond 00.30 uur naar het Politiekantoor aan Ekkergerm gegaan.

De agent heeft niets gedaan en niets genoteerd. Hij zei me "dat ik zelf maar een andere fiets moest stelen". Mijn eigen fiets werd echter niet gestolen, daar gaat het mij niet om. Waar gaan we dan naartoe, als iedereen een fiets zou stelen wanneer zijn fiets gestolen wordt?

's Morgens heb ik de burens ingelicht over de diefstal van hun fietsen. Ik weet niet of zij aangifte gedaan hebben. Gisteren heb ik één van die mannen teruggezien in het centrum van de stad. Hij was aan het bedelen. Ik kan het natuurlijk niet bewijzen, maar ik weet zeker dat hij het was. Ik heb dit niet gemeld aan de Politie omdat zij er toch niets aan doen.

Onderzoek:

We geven dit door aan Dienst Intern Toezicht van de Politie voor verdere opvolging. Zij kunnen echter geen contact krijgen met verzoeker. Hij heeft geen telefoon of e-mail en hij doet de deur niet open. Een inspecteur is verschillende keren langs geweest bij verzoeker, maar kon hem niet persoonlijk spreken. Een keer is ze wel tot aan de deur van zijn appartement geraakt omdat er beneden net iemand anders binnen ging. Ze had de indruk dat hij toen thuis was (ze hoorde lawaai), maar niemand deed open. Ze heeft kenbaar gemaakt dat ze van de Politie was en dat ze kwam in verband met de fietsendiefstal. Er kwam echter geen reactie. Ze zegt dat ze hier op deze manier geen tijd in kan blijven steken, maar verzoeker kan zeker altijd contact met haar opnemen.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoeker is onbereikbaar en daardoor kan er ook geen verder onderzoek gebeuren.

Directie Operaties - Wijkdienst

redelijke termijn

Verzoek: 201602-166

Wachten op buurtinspecteur.

Op 3 januari deed ik via het e-loket een melding van mijn verandering van woonst. Dit is de derde keer dat ik verhuis binnen Gent, en bij de vorige twee keren ging dit steeds heel vlot, enkele dagen later kwam de buurtinspecteur al melding doen. Nu was er na twee weken nog geen agent langsgekomen. Op 19 januari stuurde ik een mailtje naar het wijkcommissariaat, bevoegd voor de Knokkestraat, met de vraag of deze termijn normaal was, en gaf bijkomend meer info over de uren waarop ik thuis ben. Op mijn vraag naar de termijn werd niet geantwoord, ik kreeg enkel volgende mail terug: "Beste, Kan u mij uw nieuw adres doorgeven, zodoende kan ik uw e-mail doorsturen naar de buurtinspecteur."

Hierop gaf ik dus mijn nieuwe adres. Vandaag, bijna anderhalve maand na mijn aangifte is er nog steeds geen buurtinspecteur langs geweest. Op 15 februari stelde ik opnieuw de vraag aan het buurtcommissariaat wanneer een buurtinspecteur zou kunnen langskomen, voorlopig nog zonder antwoord.

Onderzoek:

Na onderzoek door de buurtinspecteur blijkt dat er bij het inbrengen van de adreswijziging door Dienst Burgerzaken een fout gebeurde: er werd een adreswijziging geregistreerd voor de ex-vriend in plaats van voor verzoekster. De buurtinspecteur liet de nodige wijzigingen doen: de adreswijziging van de ex-vriend werd geannuleerd en de woonstvaststelling van verzoekster werd uiteindelijk op 4 maart 2016 met positief advies doorgestuurd naar Dienst Burgerzaken. Dit gebeurde allemaal pas na onze tussenkomst, nochtans had verzoekster al eerder vragen gesteld over de woonstvaststelling.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De aanvraag voor woonstvaststelling was al meer dan een maand geleden gebeurd, en ook al stond de aanvraag op een verkeerde naam, er was nog geen agent langs geweest. Ook na de bezorgde e-mail van verzoekster op 19 januari kwam de fout niet aan het licht. Dat gebeurde pas na onze tussenkomst, en toen werd er heel snel opgetreden.

efficiëntie en effectiviteit

klantgerichtheid

klachtenmanagement

Verzoek: 201602-185

Trage adreswijziging.

Op 1 november 2014 ben ik verhuisd naar een woning van een sociale huisvestingsmaatschappij. Tot op vandaag is het nog altijd niet gelukt om tot een woonstvaststelling te komen.

Ik heb al zeven aanvragen ingediend, maar de wijkagent komt telkens langs wanneer ik er niet ben. In het begin had ik wel onregelmatige uren, maar ondertussen heb ik vast werk gevonden en heb ik mijn uren doorgegeven aan de wijkagent. Ze houdt hier helemaal geen rekening mee. Ze zegt dat ze drie keer is langs geweest op momenten dat ik wel thuis was, maar ik heb hier niets van gemerkt. Ik heb ook maar één keer een briefje in de brievenbus gehad. Soms belt ze mij op maar kan ik niet terugbellen omdat ze belt met een privénummer, of ze laat geen voicemail na. De wijkagent heeft nu ook aan de huisvestingsmaatschappij laten weten dat ze mij daar nooit aantreft, en nu dreigen ze mij op straat te zetten.

Onderzoek:

We verzoeken de buurtinspecteur om rekening te houden met de werkuren van verzoeker bij een volgende woonstvaststelling. Aan de huisvestingsmaatschappij vragen we om nog even geduld te hebben. De Politie verklaart dat de buurtinspecteur al 31 keer geprobeerd heeft om verzoeker aan te treffen in de woonst, steeds zonder succes. We vragen ten slotte wanneer die woonstvaststellingen hebben plaats gevonden en of er een briefkaart werd nagelaten bij afwezigheid. We vragen de versie van de buurtinspecteur, maar de hoofdinspecteur wenst geen verdere commentaar te geven en vraagt om dit incident af te sluiten. Op 4 maart laat verzoeker ons weten dat de woonstvaststelling gelukt is, al zij het opnieuw tijdens een uur dat ze normaal gezien aan het werk is. 201 van 530

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Geen oordeel voor efficiëntie en effectiviteit en klantgerichtheid: het is woord tegen woord en de Politie geeft geen commentaar meer. We weten dus niet of er rekening gehouden wordt met de werkuren van verzoeker en of er kaartjes worden nagelaten bij afwezigheid.

Gegrond voor klachtenmanagement. Door vragen te ontwijken en medewerking te weigeren, kan geen duurzame oplossing gezocht worden. De reactie die we ontvingen wijst op een negatieve foutencultuur.

Aanbeveling:

Sta open voor klachten en zie ze als een kans om tot een efficiëntere en effectievere praktijk te komen.

flexibiliteit

Verzoek: 201603-342

Wachten op woonstvaststelling.

Ik ben begin november 2015 aangifte gaan doen bij loket Bevolking om mijn domicilie te laten veranderen. Nu al die maanden later is dat nog altijd niet in orde gekomen. Ik heb al verschillende keren gebeld met de wijkagente maar zij wil niet langskomen op afspraak en heeft zelfs al een paar keer mijn aangifte als zijnde 'woont daar niet' terug doorgegeven aan Bevolking zodat ik terug mijn aangifte moest gaan doen. Doordat ik niet gedomicilieerd geraak, kom ik in de problemen met mijn stempelgeld en met de mutualiteit. Ik werk als PWA'er en ook hier kom ik in de problemen. Ik ben in de week afwezig tussen 7.00 en 21.00 uur, maar moest ik weten wanneer ze langskomt dan kan ik zeker vroeger naar huis komen. In het weekend ben ik meestal wel thuis. Ik kan toch moeilijk zitten wachten tot de wijkagent eens langskomt?

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat het verzoeker zelf is die niet flexibel is. Hij is nooit thuis en hij is duidelijk ook niet bereid om te communiceren, laat staan een oplossing te zoeken. We raden verzoeker aan om een nieuwe aanvraag te doen en redelijke uren op te geven. Daartoe is hij niet bereid. We leggen hem ten slotte uit welke opties hij heeft als er opnieuw een negatief verslag komt.

Beoordeling: ongegrond

coördinatie

Verzoek: 201604-346

Twee pv's.

Mijn vriendin heeft begin dit jaar een zware verkeersovertreding begaan met een bedrijfswagen van me. Nu blijkt dat ze voor hetzelfde feit tweemaal geverbaliseerd is door twee verschillende agenten uit twee verschillende diensten. Na heel veel telefoontjes heb ik uiteindelijk een dossier opgesteld en dit bezorgd aan de agente die het tweede pv had opgesteld. Ze ging alles in orde maken, maar had me gewaarschuwd voor de administratieve rompslomp. Nu krijg ik hier net een finale betalingswaarschuwing voor dat tweede pv (eerste is betaald, aangezien we de overtreding niet betwisten). Kan u ons bijstaan voor dit strafrechtelijke gevolgen krijgt?

Onderzoek:

Beide dossiers worden opgevraagd door het Parket en de Procureur seponereet het tweede pv omdat het duidelijk over dezelfde verkeersinbreuk ging. De Politie zegt dat ze de aanmaningsprocedure zelf niet stop konden zetten aangezien dit extern en elektronisch via B-post verloopt. En dat dit op federaal niveau bepaald wordt. We begrijpen dat de Politie zelf niet zomaar een pv kan annuleren, maar de aanmaningsprocedure zou toch op zijn minst geblokkeerd moeten kunnen worden tot er een uitspraak is. Nu ontstaat er een situatie waarbij de burger onder druk wordt gezet om te betalen terwijl hij verweer aantekende. Maar als hij (onder druk) betaalt, wordt het dossier in de praktijk meestal geseponeerd omdat de burger zagezegd toegeeft. Op die manier kan een burger nooit zijn recht halen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De Politie heeft dit via het Parket kunnen rechtzetten. Toch is een betere coördinatie hier nodig.

Aanbeveling:

Bekijk samen met alle betrokken partijen hoe de juridische procedure en de aanmaningsprocedure beter op elkaar afgestemd kunnen worden zodat de burger zijn recht kan halen zonder dat hij (te veel) onder druk wordt gezet.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201606-743

Onterechte boetes.

In de marge van een andere klacht meldde ik u tevens de onterechte verbalisatie op de parkeerplaats ter hoogte van de Wolterslaan 12. Samen hebben we nog gezocht naar argumenten waarom dat geen gereguleerde parkeerplaats zou zijn. Inderdaad heb ik toen, voor de derde keer (!) die boete aangevochten, en ik ben nu opnieuw voor de derde keer (!) in het gelijk gesteld door de sanctionerend ambtenaar. Door de verschuiving van bevoegdheden ging het de eerste twee keer om een boete van de Politie, de derde keer om een GAS-boete. Ik kan u vertellen, dat deze zaak mij al zeker tien uur werk heeft gekost, om die onterecht uitgeschreven boetes (eerste twee keer 50 euro, en daarna 55 euro) niet te moeten betalen. Ik ben benieuwd wat u hiervan vindt. Mijns inziens is het nu zo dat vele Gentenaars, die ook deze verbalisatie kregen, slaafs hun boete hebben betaald. Enkel de boetes van degene die het aanvechten, worden geseponeerd. Dit is een vorm van 'free lunch' voor de stadskas op kosten van brave Gentenaars. Ondertussen lanceert de burgemeester een video, waarvan ik u graag zijn eerste en zijn laatste zin citeer: 'Hoeveel onrechtvaardigheid kan een mens incasseren?' en 'Ik sta ter beschikking van alle Gentenaars'. Mocht een socialistisch politicus ook maar enige empathie hebben voor zijn medemens, zou hij de onrechtvaardigheid die mij en vele andere Gentenaars is aangedaan rechtzetten. Hij is Politiek verantwoordelijk voor het fout uitschrijven van parkeerboetes op die plaats. Ik ga hem een e-mail sturen, waarin ik hem uitdrukkelijk vraag om alle gedupeerden betreffende Wolterslaan 12 op te sporen, en de onterecht geïnde boetes terug te betalen aan de onschuldige Gentenaars. Benieuwd of hij rechtvaardigheid nastreeft dan wel een doofpotoperatie verkiest.

Onderzoek:

Over de pv's kunnen wij geen uitspraak doen omdat dit onder de bevoegdheid valt van het Parket. Verzoeker geeft echter zelf aan dat de pv's 'geseponeerd' werden, er was met andere woorden geen beslissing. Het kan dus perfect zijn dat het Parket de boete als terecht beschouwt, maar dat er geen verdere stappen ondernomen werden. Wat de GAS-boete betreft, heeft verzoeker geen gelijk gekregen. Het onderzoek is namelijk nog bezig en binnenkort mag hij een reactie verwachten van de GAS-ambtenaar.

We gaan zelf ten rade bij een verkeersdeskundige en die zegt dat het hier duidelijk om een overtreding gaat: verzoeker parkeert op een verhoogde inrichting, op minder dan vijf meter van het zebrapad en voor een poort (dat laatste kan nog als hij zijn nummerplaat op de poort aanbrengt).

Beoordeling: ongegrond

efficiëntie en effectiviteit

klachtenmanagement

Verzoek: 201602-162

Onzichtbaar afval.

Onze pmd-zak wordt zelden of nooit opgehaald, telkens moeten wij Ivago verwittigen. Verleden week was het de restcontainer die niet geledigd werd. Na contact met de klantendienst kregen wij antwoord dat er geen ophaling was die dag, niet tegenstaande dat de ophaling op de kalender aangeduid stond. De bediende van Ivago had de verkeerde kalender geraadpleegd en vroeg ons 14 euro te betalen voor een extra ophaling (comfortdienst!?). Ongelooflijk dat wij nog eens extra moeten betalen voor de nalatigheid van Ivago! Deze dienstverlening is echt schandalig.

Onderzoek:

Kort daarna krijgt verzoeker een telefoon van Ivago: er zou een ploeg langs geweest zijn, maar zij zagen geen afval meer staan. Verzoeker is hier bijzonder kwaad om, want het afval is al die tijd blijven buiten staan en staat ook duidelijk zichtbaar. Na onze tussenkomst gaat er een planner/opvolger langs en hij haalt het pmd-afval op. Een dag later wordt ook de restcontainer geledigd. Ivago kan niet duiden waarom de ophaling zo fout loopt en hoe het kan dat een ploeg die speciaal wordt nagestuurd toch het afval niet ziet staan. Het adres van verzoeker zal in de toekomst nauw opgevolgd worden, zodat dit niet meer gebeurt.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Bouw meer controlemogelijkheden in zodat er ten minste uitgezocht kan worden wat het probleem is.

zorgvuldigheid - procedure

klachtenmanagement

coulance

Verzoek: 201603-258

Grof huisvuil.

Vorige maand maakte ik telefonisch een afspraak met Ivago om mijn grof huisvuil op te halen. Die ophaling zou vandaag om 07.30 uur gebeuren, dus zette ik om 07.00 uur alles buiten. Deze namiddag was het grof huisvuil nog niet opgehaald, dus belde ik Ivago op. Aan de telefoon werd toen verteld dat ik blijkbaar niet opgenomen was in de planning en dat de volgende ophaling pas op 21 maart doorgaat. Ik ben echt volledig over mijn toeren en weet niet wat ik nu moet doen. Ik heb deze ochtend wel uitzonderlijk hulp gekregen om alles buiten te zetten, maar ik kan toch niet alles alleen terug naar binnen sleuren? En dan nog eens twee weken wachten tot de volgende ophaling.

Onderzoek:

De ophaling bij verzoekster was inderdaad niet ingepland bij Ivago, maar zij kunnen niet verklaren hoe dit komt. Normaal gezien komen ze pas op 21 maart opnieuw langs de Rijsenbergstraat. Na onze tussenkomst plannen ze dit echter sneller in en halen op 15 maart het grof huisvuil op.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Geen oordeel wat zorgvuldigheid - procedure betreft: verzoekster weet niet exact wanneer ze Ivago heeft opgebeld, wat het moeilijk maakt om te onderzoeken wat er fout liep.

Gegrond wat klachtenmanagement en coulance betreft: wanneer verzoekster belt, toont Ivago geen flexibiliteit en moet verzoekster wachten op de volgende ophaling die over twee weken plaatsvindt. Na onze tussenkomst plant Ivago een vroegere ophaling in. Waarom kan deze oplossing niet meteen aangeboden worden?

Aanbeveling:

Bied spontaan een klantvriendelijke oplossing aan wanneer er duidelijk een fout is gebeurd.

klachtenmanagement zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201604385

Van oud naar nieuw.

Ik heb twee betalingsuitnodigingen van Ivago gekregen: een van 50 en een van 51 euro. Beide hebben een ander betalingskenmerk. Ik begreep niet waarom ik twee keer zo'n bedrag moest betalen, dus heb ik naar Ivago gebeld. Daar vertelden ze mij dat ik enkel de retributie van 51 euro moest betalen. Ik vroeg om dit op papier te krijgen, als creditnota. Volgens de medewerker van Ivago was dit niet nodig. Daarop vroeg ik om met iemand van de boekhouding te spreken, maar volgens de medewerker van Ivago werd dit niet behandeld door hen. Ik maak me nu zorgen, omdat er juridisch gezien twee openstaande bedragen zijn, telkens met een apart betalingskenmerk. Ik ben bezorgd dat de andere retributie van 50 euro gaat blijven openstaan en me in de problemen gaat brengen als die niet geannuleerd wordt met schriftelijke bevestiging.

Onderzoek:

De medewerker die verzoeker te woord heeft gestaan laat ons weten dat hij de situatie probeerde uit te leggen, maar dat verzoeker hier niet voor open stond en iemand van de boekhouding moest en zou spreken. Verzoeker kreeg deze twee betalingsuitnodigingen op korte termijn omdat binnen deze termijn het systeem van voorschot en drempelbedrag werd gewijzigd, en dit op 1 maart 2016. De eerste betalingsuitnodiging op 5 februari was gebaseerd op het oude reglement: artikel 4 B bepaalt hier dat er een betalingsuitnodiging wordt gestuurd met als bedrag het tarief van 10 ophaalbeurten per soort container waarover iemand beschikt. Voor verzoeker was dit 10 x 3,5 euro + 10 x 1,6 euro, totaal 51 euro. Op 1 maart ging het nieuwe retributiereglement in voege. Dit bepaalt dat er een betalingsuitnodiging wordt verstuurd als een drempel van 10 euro wordt bereikt, voor een bedrag van 50 euro voorschot. Gezien verzoeker de vorige betalingsuitnodiging nog niet betaald had en dus onder de drempel van 10 euro zat, werd er een nieuwe betalingsuitnodiging verstuurd, deze keer gebaseerd op het nieuwe reglement. Ivago begrijpt dat dit verwarrend kon overkomen, het betreft net een overgangsfase. Het gaat echter om een betalingsuitnodiging, en geen factuur. Een betalingsuitnodiging is geen boekhoudkundig geijkt document, het betreft enkel een indicatie dat een saldo bijna opgebruikt is. Daarom is er geen creditnota nodig. De betalingsuitnodiging van 4 maart is dus in dit geval gewoon een herhaling dat de drempel bereikt is. Bij deze betalingsuitnodiging zat ook een begeleidende brochure over het nieuwe retributiereglement. Verzoeker hoeft ook maar op één betalingsuitnodiging in te gaan om zijn saldo opnieuw aan te zuiveren. Het is niet zo dat hij 50 + 51 euro moet betalen. Het staat hem volledig vrij om ook niet te betalen, maar dan zullen de containers niet meer geledigd kunnen worden.

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond wat betreft zorgvuldigheid-fouten: er zijn geen fouten gebeurd en de betalingsuitnodigingen zijn correct opgesteld volgens de geldende retributiereglementen. Bij de tweede betalingsuitnodiging werd ook een brochure opgestuurd over het nieuwe reglement. Toch kan het verwarrend zijn voor burgers: gaat het om een factuur of een betalingsuitnodiging?

Ongegrond wat klachtenmanagement betreft: de medewerker van Ivago heeft getracht de situatie uit te leggen aan verzoeker. Uiteindelijk heeft Ivago ook een goed gemotiveerd antwoord geboden aan de Ombudsvrouw over hoe de betalingsuitnodigingen tot stand komen en waarom een creditnota niet nodig is.

Aanbeveling:

Maak op de betalingsuitnodigingen duidelijk dat het gaat om een betalingsuitnodiging en niet om een factuur.

Klachtenmanagement zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201604-389

GFT-container.

Toen onze GFT-container twee keer op rij niet werd geledigd, hebben we op 6 juli 2015 contact opgenomen met Ivago. Een dag later lieten ze ons weten dat de chip van de container geactiveerd werd. Op 10 juli 2015 wordt de container opnieuw niet geledigd, we laten dit weten aan Ivago. Op 7 augustus 2015 wordt hij ook niet geledigd, we laten dit weten aan Ivago. Zij zeggen dat er iets verkeerd kan zijn met de chip en dat ze daarom op 22 juli 2015 een afspraak hebben gemaakt, maar dat we onze container toen niet hebben aangeboden. Er was helemaal geen afspraak gemaakt met ons... we waren die week op reis. Op 30 oktober wordt de container opnieuw niet geledigd. Daarop vraagt Ivago de container aan te bieden op 4 november en dat ze de chip zullen vervangen. Op 4 maart 2016 wordt de container opnieuw niet geledigd. Ivago vraagt aan de ophaalploeg om hier extra aandacht aan te besteden. Op 18 maart wordt de container niet geledigd. Volgens Ivago is de container 'wel degelijk' geledigd op 21 maart. Dat gebeurt helemaal niet. Ik bel naar Ivago, waar ze mij nu 200% garanderen dat ze de GFT op 1 april zouden ophalen. Toch gebeurt dit niet.

Onderzoek:

We vragen aan Ivago wat hier precies misloopt. Zij stellen vast dat dit meermaals met de ploegen werd besproken, maar dat hier geen gevolg werd gegeven. De ploegen rijden niet steeds de volledige straat in en dat is de reden van niet-ophaling. Ivago zal er op toezien dat de ophaling correct gebeurt.

Opvolging:

Een aantal maanden later informeren we nog eens bij verzoekster of de ophaling nu correct verloopt, en zij bevestigt dat alles nu prima gaat.

Beoordeling: gegrond

efficiëntie en effectiviteit

klachtenmanagement

Verzoek: 201604403

Afval blijft staan.

Wij wonen in Biest te Sint-Amandsberg. Tweewekelijks op maandag wordt het restafval opgehaald door Ivago. Op maandag 4 april 2016 merkten we dat de ophaling niet doorgegaan was, we lieten de container buiten staan. Ook op dinsdag 5 april 2016 werd de container niet geleegd. Op woensdag 6 april 2016 belde ik naar Ivago. Ik vernam dat er een technisch defect aan de vrachtwagen was, en dat de ophaling die dag zou gebeuren. Onze container stond nog steeds op straat – duidelijk zichtbaar. Woensdagavond bleek dat hij nog steeds niet geleegd was. Vanmorgen belde ik terug naar Ivago. De telefoniste meldde me dat ze vandaag al meerdere oproepen voor Biest ontvangen had. Ze informeerde zich bij de chauffeur die de ronde gisteren ging uitvoeren en vernam van hem dat hij de aangeboden containers geleegd had. Vreemd – gezien onze container nog steeds op straat staat tot heden én de telefoniste vandaag al meerdere oproepen ontving. Er werd gemeld dat we dienen te wachten tot de volgende ophaling op maandag 18 april 2016. Jammer genoeg zit onze container nu al vol, hoe ik er nog thuisafval van twee weken bij moet krijgen, is een groot vraagteken. Ik vroeg de telefoniste wat we kunnen doen, doch ze moest me het antwoord schuldig blijven. Restafval gaan afgeven in het containerpark is geen optie wegens verboden. Sluikstorten is uiteraard geen optie. Op 18 april 2016 een extra zak aanbieden is geen optie, enkel een container wordt aanvaard. Een rol gele zakken kopen en deze ergens droppen in Gent waar er ophaling van gele zakken is, lijkt me ook niet helemaal zuiver. Ik wacht alvast vol spanning af welke oplossing er geboden wordt.

Onderzoek:

De straten die normaal gezien op maandag ophaling hadden van restafval waren maar gedeeltelijk opgehaald wegens een probleem met de belading van de vuilniswagen. Woensdag werd er dan een extra ploeg langs gestuurd en de verantwoordelijke van de dienst inzameling kreeg de feedback van de ploegen dat alles was opgehaald. Blijkbaar waren er echter toch nog een viertal adressen waarbij het afval toch niet werd opgehaald. Onmiddellijk na

onze tussenkomst neemt Ivago contact op met verzoekster: ze mag haar restafval bij de volgende ophaling in een gewone vuilniszak aanbieden naast haar container. Verzoekster is hier tevreden mee.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanvankelijk was er een technisch probleem waardoor de ophaling niet verliep zoals het hoorde, dat zijn onvoorzienbare omstandigheden. De extra ophaling een paar dagen later was echter niet efficiënt. Ook de feedback naar de klantendienst liep mis. Toen verzoekster echter een oplossing vroeg voor het probleem kon ook al de oplossing aangeboden worden die er pas na onze tussenkomst kwam.

Verzoek:201604-468

Opruimingskosten.

Op dinsdag 16 februari 2016 heb ik een GAS-boete van 120 euro ontvangen voor sluikstorten (lees: één bekertje op de grond gegooid). Ik was in fout dus heb ik deze boete mooi betaald.

Ik dacht echter dat hiermee alles opgelost was.

Vandaag krijg ik vandaag een brief toegestuurd van Ivago met de mededeling dat ik nog eens 125 euro moet betalen voor "opruim- en verwerkingskost". Toch moet ik constateren dat Ivago helemaal geen opruim -en verwerkingskosten gehad hebben aan mij.

Want nadat het feit geconstateerd werd door de Politie, heb ik mijn bekertje mooi in de vuilnisbak gegooid.

Ik snap dus ook helemaal niet waarom ik dit zo moeten betalen. Ik heb de GAS-boete reeds aanvaard, maar deze extra boete vind ik toch een brug te ver.

Ik zou dus bijna 250 euro moeten betalen voor 1 bekertje dat ik op de grond gegooid heb, en dan nog zelf in de vuilbak heb gegooid.

Alvast bedankt voor uw tussenkomst!

Onderzoek:

Verzoeker neemt zelf contact op met Ivago die het geval voorleggen aan hun juriste. Verzoeker moet uiteindelijk de opruim- en verwerkingskosten niet betalen.

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 201604-478

Geen herinnering.

Sinds twee weken worden mijn containers geweigerd omdat ik de laatste betalingsuitnodiging niet betaald heb. Deze meen ik overigens niet ontvangen te hebben.

Op de klantendienst van Ivago lieten ze mij weten dat er een factuur van februari onbetaald bleek. Ruimschoots tijd om een herinnering te sturen, zou je denken. Maar de contactpersoon van Ivago liet me weten dat ze geen herinneringen sturen, dit omdat het een vooruitbetaling betreft en ze dit niet mogen doen...De enige oplossing die me aangeboden werd, was een speciale ophaling aan het dubbel van het standaard tarief. Die 14 euro moet dan in een enveloppe onderaan het deksel gekleefd worden en zo buiten gezet worden. Deze kon dan een week later opgehaald worden.

Ik merkte op dat mijn container van 240 liter vol was en er dus geen vuilnis van een extraweek in kon. Daar kon de telefoniste me niet verder met helpen. Voor deze extra ophaling heb ik dus vriendelijk bedankt. Dus samengevat: dubbel tarief betalen, geen bewijs van betaling (want gewoon contant .in enveloppe buiten aan het deksel van mijn container kleven) en geen oplossing voor de .ongeveer 120 liter afval van deze extra week.

Ondertussen heb ik een dubbel van deze betalingsuitnodiging gevraagd (per post of digitaal) en heb ik me betalende zakken van Ivago moeten aankopen om deze bij een familielid aan de deur te zetten voor ophaling.

Ik veronderstel dat wanneer ik het dubbel ontvang en deze betaal ik terug van de diensten van Ivago zal kunnen gebruiken. Jammer, want het lijkt me makkelijk om zulke situaties te vermijden door gewoon een herinnering voor betaling te sturen.

Onderzoek:

We vragen aan Ivago waarom er geen betalingsherinneringen verstuurd worden. Zij zeggen dat de aanrekeningen die ze versturen niet zoals een factuur zijn, en ze daarom geen herinneringen sturen. De burger is vrij om te kiezen welk

bedrag hij wenst te betalen want het is steeds een provisie voor de ledigingen van de container.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het is de verantwoordelijkheid van de burger om zijn Ivago-rekening op tijd aan te zuiveren, maar een bijkomende herinnering kan problemen en ontevredenheid vermijden. De aanvankelijke betalingsuitnodiging kan immers verloren raken onderweg naar de burger.

Aanbeveling:

Stuur een herinnering wanneer burgers niet ingaan op de betalingsuitnodiging om hun saldo aan te zuiveren. Vermijd zo dat burgers hun Ivago-rekening uit het oog verliezen en problemen krijgen bij de lediging van hun containers.

Verzoek 201605-553

Crapuleuze medewerker.

Deze morgen omstreeks 8.00 uur reden wij met een paar wagens de Ketelvest in (eenrichtingverkeer). Toen er achteruit een wagen van Ivago kwam aangereden. Eén van de personen maakte ons duidelijk dat we direct naar achteren moesten rijden. Mijn man vroeg wat de reden was en de man riep, wij rijden hier elke donderdag en nu naar achter. Omdat wij antwoordden dat dit niet zo evident was, snauwde hij ons toe: “Brol Met Wielen!” en stak zijn middelvinger uit.

Het gaat om een persoon van in de 40 jaar met een oorring die op de wagen met nr. 224 zat. Wat verderop maakte hij terug amok tegen andere bestuurders. Wij vinden de houding van deze persoon crapuleus en een schending van het imago van Ivago. De andere persoon kon trouwens ook niet lachen met het gedrag van zijn collega. Hopelijk wordt er iets met deze klacht gedaan.

Onderzoek:

We geven deze eerstelijnsklacht door aan Ivago zodat ze de betrokken medewerker kunnen aanspreken op zijn gedrag.

efficiëntie en effectiviteit coördinatie

klachtenmanagement

Verzoek: 201605-555

Blijven bellen.

Meerdere malen werd het restafval niet op tijd opgehaald en daarvoor belde ik steeds. Nu, deze week was ik het echt beu! Ik belde op 29 april om te vragen wanneer zij de glasbak kunnen ophalen. Er werd mij gemeld om die aan te bieden op 2 mei. Zij kwamen niet. Ik belde op 3 mei om dit te melden. Zij excuseerden zich en vroegen mij om dit opnieuw aan te bieden op 9 mei. Ook dan kwamen ze niet langs. Ik bel op 10 mei en zij zeiden me om het aan te bieden op 11 mei. Op 11 mei belde ik terug en daar kreeg ik te horen dat we niet op de lijst van ophaling staan en dat ze het maandag 16 mei gaan ophalen. Waarop ik de opmerking maak dat maandag 16 mei wel een feestdag is. Waarop men mij opnieuw een datum geeft voor 18 mei.

Wat restafval betreft hetzelfde verhaal ongeveer. Ze komen twee keer per week op dinsdag en vrijdag. Op 4 mei belde ik om te melden dat ze het restafval niet hebben opgehaald. Ze excuseerden zich wel en meldden dat ze vrijdag zeker zouden langs komen. Vrijdag 6 mei zijn ze ook niet geweest. Ik belde terug op 9 mei om dit te melden. Men verzekerde mij dat ze deze keer zeker dinsdag 10 mei zouden langskomen en ter compensatie mochten wij extra zakken naast de containers plaatsen. Tot mijn verbazing hebben zij inderdaad dinsdag 10 mei de containers opgehaald, maar de zakken hebben zij laten staan! Ik heb dan niet meer gebeld. Ik was het zo kotsbeu! Dit weekend is er een buurtfeest en de glascontainers zijn dus bomvol...

Onderzoek:

Ivago bespreekt dit intern en blijkbaar was er een misverstand met betrekking tot de inplanning van de ophaling voor restafval. Vrijdag 13 mei wordt het afval opgehaald. Wat de glasophaling betreft, vindt Ivago maar één melding

van verzoekster terug in het registratiesysteem op 3 mei. Volgens de ophaalploeg was er echter al een ophaling uitgevoerd op 2 mei. Ivago belooft om dit verder op te volgen naar de toekomst toe en verzoekster bevestigt dat de ophaling daarna vlot verloopt.

Beoordeling: gegrond

Er liep duidelijk een en ander mis bij de coördinatie van de ophaling en ook bij de verdere behandeling van de klachten liep het mis. De verschillende contacten werden bijvoorbeeld niet geregistreerd.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing

inventieve houding

Verzoek: 201605-579

Vuilnisbakjes?

In de Eikstraat zit er een voetbalclub. Wat resulteert in zeer veel passage, wat op zijn beurt resulteert in afval: blikjes, flesjes, verpakkingen van snoepgoed, sigaretten, papier, ...

Af en toe komt de buurt samen en ruimen wij alles weer eens op. Dit zijn mensen en kinderen die op een voetpadloze straat afval uit grachten en beplanting halen. Voortuintjes, opritten, enzovoort. Daarom hebben wij in samenspraak met onze wijk een aanvraag gedaan bij Ivago om een vuilbakje te laten plaatsen. Eventueel bovenaan de trap, onderaan de trap of in de 90 graden bocht in de straat. Dit was na lang wachten het antwoord van Ivago: "Dit is een gekend punt. Helaas is het plaatsen van een afvalkorf op een van beide locaties geen optie. Wegens gebrek aan sociale controle is dit een sluikstortgevoelige plaats om een afvalkorf te plaatsen. Er werd gekeken beneden de trap, bovenaan de trap en in de 90 graden bocht. Geen van deze is opportuun voor de plaatsing." Dat er afval doorheen de hele straat geworpen ligt, is blijkbaar een minder groot probleem dan een zakje naast een vuilnisbak. Wij vinden dit als reden om geen vuilbakje te plaatsen eigenlijk niet voldoende. De hele straat ligt continu vol.

Onderzoek:

Bovenaan de trap is er inderdaad geen sociale controle en aan de bocht lijkt een vuilnisbak ons inderdaad ook niet opportuun. Beneden aan de trap lijkt het ons wel interessant. De voetballers verzamelen daar bijvoorbeeld als ze op verplaatsing spelen en jammer genoeg wordt daar dan allerlei afval achtergelaten. Rechtover die locatie staat het vol met huizen en de wijk toont duidelijk betrokkenheid om dit in de gaten te houden. We leggen de vraag dus nog eens voor aan Ivago, maar zij willen hier niet op ingaan: er komt geen vuilnisbak. Het enige argument dat we krijgen, is dat er op die plaats geen sociale controle is (hoewel het er dus rechtover vol staat met huizen).

Beoordeling: gegrond

Wij zijn natuurlijk geen experts in deze materie en misschien kunnen we dit ook niet honderd procent goed inschatten, maar het enige argument dat Ivago geeft om geen vuilnisbak te plaatsen is bijzonder zwak. Ivago biedt ook geen alternatieven aan.

Aanbeveling:

Motiveer beslissingen beter. Door slechts één (betwistbaar) argument aan te brengen zonder verdere uitleg verlies je de betrokkenheid van de burger.

flexibiliteit

Verzoek: 201606-638

Vier zakken.

Ik had gevraagd om vandaag vier extra zakken met restafval te komen ophalen, betalend. Ik zou dit ook cash moeten betalen, dus moest ik thuis zijn. Ik belde een eerste keer naar Ivago rond 10.30 à 11.00 uur. Men antwoordde dat de vrachtwagen nog in de voormiddag zou komen. Op het einde van de voormiddag stonden de zakken er nog en ik had nog geen Ivago gezien of gehoord. Ik belde dus nog eens naar Ivago om 12.10 uur, maar toen was Ivago gesloten. Ik belde toen een derde keer om 14.00 uur. Ivago antwoordde mij dat de vrachtwagen langs was gekomen rond

10.00 uur, maar dat er niemand thuis was. Ik was de hele voormiddag thuis, samen met familie en de bel werkt. Het is hier ook een nieuw gebouw en alles werkt perfect. Ik vraag mij nu af: wanneer komt Ivago nu die zakken ophalen? Ik kan ze niet laten staan tot volgende week. De eigenaar vraagt trouwens dat die zakken daar verdwijnen omdat ze kunnen stinken en ongedierte kunnen aantrekken. Ik heb ook geen plaats om die zakken binnen te zetten. Graag had ik dat men vroeger dan volgende week komt zonder bijkomende kosten.

Onderzoek:

Volgens Ivago waren de zakken niet aangeboden. Het betrof een afspraak voor een comfortdienst. Dit is dan de bedoeling dat de zakken er al staan en dan belt de chauffeur aan om het geld te ontvangen. Ivago stelt dat de chauffeur daar rond 10.00 uur kwam en er iemand thuis was. Op het moment dat de burger Ivago de eerste keer opbelde had de administratie deze informatie nog niet gekregen. De afspraak was ook de chauffeur tussen 7.00 en 12.00 uur kon langskomen. Ivago stelt dat de burger kan contact opnemen voor een nieuwe afspraak. Hieruit blijkt dat Ivago alleen de versie van het eigen personeel aanneemt. Wij betreuren dat ook de versie van de burger zelfs niet wordt overwogen.

Opvolging:

Van verzoeker vernemen wij dat hij geen tweede afspraak wenst. Hij heeft 'een oplossing' om zijn afval kwijt te kunnen.

Beoordeling: geen oordeel

De versie van verzoeker en Ivago spreken elkaar tegen en Ivago stelt zich niet flexibel op.

zorgvuldigheid - fouten klachtenmanagement

Verzoek:201606-734

Niet genoteerd.

Een drietal weken terug heeft mijn vrouw de ophaaldienst van Ivago gecontacteerd om drie matrassen en twee kleine kuipzetels op te halen. Dit ging op 23 juni tussen 7.00 en 13.00 uur gebeuren. Vandaag om 13.45 uur waren ze nog niet langs geweest en besloot mijn vrouw om te bellen naar de ophaaldienst. Hier meldden ze dat er niks genoteerd stond.

Nu staat alles aan de gevel en stelde ze voor om het als sluikstort te behandelen om het zo binnen de twee dagen te laten ophalen. Als de Politie hierover valt dan krijgen we sowieso een boete in de bus, wist de contactpersoon te melden. Daar ik invalide ben, moeten we steeds op andere mensen rekenen om ons mee te helpen alles buiten te zetten. Tevens door een zwaar onweer is alles doorweekt. Ik kan nochtans via mijn afrekening van Telenet de dag, het uur en de duurtijd van het gesprek bewijzen. Dat we wel degelijk contact gehad hebben met de ophaaldienst van Ivago.

Graag hadden we geweten hoe we dit oplossen en/of klacht indienen als we eventueel een boete zouden krijgen.

Onderzoek:

We vragen eerst en vooral aan Ivago of het grof vuil toch nog opgehaald kan worden. We merken ook dat het geregeld mis gaat bij telefonische afspraken om grof vuil op te halen. Dus vragen we ook daar wat meer toelichting. Het afval wordt uiteindelijk een paar dagen later opgehaald. Door een staking kon dat niet vroeger. Op dat moment is er nog één matras over. De rest werd door anderen meegenomen.

Het diensthoofd zegt dat ze uit ervaring weet dat er vaak een datum voorgesteld wordt en dat mensen dat dan eerst even willen bespreken en zeggen dat ze terug zullen bellen. Maar dan niet terug bellen. Die ophaling wordt dan ook niet uitgevoerd, want er is geen effectieve bevestiging gebeurd. Of dat hier ook zo was, is niet duidelijk. De medewerkster die verzoeker aan de lijn had zal hierover aangesproken worden. Nadat we verschillende keren vragen naar de reactie van de medewerkster krijgen we twee maanden later van Ivago de boodschap dat dit met de betrokken collega besproken werd en dat zij dit verder heeft afgewerkt met de burger. "Dus dit zou normaal gezien in orde moeten zijn."

We weten dus nog altijd niet wat er fout liep bij de registratie. We informeren ook nog eens bij verzoeker en hij zegt dat hij niet op de hoogte werd gebracht wanneer ze langs gingen komen, plots stonden ze aan de deur. Ook hebben ze geen excuses aangeboden (niet telefonisch en niet op moment van ophaling).

Beoordeling: gegrond

Het afval wordt wel opgehaald, maar er wordt niet echt uitgezocht waarom dit aanvankelijk mis liep. Volgens het diensthoofd heeft de medewerkster contact opgenomen met verzoeker, maar verzoeker ontkent dat. Het probleem zelf wordt dus wel opgelost, maar met de klacht wordt weinig aangevangen: noch naar de klant toe (verontschuldigen en duidelijke communicatie), noch naar de eigen werking toe (onderzoek naar wat er fout ging en verbeteren van de procedure).

Aanbeveling:

Maak een analyse van de procedure om grof vuil op te halen. Er loopt duidelijk iets mis met het maken van afspraken (ook al ligt dat soms aan de klant zelf).

- Doe meer met klachten. Enkel het concrete probleem oplossen is niet voldoende, want dan blijft het zich herhalen. Werk meer structureel: wat liep er fout en hoe kunnen we dit in de toekomst vermijden?

Verzoek 201607-792

Hysterische medewerkers.

Graag wens ik mijn ongenoegen te uiten over de manier waarop de mensen die de straten reinigen te werk gaan. Ik ben deze ochtend, op het moment dat ik onder mijn douche stond, door een paniekerig gebel aan m'n deur opgeschrikt. Aangezien de manier van aanbellen niet normaal was, ben ik onmiddellijk van onder mijn douche gekomen, mijn badjas aangedaan om te zien wat er aan de hand was. Op dat ogenblik stonden bijna alle bewoners op straat.

Toen werd er mij duidelijk gemaakt dat men de straat kwam reinigen en dat ik onmiddellijk mijn wagen moest verplaatsen.

Aangezien ik enkel mijn badjas aanhad, heb ik dan ook gemeld dat ik mij eerst ging aankleden om dan mijn wagen te verplaatsen. Dit was blijkbaar niet naar de zin van de werkmannen en ik was mijn badkamer nog niet in, of m'n deurbel begon weer hysterisch te rinkelen en ben ik terug naar de deur gegaan. Een van de heren stond terug aan m'n deur en probeerde mij te verplichten mijn wagen onmiddellijk te verplaatsen. Terug maakte ik hen er attent op dat ik mij eerst wilde aankleden, maar hij bleef aandringen.

Op dat moment werd ik boos en heb ik hen dan ook heel duidelijk gemaakt:

1. dat er geen signalisatie in de straat stond met verbod tot parkeren op die dag;
2. hij geen politionele macht heeft om zulks bevel door te duwen;
3. dat ik mijn wagen niet verplaats zonder dat ik mijn kleren aan heb;
4. dat ik officieel klacht indien bij de Politie.

En ik heb prompt mijn deur dichtgetrokken.

Eens ik me heb kunnen omkleden, ben ik naar buiten gegaan en heb hun nummerplaat genoteerd. Tevens heb ik hen nogmaals duidelijk gemaakt dat ik hun gedrag zeker niet accepteer en dat ik naar de Politie klacht ging indienen.

Later ben ik naar de Politie gegaan om degelijk mijn ongenoegen door te geven, en zij hebben hier dan ook een melding van gemaakt. Tevens hebben zij mij doorverwezen de klacht ook bij jullie door te geven.

Onderzoek:

Wij geven de klacht door aan Ivago zodat dit kan opgenomen worden met de medewerkers.

gelijkheid coördinatie

Verzoek: 201608-965

Ophaling tijdens werken.

In de Sint-Jansvest stelt zich sinds begin augustus dit jaar een acuut probleem inzake afvalinzameling, waarvoor ik om uw bemiddeling wil vragen. Eind juli deponeerde Ivago bij alle bewoners van de straat een brief in de bus. Daarin werd aangekondigd dat geen omhaling meer zal gebeuren zolang de werken aan de Brabantdam gaande zijn (periode augustus 2016 tot en met februari 2017, volgens een voorlopige raming). Gedurende die periode wordt ons verzocht zelf alle afval (rest, pmd, papier en glas) naar een verzamelpunt te brengen in de Kortedagsteeg. Ivago geeft als reden op dat de Sint-Jansvest voor hun vrachtwagens niet bereikbaar is. Inmiddels stellen zich hierbij een aantal vragen en praktische problemen. Een aantal bewoners van de Sint-Jansvest, waaronder ikzelf, heeft tot nu toe gevolg gegeven aan de vraag van Ivago om zelf het afval naar de aanpalende Kortedagsteeg te brengen. Velen doen (of

kunnen) dat kennelijk niet. Het afval stapelt zich op in de straat. Het is vuil, het stinkt en is bijzonder onhygiënisch. Bovendien is het zeer de vraag of Ivago door de werken aan de Brabantdam effectief niet in staat is zich van zijn taak te kwijten. Uit het volgende blijkt immers dat de mogelijkheid en de middelen voor de dienstverlening wel degelijk beschikbaar zijn:

- De ophaling gebeurt wel in de Saghermansstraat, een zijstraatje van de Sint-Jansvest, waar zich hetzelfde probleem stelt van toegankelijkheid voor vrachtwagens. Blijkbaar worden daar de vuilniszakken en –containers te voet tot aan de vuilniswagen gebracht.

- De Ivagowagens (weliswaar middelgrote en kleine) komen nog steeds tot in de Sint-Jansvest, maar dan alleen om bedrijfsafval op te halen. Huishoudelijk afval blijft staan.

Ik kan dan ook moeilijk anders dan besluiten dat hier sprake is, niet alleen van een groot probleem inzake reinheid en hygiëne, maar bovendien van een ongelijke behandeling waarvoor Ivago elke verklaring schuldig blijft. Ik mailde over deze kwestie immers al driemaal naar Ivago zelf, maar ontving tot nog toe ofwel geen reactie, ofwel een nietszeggend antwoord. Mag ik daarom uw aandacht vragen voor deze problematiek. Er is nood aan een dringende oplossing voor het afval in de straat, alsook aan duidelijkheid met betrekking tot de afvalinzameling tijdens de komende maanden.

Onderzoek:

Normaal rijden de vrachtwagens vanaf de Brabantdam de Sint-Jansvest in. Het laatste deel van de Sint-Jansvest (na de bocht) en de Saghermansstraat zijn heel smal, dus daar kunnen de vrachtwagens heel moeilijk in en bij het kleinste stuurfoutje zou er schade aan de huizen kunnen ontstaan. Die twee kleine straatjes worden daarom manueel uitgehaald.

Door de werken in de Brabantdam kan de Sint-Jansvest via die kant nu niet meer ingereden worden. De straten moeten dus bediend worden vanaf de Kortedagsteeg. Het afval allemaal zelf manueel ophalen in de Sint-Jansvest en de Saghermansstraat zou heel veel tijd vragen, maar in de Kortedagsteeg is er geen mogelijkheid om lang stil te staan, want dat zou voor enorme files in de stad zorgen. Daarom werd aan de bewoners gevraagd om zelf te clusteren in de Kortedagsteeg om zo de hinder voor het andere verkeer zoveel mogelijk te beperken.

De ophaalploegen van Ivago hebben (met de beste bedoelingen) de afspraken zelf niet altijd gevolgd. Bijvoorbeeld wordt de Saghermansstraat (soms) wel nog manueel uitgehaald, met lange files tot gevolg. En er is inderdaad ook een wagen van bedrijfsafval ingereden met veel moeite en alle risico's van dien. Aan de andere kant worden de afspraken ook door de bewoners niet altijd nageleefd met opstapeling van vuil tot gevolg.

Ivago zal de afspraken met de ploegen nog eens herhalen en benadrukken en zal ook een nieuwe brief sturen naar de burgers met een herbevestiging van de afspraken en een beetje meer toelichting. Wij vragen ook aan de Gemeenschapswacht om extra aandacht te besteden aan de straten en de bewoners te sensibiliseren en waar nodig te zoeken naar oplossingen voor mensen die zelf niet meer zo goed te been zijn.

Opvolging:

De afvalophaling blijft moeilijk verlopen en Ivago beslist om het afval op te halen met een kleine perswagen.

Voor glas is dat echter niet mogelijk en dat zal door een milieuwerker geclusterd worden op de hoek van de straten. Alle bewoners worden op de hoogte gebracht via een brief.

Beoordeling: gegron

Ivago beargumenteert waarom zij aan de bewoners vragen om te clusteren: gevaar op schade aan gebouwen als ze de straat toch inrijden, hinder voor het andere verkeer als ze te lang blijven staan om alles zelf manueel op te halen in de straat. De eigen medewerkers hielden zich echter niet aan de afspraken waardoor er bij de bewoners een beeld ontstond dat Ivago voor de ene wat meer doet dan voor de andere, en dat zevan de bewoners inspanningen vragen om zelf niets te moeten doen. Omdat de ophaling moeilijk blijft verlopen, maakt Ivago een kleine perswagen vrij.

efficiëntie en effectiviteit

adequate communicatie

Verzoek: 201608-971

Vuile buurt.

Ik woon in Nieuw Gent en het is hier een vuile boel.

In het dreefje achter de Pandaschool ligt er voortdurend sluikestort. Ik heb dat op 3 augustus via Messenger gemeld aan Ivago en ze gingen dat doorgeven aan de juiste dienst. Maar dat afval bleef maar liggen, dus ik contacteerde hen opnieuw. Zij zeiden dat het afval op 11 augustus was opgehaald, maar dat was dus niet zo. Ze vroegen mij toen om de locatie nog eens door te sturen en dat heb ik gedaan. Dan kreeg ik bericht dat dat niet de bevoegdheid van Ivago

was, maar van Milieutoezicht. Ik snap dat niet: eerst gaan ze het opruimen en zeggen ze zelfs dat ze het opgeruimd hebben, maar als ik zeg dat er niets gebeurd is, is het plotseling hun bevoegdheid niet meer?! Kan dat sluikstort daar in de dreef achter de school toch nog opgeruimd worden, want hoe langer dat dat daar ligt, hoe meer er bijkomt? Nog een ander afvalprobleem is een bewoonster uit de Kikvorsstraat. Die zet haar afval altijd op de verkeerde moment buiten waardoor de zakken opengekrabd worden en er .nog extra afval bijgezet wordt. De ophaling gebeurt hier op vrijdagmorgen en de vrijdagavond zet ze bijvoorbeeld alweer een zak buiten (en sorteren doet ze trouwens ook niet).

Soit, een vuile boel allemaal en vroeger kocht ik zelf nog zakken om dat allemaal op te ruimen, maar ik ben daar gewoon mee gestopt. En als Ivago het zelf al niet meer komt opruimen, waar gaan we dan naartoe?!

Onderzoek:

We vragen aan de Gemeenschapswacht om de bewoonster uit de Kikvorsstraat eens te contacteren en haar uit te leggen hoe het wel moet. Zij volgen dit verder op. We leggen de klacht voor aan Ivago met de vraag waarom de ophaling zo lang op zich liet wachten en wat er mis liep met de communicatie. De eerste reactie die we krijgen is een standaard antwoord: "Wij hebben uw melding goed ontvangen en trachten eerstdaags een ploeg langs te sturen om het sluikstort op te ruimen." Maar het sluikstort valt helemaal niet onder de bevoegdheid van Ivago, want dat ligt op privaat domein. Dit antwoord toont dus aan dat e-mailberichten niet echt grondig worden gelezen en dat er zo beloften gemaakt worden die niet nagekomen (kunnen) worden. Ivago erkent dat het sluikstortsysteem nog niet op punt staat. Als de ploegen ter plaatse gaan en zij stellen vast dat het niet voor Ivago is, dan krijgt de klantendienst niet altijd de terugkoppeling. Burgers moeten dan meerdere keren het sluikstort doorgeven vooraleer dit verder uitgespit wordt.

Ivago zegt dat ze hieraan werken en korter op de bal willen spelen samen met de dienst openbare reiniging. De melding van het sluikstort wordt doorgegeven aan Dienst Toezicht voor verdere opvolging.

Beoordeling: gegrond

De melding werd helemaal niet efficiënt afgehandeld: het sluikstort werd niet opgeruimd en de communicatie liep helemaal verkeerd (zowel intern als extern).

Aanbeveling:

Lees e-mailberichten grondig vooraleer een reactie te sturen. Pas op met standaard antwoorden. Maak dringend werk van een goede interne en externe communicatie.

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201610-1117

Tevergeefse moeite.

Sinds begin dit jaar hebben wij een gft-container van Ivago. Telkens er een ophaling gepland staat en wij ook onze container buiten plaatsen, wordt deze niet opgehaald (de container wordt steeds tijdig op de stoep geplaatst, de inhoud is correct en de betalingsaanvragen zijn steeds gerespecteerd). Elke keer dat de container niet opgehaald geweest is, dien ik verscheidene keren te bellen of mailen naar Ivago om toch maar een ophaling te bekomen, die vaak pas in de week erna plaatsvindt. Ook krijgen wij elke keer de belofte dat dit niet meer zal voorvallen en dat er rekening gehouden zal worden met onze gft-container.

Wij wonen in het Patershol en beseffen dat de vrachtwagens van Ivago hier niet door kunnen, maar vorige week had ik, op woensdag 21 september (de ophaling vindt plaats op donderdag), aan Ivago laten weten (per mail) dat wij onze container zouden buitenplaatsen in de hoop dat zij ons deze keer niet zouden vergeten, maar dit was tevergeefse moeite. Alweer hebben wij moeten vaststellen dat de gft-container niet werd opgehaald. Dit heb ik hen dan ook vrijdag per mail laten weten. Tot nu toe hebben wij ook nog niets terug gehoord van Ivago. Aangezien wij sinds maart 2016 nog geen enkele correcte ophaling gehad hebben en wij bij Ivago ook geen verbetering zien qua dienstverlening, richten wij ons tot u.

Onderzoek:

Wij vragen aan Ivago waarom dit zo lang mis blijft gaan, maar we krijgen daar geen reactie op. Van verzoeker vernemen we wel dat (na onze tussenkomst, en verschillende telefoontjes en een aangetekend schrijven van hem) Ivago tot het einde van het jaar een kleine perswagen zal gebruiken voor het Patershol. Ivago beloofde ook aan verzoeker om hem op de hoogte te houden voor de ophaalronde van 2017.

Beoordeling: gegrond

Het duurt veel te lang voor er een oplossing komt.

redelijke termijn

Verzoek: 201601-74

Koud jeugdhuis.

Het gebouw voor ons Jeugd ontmoetingscentrum is eigendom van SoGent. Sinds oktober 2014 hebben wij geen goed werkende verwarming in ons gebouw. Heel wat opklapwerkjes verder is er nog steeds geen structurele oplossing, laat staan dat we het gebouw tot een aanvaardbare temperatuur kunnen verwarmen. Vele contacten met SoGent hebben niet geleid tot een oplossing. Ook verschillende personen van de Jeugddienst zijn op de hoogte van ons probleem, maar ook via deze weg werd dit niet opgelost. Wij zitten dan ook nog steeds in de kou. Daar wij echt ten einde raad zijn, hopen wij via deze weg alsnog tot een oplossing te komen.

Onderzoek:

Sinds SoGent het gebouw overnam in 2013 waren er heel veel tussenkomsten, maar om verschillende redenen heeft een effectieve oplossing lang op zich laten wachten. Bij de eerste melding door het Jeugd ontmoetingscentrum in november 2014 bleek dat de veiligheidsklep van de gastoevoer afgesloten was omdat er een brandalarm was geweest. Dat is een automatische veiligheidsmaatregel. Na het resetten van het alarm kon de verwarming gewoon weer worden opgestart waardoor aanvankelijk ook geen verder onderzoek gebeurde. Gezien er kort daarop opnieuw een probleem werd gemeld met de installatie heeft SoGent de onderaannemer opdracht gegeven om deze volledig te onderzoeken. Hieruit bleek dat er geen probleem was met de werking van de ketel zelf. De opeenvolgende problemen waren een combinatie van zowel incidentele als een aantal structurele oorzaken. Zo waren er verschillende brandalarmen waardoor de gastoevoer telkens afgesloten werd. Die alarmen kwamen er omdat er gerookt werd in de lokalen, omdat detectoren losgedraaid en verwijderd werden en omdat de nooddeur geopend werd. De aannemer kon dit telkens op eenvoudige manier oplossen, maar daardoor werd er ook niet verder gezocht naar mogelijke problemen. Er was ook eens kortsluiting in de verlichting.

Uiteindelijk werd ontdekt dat het toch om een structureel probleem ging: de sturing was in het verleden volledig verkeerd geïnstalleerd. Het duurde dan nog enige tijd (juni 2015) vooraleer dit opgelost werd. Dat kwam omdat er geen schema's en plannen waren van de oorspronkelijke renovatie en ook omdat de onderaannemer ondertussen failliet ging waardoor beloofde werken niet uitgevoerd werden. Uiteindelijk werd in samenspraak met de nieuwe aannemer en het jeugdhuis beslist om de volledige sturing te herzien. Er werd gekozen om het meest eenvoudige systeem in te bouwen, namelijk 'verwarming aan' of 'verwarming uit'. Na deze aanpassing werden gedurende maanden geen nieuwe problemen gemeld. Begin september 2015 kreeg SoGent opnieuw een melding, maar er kon toen geen

defect worden vastgesteld. De verwarming werkte. Opnieuw een melding eind oktober 2015. De storing kwam toen door een brandalarm. Bij de communicatie daarover kreeg SoGent te horen dat de ketel in al die tijd al verschillende keren in storing was gegaan, maar de beheerder van het jeugdhuis had dit telkens zelf opgelost zonder dit te melden. Bij een nieuwe melding begin januari 2016 ging de aannemer nog eens ter plaatse en volgens hem waren de storingen mogelijk te wijten aan onvoldoende aanzuig van zuurstof. Een verlenging van de schouw zou hier soelaas bieden, maar daarvoor moest een volledig nieuwe schouw geplaatst worden en bijkomend een aanpassing aan het dak.

De aanpassingskosten voor een nieuwe schouw (inclusief dakwerken) zijn zodanig hoog dat een nieuwe ketel nu wel te verantwoorden is en SoGent vraagt dus bij verschillende aannemers offertes op voor zowel de aanpassing van de schouw (inclusief dakwerken) als voor een nieuwe ketel (inclusief aanpassingswerken aan aansluitingen, ...).

Opvolging:

Eind maart wordt een nieuwe verwarmingsinstallatie geplaatst.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het duurde inderdaad heel lang vooraleer er een effectieve oplossing kwam, maar daar zijn verschillende redenen voor waar SoGent niets kon aan doen.

redelijke termijn overeenstemming met regelgeving zorgvuldigheid - procedure Verzoek: 201601-78 **Waarborg.**

Graag vraag ik u vriendelijk om uw tussenkomst om mijn gestorte waarborg terug te krijgen aangezien ik morgen naar het buitenland vertrek voor onbepaalde duur. De sociale woonmaatschappij WoninGent antwoordt mij dat ik wel zes maanden moet wachten op terugbetaling.

Onderzoek:

Deze klacht komt bij herhaling voor. De regelgeving hieromtrent (Kaderbesluit Sociale Huur) is duidelijk: binnen de drie maanden moet de waarborg terugbetaald zijn, dat is de algemene regel. Tenzij die termijn door de complexiteit van de bepaling van de vergoeding voor de vastgestelde schade niet haalbaar is. Dat is de uitzonderlijke omstandigheid. Of het hier om een complex dossier ging, is ons niet bevestigd, maar het lijkt erop dat WoninGent een gemiddelde doorlooptijd van een half jaar als normaal beschouwt en niet drie maanden. En dat heeft ook een reden. Na de fusie is ook het aantal opzeggingen per jaar gestegen: 600 tot 700 en is de werklast verhoogd. Bij eindafrekeningen ook zorgvuldig moet nagegaan worden of er nog openstaande facturen zijn van huur/lasten of schade en dat kan enige tijd in beslag nemen. Het knelpunt bij die afrekeningen is heel dikwijls de herstellingen die moeten gebeuren bij schade en het uitblijven van de factuur na herstelling. Dit gaat vooral op voor die dossiers waar er ook herstellingen moeten gebeuren. Waar er geen schade is vastgesteld of waar de schade op voorhand kan bepaald worden, zouden korter op de bal kunnen afgehandeld worden. Maar dat vraagt iets meer maatwerk. Opmerkelijk is ook de opmerking dat het uitblijven van waarborgen langer dan drie maanden en zelfs langer dan een half jaar, nog nooit geleid heeft tot opmerkingen van de inspectie. Het is niet omdat er hier nog geen opmerkingen zijn gemaakt dat de werkwijze conform de regelgeving is: drie maanden is immers de redelijke termijn en is ook de regel, langer dan drie maanden zou de uitzondering moeten zijn. Sociale huurders moeten immers bij een verhuis opnieuw een waarborg onmiddellijk betalen en zitten in die periode meestal krap bij kas en rekenen op een terugbetaling van de oude waarborg binnen een redelijke termijn. Wat een terechte verwachting is. Om een vluigere uitbetaling van de waarborg te realiseren, is in elk geval een bijsturing nodig. Zeker voor burgers die toch tot een groep behoren met een laag inkomen.

Opvolging:

De Ombudsvrouw maakt aan WoninGent haar aanbeveling over. Hierop reageert WoninGent dat de gehanteerde werkwijze er inderdaad voor zorgt dat waarborgen niet binnen de drie maanden kunnen afgerond worden indien er herstellingen dienen uitgevoerd te worden. De kost ervan mag pas worden doorgerekend na uitvoering. Ondertussen is een tarieflijst verspreid met het Bewonerskrantje. Deze dient WoninGent toe te laten om meteen na de plaatsbeschrijving van uittrede een herstellingsfactuur te kunnen opmaken. WoninGent streeft nu naar een waarborgafrekening binnen de drie maanden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat betreft de overeenstemming met de regelgeving. (een half jaar is nog binnen de voorziene maar uitzonderlijke termijn van een half jaar).

Gegrond wat betreft het overschrijden van de redelijke termijn: 3 maanden is redelijk, een half jaar is uitzonderlijk.

Aanbeveling:

Meet zelf de doorlooptijden voor uitbetalen van waarborg en evalueer en stuur bij zo nodig.

Hier is de aanbeveling: het uitvoeren van herstellingen na verlaten van de woning korter op de bal maakt dat panden vlugger kunnen verhuurd worden, termijn van leegstand wordt ingekort en ook waarborgen op kortere termijn kunnen worden terugbetaald.

redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
adequate communicatie
Verzoek: 201602.145

Boiler kapot.

Ik hoop op uw hulp want ik weet het niet waar ik kan terecht komen met onze probleem. We zijn de huurders van Woninggent. Mijn man werkt altijd en had ook altijd werk. Vanaf oktober is onze boiler in ons appartement kapot, dus hebben we tot nu geen warm water en geen chauffage en we hebben twee kinderen en het is ook nu winter en in het huis is het heel koud. We hebben gebeld naar het kantoor WoninGent om onze boiler te repareren. Begin november is de werknemer van dit kantoor bij ons gekomen en hij heeft niets gedaan. Dan hebben we contact opgenomen met de dienst en hebben we gevraagd waarom de boiler niet marcheert en we hebben een antwoord gekregen dat we moesten wachten. Zij hebben een detail besteld. Na tien dagen hebben we alweer contact opgenomen met de dienst en we hebben dezelfde antwoord gekregen en zo ging het nog tien keer. Later heb ik drie keer schriftelijk aanvraag gedaan omdat onze boiler kapot is en hun antwoord was dat ze bezig zijn met onze klacht en we hebben geen antwoord gekregen van de dienst. We wonen zonder chauffage en warm water al vijf maanden. Ik weet waarom het zo gebeurd is. Ze willen niets doen, we betalen ons huurmaand altijd op het einde van de maand, maar toch betalen we. Wanneer we naar hier verhuisd waren, was de basis van de huurprijs voor een maand 540 euro. We begrijpen niet met welke redenen de huurprijs hoger wordt. Elk jaar is het loon van mijn man altijd hetzelfde en nu betalen we al 732 euro per maand. We hopen heel veel op uw hulp.

Onderzoek:

Wij ontvangen deze vraag op 14 februari. Een tweetal weken later meldt verzoekster ons dat de toestellen zijn hersteld. WoninGent geeft als uitleg dat het defect op 30/10/2015 was gemeld. Die dag werd een werkopdracht gegeven aan de firma Cofely. Op 12/11/2015 belde verzoekster WoninGent omdat er nog geen gevolg geven was aan haar oproep. WoninGent raadde haar toen aan om zelf de firma Cofely te contacteren zodat er kon afgesproken worden. Daarna contacteerde verzoekster nog een paar keer WoninGent. Deze meldingen werden altijd doorgegeven aan Cofely. Blijkbaar was er iets misgelopen met de bestelling van een wisselstuk waardoor de uitvoering op zich liet wachten. WoninGent vermoedt dat dit door Cofely niet aan verzoekster is gecommuniceerd. De bevoegde dienst van WoninGent wist dit trouwens ook niet. WoninGent betreurt dit. Wat betreft het bedrag van de huur, bezorgt WoninGent verzoekster per brief de hele uitleg.

Besluit:

Het heeft vijf maanden geduurd voor die boiler werd gerepareerd, omdat de communicatie tussen aannemer en huurder misliep, ondanks het feit dat de werkopdracht door WoninGent al dezelfde dag voor de oproep was doorgegeven. Voor de herstelling werd de redelijke termijn overschreden. Door WoninGent werd adequaat gecommuniceerd, maar niet door de aannemer.

Opvolging:

In een daaropvolgend nummer van het Woonkrantje verduidelijkt Woningent dat een huurder vrij is in de keuze van hersteller en dus niet door de maatschappij aangeduide aannemer te gebruiken. Huurders krijgen ook inzicht in de kostprijs van de meester herstellingen en wat voor de huurder en wat voor de verhuurder is. Bovendien kunnen ze op voorhand inschatten hoe 'goedkoop' of duur die tussenkomsten wel zijn.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat de procedure betreft: die werd gevolgd.

Gegrond wat betreft het overschrijden van de redelijke termijn. Verzoeker heeft 5 maanden gewacht op een herstelling van een boiler dus had geen warm water gedurende al die maanden. Wat neerkomt op een genotsderving. Geen oordeel wat de inadequate communicatie betreft: dit lag aan de aannemer.

afdoende motivering
adequate communicatie
Verzoek: 201603.317

Parlofoon.

Ik woon in een appartementsgebouw van WoninGent en het is nu al maanden dat de parlofoon defect is. Als we bellen naar WoninGent om dat de te melden zeggen ze ons doodleuk: "Er is geen geld om dat te maken". We wonen hier met heel wat oudere mensen samen en moeten nu altijd naar beneden gaan om te kijken wie er aan de voordeur gebeld heeft. Kan dit toch niet zo vlug als mogelijk opgelost worden? Ik wou ook nog melden dat er in ons gebouw meer dan zeven appartementen leeg staan. Ik vraag me af waarom, want er staan zoveel mensen op de lijst om hier te komen wonen?

Onderzoek:

Wij ontvangen deze vraag op 23 maart. Volgens WoninGent is voor de herstelling van de parlofooninstallatie een prijsofferte aangevraagd. De aannemer start met de werken aan de parlofooninstallatie op 4 april. Op 8 april zijn ze afgerond. De leegstaande appartementen dienen om bewoners van de Tichelrei te herhuisvesten omwille van renovatie. In de loop van april en mei zullen deze wooneenheden terug bezet worden.

Besluit:

Of een medewerker inderdaad antwoordde wat verzoekster beweert, is niet duidelijk, maar in elk geval is de motivering duidelijk waarom dit werk op zich liet wachten. De reden van de leegstand is nu ook verklaard.

Beoordeling: ongegrond

Geen oordeel wat betreft de communicatie: het is niet duidelijk wat precies is gezegd. Ongegrond wat betreft de motivering, want die is afdoend.

klachtenmanagement zorgvuldigheid - fouten Verzoek: 201604-451

Interventies.

Ik ben huurder van een studio van WoninGent. Ik heb op ongeveer een jaar tijd twee facturen gekregen voor interventies die ik nooit heb gevraagd. Zo krijg ik nu op basis van een werkorder een factuur van 63,44 euro, voor elektriciteit en er staat in dat een techniekier aan mijn deur zou geweest zijn maar in elk geval heb ik die niet gezien. Ik ben niet altijd thuis maar de klacht is, dat ik niemand heb gevraagd en dat er ook geen defect was. Ik heb al eerder, toen ik de eerste keer een rekening kreeg, klacht ingediend bij WoninGent en ik heb een brief gekregen dat ik moest betalen, maar ik heb geen uitleg gekregen waarom ik zou moeten betalen. Ik heb betaald voor de lieve vrede. Nu neem ik het niet meer. Het gaat hier om een herstelling ten gevolge van geen elektriciteit, maar ik heb nooit problemen gehad met mijn elektriciteit. Omdat de klacht zich herhaalt wil ik in elk geval een duidelijk antwoord dat ook meer transparant is.

Onderzoek:

WoninGent toont ons de werkopdrachten, met daarop handtekeningen. De Ombudsvrouw vergelijkt die met de handtekening op de identiteitskaart van verzoeker en stelt vast dat die handtekeningen van elkaar verschillen. Bovendien staan op de werkorders een ander nummer vermeld dan dat van de studio van verzoeker. Hier blijkt dus onnauwkeurigheid van het bedrijf dat de herstelling uitvoerde. Uiteindelijk besluit WoninGent het bedrag van de eerste factuur terug te betalen en bij de .twee factuur een creditnota te voegen zodat verzoeker die niet hoeft te betalen. WoninGent raadt verzoeker aan om klacht in te dienen bij de Politie, in verband met de handtekening.

Besluit:

WoninGent erkent dat een fout is gemaakt, maar het is duidelijk dat de klacht in eerste lijn bij WoninGent niet op afdoende wijze is onderzocht.

Beoordeling: gegrond

Gegrond zowel omdat niet zorgvuldig is gehandeld en de klacht in eerste lijn niet goed is onderzocht.

Aanbeveling:

Laat huurder altijd ondertekenen (bijvoorbeeld kan ook op Ipad) maar laat er ook naam voluit onder schrijven.

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201606-725

Water in de kelder.

Ik woon in een appartementencomplex van 22 appartementen van de WoninGent. Iedere bewoner heeft een kelder. Het is een nieuwbouw van 2013. Ik heb al vanaf het begin water in mijn kelder. In 2014 heb ik klacht ingediend bij de verhuurder die wou niks doen en toen heb ik mijn verzekeringsmaatschappij ingelicht. Die zijn tussen gekomen en na ongeveer 9 maanden heb ik schadevergoeding gehad van de beschadigde spullen. Het afgelopen jaar heb ik om de week gebeld. Ik word van het kastje naar de muur gestuurd. Ik ben zo kwaad geworden. Begin juni ben naar het kantoor van de verhuurder geweest. Eindelijk zijn er twee techniekers langs geweest om na te gaan wat aan de hand is. Ze hebben twee foto's getrokken. Verder gebeurt niks. Ik ben vandaag weer terug gegaan naar het kantoor en ik heb gevraagd compensatie gevraagd omdat ik mijn kelder niet kan gebruiken aangezien dat er altijd water is. Wilt u mij helpen? Ik kan niet verder met deze maatschappij.

Onderzoek:

Het probleem was gekend bij WoninGent, maar het was moeilijk om de oorzaak op te sporen. Er werden verschillende herstellingen uitgevoerd, maar zonder resultaat. De aannemer kreeg de opdracht om nog bijkomende werken uit te voeren. Tijdens de behandeling van de klacht werd duidelijk dat de aannemer de werken nog niet uitgevoerd had en er werd een nieuwe brief gestuurd. Verzoeker zal een schadevergoeding voor genotsderving krijgen nadat het probleem volledig opgelost is. Hij krijgt deze met terugwerkende kracht tot het moment van definitieve herstelling.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De problemen bleven lang aanslepen omdat de oorzaak niet gevonden werd. De opdrachten van de aannemer werden niet voldoende opgevolgd.

doorschuifgedrag

redelijke termijn

Verzoek: 201608.843

U-blokken.

Dit gaat over de u-vormige appartementsblokken Siervogelstraat en Goudvinkstraat. Het gras is de laatste keer afgereden door een aannemer (de naam ken ik niet, omgeving Antwerpen). Sindsdien komt de Groendienst het gras afrijden. Het gras wordt elke week afgereden (wordt meegenomen als het grasveld van het Wielewaalpark wordt gedaan).

Echter, de haag op de parking tussen de twee blokken wordt niet gedaan. Deze haag is de laatste keer gesnoeid in mei. Sindsdien is die met een meter hoger gegroeid. Ik heb hiervoor al gebeld naar de Groendienst en naar WoninGent. De een verwijst naar de ander.

Een tweede zaak is de aanwezigheid van een aanzienlijk sluikestort en zwerfvuil, vooral in de onderdoorgangen van de u-blokken. Er liggen afgedankte meubels, kleren, lege verfpotten enz. Ook organisch afval dat ratten aantrekt. Ook hiervoor heb ik al gebeld, alsook diverse bureaus. Sinds drie weken bellen wij naar Ivago, Gentinfo, WoninGent en het kabinet van de schepenen. Men antwoordt ons dat men zal terugbellen, maar dat gebeurt niet en ondertussen blijft het afval liggen en wordt het erger. Kunnen die twee zaken worden aangepakt?

Onderzoek:

Wat betreft de hagen is het zo dat dit plantsoen nog maar een maand eerder werd overgedragen aan de Stad. Het was nog niet duidelijk wat er precies door de Groendienst moest worden beheerd. De vakantieperiode en de afwezigheid van de landschapsarchitect die dit opvolgt waren ook factoren die mee speelden. Enkele dagen later scheert de Groendienst de hagen. Wat betreft het verwijderen van het sluikestort, is het mogelijk dat enige onduidelijkheid aan de basis ligt van de trage behandeling. De ene u-blok is namelijk van WoninGent, de andere u-blok deelt van Volkshaard en deels van De Gentse Haard. De Gentse Haard had een sluikestort aan de andere kant van het gebouw doorgegeven aan de Gemeenschapswacht. Van sluikestorten in de onderdoorgangen van de u-blokken wisten Gemeenschapswacht en Ivago nog niets. Hoewel zou kunnen worden gesteld dat die doorgangen tot het privédomein van de huisvestingsmaatschappijen behoren, vindt Ivago dat dit openbaar domein en haalt Ivago alles op. Aan de drie huisvestingsmaatschappijen stellen wij voor inspanningen te leveren in verband met preventie en adequaat in te spelen op meldingen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

In verband met de hagen schoven Groendienst en WoninGent de vraag door naar elkaar, allicht omdat nog niet alle medewerkers afwisten van de recente overdracht. In verband met de sluikestorten ligt de oorzaak van de trage interventie bij de onduidelijkheid over de bevoegdheid.

redelijke termijn**Verzoek: 201609-998****Wateroverlast kelder.**

Ik kom in naam van alle bewoners van het complex en dat zijn 29 wooneenheden. Ik krijg geen of onvoldoende respons op meldingen van wateroverlast. We hebben al herhaaldelijk meegedeeld dat we drie maanden geleden vastgesteld hebben dat er tenminste 15 cm water in de kelder staat en dat is naast problematisch voor het gebouw ook gevaarlijk, want als het water nog iets hoger komt dan komt dit tot in de lift. Na maanden staan er matrassen te verrotten, alles staat daar te verrotten en het begint serieus te stinken. Er zijn ook muggen. Dit is een probleem voor de gezondheid. Moeten wij hier soms de gezondheidsinspectie erbij roepen? We hebben dit probleem ook al eens twee jaar geleden gehad en toen is er per kerende opgetreden en het was meteen opgelost, dus mogelijks moet men toch weten waar de oorzaak ligt? En hoe kan je de oorzaak oplossen als je het water niet eerst wegpompt? Trouwens dat kan toch niet blijven liggen in die kelders? Elke keer er iemand van WoninGent langs komt delen we dit mee en is het antwoord "ik ga het zeggen". Een officiële klacht over te late respons heb ik niet ingediend. Moet dat dan, is het niet voldoende dat we dat nu al heel veel hebben gevraagd om het op te lossen?

Onderzoek:

Na onze tussenkomst werd verzoekster gecontacteerd door WoninGent. Het probleem werd opgelost door het water op te pompen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd**adequate communicatie****transparantie****Verzoek: 201609-1023****Details factuur.**

Ik ga niet akkoord met de factuur die ik kreeg voor het herstellen van mijn parlofoon. Ik heb hierover een brief geschreven en krijg als antwoord dat die rekening correct is. Ik betwist niet dat de herstellingskost voor mijn rekening is. Maar ik heb geen gedetailleerde factuur gekregen. Het ging om een los kabeltje en de werktijd was maximum tien minuten. Ik wil de verplaatsingskosten en werktijd in detail zien. Hoe komt men aan 86,60 euro? Er waren die dag verschillende werkopdrachten in hetzelfde gebouw. Wordt de verplaatsingskost dan gedeeld?

Onderzoek:

Bij navraag bleek dat de kost samengesteld was uit 38 euro verplaatsingskost en 1 werkuur.

De verplaatsingskost van 38 euro wordt telkens aan elke huurder aangerekend, ook wanneer er herstellingen zijn in hetzelfde gebouw. Navraag bij de aannemer toonde aan dat er inderdaad geen volledige werkuur besteed was aan deze herstelling. Verzoekster kreeg een creditnota voor een half uur. Verzoekster bleef erbij dat het slechts ging om 10 minuten en dat de factuur volgens haar nog te hoog was. Bovendien bleek de parlofoon nog niet goed te werken. WoninGent belooft om de parlofoon verder te laten herstellen zonder meerkost.

Beoordeling: gegrond

Verzoekster kreeg geen gedetailleerde factuur, dus kon zij moeilijk zien waarvoor zij precies betaalde. Bij navraag bleek er ook teveel werktijd aangerekend te zijn.

Aanbeveling:

Stuur huurders gedetailleerde en juiste facturen voor herstellingen. Toon de samenstelling van het totaalbedrag door de verplaatsingskost en de aangerekende werktijd in detail te vermelden.

adequate communicatie

redelijke termijn

Verzoek: 201609.1104

Muurscheur.

Ik heb op 2 februari 2016 doorgegeven aan WoninGent dat er een scheur buiten in de muur zat waardoor, als het regent, het water in mijn living loopt. Ik moet dan een emmer en dweilen leggen om al dat water op te vangen. De dag nadien zijn er mensen van de technische dienst en nog een andere firma komen kijken die alles hebben opgemeten en de nodige foto's hebben genomen. De scheur zou zo spoedig mogelijk hersteld worden. We zijn nu ondertussen bijna oktober en de scheur is nog steeds niet hersteld. De afgelopen 7 weken bel ik gemiddeld 2 keer per week naar de technische dienst maar het enige antwoord dat ik krijg is: "we zullen het doorgeven". Afgelopen maandag (26 september 2016) is er nu toch iemand geweest maar het was terug iemand van WoninGent die eens kwam kijken. Zoals ik al voorspeld had, kon die persoon niets doen want de scheur is te hoog en om deze te herstellen is zeker een hoogtewerker nodig. Ik woon namelijk op de 5de verdieping. Nu we terug herfst zijn en de winter voor de deur staat, heb ik schrik dat ik terug mijn emmers en dweilen mag uithalen om het water tegen te houden. Ik wil ook nog vermelden dat aan de muur waar het water binnenkomt een stopcontact zit wat het ook nog gevaarlijk maakt! Kan hier vlug een oplossing voor gevonden worden?

Onderzoek:

Toen wij WoninGent contacteerden over deze klacht, bleek dat er reeds een firma aangesteld was om dit probleem op te lossen. Dit was echter nog niet gecommuniceerd naar de huurder. Kort daarna werden de werken inderdaad gestart.

De huurder moest inderdaad lang wachten op de herstelling. Het is anderzijds wel een groot werk dat toch wat analyse en voorbereiding vraagt. Een klacht had volgens ons vermeden kunnen worden door de huurder sneller op de hoogte te brengen over de plannen en de timing.

Beoordeling: gegrond

Hoewel het een werk was dat enige planning veriest, moest de huurder toch lang wachten op de herstelling. Verzoeker werd te weinig geïnformeerd over de vooruitgang, de planning en de timing.

Adequate communicatie

Klantgerichtheid

Overeenstemming met regelgeving

Verzoek:201611-1361

In de kou.

Eén van onze cliënten dagtherapie is gehuisvest via Woningent: hij moest van woning veranderen omwille van renovatiewerken. Hij kreeg in juni een appartement toegewezen zonder verwarming met de belofte dat dit in orde zou komen. Ondanks herhaalde vragen en beloften van WoninGent zit de man letterlijk in de kou.

Onderzoek:

Bij aanvang van het huurcontract werd een plaatsbeschrijving opgemaakt waarin vermeld werd dat de huurder zelf moest instaan voor verwarming. Mondeling werd meegedeeld dat er op korte termijn wel centrale verwarming aangelegd zou worden in het gebouw. Verzoeker begreep dit niet goed en regelde geen verwarming. Toen het heel koud werd vertelde hij hierover in de dagopvang. Hij had intussen enkele elektrische vuurtjes aangekocht, maar dit was onvoldoende om zijn appartement te verwarmen. De begeleiders namen zijn probleem ter harte en namen meermaals contact op met WoninGent. Na meerdere telefoons en e-mails namen zij met ons contact op omdat ze geen (duidelijke) antwoorden kregen van WoninGent en het probleem niet opgelost raakte. Vanuit de dagopvang werd een noodoplossing voorzien waardoor verzoeker tijdelijk, tegen betaling, elders kon verblijven.

Alsnog verwarming plaatsen bleek echter niet meer mogelijk te zijn doordat de gasleiding reeds afgesloten was. WoninGent liet weten dat in het voorjaar van 2017 de centrale verwarming afgewerkt zou zijn. Zij benadrukten dat wettelijk gezien en volgens de beschrijving van het appartement de huurder zelf moest instaan voor de verwarming. Hoewel dit klopt hadden wij graag, vanuit het sociale karakter van de huisvestingsmaatschappij, extra inspanningen gezien om een helpende hand te bieden. Uiteindelijk zette men extra spoed achter de installatie van de centrale verwarming en was dit eind december in orde. Verzoeker kon terug in zijn appartement wonen.

Beoordeling: **gegrond maar gecorrigeerd**

Wettelijk gezien is de verhuurder niet verplicht om verwarming te voorzien, maar de aansluiting van verwarming moet wel mogelijk zijn. De aansluiting was echter niet mogelijk aangezien de gasleiding reeds afgesloten was ter voorbereiding van de aanleg van de centrale verwarming.

overeenstemming met regelgeving

efficiëntie en effectiviteit

redelijkheid en evenredigheid

Verzoek: 201612-1409

Verzakking terrasdeur.

De voorbije twee jaar heb ik 5 keer moeten bellen voor een herstelling aan mijn terrasdeur omdat die blijft verzakken waardoor er telkens een spleet komt van ongeveer 1 cm aan de zijkant en ik regen en kou binnenkrijg. De herstellingen worden telkens uitgevoerd, drie keer heb ik niet moeten betalen. De voorlaatste keer kreeg ik een rekening van 285,17 euro gekregen (de aannemer is 20 min binnen geweest). Maar na drie maanden is het probleem er opnieuw. Ik heb aan WoninGent gemeld dat ik niet akkoord ben met de factuur. Ik kreeg een brief waarin staat dat ik de factuur wel moet betalen. Voor de herstelling die nu moet gebeuren zal er geen kost aangerekend worden. Ik blijf deze factuur betwisten. Dit probleem sleept al twee jaar aan. Zelf de aannemer zegt dat er eigenlijk een nieuwe deur geplaatst zou moeten worden.

Onderzoek:

De wetgeving stelt dat een huurder moet instaan voor kleine herstellingen aan ramen en deuren en, indien hij de schade heeft veroorzaakt, ook voor de vervanging ervan. De verhuurder moet instaan voor de kosten indien er sprake is van structurele problemen. Dit onderscheid is in de praktijk soms moeilijk te maken. Woningent was van mening dat de herstelling moest gebeuren op kosten van de huurder. De huurder en wij waren van mening dat er structurele problemen waren waarvoor de verhuurder moest instaan. Het feit dat dit probleem na herhaalde herstellingen nog altijd niet opgelost was, wijst in de richting van een structureel probleem. Mogelijks is hier een verzakking de oorzaak.

Kleine herstellingen bleken onvoldoende te zijn en wij drongen daarom aan op een grondige analyse van het probleem en een gepaste oplossing. Uiteindelijk moest verzoekster de betwiste factuur niet betalen en werd het schuifraam volledig vervangen op kosten van WoninGent.

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd

Na veel aandringen door verzoekster en door ons werd het probleem ten gronde bekeken. Verzoekster moest uiteindelijk de factuur voor de herstelling niet betalen en er werd een nieuw schuifraam geplaatst. Het heeft wel jaren geduurd voor dit probleem opgelost werd.



VZW Regent

actieve informatieverstrekking

adequate communicatie

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201604.462

Energielening.

Wij hadden een aanvraag ingediend voor een energielening bij vzw Regent in 2015. De werken werden uitgevoerd in oktober 2015. Op het moment dat we de aanvraagdocumenten moesten ondertekenen hebben we het bedrag van de offerte ingevuld. Na de werken bleek dat de factuur 271 euro duurder was. Ik heb dan in november 2015 gevraagd of de meerprijs ook kon opgenomen worden in de lening. Men ging dit voorleggen. Ik stuurde hiervoor ook herinneringsmails: het dossier ging voorgelegd worden op 18/12. April 2016: ik krijg van onze aannemer de melding dat we nog steeds 271 euro moeten betalen. Gezien er vanaf januari 2016 een ander bedrag van onze rekening gegaan was gingen wij er van uit dat dit in orde gekomen was. In december 2015 zei men mij dat we een ander bedrag hadden moeten invullen op de aanvraag van de lening om zo te vermijden en dat we door het bedrag van de offerte in te vullen we enkel dit bedrag konden lenen. Ik had specifiek de vraag gesteld bij de aanvraag van de lening: "wat als onze factuur duurder uitvalt dan de offerte". Men heeft mij toen geantwoord dat er altijd een marge van 5 % in rekening gebracht wordt bij het te lenen bedrag. Daarom ging men het dossier in december 2015 herbekijken. Ik gaf toen al aan verkeerd geïnformeerd geweest te zijn door de diensten van vzw Regent en indien we dit geweten hadden we inderdaad een hoger bedrag hadden ingevuld op de leenaanvraag. 20 april 2016: telefonisch contact met vzw Regent, zij geeft aan dat het geen probleem is om het bijkomend bedrag nog uit te betalen en mee te nemen in de lening, de uitbetaling zal in de loop van de week van 25/4 plaatsvinden. 21 april: vzw Regent contacteert mij terug om aan te geven dat er toch geen uitbetaling kan zijn gezien de factuur dateert van 2015. Ik geef aan dat ik haar hiervoor nochtans gecontacteerd had in november 2015 en dat we op dat moment de boodschap hadden gekregen dat het ging voorgelegd worden op 18/12, wij hoorden hier achteraf niets meer van. Ik vermeld ook dat wij op het moment van opmaak leningdossier verkeerd zijn ingelicht rond het in te vullen bedrag, de medewerkster ontkent dit. Ik geef aan dat dit toch vaker voorvalt dat het bedrag van de offerte lager ligt dan de factuur, zij geeft aan dat dit meestal niet voorkomt.

Wij zijn nog steeds vragende partij om het bedrag van 271 euro bij te lenen voor onze werken gezien wij op dit moment andere werken moeten bekostigen. Ik wil graag hebben dat Stad Gent hierin bemiddelt om dit toch in orde te krijgen (ter informatie: het mailverkeer over het uit te lenen bedrag en het feit dat dit zou voorgelegd hebben op 18/12 heb ik bijgehouden en kan u indien nodig consulteren).

Onderzoek:

Enkele dagen nadat verzoekster ons aanschrijft, deelt zij mee dat vzw ReGent alsnog het bijkomende bedrag van 271 euro heeft overgeschreven. Niettemin vragen wij toch verdere uitleg aan vzw ReGent.

Vzw ReGent bevestigt dat bij een leningsaanvraag de klant wordt gewezen op de mogelijkheid om het kredietdossier op te maken op basis van het offertebedrag + 5%. Verzoekster had een aanvraag ingediend voor 6.641.01 euro, het exacte bedrag van de offerte. Volgens vzw ReGent wordt, na het afsluiten van de opnames, het kredietbedrag van de lening beperkt tot het effectief opgenomen bedrag. De lening wordt vervolgens in omloop geplaatst en de klant ontvangt zijn aflossingstabel voor het definitief ontleende bedrag. Het bedrag en de status van de lening kunnen op dat ogenblik niet meer worden gewijzigd door onze dienst. In april is de vraag voor een bijkomende opname voorgelegd aan het Participatiefonds (beheerder van de kredietlijn). Dit fonds weigerde en argumenteerde dat de factuur dateerde van 2015 en het krediet al in omloop stond. Het dossier is dan opnieuw voorgelegd aan het Participatiefonds en bij uitzondering kan verzoekster de bijkomende 271 euro ontfangen.

Besluit:

Vzw baseert zich op de eigen procedure en stelt in functie daarvan te handelen. Toch had de actieve informatieverstrekking naar verzoekster beter gekund want daarmee verband houden kunnen wij niet spreken van adequate communicatie.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Geen oordeel over de zorgvuldigheid van de interne procedure.

Gegrond wat betreft de actieve informatieverstrekking en de niet adequate communicatie.

Aanbeveling:

Herbekijk de procedure en toetst ze aan de behoeften van burgers die nog iets willen bijlenen als de facturen hoger liggen dan gepland.

Max Mobiel

redelijke termijn

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201610.1237

Fietstrommel Kruisboogstraat.

Reeds de vijfde keer dit jaar is de fietstrommel in de Kruisboogstraat stuk. Dit is nu al weken maar er wordt blijkbaar niets ondernomen. Ik had gelukkig mijn fiets thuis staan maar mijn zoon moet overal te voet naar toe omdat zijn fiets nog in de trommel staat. Wat me vooral stoort is het gemak waarmee Max Mobiel de gebruikers (ik voel me geen klant want men ontbeert absoluut elke commerciële reflex) met een kluitje in het riet stuurt en steeds de schuld op een ander steekt (in dit geval de leverancier van de trommels). Een telefoontje om desnoods te zeggen wanneer iets ondernomen zal worden, is duidelijk te moeilijk. Ik heb er geen boodschap aan waar het precies misloopt. Gent trekt voluit de kaart van de fietser? Je moet eerst over je fiets kunnen beschikken.

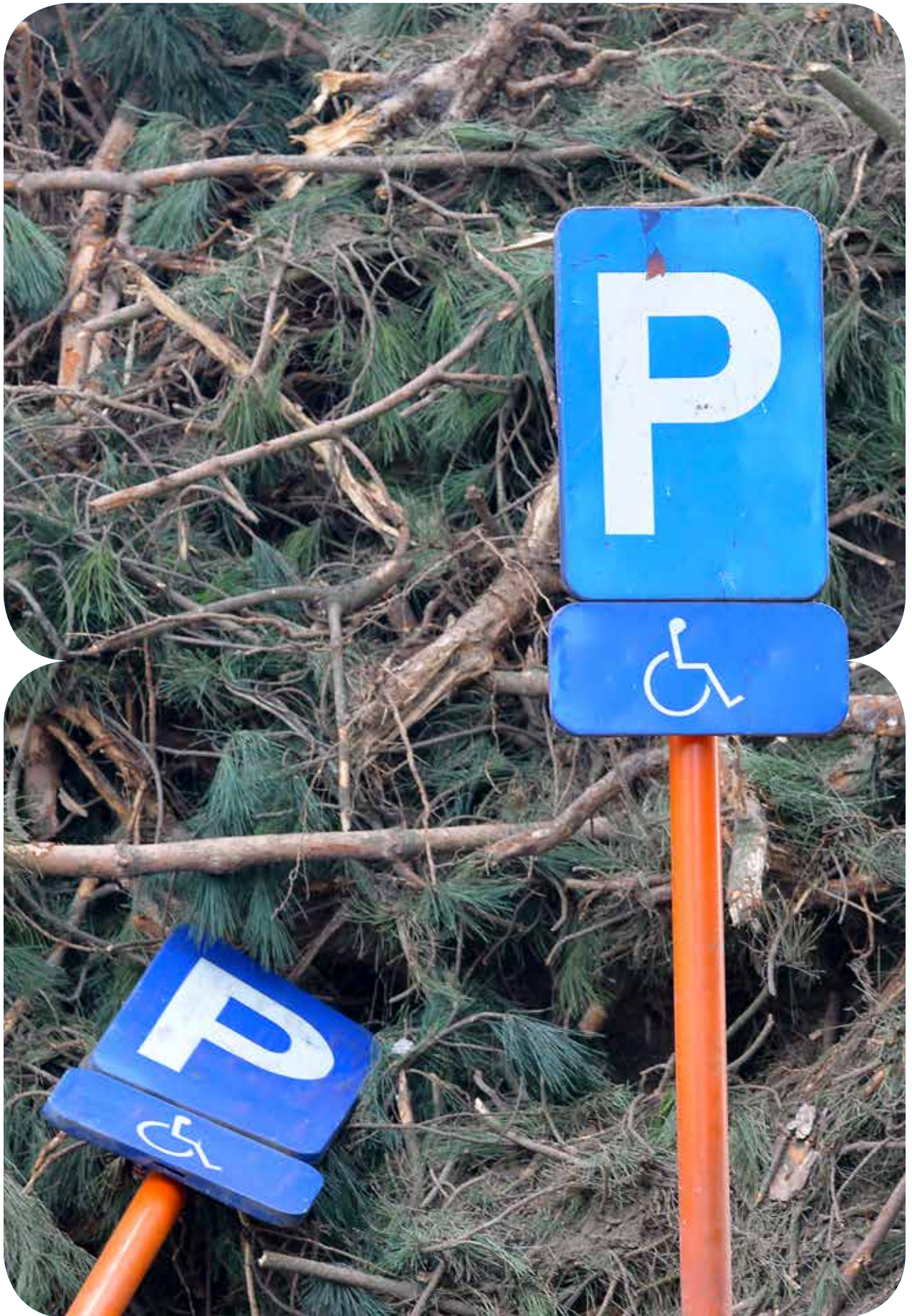
Onderzoek:

Max Mobiel laat ons weten dat er inderdaad een probleem is met het slot van de fietstrommel in de Kruisboogstraat en dat zij de leverancier van het slot al enkele mails hadden gestuurd om de levering vlugger te laten gebeuren.

Max Mobiel laat ook weten dat de zoon van verzoekster ondertussen wel een vervangfiets van hen mag gebruiken. Uiteindelijk wordt het nieuwe slot na twee maanden vervangen.

Beoordeling: gegrond**Aanbeveling:**

Pak dit probleem structureel aan en maak zeker dat er zo een slot in voorraad is.



Hoofdstuk 5

Eindconclusie

Een lokale ombudsman maakt de brug tussen burger en bestuur door de wortels van de frustraties van burgers van allerlei slag en afkomst bloot te leggen in duidelijke taal en zonder het probleem uit te vergroten. Het is aan de lokale politicus en de ambtenaar om er ook iets mee te doen (R.P.)

Na 20 jaar werking is een lokale ombudsdienst binnen onze stad een vaste waarde geworden. Duizenden, meestal individuele burgers, hebben er met hun klachten het bestuur en de diensten de kans gegeven om bij te sturen. Een participatie die kan tellen en vooral kan meetellen. De dienst evolueerde van een algemene klachtendienst naar vooral een beroepsinstantie waar burgers, die er niet uitgeraakten met de dienst, met hun hardnekkige klacht terecht konden. Een luisterend oor dat op zoek ging, bij voorkeur samen met ambtenaren, naar een oplossing voor de burger maar ook vooral naar een structurele oplossing om klachten te vermijden. We zien op die twintig jaar een opvallende daling van klachten over de werking van de administratieve diensten. Het ombudsteam heeft honderden aanbevelingen gedaan gepuurd uit de informatie die vrij is gekomen na behandeling van de klachten. Vele gefrustreerde burgers vonden er niet alleen een luisterend oor maar ook een oplossing voor hun meestal hardnekkige klachten. Een Ombudsman of –vrouw is geen Sinterklaas en niet alle klachten werden opgelost maar alle klachten werden ernstig (maar niet dramatisch) genomen.

20 jaar lang werden ook maatschappelijke signalen gegeven over energie, onredelijke lange wachtrijen, afval, stijgende algemene kosten bij sociale huurders, ... heel kort op de bal en ook soms jaren vooraleer we vaststelden dat ze ook in de pers kwamen. Het is belangrijk voor politici om te weten wat er leeft in de stad. Wie het jaarrapport grondig heeft gelezen heeft hier zeker ook inspiratie in gevonden. De meerwaarde van een lokale Ombudsman of –vrouw zit niet in het minst in de nabijheid met de burger en alle overige actoren. Ook al heeft de Ombudsman of –vrouw geen initiatiefrecht in Gent, de signaalfunctie blijft een belangrijke meerwaarde voor alle actoren.

Na 20 jaar werken stellen we dat een Ombudsdienst zeker een barometer is van het democratische gehalte van een stad. De barometer vandaag geeft aan dat er grote slingerbewegingen zijn gemaakt.

1. De cultuur binnen stedelijke diensten en ook vooral de laatste jaren binnen het OCMW, heeft tegenover klachten een zeer grote kentering gemaakt. 20 jaar geleden waren klachten “vervelende dingen die je vooral moest laten liggen want dan losten ze zich zelf wel op”. Vandaag merken we op dat klachten ook opportuniteiten inhouden, dat ze constructief worden aangepakt en dat de werking ook duidelijk efficiënter is geworden. Ook al blijft er nog werk aan de winkel: de papierberg bij Dienst Burgerzaken en vooral bij Loket Migratie is veel te hoog en hier zou men eens een vergelijking met bijvoorbeeld Finland moeten maken.
Er blijft ook nog werk aan de winkel bij pas bijgekomen instellingen die naast defensief gedrag ook ombudsdiensten in een keurslijf trachten in te passen bijvoorbeeld via protocols die veelal nieuwe reglementen op de Ombudsdienst lijken te zijn. De basis van de samenwerking blijft het reglement op de Ombudsdienst, goedgekeurd door de gemeenteraadsleden die moeten nagaan of het belastinggeld van de burgers wel efficiënt wordt besteed. We merken dat recent bijgekomen instellingen zoals WoninGent zeker bij aanvang een defensieve aanpak vertoonden die nu is bijgeschroefd maar het blijft van belang om een objectief verhaal te brengen over wat effectief werd bijgestuurd en dit blijvend te controleren.
2. De digitalisering heeft ook impact op de werking van een Ombudsdienst. Wanneer in 1983 bleek dat één klacht meestal het topje van de ijsberg was en dit meestal gelijk stond met rondvertellen aan tien anderen die het dan weer gingen doorvertellen, dan moet dit cijfer sinds de invoering en algemeen gebruik van sociale media, wel even bijgestuurd worden. De lokale Ombudsman of –vrouw moet hier weloverwogen gebruik maken van sociale media en goed inschatten dat hij of zij nooit een klacht moet uitvergroten noch hoeft te scoren want dat laatste zou bemiddelen erg in de weg kunnen staan. Anderzijds spreekt het vanzelf dat sociale media ook voor ombudslui een interessant communicatiemiddel kunnen zijn maar zelden geschikt zijn voor klachtenbehandeling.
3. Vooral gebaseerd op feedback van burgers, blijkt dat de rol van de Ombudsman heel specifiek is: een Ombudsman of –vrouw is net een vertrouwenspersoon, een arbiter met luisterend oor die beschikt over een team dat ook kan meezoeken naar een oplossing voor de burger en in geval van een structureel probleem, ook naar een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.
4. Ook al in 1997 werd de ombudsvrouw geconfronteerd met klachten over het nieuwe mobiliteitsplan. In 2016 is dat onderwerp nog altijd het meest klachtengevoelige onderwerp maar alleen zien we hier een

slingerbeweging in de relatie tussen burger en bestuur. Van gedoogbeleid (heel wat retributies werden niet geïnd, de stad moest immers haar burgers voor de rechtbank dagen) zien we nu een harde aanpak met weinig ruimte voor coulance, hoge administratieve kosten in vergelijking met de hoofdsom en inningen via deurwaarders. Uit terechte klachten blijkt dat de slinger is doorgeslagen naar de andere kant.

5. De meest opvallende evolutie in de relatie tussen burger en bestuur is wel de vaststelling dat de lokale overheid, soms ook onder druk van klachten van burgers wegens overlast en een te trage justitie, meer en meer rechter en partij is geworden en bovendien ook een machtsmiddel heeft gekregen om retributies en GAS-boetes in te vorderen: de rechtstreekse invordering via deurwaarders. Burgers moeten, wanneer ze een GAS-boete betwisten maar zelf naar de rechter stappen. Kortom, een verharde relatie en juist de Ombudsman of –vrouw zou hier nog meer een rol moeten kunnen spelen zodat burgers meer en beter worden gehoord maar bezwaarprocedures en de angst om een deurwaarder op bezoek te krijgen, staan dikwijls in de weg om hier de rol van bemiddelaar op te kunnen nemen zodat burgers rechtvaardiger worden behandeld.
6. De lokale overheid heeft de voorbije 20 jaar zelf meer en meer taken verzelfstandigt en afgeschoven. Een belangrijke rol blijft hier weggelegd voor de Ombudsman of –vrouw als signaalgever voor de lokale politici. Ook burgers worden meer en meer in een administratief keurslijf gewrongen: bijvoorbeeld bij aanvragen voor vergunningen in het voetgangersgebied en waar naar de toekomst toe zonder de minste twijfel opnieuw klachten zullen uit voortkomen.
7. Opvallend is dat meer en meer burgers de laatste jaren ook hun klacht naamloos willen meedelen als het gaat om maatschappelijke problematiek van bijvoorbeeld overlast gelinkt aan migranten. Zit de angst voor het vreemde er dan toch meer in dan vroeger?
8. Meer en meer wordt de Ombudsman of -vrouw in het keurslijf van klachtenmanagement gedrongen. Hier is belangrijk dat de voordelen van digitalisering en management worden getoetst aan de voorwaarden die eigen zijn aan de eeuwenoude en degelijke werking van de Ombudsman: onafhankelijkheid, vertrouwensrelatie met de burger, onderzoeks- en aanbevelingsbevoegdheid en een publiek jaarverslag.

Is de Dienst Ombudsvrouw erin geslaagd om het vertrouwen tussen burger en bestuur in Gent te herstellen?

Uit de vele persoonlijke contacten die de ombudsvrouw met de burgers heeft gehad over de voorbije 20 jaar, besluit ze toch dat de relatie tussen burger en bestuur erg ambigu is en verschillend kan zijn naargelang het beroep dat je uitoefent of welke contacten je hebt met bijvoorbeeld de Politie. Soms is die uw redder in nood of soms slingert die u op de bon... Zo zien we dat vooral middenstanders een bijzondere relatie hebben met de overheid, die hen teveel regels, teveel belastingen oplegt en te weinig in ruil voor hen doet. Het is een groep die binnen een stad onontbeerlijk is. De groep burgers die met bijzonder weinig moeten toekomen en net boven de leefloongrens zitten en heel dikwijls uit de boot vallen voor een aantal sociale tussenkomsten, hebben het vandaag, meer dan ooit, moeilijk in een land met steeds maar meer stijgende energiekosten en waar ze ook merken dat netbeheerders een grote hap voor hun rekening nemen, zelfs als ze als burger hun gebruik trachten te beperken. Is de overheid in het algemeen harder voor de burger geworden, ook een groep van burgers zijn harder voor de overheid geworden. Het is vooral de lokale Ombudsman die hun verwachtingen, hun verzuchtingen en signalen tracht door te geven aan politici. Kortom, een Ombudsman of -vrouw kan wel de werking van een administratie bijsturen op basis van klachten maar of dit ook het vertrouwen in de lokale overheid in zijn geheel meteen herstelt, is een vraag waarop ze het antwoord moet schuldig blijven.

De relatie burger en bestuur wordt immers door alle actoren bepaald, waar de administraties al jaren door een Ombudsman alert worden gehouden. Ook wat de voorbeeldfunctie betreft, ontbreekt het bij de politici aan zo een luis in de pels en zijn die vooral aangewezen op zelfregulatie, wat een bijzonder grote uitdaging is.

Toetsen aan FRET: handel ik fair (volg ik zelf wel de regels? Is er geen sprake van belangenvermenging? Is de beslissing evenredig, billijk en bereikt ze het doel?), is er sprake van wederzijds Respect, Efficiency en Equal of gelijke behandeling en Transparantie, kan soms wel helpen.

Tenslotte nog dit:

20 jaar geleden, maart 1997, kreeg Gent na Antwerpen (Tuur Van Wallendael) en kort na Leuven een Ombudsdienst met aan het hoofd een Ombudsvrouw en een team bestaande uit 2 medewerkers. Een moedige beslissing van de toenmalige gemeenteraad want een goed functionerende Ombudsdienst werkt onafhankelijk, transparant en geeft kritiek en aanbevelingen op basis van klachten die door kritische of soms ook moe gestreden burgers, worden aangebracht. Een luis in de pels, zeer zeker, maar eentje die niet de klachten uitvergroot en die niet op de eerste plaats wil 'scoren' want een Ombudsman of -vrouw is een koorddanser en een grensbewoner tussen burger, bestuur en ambtenaar. Een onafhankelijke arbiter waar je als burger niet het gevoel krijgt dat je bij de duivel te biechten gaat, ook al krijg je niet altijd gelijk. In Gent heeft de eerste Ombudsvrouw op geen enkele wijze inmenging van politici ondervonden die de onafhankelijke werking zou hebben beïnvloed. Ze dankt hen hiervoor oprecht. Maar ombudswerk is teamwerk. Zonder een gedreven en gemotiveerd team, dat ondanks de bijkomende bevoegdheden altijd opvallend klein is gebleven, zou de Ombudsdienst vandaag er niet staan. Ook zonder de mede- en soms tegenwerking van alle personeelsleden van Groep Gent Plus zou de Ombudsdienst niet gerealiseerd hebben wat we vandaag toch kunnen aanbieden: een enthousiaste en gedreven Ombudsdienst waar in de toekomst ook heel wat burgers terecht zullen kunnen als ze er niet uitgeraken met de diensten zelf.



Bijlage

1. Politiek antwoord op jaarverslag 2015 door de bestuurders van Stad Gent en OCMW Gent.

Dit antwoord kan geraadpleegd worden op de website www.stad.gent/Ombudsvrouw en ligt ook in gedrukte versie ter beschikking op het kantoor van de Ombudsvrouw.

2. De Ombudsnormen of Ombudscriteria en de FRET-toets

Om een klacht naar waarde te kunnen schatten en om de vraag te kunnen beantwoorden van een burger die door de overheid al dan niet onbehoorlijk behandeld is, toetst de Ombudsman de klacht aan zogenaamde Ombudscriteria. Dat zijn beoordelingscriteria die meestal ook nationaal en soms ook internationaal door Ombudslui worden gebruikt en die zich gaandeweg hebben ontwikkeld en verfijnd. Kortom, u kan ze beschouwen als kwaliteitsnormen voor een overheid. De criteria liggen op voorhand vast waardoor de uiteindelijke beslissing van de Ombudsman of -vrouw ook transparant is voor alle betrokken actoren.

Behoorlijk bestuur betekent dat de burger niet alleen een goede service of dienstverlening krijgt maar dat een burger ook krijgt waarop hij recht heeft. De beoordeling slaat dus voornamelijk op het overheidshandelen en de werking van overheidsdiensten door een Ombudsman of -vrouw.

De typische beoordelingscriteria van de Ombudsman of -vrouw kunnen onderverdeeld worden in 3 grote groepen:

Rechtszekerheid: regelgeving en beginselen

Ambtenaren behoren tot de uitvoerende macht en moeten de opgelegde regels uitvoeren voor elke burger op dezelfde manier want anders leidt dit tot willekeur. Ook al kan er af en toe wat rek op regels zitten, die rek mag in elk geval niet zo groot zijn dat er een nieuwe regel ontstaat want dan komt de scheiding van machten in het gedrang en worden de democratische spelregels niet meer gevolgd. De burger moet erop kunnen vertrouwen dat ambtenaren correct de wet uitvoeren.

Kortom, het is aan de Ombudsman om na te gaan of de werking gebeurt.

A. in overeenstemming met de regelgeving (gemeentelijke reglementen, decreten en wetten maar ook volgens het verdrag van de Rechten van de Mens). De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de rechtstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

B. in overeenstemming met de wil van de wetgever. Wanneer een bepaling niet duidelijk is, moet de administratie die bepaling toepassen in overeenstemming met de wil van de wetgever of in de betekenis die de rechtsleer en de rechtspraak er gewoonlijk aan geven.

C. in overeenstemming met de beginselen van Behoorlijk Bestuur. Dit zijn geen geschreven rechtsregels maar regels die door rechtspraak er gekomen zijn en dus afdwingbaar zijn.

Veel gebruikte en specifieke regels en beginselen zijn:

Rechtszekerheid, Vertrouwensbeginsel, Redelijkheidsbeginsel, Gelijkheidsplicht, Motiveringsplicht, Openbaarheid van bestuur, Passieve en actieve informatieverstrekking, Hoortplicht, Zorgvuldigheidsbeginsel, Deontologie (belangenvermenging/integriteit), Regelgeving omtrent Persoonlijke Levenssfeer, Zuinigheidsbeginsel, Fair Play, Onpartijdigheid en Redelijke behandelingstermijn.

De dienstverleningsnormen

Hier heeft de ombudsman zich ook laten inspireren door de privé-sector. Het zijn criteria die ook gebruikt worden binnen Kwaliteitszorg en die vooral betrekking hebben op klantvriendelijkheid met dien verstande dat de Overheid geen zelfbedieningszaak is maar dat de relatie tussen burger en bestuur ook tweerichtingsverkeer is waar de burger ook zijn verantwoordelijkheid (soms zijn plichten) moet nemen.

Correcte bejegening: een medewerker van overheidsdienst stelt zich in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op. Maar ook de volgende criteria komen in beeld:

Soepelheid en pro-actief handelen, Inventieve houding, Professionaliteit, Coördinatie, Continuïteit, Doorschuifgedrag, Toegankelijkheid en Bereikbaarheid, Hoffelijkheid, Consequent gedrag, Efficiëntie en effectiviteit, Duurzaamheid en adequate communicatie.

Billijkheid

Is een norm die enkel door een Ombudsman kan worden toegepast. In zeer uitzonderlijke omstandigheden en als er geen schade aan een derde wordt berokkend, kan de Ombudsman omwille van billijkheid toch een uitzondering op de regel vragen maar moet dit omstandig motiveren. Wie hier meer over wil lezen over de ombudsnormen verwijzen we naar jaarverslag 2009, p. 22 tot en met 27.

Keep It Simple: de FRET-toets

Wie die ombudsnormen op een eenvoudige manier wil toetsten aan zijn handelen, kan gebruik maken van de FRET-toets:

F: is mijn beslissing Fair (volg ik de opgelegde regelgeving maar is mijn beslissing ook rechtvaardig en zorgvuldig afgewogen)?

R: behandel ik de burger met Respect en is dit respect ook wederzijds?

E: Equal en Efficient: behandel ik iedereen gelijk volgens de vigerende regelgeving en procedures en is mijn tussenkomst ook efficiënt? Stuur ik niet iemand van pier naar pol, is mijn werkwijze en procedure duidelijk en zorgvuldig en maak ik geen omwegen? Is het wel nodig wat ik doe en waarom?

T: is mijn werkwijze Transparant? Heb ik duidelijk gecommuniceerd?

3. Transparantie

Colloquium Vlaamse Juristenvereniging: "Stt, stadsgeheim: transparantie: minder of meer?"

Wederwoord Rita Passemiers, ombudsvrouw Stad Gent op "Het Geheim van de laatste Staat" (P. Frissen) - 29/09/2016

Ombudslui en vooral lokale ombudsmannen en -vrouwen horen meestal bij de roepers om meer transparantie en ik maak daar zeker geen uitzondering op... maar terzelfdertijd zijn zij ook vertrouwenspersonen met toch een groot gevoel voor discretie en afhandelen van klachten op een discrete manier, wat niet wegneemt dat we op bepaalde momenten wel naar buiten komen met analyses en aanbevelingen. Kortom, we behoren, in een open samenleving, tot de soort die elke dag een evenwichtsoefening moeten maken tussen transparantie, discretie en verantwoording. U ziet dat dit kan zonder meteen daarom te pleiten voor meer geheimhouding. Dat maakt dat we soms verweten worden dat we soms best iets indiscreter zouden moeten zijn om meer gehoord te worden... en dus meer te scoren. U hoort misschien waar ik nu al naar toe wil: ik meen dat het vandaag al perfect mogelijk is om pleiten voor maximale transparantie en terzelfdertijd voor meer bezonnenheid en iets meer discretie en vooral voor meer redelijkheid. Ook al is dit een moeilijk pleidooi in tijden van Twitter en Facebook.

Meer geheimen? Een brug te ver....

Een pleidooi voor ruimer legitimeren van geheimhouding zowel voor burgers als bestuur dat is voor mij een brug te ver.

Het oproepen tot het legitimeren van geheimhouding zal besturen niet aanzetten tot het blijven realiseren van een open bestuur, integendeel: wie pleit voor het legitimeren van meer geheimhouding gaat in tegen datgene wat een open samenleving net kenmerkt en zal zeker als muziek in de oren klinken voor wie nu al zaken achterhoudt... zowel bestuurders als burgers.

Ik kom uit van een lokaal, stedelijk overheidsniveau waar Assange nog niet is gepasseerd, waar er zoals overal in de wereld, veel minder dan in het nationale niveau, 'gatekeepers', onafhankelijk controleurs zijn (er geen rekenkamer is, slechts 2 procent van de Belgische steden heeft een ombudsman bevoegd voor gemeentelijke materies) en een niveau waar het bestuur dicht bij de burger zit, dus waar 'ons kent ons' nog wel opgaat en je toch behoorlijk wat kan realiseren zonder dat er voortdurend op de vingers wordt gekeken. Ik kom ook uit Gent en laat dat net de stad zijn waar er op dit moment een raadscommissie publiekelijk moet uitmaken of er sprake is van een stadsgeheim en waar iedereen zich afvraagt aan wat er nu wordt getoetst en wat het resultaat hiervan zal zijn?

Kortom vanuit die dagelijkse praktijk wil ik ook nog even verder reageren op het overigens zeer interessant cultuurhistorische pleidooi. Maar waar ik toch -zoals u al hebt gemerkt- een aantal bedenkingen heb.

Transparantie is een relatief gegeven, zowel vandaag als morgen

1. Ik val maar meteen met de deur in huis. Ik heb het vooral moeilijk met uw uitgangspunt: het streven naar een staat die honderd procent transparant is, dat is toch een utopie? Vandaag en ook morgen. Zelfs ook voor bijvoorbeeld ethische hackers en complotdenkers is transparantie geen absoluut maar een relatief gegeven. Ook al beweren ze van niet. Assange is zelf weinig transparant maar ook journalisten die er van overtuigd zijn dat in een open samenleving er geen rechtvaardiging is voor het achterhouden van gegevens, pleiten voor meer bezonnenheid bij het publiceren van zeer gevoelige gegevens. Overigens, ook journalisten beschikken over brongeheime net zoals zoveel andere beroepen.
2. Dus is er wel iemand die in de realiteit, transparantie als een absoluut gegeven ziet in een open maatschappij? Transparantie dat is toch een relatief gegeven zelfs voor de hardste roepers om transparantie? De schrik dat we zouden evolueren naar een staat waar alles openbaar zou zijn (met alle gevolgen van dien en daar volg ik u toch voor een stuk) zit er echt bij mij niet in en die kans schat ik bijzonder klein in. Ik denk dat er maar weinig twijfel is dat binnen een open samenleving de nationale en dus ook individuele veiligheid van burgers (bijvoorbeeld tegenover terroristen) maar ook het recht op privacy moeten beschermen. En dus dat honderd procent transparantie eigenlijk een utopie is?
3. Transparantie is ook relatief omdat we vandaag met zoveel informatie worden geconfronteerd dat een selectie zich gelijk hoe opdringt.

Transparantie en discretie: tegenpolen?

4. Bovendien denk ik, en we doen het elke dag, moet het perfect mogelijk blijven om transparantie ook te koppelen aan de ruimte laten voor openhartige gesprekken, discrete onderhandelingen en aan het maken van fouten zonder meteen alles in de openbaarheid te gooien. Maar het wordt moeilijker en moeilijker en dat geef ik grif toe dan in het verleden onder meer door sociale media, burgers en bestuurders die zelf lekken organiseren, soms ten koste van eigen privacy. Dus, die discretie, vertrouwelijkheid wordt dikwijls teniet gedaan door zij die onder het mom van transparantie plots lekken organiseren (ook bestuurders) en machtspeletjes beginnen te spelen net voor de verkiezingen. Kortom, ik denk dat het daar vooral fout loopt. Maar moeten we daarop gaan reageren met het legitimeren van geheimhouding, wat de deur net kan openzetten voor misbruiken die een open maatschappij net ondermijnen, ik denk dan aan belangenvermenging, corruptie? En natuurlijk komt het boek ook erg gelegen op een moment dat er hier en daar gepleit wordt voor het uitroepen van de noodtoestand.

Kortom, wij blijven pleiten voor meer discretie en meer zorgvuldigheid. Dit is geen sinecure, zeker ook omdat journalisten hier een rol spelen en bestuurders soms ook meegesleurd worden in paniekvoetbal. Maar we moeten het wel blijven doen om inderdaad democratie draaglijk te maken. En ik vind uw boek net ook daarom zo interessant: het trekt de aandacht op dit probleem.

Maar waarom is transparantie belangrijk voor een open samenleving?

Eigenlijk moeten we toch eerst het hele plaatje bekijken. Transparantie is maar één van drie belangrijke principes in een open democratische samenleving. De andere twee zijn verantwoording en participatie. De drie basisprincipes zijn niet los van elkaar te zien maar zijn ook op een bepaalde manier complementair. Ze zorgen er ook voor dat je net vertrouwelijk met een aantal gegevens kan omgaan zonder dat meteen in het publieke debat te moeten brengen, enerzijds omdat het nu eenmaal soms gaat om gegevens die echt te onbenullig zijn, of te privacy gevoelig om je ervoor te verantwoorden en anderzijds omdat je je ook nog als bestuurder intern kan verantwoorden. Ik denk bijvoorbeeld aan staatsveiligheid: ze zijn, hoop ik, geen staat in een staat? Het is bijvoorbeeld niet omdat je niet alles meteen in het publiek gooit dat je je niet zou moeten verantwoorden. Of dat je meteen zou moeten verantwoorden voor onbenulligheden en indiscreties, die inderdaad een democratie ondraaglijk kunnen maken.

What difference do accountability and transparency...

En natuurlijk blijft vooral transparantie noodzakelijk om misbruiken te voorkomen of zo nodig ook op te sporen. Natuurlijk moeten burgers weten of bijvoorbeeld politici niet hun macht misbruiken om privileges voor zich te legitimeren. Zijn er tot op vandaag nog altijd geen klokkenluiders regelingen op het lokaal niveau en zijn ze op Vlaamse en Federaal niveau nog zeker niet afdoende, vandaag zijn er nog altijd heel wat barrières om te overwinnen zelf enkel om inzagerecht toe te passen en we stellen vooral ook heel wat ondoorzichtige regelgeving vast. In Gent zijn bijvoorbeeld het voorbije jaar, na jarenlang op dezelfde hamer te kloppen, 144 gemeentelijke regels die duidelijk overbodig geworden waren, afschaft. Ik ken tot nu toe geen andere overheid of gemeente die dit voorbeeld heeft gevolgd. Ondoorzichtige regels en procedures maken ook soms dat zij die zich zouden moeten verantwoorden er ook aan ontsnappen. En dat wekt wantrouwen op.

Naast transparantie en verantwoording blijft participatie het derde basisprincipe eigen aan een democratie: burgers moeten kunnen participeren en moeten daarvoor ook voldoende maar vooral nuttige informatie kunnen beschikken en meedenken bijvoorbeeld over het veiligheidsvraagstuk en invoeren van noodtoestand.

Conclusie

Ik meen dat het pleiten voor het legitimeren van geheimen, dus het opzettelijk achterhouden van gegevens, een zeer riskant pleidooi is en tegen de principes van een open samenleving indruist.

Dat het pleidooi van prof. Frissen vertrekt van een bediscuteerbaar uitgangspunt: namelijk het streven naar honderd procent transparantie en op zijn minst de vraag kan gesteld worden of dit wel klopt met de realiteit, namelijk dat transparantie een relatief gegeven is en waar we dus altijd een evenwichtsoefening zullen moeten maken ook in een open samenleving.

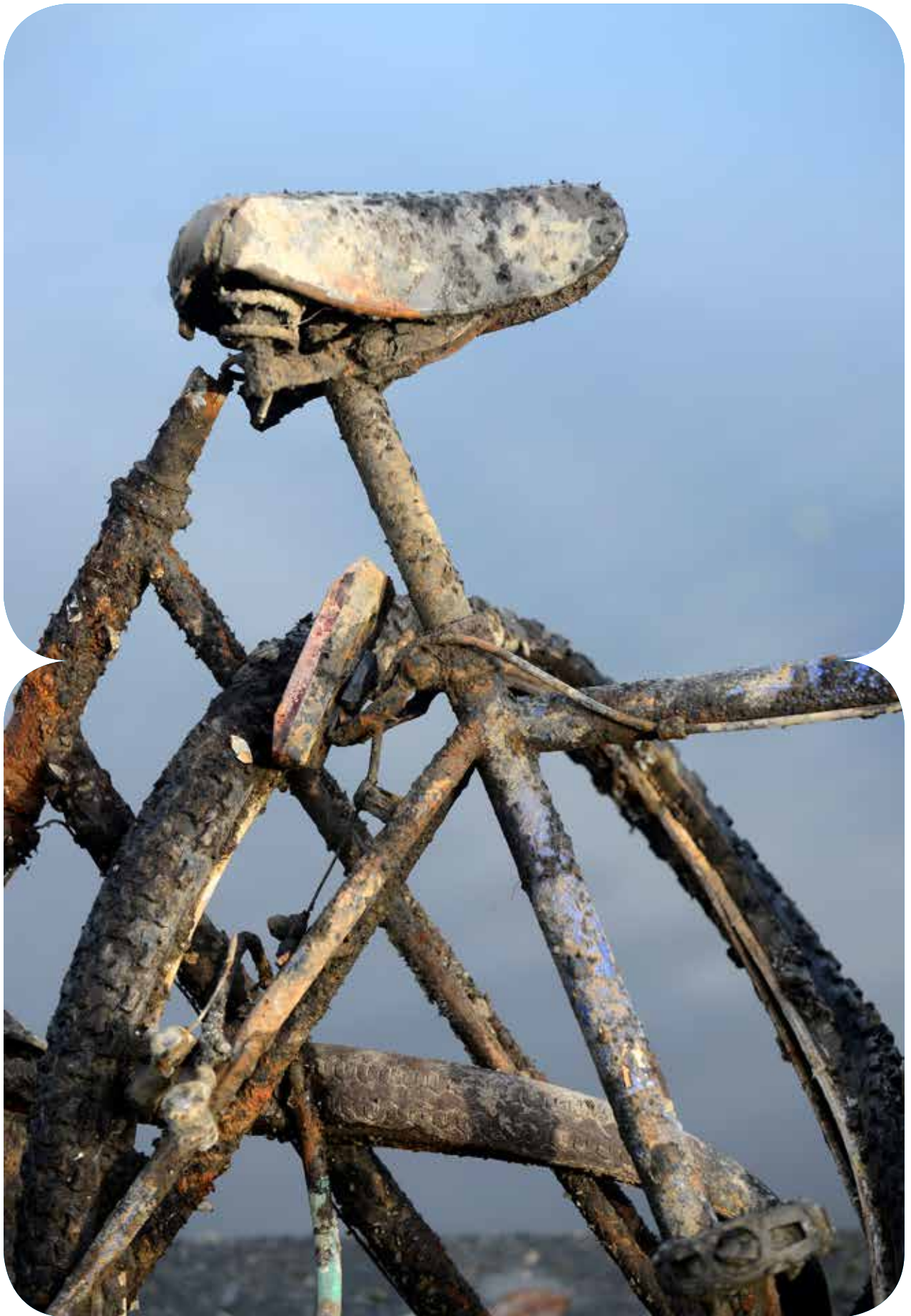
Dat er inderdaad sprake is van een trend om onder het mom van transparantie allerlei onbenulligheden, indiscreties op het publiek toneel te brengen zodat er minder ruimte komt voor vertrouwelijkheid en openhartigheid, ruimte voor het maken van fouten zonder dat dit onmiddellijk impact heeft. Dat klopt en soms denk ik, als ik weer alle privé gegevens over Clinton lees, dat Churchill soms gelijk had toen hij zei "democracy is the worst government, except for all the others...".

Minder transparantie zal ook zonder de minste twijfel tot misbruiken leiden maar er is zonder twijfel meer behoefte aan discretie en aan bezonnenheid, zorgvuldigheid en redelijkheid zowel van burger als bestuur. Het is perfect nu al mogelijk om een evenwichtsoefening te maken en ons af te vragen of we genoeg ruimte laten om te bewegen, te exploreren en om u te mispreken zonder dat het meteen in het publieke debat wordt gegooid.

Het doel moet zijn maximale transparantie met zo weinig mogelijk misbruik van het recht op privacy en tegelijkertijd zo weinig mogelijk schade aan de nationale veiligheid.

Maar wat is nationale veiligheid en wat is de scope van de privacy? Ik denk dat dit een zaak is van zowel juridische kritiek (en hier kom ik toch bij de juristen terecht) en de publieke opinie.

Kortom, een moeilijke evenwichtsoefening maar zeker in tijden waar er sprake is van legitimeren van noodtoestanden, moeten we ze zeker maken. Want zoals een collega in een oorlogsgebied mij onlangs nog meedeelde en die vrij veel kennis heeft van noodtoestanden: in tijden van oorlog is er alleen mist, 'fog of war' en is er ook geen sprake meer van een open maatschappij en het is bijzonder moeilijk om de klok nog terug te draaien.



Foto's:
Patrick Henry
Lay-out:
Dienst Communicatie
Druk:
Stadsdrukkerij

Verantwoordelijke uitgever:
Rita Passemiers

Mammelokker
Botermarkt 17
9000 Gent
tel.: 09 266 55 00
fax: 09 266 55 19
e-mail: ombudsvrouw@stad.gent

Antwoord van het college van burgemeester en schepenen op het Jaarverslag van de Ombudsvrouw 2016

Themacommissie Algemene Zaken
30 mei 2017 – 19u

Inleiding

We danken de Ombudsvrouw voor het jaarverslag 2016. Hier en daar zal in deze repliek van het college ingegaan worden op specifieke klachten. Maar het is vooral de bedoeling om beleidsmatig in te gaan op geformuleerde aanbevelingen.

Brandweerzone Centrum

In complexe gevallen is er steeds samenwerking en communicatie tussen betrokken stads/gemeentendiensten (dienst toezicht, juridische dienst, dienst stedenbouw, milieudienst ...), provinciediensten, politie, brandweer (incl. eigen juristen) en parket. Alle controleverslagen van brandweerzone Centrum van panden in de stad Gent worden tevens standaard naar dienst toezicht gemaild.

De brandweer kan onmogelijk proactief nagaan of alle burgemeestersbevelen effectief worden opgevolgd. Indien de te treffen maatregelen zijn getroffen kan na een melding door de eigenaar / bedrijfsleider / exploitant een nieuwe controle leiden tot opheffing van het burgemeestersbesluit op vlak van brandveiligheid.

Wanneer een deadline werd opgenomen in het burgemeestersbesluit op advies van de brandweer, wordt door de brandweer wel repressief opgetreden.

Verzoek 201605-506 : Gewapende dwang

Bij de betreffende controle van garage De Zutter in 2015 waren dan ook alle betrokken diensten, met uitzondering van het parket aanwezig. Tot op heden hebben wij geen info over een gewijzigde situatie.

Departement Bedrijfsvoering

Juridische Dienst

De wet van 24 juni 2013 betreffende de gemeentelijke administratieve sancties bepaalt diverse verweermogelijkheden waarop de burger zich kan beroepen wanneer hij een overtreding begaat gesanctioneerd met een GAS.

Zo heeft de burger de mogelijkheid gekregen om verweer in te dienen na ontvangst van het eerste aangetekend schrijven waarin overigens nog geen boete wordt opgelegd. Pas na verstrijken van de

verweertermijn zal op basis van de vaststelling en het eventueel ingediend verweer een beslissing worden genomen door de sanctionerend ambtenaar.

Indien de sanctionerend ambtenaar beslist een boete op te leggen, dan nog kan de burger hiertegen beroep aantekenen bij de Politierechtbank.

De wettelijke regeling biedt bijgevolg heel wat mogelijkheden waarop een overtreder beroep kan doen om zich te verweren. Deze verweermogelijkheden zijn wettelijk vastgelegd, het is geenszins mogelijk om daarnaast nog bijkomende mogelijkheden te voorzien. Tevens kan de overtreder steeds contact opnemen met de GAS-cel voor meer informatie bij elke stap in de procedure (wat overigens in de praktijk veelvuldig gebeurt). De contactgegevens staan duidelijk op elke briefwisseling vermeld. Burgers worden bijgevolg wel degelijk gehoord.

Wat betreft schadedossiers ten gevolge van openbare werken, neemt de Juridische dienst reeds een bemiddelende rol op in discussies tussen aannemers en schadelijders. Dit gebeurt net omwille van het feit dat het voor de schadelijder niet evident is zijn weg te vinden in dergelijke complexe materie.

Dienst Beleidsparticipatie

Burgers zijn inderdaad mondiger geworden en de participatiegraad stijgt. Dit kunnen we als overheid alleen maar toejuichen. Als burgers voorstellen indienen, hebben ze inderdaad minstens recht op een antwoord. Vanuit de stad spannen alle diensten zich in om deze verwachting ook in te lossen. Indien dit niet het geval is, kan de burger dit steeds melden aan zowel Gentinfo als de wijkregisseur die dan contact opneemt met de desbetreffende dienst. Aangezien het hier niet om een specifieke casus gaat, kan niet meer detailinformatie worden gegeven.

Het rapport van de ombudsvrouw wijst op de uitdaging rond de digitale stemming in het kader van het burgerbudget. Er is inderdaad een spanningsveld tussen het ontwikkelen van een laagdrempelig systeem van stemmen waarbij een zo groot mogelijke opkomst wordt nagestreefd (en ook het bereik van kansengroepen) maar waarbij fraude niet 100% kan worden uitgesloten, versus een hoogdrempelig systeem dat 100% fraudegevoelig is maar de deelname laag. Het college van burgemeester en schepenen heeft na een doordacht debat voor het eerste systeem geopteerd. Gent zet in op een maximaal bereik van alle doelgroepen waarbij de stem van elke Gentenaar telt. Binnen dit systeem wordt door gerichte communicatie wel ingezet op het voorkomen van fraude. Evaluatie en mogelijke bijsturing volgt na afloop van het project.

Dienst Interne Audit

De Ombudsdienst kan steeds informeel advies inwinnen bij de Dienst Interne Audit i.v.m. aspecten die tot het werkterrein van de dienst behoren. Zij kan ook steeds, conform de mogelijkheden van andere diensten, een voorstel tot auditopdracht indienen bij de Dienst Interne Audit, via het voorgeschreven aanvraagkanaal van de stadssecretaris.

Misschien zijn die mogelijkheden minder bekend bij de Ombudsdienst omdat communicatie over de werking van de Dienst Interne Audit zich meestal eerder richt tot de traditionele stadsdiensten en – organen (directieteams, managementteam, auditcomité, ...).

De dienst Interne Audit zal daar in de toekomst meer rekening mee houden om, waar opportuun, te vermijden dat de Ombudsdienst (onbewust) minder betrokken is bij informatiemomenten.

Dienst Communicatie

Communicatie is bedoeld om impact te hebben. De Dienst Communicatie gaat voor groei of wijziging in inzicht, houding en gedrag. Vanzelfsprekend gaat er daarbij de nodige aandacht naar de gepaste, doelgerichte aanpak. En het communicatievak evolueert hard.

Het netwerk communicatie binnen de organisatie versterkt zich dan ook voortdurend. Recent is daarvoor intern ook een nieuw initiatief opgezet, de communicatieacademie. Als het om gedragsverandering gaat is binnen de publiek sector onder meer het 7E model een boeiende aanpak (7e-model.be). Hierbij worden communicatieacties opgebouwd vanuit een combinatie van hefboomen die zich richten naar het gewenst gedrag en positieve berichtgeving. En we werken in functie van de beleidsdoelstelling en betrokken doelgroep. Basisreflex daarbij is ook toegankelijke communicatie. Klare taal, heldere structuur, aandacht voor de essentie.

Diensten worden hierin begeleid, onder andere door Dienst Communicatie en Dienst Organisatieontwikkeling.

Aanbevelingen uit onderliggend rapport zullen worden meegenomen in toekomstige acties.

Burgerzaken

In vergelijking tot het jaarverslag 2015 is er in 2016 een lichte daling van zowel het totaal aantal dossiers als van het aantal gegronde klachten. 76 dossiers hebben betrekking op de dienstverlening van Dienst Burgerzaken tegenover 80 in 2015. 31 (33 in 2015) van de 76 dossiers zijn 2^e lijns-klachten en daarvan worden 10 (16 in 2015) klachten beoordeeld als effectief gegrond.

De Dienst Burgerzaken verwerkt het hoogst aantal contacten en verrichtingen met de burger. Bij de centrale loketten van Dienst Burgerzaken werden voor 2016 253.616 bezoekers geregistreerd. Bij de dienstencentra of decentrale loketten van Dienst Burgerzaken kwamen in 2016 177.795 bezoekers over de vloer.

Het aantal gegronde 2^e lijns-klachten vertegenwoordigt minder dan 0,01% tegenover de meer dan 400.000 bezoekers aan de loketten van Dienst Burgerzaken.

Loket Migratie en Loket Bevolking blijven net als vorig jaren het gevoeligst voor 2^e lijns-klachten.

Net zoals de vorige jaren neemt Dienst Burgerzaken elk van deze klachten ernstig en wordt gestreefd naar een verbetering van de dienstverlening met de klachten en signalen uit het jaarverslag 2016 als basis.

Vergelijking aard klachten 2015 t.o.v. 2016

Naar aard van de klachten kan volgende vergelijking worden gemaakt van 2015 t.o.v. 2016 (boek1 p. 30)

Let wel deze indeling slaat op het totaal aantal dossiers dat in 2015 en 2016 werd geregistreerd bij de Ombudsvrouw ongeacht de gegrondheid.

2015	2016
1. Overeenstemming met de regelgeving	2. Overeenstemming met de regelgeving
3. Redelijke termijn	3. Adequate communicatie
4. Zorgvuldigheid – procedure	4. Zorgvuldigheid – procedure

Trends in 2016 (boek 1 – p. 1-4)

M.b.t. de digitalisering willen we toch opmerken dat er net een extra kanaal is bijgekomen. Nagenoeg alle info voor de burgers is zowel digitaal als op papier (bv. flyers, infofiches...) beschikbaar. Er zijn nu dus 3 contactkanalen (email, telefoon én onthaalbalie). De enige uitzondering voor Burgerzaken zijn de digitaalvaardige doelgroepen buitenlandse studenten en expats. Van hen wordt uitgegaan dat ze zich online kunnen aanmelden

Een codetaal

In het kader van de engagementsverklaring taalbeleid wordt er in de proeftuin “Communicatie aan het loket” gewerkt rond toegankelijke taal. We herschreven reeds een aantal van onze brieven in functie van toegankelijke taal. Deze brieven vormen dan de basis om op termijn alle brieven te herschrijven. Daarnaast zetten we ook een terminologielijst op poten. Vaak voorkomende termen zullen we naar een zestal talen laten vertalen en daaraan een omschrijving in eenvoudige, duidelijke taal koppelen. Tot slot voorzien we in het najaar voor alle medewerkers in een opleiding duidelijke taal

Specifiek voor wat migratie betreft moeten we vaststellen dat de federale en Europese verblijfsregelgeving inderdaad nogal wat vakjargon kent. Om dit te verhelpen, voorziet DVZ een drietalige website. Het blijft echter moeilijk voor de burger om deze informatie correct te kwalificeren.

Daarom werkt Loket Migratie met infofiches (waarop vermeld staat welke documenten vereist zijn) die zo goed mogelijk zijn toegespitst op de persoonlijke situatie van de burger. Dit is echter heel arbeidsintensief gezien de steeds wijzigende en soms weinig transparante regelgeving en de niet altijd uniforme interpretatie en toepassing ervan door DVZ. Zo ontbreekt voor de verdere concretisering van die infofiches soms de nodige informatie of gelden wettelijke bezwaren.

Sinds 2014 is ook een flyer beschikbaar voor burgers waarin ze proactief gewezen worden op een aantal aandachtspunten inzake hun verblijfsrecht.

Wat betreft studenten en expats worden infosessies opgezet voor intermediairen (personeel onderwijsinstellingen, relocation kantoren, ...).

Domiciliëring

Intussen verlopen de woonstvaststellingen digitaal in een proefproject met de politie. Bedoeling is dit zo snel mogelijk uit te rollen voor de ganse stad; wellicht tegen eind dit jaar.

Miscommunicatie met Mobiliteit n.a.v. bewonersvergunningen

De communicatie zorgde inderdaad voor misverstanden. Aan de loketmedewerkers werd nog eens duidelijk uitgelegd hoe de procedure juist loopt en het Mobiliteitsbedrijf maakte een flyer die aan de loketten wordt meegegeven.

Mariakerke: graag een digitale wegwijzer

De plaatsing van het klantbegeleidingssysteem is bezig. Oorspronkelijk gingen we ervan uit dat voor de kleinere dc's geen zuil nodig zou zijn. Maar het blijkt inderdaad toch aangewezen om ook daar een zuil te voorzien.

Graag snelloket op zaterdag en mobiel loket tot 19 uur

Intussen is het mogelijk om een paspoort (reisпас) af te halen aan Gentinfobalie, ook op zaterdag.

Voor een aantal andere producten is dit momenteel helaas niet evident. Ook al is er maar een korte afhandelingstijd, soms moeten er toch een aantal minder eenvoudige verrichtingen gebeuren zoals bv. bij het activeren van een identiteitskaart. Bij de renovatie van het AC Zuid voorzien we een goed uitgebouwde snelbalie met de nodige apparatuur en bemand met opgeleid personeel. Zodat alle korte verrichtingen daar afgehandeld kunnen worden.

Rijbewijzen

Aan de medewerkers werd uitgelegd dat ze burgers in die situatie moeten informeren dat ze een Belgisch rijbewijs kunnen aanvragen en in de meeste gevallen dan zullen vrijgesteld worden van scholing.

Medewerkers van het loket rijden krijgen opleidingen over de gewijzigde regelgeving

- tijdens teamoverleg bij elke wijziging die zich voordoet
- vormingssessies samen met de betrokken medewerkers van de dienstencentra
- via een interne nieuwsmail voor de medewerkers van loket rijden en de medewerkers van de dienstencentra

Vereenvoudiging gevraagd

In het jaarverslag 2016 van de ombudsvrouw wordt er naar een verdere vereenvoudiging gevraagd voor B&B uitbaters. De dienst belastingen zoekt constant naar mogelijke vereenvoudigingen van de belastingreglementen maar wenst ook deze reglementen voor een bepaalde periode stabiel te houden zodat er geen verwarring of fouten kunnen optreden.

M.b.t. het belastingreglement op het verstrekken van logies kunnen we meedelen dat de gemeenteraad van mei '17 zijn goedkeuring heeft gegeven om een verdere vereenvoudiging door te voeren met ingang vanaf 1 januari 2018 m.n. de afschaffing van de registerplicht mits te voldoen aan enkele voorwaarden:

- Met ingang van 1 januari 2018 wordt de registerplicht opgeheven voor die logiesverstrekkende bedrijven die minimaal twee jaar werden belast in het kader van dit reglement voor zover geen fiscale betwistingen lopende zijn of geen administratieve geldboetes zijn gevestigd.
- De registerplicht wordt echter terug van kracht ingeval
 - de aangegeven overnachtingen dalen met 30% en meer t.o.v. het corresponderend kwartaal van het vorig aanslagjaar
 - of de aangegeven overnachtingen dalen met 20% en meer te berekenen op vier kwartalen met jaarlijks meetpunt nà het derde kwartaal.

Ook voor belasting op film- en erotische voorstellingen zal er dit jaar nog een voorstel tot vereenvoudiging (afschaffing registerplicht) aan de Gemeenteraad voorgelegd worden.

Antwoorden op geformuleerde aanbevelingen :

- *Vorming en motivering van medewerkers blijven belangrijke aandachtspunten voor Loket Migratie en Loket Rijbewijzen*

Gelet op de complexe en zeer snel veranderende verblijfsregelgeving is een intense en continue opleiding van medewerkers inderdaad absoluut noodzakelijk. Dit verloopt via diverse kanalen:

- Maandelijks teamvergadering waarop wijzigende wetgeving, procedures en richtlijnen worden toegelicht
 - Specialisatie in en verantwoordelijkheid voor specifieke procedures of statuten (expats, studenten, ...) voor bepaalde medewerkers
 - Werken met loketfiches zowel aan het Loket Migratie als in de dienstencentra per (sub)procedure met vermelding van welke documenten moeten worden voorgelegd en de te volgen procedurestappen
 - Via de stafmedewerker opleidingen en het Infopunt Migratie worden opleiding voorzien bij wijziging van wetgeving of bij nieuwe wetgeving, procedures, richtlijnen, ...
 - Via een interne nieuwsbrief voor de medewerkers van Loket Migratie en voor de medewerkers van de dienstencentra worden nieuwigheden in wetgeving en procedures uitgelegd
 - Tweemaandelijks werkgroep Migratie waarop wijzigende wetgeving, procedures en richtlijnen worden afgestemd tussen medewerkers van Loket Migratie en medewerkers van de dienstencentra (en eventueel van een andere deelwerking Burgerzaken vb. Huwen of Rijden)
- *Het blijft aangewezen om volgende diensten nog meer digitaal te ondersteunen bij de volgende processen (...) bij de digitale verwerking van migrantendossiers, zodat burgers zelf hun dossier kunnen volgen want dit kan vandaag nog altijd niet.*

Loket Migratie is al lang vragende partij naar een digitale behandeling van verblijfsdossiers. Omdat vanuit de federale overheid hier geen initiatief wordt genomen, is het loket Migratie echter aangewezen op het uiterst schaarse aanbod op de private markt.

Loket Migratie test -samen met Digipolis- al geruime tijd een digitaal verblijfsdossier uit dat medewerkers een veel betere ondersteuning moet gaan bieden. De ontwikkeling van zo'n afdoende performante tool is echter geen sinecure, onder meer omwille van veranderende en ontransparante regelgeving en de noodzakelijke hoge IT-vereisten.

Tot voor kort bleven de testresultaten te ondermaats om voor loket Migratie een afdoende performante tool te kunnen zijn. Werken met dergelijke tool zou de werkstress bij medewerkers enkel aanzienlijk verhogen gezien bepaalde procedures nog niet voorzien zijn, draaiboeken nog te summier zijn uitgewerkt en bepaalde verrichtingen niet correct verlopen.

Sinds recent wordt de tool in die mate verder ontwikkeld dat een minimale performantiegraad hopelijk heel binnenkort wordt bereikt. Dit zou toelaten de tool stapsgewijs in gebruik te nemen. Het gebruik van het digitale verblijfsdossier zal de werklast en de werkdruk van de medewerkers drastisch verlagen.

- *Er is behoefte aan regelmatige evaluatie van doorlooptijden van migrantendossiers ook al zijn er geen zichtbare wachtrijen meer.*

De doorlooptijden worden regelmatig gemonitord. Om de wachttijd voor een afspraak terug te dringen werd in het voorjaar beslist 2 extra personeelsleden te voorzien bij loket Migratie.

- *Er is behoefte aan aangepaste infrastructuur bij werken vooral op afspraak*

Na het DC Wondelgem in 2015 werden de dienstencentra van Ledeberg en Drongen gerenoveerd en in een modern jasje gestoken: er zijn open balies, kinderhoekjes....

Bij de grondige renovatie van site Zuid zal ook bijzondere aandacht geschonken worden aan het lokettenconcept zoals goedgekeurd in de LEO-nota. Terecht is de opmerking i.v.m. snelbalies. In een eerste fase is het sinds maart mogelijk een paspoort af te halen aan de Gentinfobalie. Bij de renovatie van het AC Zuid voorzien we een goed uitgebouwde snelbalie met de nodige apparatuur en bemand met opgeleid personeel. Zodat alle korte verrichtingen daar afgehandeld kunnen worden.

Er zijn geen plannen om een afsprakensysteem in te voeren voor het Mobi.

Verzoek 201602-172 : trage domiciliëring

De inschrijving van studenten duurde inderdaad te lang. In 2016 werd het studentenloket - voornamelijk bemand met nieuwe onervaren medewerkers, wat een impact had op de snelheid van werken. De betrokken medewerkers bezitten intussen de nodige ervaring zodat de dossiers vlotter verlopen.

Om een snellere inschrijving van studenten mogelijk te maken, staan volgende aanpassingen op stapel:

- Studentendossiers zijn een prioriteit wat betreft de overschakeling naar het digitale verblijfsdossier
- Digitale doorstroming van gegevens vanuit de UGent naar het Loker Migratie zullen voor een win-win situatie zorgen:
 - De student hoeft al die gegevens maar eenmaal aan te leveren bij de UGent en hoeft zich niet persoonlijk naar het loket Migratie van de Stad Gent te begeven voor de opstart van de verblijfsaanvraag
 - De digitale doorstroming van die gegevens vanuit de UGent naar het Loker Migratie van de Stad Gent laat ook toe de redelijke termijnnorm beter na te leven. Het Loker Migratie zal sneller over alle vereiste gegevens beschikken om de registratie af te handelen.

Verzoek 201602-179 : Verlenging verblijfskaart

Aanbeveling: Voorzie ook buiten de kantooruren een snelloket zodat burgers zonder afspraak eenvoudige verrichtingen kunnen doen, zoals het afhalen van documenten.

Intussen is er aan deze terechte opmerking gevolg gegeven door op de avondopening van dinsdag ook het snelloket bij loket Migratie open te houden tot 19 uur. Ook op de openingsdagen tijdens de periodes van collectieve sluiting kunnen burgers zonder afspraak terecht bij het snelloket van loket Migratie.

Verzoek 201604-348 : Reispas

Aanbeveling: Informeer burgers wanneer nodig meteen over alle mogelijkheden die er zijn om een noodreispas te bekomen, zelfs als die ongebruikelijk zijn.

Dit wordt meegenomen in de periodieke opleidingsmomenten.

Verzoek 201609-1029 Gelijkend en recent

Aanbeveling: Communiqueer op voorhand dat vroegere pasfoto niet aanvaard wordt en leg uit waarom.

Tot voor kort waren de onderrichtingen van Binnenlandse Zaken hieromtrent zeer onduidelijk en waren wij en andere gemeenten al lang vragende partij om dit te verduidelijken. Want dit gaf inderdaad aanleiding tot heel wat discussies aan het loket. Sinds begin dit jaar zijn de onderrichtingen aangepast en werd verduidelijkt dat een pasfoto gelijkend en max. 6 maanden oud mag zijn.

Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd

In haar verslag stelt de ombudsvrouw *‘Tot op vandaag krijgen we ook klachten over de inschrijvingen van sportkampen. Dit is een herhaalde klacht die al jaren aansleept. Burgers kunnen er niet meer bij dat de Stad met ondersteuning van Digipolis, er niet in slaagt om de problemen te verhelpen. Bij de*

start van de inschrijvingen is de website steevast overbelast (201603/302). De meeste klachten hierover zijn bij de dienst zelf aangebracht maar we krijgen dit signaal al jaren.’ (p. 39).

Digipolis heeft dit vorig jaar prioritair opgenomen en de laatste 2 inschrijvingen zijn vlekkeloos verlopen.

Antwoord op geformuleerde aanbevelingen :

- *Er is dringend behoefte aan een minder omslachtige procedure voor het filmen in Gent. Zou een kleine gespecialiseerde filmcel, met daarin een verkeersdeskundige hier toch korter op de bal kunnen spelen?*

Elke inname openbaar domein kan een impact hebben op mobiliteit en openbare veiligheid, het opvragen van adviezen van verschillende betrokken diensten (politie, brandweer, mobiliteitsbedrijf en eventueel ook Groendienst, Ivago, de Lijn, etc...) is daarom essentieel. De vele dossiers die door het Gentse Filmoffice begeleid worden, bewijzen net dat deze cel vaak heel kort op de bal kan spelen en adequaat kan optreden om tijdig al deze adviezen te vergaren en de nodige afstemming te doen. Dit neemt niet weg dat de algemene vergunningsprocedure voor innames openbaar domein absoluut verbetering verdient. Daar wordt momenteel ook werk van gemaakt met oa. de ontwikkeling van een afwegingskader.

- *Er is vraag naar groene rustpunten in Gent.*

Op initiatief van schepen Heyse is de Dienst Milieu & Klimaat bezig met de opmaak van een strategie voor rustplekken in de stad. Deze maken we op aan de hand van een participatieve methode volgens akoestische en niet-akoestische criteria. Deze willen we in de loop van 2018 voorstellen.

Wat betreft éénmalige evenementen, gaf de horecacoach het volgende mee: uit de opstartvergadering bleek dat er vanuit de administraties (met uitzondering van de politie), weinig vraag was naar de opmaak van een apart reglement . DMK is geen vragende partij omdat met de huidige reglementering rond elektronisch versterkte muziek in Vlarem dit perfect kan opgevangen worden (ofwel afwijkingsaanvragen indien maximaal 2 “luide” evenementen per maand, ofwel een klasse 3 – melding).

- *Ontwikkel een concrete visie op het ter beschikking stellen van het openbaar domein voor (privé)festiviteiten georganiseerd door privéfirma’s buiten de jaarlijkse Gentse Feestenperiode.*

Op 24 oktober 2016 werden op initiatief van schepen Storms ‘krijtlijnen inname openbaar domein’ door het College goedgekeurd. In deze krijtlijnen werd onder meer bepaald: “Privatieve innames openbaar domein voor evenementen en feesten die niet publiek toegankelijk zijn (privé-feesten) kunnen niet vergund worden op Gents grondgebied. Bij dergelijke aanvragen voor innames waarvoor Stad Gent niet bevoegd is, zal de stad deze steeds negatief adviseren aan de bevoegde overheden.” . Privéfeesten zijn voortaan dus niet meer mogelijk op Gents openbaar domein.

- *Kan er iets extra voor toeristen die op maandag en dinsdag Gent bezoeken?*

Intussen werden de sluitingsdagen van de Gentse musea aangepast. Hierdoor zijn de meeste musea in het stadscentrum (Design Museum, Huis van Alijn, MIAT en STAM) voortaan open op maandag en gesloten op woensdag. Dit versterkt het aanbod voor toeristen in onze stad op maandag.

- *Overweeg een code voor de bibliotheekkaart.*

Een code voor de bibliotheekkaart zou de gebruiksvriendelijkheid voor de gebruikers doen dalen en er tegelijk voor zorgen dat er nog een grotere druk komt op de bibliotheek medewerkers die tijd zouden moeten investeren in het aanmaken van nieuwe codes, resetten van kaarten, en dergelijke. De mogelijke voordelen, wegen niet op tegen de bijkomende kosten en nadelen die er aan verbonden zijn.

Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen

Milieu en Klimaat

Antwoord op geformuleerde aanbevelingen :

- *de loketcontacten (eenvoudig) te registreren, vooral in kader van betwistingen en klachten een meerwaarde betekenen.*

De dienst Milieu en Klimaat is gestart met een proefproject om via beschikbaar ICT de correcte loketcontacten omtrent subsidies te registreren. Om dit efficiënt te laten verlopen is bijsturing nodig van de ICT. Dit zou opgenomen worden in een stadsbreed traject LEO en zou moeten gerealiseerd zijn tegen 2020. Na 3 maand wordt de haalbaarheid opnieuw geëvalueerd. Het is echter wel een feit dat indien er niet op alle loketten wordt geregistreerd dit geen sluitend kader biedt bij betwistingen en klachten.

- *een vergunningenregister op te bouwen die opvolging mogelijk maakt en ook aangeeft wanneer bedrijven nalaten verlengingen aan te vragen en dat dus controle efficiënter kan laten verlopen.*

Het is belangrijk dat we dit opvolgen om op basis van een performant toezichtsbeleid de hinder voor alle inwoners zo minimaal mogelijk te houden, al ligt de verantwoordelijkheid om zich in orde te stellen met de vergunning wel bij de exploitant.

Met de uitrol van de omgevingsvergunning en het nieuwe omgeving.net-portaal wordt er samen met Digipolis bekeken welke tools op maat er dienen opgemaakt te worden voor de Stad Gent. Het portaal is immers een Vlaamse omgeving, die amper maatwerk toelaat op het niveau van elke stad. Daarom worden er specifiek voor Gent een aantal functies toegevoegd, waaronder deze opvolgtool.

- *digitale ondersteuning bij aanvraag subsidies te optimaliseren of duidelijker te communiceren waarom het niet altijd lukt (op voorwaarde mocht de oorzaak bij de burger liggen).*

De dienst zet in op digitale dienstverlening. Momenteel zien we jaar op jaar een stijging van het digitaal aanvragen. We worden hierbij ondersteund door de dienst organisatieontwikkeling die de stadsbrede richtlijnen m.b.t. communicatie over e-dienstverlening coördineert en Digipolis die de webformulieren maakt.

Energiebesparende maatregelen: 40,41% digitale aanvragen

Herbruikbare luiers: 64,75% digitale aanvragen

- *aanpak sluikstorten van vet en oliën in rioleringen te coördineren.*

In enkele probleemdossiers (Korenmarkt en Klein Turkije) werden in overleg met Stad Gent brieven verstuurd door Aquafin en Farys. Dienst toezicht volgt verder op. Bovendien is toezicht bezig met opmaak van een sensibiliserende folder.

- *een gezamenlijke aanpak te realiseren met het Departement Publieke Ruimte voor het verminderen van trillings- en lawaaihinder door het herstel of de verwijdering van verkeersdrempels. Wacht niet tot volledige heraanleg. De klachten zijn opvallend.*

Wat trillinghinder door verkeer betreft, heeft DMK vandaag geen rol. Indien dit komt door beschadiging aan het wegdek, dan is het de wegbeheerder die dit dient aan te passen (in meeste gevallen dus Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen). Er zou gebruik gemaakt kunnen worden van het meldpunt wegen (<http://www.meldpuntwegen.be/>), waarbij ook specifiek trillinghinder kan aangekaart worden, indien dit nog niet het geval zou zijn. Het is dan aan de bevoegde dienst om deze knelpunten prioritair te behandelen.

- *de geurhinder van horecazaken (vooral frietzaken) door vergunningsvoorwaarden (efficiënte filters) te sturen. (...)*

Zie hiervoor.

Omtrent het vet (uit afvalwater) dat in de rioleringen terechtkomt. Stad Gent legt in elke SV aanvraag voor horeca (restaurants, grootkeukens, frituren, pittazaken, ...) een genormeerde vetvang op.

Verzoek 201612-1437 Ambachtelijk

Aanbeveling : Geef op de website informatie over waarom online indienen soms niet lukt. Biedt als alternatief niet enkel het indienen op papier aan, maar ook de mogelijkheid om het dossier in te dienen via e-mail.

Juridisch is het niet mogelijk om in te dienen via mail, gezien een gescande handtekening geen juridische waarde heeft. Vanuit juridisch oogpunt, vergt een premie-aanvraag een geldige handtekening of een sterke authenticatie.

Er zijn inspanningen geleverd om online indienen mogelijk te maken. In een aantal gevallen kan digitaal niet ondertekend worden. In dergelijke gevallen krijgt de klant een pdf document dat moet ondertekend worden (maar alle stavingstukken edm die zijn opgeladen, moeten niet meer worden nagestuurd).

De webformulieren opgemaakt om subsidieaanvragen in te dienen werken vlot. Sedert 18/11 (datum van klacht) hebben we op datum van 12/12/2016 reeds 60 subsidieaanvragen ontvangen via het webformulier EBM (Energie Besparende Maatregelen). In 2016 ontvingen we tot nu toe reeds 42% van onze aanvragen EBM digitaal. In 2015 was dit slechts 22%.

Het webformulier EBM is getest met verschillende browsers en met verschillende versies van browsers. Het is echter onmogelijk om voor alle browsers en voor alle versies van browsers een correct werkende applicatie te hebben, dit gezien we voor de sterke authenticatie (de digitale handtekening met de Eik) koppelen aan de technologie verstrekt door Vlaanderen. Als de website van Vlaanderen niet werkt, dan kan er niet digitaal getekend worden. Om dit te ondervangen hebben we voorzien dat wanneer het niet lukt om digitaal te ondertekenen de klant wel alles digitaal

kan doorsturen, er moet enkel een samenvatting die origineel getekend wordt nog worden bezorgd aan Stad Gent.

We zijn echter niet in de mogelijkheid om privé-ondersteuning te bieden voor thuiscomputer. De suggestie om subsidieaanvragen te laten indienen via mail, kan niet juridisch. De gescande handtekening heeft geen juridische waarde en een subsidieaanvraag vereist juridisch een geldige handtekening of een sterke authenticatie. Aanvraag per mail komt hier niet aan tegemoet. Dit is een stadsbrede regel.

Verzoek 201610-1207 : Participatie

Departement Leefmilieu, Natuur en Energie van de Vlaamse overheid (LNE) vroeg dienst Milieu en Klimaat om het beleid van de Stad hieromtrent toe te lichten aan de klager. Door het uitpluizen van deze klacht blijkt dat LNE een fout maakte door een bezwaarschrift tijdens openbaar onderzoek niet mee te nemen, ze hebben Stad Gent gevraagd om betrokkene te antwoorden, ook om de coördinatie met De Lijn op te nemen. Na een discussie tussen de verschillende overheden m.b.t. de verantwoordelijkheid om een antwoord op te stellen, werd pas in oktober beslist vanuit de Stad Gent een informatief antwoord te bezorgen aan de burger m.b.t. lokale maatregelen en het lokaal geluidsbeleid. Juridische stappen m.b.t. het openbaar onderzoek moesten gericht worden aan de Vlaamse overheid. De vraag werd bijgevolg officieel geregistreerd in oktober 2016 waarna ook direct een ontvangstmelding is verstuurd. Aangezien de vragen van de burger vaak betrekking hadden op het beleid van De Lijn werd besloten om het antwoord van De Lijn te coördineren met het antwoord van de Stad. Na meerdere malen aandringen bij de Lijn werd begin 2017 beslist om toch enkel het luik van de Stad Gent te beantwoorden en De Lijn zelf te laten antwoorden. De communicatie naar de burger dat een antwoord op zich liet wachten omdat onduidelijk was wie een antwoord moest opmaken, had sowieso moeten gebeuren los van het feit of dit vanuit LNE of de Stad Gent had moeten gebeuren. Maar de Stad Gent heeft wel van zodra ze beslist had een toelichtend antwoord te bezorgen (in oktober 2016) getracht hier snel op in te spelen. Indien we niet de coördinatie hadden opgenomen had het antwoord vanuit Stad Gent inderdaad veel vlugger gekund.

Stedenbouw

Antwoord op geformuleerde aanbevelingen :

- *De duur van de voorbesprekingen in kaart brengen en bij te sturen waar nodig*
Wat de voorbesprekingen betreft heeft de recente interne audit over het "Vooroverleg" geleid tot een concreet verbeterplan met zeven aanbevelingen op te nemen in de periode 2017 en 2018. (= puntje 1 en 3)
- *Trekker te blijven van 1 centraal verplicht meldingspunt voor goedgekeurde onteigeningen en onteigeningsplannen van alle overheden, mocht dit decretaal niet voorzien worden.*
Wat het melden van (goedgekeurde en geplande) onteigeningsplannen op ons grondgebied betreft volgen we de Vlaamse regelgeving en hun toepassingen op (met name het Onteigeningsdecreet).

We bekijken met de Dienst Vastgoedbeheer hoe we de gegevens stadsbreed op een klantgerichte wijze ter beschikking kunnen stellen van eigenaars, gebruikers en notarissen. We trachten nog dit jaar en uiterlijk in 2018 hiervoor een toepassing operationeel te maken.

Departement Facility Management

Geen opmerkingen.

Departement Financiën

Geen opmerkingen.

Departement HR

Geen opmerkingen

Departement Onderwijs en Opvoeding

Antwoord op geformuleerde aanbevelingen :

- *bij volwassenonderwijs ook naar de externe ombudsdienst te verwijzen. Vermijd verwarring van het begrip 'ombudsman'*

De term 'ombudsdienst' werd in 2009 opgenomen in het Centrumreglement in opvolging van Vlaamse regelgeving met betrekking tot de Consortia Volwassenenonderwijs. We volgen het advies van de ombudsvrouw. Op de gemeenteraad van juni 2017 ligt het nieuwe centrumreglement van CVO Gent voor en is de term 'ombudsdienst' geschrapt. Er wordt voortaan verwezen naar de klachtenprocedure.

Verzoek 201601-25 Vrije plaatsen

Aanbeveling: Tracht het toewijssysteem zo transparant mogelijk te maken dit zal ook telefonische informatie en contact vergemakkelijken.

Binnenkort start het Kinderopvangpunt Gent, waarbij ouders 1 keer een aanvraag zullen kunnen indienen voor alle opvanginitiatieven in Gent. Medewerkers van het Kinderopvangpunt staan klaar om ouders te helpen die moeilijk een opvangplaats vinden of het moeilijk hebben met de digitale of telefonische aanmelding. Dit zou de zoektocht naar een kinderopvangplaats gemakkelijker moeten laten verlopen.

Verzoek: 201605-576 : Stakingsaanvraag

Aanbeveling: Stuur de interne circulaire bij waar mogelijk.

Momenteel wordt een nieuwe manier van werken getest. Na een positieve evaluatie zal de circulaire aangepast worden.

Verzoek 201612-1434 : Misverstand ?

Aanbeveling: Maak bij het vroegtijdig stopzetten van de opvang een document op met vermelding van de datum van stopzetting en uitleg over de herberekening van het aantal dagen wettige afwezigheid. Laat dit ondertekenen door de ouders of stuur het aangetekend op indien zij niet langskomen. Hiermee kunnen onduidelijkheid en discussies achteraf vermeden worden.

Dienst Kinderopvang volgt het advies van de ombudsvrouw op en start met een document voor stopzetting van de opvang.

Departement Publieke Ruimte

Wegdek en hinderlijke werven

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Het is de ombudsvrouw opgevallen dat er in 2016 minder klachten waren over de coördinatie van de verschillende wegenwerken, maar eerder over de hinder die specifieke wegenwerken met zich meebrengen.

De Ombudsvrouw raadt het stadsbestuur en de Dienst Wegen aan om verscherpte aandacht te besteden aan minder-hindermaatregelen (via een bijsturing van de convenant), controle en communicatie. We erkennen het belang hiervan en merken op dat in het voorjaar van 2017 verschillende bijkomende collega's aan de slag gaan als minder-hindermedewerker, zowel voor de betere begeleiding van werven alsook controle en communicatie.

In verschillende dossiers wordt door de burgers en de Ombudsvrouw aangekaart dat de opvolging van meldingen van burgers onvoldoende snel en adequaat gebeurt. In haar aanbevelingen stelt de Ombudsvrouw bijvoorbeeld dat de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen een aandachtspunt moet maken van het opnieuw correct laten aansluiten van de riolering na het uitvoeren van werken. De ombudsvrouw spreekt hier over herhaalde klachten. Daarbij willen we toch nuanceren en opmerken dat het om een geïsoleerd geval ging in de Keizer Karelstraat, waarbij de medewerkers van de Dienst Wegen nogmaals op het hart zijn gedrukt dat melding van burgers snel en adequaat moeten worden opgevolgd.

Meest in het oog springt het dossier van de Zuidveenakkerstraat waar het stadsbestuur onderschrijft dat Aquafin de burgers die schade hebben geleden te lang in de kou heeft laten staan. Zowel de tussenkomsten van de schepen en zijn kabinet als die van de Ombudsvrouw en collega's van de stadsdiensten hebben uiteindelijk geleid tot ingrepen.

Verder zijn we verheugd te lezen dat naar het oordeel van de Ombudsvrouw de vlotte opvolging van het toegenomen aantal meldingen en infovragen over de staat van het wegdek ertoe heeft geleid dat

het aantal klachten hierover al bij al stabiel is gebleken. In 2015 waren er bij de Dienst Wegen 64 infovragen en meldingen tegenover 8 gegronde klachten; in 2016 waren er 78 infovragen en meldingen tegenover 9 gegronde klachten.

Dienst Coördinatie

In de concrete case waarbij een burger onvoldoende antwoorden kreeg op gestelde vragen over een trage weg, is het voor ons duidelijk dat de vraagsteller alle wegen heeft uitgeput om een antwoord te krijgen op vragen waarop het stadsbestuur om juridische redenen geen antwoord kon geven. En dus ook de weg van de Ombudsvrouw. Dit is een geïsoleerd voorval.

Toezicht Wonen, Bouwen, Milieu

De ombudsvrouw signaleert betreffende een probleem m.b.t overlast door laden en lossen 's morgens vroeg dat de toezichtdiensten een gebrek aan slagkracht hebben.

Eigenlijk is er in het bestuurlijk handhavingsapparaat wel een instrument voorzien om de slagkracht groot genoeg te maken nl. de bestuurlijke maatregel. In de toekomst denkt de Vlaamse overheid er ook aan om ook de bestuurlijke dwangsom in te voeren voor lokale toezichthouders of de burgemeester. In principe kunnen BM reeds na 1 PV ingezet worden, Dienst Toezicht bepaalde in haar intern proces dat pas na twee PV's te doen. Op die manier kunnen we installaties verzegelen, iets ambtshalve doen op kosten van de overtreder, inrichtingen sluiten enz... totdat er geen sprake meer is van een overtreding en er garanties zijn om die in de toekomst ook te voorkomen. Een BM moet echter steeds proportioneel zijn, d.w.z. de impact van de maatregel moet in verhouding zijn tot de ernst van de overtreding. Een bedrijf sluiten bv. omdat een detailaspect van de vergunning waar 1 klager last van heeft niet in orde is, is niet proportioneel. Zo'n bestuurlijke maatregel is ook soms praktisch gezien moeilijk realiseerbaar. Zelfs een verzegelde geluidsbegrenzer kan omzeild worden enz...

Dienst Toezicht gaat met de beschikbare mankracht zelf al tot het uiterste om te bemiddelen in dossiers en tot een werkbare oplossing te komen. In het Warenhuis-dossier bijvoorbeeld heeft dienst toezicht zeer veel energie gestoken (met o.a. verschillende controles).

Als we zelf niet bevoegd zijn of de wettelijke instrumenten tekort schieten, geven wij in onze briefwisseling met de burger burenbemiddeling of het opstarten van een procedure bij het Vredegerecht standaard mee als opties. Maar het initiatief moet uiteraard wel door de burger zelf genomen worden. Ook bij die alternatieve instanties ontbreekt het echter soms wat aan slagkracht. Uitspraken van het Vredegerecht zijn meestal niet bindend, tenzij het gaat om een procedure ten gronde, maar daarvoor moet de gehinderde een advocaat onder de arm nemen en dus kosten maken.

Dat een sluiting moet opgevolgd worden, klopt en dat gebeurt ook. In het dossier waarnaar verwezen wordt (het garagebedrijf in Wondelgem), gebeurde de sluiting op vraag van de brandweer omwille van de openbare veiligheid. Het was dus aan hen of de politie om op te volgen.

Antwoord op geformuleerde aanbevelingen :

- *Stroomlijn de inspecties van de Vlaamse controleur en lokale controleur in eenzelfde pand zodat het voor de burger na de eerste controle al duidelijk is wat hij precies moet doen om in orde te zijn.* De ontvoogding in toepassing van de Vlaamse Wooncode kan een deel van dit probleem oplossen. Het kwaliteitsonderzoek van de wooncontroleur van de stad Gent geldt om de procedure O/O verder te zetten. Na goedkeuring van de Minister zou dit in voege gaan op 1 september 2017.

De kwaliteitsonderzoeken van aanvragen voor een huursubsidie blijven een Vlaamse bevoegdheid.

Het probleem van diverse vaststellingen werd in het verleden al diverse keren aangekaart bij Wonen-Vlaanderen. Recent is de afspraak gemaakt dat bij grote verschillen in het strafpunten aantal Wonen-Vlaanderen onmiddellijk zal gecontacteerd worden.

- *Herbekijk het ongeschikt verklaren van meerkamerwoningen, en schat de impact in op huurders als slechts enkele kamers werden gecontroleerd.*

De controleurs van de stad Gent zullen altijd uiterste inspanningen doen om met de eigenaar af te spreken alle kamers en gemeenschappelijke voorzieningen te kunnen onderzoeken.

De problemen ontstaan bij de aanvragen voor een huursubsidie, omdat dit individuele aanvragen zijn gekoppeld aan voorwaarden als toestand verlaten woning / toestand nieuwe woning / inkomsten van de aanvrager.

- *Er is behoefte aan een vergunningenregister dat ook spontaan meedeelt wanneer een vergunning is verlopen.*

Het is belangrijk dat we dit opvolgen om op basis van een performant toezichtsbeleid de hinder voor alle inwoners zo minimaal mogelijk te houden, al ligt de verantwoordelijkheid om zich in orde te stellen met de vergunning wel bij de exploitant.

Met de uitrol van de omgevingsvergunning en het nieuwe omgeving.net-portaal wordt er samen met Digipolis bekeken welke tools op maat er dienen opgesteld te worden voor de Stad Gent. Het portaal is immers een Vlaamse omgeving, die amper maatwerk toelaat op het niveau van elke stad. Daarom worden er specifiek voor Gent een aantal functies toegevoegd, waaronder deze opvolgtool.

- *Verbeter relaties tussen burgers en bestuur (toezicht) door het accent te leggen op stimulans en begeleiding in plaats van op sanctionering.*

Daar pleit Dienst Toezicht zelf ook voor nl. meer proactief toezicht om de balans die nu doorslaat naar reactief toezicht –gelet op het beschikbaar personeel en het grote aandeel klachten- terug in evenwicht te brengen. Bij proactief toezicht is er inderdaad meer ruimte voor informeren en sensibiliseren, bij reactief toezicht vervalt je inderdaad al snel in het negatieve, het vraagt veel meer energie en zwaardere middelen om iets achteraf te moeten rechtzetten (het kwaad is al geschied).

- *Bij hardleerse burgers moet de slagkracht van de Dienst Toezicht vergroot worden door bijvoorbeeld betere coördinatie van diverse controlerende diensten zodat er niet naast elkaar wordt gewerkt, korter op de bal reactie en zoektocht naar alternatieven om tot een pragmatische oplossing te komen.*

Dienst Toezicht probeert de partners steeds te informeren en te betrekken in thema-overschrijdende dossiers en werkt ook mee aan thema-overschrijdende acties op hun initiatief. Als we zelf niet

bevoegd zijn, spelen we ook systematisch door aan de juiste partners. Momenteel zijn we –naar analogie van wat de federale overheid voorstelt- aan het bekijken hoe we meer kunnen inzetten op bestuurlijke handhaving in Gent (o.l.v. de burgemeester) en dit meer geïntegreerd en gecoördineerd kunnen laten verlopen.

• *Bij een sluiting van een bedrijf moet ook altijd controle volgen of er ook niet wordt voortgewerkt. Dergelijke ingrijpende maatregelen hebben pas zin als ze voldoende juridisch onderbouwd zijn en er ook handhavingsmaatregelen volgen.*

Wij volgen dat volledig. Dossieropbouw is inderdaad erg belangrijk, hoe tijdrovend dit ook kan zijn. Als wij een bestuurlijke maatregel opleggen bv. in de vorm van een sluiting, volgen wij dit strikt op. In het dossier waarnaar verwezen wordt (het garagebedrijf in Wondelgem) gebeurde de sluiting door de Juridische dienst omwille van het gevaar voor de openbare veiligheid dat de brandweer vaststelde. Het was dus aan hen om verder op te volgen. Wij dikten het dossier enkel aan met verschillende PV's, maar hadden –gelet op de proportionaliteit- niet genoeg basis om zelf een sluiting te bevelen.

Verzoek 201702-180 Rooster in deur

Aanbeveling: Evalueer de samenwerking met Wonen Vlaanderen, want die lijkt toch niet optimaal te verlopen. Probeer ook intern de neuzen in dezelfde richting te krijgen over de toepassing van de regelgeving en zorg voor een grondige motivering naar de burger toe.

Exact deze thema's zijn recent en uitgebreid besproken met Wonen Vlaanderen. De wooncontroleurs kregen recent duidelijk opdracht om de gebreken duidelijk en uitgebreid te omschrijven in het technisch verslag. De motivatie zal uiteraard altijd een verwijzing blijven naar de technische richtlijnen van de Vlaamse Wooncode.

Groendienst

Aanbeveling: Is er geen compromis mogelijk, bijvoorbeeld zeer hoge bomen toch regelmatig snoeien?

Dienst Milieu en Klimaat krijgt af en toe de vraag om bomen te verwijderen of harder te snoeien omwille van zonnepanelen. Daar kunnen we als stad echt niet op ingaan en dat om een aantal redenen. Ook al is hernieuwbare energie belangrijk, het kan niet de bedoeling zijn om allerlei bestaande voorwerpen (hier gaat het over bomen, maar het kan evengoed over andere constructies gaan) die voor schaduw zorgen te gaan verwijderen. Daarnaast willen we ook graag onderlijnen dat groenvoorziening heel belangrijk is in het kader van een geïntegreerd klimaatbeleid. De gevolgen van klimaatverandering – extreme hitte, extreme wateroverlast, extreme droogte – kunnen opgevangen worden door een mix van maatregelen in de stad. Stad Gent voert een actief klimaatadaptatiebeleid. Klimaatbeleid gaat dus niet alleen over hernieuwbare energie stimuleren, maar ook over het nemen van maatregelen die de impact van klimaatverandering kan milderen. Er is in die zin echt meer groen nodig in de stad, niet minder. In die zin kunnen we niet op dergelijke vragen ingaan.

Departement Samenleven en Welzijn

Welzijn en Gelijke Kansen

In haar verslag stelt de ombudsvrouw : *“Personen met een handicap en meer specifiek rolstoelgebruikers worden steeds meer afhankelijk van derden” en “In 2016 werd het welzijn en de gelijke kansen van deze groep behoorlijk aangetast”* (p.64).

Dat het welzijn van de doelgroep in 2016 extra onder druk kwam te staan, is moeilijk in die woorden te bevestigen of te weerleggen. Wel blijkt uit het behoefteonderzoek naar ‘Participeren en kwaliteitsvol leven van personen met een beperking en personen met een chronische ziekte in Gent’, dat in 2016 door de Dienst Welzijn en Gelijke Kansen werd voorgesteld, dat het ‘subjectief welzijn’ en de ‘participatiegraad’ van de doelgroep permanente aandachtspunten moeten zijn. Zo zien we bijvoorbeeld dat van alle respondenten 41% zich matig eenzaam voelt en 25% zelfs ernstig eenzaam.

De Stad Gent in het algemeen en de Dienst Welzijn en Gelijke Kansen in het bijzonder, levert om die reden heel wat blijvende inspanningen om de zelfstandigheid (en dus het welzijn) van de doelgroep te vergroten.

Op het vlak van mobiliteit werden dankzij de hervormingen van het reglement van de taxicheques (enerzijds een verhoging van het maximum aantal cheques naar 150 ipv 75 en anderzijds een verlaging van de bijdrage door de klant naar 0,75€ ipv 1,25€), bijvoorbeeld gevoelig meer taxicheques aangekocht in 2016 (in totaal 81.749, een meer-kost van 37500€ voor de Stad Gent in vergelijking met 2015). Daarnaast werden de middelen voor Mobar vzw, die vervoer organiseert voor minder mobiele personen via vrijwilligersvervoer en aangepast rolstoelvervoer, in 2016 verhoogd met 36.737 euro. Op deze manier werden vorig jaar via het vrijwilligersvervoer in totaal 4812 ritten uitgevoerd. Via het aangepast rolstoelvervoer werden in 2016 6070 ritten uitgevoerd.

Ook op het vlak van de integrale toegankelijkheid van publieke ruimtes en publiek toegankelijke gebouwen, leverde de Dienst Welzijn en Gelijke Kansen in 2016 meer inspanningen dan ooit voordien. Zo werden het afgelopen jaar 274 stedenbouwkundige dossiers geadviseerd (vs. 247 in 2015). Deze stijging zet zich trouwens ook in 2017 door. Dit jaar adviseerde de toegankelijkheidsambtenaar gemiddeld meer dan 36 bouwaanvraagdossiers per maand. Op jaarbasis zouden we hiermee op een totaal van 432 stedenbouwkundige adviezen komen.

Op het vlak van wonen en werken tenslotte, voerde de Dienst Welzijn en Gelijk Kansen in 2016 een actieve strijd tegen discriminatie, ook van mensen met een beperking. Zo rolde de Stad Gent als enige stad in Vlaanderen een systeem uit van praktijktesten om op de huurmarkt discriminatie (tegen mensen met een beperking) door immokantoren gericht op te sporen. Tenslotte zal naar aanleiding van een onderzoek naar discriminatie bij contractanten van de Stad Gent, een pilootproject worden uitgerold om bedrijven die diensten leveren voor de Stad, te stimuleren om bijvoorbeeld redelijke aanpassingen in te voeren voor personen met een arbeidshandicap.

In haar verslag stelt de ombudsvrouw : *“Nieuw reglement op de taxicheques ontlokte heel wat misverstanden, o.m. omdat de taxicheques niet meer tegen geld konden worden omgeruild”* (p.65).

De dienst kreeg inderdaad een aantal vragen van burgers om hun niet-gebruikte taxicheques terugbetaald te krijgen. Het betrof telkens gevallen waarbij de gebruikers door omstandigheden (verhuis buiten Gent, verlaagde mobiliteit,...) de aangekochte taxicheques niet meer kunnen gebruiken. In het huidige reglement is terugbetaling niet mogelijk. Het ging dus niet zozeer om misverstanden maar eerder om vragen van mensen om een uitzondering te voorzien op het reglement. Omwille van deze vragen, wordt er momenteel gewerkt aan een wijziging van het reglement waarbij terugbetaling wel mogelijk wordt én waarbij de aantal plaatsen waar de taxicheques gekocht kunnen worden uitgebreid wordt. Het gewijzigd reglement zal dit jaar nog voorgelegd worden aan het college en de gemeenteraad.

In haar verslag stelt de ombudsvrouw : *Afhandeling van aanvragen en verdeling van huisvuilzakken kan nog zorgvuldiger en vlotter door een efficiënte digitale ondersteuning. Zo was de lijst van rechthebbenden door Digipolis te laat bezorgd en was ze ook onvolledig*” (p.65).

Door de overgang van CEVI naar Digipolis, als controle-organisatie wat de bevolkingsgegevens betreft, was er in 2015 en 1^e helft 2016 inderdaad een iets latere afwerking van de lijsten en werd er een ‘filtering van de gegevens’ (dubbels verwijderen) over het hoofd gezien. Daarom was, op het moment van de vraagstelling, de lijst niet in de correcte samenstelling beschikbaar. Dit was echter een alleenstaand geval. Bij de opmaak van de lijst rechthebbenden voor de verdeelmomenten 2016 en latere verdelingen, zijn er geen opmerkingen in dat verband geformuleerd.

In haar verslag stelt de ombudsvrouw : *“Schijn van mogelijke vooroordelen [voor personen met een beperking] kan ook uit de weg gegaan worden door binnen de Stad examens te organiseren op nummer en niet op naam bij de preselecties”* (p.64)

Hier verwijzen we naar het diversiteitsactieplan van Stad Gent en OCMW waarbij, vanuit HR, diverse inspanningen worden geleverd om de diversiteit binnen het personeelsbestand te verhogen en waaronder ook specifieke acties worden ondernomen voor personen met een beperking. Dienst Welzijn en Gelijke Kansen is nauw betrokken in de opmaak en uitrol van dit diversiteitsactieplan.

Verzoek 201604-454 : Bareel

Aanbeveling : *Vermeldt in de reglementen de exacte namen van de bevoegde diensten.*

In het oude reglement stonden inderdaad nog de oude dienstnamen vermeld, van voor de reorganisatie. Het reglement werd, net als nog een aantal andere reglementen met oude dienstnamen, ondertussen gewijzigd (GR Januari 2017) zodat de exacte namen van de bevoegde diensten vermeld staan.

Dienst Preventie en Veiligheid

Verzoek 201608-947 : burenbemiddeling

In het jaarverslag wordt enkel de klachtenmail van de burger opgenomen en niet de toelichting die de dienst gaf. De conclusie bij deze klacht waarbij een gebrekkige communicatie vanuit burenbemiddeling en de burger als oorzaak werd bestempeld geeft onvoldoende duiding naar ons aanvoelen.

Graag zouden we in het jaarverslag een duidelijker kader van de genomen stappen door burenbemiddeling vermeld zien worden.

(Voormalige) Dienst Gemeenschapswachten

Uit het rapport van de ombudsvrouw blijkt dat ze signalen ontving dat vooral scooters- en fietswrakken, waarvan sommigen al jaren op het openbaar domein staan, te traag worden weggehaald. De gemeenschapswachten voeren hun opdracht correct uit (melden en indien nodig herhalen). Zij kunnen moeilijk verantwoordelijk gesteld worden voor de uitvoering door de bevoegde diensten.

Verzoek 201611-1261 : achtergelaten scooter

De gemeenschapswachten hebben dit genoteerd op 27/6/16 en de melding werd op 30/6/17 doorgegeven aan de bevoegde dienst (dienst Mobiliteit – fietswacht). Deze datum staat geregistreerd in het systeem met refnr 381213.00.

IVA Mobiliteitsbedrijf Stad Gent

Mobiliteit en parkeren blijven zoals de voorbije jaren het meest de gemoederen van de Gentenaars beroeren. Dat blijkt ook nu weer uit het jaarverslag van de Ombudsvrouw.

Vooraf de dossiers omtrent het thema “Parkeren” zijn gevoelig toegenomen. Uiteraard heeft dit te maken met de invoer van het Parkeerplan, waarbij de parkeertarieven werden verhoogd en nieuwe zones voor betalend parkeren werden afgebakend. Dat leidt tot meer betwistingen van parkeerretributies, ook bij de Ombudsvrouw. Omwille van de confrontatie met de vele klachten, is de Ombudsvrouw vaak ook kritisch voor (de werking van) het Mobiliteitsbedrijf.

Het stadsbestuur vindt het hoopgevend te merken dat het structurele overleg van de Ombudsvrouw met het IVA Mobiliteitsbedrijf zijn vruchten afwerpt. De Ombudsvrouw spreekt van een professionelere aanpak van klachtenbehandeling sinds de tweede helft van 2016 en zet ook in de verf dat vele aanbevelingen uit de voorbije jaren ondertussen realiteit zijn geworden, wat het aantal klachten over deze thema’s drastisch heeft doen dalen.

Tegelijk merken we dat de Ombudsvrouw net als de voorbije jaren blijft ijveren voor meer billijkheid bij de beoordeling van verweren tegen parkeerretributies en voor aanpassingen die ervoor kunnen zorgen dat er minder parkeerretributies moeten worden aangevochten.

De aanbevelingen omtrent SMS-parkeren, het aanbieden van buggy’s, rolstoelen en kluisjes, alsook de toegankelijkheid van het autovrije gebied voor personen met een handicap zijn ons inziens al voldoende afgedekt. Het app- en sms-parkeren wordt in juni 2017 gelanceerd, leenrolstoelen en buggy’s kunnen ondertussen worden ontleend en voor de toegankelijkheid van het autovrije gebieden voor personen met een handicap zijn heel wat maatregelen genomen: vergunningen voor

houders van een parkeerkaart voor personen met een beperking, de Wandelbus, voorbehouden parkeerplaatsen in de rand van het autovrije gebied, de MinderMobielenCentrale, taxicheques...

De digitale aanvraag van vergunningen (zowel voor parkeren als voor het autovrije gebied) wordt permanent geoptimaliseerd. Op basis van de feedback en klachten wordt zeker bekeken welke aanpassingen eventueel nog nodig zijn. Het stadsbestuur en het IVA Mobiliteitsbedrijf wijzen er wel op dat er altijd een verantwoordelijkheid blijft liggen bij de burger, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een bewonersvergunning of het aanpassen van de nummerplaat bij het gebruik van een vervangwagen. De burger kan te allen tijde in het systeem raadplegen voor welke nummerplaat een vergunning actief is.

Voor wat betreft het eenvoudiger maken van het vergunningenbeleid – wat meteen ook de aanvraagprocedure kan vergemakkelijken – erkennen het stadsbestuur en het IVA Mobiliteitsbedrijf dat hier nood aan is. Er wordt dan ook afgestemd tussen het beleid en het Mobiliteitsbedrijf welke bijsturingen hier mogelijk zijn.

De invoer van het Parkeerplan heeft – volgens het jaarverslag van de Ombudsvrouw – geleid tot minder klachten bij bewoners over het vinden van parkeerplaats. Dat is uiteraard goed nieuws en illustreert dat het Parkeerplan op het eerste zicht slaagt in zijn opzet. Tegelijkertijd merkt de Ombudsvrouw op dat er wel veel klachten komen van bewoners die op de grens wonen van 2 bewonerszones en niet (meer) mogen parkeren voorbij de grens van hun zone. Het Mobiliteitsbedrijf is zich bewust van deze problematiek, maar wijst erop dat bij de invoer van het Parkeerplan de bewonerszones gevoelig zijn uitgebreid. Dat zorgt ervoor dat bewoners in een veel ruimere omgeving parkeerplaats kunnen vinden. We begrijpen echter dat het frustrerend kan zijn voor bewoners om in de buurt van hun eigen woning geen parkeerplaats te vinden, terwijl er net over de grens van de bewonerszone wel beschikbare parkeerplaatsen zijn. In het kader van de evaluatie van het Parkeerplan wordt er een parkeerbezetting- en parkeerduuronderzoek uitgevoerd. Naar aanleiding hiervan kan het Parkeerplan en in het bijzonder de regeling en afbakening van bewonerszones mogelijks worden bijgestuurd.

De Ombudsvrouw merkt voorts op dat de invoer van het Parkeerplan in 2016 niet zonder slag of stoot is verlopen. In het bijzonder de plaatsing van de nieuwe automaten en de problemen die daarbij zijn opgedoken, hebben tot klachten van bewoners geleid. Het plaatsen van nieuwe automaten en het vervangen van de oude automaten door de nieuwe heeft inderdaad een hobbelig parcours gekend. Het was dan ook een zeer groot project: 1.107 nieuwe automaten werden geplaatst en 890 oude werden weggenomen. Veel van de problemen waren toe te schrijven aan de leverancier en zijn aannemer. In tegenstelling tot wat de Ombudsvrouw in haar jaarverslag doet uitschijnen, heeft het Mobiliteitsbedrijf er in die periode alles aan gedaan wat binnen haar mogelijkheden lag om het project tot een goed einde te brengen. De projectleider van de uitrol van het Parkeerplan is ellenlange dagen en zelfs weekends doende geweest om de problemen waarmee we werden geconfronteerd recht te zetten, controles op de plaatsing te laten uitvoeren en mankementen te laten rechtzetten. De Ombudsvrouw merkt ook op dat er in die periode weinig retributies werden geannuleerd. Dat moeten we toch enigszins tegenspreken. In 2016 werden er in totaal 24.485 retributies geannuleerd nadat was geoordeeld dat ze onterecht werden uitgeschreven,

ook in de periode van de uitrol van het Parkeerplan in het centrum wanneer de problemen zijn opgedoken met de installatie van de nieuwe parkeerautomaten.

Voor wat betreft de terugkerende en algemene vraag van de Ombudsvrouw om meer coulance aan de dag te leggen bij de behandeling van parkeerretributies, kunnen we niet anders dan opnieuw benadrukken dat zowel de parkeerwachters als de medewerkers van het Mobiliteitsbedrijf zich voor hun handelen baseren op de geldende regelgeving. Als er een parkeerregime van kracht is en alles is voorzien om dit parkeerregime te doen gelden (wettelijke signalisatie op basis van het goedgekeurde reglement en werkende automaten), schrijven parkeerwachters een geldige retributie uit wanneer een voertuig niet aan het geldige parkeerregime heeft voldaan. Zoals gezegd werden er ook in 2016 meer dan 24.000 retributies geannuleerd wanneer bleek dat ze onterecht zijn uitgeschreven. Er is wel op aangeven van de Ombudsvrouw en de Juridische Dienst bijgestuurd in de communicatie richting burgers over de eventueel te volgen (gerechtelijke) stappen bij de betwistingen van een retributie.

Tot slot formuleert de Ombudsvrouw nog aanbevelingen over de bereikbaarheid en de openingsuren van het Mobiliteitsbedrijf, ook tijdens de Gentse Feesten. Daarover moet worden opgemerkt dat in 2016 het Mobiliteitsbedrijf zijn openingsuren aanpaste om meer in lijn te liggen met de overige loketten van de Stad Gent. Op woensdag is het Mobiliteitsbedrijf ook in de namiddag geopend en er werd een opening in de vooravond (16u30 – 19u00) ingevoerd om meer burgers te kunnen bedienen. Dit moment is enkel op afspraak, waarbij we vaststellen dat 83% van de afspraakmomenten volgeboekt waren. Tijdens de Gentse Feesten is het een algemeen gegeven dat de diensten van de Stad Gent niet of zeer beperkt bereikbaar zijn. Bij de Cel Parkeerheffingen is er wel een minimale bezetting om de meest dringende zaken te kunnen behartigen.

Kabinetssecretariaten College burgemeester en schepenen

Kabinet Schepen van Mobiliteit en Openbare Werken

Van de 18 interventies bij de Ombudsvrouw met betrekking tot het kabinet van de Schepen van Mobiliteit en Openbare Werken, betroffen 14 tussenkomsten louter meldingen en infovragen. De enkele klachten gingen over het niet tijdig ontvangen van een antwoord. Daarbij kan worden opgemerkt dat het kabinet van Schepen Watteeuw veruit de meeste vragen te verwerken krijgt en bovendien voor het antwoord op deze vragen beroep moet doen op input van de diensten die op hun beurt ook overbevraagd zijn. Dat maakt het onvermijdelijk dat antwoorden soms wat langer op zich laten wachten. Desalniettemin werd het kabinet in 2016 versterkt met een extra deeltijdse kracht om burgervragen te verwerken en werd het proces tussen kabinet en Mobiliteitsbedrijf gestroomlijnd om mails van burgers op te volgen.

OCMW Gent

Hier verwijzen we naar de aparte repliek van het OCMW.

Lokale Politie Gent

Wij menen dat de ombudsvrouw in alle objectiviteit en neutraliteit haar onderzoeken kan en moet doen en besluiten kan nemen. Dit wil niet zeggen dat de politie het met elk besluit eens is en er zijn ook klachten waar bijvoorbeeld “wijk” bijstaat maar waarbij andere diensten binnen of buiten de politie ook sterk betrokken zijn.

Voor wat de woonst vaststellingen betreft behandelden politie en burgerzaken samen 46.487 dossiers. 8 gegronde klachten is dan ook eerder een bewijs van goed werken met de beschikbare middelen en mensen.

De digitalisering (en het werkproces) zal zeker een grote verbetering zijn (volledige uitrol momenteel gepland tegen 30 juni 2017 voor Belgen) en er moet de nodige tijd voor genomen worden om dit goed te doen.

Het blijft wel belangrijk om te benadrukken dat woonstcontroles belangrijk zijn, ook voor de veiligheid, en dat de politie haar grondige werkwijze moet behouden. Er is bij de politie en bij het parket en bij de stad terecht meer aandacht voor woonstcontroles, voor het ter plaatse gaan zonder afspraak en voor het inzetten preventief op domicilie fraude (onder meer in samenspraak met de arbeidsauditeur).

Antwoord op de aanbevelingen :

- Het ‘voorbeeldgedrag’ dat de personeelsleden van de Interventiedienst en andere diensten ten toon moeten spreiden is één van de permanente bezorgdheden van de leidinggevenden en medewerkers worden hierover geresponsabiliseerd in persoonlijke communicatie en in korpscommunicatie en richtlijnen;
- Elke politieambtenaar is op de hoogte van het feit dat hij/zij zich aan de burger moet legitimeren (ook al treedt hij/zij op in uniform) en zeker als de burger er expliciet om vraagt (m.u.v. de welbepaalde gevallen waar dit niet moet/kan); hieromtrent werd ook extra communicatie gevoerd
- Het uit een school ophalen van kinderen is in principe en in het algemeen geen optie, tenzij dringende/dwingende redenen daar anders over doen beslissen. Geval per geval moet afgewogen worden of er dergelijke dringende/dwingende redenen voorhanden zijn, eventueel in samenspraak met de behandelende parketmagistraat;
- De werking in het ‘Onthaal APG’ en de manier waarop de burgers daar worden onthaald/te woord gestaan is eveneens een permanente bezorgdheid van de Leiding van de Interventiedienst. Op regelmatige basis worden de personeelsleden daaromtrent geresponsabiliseerd of, desgevallend, bijgestuurd/berispt. Het onthaal is een aandachtspunt maar binnen de huidige infrastructuur zijn er belangrijke beperkingen die niet goed zijn voor de klant maar ook niet voor onze medewerker. Momenteel wordt onderzocht of voor een deel (bijvoorbeeld voor de wijken) er geen systeem van onthaal op afspraak kan gerealiseerd worden.

Het zou ook goed zijn indien de wachtenden reeds een aantal zaken kunnen doen (registratie via automaat op basis van identiteitskaart etc) maar met de verouderde nationale ICT-infrastructuur zien we niet direct oplossingen op korte termijn.

Wat de in 'Boek 2' aangehaalde klachten m.b.t. de Interventiedienst betreft moet men de interventiedienst in de ruime zin beschouwen (dus ook leden van de verkeersdienst). Elke klacht wordt individueel onderzocht met feedback naar de melder en de betrokken medewerkers.

Soms wordt de ganse dienst of het ganse korps gesensibiliseerd en worden er structurele maatregelen genomen..

Ivago

In haar verslag merkt de ombudsvrouw op : '(...)De meeste herhaalde en gegronde klachten gingen over het niet tijdig ophalen van huishoudelijk afval: restafval, groen, glas en PMD. Het afval wordt niet opgehaald en de communicatie achteraf loopt niet zoals het hoort en dit leidt tot frustratie en wantrouwen bij de burger (201505/555). Uit onderzoek bleek bij diverse klachten dat de klantendienst een melding had gekregen van de ophaalploeg dat het afval wel degelijk was opgeladen, zoals ook aan burger werd beloofd nadat hij meermaals had gebeld maar dat was blijkbaar toch niet het geval. Iets dat vaak terug komt bij dit soort klachten die meestal ook niet gebonden zijn aan specifieke buurten of ophaalrondes. Liegen de ploegen dan? Voorts werd er ook een vriendelijke compensatie aangeboden: burgers mogen er extra zakken naast zetten alleen....ze worden niet opgehaald ondanks de vriendelijke belofte. Is de interne communicatie onvoldoende, is de manier van registreren niet efficiënt waardoor er misverstanden ontstaan? Voorts bleek ook dat de klantendienst de verschillende contacten met verzoekers niet hadden geregistreerd of daar toch niets van terugvonden. En wat dan wel werd geregistreerd, bleek ook niet altijd te kloppen. (...)' (p. 86).

IVAGO registreert vragen die enkel informatief zijn of geen actie vereisen in het callcenter. Niet-ophalingen worden wel steeds geregistreerd bij de eerste melding. De callcentermedewerker baseert zich op terugkoppeling planner/chauffeur. De ploeg die teruggaat, is meestal niet dezelfde dan de reguliere ploeg, waardoor de route minder goed gekend is en zaken over het hoofd kunnen gezien worden. IVAGO vertrouwt erop dat hun chauffeurs niet liegen, maar beweert evenmin dat de Gentse burgers liegen. Het is helaas niet altijd uit te maken wat de precieze feiten zijn.

IVAGO kende midden 2016 een hoog absenteïsmecijfer bij de chauffeurs, waardoor in sommige gevallen rondes niet correct werden afgewerkt en er meer niet-ophalingen waren.

Om dit te verhelpen heeft IVAGO extra chauffeurs angeworven. De afspraken bij niet-ophaling werden in september 2016 in diverse workshops besproken en versoepeld. Bv. niet-ophalingen die later dan dag+1 gemeld worden, worden wél nog behandeld, waar dit vroeger niet het geval was. Ook communiceert IVAGO sinds midden 2016 niet-ophalingen en vervolgacties via facebook en de IVAGO-website, waardoor burgers meer informatie krijgen. IVAGO zal in 2017 onderzoeken hoe de callcentermedewerkers meer zicht krijgen op de tijdstippen van het ophalen van huisvuil, zodat ze gerichter kunnen communiceren.

In haar verslag merkt de ombudsvrouw verder op : *‘(...) Een open en uitvoerigere schriftelijke communicatie van de klantendienst (de persoonlijke contacten met de klachtenbehandelaars zijn uitstekend) op de vragen vanuit de Ombudsdienst in plaats van een standaardantwoord, zoals hieronder, kan zeker helpen (...)’*

IVAGO stuurt geen kennisname (zijn onze standaard geautomatiseerde antwoorden) meer naar de ombudsdienst maar trachten om onmiddellijk uitgebreider feedback te geven.

Antwoord op geformuleerde aanbevelingen :

IVAGO werkt vandaag al met inventieve oplossingen zoals ondergrondse locaties. Deze sorteerpunten worden momenteel uitgerold voor hoogbouwlocaties. Gewone wijken zijn in eerste instantie nog niet aan de orde, ook al omdat het niet evident zal zijn de nodige locaties hiervoor te vinden.

Bij het omschakelen van zak naar bak haalde IVAGO diverse redenen aan in zijn communicatie in deze volgorde: “Meer gft; Jouw portemonnee; Jouw comfort; Onze rug; Doordachte keuzes” (zie <https://www.ivago.be/thuisafval/dag-zak-welkom-bak>).

Het callcenter en de operationele diensten bekijken hoe ze hun interne werking en samenwerking kunnen verbeteren. Intussen zal IVAGO in 2017 onderzoeken hoe de callcentermedewerkers meer zicht krijgen op de tijdstippen van het ophalen van huisvuil, zodat ze gericht kunnen communiceren en wordt voor 2018 een digitaal registratiesysteem voorzien voor het ophalen van sluikestort.

Voor doodlopende straten zullen de planner-opvolgers vaker mee op de baan gaan om zo sneller maatregelen te nemen om niet-ophaling te voorkomen.

Verzoek 201608-971 : Vuile buurt

Aanbeveling : Lees e-mailberichten grondig vooraleer een reactie te sturen. Pas op met standaard antwoorden. Maak dringend werk van een goede interne en externe communicatie.’

De standaardmails voor burgers zijn bedoeld om de burger al te laten weten dat de mail goed ontvangen is en gestuurd naar de juiste dienst. Alleen bij sluikestortmeldingen wordt er inderdaad reeds gezegd dat IVAGO zo snel mogelijk een ploeg langs stuurt om het sluikestort te verwijderen. Dit antwoord wordt echter pas gestuurd als de callcenter-medewerker inderdaad oordeelt dat het voor IVAGO is. Als zij al merken dat het op privéterrein is, wordt het niet verstuurd en krijgen zij een gepersonaliseerd antwoord waarin aangegeven wordt dat IVAGO dit doorgaf aan Entiteit Netheid (Stad Gent) voor verdere afhandeling.

Verzoek 201602-162 : Onzichtbaar afval

Aanbeveling : Bouw meer controlemogelijkheden in zodat er ten minste uitgezocht kan worden wat het probleem is.

Het callcenter en de operationele diensten bekijken hoe ze hun interne werking en samenwerking kunnen verbeteren. Intussen zal IVAGO in 2017 onderzoeken hoe de callcentermedewerkers meer zicht krijgen op de tijdstippen van het ophalen van huisvuil, zodat ze gericht kunnen communiceren en wordt voor 2018 een digitaal registratiesysteem voorzien voor het ophalen van sluikestort.

Verzoek 201603-258 : Grof huisvuil

Aanbeveling : Bied spontaan een klantvriendelijke oplossing aan wanneer er duidelijk een fout is gebeurd.

IVAGO tracht korter op de bal te spelen bij niet-ophaling door sneller een ophaling van het afval opnieuw in te plannen.

Verzoek 201604-385 : Van oud naar nieuw

Aanbeveling : Maak op de betalingsuitnodigingen duidelijk dat het gaat om een betalingsuitnodiging en niet om een factuur.

IVAGO verstuurt de betalingsuitnodiging vanaf het moment dat het resterende saldo een ondergrens bereikt. Deze ondergrens staat vast in het retributiereglement en is in functie van het volume van de containers.

IVAGO verstuurt niet minder dan 67.000 betalingsuitnodigingen op jaarbasis. De burger kan zijn betaling uitstellen tot vlak voor het kritische moment.

Verzoek 201604-478 : Geen herinnering

Aanbeveling : Stuur een herinnering wanneer burgers niet ingaan op de betalingsuitnodiging om hun saldo aan te zuiveren. Vermijd zo dat burgers hun Ivago-rekening uit het oog verliezen en problemen krijgen bij de lediging van hun containers.

Het versturen van een herinnering zou hoge port- en administratiekosten met zich meebrengen. Via het e-loket van de IVAGO-website kan men het saldo opvolgen. Er is ook de mogelijkheid tot domiciliëring. Zo kan de klant vermijden dat het saldo negatief zou worden.

Betalingsuitnodigingen worden sinds december 2016 per post en per mail toegestuurd. Dit zorgt eigenlijk al voor een vorm van rappel. Dit jaar zal de burger de keuze kunnen maken om de betalingsuitnodiging per post of per mail, of beiden te ontvangen.

Verzoek 201605-579 : Vuilnisbakjes ?

Aanbeveling : Motiveer beslissingen beter. Door slechts één (betwistbaar) argument aan te brengen zonder verdere uitleg verlies je de betrokkenheid van de burger.

Elke aanvraag voor nieuwe afvalkorven moet een beslissingsboom doorlopen. Enkel wanneer er volgens de beslissingsboom opportuniteit is, kunnen er nieuwe korven geplaatst worden. Factoren zoals het risico op misbruik of sluikstorten spelen daarin ook een grote rol. In dat geval beslist IVAGO trouwens niet alleen, maar wordt dit ook met diverse stadsdiensten bekeken.

Verzoek 201606-734 : Niet genoteerd

Aanbeveling : Maak een analyse van de procedure om grof vuil op te halen. Er loopt duidelijk iets mis met het maken van afspraken (ook al ligt dat soms aan de klant zelf). - Doe meer met klachten. Enkel

het concrete probleem oplossen is niet voldoende, want dan blijft het zich herhalen. Werk meer structureel: wat liep er fout en hoe kunnen we dit in de toekomst vermijden?

IVAGO staat toe om aanvragen voor grofvuilophalingen enkel telefonisch te doen (voor gedomicilieerde inwoners). Ze hebben dus geen schriftelijke aanvraag. Hierdoor kunnen er misverstanden ontstaan: is de aanvraag nu effectief geplaatst of niet: vaak bellen ze eerst om te informeren en vergeten dan mogelijks om te bevestigen. Het beperkt aantal misverstanden weegt niet op tegen de service dat een ophaling ook telefonisch kan aangevraagd worden. IVAGO zorgt ervoor dat het afval zo snel mogelijk kan opgehaald worden.

Verzoek 201608-971 : Vuile buurt

Aanbeveling : Lees e-mailberichten grondig vooraleer een reactie te sturen. Pas op met standaard antwoorden. Maak dringend werk van een goede interne en externe communicatie.
Zie hiervoor.

Sogent

Geen opmerkingen.

WoninGent

Verzoek 201601-78 Waarborg

Aanbeveling : Meet zelf de doorlooptijden voor uitbetalen van waarborg en valueer en stuur bij zo nodig. Hier is de aanbeveling: het uitvoeren van herstellingen na verlaten van de woning korter op de bal maakt dat panden vlugger kunnen verhuurd worden, termijn van leegstand wordt ingekort en ook waarborgen op kortere termijn kunnen worden terugbetaald.

WiG werkt aan een meerjarenplanning om de echte structurele problemen binnen ons patrimonium door een programma van gerichte en gefaseerde investeringen aan te pakken. Het is jammer dat randopmerkingen door enkele ontevreden huurders gemaakt, onmiddellijk leiden tot veralgemeningen zonder een volledig zicht op de desbetreffende materie te hebben, want er is hier al grote vooruitgang in geboekt.

Verzoek 201604-451 Interventies

Aanbeveling : Laat huurder altijd ondertekenen (bijvoorbeeld kan ook op lpad) maar laat er ook naam voluit onder schrijven.

Deze aanbeveling wordt meegenomen.

Verzoek 201609-1023 : Details factuur

Aanbeveling: stuur huurders gedetailleerde en juiste facturen voor herstellingen. Toon de samenstelling van het totaalbedrag door de verplaatsingskost en de aangerekende werktijd in detail te vermelden.

In de tarieflijst staat alles duidelijk aangegeven en in het technische zakboekje de huurdersverantwoordelijkheid duidelijk staat omschreven. WiG bekijkt of de facturen nog duidelijker kunnen.

Digipolis

Geen opmerkingen.

Co-actoren

Vzw Regent

Verzoek 201604-462 : Energielening

Aanbeveling : Herbekijk de procedure en toetst ze aan de behoeften van burgers die nog iets willen bijlenen als de facturen hoger liggen dan gepland.

Om de klant beter te informeren over de inhoud van zijn aanvraag en de verdere procedure, werkt REGent momenteel een aantal zaken uit om hieraan tegemoet te komen. De werkwijze zal er als volgt uitzien:

1. Klant dient aanvraag in (elektronisch of via post)
Klant zal ontvangstmelding krijgen (in opmaak)
2. REGent voert pre-analyse en analyse uit
In deze fase wordt de aanvraag op volledigheid nagekeken en indien nodig wordt de klant gecontacteerd voor bijkomende vragen of ontbrekende documenten. Bij de analyse worden de financiële checks uitgevoerd en wordt bepaald of klant doelgroep is.
3. Klant ontvangt SECCI formulier (Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet) met begeleidend schrijven.
Dit formulier is wettelijk verplicht en bevat alle gegevens noodzakelijk om onze lening te kunnen vergelijken met andere kredieten.
Aan de hand van dit formulier weet de klant exact (bedrag, looptijd, rentevoet, ...) wat zal worden voorgelegd aan het bestuur.
Daar dit wettelijk verplicht is werd gevraagd aan het Participatiefonds om dit automatisch te genereren in phoenix-re.

De mogelijkheid tot ontlenen van 5% bovenop het bedrag van de offerte staat expliciet in het aanvraagformulier. REGent kan de keuze van de klant of de mogelijkheid in het begeleidend schrijven opnemen.

1. Vergelijking cijfers 2013-2014-2015-2016

Jaar	2013	2014	2015	2016
aantal	73	69	55	62
Meldingen / info	30	20	4	23
Eerste lijn	37	10	5	24
Tweede lijn / waarvan gegrond	6 / 2	29 / 6	37 / 11	15 / 4

Het aantal dossiers bij de ombudsvrouw blijft nagenoeg constant. De verhouding 1^e lijns-klachten ten opzicht van 2^{de} lijns-klachten is wel gewijzigd.

Door regelmatige formele en informele contacten tussen de ombudsvrouw en de diensten van OCMW beogen we een goede samenwerking met respect voor elkaars rol. De afgelopen jaren werd de samenwerking steeds als constructief ervaren. De ombudsvrouw getuigde steeds van een grote betrokkenheid. Er werd steeds voldoende openheid aan de dag gelegd om de situatie langs beide kanten te bekijken. Resultante is een steeds goed onderbouwd jaarverslag met relevante aanbevelingen.

2. Aanbevelingen

De doorlooptijd van het stopzetten van het leefloon omwille van mogelijke fraude, in beeld brengen en in te korten. Dergelijke ingrijpende beslissingen voor een burger zouden binnen een redelijke termijn (maximum twee maanden) schriftelijk moeten gemotiveerd zijn en kunnen pas genomen worden het horen van de burger (hoorplicht)

De doorlooptijd van het stopzetten van het leefloon te beperken vraagt continue aandacht. Bij de stopzetting van het leefloon omwille van mogelijke fraude wordt cliënt altijd gehoord door OCMW Gent en dit in het kader van het maximaal vrijwaren van zijn belangen (terwijl er eigenlijk slechts een wettelijke verplichting tot horen is indien de cliënt hier om verzoekt). Op deze hoorzitting neemt het Bijzonder Comité van de Sociale Dienst de eigenlijke beslissing tot stopzetting.

De praktische organisatie van dergelijke hoorzittingen vraagt enige voorbereiding. Om het recht op verdediging van de cliënten maximaal te garanderen, wordt ervoor gezorgd dat de cliënten ruim op tijd (minimaal een week) hun uitnodiging voor de hoorzitting ontvangen. Op die manier hebben ze nog tijd om een advocaat te contacteren indien gewenst.

Voor de cliënten die de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen, wordt een tolk op de hoorzitting voorzien.

Dit alles zorgt ervoor dat het hoorrecht maximaal kan worden uitgeoefend, anderzijds vertragen deze garanties voor de cliënt wel de doorlooptijd om tot een stopzettingsbeslissing te komen.

De bureaucratische rompslomp voor de burger bij de samenstelling van het leefloondossier te vereenvoudigen, bijv. vraag geen gegevens die je zelf bij een andere overheid en instantie digitaal zou kunnen aanvragen. Maak van bij de opstart een dossier schriftelijk duidelijk op een lijst wat de burger u moet bezorgen.

Maak duidelijke afspraken voor opvolging tijdens de verlofperiode zodat uitbetalingen hierdoor geen grote vertraging oplopen.

De onthaaldiensten werken met onderstaande checklist (zie bijlage) met betrekking tot documenten die noodzakelijk kunnen zijn in functie van het sociaal onderzoek. Op basis van het intakegesprek geven zij aan de cliënt een overzicht mee (zie bijlage) van de documenten die onze dienst – in functie van het verder sociaal onderzoek nog nodig hebben.

Het is weliswaar mogelijk dat uit verder onderzoek van de situatie nadien nog kan blijken dat er nog andere stukken noodzakelijk zijn om het dossier te vervolledigen.

In de mate van het mogelijke vragen wij de informatie rechtstreeks op via KSZ.

Er loopt nu ook een project waarbij wij (in samenwerking met VVSG) aan het onderzoeken zijn om maximaal gegevens rechtstreeks uit KSZ te kunnen bekomen.

In 2018 plannen wij een project in kader van e-dienstverlening wat ook zal bijdragen aan het maximaal automatisch binnenhalen van documenten. Ook dit zal bijdragen aan de ondersteuning van zowel maatschappelijk werkers als cliënten inzake het verzamelen van bewijsstukken.

Aan de continuïteit in tijden van verlofperiodes wordt veel aandacht besteed.

Wat periodes van collectieve sluiting betreft: voor elke sluitingsperiode sturen wij bericht uit aan onze maatschappelijk werkers teneinde hen eraan te herinneren het nodige te doen voor het tijdig regelen van de uitbetalingen aan cliënten.

Tijdens collectieve sluitingsperiodes organiseren wij vanuit de Sociale Dienst permanentiedagen waarop cliënten/nieuwe steunaanvragers die in dringende (financiële) nood verkeren terecht kunnen.

Vanuit de sociale permanentie kan cash geld verleend worden zodat de steunvragers financieel kan overbruggen tot het moment dat hij opnieuw contact kan opnemen met zijn maatschappelijk werker.

Wat individuele verlofperiodes van cliënten betreft, is het zo dat onze maatschappelijk werkers (net zoals bij collectieve sluitingsperiodes) de betalingen inplannen alvorens in verlof te gaan.

Elke maatschappelijk werker heeft ook een vervanger bij wie de cliënt terecht kan bij (geplande of ongeplande) afwezigheid van de dossierbehandelaar.

Wij menen dan ook te mogen stellen dat vertraging in uitbetalingen als gevolg van verlofperiodes zeer uitzonderlijk zijn.

De budgetbegeleiding nog transparanter en efficiënter maken

Er loopt binnen de Sociale Dienst een informaticaproject met Cevi waarin het de bedoeling is om de financiële situatie van de cliënten (alle inkomsten/uitgaven/schulden) overzichtelijker en transparanter te maken. Ook voor de maatschappelijk werkers, die de cliënt begeleiden, zal de informaticatoepassing meer ondersteunend zijn door de principes van “éénmalige input van gegevens” en “eenvoudige weergave”.

Naast de technisch-administratieve ondersteuning lopen ook acties binnen een doelstelling rond “meer methodische insteek in budgethulpverlening”.

Deze zijn een antwoord op signalen vanuit onze maatschappelijk werkers dat er te veel aan crisishulpverlening moet gedaan worden waardoor er daarnaast weinig tijd is om doelgericht en methodisch te werken

Er wordt daarom een tool en visie uitgewerkt om schuldhelpverlening op te starten, te evalueren, bij te sturen, en - waar mogelijk - af te bouwen.

Wij bekijken de mogelijkheden tot het meer inzetten van groepswerkingen én het bepalen

van realistische doelen en perspectieven in de schuldhulpverlening om de zelfredzaamheid van cliënten te verhogen en de draagkracht van de hulpverlener te versterken.

Te blijven inzetten op transparante facturen voor ziekenhuiskosten en terugvorderingen en op controle op het voorschrijfgedrag in rusthuizen

Het opvolgen van de medicatie is een continue zorg. De controlefunctie is in de processen voorzien. De tussenkomsten tussen apotheek en arts omtrent voorschriften worden door de apotheek naar het wzc gemaild.

Staande orders worden opgenomen in de medicatiefiches van de individuele resident (individueel elektronisch zorgdossier van de bewoner). Het toedienen van een extra dosis wordt bij de apotheek geregistreerd en op reguliere basis geëvalueerd. De woonzorgcentra houden de medicatiefiches van de bewoners up to date en vragen de artsen maandelijks de voorgeschreven medicatie van hun patiënten te valideren. Ook de CRA kijkt hierop toe en spreekt de betrokken artsen hierover aan indien nodig. De controle en signaalfunctie zijn vanuit het bewonersdossier aldus perfect mogelijk.

In het kwaliteitshandboek staan alle gemaakte afspraken hierover in een aantal procedures vervat.

Het weigeren van een referentieadres zeer weloverwogen te laten gebeuren want burgers die geen dak boven hun hoofd hebben, riskeren ook heel dikwijls uit beeld te geraken van een maatschappij.

Het toekennen van een referentieadres is geregeld bij wet van 19 juli 1991 en aangevuld met diverse omzendbrieven (1997, 1998 en 2006). De vraag voor een referentieadres is een vraag om preventieve hulp in het kader van maatschappelijke dienstverlening in de zin van artikel 57 en van artikel 60 § 2 van de wet van 8 juli 1976.

OCMW Gent dient zich aan deze wetgeving te houden.

Dit houdt in dat - voor het bepalen of een aanvrager een referentieadres kan bekomen - nagekeken dient te worden of hij aan alle voorwaarden voldoet namelijk de aanvrager:

- mag geen verblijfplaats meer hebben (dakloos zijn);
- beschikt over onvoldoende bestaansmiddelen om een woning te kunnen huren;
- vraagt eveneens leefloon of maatschappelijke dienstverlening aan in de zin van artikel 57 van de wet van 8 juli 1976;
- is al ambtshalve geschrapt op het vorig adres;
- meldt zich minstens één maal per trimester aan bij het OCMW;
- heeft een legaal verblijfsstatuut.

Het behoort tot de exclusieve bevoegdheid van de OCMW's om te onderzoeken of iemand aan de voorwaarden voor een referentieadres voldoet.

Zodra vaststaat dat een aanvrager/cliënt voldoet aan deze voorwaarden, kan de aanvrager/cliënt kiezen of hij een referentieadres wil bij OCMW Gent of bij een private persoon.

Indien de steunvrager/cliënt kiest voor een referentieadres bij OCMW, doet OCMW het nodige voor het in orde brengen van dit referentieadres (lees: vanuit OCMW maken wij de vereiste documenten over aan Burgerzaken Stad Gent die de betrokkene dan inschrijven als referentieadres op het adres van het OCMW).

Indien de steunvrager/cliënt kiest voor een referentieadres bij een private persoon wordt de aanvraag (eveneens met de vereiste documenten) overgemaakt aan Burgerzaken Stad Gent, met toevoeging van de toestemming van de private persoon. Op dat moment start Burgerzaken een onderzoek en zullen zij (niet OCMW!) hierin een eindbeslissing nemen.

Als de steunvrager/cliënt echter niet aan bovenvermelde voorwaarden voldoet, worden geen documenten overgemaakt aan de stad en kan de stad derhalve geen referentieadres toekennen (noch op het OCMW noch bij een privaat persoon).

Ter ondersteuning van de steunvrager/cliënt kan OCMW wél tussenkomen naar Burgerzaken toe met de vraag om een ambtshalve schrapping op een vorig adres zo snel mogelijk te regelen. Concreet vragen wij Burgerzaken om de ambtshalve schrapping bij voorrang op te nemen zodat aansluitend een referentieadres kan toegekend worden indien ons sociaal onderzoek uitwijst dat cliënt wel degelijk dakloos is.

Het “dakloos zijn” is wel degelijk een effectieve voorwaarde om een referentieadres te kunnen bekomen. Het is aan deze voorwaarde dat een aantal aanvragers niet voldoet, waardoor het OCMW niet anders kan dan de vraag tot het bekomen van een referentieadres te weigeren en de steunvrager advies te geven om een inschrijving op zijn verblijfsadres te vragen bij Burgerzaken.

Indien het uitputten van sociale rechten in gedrang komt wegens het ontbreken van een adres, wordt er zo ruim als wettelijk mogelijk omgegaan met de toekenningsvoorwaarden. Wél blijft het, ook in deze situaties, een vereiste dat vooraf dient afgetoetst te worden of voor de steunvrager/cliënt alle mogelijkheden tot bekomen van een domicilieadres zijn uitgeput alvorens de procedure voor toekenning van een referentieadres kan worden opgestart.

Vorming omgaan met agressie en het overbrengen van moeilijke boodschappen is aanbevolen. Wees consequent en blijf alcoholgebruik verbieden anders zullen anderen volgen en wordt de boodschap nog moeilijker.

Binnen OCMW Gent hebben wij een interne werkgroep het thema agressie. Deze werkgroep wordt getrokken door de preventieadviseur en is samengesteld uit medewerkers van alle diensten die met cliënteel in aanraking komen.

Binnen de werkgroep wordt onder meer bekeken welke aan welke soort vorming op vlak van agressiepreventie medewerkers nood hebben. Op basis van deze bevraging wordt dan ook een vormingsaanbod uitgewerkt.

In het verleden werkte deze werkgroep ook reeds een agressieprotocol uit dat gevalideerd werd door de OCMW Raad en wat als handelingskader binnen onze diensten gehanteerd wordt.

Het niet-tolereren van alcoholgebruik is één van de zaken die in het agressieprotocol zijn opgenomen.

In elk welzijnsbureau hangen ook pictogrammen uit waarbij aan bezoekers duidelijk gemaakt wordt wat wij niet binnen onze diensten tolereren. Betreft onder meer: geen alcohol, geen honden, geen wapens ...

In 2018 zal gewerkt worden rond het bepalen van een tolerantiegrens qua agressie, bekeken vanuit het niveau van de organisatie (en niet meer zozeer vanuit de grens van elke individuele medewerker)

Jaarverslag 2016

Overzicht van alle klachten

Inhoud

Hoofdstuk 1 - INLEIDING	5
 Hoofdstuk 2 - Brandweerzone Centrum	 7
2.1. Dienst administratie	7
 Hoofdstuk 3 - Departement Bedrijfsvoering	 9
3.1. Dienst Belastingen	9
3.2. Dienst Burgerzaken	13
3.3. Data en Informatie	36
3.4. Dienst Onthaal	37
3.5. Juridische Dienst en Kennisbeheer	38
3.6. Stedelijke Vernieuwing	41
 Hoofdstuk 4 - Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd	 43
4.1. Bibliotheek	43
4.2. Sportdienst	44
4.3. Dienst Evenementen, Feesten, Markten en Foren	45
4.4. Iva Historische Huizen	46
4.5. Museum voor Schone Kunsten	48
4.6. SMAK	51
 Hoofdstuk 5 - Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen	 53
5.1. Dienst Economie	53
5.2. Dienst Milieu en Klimaat	55
5.3. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	58
5.4. Dienst Wonen	62
 Hoofdstuk 6 - Departement HR	 65
6.1. Dienst Rekrutering en Selectie	65
 Hoofdstuk 7 - Departement Onderwijs en Opvoeding	 69
7.1. IVA Stedelijk Onderwijs Gent	69
7.2. Dienst Kinderopvang	69
7.3. Jeugddienst	75

Hoofdstuk 8 - Departement Publieke Ruimte	77
8.1. Dienst Administratie RUMODO	77
8.2. Dienst Coördinatie	82
8.3. Dienst Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu	83
8.4. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	87
8.5. Groendienst	98
 Hoofdstuk 9 - Departement Samenleven en Welzijn	 105
9.1. Dienst Preventie voor Veiligheid	105
9.2. Dienst Welzijn en gelijke kansen	106
 Hoofdstuk 10 - IVA Mobiliteitsbedrijf Stad Gent.....	 109
 Hoofdstuk 11 - Kabinetssecretariaten College van Burgemeester en Schepenen.....	 189
11.1. Kabinet schepen van Mobiliteit en Openbare Werken	189
11.2. Kabinet schepen van Cultuur, Toerisme en Evenementen	190
11.3. Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Wonen en Openbaar Groen	190
 Hoofdstuk 12 - OCMW	 193
12.1. Departement Ouderenzorg	193
12.2. Departement Sociale Dienstverlening	194
 Hoofdstuk 13- Lokale Politie Gent.....	 205
13.1. Directie Operaties - Interventiedienst	205
13.2. Directie Operaties - Wijkdienst	208
 Hoofdstuk 14 - Ivago.....	 217
 Hoofdstuk 15 - SOGENT	 239
 Hoofdstuk 16 - WONINGENT.....	 241
 Hoofdstuk 17 - CO-ACTOREN	 259

Hoofdstuk 1

INLEIDING

In Boek 2 van het jaarverslag 2016 van de Ombudsdienst, krijgt u een overzicht van bijna alle klachtendossiers: de klacht in de woorden van de verzoeker, het onderzoek door de dienst, de beoordeling, de opvolging en de aanbevelingen aan de dienst.

Enkele dossiers konden we om bijzondere redenen niet bekend maken: om redenen van privacy bijvoorbeeld.

Hoofdstuk 2

Brandweerzone Centrum

2.1. Dienst administratie

overeenstemming met regelgeving

coördinatie

redelijkheid en evenredigheid

Verzoek: 201605-506

Gewapende dwang.

Wij hebben een garagebedrijf op het industrieterrein van Wondelgem. Wij hebben eigenlijk niks anders ondervonden dan problemen sinds wij daar gevestigd zijn. Ten eerste was er het containerpark dat ervoor zorgde dat de toegang tot onze garage vaak geblokkeerd was. Dit is verschillende malen vastgesteld door deurwaarder. Maar er zijn nog tal van andere problemen. Een zeer groot probleem dat zich heeft voorgedaan is de sluiting door Stad Gent. Vorig jaar in augustus krijg ik telefoon van de Brandweer van Stad Gent, dat ik mij onmiddellijk moet begeven naar Wondelgem en waar ik op dit ogenblik ben. Twintig minuten later zie ik vanuit mijn woning dat er rechtover ons een politiecombi komt staan, frontaal naar ons huis gericht. Ik ben ondertussen klaar om te vertrekken wanneer een agent uit zijn auto komt gelopen en zegt dat ik niet alleen mag rijden. Dan komen er nog verschillende combi's waar agenten met kogelvrije vesten uitstappen. Mijn kinderen zien dit allemaal gebeuren.

Ik wist echt niet wat ik misdaan of wij misdaan hadden maar ik moest mij naar Wondelgem begeven. Mijn zoon reed mee met mij. Ik ben mogen vertrekken met politiebegeleiding door vier combi's. Toen ik in Wondelgem kwam, was er daar nog veel meer politie, samen met brandweer. Ik heb daar toen het bevel gekregen dat de garage onmiddellijk gesloten werd. Ik heb dit moeten ondertekenen onder gewapende dwang. Er waren zeker vijftig politieagenten aanwezig. Zelfs voor Dutroux was er zoveel man niet aanwezig. Maar na twee dagen of zoiets kwam uit waarvoor ze ons gesloten hadden: ze moesten naar de lichtstoet met wagens van carnaval en daarvoor werd ons garagebedrijf gesloten. Wij hebben niks anders gehad, al jaren van carnaval die daar gevestigd is. Wij zijn een garagebedrijf dat 24/7 open is. Wij zijn gevestigd in het industriepark voor zware industrie. Wij mogen niet naar en van ons bedrijf als zij het zeggen. Het is al vanaf november zo dat ze elke avond in de weg staan met hun auto's, enzovoort. Het is onmogelijk voor ons om daar te blijven als iedereen zich op het industrieterrein vestigt en het terrein niet gebruikt waarvoor het is voorgeschreven. Want dat is ook nog een klacht: mag een VZW bijvoorbeeld die van de carnavalisten zich wel daar op een industriepark vestigen: is er hier geen sprake van twee maten en gewichten: zij die de hand boven het hoofd worden gehouden door de burgemeesters of subsidies krijgen van de gemeenschap die mogen blijkbaar meer dan wij. Ik vind dat controles objectief moeten gebeuren en voor iedereen op dezelfde manier. Voorts hebben wij ook geen overzicht meer van alle overtredingen die ons worden aangesmeerd.

Onderzoek:

Er zijn al jarenlang moeilijkheden tussen de zaakvoerder en de overige bedrijven op dit terrein en inderdaad is de zaak op bevel van de burgemeester gesloten na controles (onder andere op vlak van veiligheid). In eerste instantie wordt hier bemiddeld en gevraagd of de zaakvoerders een verkoop zien zitten; wat een oplossing zou kunnen bieden voor alle betrokken partijen en ook Sogent is eventueel geïnteresseerd. Een bezoek ter plaatse wordt georganiseerd en de zaakvoerder(s) tonen in eerste instantie interesse. In tweede instantie wordt meegedeeld door de man dat hij vooral een antwoord wil op zijn klacht en dat de piste voor verkoop open blijft, maar er komt geen tijdige verdere reactie. En de klachten worden verder onderzocht. De Brandweer bevestigt dat het bedrijf sinds augustus 2015 werd gesloten bij burgemeestersbesluit. De motivering was het niet naleven van de bouwvergunning, niet naleven van uitbatingsvergunning, niet naleven van milieuwetgeving, niet naleven van de uitspraak van de vrederechter in 2013. Het bedrijf breidde zich volgens de betrokken diensten ook illegaal uit op het terrein van een ander bedrijf en richtte zelfs een illegale spoorwegovergang in. Het dossier heeft een lange historiek bij meerdere stadsdiensten en het gerecht. Sinds januari 2016 zit het dossier (opnieuw) bij het gerecht en wordt er op een uitspraak gewacht. De Brandweer spreekt tegen dat er vijftig agenten aanwezig waren. Uit onderzoek blijkt dat het ging om een zeven à achtal agenten. Dit was nodig omdat de uitbater bekend staat om agressief gedrag en vluchtgedrag. Geen enkele agent heeft een wapen getrokken. Ze spreken ook tegen dat betrokkene gedwongen werd om te tekenen.

De carnavalisten hadden zélf geen uitweg uit de loods omdat het garagebedrijf vrachtwagens parkeerde waar dit niet is toegelaten. Dit maakte dat de omliggende bedrijven onbereikbaar werden voor de hulpdiensten. De klager op zijn beurt toont dan weer met vaststellingen van de gerechtsdeurwaarder aan dat hij evenzeer geblokkeerd werd... De brandweer komt echter pas tussen als een permanente blokkage ook de veiligheid in het gedrang brengt en die vaststellingen wijzen dan weer in de richting van klager. Op de vraag of de carnavalisten wel op een industrieterrein een onderdak mogen krijgen, is het antwoord heel duidelijk ja. Op voorwaarde dat de loodsen correct werden vergund en dat het hier ook gaat om de bouw van wagens en voor gemeenschappelijk nut, wat hier het geval is. Het feit dat het om een vzw gaat doet er niet toe. De klacht dat de zaakvoerders geen overzicht hebben gekregen of niet weten waarom hun bedrijf werd gesloten kan wel zijn, maar naar de diensten toe is de klacht onterecht: er werden herhaaldelijk aangetekende brieven niet afgehaald, ook kwamen ze niet opdagen na een uitnodiging om gehoord te worden. Er werden ook nog een aantal brieven voor ontvangst aangeboden en daarvoor werd door de zaakvoerder getekend voor ontvangst.

Opvolging:

Klager deelt mee dat hij geen enkel vertrouwen heeft in de Stad, haar diensten en de burgemeester, en verbreekt daarop ook het contact met de ombudsdienst.

Het is dus ook niet duidelijk of het bevel tot sluiting nu opgeheven is na controle of niet.

Beoordeling: geen oordeel

Een vertrouwensbreuk zorgt ervoor dat de klacht niet verder kan onderzocht worden.

Aanbeveling:

Vergroot transparantie voor burger en efficiëntie door coördinatie en juridische ondersteuning van alle betrokken diensten . Blijf gezamenlijk controles uitvoeren om na te gaan of burgemeestersbevel ook effectief wordt uitgevoerd en om de sluiting te kunnen opheffen als de bedrijfsleider zich in orde stelt.

Hoofdstuk 3

Departement Bedrijfsvoering

3.1. Dienst Belastingen

actieve informatieverstrekking

fair play

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201601-14

Geen aanslagbiljet.

Al drie jaar krijg ik geen aanslagbiljet voor belasting op onbebouwde percelen en ik heb die dus ook niet betaald. Nu krijg ik daar een boete voor en ik ben bijzonder kwaad. Ik had namelijk de boodschap gekregen dat, wanneer er niets veranderde, ik geen formulier meer moest invullen. Ik ging er dus vanuit dat ik ook geen aanslagbiljet meer moest aanvragen en dat de belasting misschien was afgeschaft. Zelfs al is het aan de belastingplichtige om een aanslagbiljet aan te vragen, dan nog konden ze mij eens een aanmaning sturen toen ik dit niet had gedaan. Die boete is gewoon onrechtvaardig aangezien de oorzaak van dit alles ligt in een onzorgvuldigheid van de betrokken dienst.

Onderzoek:

In 2013 werd er nog een voorstel van aangifte verstuurd naar verzoekster met vermelding van alle gekende gegevens. Zo een voorstel moet niet teruggestuurd worden en wordt automatisch een geldig ingediende aangifte als het niet wordt teruggestuurd voor de uiterste datum. De belasting voor dat aanslagjaar werd echter niet direct ingekohierd. Dienst Belastingen weet niet waarom. Door het niet onmiddellijk vestigen van de belasting voor 2013 werd er in 2014 ook geen voorstel van aangifte verstuurd en verzoekster deed ook geen spontane aangifte. Daardoor werd ook de vestiging 2014 niet direct ingekohierd.

Bij nazicht ontdekte Dienst Belastingen dat er voor 2014 en 2015 geen aangifte was gebeurd, hoewel het perceel nog altijd als onbebouwd geregistreerd stond. Daarom werd onmiddellijk een aangetekende brief verstuurd aan verzoekster en bovenop de belasting kwam er ook nog eens een aanrekening van verhoogd recht (= wettelijke procedure).

Na de ontvangst van deze brief contacteerde verzoekster Dienst Belastingen telefonisch op 8 oktober 2015. De verantwoordelijke ambtenaar geeft volgens de dienst omstandig uitleg gegeven over de oorzaak van deze navorderingen en hoewel verzoekster verwonderd was, zou ze dit betalen. Op 27 oktober 2015 ontving Dienst Belastingen dan een e-mail van de belastingconsulent van verzoekster en op 30 oktober 2015 werd daarop geantwoord: voor 2014 en 2015 moest er nog betaald worden en ook het verhoogde recht moest betaald worden, want er is een (spontane) aangifteplicht voor deze belasting en dat staat ook expliciet in het reglement. Als om een of andere reden de papieren aangifte niet wordt ontvangen door de belastingplichtige dan moet die zelf reageren, want het is de eigenaar van de grond die de actuele status kent: onbebouwd of bebouwd?

De regels worden hier dus strikt gevolgd.

Verzoekster zal de belasting zelf wel betalen, maar ze zal nog een officieel bezwaarschrift indienen voor het verhoogde recht.

Vanaf 2016 zal verzoekster trouwens terug een voorstel van aangifte ontvangen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Verzoekster kreeg al die jaren een voorstel van aangifte waar ze verder niets meer mee moest doen en ze betaalde haar belasting ook telkens correct. In 2013 liep er iets mis met de inkohiering waardoor ze geen voorstel meer kreeg. Dat de aangifte dan niet spontaan gebeurt, is zeker begrijpbaar. Dienst Belastingen ziet hier geen graten in, want zij hebben het reglement achter zich. Juridisch verliep alles correct. In de plaats van verontschuldiging krijgt verzoekster dus nog extra kosten. Nochtans is dit, volgens ons, op zijn minst een gedeelde verantwoordelijkheid. Als er geen fout gebeurd was bij Dienst Belastingen zou verzoekster telkens correct betaald hebben en zouden er ook geen extra kosten geweest zijn.

Aanbeveling

Annuleer de boete, niet de belasting en bij de dienst als misslag. Verzorg de communicatie met de burger.

billijkheid
onpartijdigheid
adequate communicatie
Verzoek: 201602-127

Voorstel.

Ik voel mij gepakt! Ik heb een tweede verblijf in Gent en ik heb daarvan ook aangifte gedaan in september 2014. Ze gingen mij een formulier opsturen. Begin maart nog altijd niets en ik heb dus gebeld. Ik kreeg uiteindelijk een formulier, volledig correct ingevuld.

Rond mei kreeg ik dan voor de aangifte 2015 een nieuw formulier. Daarbij stond in het begeleidend schrijven dat ik niets moest terugsturen als alle vooraf ingevulde gegevens op een voorstel van aangifte correct waren. Aangezien het formulier dat ik ontving voor mij een voorstel van aangifte was en de correcte gegevens bevatte, heb ik het niet terug opgestuurd. Want het was duidelijk: de administratie beschikte over de correcte gegevens en ik had zelf gemeld dat ik een tweede verblijf had. Toch krijg ik een boete van 250 euro! Ook al noemt de administratie dit geen boete, maar belastingverhoging wegens ambtshalve inkohieren. Wat blijkt namelijk? Dat mij een 'belastingaangifte' was opgestuurd en geen 'voorstel van aangifte'. Voor een burger is die nuance moeilijk te snappen en vooral heel verwarrend. Zeker als de brochure die erbij stak, aanduidde dat ik het niet meer moest opsturen als de gegevens juist waren. Was er een briefje bij dat ik deze aangifte wel zeker moest opsturen dan had ik dat natuurlijk gedaan, maar wat is het nut? Alle gegevens waren correct en er is geen enkele intentie om hier te sjoemelen, integendeel. Ook de stijl van de jongeman aan de balie van de dienst was allesbehalve klantvriendelijk en zeer neerbuigend naar een burger toe. Op mijn vraag tot wie ik me verder kon wenden: "Dat is allemaal geen avance, dat komt toch bij ons terecht." Hij zei ook dat een bezwaarschrift eigenlijk niet hoefde, want dat het toch terug bij hem zou komen. Het is dus erg gesteld met onze democratie.

Ook het neerbuigende: "Maak maar dat je volgend jaar uw agenda goed invult of ge hebt het weer aan uw been." Kon ik echt niet appreciëren.

Gezien de grote hoeveelheid aan belastingen die tegenwoordig mensen boven het hoofd hangt, lijkt het mij toch maar redelijk dat de diensten die werken met belastinggeld zich de moeite getroosten om spontaan zelf een voorstel tot aanslag op te sturen of een aanslagbiljet, maar dan duidelijk met een brochure erbij dat men dat biljet wel degelijk moet terugzenden. Is dat teveel gevraagd?

Onderzoek

Het is duidelijk dat het hier toch om een burger gaat die in orde wil zijn met deze belastingsplicht en zelf ook heeft gemeld dat hij een tweede verblijf heeft. Dat er dan sprake is op zijn minst van een misverstand is ook duidelijk. De burger, geen specialist ter zake krijgt geen voorstel van aangifte maar wel een aangifte die hij moet terugsturen, de bijhorende folder geeft inderdaad de info dat men bij een voorstel van aangifte als de gegevens juist zijn, het formulier niet moet terugsturen. Kortom de man maakt de nuance niet tussen voorstel en aangifte en meent oprecht dat hij het formulier niet moet terugsturen en dat de dienst over alle gegevens beschikt aangezien het formulier ook al grotendeels is ingevuld. Het pand is groter dan 80 vierkante meter ook dat vult ie niet in omdat hij toch valt onder het maximum bedrag van 1000 euro. Conclusie: hier zou de ombudsvrouw in elk geval toch voor billijkheid willen pleiten wat betreft de boete, de belasting blijft hij verschuldigd. Het is duidelijk dat de man ter goeder trouw is, dat hij verward is geweest door de info in de folder dat hij het formulier toch niet moest terugsturen en dat hij er kon vanuit gaan dat de administratie over alle nodige info reeds beschikte. En dat laatste blijkt ook zo want ook zonder dat het formulier werd teruggestuurd heeft hij het correcte bedrag aan belasting gekregen dat hij moest betalen. Dat hij opnieuw wordt gehoord door de dezelfde administratie is correct: de stad (het college op advies van de administratie) is hier rechter en partij maar hij kan nog in beroep bij een onafhankelijke derde: de rechter. De ombudsvrouw heeft in elk geval ook haar advies doorgestuurd in de hoop dat het college hier ook acte van neemt zodat het college een zorgvuldige beslissing kan nemen.

Opvolging

Het bezwaarschrift wordt niet aanvaard.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Hier duidelijk sprake is van een misverstand en toch de vraag blijft of hier niet adequater nog kon worden schriftelijk gecommuniceerd worden met een extra aandachtstrekkende zin van: pas op u moet deze aanslag zeker terugsturen. Bijvoorbeeld een oranje klever?

Aanbeveling:

Communiceer af en toe ook met extra aandachttrekkers op briefwisseling: bijvoorbeeld zeker bij veranderingen.

Een kleurrijke sticker met tekst kan al helpen maar vooral : is die nuance nodig? Deze burger is niet de enige die hierover struikelt. En kon hier de boete niet geannuleerd worden juist omdat de communicatie toch niet zo transparant is?

overeenstemming met regelgeving

afdoende motivering

zorgvuldigheid – weloverwogen beslissing

Verzoek: 201602-190

Leegstand.

Op 22 september hebben wij een bezwaarschrift ingediend in het kader van een betwisting van een belasting op leegstand. Is er een vaste termijn waarbinnen we een antwoord zullen krijgen?

We staan nog maar zeven maand op een inventaris en krijgen nu al een belasting van leegstand. Bovendien hebben we het pand nog binnen het belastingjaar verkocht, in december. Is dat pand nu van de inventaris gehaald? De kopers toen waren trouwens vergezeld van iemand van de stad die van de prijs afgedongen heeft, onder dreiging dat het pand onbewoonbaar zou worden verklaard. Het achterliggende gebouwtje is altijd verhuurd geweest aan studenten, maar op het huurcontract stond wel het adres van de ingang in een andere straat. De gelijkvloerse verdieping werd wel als een soort berging gebruikt, maar alle andere kamers waren verhuurd aan studenten. Waarom is het pand als leeg beschouwd zonder te controleren dat het verhuurd was? We hebben de leegstandsbelasting nu betaald, maar onder voorbehoud van alle rechten want we hebben een bezwaarschrift ingediend.

Ik wil ook aankaarten dat ik het vreemd vond dat de controleur die het pand kwam controleren ook samen met de kopers aanwezig was in het pand en dat ze elkaar goed schenen te kennen.

Onderzoek:

Het gaat eigenlijk om twee verschillende panden waarbij een onwettelijke doorgang is gemaakt. Het ene pand wordt gebruikt als kamerwoning, het andere werd verhuurd tijdens de periode waarop de belasting slaat aan studenten. Verzoeker kan nog altijd bijkomende informatie bezorgen aan de Belastingdienst waaruit blijkt dat het pand niet leeg stond maar werd verhuurd bijv. aan hand van huurcontract. De Belastingdienst hoort de betrokkenen en komt tot een gemotiveerde en conclusie. De Belastingdienst spreekt zich niet uit over een eventueel bouw misdrijf; Ondertussen werd het pand verkocht en vooral de opmerking dat deze verkopers onder druk van de kopers die beweerde goede contacten te hebben met de stad en zelfs ervoor zou kunnen zorgen dat het onbewoonbaar zou worden verklaard ,en dat er ook vooraleer het pand was verkocht met de potentiële kopers ook twee mensen van de stad mee kwamen met de mogelijke koper wordt nog verder onderzocht. In elk geval is dit pand uiteindelijk gekocht door een projectontwikkelaar die inderdaad meerdere bouwprojecten heeft lopen met de stad. In het kader van deze klacht is ook nog onderzocht of de controleur inderdaad samen met de kopers aanwezig waren tijdens een controlebezoek. Volgens de controleur is een bezoek aan het pand via het immokantoor geregeld moeten worden op verzoek van de eigenaars want die konden zelf niet aanwezig zijn en is er geen sprake dat zij de kopers zouden hebben uitgenodigd hebben. In elk geval in het aan te bevelen om controlebezoeken uitsluitend in aanwezigheid van de eigenaar te regelen of zijn uitdrukkelijk gevolmachtigde. De controleur ging ervanuit dat het overigens niet om de koper maar om de architect van de bouwheer ging, die ze inderdaad al eerder professioneel had ontmoet. Uit ons onderzoek bleek dat 1 van de kopers ook architect was. Dat een belasting op leegstand ook kan gebruikt worden door kopers(als zij hiervan op de hoogte zijn en er is een lijst van leegstand waar men inderdaad inzage kan vragen) om verkopers onder druk te zetten is niet ondenkbeeldig.

Dit dossier duidt aan dat controleur kwetsbaar zijn en zich op voorhand ook goed moeten informeren met wie ze te doen hebben en in elk geval is een controlebezoek in aanwezigheid van de eigenaar aan te bevelen en in aanwezigheid van kopers te vermijden. Tenzij de verkoper/eigenaar hier uitdrukkelijk en schriftelijk om zou verzoeken.

Beoordeling: geen oordeel

adequate communicatie overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201606-690

Boete motorenbelasting.

250 euro boete wegens het niet op tijd indienen van aangifte motorenbelasting bedrijven. Er is hiervoor geen verwittiging gestuurd en dit vind ik niet terecht. Wijzelf sturen naar onze klanten ook een verwittiging vooraleer een dossier naar een deurwaarder te sturen.

Onderzoek:

Het voorstel van aangifte werd correct en tijdig verstuurd. Voor belastingen wordt een spontane aangifte verwacht, waardoor men geen herinneringsbrief meer stuurt. Belastingplichtigen krijgen van de dienst wel een herinnering via e-mail als hun e-mailadres opgenomen is in het e-mailbestand. Voor deze firma was dit niet het geval. Intussen werd dit e-mailadres toegevoegd, waardoor men in de toekomst wel een herinnering zal krijgen. De procedure werd correct gevolgd.

Beoordeling: ongegrond

De regelgeving is correct gevolgd. De Dienst Belastingen is niet verplicht om een voorstel van aangifte te versturen, maar zij doen dit toch. Nadien sturen zij ook een herinnering per e-mail indien het e-mailadres bij hen bekend is. De communicatie verloopt voldoende adequaat.

overeenstemming met regelgeving integriteit - machtsafwending

Verzoek: 201607-762

Verdwaald.

Ik versta het niet meer, ik heb sinds 2011 een aantal B&B's. Elk kwartaal krijg ik een torenhoge boete (1800 euro per kwartaal) omdat ik zagezegd te laat mijn aangifte zou doen. Zelfs als mijn zaak gesloten was, kreeg ik nog een boete. Ik ben soms te laat, maar nooit meer dan twee dagen. Maar zelfs als ik op tijd ben dan krijg ik nog een boete. Ik wil dat u dit onderzoekt, want ik hoor van anderen dat wanneer ze zelf te laat zijn ze maximum een boete van 250 euro krijgen terwijl ik minimum 1800 euro tot 2700 euro moet betalen. Wat is hier eigenlijk aan de hand?! Ondertussen heb ik hier al 50.000 euro betaald aan de deurwaarders, het is ongelooflijk. Het zijn mijn ouders die hier de dupe zijn.

Bovendien neem ik het niet dat ik twee inspecteurs op bezoek krijg die mij elke keer zeggen dat ik hun een etentje moet trakteren of een Limoncello, dan kunnen ze iets voor mij doen. Ik ga hier nooit op in. Mijn ouders hebben dat ook al gehoord en een collega die bij mij heeft gewerkt (die woont nu in Frankrijk, maar u kan die gerust een mail sturen). Wat ik ook niet begrijp en de deurwaarder begrijpt het ook niet: die boetes worden ingevorderd door twee verschillende deurwaardersbureaus. Voorts kreeg ik eerst een terrasvergunning en die is een paar dagen later afgekeurd. Hoe zit dat eigenlijk?

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat deze aangiftes om het kwartaal en nog altijd manueel moeten gebeuren. Voorts blijkt ook dat burger inderdaad wel heel ernstig is verloren gelopen in de toch wel vrij complexe administratieve molen, maar dat er ook regelmatig langs is gekomen om haar duidelijk te maken dat ze tijdig haar gegevens moet doorsturen want dat ze anders echt wel een heel hoge boete riskeert omdat de bedragen cumuleren en er ook deurwaarderskosten bij komen. Toch bleek ze telkens "iets" te laat. De bedragen zijn correct berekend maar er is bij deze burger wel heel wat administratieve onzorgvuldigheid aangetoond. Ook de controlerende dienst wordt gehoord maar er kan niet achterhaald worden wat er precies werd gezegd. In elk geval is er een uitdrukkelijke aanbeveling aan controleurs om daar afstand te houden. Wel is duidelijk dat de gegevens ook effectief telkens te laat werden ingediend en mevrouw heeft ook beslist om haar B&B-activiteiten definitief te stoppen. De dienst is niet bereid tot minnelijke schikkingen omwille van het gelijkheidsbeginsel en ook omwille van het feit dat er herhaaldelijk signalen zouden gestuurd zijn dat ze haar gegevens tijdig moest binnen brengen.

Opvolging

In de loop van jaar werden de aangiftes gedigitaliseerd.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

Digitaliseer en vereenvoudig deze aangiftes, dit komt de klantvriendelijkheid en de controle en de transparantie ten goede. Controleurs van B&B's en restaurants moeten zich steeds bewust zijn dat ze zeer kwetsbaar zijn en ze voorzichtig moeten zijn in woordkeuze en hier zijn zelfs bagatelgiften uit den boze omdat ze kaderen in een controle.

In de loop van het jaar werden deze aangiftes gedigitaliseerd. Nu nog vereenvoudigen?

3.2. Dienst Burgerzaken

adequate communicatie

Verzoek: 201601-61

Alles niet in orde.

Eén week na het bezoek van de wijkagent heb ik een standaardbrief van Dienst Burgerzaken gekregen dat ik mij mocht aanmelden en met een overzicht van de documenten die ik moest meebrengen: zoals mijn identiteitskaart en het inschrijvingsbewijs van het voertuig voor de bewonerskaart. Op dinsdag 25 november heb ik mij aangemeld aan het loket Bevolking van Dienst Burgerzaken aan Gent Zuid met alle nodige documenten. Aan het loket werd ik geholpen door een vriendelijke man met bril, donker haar en een beetje kalend, van naar schatting 40 à 50 jaar. Toen ik expliciet vroeg of alles in orde was voor mijn domicilie en de bewonerskaart, antwoordde hij mij bevestigend. Dat het wel nog enkele dagen kon duren vooraleer alles geregistreerd was, maar dat ik naar het Mobiliteitsbedrijf mocht bellen indien ik toch een parkeerheffing zou krijgen. Op 2 december moest ik een tweede keer langsgaan voor een nieuwe pincode voor mijn identiteitskaart (bij dezelfde loketbediende). Nadat ik op 28 december een parkeerheffing had gekregen, heb ik op 3 januari naar het Mobiliteitsbedrijf gebeld. Daar kreeg ik te horen dat het niet aan Dienst Burgerzaken was om voor een bewonerskaart te zorgen en dat Dienst Burgerzaken niet de juiste info heeft gegeven.

Als een bediende van Stad Gent mij verzekert dat alles (!) in orde is, wat kan ik dan nog meer doen? Ik heb het zelfs nog uitdrukkelijk gevraagd. Ik heb nu via het e-loket nogmaals alles doorgegeven, maar ik zou het niet meer dan correct vinden als de parkeerheffing geannuleerd zou worden.

Onderzoek:

Dienst Burgerzaken bevestigt dat er misverstanden waren. Bij een adreswijziging werd inderdaad meegedeeld aan de burger dat 'alles in orde' was, maar voor een bewonerskaart moest de burger wel degelijk zelf nog dingen in orde brengen met het Mobiliteitsbedrijf.

Dit werd nog eens opnieuw aan de loketmedewerkers uitgelegd en het Mobiliteitsbedrijf voorziet ook een flyer om mee te geven aan de loketten. Na onze bemiddeling beslist het Mobiliteitsbedrijf om de retributie van verzoeker terug te betalen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De communicatie zorgde inderdaad voor misverstanden. Dit werd op een structurele manier aangepakt zodat dit in de toekomst niet meer gebeurt en verzoeker krijgt zijn geld ook terug.

flexibiliteit

Verzoek: 201601-68

Welk loket?

Ik verhuis binnen Gent. Mag ik vernemen waarom burgers in Gent Zuid worden .geweigerd voor een adreswijziging? Ook al woon ik nu op Nieuw-Gent, ik wil mijn adreswijziging in het Zuid doorgeven. Ik dacht dat burgers een vrije keuze hadden, of is dat opnieuw veranderd?

Onderzoek:

Men kan zich bij gelijk welk dienstencentrum in Gent aanbieden voor een adreswijziging. Verzoeker is goed bekend bij Dienst Burgerzaken en bij navraag blijkt dat geen van de medewerkers hem heeft doorgestuurd. Verzoeker heeft echter vrees om aan de loketten te komen. Zo werd er aan verzoeker bijvoorbeeld eerder al eens de mogelijkheid gegeven om zich aan te bieden aan het loket wanneer er geen andere burgers waren (als de loketten dus gesloten waren), maar dit ging uiteindelijk niet door. Hij kan de aangifte ook door zijn bewindvoerder laten doen aan het loket of gewoon via onze dienst. Hij of zijn bewindvoerder zullen zich later aanbieden aan het loket om de adreswijziging

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure actieve informatieverstrekking

Verzoek: 201602-157

Exchange student.

I am a research assistant in Turkey and I came here for a Phd Researcher for one year. My government gave me a service passport which doesn't require visa. Ghent University registered me as an exchange student and Migration Office told me exchange students can't stay longer than three months. I did every step right but nobody warned me about this and now they say that I have to go back to Turkey for visa. That will take me two to three months and so that isn't a real option for me. Can you help me?

Onderzoek:

Verzoekster kwam in oktober naar België met een Turks dienstpaspoot, als werknemer van UGent. Zo een paspoort laat inderdaad toe zonder visum in België te verblijven, maar maximaal drie maanden. Voor langer verblijf is wel degelijk een visum nodig.

Men kan wel nog een statuutwissel aanvragen, bijvoorbeeld van werknemer naar student, zodat een lang verblijf toch mogelijk is. Verzoekster deed een online aanvraag en Dienstencentrum Sint-Amandsberg vroeg op 11 januari 2016 een woonstcontrole aan bij de Wijkpolitie. De buurtinspecteur is acht keer langs geweest (weekdagen en weekend; voormiddag, namiddag en avond), maar kon nooit iemand aantreffen. Op 17 februari werd het verslag dus terug gestuurd naar Dienst Burgerzaken. Dienstencentrum Sint-Amandsberg heeft verzoekster daarop een mail gestuurd met de vraag om zo snel mogelijk langs te komen, want naast de negatieve woonstvaststelling had verzoekster bij de aanvraag ook verkeerde dingen ingevuld en de dienst had ook nog een kopie van haar paspoort nodig. Verzoekster heeft hier nooit op gereageerd, ook niet toen wij haar aanmaanden om zo snel mogelijk contact op te nemen met het dienstencentrum. Toen haar kort verblijf al verlopen was, nam verzoekster wel telefonisch contact op met Infopunt Migratie om te weten wat haar opties waren. Aangezien verzoekster al sinds oktober in België was en haar legaal verblijf op dat moment al verlopen was, kon ze enkel nog een aanvraag doen vanuit buitengewone omstandigheden. Infopunt Migratie nam daarvoor contact op met DVZ, maar zij wilden hier geen uitzondering voorzien. Ook de andere optie, gezinshereniging met echtgenoot, veronderstelt een wettig verblijf om te kunnen starten in België (tenzij bij buitengewone omstandigheden). Daarom gaf Infopunt Migratie dus de informatie dat het enkel nog mogelijk was om terug te keren naar Turkije en ofwel daar een visum aan te vragen, ofwel na drie maanden en in het kader van een nieuw visum vrijgesteld kort verblijf een tijdige statuutwissel aan te vragen. De procedures werden correct gevolgd. Verzoekster kwam te laat in actie, ze deed een foutieve aanvraag en was onbereikbaar voor een woonstcontrole. Ze informeerde zich pas toen het helemaal fout begon te lopen en het al te laat was.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn
adequate communicatie
Verzoek: 201602-172
Trage domiciliëring.

Op 16 december 2015 stuurde mijn vriend een aanvraag tot domicilie via een studentenstatuut door naar de dienst migratie. Hij komt hier namelijk studeren aan de universiteit Gent om te specialiseren in de anesthesie. Hij kwam hier eigenlijk pas op 5 januari wonen, maar deed zijn aanvraag al in december aangezien dit werd aangeraden door de dienst Migratie. Ze vertelden ons dat het tot een maand zou kunnen duren vooraleer hij uitgenodigd zou worden op de dienst. Ongeveer rond de derde week van januari, nam ik contact op met de dienst migratie, aangezien er nog steeds geen buurtagent was langsgekomen. Toen vertelden ze me dat zijn dossier “klaar lag om eerstdaags naar de Politie te sturen”. Vandaag 8 februari besloot ik om nogmaals de dienst te contacteren om zeker te zijn dat het dossier nu behandeld werd. Door de eerste medewerker werd ik ongeveer 15 minuten aan de lijn gehouden aangezien deze “het dossier niet meer kon terugvinden”. Zij beloofde mij terug te bellen van zodra het dossier werd teruggevonden. Aangezien ik geen enkel bericht meer kreeg, besloot ik om in de namiddag zelf opnieuw contact op te nemen. Na eerst afgewimpeld te worden “men zal u wel terugbellen als men daar tijd voor heeft”, liet een andere medewerker mij weten dat het nog even zal duren omdat er nog een aantal studenten voor hem zijn.

Toen ik vroeg hoe lang dit nog kon duren, zeiden ze “nog zeker een aantal weken”. Toen ik de medewerker van de dienst migratie eraan herinnerde dat deze procedure maximaal drie maand mag duren en er dus nog slechts vijf weken resten voor de controle en de afhandeling nadien, kreeg ik alleen maar te horen dat zij “hun werk wel zullen doen” en “niets meer wou zeggen over hoe lang het nog zou duren”. Ik realiseer wel degelijk dat er vele aanvragen worden gedaan door de buitenlandse studenten. Toch vind ik deze manier van werken absoluut onaanvaardbaar. Dit wil immers zeggen dat ik bij het eerste contact belogen werd: het dossier lag helemaal nog niet klaar om doorgestuurd te worden naar de Politie. Bovendien lijkt het mij absoluut niet ongeoorloofd om te verwachten dat binnen de drie maand effectief alles afgehandeld wordt: hij kan momenteel geen domicilie voorleggen, kan zelfs geen autoverzekering afsluiten en hij kan zijn werkcontract voor de specialisatie bij het UZ Gent niet tijdig tekenen indien deze drie maanden niet worden gerespecteerd. Om deze reden wil ik dus graag klacht indienen bij de ombudsdienst. De periode van drie maanden werd momenteel nog niet overschreden, maar de dienst Migratie liet niet blijken dat ze ook maar enigszins moeite zouden doen om dit te verzekeren. Ik vind het betreurenswaardig dat er via deze weg moet gehandeld worden om de beloofde diensten te verkrijgen, vooral omdat de gemiddelde buitenlandse student niet eens zelf in staat is om hieromtrent een klacht in te dienen.

Onderzoek:

We vragen aan Dienst Burgerzaken – loket Migratie meer informatie. Daar vertellen ze ons dat ze het dossier van de student pas konden doorgeven na aankomst, dus na 5 januari. Ze gaven het dossier echter pas begin februari door om organisatorische redenen: er zijn veel nieuwe werknemers die nog opgeleid worden, enkele werknemers zijn afwezig en er was een collectieve sluitingsweek. We horen ook dat er geen vast voorgeschreven termijn van drie maanden is. Toch toont verzoeker ons een automatisch antwoord van Loket Migratie waarin ze schatten dat de procedure tot drie maand kan duren. Dienst Burgerzaken benadrukt dat dit slechts een schatting is. Het spreekt vanzelf als men van een burger wettelijk eist dat hij zich binnen de acht dagen bij aankomst op een gemeente moet melden dat men van een administratie dan ook voortvarendheid verwacht.

Beoordeling: gegrond

flexibiliteit
toegankelijkheid en bereikbaarheid
Verzoek:201602-179
Verlenging verblijfskaart.

Mijn verblijfskaart is vervallen dus heb ik een nieuwe moeten aanvragen. Intussen ligt .deze klaar om afgehaald te worden. Toen ik echter naar de betrokken dienst belde om een afspraak, vertelde men mij dat alles vol zat en dat ik tijdens de kantooruren langs moest komen. Ik zei dat het afhalen slechts twee minuten duurt, maar daar hielden ze geen rekening mee. Omdat ik de kaart volgende week nodig heb om in Brussel een nieuw paspoort aan te vragen, zit er dus niets anders op dan een halve dag verlof te vragen en waarschijnlijk uren te zitten wachten. Alleen maar om die kaart af te halen! Ik vind dit onbegrijpelijk bureaucratisch en de naam 'stadsdienst' onwaardig. Bestaat er een andere weg om alsnog voor zaterdag een afspraak van enkele minuten te krijgen om de verblijfskaart af te halen?

Onderzoek:

Verzoeker kan zijn verblijfskaart afhalen zonder afspraak tijdens de kantooruren. 's Ochtends zijn daar vaak geen wachttijden. De agenda van zaterdag is inderdaad volzet en er is die dag geen snelloket. We informeren verzoeker over de openingsuren en wachttijden waarna hij op woensdagmorgen zijn verblijfskaart na enkele minuten al in ontvangst kon nemen.

Op de Dienst Burgerzaken zijn er enkele medewerkers afwezig en zijn er heel wat nieuwe medewerkers die nog in opleiding zijn. Dat betekent dat ook ervaren collega's meer tijd nodig hebben om hen wegwijs te maken. Door de erg complexe dossiers en het personeelstekort is er de beslissing gemaakt om op zaterdag geen snelloket te voorzien. Het is moeilijk om buiten de kantooruren documenten af te halen: ook hiervoor moet een afspraak gemaakt worden terwijl dergelijke verrichting weinig tijd in beslag neemt.

Beoordeling: gegrond

Het is moeilijk om buiten de kantooruren documenten af te halen: ook hiervoor moet een afspraak gemaakt worden terwijl dergelijke verrichting weinig tijd in beslag neemt.

Aanbeveling:

Voorzie ook buiten de kantooruren een snelloket zodat burgers zonder afspraak eenvoudige verrichtingen kunnen doen, zoals het afhalen van aangevraagde documenten.

overeenstemming met regelgeving
afdoende motivering
Verzoek:201603-216
Mobiele woning.

Ik woon in een mobilhome en daar trek ik mee rond. Ik heb de wagen ook volledig voorzien van zonnepanelen waardoor ik geen nood heb aan elektriciteit en ik ben dus vrij om te gaan en te staan waar ik wil. Het enige wat ik nog nodig heb, is een referentieadres. Ik heb een afspraak met mijn ex-vrouw dat dat referentieadres bij haar mag staan. Geen probleem dus. Althans dat dacht ik toch. Eind september, begin oktober 2015 ging ik samen met mijn ex-vrouw naar het dienstencentrum in Sint-Amandsberg. Ik deed mijn aanvraag. We vulden een paar formulieren in en alles was in orde. Ergens in november telefoneerde ik dan om een stand van zaken te weten. Ik moest plotseling nog een paar papieren van de mobilhome binnen brengen (verzekeringspapieren, nummerplaat, aankoopfactuur). Dat heb ik ook gedaan. In december heb ik dan nog eens getelefoneerd en toen kreeg ik de boodschap dat ze een e-mail naar mijn ex hadden gestuurd dat ze nog een handtekening nodig hadden van haar, maar die e-mail heeft zij nooit ontvangen. Soit, drie dagen later zijn we dan samen langs geweest. En ze heeft haar handtekening gezet. Midden januari 2016 kreeg ik dan een bericht dat ik niet in aanmerking kom voor een referentieadres! Geen verdere uitleg waarom.

Ik ben dan uiteindelijk naar AC Zuid geweest om meer uitleg te vragen, maar daar ben ik ook niet veel wijzer geworden. Ze verwezen mij ook door naar het OCMW om via hen een referentieadres te vragen. Dat vond ik raar, maar ik ben toch eens langs geweest. Daar konden ze mij echter niet helpen en zij hebben mij aangeraden om eens bij u langs te komen. Ten eerste snap ik niet waarom ik geen referentieadres kan krijgen. Volgens mij voldoe ik wel

degelijk aan de voorwaarden: ik heb een mobiele woning en ik trek daar effectief mee rond in België. Ten tweede stel ik mij ook vragen bij de hele procedure die ik heb moeten volgen. Moet dat echt zo lang duren? En waarom kunnen ze niet alle papierwerk in een keer laten doen?

Onderzoek:

Verzoeker wil in de toekomst voor lange tijd naar het buitenland trekken om professionele redenen: organisatie van survivaltochten. Zijn mobilhome is daarvoor een ideale uitvalsbasis om groepen te begeleiden. Dat heeft hij ook in zijn verklaringen aan Dienst Burgerzaken en de Politie gezet. Om een referentieadres te krijgen voor een mobiele woning moet men zich effectief regelmatig verplaatsen in België en men mag ook af en toe naar het buitenland, maar niet voor langere tijd (bijvoorbeeld geen maand in Zweden verblijven).

In het huidige dossier van verzoeker zitten er echter verklaringen dat het zijn bedoeling is om lange tijd in het buitenland te verblijven en op basis daarvan werd zijn referentieadres geweigerd. Die weigering kan in dit dossier ook niet ongedaan gemaakt worden aangezien ze zich bij hun beslissing moeten baseren op de informatie in het dossier. Als verzoeker effectief lange tijd in een ander land verblijft, moet hij zich daar laten registreren. Hij moet dus een nieuwe aanvraag doen en duidelijk maken dat hij nu in België zal rondtrekken en niet voor lange tijd naar het buitenland zal vertrekken. Zodat er deze keer geen misverstanden zijn over zijn huidige intenties. In het document dat verzoeker kreeg van Dienst Burgerzaken met de mededeling dat hij niet ingeschreven werd op het adres van zijn ex-vrouw stond als reden enkel: komt niet in aanmerking voor een referentieadres. Dat is toch wat karig als motivering.

Beoordeling: geen oordeel

De regelgeving werd gevolgd aangezien verzoeker verklaringen deed dat hij lange tijd in het buitenland zou verblijven. Pas achteraf bleek dat het om (verre) toekomstplannen ging.

De motivering bij de niet-inschrijving was wel bijzonder summier en kon duidelijker.

Aanbeveling:

Besteed meer aandacht aan de motivering bij niet-inschrijving.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201603-305

Erkenning huwelijk.

Mijn vrouw had eerder problemen met de annulering van haar eerste huwelijk in Tunesië. Haar ex-man was nog gehuwd toen ze met hem trouwde, maar dat wist ze niet. De rechtbank had haar echter wel een straf opgelegd om deze reden en ze is dus in beroep gegaan. Ondertussen is daar een vonnis over, maar de rechtbank, noch de advocaat willen dit vonnis in beroep ter beschikking stellen. We hebben, tegen betaling, wel het eerste vonnis gekregen. Ons huwelijk werd na de annulering van haar eerste huwelijk geregistreerd in Tunesië, maar Stad Gent wil ons huwelijk niet erkennen.

We hebben al een eerste kind, geboren in 2014. Het heeft de Tunesische nationaliteit en heeft ook mijn naam. Ons tweede kind is onlangs hier in België geboren op 10 maart 2016. En dat zou mijn naam niet krijgen omdat ons huwelijk niet erkend wordt. Waarom aanvaardt Stad Gent de registratie van ons huwelijk in Tunesië niet? Waarom zou een Belgische administratie een vonnis van een rechtbank in Tunesië moeten interpreteren? Dit is toch al in Tunesië gebeurd?

Onderzoek:

Uit de voorgelegde stukken bij Dienst Burgerzaken blijkt dat er een uitspraak was dat het oorspronkelijke echtscheidingsvonnis vernietigd werd. Met andere woorden het eerste huwelijk van mevrouw is blijven bestaan. Er werd ook een attest burgerlijke staat voorgelegd, opgesteld op verklaring van mevrouw, waarin vastgesteld werd dat het eerste huwelijk vernietigd werd op basis van het oorspronkelijke eerste vonnis. Daarin is echter geen rekening gehouden met het laatste vonnis in beroep dat dit oorspronkelijke eerste vonnis vernietigt. Het huwelijk met verzoeker is dus inderdaad geregistreerd in Tunesië, maar dit huwelijk is vermoedelijk voltrokken op basis van het (foutieve?) attest van burgerlijke staat. Voor Dienst Burgerzaken is dit huwelijk dus bigaam in hoofd van mevrouw. Ook in Tunesië is er het vaderschapsprincipe: een kind geboren binnen een huwelijk (en tot zelfs 1 jaar erna) heeft de echtgenoot van de moeder als vader. Strikt genomen moet dit tweede kind dus ingeschreven worden als kind van de echtgenoot in het eerste huwelijk.

Een erkenning door verzoeker kan in dit geval zeker niet. Hoe dan ook is er een huwelijk en dan kan geen erkenning gebeuren. Er zijn twee mogelijkheden:

1. Mevrouw legt de nodige bewijsstukken voor waaruit blijkt dat haar eerste huwelijk inderdaad definitief ontbonden werd vóór de voltrekking van het tweede huwelijk. Beide huwelijken en de ontbinding van het eerste kunnen dan geregistreerd worden. De nodige stappen kunnen dan ook gezet worden ter verbetering van de geboorteakte zodat ook de vaderlijke afstamming van verzoeker vastgesteld wordt. 2. Als mevrouw geen bewijs kan leveren van de definitieve ontbinding van het eerste huwelijk (voor de voltrekking van het tweede), moet ze de nodige bewijsstukken voorleggen om het eerste huwelijk te registreren. Het tweede huwelijk (met verzoeker) moet vernietigd worden wegens het bigaam karakter en ook de geboorteakte dient dan te worden verbeterd in die zin dat de eerste echtgenoot als vader van het kind moet worden beschouwd. Daarna zullen verzoeker en zijn partner de nodige gerechtelijke stappen moeten ondernemen om de afstamming in overeenstemming te brengen met de werkelijkheid. De Ombudsvrouw legt de situatie uit aan verzoeker en geeft hem de mogelijkheden die er zijn.

Beoordeling: ongegrond

hoffelijkheid

passieve informatieverstrekking

klantgerichtheid

Verzoek: 201604.348

Reispas.

Zaterdag vertrek ik op reis met mijn gezin. Donderdag merkte ik echter dat de reispas van mijn dochttertje vervallen is. Om 13.55 uur probeerde ik nog snel te bellen naar Burgerzaken om dit in orde te brengen, maar ik kon hen niet bereiken. Ik kwam steeds op de voicemail terecht. Ik bleef proberen, maar raakte niet binnen. Pas om 14.30 uur nam iemand op. Ik legde de situatie uit en vroeg of er toch nog een oplossing mogelijk was. De mevrouw aan de lijn zei dat ze niets meer kon doen en dat het al te laat was. Ik zei dat ik er direct kon staan, maar ze bleef er bij. Ik legde ook uit dat ik ze al een tijdje probeerde te bereiken, waarop ze vroeg of ik "misschien wil zeggen dat ze niet bereikbaar zijn of zo?" Ondertussen heb ik op het internet gezien dat er een spoedprocedure is: wanneer je aanvraag voor 15.00 uur doorgestuurd wordt, krijg je de reispas binnen de 24 uur. Alles had dus nog in orde kunnen komen. Vandaag ben ik persoonlijk langsgegaan bij Burgerzaken, maar werd opnieuw onvriendelijk te woord gestaan. Bovendien zou het volgens haar minstens twee dagen duren en was ik dus te laat. Ik ben uiteindelijk naar Gentinfo gegaan die de dienst hebben opgebeld. Toen konden zij me vertellen dat ik eventueel nog contact kan opnemen met Buitenlandse Zaken. Ik weet dat ik de vervaldatum eerder had moeten controleren, maar ik begrijp niet waarom de medewerkster me niet wou verder helpen. Ik heb er alles voor over, zelfs al kost de spoedprocedure 210 euro of zelfs al moet ik vandaag nog naar Brussel rijden. We keken zo uit naar onze reis, maar die dreigt nu helemaal in duigen te vallen.

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat de versie van de burger opvallend verschilt van die van de ambtenaar. In elk geval heeft de ambtenaar weet van een telefoon in dit verband en zou er meegedeeld zijn dat de loketten wel gesloten waren maar dat men er toch nog donderdag voor 15 u terecht zou kunnen om een spoedprocedure aan te vragen. Dan wordt de reispas binnen de 24 u afgeleverd. De zogenaamde noodprocedure via Buitenlandse Zaken zou niet zijn meegedeeld omdat die volgens de dienst enkel kan om humanitaire redenen. Het is Gentinfo die de burger had geïnformeerd over de noodprocedure via Buitenlandse Zaken. En uit het vervolg blijkt wel dat de noodprocedure toch wel kon nadat de loketbediende zelf contact heeft opgenomen met FOD Buitenlandse Zaken om een noodreispas te bekomen. Die is dan ook afgeleverd geworden na uitvoerige motivering. Wat er precies is gebeurd is op donderdag is moeilijk te achterhalen in elk geval begint het met een nalatigheid van de burger die te laat heeft gezien dat een pasje voor hun kind vervallen was en blijft het de vraag waarom de burger zich niet onmiddellijk tot het loket zou hebben gewend als dit was aangeboden geworden. Een feit is dat de bediende zelf niet de noodprocedure bij Buitenlandse Zaken heeft aangebracht. Een procedure die uiteindelijk toch de reispas heeft opgeleverd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Geen oordeel over hoffelijkheid: het betreft een woord tegen woord situatie. Gegrond wat betreft klantgerichtheid en passieve informatieverstrekking. Het is uitzonderlijk, maar Buitenlandse Zaken heeft haar toch een noodreispas gegeven na grondige motivatie door verzoekster. Waarom werd verzoekster niet eerder ingelicht over deze mogelijkheid?

Aanbeveling:

Informeer burgers wanneer nodig meteen over alle mogelijkheden die er zijn om een noodreis pas te bekomen, zelfs als die ongebruikelijk zijn.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201604463

Tegenstrijdigheid.

Ik was in Gent geresideerd van 16 december 2014 tot op zaterdag 30 mei 2015. Op die dag, in de late namiddag, ontving ik een dringend bericht uit het buitenland dat mijn moeder (83 jaar oud) zich in een zorgwekkende gezondheidstoestand bevond. Na het krijgen van confirmatie heb ik, in spoed, mijn meeste persoonlijke zaken opgenomen en heb ik de hele zaterdagnacht en zondagvoormiddag de 1.250 km gereisd om bij mijn moeder te zijn. Mijn moeder is, buiten mijn twee kinderen (die overzee wonen), mijn enig overlevende familielid. In de volgende 4 - 5 maanden was ik gedurig met mijn moeder bezig, afwisselend met vele verplaatsingen. In oktober heb ik contact opgenomen met het kantoor van de Consul-Generaal van België in Marseille, en heb ik er in november de plaatselijke consulaire Burgerlijke Staat officier ontmoet, om mijn adreswijziging aan te melden. De consulaire Burgerlijke Staat officier informeerde mij dat ik zelf in Gent (1.250 km verwijderd) de administratieve stappen moest ondernemen! Ik was een beetje verward, want bij de vorige intergemeentelijke adresveranderingen had men mij expliciet geïnformeerd dat het steeds de Burgerlijke Staat officier van de 'nieuwe' woonplaats was die administratief de nodige dossierinvorderingen moet doen... maar die regel blijkt veranderd te zijn. Vervolgens heb ik dus de bevolkingsdienst van Gent ge-e-mailed om ze op de hoogte te brengen van mijn adresverandering, samen met een kopij van een derde-partij getuigenis certificaat als bevestiging van mijn nieuw adres in Frankrijk. Ik kreeg als eerste antwoord dat ik kopij van mijn identiteitskaart moest mailen; wat ik gedaan heb. Nadien, en als tweede antwoord, informeerde de Gentse bevolkingsdienst mij dat ik nu een formulier moest invullen; wat ik dan ook gedaan heb en teruggestuurd heb. En vervolgens, als derde antwoord, ontving ik een geposte brief én een e-mail, die mij informeerden dat mijn adresverandering op februari 2016 (!) werd geregistreerd. Het willekeurig registreren van een kunstmatig bepaalde adreswijzigingsdatum vind ik volstrekt onaanvaardbaar. De werkelijkheid is onweerlegbaar gekend, bevestigd, bewezen, gedocumenteerd door fysieke personen in Frankrijk, door persoonlijke betalingskwitanties, door kassabons, door persoonlijke debietkaart, stortingsbewijzen, door autosnelweg betalingsbons, door persoonlijke winkelkwitanties, door parkeerkwitanties, enzovoort. Mijn niet-resideren in Gent werd zelfs vastgesteld door een Gentse deurwaarder, die op maandag 5 oktober 2015 bij het afhalen van mijn achtergebleven overblijvende persoonlijke zaken in Gent, aanwezig was. Ik vraag u van de op feiten gebaseerde realiteit in alle oprechtheid en onafhankelijkheid onder ogen te houden. Het artificieel en arbitrair kiezen van een datum is iets waar ik niet voor kan, noch ga onderschrijven; zeker niet in name van een intern gemeentelijk reglement die de werkelijkheid des levens frivool speels ontkent. Een situatie waarbij een gemeentedienst kunstmatige realiteit-tegenstrijdige gegevens van data - en zodoende op grove manier de werkelijkheid de facto verdraait - officieel registreert, zou slechts tot expliciet formele valsheid in geschriften leiden; iets waar niemand voor zou gaan...Lichtzinnigheid zou niet van toepassing moeten zijn, dacht ik.

Onderzoek:

Dienst Burgerzaken moet zich houden aan de 'Algemene onderrichtingen betreffende het houden van de bevolkingsregisters'. Ze kunnen dus niet zelf kiezen welke datum ze invullen bij een adreswijziging. In de algemene onderrichtingen staat in art.100 c over het vertrek naar het buitenland letterlijk: "De afvoering neemt een aanvang op de datum van aangifte van vertrek." Dienst Burgerzaken moet dus volgens de regelgeving de datum noteren waarop zij de aangifte van verzoeker hebben ontvangen en niet de datum waarop hij effectief in Frankrijk is gaan wonen. Zij kunnen hier niet van afwijken. Met andere woorden, Dienst Burgerzaken heeft de regelgeving correct toegepast.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201604.492

Afgeschreven.

Na meer dan 28 jaar (ononderbroken) wonen en werken in België, ben ik op de hoogte gebracht door het personeel van de belastingdienst dat ik geen geldig adres heb in België (afgeschreven van het persoonsregister van de Stad (Kruispuntbank) zonder mij te verwittigen). Met deze e-mail bevestig ik mijn bezwaarschrift tegen Burgerzaken – immigratiedienst Gent en vraag ik u:

1. Ik moet terug ingeschreven worden op mijn adres. Mijn adres is niet gewijzigd.
2. Ik wil dat mijn dossier overgemaakt wordt naar Burgerzaken in Gent of buiten Gent. (Wondelgem: 8 minuten van mijn huis, Drongen: 5 minuten van mijn huis of Nieuw Gent, Ledeberg, Gentbrugge, ...). Het spijt me om u te moeten vertellen dat alle administratie problemen in mijn dossier sinds 1999, de verkeerde procedure van 2006 en de opvolgende consequenties tot nu toe gedaan en gemaakt werden door Burgerzaken - migratiecentrum. Binnenkort zal ik een rechtszaak en schadevergoedingsprocedure starten.

Onderzoek:

Er is al sinds 2014 een bevel om het land te verlaten en verzoeker heeft daar toen ook een uitvoerige uitleg over gekregen. Ook daarvoor was verzoeker nooit in orde met zijn papieren. In het dossier zitten verschillende bewijzen dat verzoeker valsheid in geschrifte pleegde: valse arbeidskaart, vervalste aanvraagformulieren, valse identiteitskaart. Hij is dus al twee jaar illegaal in het land en dat weet hij.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving

adequate communicatie

klachtenmanagement

Verzoek: 201605-604

Betwisting.

Dd. 19 mei 2016 verzoek ik om een afspraak om mijn identiteitskaart te vernieuwen, gezien ik diezelfde dag vaststel dat er een (uiterst kleine) beschadiging aan mijn identiteitskaart is (niet aan de chip zelf). Gezien ik op 19 juli op vakantie vertrek met het vliegtuig (binnen de EU) wens ik dat mijn eID perfect legitiem is. Wanneer ik 24 mei 2016 dan ook telefoon krijg dat er al eerder plaatsen beschikbaar zijn, ga ik dezelfde dag ter plaatse teneinde een nieuwe identiteitskaart aan te vragen. Wanneer ik aan de beurt ben, meldt de bediende achter het loket me dat ik voor deze aanvraag in Sint-Niklaas/Belsele moet zijn. Dit omdat mijn inschrijving in het bevolkingsregister zich daar zou bevinden. Belangrijk toe te lichten is dat mijn aanvraag tot domicilie hier in Gent geweigerd was omdat ik student ben. Ik heb tegen deze beslissing een beroep ingesteld en heb mijn gelijk bekomen. De FOD Binnenlandse Zaken heeft mij eerder deze maand ingelicht van hun beslissing, gedagtekend op 2 mei 2016. Mijn inschrijving zou aldus gelden vanaf 15 februari 2016, doch ik dien mijn aanvraag tot vernieuwing in te dienen op mijn vorige verblijfplaats. De absurditeit hiervan spreekt voor zich. Wanneer ik de bediende (loket 9, omstreeks 14:25 uur op 24 mei 2016) hierover inlicht hem zelfs deze beslissing te kunnen overhandigen, wordt verdere hulp gewoonweg geweigerd. Ik word steeds doorgestuurd naar het gemeentebestuur van Belsele/Sint-Niklaas. Wanneer ik dan naar de naam vraag van deze bediende, zodat ik toch weet over wie ik aan het klagen ben, meldt hij me dat hij "niet denkt dat ik dat moet doen". Als ik ten slotte vraag of ik bij iemand kan klagen word ik gewoon naar het onthaal teruggestuurd, die mij verder helpen aan uw contactgegevens. In conclusie vind ik de behandeling vanwege Stad Gent en diens vertegenwoordiger (de bediende aan het loket) dan ook zeer onbeschoft. Mijn inschrijving in Gent wordt geweigerd op grond van een zeer gebrekkig geformuleerde weigering, zonder enig gevolg noch antwoord te geven op de documenten die ik ter verduidelijking heb opgestuurd op hun vraag. Hierop heb ik dan een substantieel beroepsschrift opgesteld en ingediend. Na de nodige vaststelling vanwege de federaal ambtenaar belast met het verdere onderzoek, krijg ik dan eindelijk mijn gelijk. Waarop ik bij de dienst bevolking dan weer terug naar stap 1 word teruggestuurd! Deze principiële kwestie sleept al veel te lang aan en wordt onbehoorlijk behandeld door Stad Gent. Ook al onderneem ik elke mogelijke stap, er wordt geen gehoor aan gegeven, noch überhaupt rekening mee gehouden. 'Iedereen telt mee', behalve diegenen die de onterechte beslissingen van Stad Gent betwisten...

Onderzoek:

Het document dat verzoeker van FOD Binnenlandse Zaken kreeg, is geen officiële beslissing maar een voorstel (!) tot een positieve beslissing. In de brief die hij van de FOD kreeg, staat: "Het ligt bijgevolg in mijn bedoeling aan de heer Directeur-generaal voor te stellen u op datum van 15 februari 2016 aan dit adres in te schrijven, als alleenstaande." Dat deze mededeling aangetekend en mét ontvangstmelding naar verzoeker werd verstuurd, heeft hem duidelijk in de war gebracht. Dienst Burgerzaken kan het bevolkingsregister echter enkel aanpassen als er een officiële beslissing is en tot dan moeten zij verzoeker doorverwijzen naar de gemeente waar hij ingeschreven staat. De medewerker die verzoeker te woord stond, wordt bevraagd over het voorval en hij zegt dat er op dat moment niet onmiddellijk een leidinggevende in de buurt was, maar dat hij wel voorgesteld heeft iemand te halen die verzoeker iets meer informatie kon geven. Verzoeker is daarop kwaad weg gegaan met de vermelding om hogerop klacht in te dienen. De medewerker zegt dat hij verzoeker zeker niet afgeraden heeft om klacht in te dienen. Hij kon trouwens niets meer zeggen aangezien verzoeker plots kwaad vertrokken is.

Beoordeling: ongegrond**Efficiëntie en effectiviteit****Redelijke termijn****Klantgerichtheid****Verzoek: 201605-608****Nummertjes.**

Bij het binnenkomen in het dienstencentrum van Mariakerke, trek je een nummertje en neem je een plaats in tussen de vele wachtenden in de grote inkomhal. Er is echter geen schermpje dat aangeeft welk nummertje aan de beurt is, zodat het steeds puzzelen en zoeken is wiens beurt het is. Dit voelt ongemakkelijk, ouderwets, onhandig aan. Je komt dus binnen in een wachtzaal en moet een nummertje trekken (sommige mensen vergeten dit, omdat dit niet duidelijk aangegeven staat). Er wordt niet afgeroepen wie aan de beurt is, noch kan je op voorhand aangeven waarom je komt. Je ziet af en toe mensen een gesloten deur binnen of buiten gaan. Als de deur piept, wil het zeggen dat de volgende naar binnen mag gaan. Er wordt ook geen onderscheid gemaakt tussen 'korte' en lange handelingen. Zo moest ik meer dan een half uur wachten om gewoon een Kids-ID op te halen. Ik sprak hierover met de loketbedienden die naar de ombudsvrouw verwezen. Ik stel dus graag de vraag in het belang van de werknemers van het dienstencentrum die vaak de ontevredenheid hierover opvangen, in het belang van alle inwoners van Mariakerke die op die manier een vlotte duidelijke dienstverlening kunnen krijgen, in het belang van de stad voor een hedendaagse uitstraling en imago. Alstublieft zorg voor een scherm dat aangeeft wie aan de beurt is (en hoe lang het nog wachten is).

Onderzoek:

De verantwoordelijke voor de dienstencentra geeft toe dat het huidige systeem zeker niet ideaal is (sommige burgers durven ook wel eens voorsteken). Er is voor DC Mariakerke een klantbegeleidingssysteem aangevraagd (gewoon een zuil met tickets zoals bijvoorbeeld in DC Wondelgem) maar er is nog geen concrete datum voor de levering en de installatie. Waarom moeten burgers hiervoor klacht blijven indienen? De oorzaak ligt vooral in de vaststelling dat er vlotter en vlugger moet ingespeeld worden op dergelijke verzoeken.

Opvolging:

In maart 2017, 9 maand na ons signaal, stellen we vast dat dit probleem nog altijd niet is opgelost. Het niet meedelen en inplannen van een concrete datum om het klantenbegeleidingssysteem te installeren (wat al in andere DC 's bestaat) is een weinig efficiënte werkwijze. Na onze tussenkomst komen we te weten dat de 'installatie' belooft wordt tegen eind 2017. Waarom die ongelijke behandeling tussen het minder drukke DC Wondelgem, waar het wel al is ingevoerd, en Mariakerke is ons ook niet duidelijk.

Beoordeling: gegrond

De opvolging van deze klacht te lang heeft geduurd, de betrokken dienst moet vlugger ondersteund worden als ze vanuit Mariakerke is geobjectiveerd geworden dat het effectief een probleem is. Bovendien is dit duidelijk een klacht die niet alleen staat.

Aanbeveling:

Kijk na of er niet in alle dienstencentra (ook de mobiele?) niet dezelfde problemen zich stellen. Ondersteun de dienst voor dergelijke problemen die echt te maken hebben met efficiëntie en klantgerichtheid vlugger op.

klantgerichtheid
adequate communicatie
Verzoek: 201605.624
Rijbewijs ophalen.

Ik richt een schrijven tot u omdat ik nu de laatste twee weken door jullie ambtenaren verschillende malen voor schut ben gezet en als domme behandeld ben.

Alles is begonnen woensdag 20 april. Ik was ter plaatse bij dienst rijbewijzen om 9.00 uur en had het tweede nummer. Oké tot zo ver, ik geef alles af en dan begint de bal te rollen. De ene roept de andere erbij zo dat er na drie minuten drie dames met mijn aanvraag bezig zijn.

De jongste vraagt om de foto van mijn identiteitskaart in te scannen, waarop ik zeg dat ik al een tijdje geen snor meer heb en dat ik er door de politie al op werd gewezen dat ik een nieuwe nodig heb. Met een gezicht tot op de stenen werd mijn foto dan toch uitgedrukt en ingescand. Plots zegt dan een oudere dame: "Meneer, je hebt maar een papier voor type 2 (beroepsdoeleinde), je moet ook eentje hebben voor type1."

Ik antwoord daarop dat ze me bij Mensura zeiden dat deze voor beide goed was, maar dus aan de Zuid niet. Ik moest dus terug naar het ziekenhuis om een papier type 1 door mijn specialiste te laten invullen. En op de kop toe maakten ze me nog een kopie zodat ik kon tonen en uitleggen wat ik moest hebben. Ik zag er waarschijnlijk zo dom uit dat ik dit nodig had. Dus terug de bus op naar het ziekenhuis, een uurtje van dokter naar dokter en uiteindelijk terug naar het Zuid. Het ging vlot en het was redelijk snel aan mij. Ik kom aan loket 2 en geef terug alles af. Deze vrouw vroeg mijn dossier aan die van mijn eerste bezoek, maar die vond het niet meer: het lag daarnet nog op haar bureau en het moest hier nog ergens liggen hoor, maar waar? Dus dan maar opnieuw vanaf nul. Ik vroeg ondertussen hoe het kwam dat er op mijn nieuw rijbewijs mijn brommer- en motorrijbewijs niet meer bij stond en ik kreeg prompt het antwoord dat ik dat nooit heb gehad. Terwijl ik in 1984 mijn brommerrijbewijs deed en in 1986 mijn motor en deze heb ik dan in 1989 moeten ingeven als ik mijn autorijbewijs ging halen. Dan was het antwoord: "Sorry, dan heb je deze nooit ingewisseld." Ik begon te koken, maar ik heb wijselijk even de andere kant opgekeken en heb wat afgekoeld. Daarna kwam: "Dat is dan 25 euro." Oké, ik betaalde.

Je mag je rijbewijs afhalen 12 mei 2016. Ik schrok me een bult! Mijn rijbewijs vervalt 9 mei. "Ja, dan moest je maar wat vroeger komen, he." Ik stond op ontploffen. Ik zei: "Sorry mevrouw, maar als ik maar vorige week mijn papieren kreeg en nu mijn eerste vrije dag hier sta dat jullie open zijn, weet ik niet hoe ik te laat kan zijn, hoor."

Nu komt het mooiste. Ik regel dat ik met een collega twee dagen kan mee rijden. Ik neem ook een dag verlof voor 12 mei en ga met de bus om 8.30 uur naar de Zuid. En wat raadt u? Jawel, de burelen zijn dicht! Toch heb ik een papier dat ik mijn rijbewijs mag afhalen. Ik kom aan de balie beneden, vraag naar die mevrouw en zeg dat ik kom voor mijn rijbewijs. "Ja sorry, de burelen zijn dicht." Ik antwoord: "Sorry, niet mijn probleem." Ondertussen staat er al zo een Group 4-trut te kijken en vraag ik: "Wat nu?" "Tja, ze zijn dicht."

Ik toon het papiertje. Geen verhaal. Zegt ze: "U kunt uw klacht naar de Ombudsvrouw sturen, hier een briefje." Ik dacht, nu val ik dood, ze spelen er echt mee! Nu komt nog een groter probleem: ik moet morgen werken en ik heb mijn rijbewijs nodig. En nu?! Zal de Stad mijn boete betalen als ik zonder rijbewijs of met een vervallen rijbewijs rijd? Ik had het tenslotte vandaag moeten hebben en mogen afhalen. Of is de dame aan het loket verantwoordelijk als ik gepakt word? Mijn verantwoordelijkheid is het niet, ik heb gedaan wat ik moest doen en de mensen aan de loketten zitten te slapen of op hun gsm bezig, maar zijn zeker niet bezig met hun werk. Ik hoop op een antwoordje en zal nu zaterdag nog eens naar de Zuid gaan om mijn rijbewijs te gaan halen met alles er op of niet. Maar ik vind het een schande en zeer mensonvriendelijk om zo grof behandeld te worden terwijl die paljassen wel met ons belastinggeld betaald worden, he!

Onderzoek:

Dienst Burgerzaken zegt dat verzoeker zich voor de eerste keer aanmeldde aan het loket op 4 mei en niet op 20 april. In eerste instantie was zijn medisch attest inderdaad niet in orde en werd hij teruggestuurd naar de dokter. Er moest even onderling overlegd worden, want het betrof een niet zo courant rijbewijs. Later kwam hij terug met de juiste papieren en kon zijn rijbewijs wel aangevraagd worden. Aangezien zijn vorige rijbewijs verviel op 9 mei werd volgens Dienst Burgerzaken voorgesteld om zijn rijbewijs op 9 mei af te halen. Dit was voor verzoeker echter niet haalbaar door werkomstandigheden. Hij suggereerde volgens de dienst wel dat hij er op donderdag 12 mei misschien zou omkomen, maar kon dit niet met zekerheid zeggen. Maar wat wel met zekerheid kon meegedeeld worden is dat op een donderdag de burelen gesloten zijn. En dat hij als hij dit niet op voorhand meedeelt er problemen zouden kunnen zijn. Er werd dan ook geen afspraak gemaakt en zijn naam werd niet doorgegeven aan het Gentinfopunt. Bij Dienst Burgerzaken werd er die morgen ook niemand gecontacteerd door het Gentinfopunt in verband met de afhaling van dit rijbewijs, want in dat geval zou de dienst het wel afgeleverd hebben. De versies van de dienst en van verzoeker lopen uit elkaar, maar het is duidelijk dat het hier toch om gebrekkige communicatie zowel intern als extern en dat het ook mogelijk is om een misverstand ging.

Beoordeling: geen oordeel

De versies van verzoeker en de dienst komen niet overeen en het is nu ook niet meer te achterhalen hoe de communicatie verliep. In elk geval: dit had kunnen voorkomen worden door meteen mee te delen dat op een donderdag de burelen gesloten zijn en dat hij nog wel kon geholpen worden door effectief een afspraak te maken voor het snelloket. (hij moest enkel zijn rijbewijs afhalen).

Aanbeveling:

Geef altijd de openingsuren mee als er geen duidelijke afspraken kunnen gemaakt worden. Maak ook duidelijke interne afspraken met Gentinfo.

flexibiliteit

Verzoek: 201606-626

Verrassing.

Mijn vriendin heeft mij een verrassingsreis naar Spanje cadeau gedaan, de reis is geboekt van zaterdag 4 juni tot 10 juni. Ik ben nu echter te weten gekomen dat mijn moeder mij heeft laten uitschrijven thuis omdat ik weigerde met een Turkse te trouwen. Mijn moeder heeft trouwens aan de wijkagent bevestigd dat ze dat gedaan heeft uit colère. De wijkagent heeft opnieuw een woonstvaststelling gedaan en het positieve verslag is vorige week vrijdag opgestuurd naar de Zuid. Maar ze weigeren om mij in te schrijven en ik moet (net als een ander) twee weken wachten om dit te doen... Gezien de uitzonderlijke omstandigheden wil ik toch vragen of het niet mogelijk is om mij toch sneller in te schrijven zodat ik op reis kan gaan.

Onderzoek:

Bij het eerste onderzoek naar de hoofdverblijfplaats van verzoeker werd na zes bezoeken door de buurtinspecteur een negatief advies gegeven. Dat werd door de buurtinspecteur ook naar verzoeker gecommuniceerd en er werd hem ook gezegd dat hij opnieuw een aanvraag kon indienen wat hij eind mei ook deed. De tweede aanvraag kwam bij de Politie toe op 25 mei 2016 en op 26 mei 2016 werd verzoeker aangetroffen op het opgegeven adres. Diezelfde dag nog werd het verslag doorgestuurd naar Dienst Burgerzaken.

Op 31 mei 2016 is verzoeker dan langs gegaan op Dienstencentrum Gentbrugge. Daar kreeg hij de boodschap dat de kans zeer klein was dat hij nog op tijd zou ingeschreven raken om nog aan een identiteitsdocument te geraken om een paar dagen later op reis te kunnen gaan. Op geen enkel moment is er volgens de dienst geweigerd om zijn adres aan te passen. De medewerkers hebben telkens hun best gedaan om zelf verder te informeren en na te gaan of er nog andere mogelijkheden waren om de situatie voor verzoeker op te klaren. Op 2 juni 2016 mocht hij al langs gaan met alle nodige documenten en foto's en dan kon er een identiteitskaart aangevraagd worden en een reispas met spoedprocedure zodat hij nog die zaterdag kon vertrekken. Verzoeker was echter niet op de afspraak. Dienst Burgerzaken heeft dan zelf contact opgenomen met hem: hij had onvoldoende geld om de dure spoedprocedure te betalen... Het is bijzonder jammer dat verzoeker niet op reis kan vertrekken, maar de diensten hebben zeker de nodige moeite gedaan om hem te helpen binnen zo een kort tijdsbestek. Er was ook effectief een oplossing via spoedprocedure, maar dit kostte te veel voor verzoeker.

Beoordeling: ongegrond

adequate communicatie

Verzoek: 201608-888

Oranje kaart?

Ik heb de Nederlandse nationaliteit en mijn vriend heeft de Turkse nationaliteit. Ondertussen heeft hij hier werk gevonden in een groente verwerkend bedrijf. Drie weken terug kreeg ik van Infopunt Migratie de informatie dat hij wel degelijk kon werken zonder oranje kaart. Hij kon dus aan de slag als hij werk vond. Vandaag kregen we echter de informatie dat hij toch niet mag werken. Als hij niet op het werk verschijnt, dreigt hij zijn job te verliezen. Als hij wel gaat werken zijn er misschien problemen voor zijn werkgever of voor zijn aanvraag van een verblijfsvergunning. We weten dus niet wat we nu moeten doen.

Onderzoek:

Het gaat hier om heel complexe regelgeving en verzoekster snapte niet alles. Het komt er op neer dat er twee verschillende procedures mogelijk waren voor de vriend, beide op basis van gezinshereniging. Bij de ene procedure kon hij aan de slag als hij een oranje kaart had, bij de andere had hij geen oranje kaart nodig, maar dan moest hij wel een F-kaart hebben. De vriend van verzoekster heeft echter geen van beide. Er loopt wel een aanvraag voor een F-kaart en verzoekster heeft blijkbaar vooral onthouden dat er dan geen oranje kaart nodig is. Dat er dan wel effectief een F-kaart nodig is, heeft ze over het hoofd gezien. In essentie komt het er op neer dat de vriend nu nog niet mag werken. Hij moet ofwel een oranje kaart hebben, ofwel een F-kaart en veel hangt af van het statuut dat verzoekster zelf heeft. Er loopt namelijk ook een procedure voor wettelijke samenwoning van verzoekster en haar vriend. Veel hangt af van die laatste procedure. We raden verzoekster aan om toch nog eens langs te gaan bij Infopunt Migratie om alles nog eens goed te overlopen. Deze klacht toont aan dat de complexe bureaucratie tewerkstelling en integratie via arbeid bemoeilijkt

Beoordeling: ongegrond

Verzoekster heeft de informatie die ze kreeg selectief onthouden waardoor ze verkeerde veronderstellingen maakte. Dus ongegrond naar de werking van de lokale administratie toe. Maar het feit dat er de mogelijkheid is om gelijktijdig twee procedures op te starten maakt dit alles complex voor alle actoren en dit bemoeilijkt de integratie via arbeid en belast de administratie en de burger die ook nog eens met een codetaal wordt geconfronteerd.

redelijke termijn**klantgerichtheid****Verzoek: 201608-913****Geen haast.**

Ik ben zelf 57 jaar en ik ben in Marokko getrouwd met een vrouw van 46 jaar. Ik wil dat dit huwelijk op mijn paspoort komt zodat ik op alle documenten (zoals belastingsbrief) de juiste gegevens kan invullen, zijnde 'gehuwd'. Ik ben in mei 2016 naar het dienstencentrum Nieuw Gent geweest om mijn huwelijk te laten registreren en had alle nodige documenten bij mij. Zij zouden dit dossier opsturen naar dienst Burgerzaken aan de Zuid en daar zou men het nodige doen. Toen ik een eerste keer terugging om te informeren naar de stand van zaken in mijn dossier, vonden ze mijn dossier niet meer. De tweede keer hadden ze mijn dossier wel teruggevonden maar was alles nu bij 'schijnhuwelijken' om te onderzoeken of het hier niet zou gaan om een schijnhuwelijk. Mijn assistent zei mij dat dit maximum drie weken zou duren. Ik ben nu vorige vrijdag (19 augustus 2016) nog eens langs geweest naar Nieuw Gent en toen men telefonisch contact opnam met Gent Zuid, zei men mij dat er geen haast was bij mijn dossier. Waarom moet dit zo lang duren? Ik wil dat alles in orde is maar de dienst heeft 'geen haast'. Dit kan toch niet?

Onderzoek:

Volgens de Dienst Burgerzaken bestaat de afhandeling van een dossier betreffende een buitenlands huwelijk uit 2 delen. Eerst wordt nagekeken of het dossier de juiste documenten bevat en nadien wordt het dossier doorgegeven aan de cel schijnrelaties voor onderzoek. Hier moet dan ook een datum vastgelegd worden voor een interview. Dit heeft inderdaad zijn tijd nodig. Dat de medewerkster zou gezegd hebben dat er geen haast bij is, is inderdaad een ongelukkige uitspraak maar was bedoeld om mee te delen dat de gewone timing zou aangehouden worden en er geen hoogdringendheid was. De oorspronkelijke datum van het interview was vastgelegd op 26 september 2016 waarbij er niet kan ontkend worden dat de duur voor de afhandeling van dit dossier abnormaal lang was. Dit heeft onder meer te maken met het wegvallen van enkele medewerkers van de Dienst Burgerzaken door ziekte en door de vakantieperiode. De Dienst Burgerzaken laat ons weten dat de afspraak ondertussen verplaatst werd naar 2 september 2016 doordat een andere afspraak is weggefallen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201608968

Officieel bericht.

Mijn vader is in 2005 overleden in het Sint-Jozefziekenhuis in Gentbrugge. Ik had toen een heel moeilijke tijd en ik ben wel naar zijn crematie geweest, maar eigenlijk is alles een beetje aan mij voorbij gegaan. Jaren later was ik weer wat op mijn effen en toen ik toevallig met een begrafenisondernemer aan het praten was, is mij beginnen dagen dat ik eigenlijk op geen enkele officiële manier op de hoogte werd gebracht van zijn dood. Nooit heb ik een brief gekregen van het ziekenhuis of van de Stad. Mijn moeder en ik komen ook niet overeen, dus ook van haar heb ik geen enkel nieuws gekregen. Er kwamen steeds meer vragen bij mij op. Is dat normaal dat ik als zijn zoon niet op de hoogte wordt gebracht? En hoe zit dat eigenlijk met de erfenis en zo? Ik ben dus beginnen rondvragen en in het AC aan de Zuid hebben ze dan papieren opgezocht voor mij: een attest van overlijden en een akte van bekendheid van het vredegericht. Op dat laatste document stonden twee getuigen die verklaarden dat mijn vader overleden was. De eerste ken ik helemaal niet en de tweede is een buurvrouw van mijn moeder waar ik niets over te zeggen heb. Hoe kan dat?! Ik weet officieel van niets en twee wildvreemden worden gevraagd om te getuigen. Ik heb via via ook vernomen dat mijn moeder geld gekregen heeft, maar daar heb ik helemaal niets van gezien of gehoord. Die buurvrouw zit altijd achter geld aan en ik vermoed dan ook dat dat allemaal niet pluis is. Ik heb mij proberen informeren bij het vredegericht, maar daar wordt ik doorverwezen naar de bevolkingsdienst. Bij de bevolkingsdienst werd ik dan weer verwezen naar het vredegericht. Bij mijn laatste bezoek wisten ze mij ook te zeggen dat zij nooit een akte van bekendheid meegeven, maar ik kan u gewoon een afschrift tonen dat ik destijds van hun gekregen heb! Wat is hier toch aan de hand? Hoe verloopt dat normaal als iemand overlijdt? Wat moet er allemaal gebeuren? Wie wordt er op de hoogte gebracht? Hoe zit dat met erfenissen en zo? Kunt u mij helpen om daar een antwoord op te vinden, want ik vind het toch niet normaal dat ik van niets op de hoogte werd gebracht en ik wordt ook van hier naar daar verwezen, wat mij nog meer doet vermoeden dat er iets aan de hand is dat het daglicht niet mag zien.

Onderzoek:

Dienst Burgerzaken bevestigt dat verzoeker op 28 augustus bij hun aan het loket kwam. Hij was die dag naar het Vredegericht geweest, maar daar kon men hem geen antwoord geven over het hoe en waarom van de documenten die hij bij zich had. Ze hadden hem aangeraden om contact op te nemen met Dienst Burgerzaken. De dienst zegt dat tijdens het bezoek van verzoeker de procedure overlopen werd voor het aangeven van een overlijden. Maar op de vraag wie de getuigen heeft opgeroepen en de reden waarom, kon men hem geen antwoord geven omdat dit volledig binnen het Vredegericht wordt afgehandeld. (Uit eigen ervaring weten we dat er bij een akte van bekendheid nogal los werd omgesprongen met de getuigen. Soms werden wildvreemden, die ook zaten te wachten, aangesproken om een handtekening te zetten. Er werd dan dikwijls al eens een centje toegestopt als bedanking. Dat was zeker niet uitzonderlijk). Omdat verzoeker het gevoel had van het kastje naar de muur gestuurd te worden, heeft de medewerker van Dienst Burgerzaken contact opgenomen met het Vredegericht om te achterhalen waarom ze verzoeker eigenlijk hadden doorverwezen. Ze wisten ook niet exact waarom ze dit gedaan hadden (maar het kon geen kwaad) en het attest van overlijden kwam toch van Stad Gent....Dienst Burgerzaken begrijpt wel dat dit allemaal het wantrouwen bij verzoeker doet toenemen, maar de 'akte van bekendheid' die hij in zijn bezit had, komt echt niet van de stadsdiensten. Dit document wordt niet door de Stad opgesteld, noch gevraagd, noch verwerkt, noch gearchiveerd,... Op de akte van bekendheid zelf staat trouwens vermeld dat dit van het Vredegericht komt. (Hoewel verzoeker naar ons toe bleef volhouden dat hij beide documenten van Stad Gent had gekregen, viel het ons wel op dat hij geen concrete informatie kon geven over tijdstip en plaats. Ook bij de rest van zijn verhaal had hij het vaak moeilijk om een tijdslijn te geven en te duiden wat de bron van zijn informatie was). Het 'attest van overlijden' wordt wel door Dienst Burgerzaken afgeleverd na de verwerking van de overlijdensaangifte. Als iemand overlijdt, is het meestal (zoals ook in dit geval) een begrafenisondernemer die aangifte komt doen. Na het voorleggen van de nodige documenten zoals medische attesten wordt er een akte opgesteld en krijgt de aangever ook de attesten van overlijden mee. Deze documenten kunnen helpen om onder andere werkverlet te vragen bij de werkgever. Voor de wijziging van de wetgeving in 2009 was het zo dat voor het deblokkeren van rekeningen bij bankinstellingen voor hogere bedragen een 'akte van bekendheid' nodig was en die werd opgesteld door het Vredegericht. Daarvoor werd aan de betrokkenen dan een 'attest van overlijden' gevraagd. Wat dan het op de hoogte brengen van de nabestaanden betreft: als er een begrafenisondernemer is aangesteld door de familie –zoals ook hier het geval was – neemt Dienst Burgerzaken geen contact op met de familie, de begrafenisondernemer behandelt dan de contacten met de familie. In het geval van stadsuitvaarten neemt de Stad wel contact op met de familie, maar dat was hier dus niet het geval. Voor de erfeniskwesties neemt verzoeker best contact op met een notaris of met het Justitiehuis voor gratis advies.

Beoordeling: ongegrond

We begrijpen het wantrouwen van verzoeker, maar dit zal hij moeten uitklaren via een notaris of advocaat. De Stad heeft hier, behalve het uitreiken van attesten van overlijden bij de aangifte, geen rol in. Hij kreeg al een uitleg over de procedure en ook van ons krijgt hij die nog eens.

zorgvuldigheid - procedure
klantgerichtheid
Verzoek: 201609.1025
Oekraïens rijbewijs.

Ik ben een erkende vluchteling. Twee jaar geleden heb ik een nieuw Oekraïens rijbewijs ontvangen, maar de administratie hier in Gent zegt dat het nog twee jaar zal duren om mij op basis van dat rijbewijs een Europees rijbewijs te geven. De Politie zegt nochtans dat het perfect mogelijk is. Omdat ik een vluchteling ben, kan ik ook de ambassade niet contacteren, maar ik hoor van andere landgenoten die wel de ambassade kunnen contacteren dat ze geen antwoord krijgen. Mag ik vragen wat hier eigenlijk het probleem is? Kan het nu wel of niet?

Onderzoek:

Als er in een niet-Europees land een nieuw model van rijbewijs in gebruik genomen wordt, deelt het desbetreffende land dat mee aan FOD Mobiliteit en Vervoer. Er wordt dan bekeken of het al dan niet voor omwisseling in aanmerking komt. Sommige landen wachten echter lang om dat te doen en deze procedure neemt ook nog eens enige tijd in beslag. Hier valt het op dat het rijbewijs van deze burger al ruim twee jaar oud is en dat FOD er nog niet in geslaagd is om dit op hun website te plaatsen. Mogelijk omdat ze vanuit Oekraïne nog niet de nodige gegevens hebben gekregen of omdat voortvarendheid ontbreekt? Dit laatste kan uitgezocht worden door de federale ombudsman maar de burger verkiest de afhandeling enkel vanuit Gent. Dienst Burgerzaken mag echter enkel de modellen die vermeld staan op de website van FOD Mobiliteit en Vervoer omwisselen. Als dat het geval is wordt het rijbewijs doorgestuurd naar de Politie voor controle. Het model rijbewijs van verzoeker staat niet in de lijst en daarom start Dienst Burgerzaken geen omwisselingsprocedure. Na onze tussenkomst en in overleg met Dienst Burgerzaken zal de Politie rechtstreeks contact opnemen met verzoeker om te bekijken of zijn rijbewijs toch aan alle voorwaarden voldoet en dat is het geval maar.....dienst Burgerzaken mag toch geen omwisseling doen omdat het niet op de website van FOD Mobiliteit en Vervoer staat. Als het rijbewijs niet voldoet is de vlugste manier voor verzoeker om aan een Belgisch rijbewijs te geraken dat hij in België theoretisch en praktisch examen doet. Op vertoon van zijn buitenlands rijbewijs is hij namelijk vrijgesteld van scholing.

Beoordeling: gedeeltelijk gegron

Dienst Burgerzaken volgt de procedure correct, maar neemt hier toch een eerder passieve houding aan ten opzichte van verzoeker.

Na onze tussenkomst zal zijn rijbewijs toch gecontroleerd worden door de Politie en als het niet voldoet aan alle voorwaarden zal er voor verzoeker inderdaad niets anders opzitten om hier in België examens af te leggen.

overeenstemming met regelgeving
gelijkheid
klantgerichtheid
Verzoek: 201609.1029
Gelijkend en recent.

Ik ben kwaad, omdat ik niet correct en respectvol behandeld werd. Ik ben op 1 juli , rond 14.30 uur, samen met mijn vrouw naar het AC dienst bevolking geweest voor het aanvragen van een nieuwe identiteitskaart. Mijn vrouw en ik zijn aan een verschillend loket geweest, ik 252 en zij 251. Dus ik vraag aan de loketbediende een nieuwe identiteitskaart en ik geef een pasfoto die ook op mijn vorige kaart stond, maar nog altijd goed gelijkend is. De loketbediende aanvaardde de foto... Tot ik mijn oude identiteitskaart gaf. Plots weigerde ze de foto te aanvaarden omdat het dezelfde was als op mijn huidige kaart. Bij mijn vrouw hetzelfde scenario: alleen aanvaardde de mannelijke bediende wel haar pasfoto die ook vijf jaar oud was en ook mijn vrouw is niet echt veranderd. Ik heb me laten horen aan het loket bij die dame en ik gaf niet toe, vooral omdat ze als reden opgaf: "Als ge binnen vijf jaar veroudert, dan gaat deze foto niet meer tellen." Allez! Waarop slaat dat nu? Over vijf jaar moet ik toch weer een nieuwe identiteitskaart hebben en bovendien als ik nu een nieuwe foto laat nemen, is dat nog altijd hetzelfde. Daarop ging ik naar mijn vrouw omdat zij nog bezig was. Ik zag die vrouwelijke loketbediende naar haar collega lopen en hoorde haar zeggen: "Hem niet helpen, he." Ja, dat vind ik er echt over! Ik ben dus bijzonder kwaad, maar eerst

en vooral wil ik wel eens weten of de regels voor iedereen misschien anders zijn. Telt een foto van vijf jaar geleden waarop iemand niet echt veranderd is niet als 'recente foto'? De interpretatie van de andere medewerker liet dit nochtans zo aanvoelen? Ik begrijp natuurlijk wel als iemand echt veranderd is en minder herkenbaar, dat men dan wel een nieuwe foto vraagt. Maar als hij gelijkend is?

Onderzoek:

De regelgeving zegt dat de foto recent moet zijn, dus geen foto van bijvoorbeeld vijf jaar oud. Tot nu toe werd die regelgeving volgens Dienst Burgerzaken niet altijd strikt volgens de letter geïnterpreteerd, maar ook naar de geest. De foto moest vooral gelijkend zijn.

Uit deze klacht blijkt dat de ene ambtenaar al strikter met de regelgeving omgaat dan de andere. Of dat een burger denkt dat ie weinig veranderd is en nog altijd even jong oogt.... Daarom werd nu de opdracht gegeven dat iedereen de letter van de wet moet toepassen en dat vroegere pasfoto's die al op de identiteitskaart staan niet meer aanvaard mogen worden omdat men hier tenminste een objectief gegeven heeft dat ze al tenminste 5 jaar oud zijn.

De gelijke behandeling wordt op die manier gegarandeerd en de beslissing is minder afhankelijk van een interpretatie. Maar elk voordeel heeft ook zo zijn nadeel: want het is ook minder klantvriendelijk (mensen moeten nu extra kosten maken voor een nieuwe foto ook al is dat niet per se nodig) en er is nog steeds geen garantie dat de regelgeving wordt gevolgd (wie zegt dat een pasfoto die niet op mijn vorige identiteitskaart stond recent is?).

Maar de beslissing wordt gemotiveerd. De ombudsvrouw raadt wel aan om duidelijk op voorhand te communiceren dat de vorige pasfoto op de I.K. niet wordt aanvaard omdat ze recent moet zijn.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:

Communiceer op voorhand dat vroegere pasfoto niet wordt aanvaard en leg uit waarom.

overeenstemming met regelgeving

zorgvuldigheid – procedure

transparantie

Verzoek: 201609-1032

Nog een stempel.

Nog een stempel.

Mijn vriendin en ik willen officieel gaan samenwonen en later willen we ook trouwen. Zij is Nederlandse van Dominicaanse afkomst. Ze heeft wel twee kinderen van iemand anders, maar ze is nooit getrouwd geweest. We zijn al vier keer langs gegaan bij Dienst Burgerzaken – Huwen en Samenwonen. We hebben al allerlei documenten uit Nederland en de Dominicaanse Republiek aangeleverd, maar nu wordt er nog eens een stempel gevraagd van de Belgische ambassade in Cuba (?). Mijn vriendin heeft de Nederlandse nationaliteit dus onze samenwoning heeft zeker niets te maken met het bekomen van verblijfspapieren. We begrijpen echt niet waarom er nu nog een stempel nodig is. Wat is de zin daarvan?

Onderzoek:

Het Dominicaanse document dat verzoekers hebben, moet nog gelegaliseerd worden. Dat moet gebeuren in de bevoegde Belgische ambassade en voor de Dominicaanse Republiek is dat de ambassade in Havana (Cuba). De Belgische ambassades beschikken namelijk over de nodige gegevens om vast te stellen of de persoon die het buitenlandse document aflevert daar wel toe gemachtigd is en of de handtekening inderdaad van die persoon is. Dienst Burgerzaken zegt dat zij verzoekers daarom aangeraden hebben om contact op te nemen met de ambassade en ze wouden ook de contactgegevens doormailen, maar daar hadden verzoekers geen oren naar, volgens de dienst. De legalisatie is echter wettelijk verplicht en als verzoekers daar geen gevolg aan geven, kan het dossier ook niet verdergezet worden. De Ombudsvrouw nodigt verzoekers uit om nog eens de procedure toe te lichten en de nodige contactgegevens mee te geven.

Beoordeling: ongegrond

Naar werking van lokale diensten toe (maar wel weinig transparant door complexiteit van regelgeving).

overeenstemming met regelgeving zorgvuldigheid - procedure Verzoek: 201609-1081 **Vicieuze cirkel.**

Mijn partner en haar kind hebben de Franse nationaliteit, ik ben Belg. We zijn in juli verhuisd naar Gent. De woonvaststelling is ondertussen gebeurd, maar mijn partner en kind moeten nog ingeschreven worden. Herhaaldelijk hebben we gevraagd welke documenten we hiervoor moeten hebben, maar we kregen tegenstrijdige berichten. Ik heb dan eens een dag verlof genomen om de correcte info te krijgen en uiteindelijk heeft Migratie ons een lijstje gegeven met wat we nodig hebben. Er staat dat er een ziekteverzekering voor alle gezinsleden moet zijn. De mutualiteit weigert echter om mijn vrouw en kind ter mijner laste te nemen, dus op mijn mutualiteit, zolang ze niet ingeschreven zijn in de registers. En in Frankrijk heeft ze ook geen recht meer, want ze heeft daar haar woonplaats opgezegd.

Dus hoe kan men mij opleggen om een document te geven dat al mijn gezinsleden een mutualiteit hebben als de mutualiteit eist dat ze eerst hier moeten ingeschreven zijn?! Dat is toch een vicieuze cirkel! Dan is er nog een punt: waarom moet ik 160 euro betalen omdat ik Belg ben en zij mij vervoegen? Terwijl er letterlijk staat dat een EU-onderdaan die een andere EU-onderdaan vervoegt dat niet moet betalen.

Onderzoek:

Loket Migratie zegt dat de procedures inderdaad steeds ingewikkelder en problematischer worden. Bovendien wijzigt DVZ soms wekelijks iets aan de interpretatie of toepassingsmodaliteiten van de wetgeving. Ook voor Loket Migratie is dat heel moeilijk bij te houden. In dit geval kwam daar nog bij dat verzoeker, volgens Loket Migratie, hun advies en werkwijze niet wou volgen en zaken op zijn eigen manier wou doorduwen. Zo wou hij bijvoorbeeld niet ingaan op een afspraak voor 16 augustus en wou hij nog in juli een afspraak. Wat niet meer kon wegens een volle agenda. Vervolgens probeerde hij dan om zonder afspraak aan het loket te geraken. Tijdens de eerste contacten waren verzoeker en zijn partner enkel 'feitelijk' samenwonend, wat alles nog complexer maakte. Hij had toen bijzonder weinig kans op gezinshereniging. Sinds eind augustus 2016 waren ze dan uiteindelijk 'wettelijk' samenwonend en daardoor veranderde nogal wat aan de verblijfsmogelijkheden. Daardoor kreeg hij vanaf dat moment natuurlijk ook andere informatie, want zijn eigen situatie was gewijzigd ten opzichte van vroeger. Loket Migratie wou ook laten nakijken of het kind inderdaad de Belgische nationaliteit zou hebben (en dus geen verblijfsaanvraag hoefde te starten), maar verzoeker verwierp dit voorstel. Op de infociche die verzoeker meekreeg, staat dat het bewijs van de ziekteverzekering voor alle gezinsleden pas moet worden voorgelegd binnen drie maanden na de start van de aanvraag (dus niet onmiddellijk). Op dit punt is er dus geen probleem voor de verblijfsaanvraag. Loket Migratie stelt wel vast dat er grote verschillen zijn tussen (filialen van) ziekenfondsen. Wellicht moet verzoeker aan het ziekenfonds een bijlage 19 kunnen voorleggen en dat kan hij bij Loket Migratie krijgen bij de volgende afspraak. Zij kunnen echter niet garanderen dat die bijlage 19 bij het ziekenfonds zal volstaan. De retributie van 160 euro ten slotte is inderdaad een ongelijke behandeling: familieleden van een Belg moeten betalen, maar die van een unieburger niet. Dit heeft te maken met het feit dat vrij verkeer niet automatisch door elke Belg kan worden ingeroepen (maar enkel door een Belg die zelf drie maanden in een andere EU-staat heeft verbleven en naar België terugkeert). Die ongelijke behandeling staat in de Belgische verblijfswet en moet Loket Migratie dus toepassen. Die ongelijke behandeling is nog niet als discriminatie veroordeeld en ze is dus wettelijk.

Beoordeling: ongegrond

Aan de ene kant kan ook Loket Migratie niet anders dan toegeven dat de wetgeving complex, onduidelijk en soms oneerlijk is. Zij moeten die echter toepassen en zijn daarbij ook afhankelijk van de interpretaties die DVZ geeft. Dat schept natuurlijk geen vertrouwen bij de burger. Aan de andere kant heeft Loket Migratie alle moeite gedaan om verzoeker verder te helpen, maar hij wou niet luisteren en wou het op zijn manier doen... Dat maakte alles nog moeilijker dan het al was.

redelijke termijn

Verzoek: 201610-1132

Het computertijdperk.

Is het geen schande dat een adreswijziging binnen Groot-Gent langer dan een maand duurt in de 21ste eeuw (het computertijdperk)? Het begon al slecht op het gemeentehuis in Wondelgem, toen bleek dat de nieuwbouw Meulewater op de parking van Delhaize, niet in de computer voorkwam en het drukwerk met de hand diende ingevuld. Resultaat is dat officiële diensten nog steeds mijn brieven naar mijn oud adres sturen en dat die man mij regelmatig moet bellen om te zeggen dat er post ligt, enzovoort.

Onderzoek:

Verzoeker contacteert ons op 21 september 2016. Hij heeft een adreswijziging aangevraagd op 17 augustus 2016. De buurtinspecteur is vijf keer langs geweest en op 30 augustus kon hij uiteindelijk een positieve woonstvaststelling doen. Op 5 september kwam het dossier binnen bij Dienst Burgerzaken en op 20 september werd de informatie ook effectief bijgewerkt. De dag nadien vertrok er een brief naar verzoeker met de vraag langs te komen op kantoor om zijn identiteitskaart aan te passen. De meeste tijd is dus verlopen bij het thuis proberen aantreffen van verzoeker en bij het verwerken van de informatie door Dienst Burgerzaken. Vanaf de vaststelling verliepen er 14 werkdagen. Dat kan zeker sneller, maar gezien het grote aantal aanvragen is het ook niet onredelijk lang. Het gaat hier om heel belangrijke informatie die correct moet zijn en waarbij ook een en ander (dubbel) gecheckt moet worden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

We begrijpen het ongenoegen van verzoeker zeker. De verwerking mag zeker sneller, dit is op het randje van een redelijke termijn. Gezien de werklast bij Dienst Burgerzaken hebben we daar echter enig begrip voor. Maar wat een herhaalde klacht is, is dat een nieuwbouw niet in de computer voorkomt.

Aanbeveling:

Probeer de verwerkingstermijn voor adreswijzigingen toch korter te maken.

Nieuwbouw en nieuwe straten moeten tijdig ingebracht worden.

zorgvuldigheid - fouten

afdoende motivering

rechtszekerheid

Verzoek: 201610-1149

Geboorteakte.

Mijn dochter en ik zijn genaturaliseerd tot Belg in 2004. Daarvoor hadden we alle nodige documenten ingediend in Dienstencentrum Nieuw Gent, inclusief geboorteakte met apostille. We hebben die documenten ook vandaag nog in ons bezit, want de administratie heeft ze teruggestuurd na de naturalisatie. Onze dochter, die in Frankrijk studeert, heeft nu een recente geboorteakte nodig (maximaal drie maanden oud) en dat is vrij dringend. In Nieuw Gent werd destijds beloofd dat wanneer we na de naturalisatie nog eens een geboorteakte nodig zouden hebben we dit via hen konden bekomen. Nu krijgen we echter als antwoord dat dit niet kan en dat we naar Bulgarije moeten omdat destijds de documenten in AC Zuid gedeponneerd hadden moeten worden, wat wij dus niet hebben gedaan. Volgens de ambtenaren in Nieuw Gent zijn wij dus in fout! Ten eerste werd ons destijds iets heel anders gezegd en ten tweede werden die documenten teruggestuurd naar ons. Als een dossier eigenlijk in AC Zuid zou moeten zijn, is het dan niet logischer dat dit door de ambtenaren zelf naar daar wordt overgemaakt? Voor ons is het duidelijk en we herinneren het ons bijzonder goed dat wij niets moesten doen dat het automatisch ging overgeschreven worden, en dat kregen we te horen van een zeer ervaren medewerkster, misschien is ze al met pensioen maar u kan haar nog altijd horen? Dus nu zijn we de dupe van een fout in de administratie. Ik herinner me ook dat er gezegd is geweest dat er een overeenkomst is tussen België en Bulgarije die maakt dat de stad zelf die originele acte kan opvragen. Kunt u ons verder helpen, wij willen dat we ons burgerrecht krijgen en dat is dus een afschrift van de geboorteacte van ons dochter zonder dat wij daarvoor naar Bulgarije moeten.

Onderzoek:

Art 48 BW zegt duidelijk dat wie Belg is geworden kan zijn of haar geboorteakte laten overschrijven in de registers. Dat kan zowel in de woonplaats als in de eerste vestigingsplaats. Maar een burger moet die stap wel zelf zetten

om zijn recht te laten gelden. De overschrijving is hier niet gebeurd omdat de burger zelf die stap niet heeft gezet. Kortom in 2003 is de regel correct toegepast. En vandaag kan de overschrijving enkel op basis van een recente geboorteakte. Dit wil zeggen van maximum één jaar oud. Hoewel de wet deze recente datum niet voorschrijft kan de ambtenaar van de Burgerlijke Stand dit wel eisen, dat blijkt uit diverse vonnissen. De eis moet zinvol zijn en past in het kader van de zorgvuldigheidsplicht, gegevens op geboorteakten kunnen immers wijzigen of bijgevoegd worden, zelfs op geboorteakten. Afwijkingen op deze procedure kunnen gegeven worden maar enkel in zeer uitzonderlijke situaties. Bijvoorbeeld bij hoogdringendheid of als er een ernstige fout is gebeurd. Maar beide redenen kunnen hier niet aangevoerd worden... Wat er 13 jaar geleden mondeling is gezegd of beloofd in Nieuw Gent kan niet achterhaald worden. Uit onderzoek blijkt ook dat er geen overeenkomst bestaat die België toelaat om een originele akte in het land van herkomst te vragen. Voorts worden nationaliteitsdossiers niet behandeld in Nieuw Gent maar wel in het centrum en ging het hier niet om een naturalisatie. Dus er zijn nogal wat vragen over de versie van verzoekers. De hoogdringendheid kan hier evenmin aangetoond worden, vooral omdat het helemaal niet duidelijk genoeg is of hier deze burger hier een afschrift ofwel een originele akte nodig hebben van drie maand of een half jaar oud. Een originele akte kan enkel via het land van herkomst. En volgens de ambtenaar is drie maand geen hoogdringende termijn. Samengevat: De versie van verzoekers bevat toch een aantal onduidelijkheden. Er zijn niet voldoende motiveringen om een afwijking toe te staan. Zonder voldoende motivering komt hier ook het gelijkheidsbeginsel in het gedrag en er zijn in Gent heel wat Bulgaren. De dochter kan in Deinze ook vragen voor een overschrijving, het kan best zijn dat in Deinze enkel de wet wordt toegepast en er geen bijkomende of andere voorwaarden zijn betreffende de recentheid van de akte. De ambtenaar van Burgerlijke Staat kan hierover autonoom beslissen. Maar ook in Deinze wordt dezelfde werkwijze gevolgd. De burgers vinden een oplossing via een familielid.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

Geef elke nieuwe Belg de informatie mee dat hij zijn aktes ook kan laten overschrijven, als dit kort na nationaliteitswijziging gebeurt dan brengt dit minder geloop mee.

zorgvuldigheid - onvolledig dossier

Verzoek: 201610-1170

Dossier zoek?

Ik ben een buitenlandse masterstudent hier in Gent. Ik heb op 1 december 2015 een verklaring van aankomst gedaan en ik heb ook een bewijs van betaling van 160 euro voor de statuutverandering. Ik heb alle nodige documenten bij elkaar gebracht en afgegeven in Sint-Amandsberg. Er was wel een probleempje met het bewijs van goed gedrag en zeden, dat moest namelijk uit Portugal komen en dat heeft heel lang op zich laten wachten. Dat laatste document heb ik pas eind augustus 2016 ontvangen en toen ik het binnenbracht op DC Sint-Amandsberg bleek dat mijn dossier zoek was.

Ik ben dan naar AC Zuid gestuurd om tot een oplossing te komen. Daar hebben ze meegedeeld: dat ze geen enkel document hebben ontvangen en dus ook geen documenten naar Brussel hebben gestuurd, alleen het elektronische document van mijn betaling hebben ze. Gelukkig heb ik nog alle originele documenten, want in Sint-Amandsberg hadden ze enkel een kopie genomen. Mijn verblijfsvergunning is echter al vervallen sinds eind december 2015. Hoe kan dit opgelost worden? Ik wil mijn master halen en niet teruggestuurd worden!

Onderzoek:

Verzoeker heeft de Turkse nationaliteit, maar had een Portugese verblijfskaart die geldig was tot 3 december 2015.

Op 1 december 2015 kreeg hij in Dienstencentrum Sint-Amandsberg een aankomstverklaring die geldig was tot 3 december 2015. Sinds 1 december vindt Dienstencentrum Sint-Amandsberg niets meer terug van verzoeker en volgens hen heeft hij ook nooit geïnformeerd naar een stand van zaken in verband met zijn dossier.

Aan de hand van een aanvraagformulier voor statuutwissel kunnen we wel achterhalen dat hij op 2 december 2015 langs ging bij Infopunt Migratie waar hij geholpen werd om die aanvraag voor statuutwissel op te maken.

Met dat aanvraagformulier, zijn inschrijvingsbewijs van de hogeschool, een betaalbewijs voor de retributie en een uittreksel uit het strafregister moest hij dan terug naar Dienstencentrum Sint-Amandsberg gaan om zijn dossier te vervolledigen. Hij deed wel een betaling op 3 december 2015, maar er ontbrak toen nog altijd een uittreksel uit het strafregister vanuit Portugal. Eind september, begin oktober 2016 kwam verzoeker dan langs in Dienstencentrum Sint-Amandsberg om een verlenging van zijn verblijfstitel als student aan te vragen. Zij vonden echter niets terug. Volgens Dienstencentrum Sint-Amandsberg verklaarde hij toen wel dat hij tot september 2016 (en niet tot augustus) had moeten wachten om een uittreksel uit het strafregister te verkrijgen.

Het dossier van verzoeker was dus niet zoek, er is nooit een echt dossier geweest. Dienstencentrum Sint-

Amandsberg zegt ook dat zij nooit kopieën nemen van documenten als de burger niet alles in zijn bezit heeft, want het heeft geen zin om dat door te sturen naar DVZ. Daarom zijn zij er ook van overtuigd dat er niets verloren is gegaan, maar dat er nooit een dossier is geweest. Dat verzoeker dus nooit verdere stappen heeft ondernomen. Dienstencentrum Sint-Amandsberg zal de aanvraag van 2 december 2015 nu toch nog vervolledigen en doorsturen naar DVZ met de nodige uitleg over het uittreksel uit het strafregister. Een nieuwe aanvraag kan niet, want de verblijfsvergunning van verzoeker is ondertussen vervallen.

Beoordeling: geen oordeel

Er blijven veel onduidelijkheden.

zorgvuldigheid - procedure

adequate communicatie

Verzoek: 201610-1188

Verlenging rijbewijs.

Ik had een voorlopig rijbewijs tot 3 oktober en ik volgde tot 24 september nog 20 uren extra les om een verlenging van 18 maanden te krijgen. Op 28 september diende ik mij aan in Gent centrum voor een verlenging, maar daar werd meegedeeld dat het al te laat was. Mijn rijbewijs werd dus niet verlengd. Ik begreep het niet; mijn voorlopig rijbewijs was nog geldig tot 3 oktober! Mijn vader ging daarom op 30 september naar het dienstencentrum aan de Muide voor meer uitleg. Ik was er toen niet zelf bij omdat ik ziek was. Daar zeiden ze dat het geen probleem was en dat ik kon langs komen op 12 oktober. Mijn vader heeft nog twee keer gevraagd of dit niet te laat was, want mijn voorlopig rijbewijs verviel op 3 oktober. Alles was in orde... Op 11 oktober was ik ook thuis, dus ging ik een dag vroeger naar het dienstencentrum. Daar werd mijn rijbewijs ingetrokken! Ik was in alle staten! Op 12 oktober zijn we nog eens samen naar de Muide gegaan en toen kregen we de boodschap: nu is het te laat...We nemen dit niet! We betaalden voor die extra lessen en hadden hebt bewijs dat ik die gevolgd heb, we kwamen tijdig naar het AC en toch werd mijn rijbewijs niet verlengd.

Onderzoek:

Verzoekster heeft op 2 augustus 2013 haar theoretisch examen afgelegd en op 3 oktober 2013 haar voorlopig rijbewijs aangevraagd. Dit document op zich is drie jaar geldig (tot 2 oktober 2016 dus) maar op het moment van het praktisch examen of bij de aanvraag van een nieuw voorlopig rijbewijs, moet er wel nog een geldig theorie-resultaat zijn. Dit is tot drie jaar na het afleggen van dat examen geldig, in dit geval dus tot 1 augustus 2016.

Wanneer verzoekster zich in september aanbood in het AC, was dit theorie-resultaat dus al vervallen en was het onmogelijk om nog een nieuw voorlopig rijbewijs aan te vragen. Vroeger kon men na verval van een voorlopig rijbewijs steeds een nieuw aanvragen maar nu is er tussen twee voorlopige rijbewijzen een wachttijd van drie jaar. Verzoekster kan wel het vervallen rijbewijs indienen en dan krijgt ze een bijlage 4. Daarmee kan ze via de rijsschool onmiddellijk praktijkexamen doen. Slaagt zij, dan krijgt ze meteen haar permanent rijbewijs. Slaagt ze niet, dan krijgt ze nog een kans. Ze moet er wel voor zorgen dat ze ook opnieuw de theoretische proef aflegt voordat ze haar praktijkproef doet.

Volgens Dienst Burgerzaken hebben meerdere collega's dit meermaals uitgelegd aan de vader, maar hij was volgens de dienst zodanig overtuigd van zijn gelijk dat hij niet luisterde. Hij uitte ook dreigementen naar de loketbediende. Wat dan de 'afspraken' voor 12 oktober betreft: de vader is naar het dienstencentrum van het OCMW geweest en niet naar de bevolkingsdienst. De bediende van het OCMW heeft hem toen een papier meegegeven met de openingsuren en heeft daar '12 oktober' opgeschreven om duidelijk te maken wanneer het loket Burgerzaken open zou zijn in Dienstencentrum Muide-Meulestede.

We weten niet wat er tijdens dat gesprek gezegd werd, maar de mensen van het OCMW zijn niet op de hoogte van te volgen procedures voor rijbewijzen en kunnen daar dus ook geen uitspraken over doen. Dienst Burgerzaken zal de dochter nog eens uitnodigen om de nodige uitleg te geven en haar mogelijkheden te bespreken.

Beoordeling: ongegrond

fair play

Verzoek: 201610-1231

Geen identiteitskaart meer nodig.

Op 28 september 2016 ben ik naar het Administratief Centrum aan de Zuid geweest om de identiteitskaart van mijn partner te vernieuwen die toen in het verzorgingstehuis verbleef. Ik heb daarvoor 22,50 euro betaald. Op 3 oktober 2016 is mijn partner overleden en ben ik bij bevolking gaan vragen hoe het nu zat met die 22,50 euro, want ik heb tenslotte betaald voor iets dat ik niet krijg. Volgens die dienst kan ik mijn geld niet terugkrijgen. Ik voel me bekocht.

Onderzoek:

Dienst Burgerzaken neemt contact op met het bedrijf dat de identiteitskaarten maakt, maar de kaart was ondertussen al gemaakt en de kosten moeten dus betaald worden.

Beoordeling: ongegrond

We begrijpen het ongenoegen van verzoeker. Door het overlijden van zijn partner is die identiteitskaart overbodig geworden, maar de kosten waren al gemaakt en moeten dus ook betaald worden.

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201610-1232

Duur huisnummer.

Ik contacteer u als verantwoordelijke van het historische Rabot in Gent. Dit gebouw is in erfpacht van onze vzw en droeg het adres Opgeëistenlaan 1. Dit adres was echter ook toegekend aan een appartement in een woonblok (Rabottoren) wat de nodige problemen gaf. Daarom heeft Stad Gent ons adres na al die jaren uiteindelijk gewijzigd naar Opgeëistenlaan 1 A. Stad Gent ging alle betrokken instanties verwittigen. Maar als vzw moeten wij deze adreswijziging laten verschijnen in het Staatsblad, wat kosten met zich meebrengt. Wij vragen dat de Stad deze kosten draagt, daar zij een gevolg zijn van een fout van Stad Gent, niet van ons als vzw. Echter, de dienst huisnummering van Stad Gent weigert dit (telefonische communicatie).

Onderzoek:

Het adres Opgeëistenlaan 1 werd in 1974 toegekend aan het appartement. De torens zelf hebben echter nooit een officieel adres gehad. Men moet dit namelijk aanvragen en voor dit historische gebouw is dat nooit gebeurd. Misschien dat er enige verwarring was omdat dit perceel in het kadaster geregistreerd staat onder 'eerste afdeling, sectie A, nummer 1/a'. Maar dat is niet hetzelfde als een adres. Er is dus in 2005, bij de oprichting van de vzw, geen fout gebeurd bij de huisnummering, want de torens hebben nooit een officieel adres gehad tot verzoeker dit in 2016 meldde. Bij het toekennen van het adres in 2016 is er wel een vergissing gebeurd. Het historische gebouw mag namelijk niet het nummer 1 A krijgen omdat het aan de andere kant van de straat ligt. Dat werd ondertussen wel aangepast naar Opgeëistenlaan 2 A. De conclusie is dus dat er geen fout gebeurde bij Stad Gent waardoor de vzw nu extra kosten moet maken. De vzw heeft zelf in het Staatsblad laten noteren dat zijn maatschappelijke zetel gevestigd is op Opgeëistenlaan 1, maar het historische gebouw heeft nooit dat adres gehad. Het had tot 2016 zelfs helemaal geen officieel adres.

Beoordeling: ongegrond

De fout gebeurde eigenlijk door de vzw die zichzelf een huisnummer had toegekend in het Staatsblad. Omdat dit adres daardoor in dubbel gebruik was, was er een ander huisnummer nodig.

toegankelijkheid en bereikbaarheid

klantgerichtheid

Verzoek:201610.1233

Zonder afspraak.

Op zaterdagochtend wou ik mijn recent aangevraagde identiteitskaart gaan afhalen in het dienstencentrum Zuid. Bij aankomst stonden er wachtrijen tot buiten. Na 25 minuten aanschuiven in een van de rijen kom ik bij het loket waar men mij vraagt: "Heeft u een afspraak?" Waarop ik vriendelijk antwoord: "Nee, ik kom mijn identiteitskaart afhalen." Waarop ik als antwoord krijg: "Zonder afspraak is de andere wachtrij, volgende..." Waarop ik nogmaals 40 minuten heb mogen aanschuiven in die andere wachtrij. Er stond eerst en vooral niets aangeduid in verband met welke wachtrij wat was, beiden gingen naar het onthaalloket. Ik vind het bovendien een schande dat alweer de werkende Gentenaar wordt geïsoleerd. De enige dag dat ik tijdig aan het loket kan geraken is op zaterdagochtend en nu blijkt dat dit uitsluitend op afspraak is en ik nog weken kan wachten voor ik een afspraak krijg. Ik moet dus met andere woorden verlof nemen om een aanvraag te komen doen en verlof om mijn aanvraag op te halen. Digitale service = 0, klantvriendelijkheid = 0, toegankelijkheid voor de modale werkende Gentenaar = 0.

Onderzoek:

Dienst Burgerzaken is sinds 3 oktober 2016 gestart om zaterdag op afspraak te werken en ondanks uitgebreide communicatie zijn er toch nog veel burgers die dit niet weten en dus ter plekke nog een afspraak moeten maken. Dat brengt inderdaad wachtrijen met zich mee, maar afspraken kunnen ook perfect op voorhand gemaakt worden telefonisch via Gentinfo of via de website van de Stad. Bij een nieuwe identiteitskaart moeten er toch nog een aantal handelingen gebeuren. Het is meer dan even de identiteitskaart afhalen en daarom blijft een afspraak nodig. De zaterdag waarover verzoeker het heeft kon volgens Dienst Burgerzaken iedereen zonder afspraak toch nog geholpen worden en voor de volgende zaterdagen waren er nog steeds een groot aantal afspraakmomenten beschikbaar. Dienst Burgerzaken heeft helemaal geen weet van twee wachtrijen.

Beoordeling: ongegrond

De afspraken op zaterdag zijn recent ingevoerd en hoewel daar ruimschoots over gecommuniceerd werd, is het voor velen nog wat zoeken zoals bij iedere verandering. De dienst is echter nog altijd toegankelijk, alleen is het allemaal wat formeler. Het nadeel is dat burgers die toch nog 'spontaan' langs komen moeilijk geholpen kunnen worden als de agenda overvol zit, maar waar mogelijk wordt er naar oplossingen gezocht. Het voordeel is dat men geen uren meer moet wachten. Op de dag dat verzoeker langs kwam was het inderdaad heel druk, maar iedereen kon uiteindelijk geholpen worden.

redelijke termijn

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201611.1275

B- en D-kaart.

Op 12 februari 2016 deed ik een aanvraag voor een B-kaart en pas vandaag, 7 november 2016, heb ik een (negatief) antwoord gekregen. Deze weigering was al op 15 februari 2016 van Brussel naar Gent verstuurd, dus drie dagen na mijn aanvraag. Ik heb nochtans herhaaldelijk gebeld naar Gent of er geen antwoord was. Ondertussen had ik ook een aanvraag ingediend voor een D-kaart, want ik had informatie verzameld en daaruit bleek dat die B-kaart vermoedelijk geweigerd zou worden. Ik heb die aanvraag voor een D-kaart op 6 juni 2016 ingediend en vandaag wachtte ik dus ook daar al vijf maanden op een beslissing. Volgens mij betekende dat dit dan automatisch een positieve beslissing werd. Ik ging dus naar het AC Zuid, maar in plaats van een D-kaart kreeg ik de negatieve beslissing van februari 2016. Waarom duurt het altijd zo lang voor ik op de hoogte wordt gebracht? En heb ik nu recht op een D-kaart of niet? Heeft de negatieve beslissing voor de B-kaart ook gevolgen voor mijn aanvraag van een D-kaart?

Onderzoek:

Dit is een complex dossier met veel verschillende soorten aanvragen.

- Vanaf 2005 tot en met 2012 verbleef verzoeker legaal in België als student.

- Vanaf 23 augustus 2012 (tot en met 18 oktober 2015) als zelfstandige muzikant.
- Op 6 oktober 2015 vroeg hij een statuutwissel aan van zelfstandige naar student, maar daarvoor kreeg hij een weigering van DVZ op 27 november 2015.
- Op 15 januari 2016 kreeg hij dan een nieuwe beroepskaart en op basis daarvan kreeg hij ook een A kaart (= tijdelijk verblijf) tot en met 15 april 2017. Momenteel is hij dus legaal in het land.
- Op 11 februari 2016 deed hij een aanvraag voor een B-kaart (= verblijf van onbeperkte duur), maar daar kreeg hij een weigering voor van DVZ op 15 februari 2016. De beslissing van DVZ werd door Dienst Burgerzaken ontvangen op 23 februari 2016 en die dag werd ook een uitnodigingsbrief naar hem verstuurd met een afspraak op 7 maart om 10.20 uur. Daar is duidelijk iets mis gelopen, want verzoeker kwam nooit op de afspraak. De betekening gebeurde uiteindelijk bij het loketbezoek op 7 november 2016. - Op 6 juni 2016 deed hij ook nog een aanvraag voor een D-kaart (= verblijfsvergunning voor langdurig ingezetene; vijf jaar geldig), maar de loketmedewerker maakte een fout en vroeg een C-kaart aan (= onbeperkt verblijf). De aanvraag daarvoor verloopt namelijk via hetzelfde formulier. Daar kwam een weigering op van DVZ en toen verzoeker opnieuw langs kwam, zag de loketmedewerkster haar fout in en corrigeerde ze de aanvraag met de vraag aan DVZ om snel te beslissen gezien de foute kwalificatie op 6 juni 2016. Ze blijft dit dossier ook opvolgen voor een snelle beslissing. Door die foute kwalificatie begon de beslissingstermijn van 5 maanden voor DVZ niet te lopen. Die begint pas vanaf de correcte aanvraag op 7 november 2016. Los van deze fout kan verzoeker geen 5 jaar legaal en ononderbroken verblijf in België aantonen, want zijn eerste A-kaart verliep op 18 oktober 2015 terwijl hij pas een nieuw verblijfsrecht kreeg vanaf 8 februari 2016. Er wordt dus een negatieve beslissing verwacht op zijn aanvraag van een D-kaart, maar die beslissing is aan DVZ.

Beoordeling: gegrond

Bij de negatieve beslissing voor de B-kaart werd er wel degelijk een uitnodiging verstuurd, maar daar liep blijkbaar iets mis. Het is niet duidelijk wat, maar hier kunnen we niet over oordelen. Door de fout die gebeurde bij de aanvraag van een D-kaart bleef verzoeker langer dan nodig in onzekerheid over zijn verblijfsrecht. Waarschijnlijk wordt het sowieso een negatieve beslissing, maar de periode van onzekerheid duurt nu langer. De dienst heeft de fout ondertussen gecorrigeerd en probeert spoed te zetten achter de procedure, maar dat hebben ze niet zelf in handen.

redelijke termijn

Verzoek: 201611-1327

Zorgverzekering.

Klacht: de procedure van inschrijving bij de gemeente verloopt bijzonder traag met als gevolg dat er geen inschrijving bij een mutualiteit plaats kan vinden. Inmiddels ben ik een maand onverzekerd. Dat voelt bijzonder slecht en ik wil dit te allen tijden voorkomen.

Een maand na uitschrijven bij de Nederlandse gemeente vervalt het recht op een Nederlandse zorgverzekering.

Dan dient er logischerwijs een zorgverzekering afgesloten te worden in België. De procedure van uitschrijven in Nederland en inschrijven in België heb ik vanaf het begin keurig binnen de gestelde tijden afgewikkeld.

De procedure van inschrijving bij de gemeente Gent is gestart op 16 september 2016. Stap twee is voltooid, de politie heeft bevestigd dat ik hier woon. Inmiddels tellen wij twee maanden en loopt de procedure nog steeds.

Daar ik alle mogelijke middelen heb aangeboord, weet ik niet goed wat ik verder nog kan doen. De gemeente heb ik meermaals gebeld, de Nederlandse ambassade verwijst mij door, de Belgische mutualiteit stelt: zonder rijksnummer is er niks mogelijk. Ook een tijdelijk nummer niet. Kortom, ik val tussen wal en schip. Voor in de toekomst, dit kan en mag toch niet gebeuren bij volgende gevallen!

Kunt u mij hiermee helpen?

Onderzoek:

De procedure voor deze Euroburger verloopt inderdaad traag en dit heeft gevolgen voor haar zorgverzekering.

Op 4 oktober 2016 had verzoekster een afspraak met Loket Migratie en toen werd er een bijlage 19 (= aanvraag van inschrijving) als werkzoekende opgemaakt. Op 5 oktober werd de aanvraag voor een woonstvaststelling naar de politie gestuurd en op 18 oktober was er een positieve woonstvaststelling. Bij Loket Migratie was het dossier daarmee klaar voor verdere afwerking. Gezien verzoekster echter een verblijf als werkzoekende aanvraagt, is enkel DVZ bevoegd om het verblijfsrecht te erkennen. Wettelijk gezien heeft DVZ daarvoor zes maanden tijd vanaf de bijlage 19 (dd. 4 okt 2016) en DVZ beslist in de praktijk niet vroeger in dergelijke gevallen. Er was dus nog geen definitieve inschrijving, maar verzoekster had wel al een rijksregisternummer waarmee ze terecht kon bij de

mutualiteit.

De mutualiteit waar verzoekster zich wou inschrijven, stelde echter een aantal voorwaarden waar verzoekster niet aan voldeed. Het is zeer de vraag of die voorwaarden die gesteld worden wel kunnen. We raadden haar aan om daar meer vragen over te stellen zodat we samen met Loket Migratie naar een oplossing konden zoeken, maar zij kreeg geen reactie meer van die mutualiteit. Daarop gaat verzoekster naar een andere mutualiteit en daar kan ze wel ingeschreven worden op basis van haar rijksregisternummer.

Beoordeling: ongegrond

Doordat verzoekster werkloos is, moet DVZ een beslissing nemen en dat duurt inderdaad lang. Loket Migratie kan daar echter niets aan doen. Het deel waar zij verantwoordelijk voor waren, was na twee weken al in orde en hoewel ze nog geen verblijfsrecht had, kon ze zich vanaf dat moment wel al aansluiten bij een Belgische mutualiteit. De mutualiteit waar ze zich eerst tot richtte stelde echter extra voorwaarden waaraan ze niet voldeed. Bij een andere mutualiteit ondervond ze geen problemen en kon ze een ziekteverzekering afsluiten.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek:201612.1425

Elders trouwen.

My girlfriend and I wanted to get married in the city of Ghent. We are both Bulgarians and we are dating for more than 11 years. After submitting the request for marriage the office requested our birth certificates. We indeed had the originals with us. They complained that they are too old and requested a new copy. We authorized friends and families to obtain the certificates for us, which is very time consuming and costly. After bringing properly certified and translated birth certificates, the office denied them again, although saying that all the information they needed was there! They requested to have the exact same form of the birth certificates as in their examples. But to our surprise, what they had is a scanned page of the record book where the information for the birth certificates is kept. This is certainly not a document. We tried to explain to them, but to no avail. We then went to the Bulgarian Council in Brussels who wrote a note for each of us stating our birth certificate related information, yet this was again not good for the office of marriage. We are now convinced that we are effectively denied the service of getting married. We cannot go to another office since the Belgian laws require marrying in the city where one lives. Therefore these people have the ultimate power over us! We were therefore pressed to cancel our request and will marry in another country. Yet imagine all of the inconvenience, we have to organize one marriage for the signature abroad and one here in Belgium to celebrate it. We are utterly disappointed in the service and the non-European spirit we faced in the municipality.

Onderzoek:

Dienst Burgerzaken – Huwen en Samenwonen vraagt een letterlijk ‘afschrift’ van de geboorteakte zoals dat in artikel 64 van het Burgerlijk Wetboek ook gevraagd wordt. Een ‘uittreksel’ is niet voldoende. Een afschrift van een akte is namelijk een authentiek stuk met absolute bewijskracht. Een uittreksel wordt volgens Huwen en Samenwonen samengesteld uit een beperkt aantal gegevens zoals die voorkomen in de originele akte. De ambtenaar voegt op het moment zelf toe wat hij wil. Daar staat ook geen historiek op.

Uitzonderingen kunnen enkel gemaakt worden voor landen waar geen brondocumenten bestaan. De dienst informeert voor alle zekerheid nog eens bij FOD Buitenlandse Zaken en bij de Belgische ambassade of een afschrift wel degelijk mogelijk is in Bulgarije en beiden bevestigen dat dat perfect mogelijk is. Als verzoeker zo een afschrift binnenbrengt, kan hij zonder problemen trouwen in Gent. Maar dat doet hij niet, hij blijft de geboorteakte die na de geboorte meegegeven werd of een uittreksel binnenbrengen. Beiden kunnen echter onvolledig zijn ten opzichte van de huidige situatie en voldoen dus niet.

Beoordeling: ongegrond

Dienst Burgerzaken volgt de Belgische wetgeving die een afschrift eist (omdat dit een betrouwbare bron is, in tegenstelling tot een uittreksel)

3.3. Data en Informatie

redelijke termijn

Verzoek: 201610-1120

Onbekende straten.

De stad wijzigde onze straatnaam en huisnummers. Voorheen was het Ernest Solvynsdreef, nu is het Regina de Meersmandreef. Op het stratenplan van de Stad Gent is de Regina de Meersmandreef nog altijd 'onbekend'. Ik signaleerde dat reeds aan de Stad en men zou mij verder op de hoogte houden. Tot op heden: absolute stilte en als Gentenaar woon ik nog altijd op een onbekende plaats.

Onderzoek:

Op 22 februari 2016 werd er beslist om de straatnaam te veranderen. Op 15 maart 2016 werd de nieuwe straatnaam ook doorgegeven aan de Politie, de hulpdiensten en de cartografiefirma's. Die waren dus allemaal al op de hoogte en konden dit opnemen in hun eigen systeem. Op het stadsplan van de website van Stad Gent was de straat echter inderdaad niet terug te vinden. Verzoeker had dat gemeld aan Gentinfo op 25 juli 2016, maar Dienst Data en Informatie die hier bevoegd voor is, heeft deze melding nooit gekregen.

Verzoeker had naar Gentinfo het volgende geschreven: "Volgens de website van de Stad Gent bestaat Regina de Meersmandreef nog altijd niet. Kan dit worden rechtgezet?" Gentinfo reageerde nog diezelfde dag met de volgende vraag: "Kunt u echter toelichten waar op de website van Stad Gent deze gegevens nog niet zijn aangepast? Kunt u eventueel een link van de webpagina meegeven?" Omdat verzoeker hier niet meer op reageerde, heeft Gentinfo deze 'case' gesloten en is er verder ook niets meer mee gebeurd.

Wanneer we dit na de klacht van verzoeker zelf doorgaven aan Dienst Data en Informatie merkten zij dat de wijziging van de straatnaam wel degelijk was ingevoerd in het systeem, maar dat die informatie niet beschikbaar was voor de burgers omdat de IT-dienst van Stad Gent de kaartlagen en de index voor de zoekfunctie nooit vernieuwde. Ondertussen was dat al drie jaar geleden! Naar aanleiding van deze klacht zullen de kaartlagen nu maandelijks vernieuwd worden en de indexering zal automatisch lopen. De nieuwe straatnaam is nu dus terug te vinden op het stadsplan op de website en in de toekomst zullen de nieuwe straatnamen ook sneller opgenomen worden.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Het duurde veel te lang vooraleer de nieuwe straatnaam beschikbaar was op het stadsplan, maar dat lag aan de IT-dienst en niet aan Dienst Data en Informatie.

Ook na de melding van verzoeker bleef een aanpassing uit, maar dat was omdat de melding nooit doorgegeven werd door Gentinfo.

Na onze tussenkomst wordt dit snel in orde gebracht en worden er ook afspraken gemaakt voor de toekomst zodat dit allemaal vlotter verloopt.

Aanbeveling:

Sluit nooit zomaar een case af omdat iemand geen reactie meer geeft op bijkomende vragen. Met een beetje logisch denken kan men al ver geraken. Bovendien had de dienst de burger ook niet echt nodig om dit te controleren? Er is wel constructief gereageerd na onze tussenkomst.

3.4. Dienst Onthaal

zorgvuldigheid – procedure
klachtenmanagement
gelijkheid

Verzoek: 201603-332

UiTPAS.

Woensdagvoormiddag 23 maart (ongeveer 11 uur) wou een cliënt die bij ons in begeleiding is, een UiTPAS aanschaffen in het Mobiel Dienstencentrum op het Seghersplein (Brugse Poort). Ze heeft recht op verhoogde tegemoetkoming en zou dus maar 1 euro moeten betalen. In de folder staat duidelijk dat het enkel nodig is om je identiteitskaart mee te brengen. Nochtans kreeg mijn cliënt die UiTPAS niet mee en zou ze moeten zorgen voor bijkomende bewijzen via de mutualiteit. Toen ik wat later zelf langs ging, kon ik de ambtenaren toch overhalen om de gegevens van die betreffende persoon via de Kruispuntbank op te zoeken via de identiteitskaart. Uiteindelijk kon mijn cliënt (vrouw van Turkse afkomst) dan toch die UiTPAS krijgen, maar zonder mijn tussenkomst was dat zeker niet gelukt. Wij vinden dat geen faire manier van omgaan met mensen.

Onderzoek:

De UiTPAS wordt via de Dienst Onthaal verkocht. Zij hebben ook medewerkers in het Mobiel Dienstencentrum. Die medewerkers beschikken over een lijst uit de Kruispuntbank van mensen die recht hebben op verhoogde tegemoetkoming. Alleen mensen die daar op staan kunnen een UiTPAS kopen op vertoon van identiteitskaart. Staat hun naam door omstandigheden niet op deze lijst (bijvoorbeeld omdat ze pas recent recht hebben op verhoogde tegemoetkoming) dan moeten ze een attest bij hun mutualiteit vragen.

De cliënt van verzoekster was niet terug te vinden op de lijst en ze kon ook geen bewijs van de mutualiteit voorleggen. Daarom werd haar gevraagd om toch een bewijs te halen bij haar mutualiteit. Later kwam verzoekster zelf over de vloer. Volgens de dienst heeft de medewerker haar de procedure uitgelegd en vroeg dan de identiteitskaart op van de cliënt. Met deze gegevens checkte de medewerker de Kruispuntbank, de naam werd gevonden en de pas werd aangemaakt. We vragen nog aan Dienst Onthaal waarom dat niet onmiddellijk kon bij de cliënt zelf, maar daar krijgen we (ook na verschillende herinneringen) geen reactie meer op. We vragen ook of de medewerkers vlot toegang hebben tot de Kruispuntbank en hoe vaak die lijst met mensen die in aanmerking komen geüpdatet wordt, maar ook daar krijgen we geen enkele reactie meer op.

Beoordeling: gegrond

Aanvankelijk volgt de medewerker de procedure op die hem opgedragen werd. Als verzoekster dan zelf tussenkomt wordt er van die procedure afgeweken. Daaruit blijkt dat de procedure eigenlijk onnodig moeilijk is, terwijl het juist bij deze doelgroep belangrijk is om zo laagdrempelig mogelijk te werken.

Aanbeveling:

- Herbekijk de procedure voor de UiTPAS aan kansentarief en hou ze zo laagdrempelig mogelijk.
- Geef aub een inhoudelijk antwoord op onze vragen of zeg op zijn minst waarom dat niet kan.
- Stuur mensen niet terug voor informatie die je zelf kan opvragen.

3.5. Juridische Dienst en Kennisbeheer

Billijkheid

Verzoek: 201604-349

Non bis in idem

Voor de woning van mijn buurman werd een stelling opgesteld voor gevelwerken. Op 22 augustus 2015 werd door de GAS-ambtenaar van de Stad Gent vastgesteld dat deze stelling was geplaatst zonder vergunning, zonder correcte signalisatie en zonder voldoende afscherming voor hinder. Mijn buurman werd hiervan op 26 augustus 2015 op de hoogte gesteld en heeft na contact met de aannemer van de werken, op 3 september 2015 een aanvraag tot het plaatsen van de stelling ingediend bij de Stad Gent. Voor de inbreuken vastgesteld op 22 augustus 2015 heeft mijn buurman een GAS-boete van 360 euro betaald, namelijk op 11 februari 2016. Hij was er niet van op de hoogte dat niet de aannemer of uitvoerder van de werken, maar hijzelf voor deze signalisatie en vergunning moest zorgen. Nu het hem duidelijk was dat hijzelf verantwoordelijk was, heeft hij de GAS-boete betaald en onverwijld de nodige stappen gezet om zich in orde te stellen inzake het verkrijgen van de vergunning en het aanbrengen van de signalisatie. Zijn aanvraag bij de Stad Gent dateert van 3 september 2015 en op 24 september 2015 verleende de Stad zijn goedkeuring aan deze aanvraag. Ook zijn door mijn buurman onverwijld stappen gezet om via de tussenkomst van ondertussen een nieuwe aannemer van de werken de nodige signalisatie aan te brengen. Enkele weken later werd mijn buurman bij een aangetekende brief van de GAS-ambtenaar van de Stad Gent op de hoogte gebracht dat op 6 september 2015 opnieuw vastgesteld werd dat er geen vergunning noch correcte signalisatie was voor de stelling. Mijn buurman heeft op deze brief niet gereageerd, in de veronderstelling dat dit een administratieve vergissing was, aangezien ondertussen de vergunning en signalisatie in orde was en hij de boete van 360 euro niet zou betwisten. Op 18 januari 2016 kreeg hij een brief waarin hij werd aangemaand een boete van 240 euro te betalen, binnen de maand, voor de vastgestelde feiten dus op 6 september 2015. De brief van 18 januari 2016 van de Stad Gent waarin hij werd verzocht tot betaling van de tweede boete vermeldde de mogelijkheid om binnen de 30 dagen beroep aan te tekenen bij de politierechtbank. Mijn buurman heeft bij brief op 13 februari 2016 aan de rechtbank laten weten beroep aan te tekenen. Hiervan kreeg hij van de griffie van de rechtbank op 16 februari 2016 ontvangstmelding en later ook mededeling dat de zaak op de rol is ingeschreven op 4 maart 2016, na ook nog het invullen van een bijkomend formulier. De zaak werd vastgesteld om ingeleid te worden op 4 april 2016. De Stad Gent stelde een advocaat aan. Mijn buurman is van oordeel dat door de boete van 360 euro te betalen hij is tegemoet gekomen aan de sanctie van veroordeling voor de vastgestelde feiten. Men kan immers voor dezelfde, identieke feiten niet tweemaal veroordeeld en gesanctioneerd worden, volgens het basisbeginsel 'non bis in idem'. De tweede vaststelling gebeurde een week na het eerste pv, namelijk dat van 26 augustus 2015, waarvan mijn buurman bij aangetekend schrijven pas op 21 september 2015 van in kennis werd gesteld. Ondertussen had hij dus het nodige gedaan om zich onverwijld in orde te stellen met de reglementering inzake vergunning en ook de nodige stappen gezet om de signalisatie te laten aanbrengen door de nieuwe aannemer. Daarom het verzoek namens mijn buurman, om nog voor de inleiding van de zaak voor de Politierechtbank, alsnog tot een schikking te komen, met het verzoek dat de Stad Gent de vergissing inziet en de invordering van de tweede boete intrekt waardoor ook de zaak voor de politierechtbank van de rol kan geschrapt worden, en aan beide kanten extra kosten kunnen vermeden worden.

Onderzoek:

Ook al kan de ombudsvrouw niet tussenkomen in de administratieve bezwaarprocedure en al zeker niet in de procedure voor de Politierechtbank, de klacht toont wel aan dat dat:

A) deze burger(dus de buurman) effectief een stelling heeft geplaatst zonder vergunning en zonder de nodige signalisatie, vermoedelijk door een misverstand tussen hem en de aannemer. Daar is geen discussie over.

B) hij in elk geval na de eerste GAS-boete ook een vergunning heeft aangevraagd maar nog voor hij de vergunning heeft gekregen krijgt hij korte tijd later opnieuw een GAS-boete, o.a. ook omdat hij zich nog niet in orde heeft gesteld met de signalisatie, blijkbaar wegens het feit dat de eerste aannemer zich ondertussen had teruggetrokken en een nieuwe aannemer werd aangesteld. De voorwaarden inzake signalisatie zijn nochtans opgelegd om de veiligheid van voorbijgangers te verzekeren.

Wat de vergunning betreft: het duurt tegenwoordig drie weken vooraleer een vergunning wordt bekomen, dus daarmee kon hij nog niet in orde zijn. Ook al is het juridisch de vraag of je nu die voorwaarden kan opleggen en controleren als er nog geen vergunning is voor de stelling...maar het belangrijkste is dat deze voorwaarden worden opgelegd om de veiligheid op het openbaar domein te verzekeren en het dus aangewezen is om dit zo vlug mogelijk in orde te maken. Dat je een burger geen twee keer eenzelfde boete kan opleggen voor eenzelfde overtreding dat is voer voor de rechter maar de vraag voor een overheid is ook : waarom voorwaarden opleggen als je geen middel meer hebt om ze te laten uitvoeren? De ombudsvrouw vraagt zich af waarom men hier zich niet redelijker kan opstellen. Namelijk: zou het niet meer effect hebben om de burger de kans te geven om bij te sturen en mee te

delen dat men na een week komt controleren en als er dan geen aanvraag is, en de voorwaarden zijn niet vervuld(nl de signalisatie is niet in orde) dan te sanctioneren met een GAS-boete en/of het wegnemen van de stelling? De kans geven aan de burger om bij te sturen en gevolgd door een controle kort op de bal zou ten goede komen aan de relatie tussen burger en bestuur en zou administratieve rompslomp en een juridisch steekspel overbodig maken. Want de Stad weigert hier de tweede GAS-boete te annuleren en een ombudsvrouw kan niet tussenkomen in een administratieve procedure waarop de burger zelf naar de rechter moet stappen. Wat opnieuw leidt tot frustraties. En vooral ook de machtsverhouding aan toont tussen een stad die over een eigen juridische dienst en advocaten beschikt en de burger die hier qua financiële middelen toch het onderspit moet delven en bovendien ook zijn weg moet zoeken in de doolhof van juridische procedures en dit voor een GASboete die lager is dan de gerechtelijke kosten die zullen volgen. De zaak wordt in een eerste fase behandeld door de politierechtbank die zich baseert op mogelijke vormfouten van de burger bij het indienen van het beroep, en dus de vraag niet ten gronde beantwoordt. Wat opnieuw de frustratie laat toenemen en de relatie tussen burger en bestuur verzuurt?

Beoordeling: geen oordeel

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201604-498

Leugens.

Op zondag 10 januari 2016 's avonds parkeerde ik mijn voertuig in de Kraaistraat. Door de werken is er maar minimale parkeergelegenheid, waardoor ik mij parkeerde dicht bij een garagepoort, maar uiteraard niet voor (ik ben ook geen uil die mij gewoon voor een inrit/uitrit parkeert). Omdat ik altijd als ik parkeer een foto neem (is puur om mijzelf te beschermen voor de leasemaatschappij, mocht er iets met mijn wagen gebeuren terwijl hij geparkeerd staat), heb ik dat toen ook gedaan. Op dinsdag 12 januari kreeg ik omstreeks 18.55 uur een telefoontje van de Politie Gent om mijn voertuig te verzetten. Ik was toen met mijn fiets onderweg van station Gent-Sint-Pieters (ik werk in Brussel) en dus heb ik onmiddellijk mijn voertuig verzet. Ik heb toen ook geprutteld tegen de Politieagenten die daar ter plaatse waren: 'Da meende nu toch nie, da ge mij daarvoor belt, ik sta nie eens voor die poort.' Maar ik heb het dan toch maar gedaan (omdat wij zoals altijd nooit iets mogen inbrengen tegen de Politie Gent want die hebben altijd gelijk). Paar weken later kreeg ik dan een brief in de brievenbus. Op blad 3 kan je trouwens lezen: 'wij beschikken over een foto van onze vaststellingen'. Ik heb toen verzet aangetekend, zonder eigenlijk goed te weten om welk 'misdrijf' het ging. Heb op 18 maart gebeld naar GAS-parkeren om te vragen over wat dit ging, en toen werd duidelijk dat het dus om dit voorval ging. Heb dan onmiddellijk hetzelfde verhaal gedaan: 'Da meende nu toch nie, dat ik voor zoiets moet betalen?!' Dan heb ik mijn foto per mail doorgestuurd en die hebben ze aan mijn dossier toegevoegd.

Op 20 april 2016 heb ik opnieuw een brief gekregen, waarin staat dat mijn verweer niet is goedgekeurd. Hierbij zijn er dus een aantal zaken die mij zeer, maar dan ook zeer teleurstellen:

- In het eerste pv staat dat ze beschikken over een foto van de vaststellingen (leugen 1). Ik heb die gevraagd, zodat ik kon tonen dat mijn foto wel degelijk van die avond was, maar aan de telefoon werd mij gewoon verteld: 'Ja, da staat daar standaard op in die pv, maar we hebben er geen foto van. De Politie heeft dat gezien dus dat is voldoende.' Ik kan op die manier dus niet aantonen dat mijn foto ook wel degelijk de foto van de inbreuk was. Dat is voor mij echt compleet gefoefel en zorgt ervoor dat ik geen been heb om op de staan. Het is hun woord tegen dat van mij en mijn woord is tegen de Politie niets waard, want zij zijn onkwetsbaar.
- In het tweede pv staat er dat ik geen verweer heb ingediend dat mijn voertuig foutief geparkeerd stond. Leugen 2, aangezien ik wel degelijk heb gezegd dat ik niet verkeerd stond, mét foto.
- Ik had vandaag een brief opgestuurd om nog eens te bewijzen/betwisten, maar het antwoord (zowel via mail als telefoon) was simpelweg: 'Sorry, we kunnen de procedure niet veranderen, volgende stap is Politierechtbank maar dan moet je sowieso wel zeker 50 euro betalen.'

Ik moet dus gewoon 55 euro betalen, zonder bewijs (behalve wat die twee agenten 'zeggen'). Kan er niets tegen doen behalve aanvechten en evenveel betalen als de boete.

Ik hoop dat u me kan helpen, want op deze manier krijgt Gent een ongelofelijk slecht imago en heb ik een zeer slecht gevoel als inwoner. Ik voel me heel onrechtvaardig behandeld.

Onderzoek:

In het tweede pv staat niet dat verzoekster geen verweer heeft ingediend, maar dat het verweer dat ze indiende niet aanvaard wordt. In haar verweer zegt verzoekster namelijk zelf dat ze inderdaad foutief geparkeerd stond: "Vandaag ontving ik een brief waarin staat dat ik 55 euro moet betalen omdat mijn voertuig niet correct geparkeerd stond.

Ik zal zeker niet ontkennen dat dit gebeurd is, daar heeft u volledig gelijk in." Ze zegt met andere woorden dat ze akkoord gaat met de vaststelling en dat de boete dus terecht is...De foto van verzoekster zelf weerlegt dit ook niet helemaal aangezien hij vanuit een schuine hoek is genomen waardoor hij toch een beetje een vertekend beeld geeft. Ook met die foto blijft het dus een twijfelgeval (maar die twijfel nam verzoekster weg door zelf te zeggen dat ze inderdaad foutief stond geparkeerd).

De enige mogelijkheid om nu nog verdere stappen te ondernemen is inderdaad de Politierechtbank. De vaststelling was correct, dat zegt verzoekster ook zelf in haar verweer. Haar verweer werd wel degelijk bekeken, maar dat werd niet aanvaard als doorslaggevend argument. De wettelijke termijnen werden correct toegepast.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201612-1493

Geen correcte werkwijze.

Graag had ik een minpunt over de afhandeling van GAS-boetes aangebracht. Begin dit jaar kreeg ik een GAS-boete aan het stadion van AA Gent wegens belemmering van het verkeer tijdens het instappen van mensen die ik er ging ophalen. Ik heb na ontvangst van de boete een verweer ingediend omdat ik vond dat ik geen problemen had veroorzaakt. Ik heb er nooit reactie op gekregen tot ik een brief van de deurwaarder in de bus kreeg. Die heb ik gemaïld dat ik geen boete betaal zolang ik geen reactie op mijn verweer had ontvangen. Daarop stuurde de deurwaarder in bijlage de brief door. Helaas heb ik die zelf nooit ontvangen en las ik de beslissing van de agent pas in de bijlage van de deurwaarder. Mijn verweer werd verworpen, wat ik ook aanvaard (ik heb de boete onmiddellijk betaald), maar de deurwaarderskosten vind ik niet correct en deze heb ik niet betaald. Ik heb de deurwaarder daarvan ingelicht waarop ik een volgende aanmaning krijg met hogere deurwaarderskosten. Dit is niet correct van de Stad Gent! Het is woord tegen woord, maar ik heb geen brief ontvangen. Ze hebben geen tweede en zeker geen aangetekende brief gestuurd. Om problemen te vermijden heb ik de 22 euro aan de deurwaarder net betaald. De houding van het deurwaarderskantoor en de Stad vind ik heel betreurenswaardig. Het gaat me niet om de 22 euro maar om de correcte werkwijze van de Stad. Als ik in zaken geen aanmaning, tweede aanmaning en aangetekende brief stuur dan heb ik voor de rechter niks in de pap te brokken. De werkwijze van de deurwaarder lijkt meer op een ordinair inningskantoor, dreigen en hogere kosten doorrekenen... ze zijn zelf allerm minst juist bezig.

Onderzoek:

Op 17 juni 2016. werd de eerste brief verstuurd en die heeft verzoeker ook ontvangen. Op 9 augustus 2016 werd dan een tweede brief verstuurd waarin werd gezegd dat het verweer niet werd aangenomen. Omdat er niet betaald werd en er ook geen hoger beroep werd aangetekend bij de rechtbank, werd het dossier dan op 21 november overgemaakt aan de deurwaarder voor verdere invordering. Volgens artikel 29 van de GAS-wet van 24 juni 2013 hoeft er geen aangetekende brief verstuurd te worden bij inbreuken op stilstaan en parkeren, een gewone zending is dan voldoende. Als de burger na een maand vanaf de dag van de kennisgeving geen hoger beroep aantekent, kunnen er verdere stappen ondernomen worden en dat is hier ook gebeurd via de deurwaarder. De regelgeving wordt dus correct toegepast, maar... is een brief die niet toekomt bij de bestemming en waarvoor eigenlijk geen sluitend bewijs is dat hij ook effectief verstuurd werd wel een echte kennisgeving? Aan de andere kant kon verzoeker in al die maanden ook eens contact opgenomen hebben met de Juridische Dienst in plaats van af te wachten.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

Ga er niet vanuit dat burgers juridische procedures kennen en snappen, en dat ze spontaan contact gaan opnemen. Bekijk of een aangetekende zending toch geen optie is, ook al is dat geen wettelijke verplichting voor deze GAS-boetes.

3.6. Stedelijke Vernieuwing

adequate communicatie

Verzoek: 201605-577

Geen goede communicatie.

De communicatie die Stad Gent voerde in verband met de tuinuitbreiding voor de Limbastraat is heel slecht verlopen. Na drie jaar te hebben gewacht op concrete informatie krijgen we plots te horen dat we binnen de maand ofwel zelf de tuinmuur moeten afbreken, ofwel dit kunnen laten doen. Als we dit zelf doen moeten we met de hele straat een datum afspreken om de containers voor het puin te laten zetten, en een datum voor die containers te laten ophalen. Los van het feit dat het niet haalbaar is om dit met 50 huizen zelf af te spreken, werd dit pas gecommuniceerd aan één persoon, mijn buurvrouw, toen die zelf om specifieke informatie vroeg over het afbreken van de muren. Geen goede communicatie van Stad Gent.

Onderzoek:

Op 12 november 2015 kregen alle bewoners van de Limbastraat een brief in de bus met meer informatie over de werken in de Limbastraat en over de tuinuitbreiding. De onderhandelingen over de grond achter de huizen waren toen net afgerond en op een .infovergadering op 28 januari 2016 zou alles besproken worden. De presentatie van die avond werd ook doorgestuurd naar degenen die daarin geïnteresseerd waren. Het bedrijf dat aan de tuinmuren van de bewoners grenst, ging er mee akkoord dat het afval van eventuele slopingswerken voor een beperkte periode via hun terrein mocht afgevoerd worden. Dat werd gecommuniceerd via een mail op 4 mei 2016. Ook verzoekster stond bij de geadresseerden. En in de mail stonden ook de nodige contactgegevens als men meer informatie wou. Het ging inderdaad om een strakke planning, maar het alternatief was dat bewoners het afval door hun huis zouden moeten afvoeren. Het ging hier dus om een tegemoetkoming van het bedrijf die Stad Gent had bekomen. Los daarvan werd er wel degelijk voldoende gecommuniceerd aan de bewoners.

Beoordeling: ongegrond

Hoofdstuk 4

Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd

4.1. Bibliotheek

hoffelijkheid

adequate communicatie

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201609-995

Insinuaties

Ik heb mijn bibliotheekkaart laten liggen na het uitleenen. Pas later heb ik dat ontdekt toen ik zag dat er dingen op mijn kaart stonden die ik niet had uitgeleend. Ik ben dat gaan melden aan de Bibliotheek en ze hebben een paar keer verlengd in de hoop dat die boeken en dvd's terug gebracht zouden worden. Helaas... Ik moet nu een boete betalen voor al dat materiaal van 140 euro, maar de Bibliotheek stelt een minnelijke schikking voor van 100 euro als ik binnen de dertig dagen betaal. Ik vind dit natuurlijk allesbehalve leuk, maar ik snap dat wel.

Tijdens heel deze affaire waren de mensen van de Bibliotheek wel vriendelijk, maar ik kreeg verschillende keren insinuaties te horen in de zin van: heb je je kaart misschien aan iemand anders uitgeleend? Heb je toevallig iemand in de kennissenkring die in die boeken geïnteresseerd is? Tot drie keer toe werd ik ervan verdacht oneerlijk te zijn. De laatste keer (31 augustus rond half een aan de infobalie) stond ik echt op ontploffen! En daarom kom ik bij u. Ik weet dat de eerste fout bij mij ligt en dat ik daar nu ook de gevolgen van zal moeten dragen, maar al die insinuaties en verdachtmakingen zijn toch echt niet nodig?! Dat ik een hoge boete krijg omdat iemand anders oneerlijk is, is al erg genoeg voor mij. Dat er dan ook nog eens verschillende keren (!) gesuggereerd wordt dat ik een crimineel ben, is erover.

En misschien moet de bibliotheek toch ook eens zijn uitleensysteem bekijken zodat dit soort voorvallen niet meer kunnen gebeuren. Als iemand je bibliotheekkaart te pakken krijgt kan dat je enorm veel geld kosten: 10 boeken, 10 strips, 10 cd's, 4 dvd's, ... Tel maar op. Kan er niet een soort beveiliging op die kaarten komen? Een cijfercode of zo?

Onderzoek:

We informeren bij de Bibliotheek naar de manier waarop deze melding van een gestolen bibliotheekkaart werd behandeld. Voor hen is dit een 'atypisch misbruik' (bij diefstal worden namelijk meestal zoveel mogelijk materialen meegenomen en dat was bij verzoekster niet het geval), en in dat soort gevallen stellen ze altijd eerst de vraag of de kaart toch niet door familie of kennissen gebruikt werd. In de praktijk blijkt dat namelijk heel vaak het geval te zijn. Dit is volgens de Bibliotheek zeker niet omdat ze iemand verdenken oneerlijk te zijn, maar omdat ze willen vermijden dat de lener de materialen zou moeten betalen. Omdat verzoekster te woord werd gestaan door verschillende medewerkers werd haar dit dus telkens opnieuw gevraagd. De Bibliotheek zegt dat het zeker hun bedoeling niet was om te insinueren dat zijzelf de materialen meegenomen had en wil zich hier dan ook voor verontschuldigen. Wat betreft de minnelijk schikking: naar aanleiding van enkele recente dossiers waarbij de gestolen materialen een waarde hadden van meer dan 300 euro werd er beslist om de gedupeerde lener (als het duidelijk niet om misbruik gaat) niet meer dan 100 euro te doen betalen. Tot voor kort moesten namelijk alle materialen betaald worden, ongeacht hoeveel. Nu wordt dit dus beperkt tot 100 euro om het verlies aan materialen toch enigszins te compenseren. In plaats van 140 euro moet verzoekster dus 'maar' 100 euro betalen. Tot slot de beveiliging van de bibliotheekkaarten. De Bibliotheek beseft dat de lenerskaarten gevoelig zijn voor misbruik. Bij nieuwe inschrijvingen benadrukken ze daarom dat leners elk (tijdelijk) verlies meteen moeten melden. Maar dat levert niet altijd soelaas, zoals blijkt uit deze klacht. De kosten om een systeem te gebruiken met persoonlijke code zou niet opwegen tegen de baten én het zou ook het gebruiksgemak voor de leners sterk doen dalen.

Opvolging:

We krijgen bericht van de Bibliotheek dat de dvd-reeks die ook op de kaart van verzoekster werd ontleend terug gevonden werd in de Bibliotheek. Dat bedrag wordt dus zeker van de factuur afgetrokken. Verzoekster moet nu nog 85 euro betalen.

We vragen aan de Bibliotheek om het dossier van verzoekster nog een paar weken on hold te houden en toch nog eens goed te zoeken. Er wordt echter niets meer terug gevonden en de Bibliotheek stuurt een nieuwe factuur naar verzoekster.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Na wat zoeken wordt de CD toch teruggevonden in de Bib. We begrijpen de verontwaardiging van verzoekster. De Bibliotheek verontschuldigt zich er ook voor dat door de communicatie een verkeerde indruk ontstond, en leggen uit waarom ze dit vragen. Zij doen dit vanuit zorg voor de lener en niet vanuit wantrouwen. Verzoekster geeft trouwens zelf aan dat de medewerkers vriendelijk waren, maar drie keer deze vraag krijgen, was er duidelijk te veel aan. Mogelijk had iets meer verduidelijking dit misverstand voorkomen maar de Bib heeft zelf spontaan ook maatregelen genomen om slachtoffer van diefstal wat tegemoet te komen.

Aanbeveling:

Let op de toon waarop je iets vraagt en kader waarom je dit soort vragen stelt.

4.2. Sportdienst

zorgvuldigheid – procedure

klantgerichtheid

Verzoek: 201606-742

Zomercursus.

De registratie van mijn persoonlijke gegevens bij de inschrijving van de zomercursus geeft een verkeerde identificatie. Sinds april 2016 heb ik verscheidene gerelateerde diensten gecontacteerd doch kan ik me vandaag nog altijd niet inschrijven wegens een niet-opgelost probleem.

Onderzoek:

De Sportdienst heeft de voorbije maanden al meermaals contact gehad met verzoekster om naar een oplossing te zoeken. Blijkbaar was er een vergissing gebeurd bij het opmaken van het profiel. De Sportdienst heeft aan verzoekster de richtlijnen van Digipolis overgemaakt maar ook deze richtlijnen werden niet correct opgevolgd waardoor er opnieuw een probleem ontstond. De Sportdienst heeft daarop telefonisch contact opgenomen met verzoekster en zijn tenslotte tot een oplossing gekomen. Dit wordt bevestigd door verzoekster.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De problemen ontstonden doordat verzoekster de richtlijnen voor de account van de Sportdienst niet correct had gevolgd. Uiteindelijk werden de problemen toch opgelost. Waarom moest dit zo lang duren? Kon de dienst zelf de rechtzetting voor de burger niet doen op basis van de richtlijnen van Digipolis, als het duidelijk is dat de burger er zelf niet uitgeraakt?

overeenstemming met regelgeving

zorgvuldigheid – procedure

redelijkheid en evenredigheid

verzoek 201610-1171

Geen factuur.

Ik heb van jullie een brief ontvangen ivm een onbetaalde schuld aan de Stad Gent. Dit gaat over een squash sessie in april waar ik zelf geen factuur van de Stad Gent ontvangen heb. Tijdens een 2de squash bezoek (in juni) heb ik de vraag gesteld aan de medewerker op de Blaarmeersen of het normaal is dat ik deze factuur nog niet ontvangen had. Die vertelde me dat dit inderdaad een 2tal maanden kan duren.

Plots kreeg ik een aanmaning met de vraag om dit te settlen. Op dat ogenblik heb ik die kost van 16 euro (de squash kost) betaald. Ik zie niet in waar ik nalatig geweest ben en ben dus helemaal niet bereid om de 25 euro administratieve kosten en de 14,17 euro "uitnodiging tot betalingskosten" zomaar te betalen.

Hoe kan ik dit via Stad Gent/jullie kantoor betwisten? Indien ik hiervoor te laat ben dan ben ik bereid dit voor de vrederechter te betwisten.

Onderzoek:

We begrijpen de frustratie van verzoeker dat men een deurwaardersbevel krijgt voor een administratief kost terwijl men wel het basisbedrag hebt betaald. Daarom hebben wij al eerder uitgezocht of de invordering per deurwaarder voor enkel een administratieve kost, wel wettelijk is. Juristen hebben ons hier meegedeeld dat, omdat de administratieve kost gelinkt is aan de retributie, het wel toegelaten is. Tot nu toe hebben wij geen weet van een vonnis die de burger zou gelijk geven dus kunnen we enkel onderzoeken of de herinneringsbrieven naar het juiste adres zijn gestuurd. Het niet ophalen van een aangetekende brief is ook geen reden om te zeggen dat men niet op de hoogte was: aangetekend met achterlaten van een bericht dat men het kan ophalen is immers voldoende rechtsgeldig om mee te delen dat men het kan ontvangen hebben.

Van de Sportdienst krijgen we volgende informatie:

Verzoeker reserveerde online op 18 april 2016 een squashterrein op de Blaarmeersen voor zaterdag 23 april 2016 van 9:30 tot 11:00 uur.

Vooraleer de facturen worden aangemaakt, wordt bij de stad Gent, om boekhoudkundige redenen, steeds een koppeling gemaakt met het rijksregister en wordt de factuur naar het officieel adres verstuurd, zo ook bij verzoeker. De betalingstermijn is 30 dagen (8 juni 2016).

Een maand later, op 10/6/2016 werd, wegens openstaande factuur en volgens de voorgeschreven procedure, een gewone aanmaning verstuurd, naar hetzelfde adres in Oostende. De betaaltermijn daarvoor is 15 dagen (25/6/16).

Op 10 juni 2016 werd een aangetekende aanmaning verstuurd, waarop, volgens het retributiereglement, een administratie kost van 25 euro werd aangerekend. De aangetekende zending werd op 28 juni 2016 door Bpost aangeboden maar omdat deze brief niet kon afgeleverd worden werd er een bericht achtergelaten om de brief te gaan afhalen in het postkantoor. Omdat de aangetekende zending niet werd afgehaald werd deze midden juli 2016 teruggestuurd naar de afzender. De betaling van het basisbedrag van 16 euro werd ontvangen op 6 juli 2016 maar de administratiekosten van 25 euro zijn blijven openstaan en daarom werd er een deurwaardersdossier opgemaakt. De procedure werd correct gevolgd.

Wij kunnen verzoeker enkel aanraden om de kosten van 39,17 euro (25 euro +14,17 euro) te betalen.

De Ombudsvrouw meent wel dat hier toch een onredelijk hard middel wordt gebruikt om een dergelijk kleine som in te vorderen maar natuurlijk ziet de Sportdienst de vele kleine sommen die niet betaald worden als men ze niet invordert.

Beoordeling: ongegrond

4.3. Dienst Evenementen, Feesten, Markten en Foren

flexibiliteit

redelijke termijn

klantgerichtheid

Verzoek: 201603-267

Filmen.

Ik werk voor een Gents productiehuis. Wij maken bedrijfsfilms, televisie en online reclame. Als Gents bedrijf zijn wij heel fier op onze stad en willen wij dan ook graag locaties voorstellen in het Gentse aan onze internationale klanten. Maar steeds botst het met de filmcel, omdat wij zo'n aanvraag zeven weken op voorhand moeten indienen. Ik vind het heel raar dat de filmcel van Gent niet op de hoogte is dat filmprojecten (zeker in reclame) slechts drie weken duren. Wij ontvangen de briefing en dan hebben wij drie weken de tijd om af te leveren. Zo kunnen wij onmogelijk zeven weken op voorhand een locatie-aanvraag indienen. In Antwerpen of Brussel hebben wij hier nog nooit problemen mee gehad. Nu zitten wij steeds in de problemen omdat de filmcel van Gent totaal niet op de hoogte is van de wereld waarin zij inzitten. Ik denk dat het goed zou zijn als zij zich informeren over de productiewereld en zo zullen zien dat de maximale tijd dat dit kan ingediend worden twee weken is.

Onderzoek:

Klager heeft een punt. Uit onderzoek blijkt dat het bekomen van een vergunning, in dit geval voor het filmen, veel te lang duurt en er dus niet kort op de bal wordt gespeeld. Dat moet vlugger kunnen want ook voor de promotie van de stad is het belangrijk dat zulke projecten worden gestimuleerd in plaats van afgeremd. Het valt op dat de

trage respons vooral te maken heeft met de logge procedure waar verschillende diensten hun advies moeten geven. Opgelijst kan het soms gaan om een 15 tal diensten!

De filmcel is afhankelijk van het advies van onder andere de Politie en Brandweer om toestemming te kunnen geven. Deze diensten weigeren echter systematisch om nog op korte termijn zulke adviezen te verlenen aan de filmcel. Hun personeelsbezetting laat dit niet meer toe. Daarom is de filmcel sinds enkele jaren genoodzaakt om de vastgelegde en gecommuniceerde termijnen toe te passen. Zonder advies van bijvoorbeeld de Politie mogen ze het openbaar domein niet ter beschikking stellen.

De filmcel moet vaak aan bijzonder veel diensten advies vragen en dit vraagt veel tijd. Kortom, dit is een te logge procedure en het is aangewezen om dit bij te sturen en bijvoorbeeld een heel kleine professionele cel bevoegd te maken voor dergelijke aanvragen zodat alle betrokkenen weten bij wie ze terecht kunnen.

Beoordeling: gegrond

Te weinig flexibel en vlot

Aanbeveling:

Probeer samen met de adviserende diensten zoals de Politie en Brandweer te bekijken hoe dit sneller kan.

Is er geen manier om projecten, die weinig hinder veroorzaken, snel af te werken? Kan dit niet eenvoudiger met een eigen kleine flexibele cel (eventueel met een verkeerstechnische ervaringsdeskundige)?

4.4. Iva Historische Huizen

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing

afdoende motivering

vertrouwen

Verzoek: 201603-233

Mathildisklok.

In 2008 heeft de Gentse Beiaardskring, vzw Clocke Roeland de Mathildisklok laten gieten, met de bedoeling die in het Belfort te hangen en te gebruiken als uurklok, beiaardklok en luidklok. Tien ton brons en een prijskaartje van 185.000 euro, de grootste klok van ons land.

Op 8 juli 2008 werd ze door de Gentenaars verwelkomt tijdens de Gentse Feesten. Maar de Vlaamse Overheid (onroerend erfgoed) besliste dat de klok toch niet in het Belfort mocht komen, op basis van één rapport van een organist en erfgoedconsulent. Zijn opvolger houdt zich ook aan dit rapport. Natuurlijk zijn wij het hier niet mee eens met zijn bevindingen.

Zo stelt hij dat de klok te veel weegt en dat de stabiliteit in gevaar komt. U moet weten dat tien ton veel is, maar vergeleken met de massa van het belfort is dit maar een minieme gewichtstoename. Verwaarloosbaar zelfs. Aan een horizontale as is de reactiekracht van de luidende klok 30 ton, maar aan een krukas is die reactiekracht nog lager dan bij de huidige klok. Wat ik wil zeggen dat het allemaal mogelijk is met wat aanpassingen.

Bovendien hingen er vroeger vier luidklokken in het belfort en nu maar één. Die vier klokken wogen toen minstens evenveel als de Mathildisklok. De klok is inderdaad te groot om door het klokkengat te passen, maar met een beetje kap- en breekwerk moet dat lukken. Ik ken tientallen voorbeelden waar dat wel gelukt is: Dordrecht, Lier, Antwerpen, Arnhem... Waarom kan het hier dan niet? Ook de ingenieurs van de klokkengieterij waren het met ons eens dat het allemaal perfect mogelijk is. Stad Gent heeft ons gesponsord met 25.000 euro. Ze hebben hier duidelijk een verwachting geschept naar de Gentenaars om ons belfort de grootste klok van het land te geven. Bovendien wordt het vertrouwen van onze sponsors, ook individuele Gentenaars geschonden.

Onderzoek:

Dit dossier kent een hele voorgeschiedenis en daaruit blijkt in elk geval toch dat er hier een verwachting was geschapen dat de klok kon gegoten worden met de bedoeling om ze in het belfort te hangen. Ook al ging het hier niet strikt om een standpunt van de Stad, het feit dat ook de vroegere directeur van Dienst Monumentenzorg dit project steunde, maakte dat die verwachting toch wel niet onterecht was. Het valt wel op dat er, vooraleer over te gaan tot fundraising en het gieten van de klok, er geen advies was gevraagd aan het Vlaamse agentschap Onroerend Erfgoed. Uit ons onderzoek blijkt in elk geval dat het Vlaamse agentschap reeds meerdere malen haar visie uiteen heeft gezet zowel informeel als formeel, maar dat gebeurde vooral na het gieten van de klok...Onroerend Erfgoed heeft wel laten weten dat ze die plaatsing wel zou overwegen als uit een ingenieursstudie zou blijken dat de toren

stabiel genoeg is. Zo'n studie kan enkel bekomen worden als er plannen zijn om de toren te restaureren. Indien blijkt dat de toren de klok kan dragen zonder versteviging en tijdens de restauratie het dak gedemonteerd moet worden, zou Onroerend Erfgoed de plaatsing overwegen. Uit navraag bleek echter dat er noch op korte, noch op langere termijn plannen zijn om een restauratie te overwegen. Op ons voorstel om opnieuw in overleg te gaan met de sponsors en Stad Gent om een waardig alternatief te zoeken, krijgen we geen reactie. De bevoegde schepen had hier al een voorstel geformuleerd, maar daarop werd niet ingegaan omdat het niet echt aanslaat en omdat men natuurlijk ook andere verwachtingen had...In elk geval toont de klacht aan dat men hier toch ook vanuit de Stad, maar ook vanuit de vzw iets te enthousiast geld is beginnen te collectioneren voor een klok. Een prachtig initiatief maar men had dat toch meer in overleg met het Vlaamse agentschap Onroerend Erfgoed moeten doen. Of ook moeten inschatten welke werken er nodig waren aan dit stuk werelderfgoed om die klok erin onder te brengen.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:

Blijf samen met de vzw zoeken naar een waardig alternatief. Nu ligt die klok in Nederland, wat is daar nu zinvol aan?

zorgvuldigheid - procedure

redelijke termijn

Verzoek: 201606-667

Onbetaalde facturen.

Ik werk sinds twee jaar via Smart als freelance museumgids in Gent. Fantastische job, ja, maar...IVA Historische Huizen en AGB Erfgoed waren van in het begin slechte betalende en het wordt alleen maar erger. Het is begin juni 2016 en de facturen voor de opdrachten die ik deed in februari staan nog open. In totaal (opdrachten februari tot en met april) loopt het openstaande factuurbedrag op tot zomaar even 5.682,50 euro. Het kan toch niet zijn dat gidsen het na een tijd voor bekeken houden omdat hun facturen niet betaald worden? Bij mij loopt de emmer hier en nu over en ik weet dat hetzelfde aan de gang is bij heel veel collega's die hier proberen van te leven. Dit moet veranderen – snel.

Onderzoek:

We contacteren hiervoor het Departement Cultuur, Sport, Toerisme en feesten. Men laat ons weten dat er bij de opstart van de nieuwe structuur IVA Historische huizen en AGB Erfgoed een enorme achterstand is opgelopen in het betalen van facturen. Men heeft geprobeerd om deze achterstand zo vlug mogelijk weg te werken maar een combinatie van ziekte en problemen bij Dienst Financiën heeft er voor gezorgd dat verzoekster niet werd betaald. Dienst Financiën betwistte dan ook nog eens de aangerekende BTW, waarop SMART hen blokkeerde als 'klant', tenzij prestaties op voorhand betaald zouden worden- wat uitgesloten is voor Stad Gent. Het Departement erkent dat er een aanzienlijke openstaande schuld was en dat dit onaanvaardbaar is. Men heeft er nu op aangedrongen bij dienst Financiën dat men zowel voor het IVA als voor de AGB's voorrang geeft aan betalingen van gidsen. Men verontschuldigt zich bij verzoekster.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De achterstand kon niet meer rechtgezet worden. Wel werden verontschuldigheden aangeboden en wordt e bijgestuurd naar toekomst toe.

Aanbeveling:

Controleer of achterstanden zijn weggewerkt. Gidsen hebben recht op betaling binnen een redelijke termijn en op wettelijk intrest na 60 dagen na ingebrekestelling.

4.5. Museum voor Schone Kunsten

klachtenmanagement

integriteit - machtsafwending

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201606-657

Gastcurator.

Ik ben geen zeur die een polemiekt wil ontketenen, maar ik wil wel een concreet antwoord op de pertinente vragen die ik heb gesteld. Voorts wil ik toch ook een soort eerherstel, want ik vind de manier waarop ik ben behandeld door de conservator beledigend. Wat mij het meest hoog zit is het kapen van mijn project om het dan uiteindelijk door een vriendin te laten uitwerken zonder enig overleg met de gastcurator. Er is geen discussie over dat ik als gastcurator werd aangesteld. Er zijn bewijzen dat het idee voor de tentoonstelling door mij naar voren werd gebracht. Het is vreemd dat mijn aanstelling als gastcurator geen weerslag vond in een geschreven contract. Daar draag ik ook verantwoordelijkheid voor, maar ik handelde wel ter goeder trouw. Na enkele incidenten heb ik wel aangedrongen om een schriftelijk contract betreffende mijn aandeel bij het opstellen van het boek. Ik ben zelfs niet uitgenodigd bij de voorstelling van het boek en ik word ook discriminerend behandeld, zelfs tot op vandaag. Ik heb zelf contact gezocht met het departementshoofd en de schepen omdat het contact met de conservator zo verstoord was. Er is zeker een reactie geweest. Na 2 maanden en na aandringen kreeg ik ook een brief. Daarin wordt als motivering gegeven dat het om een overgangsfase ging (waar ik begrip voor heb) en dat een ander kaderde in het beperkte budget. Juist over dat laatste punt van de motivering kan ik me niet verzoenen. Daarbij wordt mij de inzage geweigerd om de motivering te toetsen. Ik kan niet anders dan me wenden tot de ombudsvrouw. Ik wil dus echt dat de ombudsvrouw uitzoekt of dit een normale werkwijze is dat er bij de aanstelling van een gastcurator niets op papier wordt gezet. Is een gastcurator niet meer dan de bedenker van een idee? Kan de vormgeving van de tentoonstelling ook door hem bepaald worden? Wat was het beschikbare budget en paste die vormgever door mij voorgesteld daar dan niet in? Waren de kosten van de aangestelde vormgevers dan zoveel economischer? Op welke wijze moeten vormgevers worden aangesteld (gaat dat met een overheidsopdracht) en waarom werden die twee? Kan ik inzage krijgen in het budget dat aan de vormgevers is betaald? Eigenlijk wil ik toch wat eerherstel, want ik meen dat ik niet echt gehoord ben op een hoffelijke manier. Een goed gesprek had hier toch wel veel kommer en kwel kunnen voorkomen.

Onderzoek:

Na woord en wederwoord van alle betrokkenen komt de ombudsvrouw tot volgende analyse op basis van een aantal criteria. (regelgeving, beginselen van behoorlijk bestuur en ombudsnormen zoals bijv. hoffelijkheid en wederzijds respect, wat niet altijd in regels te vatten is).

Allereerst het volgende:

- Dit conflict is door beide partijen als pijnlijk ervaren. De gastcurator ervaart het bovendien als een aantasting van zijn imago als expert en wenst eerherstel omdat hij meent dat zijn oorspronkelijke ideeën zijn misvormd. In elk geval is het bijzonder belangrijk om naar de toekomst toe dergelijke conflicten te vermijden. In die context is deze klacht, hoe pijnlijk ook, toch ook leerrijk.
- owel de directeur als verzoeker hadden de klacht eigenlijk liever op een meer informele manier afgehandeld gezien. Waarom dit toch niet is gebeurd behandelen we in hoofdstuk interne klachtenbehandeling.
- Het boek dat ter gelegenheid van de tentoonstelling door verzoeker (met hulp van een medewerker van het museum wat de lijsten betreft) is geschreven en samengesteld is een parel, wat de directeur ook beaamt. Dit zal ook lang na de tentoonstelling getuigen van de deskundigheid van de curator in dit specifiek onderwerp. De waardevolle publicatie is er gekomen dank zij de samenwerking tussen museum /stad (o.a. kosten publicatie en schrijver) en de onontbeerlijke en deskundige inbreng van verzoeker. Waarmee de ombudsvrouw ook wil aangeven dat de samenwerking naast een conflict ook een positief resultaat voor beide partijen heeft opgeleverd.
- Ook de (permanente) tentoonstelling van Hollandse meesters waar de directeur ook eigen toetsen heeft gelegd, heeft heel wat belangstelling genoten en nog altijd. Er zijn tot nu toe buiten de klacht van de gastcurator geen andere klachten in dit verband ontvangen.

Na analyse op basis van ombudscriteria komt de ombudsvrouw tot de volgende conclusies:

1. Is hier zorgvuldig te werk gegaan wat de contracten betreft tussen curator en museum?

Op deze vraag is het antwoord duidelijk neen. Dat is een zorgvuldigheidsfout. Opvallend is het ontbreken van een contract dat van bij het begin de samenwerking tussen de curator en het museum op papier zet. Dit kon mogelijks

ook contractuele duidelijkheid brengen over de precieze rol van de curator en de directeur en over de verloning van de curator. Dit had een aantal discussies kunnen vermijden. Er is enkel een contract opgesteld wat het boek betreft, maar ook hier is de verloning niet echt duidelijk: gaat het hier om een onkostenvergoeding of een eenmalige verloning? In een e-mail zien we duidelijk dat vanuit het museum gesproken wordt over een onkostenvergoeding, terwijl het in het contract voor de opstelling van het boek om een eenmalige verloning gaat. Ook al zijn er verzachtende omstandigheden, namelijk de overgang naar een nieuwe directie, dergelijke zakelijke aspecten hebben hier niets mee te maken en moeten zowel bij een vorige als huidige en volgende directie contractueel worden vastgelegd. Het kan wel eens dat in deze culturele wereld de onderhandelingen wat langer duren, maar het moet uiteindelijk altijd wel in een contract tussen museum en curator worden vastgelegd. Een directeur moet hierbij administratief ondersteund worden. Vooral in deze tijden waar in de wereld van de kunst er opvallend veel discussies ontstaan over het auteurschap van gastcuratoren. Dat er wel een contract is gekomen wat betreft het boek, nadat verzoeker er op heeft aangedrongen, is een goede zaak maar dan nog blijft de verwarring over de verloning. Hier kan enkel vastgesteld worden dat wat door beiden is ondertekend ook telt: namelijk een verloning voor het boek in 1 bedrag en dit is geen onkostenvergoeding (met alle gevolgen van dien qua percentage belasting dat hierop zal moeten worden betaald.)

Kortom: er moet duidelijkheid zijn over de manier waarop iemand zal betaald worden. De curator aanvaardt de vergoeding of niet want achteraf is het kalf verdrongen.

2. Is de procedure van overheidsaanbesteding correct gevolgd?

Op basis van de gegevens waarover wij beschikken, bijgestaan door de interne audit, menen we dat deze correct werden uitgevoerd. De keuze voor de aannemer en de architecten en de kunstenaar werden voldoende gemotiveerd. Overigens merken we hier op dat kunstenaars en curatoren niet kunnen gerekruteerd worden door het uitschrijven van overheidsopdrachten, het gaat hier om specialisten in hun vakgebied.

3. De discussie over de rechten en plichten /verantwoordelijkheid van de curator en de directeur.

Volgens verzoeker kan een directeur niet zomaar beslissen over de vormgeving en gebruik maken van de basisideeën van een curator om er dan haar eigen visie in te verwerken en zo een eigen stempel te drukken. Hij spreekt van misvorming van zijn oorspronkelijk idee waar hij meent ook een auteursrecht op te hebben.

De directeur en ook het departementshoofd zijn van mening dat het uiteindelijk de directeur is die over de vormgeving beslist. Liefst in overleg met de curator maar bij betwisting ligt de vormgeving en ook de eindverantwoordelijkheid bij de directeur. Op die manier kan een directeur ook een visie uitstralen. Er zijn aanwijzingen dat het oorspronkelijke idee voor de vormgeving van de gastcurator kwam. Van gastcuratoren worden naast inhoudelijke inbreng ook ideeën omtrent vormgeving verwacht. Overigens is ook de directeur van het oorspronkelijk idee van de curator vertrokken om er ook haar inspiratie/visie aan toe te voegen. Veranderingen waar de gastcurator zich niet in kon vinden en onder meer hebben geleid tot het opstappen van de curator nog vooraleer de tentoonstelling was afgewerkt en geopend. Er was enkel nog een afspraak met contract betreffende het boek. Vormgeving: Volgens verzoeker kan een directeur niet zomaar het oorspronkelijke idee wat de vormgeving betreft wijzigen wanneer hij het er niet mee eens is. Het is vermoedelijk naar volgende tekst dat verzoeker verwijst? In de regelgeving rond auteursrecht staat: "De auteur van een werk van letterkunde of kunst heeft op dat werk een onvervreemdbaar moreel recht. Hij behoudt het recht om zich te verzetten tegen elke misvorming, vermindering of andere wijziging van dit werk die zijn eer of reputatie kunnen schaden." Vraag hier is of deze tekst wel ook geldt voor het werk van een gastcurator. Kan de inbreng van een curator strikt genomen gelijk gesteld worden met een werk van letterkunde of "kunst"? Als ombudsvrouw kan ik enkel het volgende vaststellen: een curator heeft in elk geval het recht op eerbied voor zijn werk en dat maakt het hem mogelijk zich te verzetten tegen elke wijziging ervan. Maar het spreekt vanzelf dat overleg hier de aangewezen formule is. Alleen in dit geval kon er geen consensus worden bereikt en dan volgen we hier toch de directie: dat in dit specifiek geval voor de uiteindelijke vormgeving toch de eindverantwoordelijkheid bij de directeur van het museum lag. Alleen had dit van in het begin nog duidelijker in een contract kunnen staan. Of had de visie van de directeur van in het begin duidelijker naar voren kunnen gebracht worden, nl dat ze op elke tentoonstelling ook haar eigen stempel wenst te drukken door de grens tussen oude en hedendaagse kunst open te zetten.

Waarom volgen we hierin de directie?

Het gaat hier om een permanente tentoonstelling die in het museum een aantal jaren een plaats zal innemen en het ligt voor de hand dat de directeur hier ook een belangrijk aandeel in de vormgeving kan hebben. In de tentoonstelling was ook hedendaags werk gecombineerd met de Hollandse meesters en dit past in de zienswijze van de directeur. De curator, bovendien ook oud-directeur van een museum, was op de hoogte dat het hier om een permanente tentoonstelling ging waar een directie toch ook een stempel wenst op te drukken. Gezien het hier om een recente aanstelling ging en mogelijks de visie van de nieuwe directeur nog niet echt bekend waren, verklaart dit mogelijks toch wel ook een gedeelte van de wrijvingen.

De rol van de directie van een museum is door de jaren heen ook geëvolueerd van een 'conservator' naar een directeur die ook een visie heeft over de vormgeving in het museum. Dit is een realiteit waar ook curatoren meer en meer rekening mee zullen moeten houden en op voorhand meer moet inschatten.

Ook al spreekt verzoeker over misvorming van zijn creatie, het is zeer de vraag of het hier gaat om een “misvorming” of om een nieuw creatief idee van de directie bovenop het idee van verzoeker. Er is geen enkele andere opmerking of klacht hieromtrent bekend. Integendeel, de tentoonstelling heeft heel wat positieve reacties uitgelokt. En het maakt ook de visie van de directie duidelijk: namelijk dat ze de grens tussen oude en hedendaagse kunst wil opentrekken.

Het boek dat onmiskenbaar van de hand van de curator is, is een klassiek kwaliteitswerk dat de permanente tentoonstelling zal overleven. Het komt ook uitsluitend op zijn palmares.

Aanbeveling:

Directie en ook departementshoofd zullen er meer rekening mee moeten houden dat curatoren zich meer en meer beroepen op een soort auteursrecht van hun ideeën en hier aanspraak op maken. Wanneer er tegen hun zin verder wordt gebouwd op hun idee dan kan dit aanleiding geven tot conflicten en zelfs tot mogelijke schadeclaims.

In elk geval lijkt het mij voor de hand te liggen dat vormgeving best tot stand komt in een gezamenlijk overleg (wat hier ook is gepoogd maar niet is gelukt). Ook contractueel kan qua vormgeving één en ander worden vastgelegd zeker als het om een permanente tentoonstelling gaat.

De visie van de directeur moet ook duidelijk van bij de aanvang aan de curator kenbaar worden gemaakt mocht die nog niet bekend zijn.

4. Hoffelijke behandeling.

De verzoeker beklaagt er zich over dat hij niet was uitgenodigd op de persvoorstelling en dat hij na het conflict met de directeur ongelijk wordt behandeld tegenover de andere vrienden van het museum die met een badge toegang hebben tot het museum. Hij heeft zijn badge moeten inleveren.

Volgens de directie was er geen formele persconferentie en moet iedereen ook de vrienden van het museum en leden RVB zich aanmelden en hebben ze geen vrije toegang tot het museum. Klager blijft dit betwisten.

Dat er geen afspraken met de pers zouden zijn gemaakt lijkt ons onwaarschijnlijk. Mogelijks ging het niet om een formele persconferentie maar die worden al jaren niet echt formeel meer georganiseerd, meestal gaat het om een soort persmoment. Daar had verzoeker, gezien zijn inbreng in de tentoonstelling en het boek, zeker moeten aanwezig zijn. We kunnen alleen maar betreuren dat dit niet het geval was. Op die manier kreeg hij terecht het gevoel dat men hem on hoffelijk behandeld heeft daar waar hij toch ook heel wat energie in die overigens geslaagde tentoonstelling heeft gestopt. Ere wie ere toekomt.

Dat verzoeker niet in de pers het woord heeft kunnen voeren lijkt ons vooral toch een uitloper te zijn van het conflict met de directie.

Voorts spreekt het vanzelf dat alle Vrienden van het museum en alle leden van de Raad van Bestuur op dezelfde manier moeten worden behandeld en dat dit ook moet gecontroleerd worden of dit wel het geval is.

Aanbeveling: ere wie ere toekomt.

5. Klachtafhandeling

Hier kunnen we kort zijn. Dat het tot een formele eerstelijnsklachtenbehandeling is gekomen en niet tot een gesprek met de voorzitter van de Raad van bestuur (departementshoofd) en/of de bevoegde schepen nadat een gesprek met de directie voor verzoeker niet meer mogelijk was, komt grotendeels omdat de klacht schriftelijk en naar diverse instanties tegelijk was gestuurd. De aangeschrevenen gaan er dan van uit dat er even formeel en op de zelfde manier moet worden gereageerd. Dit is inderdaad strikt formeel gesproken een correcte manier van reageren: wie een brief schrijft moet er één terugkrijgen, dat is meestal de regel.

Aanbeveling:

Hier bevelen we aan om in dergelijke conflictsituatie toch klager nog eens voor een gesprek uit te nodigen vooraleer schriftelijk en formeel te antwoorden, soms is dat laatste overbodig geworden. En een persoonlijk gesprek met een leidinggevende wordt meestal als positiever ervaren.

Als men het dan toch schriftelijk antwoordt, gooi dan geen olie op het vuur door over een polemie te spreken. Zeker in dat stadium was dit onjuist en bovendien is er geen sprake van een polemie als een burger, nadat hij meent niet voldoende te zijn gehoord door de dienst, een stap hoger gaat om zijn ongenoegen kenbaar te maken. Opmerkingen in verband met taal: het tekenkabinet

Ook hier kunnen we kort zijn: taal is een levende materie. Ook al is dit woord nog niet erkend door de Taalunie, het wordt wel gebruikt in museummiddens, het klinkt minder oubollig dan “prentenkabinet” dat vooral verwijst naar print, dus drukwerken. Het woord “tekenkabinet” wijst met enige goede wil in de richting van tekeningen, ook al zullen daar ook prenten kunnen tussen zitten.

Dus over beide woorden is iets te zeggen maar de keuze van de directie past binnen een toch wat jonger imago van het museum, maar ook verzoeker maakt er geen punt meer van. Een wijze beslissing omdat inderdaad hier wel de indruk kan gewekt worden dat het conflict toch de vorm van een polemie begint te krijgen.

Eindconclusie en aanbevelingen

1. Het ontbreken van een contract tussen curator en directeur is een zorgvuldigheidsfout die in de toekomst moet vermeden worden. Ook de verloning en de manier waarop moet duidelijk omschreven worden.

2. De ombudsvrouw volgt in dit specifieke geval toch de directie wat de uiteindelijke beslissing van de vormgeving betreft, maar heeft hier toch heel wat opmerkingen hieromtrent. Het idee mag niet gewekt worden dat de directie eigenlijk de curatoren gebruikt om dan zelf met de pluimen te gaan lopen... Integendeel, het moet van in het begin duidelijk gemaakt worden dat beide visies en ideeën eigen creaties zijn, weliswaar gelinkt aan de tentoonstelling en kaders in het MSK als open museum en dat het aanbrengen van een eigen stempel als directeur daarom niet automatisch moet gezien worden als een misvorming van het idee van de gastcurator.

Het drukken van een eigen stempel op de vormgeving van de tentoonstelling door de directie en vertrekkend van een idee van een curator, is niet zo vanzelfsprekend zoals door directie en voorzitter RVB wordt voorgesteld.

Dit moet beter onderbouwd en van aanvang gecommuniceerd worden, ook juridisch indien nodig, zodat het niet tot conflicten en claims komt..

3. Betrek altijd de curator /auteur van de catalogus bij de persvoorstelling hoe informeel die ook wordt georganiseerd. Dit is hier niet gebeurd.

4. Een persoonlijke uitnodiging van verzoeker door leidinggevende en bevoegde schepen kan escalatie van een klacht voorkomen en het vermijdt in elk geval in een eerste fase een te grote formalisering.

5. Of de afhandeling van de klacht tegemoet komt aan het eerherstel dat verzoeker voor ogen heeft kan enkel verzoeker uitmaken. In elk geval meent de ombudsvrouw dat de curator toch zeker wat de verloning betreft op een verkeerd been is gezet en er toch wat aanwijzingen zijn dat hem te weinig eer is aangedaan. Een financiële compensatie wordt niet uitdrukkelijk gevraagd maar lijkt hier ook niet echt aangewezen bij gebrek aan voldoende juridische onderbouw. Zo heeft de curator wel een contract ondertekend voor het boek waarin de verloning wel duidelijk wordt vermeld (in tegenstrijd is met wat de kostenvergoeding wat voordien werd beloofd) en ontbreekt een contract voor de opstelling van de tentoonstelling.

De ombudsvrouw hoopt dat de informatie uit deze klacht mogelijks ook voor de toekomst nuttige informatie kan inhouden om dergelijke klachten in de toekomst te vermijden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De aanbesteding van overheidsopdrachten verliep correct. De klacht werd in eerste lijn correct behandeld, doch wel zeer formeel. Verzoeker had echter geen contract voor zijn opdracht als gastcurator dit leidt tot allerlei onduidelijkheden die dan weer aanleiding geven tot discussies en klachten. Er automatisch vanuit gaan dat de curator geen auteursrecht heeft op zijn visies en ideeën en men ze dus zomaar kan wijzigen is een brug te ver.

Aanbeveling:

Het is aan te bevelen om met elke gastcurator of andere tijdelijke medewerker een contract op te maken en te ondertekenen voor de start van de samenwerking. Dit contract omvat best een duidelijke rolverdeling en taakomschrijving. Er automatisch vanuit gaan dat men visies en ideeën van een curator zomaar kan wijzigen (auteursrecht discussie) is mogelijks een brug te ver. Goede afspraken op voorhand kunnen helpen om verkeerde verwachtingen en discussies te vermijden of desgevallend op te lossen.

4.6. SMAK

coördinatie

toegankelijkheid en bereikbaarheid

hoffelijkheid

Verzoek:201603-241

Toegankelijkheid en voorkeursbehandeling.

Mijn vrouw en fysiek gehandicapte dochter bezochten het SMAK op zondag 6 maart in de voormiddag. Er is één parkeerplaats voor gehandicapten die al ingenomen was. Bij navraag was er één rolstoel die na verschillende keren aandringen en vragen niet te vinden was. Mijn dochter werd bovendien door de dienstdoende balie-ambtenaar niet bepaald vriendelijk te woord gestaan, om dan te moeten constateren dat een oud politicus en voorzitter van de raad van bestuur van een groot bedrijf, samen met zijn familie een voorkeursbehandeling kreeg en de lange rij wachtenden kon voorbijsteken. Mijn vrouw en dochter zijn dan maar terug naar huis gegaan. We stuurden onze klacht door naar de directie, maar kregen niet eens een antwoord.

Onderzoek:

Verzoeker schrijft de directie van het SMAK rechtstreeks aan. We maken de klacht ook over aan de toegankelijkheidsambtenaar. De toegankelijkheidsambtenaar erkent dat het een moeilijke oefening is om te bepalen hoeveel parkeerplaatsen voor gehandicapten nodig en mogelijk zijn in de omgeving van een belangrijk gebouw. Andere parkeerplaatsen kunnen uiteraard ook gebruikt worden door personen die over een kaart beschikken zonder parkeergeld te moeten betalen, maar die zijn dan vaak verder van de ingang gelegen. Het SMAK heeft slechts één rolstoel in de buurt van de balie die ter beschikking staat van elke bezoeker. Gezien de rolstoel 'op afroep' kan gebruikt worden, is er geen garantie dat die vrij is op het ogenblik dat er nood aan is. Het is echter vreemd dat de onthaalmedewerker geen idee had of de rolstoel al gebruikt werd of waar hij die zou kunnen vinden. Na onze tussenkomst krijgt verzoeker een vriendelijk en uitgebreid antwoord van de directeur van het SMAK. Als verontschuldiging stuurt hij verzoeker een exemplaar van de catalogus van Rinus van de Velde toe. Verzoeker waardeert het antwoord van het SMAK. Het voorval in verband met de bijzondere voorkeursbehandeling wordt besproken met de onthaalmedewerker, die een ander verhaal van de situatie ophangt. Dat maakt het moeilijk om de vinger op de situatie te leggen, maar de schijn van voorkeursbehandeling is er in elk geval. Het SMAK bekijkt intern hoe ze dergelijke situaties in de toekomst kunnen vermijden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Gegrond voor toegankelijkheid en bereikbaarheid en coördinatie: meer dan één rolstoel is geen overbodige luxe. De rolstoel was bovendien nergens terug te vinden en het was onduidelijk of hij al was uitgeleend. Geen oordeel wat hoffelijkheid betreft: het blijft onduidelijk of de andere familie voorgetrokken werd en onder welke omstandigheden. Het voorval werd intern besproken met de onthaalmedewerker.

Aanbeveling:

Voorzie voldoende rolstoelen. Hou bij wanneer een rolstoel uitgeleend wordt, zodat alle medewerkers kunnen opzoeken of er een rolstoel vrij is. Informeer ook alle medewerkers waar ze de rolstoelen kunnen terugvinden.

Hoofdstuk 5

Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen

5.1. Dienst Economie

overeenstemming met regelgeving

zorgvuldigheid – procedure

afdoende motivering

Verzoek: 201605-540

Geen braderij.

Geen braderij.

Puur Gent verbied mij na 28 jaar nog langer als ambulant handelaar deel te nemen aan braderie Minard. Om héél onduidelijke redenen.

Onderzoek:

In het verleden werden braderieën georganiseerd door individuele dekenijen en handelsverenigingen. Zowel voor de shopper, de organisatoren, de handelaars als stadsdiensten bleek dit meer en meer een kluwen in de aanpak rond promotie en organisatie. In samenspraak met de dekenijen verkoos Puur Gent vorig jaar (op basis van overleg met de stad- en veiligheidsdiensten) om de bestaande braderieën te clusteren, op 2 momenten te organiseren en te promoten onder de commerciële naam Braderie Publique.

Vanaf dit jaar neemt Puur Gent ook de volledige organisatie van Braderie Publique in handen wat voornamelijk van administratieve aard is: aanvraag vergunningen, tekenen van de inplantingsplannen,... Puur Gent heeft geen enkel mandaat om het openbaar domein ter beschikking te stellen voor innames anders dan die van onze gevestigde handelaars. Vanaf juni kan elke Gentse handelaar in de zone van Braderie Publique een kraampje buiten plaatsen op basis van een goedgekeurd plan en dat zonder daarvoor 1 cent moet betaald worden. De dekenijen hebben geen rol meer in de organisatie en hebben ook geen mandaat om handelaars al dan niet toestemming te geven om een kraampje te plaatsen. Er werd afgesproken om geen ambulante handelaars toe te laten tijdens de braderij. Verzoeker had deze uitleg ook zelf al gekregen van Puur Gent.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201605-581

Nachtwinkel.

Ik heb al jaren een nachtwinkel in de Burgstraat. Het pand waarin mijn winkel is gevestigd is onlangs verkocht en de nieuwe eigenaar wil er zelf iets in beginnen. Ik moet dus weg. Gelukkig is het pand daarnaast vrijgekomen en de eigenaar daarvan gaat er ook mee akkoord dat ik mij daar zou vestigen. Ik zou dus gewoon mijn nachtwinkel een huis verder kunnen verhuizen maar de Dienst Economie zegt dat ik dan mijn huidige vergunning moet afgeven en dat ik geen nieuwe vergunning voor een nachtwinkel zou krijgen! Dat kan toch niet. Ik zou dus gewoon mijn winkel moeten opdoeken waardoor ik werkloos wordt. Ik vraag ook helemaal geen nieuwe vergunning, maar dat ze het huisnummer van mijn huidige vergunning gewoon aanpassen. Kunt u voor mij bemiddelen?

Onderzoek:

Een vergunning voor een nachtwinkel staat niet op naam van een persoon maar is verbonden met het pand. Als een nachtwinkel verhuist dan verliest het pand de vergunning en moet er een nieuwe aanvraag gedaan worden. De vergunning van verzoeker voor zijn eerste pand werd goedgekeurd op basis van de Politieverordening betreffende de vestiging en de openingsuren van nachtwinkels en private bureaus voor telecommunicatie van 2008, toen er nog andere regels waren dan nu. Met de wijziging van het reglement in 2012 is er bepaald dat een nachtwinkel niet mag gelegen zijn in een straal van 500 meter van een andere nachtwinkel en dat is hier nu net het probleem. Als hij verhuist dan verliest het pand de vergunning voor een nachtwinkel maar als hij nu een vergunning aanvraagt voor het huis er naast dan valt hij nu onder de reglementering van 2012 en ligt het pand maar 190 meter van een nachtwinkel in de Hoogstraat en 255 meter van een nachtwinkel in de Brugsepoortstraat. Vandaar dat de Dienst Economie zijn aanvraag negatief adviseert. Zolang de reglementering in die zin niet verandert, kan verzoeker geen nachtwinkel openen op dat adres.

Beeoordeling: ongegrond

De reglementering wordt hier correct gevolgd.

5.2. Dienst Milieu en Klimaat

overeenstemming met regelgeving

billijkheid

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 201604-373

Aanslagbiljet.

Ik deel u mee dat ik onder voormelde dossiernummers een aanvraag heb toegediend tot het verkrijgen van een premie voor verbouwwerken woning. Twistpunt in deze is de vraag of de inkomsten van mijn sinds april 2015 samenwonende maar geheel werkloze partner die sindsdien ook geheel ten mijnen laste is (net zoals mijn drie minderjarige kinderen) uit 2013 (periode waarin wij nog geen gezin vormden en hij woonachtig was in het buitenland) moeten meegeteld worden. Mijn inzien is dit niet het geval. Ik verwijs naar de argumentatie u welbekend waarvan samenvatting hieronder is weergegeven.

Ik kreeg vandaag bericht dat de stad Gent zich ervan bewust is dat haar beleid voor sommige mensen (sterk) nadelig uitkeert, maar daarop geen enkele uitzondering kan voorzien. U vindt onze correspondentie onderstaand. Ik noteer dat de stad Gent meent dat zij 'zomaar' blind kan vasthouden aan haar beleid, zonder dat de mogelijkheid bestaat uitzonderingen te voorzien voor zelfs disproportioneel onbillijke c.q. onrechtvaardige nadelige gevolgen. Ik neem daar nota van en zou toch aan de ombudsvrouw willen vragen daarover haar standpunt te laten geworden. Ik meen dat geen enkel openbaar bestuur, en dus ook niet de stad Gent, een dergelijk beleid kan voorstaan. Zonder enige nadelige erkenning en onder alle voorbehoud van recht zou ik de betrokken dossierbehandelaars toch willen vragen, nu ik het 'definitieve' standpunt van de stad Gent heb vernomen, dat ik, voor alle duidelijkheid, ten zeerste betreur, aangezien het in strijd is met evidente beginselen van behoorlijk bestuur en gelijke behandeling, of zij mijn aanvraag, rekening houdend met mijn inkomsten 2012/2013 en die van mijn huidige partner in 2012/2013 te gronde kunnen beoordelen. Ik meen immers dat mijn aanvraag minstens als 'opgeschort' moet worden beschouwd tot ik volstreekte duidelijkheid had verkregen over dit punt, wat (nu pas!) het geval is. Voor zover u zou menen dat dat niet het geval is, zou ik uitdrukkelijk willen vragen aan de ombudsvrouw van de stad Gent om hierover standpunt in te nemen.

Onderzoek:

De Dienst Milieu en Klimaat gaf een negatief advies in verband met de aanvragen. Het college van burgemeester en schepenen volgde dit advies. De dienst gebruikt dit woord niet, maar de beslissing is dus definitief. De hoofdvraag van verzoekster is: de partner kwam pas in de loop van 2015 bij verzoekster wonen en is ook pas in de loop van 2015 ingeschreven in Gent. Toch vraagt de Stad informatie over zijn inkomsten tijdens het jaar 2013 (of zelfs 2012?), toen hij helemaal nog niet bij verzoekster woonde.

Over het in aanmerking nemen van de inkomsten van de partner, vermeldt art. 34 § 1 b. van het reglement:

- “- een aanslagbiljet van de personenbelasting van het laatste aanslagjaar (jaar voorafgaand aan huidig jaar) (...)”
- indien meerdere personen ingeschreven zijn op het adres die een afzonderlijke belastingaangifte deden, moet elk afzonderlijk aanslagbiljet ingediend worden.”
- Het principe is, dat op het ogenblik van de aanvraag wordt gevraagd naar de inkomsten van iedereen die op dat adres woont. Dit gebeurt dus door te vragen naar het aanslagbiljet niet van het lopende jaar maar van het jaar voordien, of het meest recente aanslagbiljet.
- Wij vragen de dienst de mensen hier expliciet zou op wijzen. De dienst gaat hierop in en in de toekomst zal op het aanvraagformulier het volgende worden vermeld:
- “Uw inkomen wordt bepaald op basis van het netto gezamenlijk belastbaar inkomen van uw huishouden (aanvrager + personen gedomicilieerd in de woning van de aanvrager op het moment van de aanvraag).”
- Het is voor de dienst geen optie om niet naar het inkomen van de inwonenden te vragen, omdat dit in strijd is met (de rest en de geest van) het reglement.

Besluit:

De bevoegde dienst handelt in overeenstemming met de regelgeving. Van billijkheid kan hier geen sprake zijn. De dienst had de aanvragers wel uitdrukkelijk kunnen wijzen op dit aspect in het reglement.

Opvolging:

De dienst willicht onze aanbeveling in.

Verzoekster dient voor dezelfde werken een nieuwe aanvraag in. Ondertussen zijn wij in 2016 en opnieuw zal de Stad vragen naar de inkomsten van de partner in 2015, op dat moment was hij ook hier al samenwonend.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat betreft de overeenstemming met de regelgeving.

Ongegrond wat betreft de vraag tot billijkheid.

Gegrond wat de actieve informatieverstrekking?

Aanbeveling:

Wijs de burger expliciet op het aspect in het reglement over de inkomsten van inwonende partner.

redelijke termijn

vertrouwen

consequent handelen

verzoek: 201610-1207

Participatie ????

Het vrachtvervoer in de Grauwpoort is nog maar eens sterk genomen doordat er steeds meer grote winkelketens bijkomen in het centrum. Wij klagen al jaren over nachtlawaai veroorzaakt door zwaar verkeer en nu stellen we zelfs een toename vast, niet van bussen, maar wel zwaar vrachtvervoer logistiek en werfvervoer (veel Nederlandse vrachtwagens). Onze herhaalde vraag: kan dat wegdek toch heraangelegd worden? Kasseien wekken echt heel veel lawaai op, ze maken tien keer meer lawaai dan hedendaags materiaal. Ook al zijn we ons bewust van de mogelijke bescherming, maar dan moet dit consequenties hebben. Als je dit als historische straat wil behouden, geef dan prioriteit aan het wegwerken van dat vrachtverkeer en nachtbusen door die straat. Het is het een of het ander, want wij nemen dit niet langer! Wij hoeven toch niet altijd actiegroepen op te richten? Het is toch ook een aspect van behoorlijk bestuur dat men ten minste de burgers hoort, en dat men ook consequent moet zijn en prioriteiten moet leggen. Het wegdek kan misschien historisch zijn, de huizen zijn ook oud. Mijn huis is 17de eeuws en licht gefundeerd en door de trillingen komt er schade in deze historische panden. Onze vraag is ook niet onredelijk. Wij dringen aan bij het beleid om ofwel het budget te voorzien en bij de diensten om de nodige werken uit te voeren, ofwel om (voorlopig) een tonnagebeperking in te voeren. Wij hadden hier in het kader van het Geluidsactieplan eerder al veel werk ingestoken en een schriftelijk bezwaar ingediend. Niet digitaal, dat hoefde ook niet. Dit bezwaarschrift (over oorzaken nachtlawaai en lawaai in een historische buurt, alternatieve stilteplekken, enzovoort - met suggesties) blijkt niet behandeld te zijn. In Brussel zegt men dat dit is omdat het niet digitaal is doorgestuurd. Het is wel teruggevonden in de map, maar niet behandeld. Dit is toch echt onbehoorlijk. Ik had dan een e-mail gestuurd naar iemand van Stad Gent, maar daar is geen antwoord op gekomen. Als je burgers vraagt om te participeren dan moet je dit ernstig doen, nu voelen we ons gewoon gebruikt en genegeerd. Wij hebben ons vooral op de basistekst gebaseerd en dachten echt een bijdrage te hebben geleverd.

Onderzoek

De klacht toont aan dat wie wil participeren en dan merkt dat de opmerkingen niet worden meegenomen of na een klacht nog maanden moet wachten op een antwoord toch wel echt gefrustreerd achtergelaten wordt. Zelf na tussenkomst van de ombudsvrouw krijgt klager pas een antwoord vier maand later. Dit is onbehoorlijk bestuur. Nochtans gaat het niet om een zo moeilijk vraagstuk: burger meent dat er voor de buurt onredelijke lawaai- en trillingshinder is en vraagt of er geen aanpassingen kunnen worden gedaan het zij aan het wegdek, hetzij aan het zware vervoer. In 2015 werd het 'Integraal geluidsactieplan voor agglomeratie Gent 2e ronde' opgemaakt door de Vlaamse overheid. Verzoekster diende daarbij op 30 juli 2015 een bezwaarschrift in, maar het Departement Leefmilieu, Natuur en Energie van de Vlaamse overheid heeft dat door een vergissing inderdaad niet meegenomen bij de opmaak van het definitieve plan. Dat werd goedgekeurd in mei 2016. Stad Gent heeft hier geen fout gemaakt. Departement Leefmilieu, Natuur en Energie heeft op 9 juni 2016 wel gevraagd aan Dienst Milieu en Klimaat van Stad Gent om verzoekster toch nog een antwoord te bezorgen op haar opmerkingen over het beleid van Stad Gent en om de opmerkingen over tramverkeer en openbaar vervoer aan De Lijn door te geven. Daar kwam geen verdere reactie op en daarom richtte verzoekster zich tot de ombudsdienst. Hier gaat de Stad wel in de fout door niet thuis te geven. Na onze tussenkomst krijgt verzoekster een ontvangstmelding van de dienst op 20 oktober 2016, maar het duurt nog tot 10 februari 2017 vooraleer ze een inhoudelijk antwoord krijgt van Stad Gent en tot 17 februari voor een antwoord van De Lijn. Dienst Milieu en Klimaat zegt dat het zolang duurde omdat ze input nodig hadden van verschillende diensten en kabinetten en van De Lijn. Verzoekster geeft aan dat ze wel teleurgesteld is over het resultaat, maar dat ze toch tevreden is dat ze nu eindelijk een officiële schriftelijke reactie kreeg waardoor ze inzicht

kreeg in de redenering en de prioriteiten van Stad Gent. Hier kan op gebouwd worden om samen met de buurt verdere (juridische) stappen te zetten.

Beoordeling: gegrond

Over het gevoerde beleid spreken wij ons niet uit, maar verzoekster heeft veel te lang moeten wachten op een inhoudelijk antwoord. De eerste vraag dateert van 9 juni 2016, het eerste antwoord kwam er op 10 februari 2017. Acht maanden is onfatsoenlijk en bovendien als men van de burgers participatie vraagt dan komt dit van twee kanten en is het vertrouwen zoek na een dergelijke behandeling.

Aanbeveling:

Participatie komt van twee kanten. Burgers laten participeren en dan hun opmerkingen niet mee nemen of hun zelfs niet antwoorden binnen een redelijke termijn, zelfs na tussenkomst van ombudsdienst, ondermijnt het vertrouwen in overheid en zet ook de participatie op de helling. Toets altijd aan FRET.

efficiëntie en effectiviteit

klachtenmanagement

Verzoek: 201612-1437

Ambachtelijk.

Via de website van stad Gent kunnen er subsidies voor onder andere dakisolatie worden aangevraagd. Deze website heeft technische problemen. Ik heb dit gemeld aan de betreffende dienst. Er werd met mij contact opgenomen en dit zou worden verholpen. Vervolgens heb ik niets meer gehoord. Het probleem met de niet werkende site bestaat nog steeds, maar nu staat er wel op de site dat er bij problemen gewoon op een andere manier (niet digitaal) moet worden aangevraagd. Ik betreur dit. Digitale problemen kunnen niet altijd worden voorkomen, maar moeten toch kunnen worden opgelost. Ik zal mijn aanvraag op deze ambachtelijke manier doen, maar dit verhoogt wellicht toch voor veel mensen de drempel. Hopelijk kan hier toch een oplossing voor worden gevonden.

Onderzoek:

Toen wij de dienst contacteerden waren zij de klacht in eerste lijn nog aan het afhandelen. Zij namen opnieuw contact op met de klager en bereikten een oplossing waarmee hij tevreden was: hij moest zijn dossier niet op papier indienen, maar mocht dit doen via e-mail. Het probleem situeert zich niet in de software van de Stad Gent, maar in het gebruik van eID voor deze toepassing. Bij sommige computers en webbrowsers geeft dit problemen. De Stad Gent kan dit niet zelf oplossen. Aanvragers krijgen het advies om, wanneer online aanvragen niet lukt, te kiezen voor een papieren aanvraag.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De dienst was zelf bezig met het onderzoeken en afhandelen van de klacht in eerste lijn toen verzoeker bij ons kwam. Ongeveer gelijktijdig met onze tussenkomst konden zij met de klager tot een oplossing komen. Aangezien dit probleem vaak voorkomt, zou dit duidelijker uitgelegd kunnen worden op de website en zou het indienen via e-mail standaard als oplossing kunnen vermelden, naast de mogelijkheid om het dossier op papier in te dienen.

Aanbeveling:

Geef op de website informatie over waarom online indienen soms niet lukt. Biedt als alternatief niet enkel het indienen op papier aan, maar ook de mogelijkheid om het dossier in te dienen via e-mail.

5.3. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

overeenstemming met regelgeving
gelijkheid

Verzoek: 201601.36

Parkeerproblemen.

Ik ben iemand die niet snel in haar pen kruipt, maar tal van voorvallen noodzaken mij dit toch te doen. Het begon drie maanden geleden toen ik tijdens het parkeren op de Brugsesteenweg te Mariakerke, ter hoogte van de Game Mania, in panne viel. Ik heb mijn auto nog in de parkeerplaats kunnen duwen maar kreeg hem niet meer aan de praat. Dit gebeurde op een zaterdagmiddag waardoor het niet mogelijk was mijn garagist te bereiken om mijn wagen weg te takelen. Gezien ik mij in een blauwe zone bevond, heb ik mijn parkeerkaart voor mijn raam gelegd. Op aanraden van mijn ouders legde ik mijn gevarendriehoek op mijn hoedenplank om aan te geven dat mijn wagen defect was.

Toen mijn vader en mijn garagist op maandagvoormiddag ter plaatse kwamen om mijn auto te takelen, werd al snel duidelijk dat de boodschap met de gevarendriehoek niet begrepen was. Er zat een parkeerboete van 30 euro onder mijn ruitenwisser. U kunt misschien zeggen dat iedereen zijn gevarendriehoek kan plaatsen in de hoop een boete te ontlopen maar dat lijkt mij heel cynisch. Ik heb dan ook deze boete zonder mopperen betaald. Ik ben woonachtig in de Komijnstraat te Gent. Aangezien het niet mogelijk is om in mijn straat te parkeren en er verschillende huizen zijn die een garage hebben, heb ik via een architect een aanvraag ingediend om een garage te mogen plaatsen. Mijn aanvraag werd geweigerd omdat mijn gevel geen acht meter breed is. In de weigering stond vermeld dat er soms uitzonderingen mogelijk zijn, maar er werd niet vermeld waarom dit bij mij niet het geval was. In mijn buurt zijn er tal van garages gebouwd in huizen waarvan de gevel ook minder is dan acht meter. Indien mijn aanvraag goedgekeurd zou worden dan zou er een extra bewonersplaats vrijkomen die door een andere burger/bewoner gebruikt kan worden.

Ik blijf dus noodgedwongen op straat parkeren... Het gebeurt soms dat ik in de nabijheid van mijn adres geen parkeerplaats vind. Ik parkeer mij dan op ongeveer 400 meter van mijn woning, namelijk aan het Begijnhof. Groot was dan ook mijn verbazing toen ik vorige week aan mijn auto kwam en er opnieuw een parkeerboete van 30 euro onder mijn ruitenspijlers stak. Toen ik het Mobiliteitsbedrijf contacteerde kreeg ik als uitleg dat ik mijn voertuig in zone 0 mag parkeren, maar dat de Hippoliet Lammensstraat (Begijnhof) onder zone 1 valt. Toen ik zei dat ik nog nooit een boete gekregen had, werd verteld dat er een gedoogbeleid was en dat het stadsbestuur in september beslist had dat dit niet meer zou worden toegestaan. Helaas werden de burgers/bewoners hier niet van op de hoogte gebracht. Ik kan mij inbeelden dat er veel burgers zijn die in eenzelfde situatie zitten. In plaats van onmiddellijk boetes uit te schrijven, was het misschien ook een optie geweest om de bewoners die in de grensgebieden van de parkeerzones wonen de mogelijkheid te bieden om mits een kleine toeslag een aangrenzende zone bij te kopen. Ik kan begrijpen dat het stadsbestuur kiest voor een groene stad en dat de auto zo veel mogelijk verbannen wordt uit het stadscentrum, maar hoe zit het dan voor mij en die andere 255 000 inwoners? Een deel daarvan kan of wil hun auto niet wegdoen. Ik hoop van harte dat het stadsbestuur in de toekomst ook met deze burgers rekening zal houden.

Onderzoek:

De e-mail van verzoekster is gericht aan het Mobiliteitsbedrijf, de schepen van Mobiliteit, de burgemeester en de Ombudsvrouw. De klacht over de parkeerretributie en het parkeerbeleid volgen wij voorlopig niet verder op. Het Mobiliteitsbedrijf en de schepen zullen dit verder opvolgen. De klacht over de aanvraag van een garage nemen we wel op. Er zijn hier verschillende reglementen van toepassing. Het pand van verzoekster is gelegen in het BPA Binnenstad – deel Sint-Michiels. Dit BPA bepaalt dat er geen garagepoorten gecreëerd mogen worden in gevels van woningen met een gevelbreedte van minder dan 8 meter (artikel 3.3.7 –gevelopbouw). De gevelbreedte bij verzoekster is ca. 3,8 meter en daarom wordt de aanvraag voor het maken van een garagepoort ongunstig geadviseerd.

Het Algemeen Bouwreglement van de stad bepaalt eveneens dat in gevels van minder dan 7 meter breed geen poorten mogen worden voorzien. In dergelijke panden kan enkel een poort behouden blijven, indien er reeds een bestaande aanwezig is. Dat verklaart waarom er bij andere huizen in de straat toch garagepoorten zijn. Tot slot is het pand van verzoekster opgenomen op de inventaris van het bouwkundig erfgoed van de Vlaamse Overheid. Dat betekent dat het huis “een vorm van vrijwaring voor de toekomst geniet”. Het doorbreken van de gevels van dergelijke panden is in uitzonderlijke gevallen mogelijk, maar de aanvraag van verzoekster voldoet daar niet aan en zelfs moest dat het geval zijn, zou ze geen toelating krijgen door de regels uit het BPA. In de motivering van de

beslissing verwijst Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning ook naar deze verschillende reglementen. We geven verzoekster nog eens de nodige informatie zodat ze dit ook zelf eens kan bekijken.

Beoordeling: ongegrond

hoffelijkheid

adequate communicatie

Verzoek: 201602-125

(Taal)beheersing.

Ik ben afkomstig van Turkije en ben 19 jaar oud. Ik studeer in Gent en ik woon ook in Gent. Ik wil een klacht indienen in verband met stadsdienst Gent Zuid, loket vergunningen (verdieping 3, lokaal 307). Ik ben vandaag [3 februari 2016] met mijn moeder om 12 uur langs geweest voor mijn rijbewijs en voor een vergunning omdat wij ons huis gaan verbouwen. Mijn vraag was voor meer informatie over vergunningen. Ik kwam terecht bij een mevrouw en ze vroeg waarom ik kwam. Ik antwoordde dat ik voor informatie ben gekomen omdat we gaan verbouwen. Normaal hebben we een vergunning nodig om te tonen dat we aan het verbouwen zijn. Ze stelde mij een vraag, maar ik begreep het niet zo goed. Ik vroeg voor meer informatie, maar ze schudde met haar hoofd. Ze begon te praten en wilde niet luisteren. Ik zei op een respectvolle manier of ze naar mij wilde luisteren want ze wist nog niet wat mijn vraag was. Ze wou niet luisteren en keek heel raar naar mij. Mijn moeder vond dit niet gepast en zei: "Kan u een beetje beleefd zijn en luisteren?" Die mevrouw begon te roepen en natuurlijk mijn moeder ook. Mijn moeder zei dat zij ons discrimineerde, maar die mevrouw accepteerde dit niet en begon te roepen zonder te kijken en te luisteren. Ik nam mijn moeder mee om de ruzie te laten stoppen. Ik ben een rustig persoon en maak heel zelden ruzie. Mijn moeder trok de deur heel hard dicht waardoor alle collega's naar buiten kwamen. Ze riepen ook heel hard, maar we gingen toch door om de ruzie te voorkomen. Aan het onthaal raadden ze mij aan om een mail te sturen aan jullie. Ik heb nog nooit zo iets meegemaakt. Ze liet mij niet eens praten en luisterde niet. Toen ik het niet begreep, begon ze nog moeilijker te praten. Ik beheers nochtans zeker voldoende de taal. Ik wil dat er iets gebeurt met dit soort problemen. Dit kan gewoon niet. Er zijn zoveel mensen die de taal niet zo goed beheersen. Iedereen moet er respect voor hebben en zeker mensen die werken in een stadsdienst, Ivago, ... Ik kwam voor een vraag maar ze luisterde niet eens naar mijn vraag. Iedereen begrijpt mij heel goed maar opeens zij niet. Ik hoop dat er iets gebeurt met mensen die geen respect hebben voor mensen die de taal niet beheersen. Ik ging normaal onmiddellijk naar de politie, maar ik wil dit eerst met jullie proberen. Anders ga ik nog altijd een klacht indienen bij de politie. Zij heeft geen recht om mijn moeder en mij moreel te verminderen terwijl wij hier al jaren wonen en werken.

Onderzoek:

Er waren op het moment van de feiten verschillende medewerkers aanwezig en ook een paar andere burgers. De leidinggevende van de dienst heeft direct na het voorval een uitvoerig verslag opgemaakt omdat het hier ging om verbale agressie. Volgens het verslag startte de dochter haar verhaal met het feit dat ze van de Stad Gent een vergunning nodig heeft omdat ze werken gaan doen in hun woning. De dochter legde uit dat ze alles gingen wegdoen in de woning. Uit deze eerste zinnen kon de medewerkster niet afleiden welke werken er gingen gebeuren, noch kon ze opmaken welk soort vergunning ze nodig hadden. Om een beter beeld te krijgen van de geplande werken begon ze dus door te vragen.

De medewerkster vroeg of de dochter kon uitleggen wat ze bedoelde met 'alles weg doen in de woning'. Toen de medewerkster een eerste keer tussenkwam, onderbrak de dochter haar volgens het verslag op een zeer directe manier en zei kortaf: "Laat mij uitspreken". De dochter deed dan verder haar verhaal door te herhalen dat ze uit de woning alles weg gingen doen. Ze heeft op geen enkele manier meegedeeld wat ze bedoelt met 'weg doen'.

De medewerkster had op dat moment nog steeds geen volledig beeld van de geplande werken en moest dus nog doorvragen om correcte informatie aan de burger te kunnen meegeven. Ze vroeg of er eventueel muren gesloopt zouden worden, meer bepaald dragende muren. De dochter begreep echter niet wat dragende muren waren, waarop de medewerkster uitleg gaf. Toen begon de dochter volgens het verslag ongeduldig te worden en begon ze te praten over een bijgebouw dat ze ook nog gingen afbreken, een muur verplaatsen en groter gingen maken. Om meer duidelijkheid te krijgen over de geplande werken aan het bijgebouw heeft de medewerkster dan gevraagd of het bijgebouw aangebouwd is aan de woning of in de tuin staat. De dochter antwoordde daarop dat het bijgebouw in de tuin staat. De dochter liet duidelijk verstaan dat ze deze vragenstelling van de medewerkster vervelend begon te vinden en ze kon niet verstaan dat zij haar niet begreep. Hierna heeft de medewerkster aan beide vrouwen gezegd dat ze een aantal dingen ging opzoeken in de computer, namelijk het perceel lokaliseren en een infofiche oproepen voor dit perceel. Dit neemt wat tijd (een kleine minuut) in beslag. Tot dan toe was de moeder niet tussengekomen, maar ondertussen waren de twee vrouwen wel met elkaar aan het communiceren.

in hun moedertaal. Op een gegeven moment, toen de medewerkster de informatie nog aan het opzoeken was, schoof de moeder op een agressieve manier haar stoel naar achter, zette zich recht en vroeg aan de medewerkster: "Waarom bent u zo boos?" Die heeft daarop geantwoord dat ze helemaal niet boos was, waarop de moeder riep: "Gij grote racist!" De medewerkster was geschrokken van deze reactie en heeft aan de moeder gezegd dat ze helemaal niet boos is en uitgelegd dat ze gewoon vragen aan het stellen was om hen te helpen. De moeder heeft tot driemaal toe het woord 'racist' geroepen en daarna vertrokken moeder en dochter op een boze manier uit het bureau. De twee vrouwen hebben de deur dicht gesloten en de moeder heeft de deur daarna nog eens opnieuw geopend en daarop deze voor de tweede keer met een luide knal dicht gesloten. Een andere medewerkster is naar buiten gegaan om de vrouwen te kalmeren en zij heeft hen toen ook gevraagd of ze wilden terugkomen om dit uit te praten. Maar de twee vrouwen zijn gewoon doorgewandeld, zijn de lift in gestapt en hebben hun middelvinger uitgestoken toen zij met de lift daalden. De ombudsvrouw nodigt verzoekster uit om dit verder te bespreken, maar verzoekster reageert daar niet meer op.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201604.414

Vergunningsplicht.

Ik ben eigenaar van een goed in Bijlokehof. Het was recent ingericht als kamerwoning waarvan het conformiteitsattest mij is geweigerd. Ik vroeg aan de Afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen - Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen of er een bouwvergunning vereist is om de kamerwoning terug te brengen naar zijn oorspronkelijke toestand, zijnde eengezinswoning. Deze handeling gaat niet gepaard met verbouwings- of verkappingswerken.

Nergens in de wetgeving vind ik een reglement dat deze verplichting oplegt, niet in het Algemeen Bouwreglement, niet in de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening en niet in het Besluit van de Vlaamse regering van 16 juli 2010 en wijzigingen. Ik lees wel dat een vergunning vereist is om op te delen, niet om samen te voegen. Op 25 maart ontving ik volgend antwoord: "Het wijzigen van het aantal woontentiteiten is sowieso vergunningsplichtig.

Ook een herbestemming van een kamerwoning/meergezinswoning tot eengezinswoning is vergunningsplichtig.

Om in aanmerking te komen voor vergunning dient de inrichting van de woning te voldoen aan de voorschriften van het algemeen bouwreglement betreffende minimale vloeroppervlakte en minimale natuurlijke verlichting."

Ik kan mij bezwaarlijk aansluiten bij deze opinie. Weliswaar is hiervoor geen medewerking van een architect vereist maar de nodige kennis ontbreekt mij om een dossier samen te stellen, ik zal mij bijgevolg toch moeten beroepen op de medewerking van een architect. Maar het meest verbaast mij dat hier een vergunningsplicht wordt opgelegd die, voor zover mij bekend, niet wettelijk wordt ondersteund. Zoals u hierboven kunt lezen bepaalt de wet welke werken aan een bouwvergunning onderworpen zijn, nergens vind ik een bepaling die deze verplichting oplegt om een kamerwoning terug te brengen in zijn oorspronkelijke toestand, zijnde eengezinswoning. De lokale overheid kan weliswaar bijkomende verplichtingen opleggen inzake vergunningsplicht. Die verplichtingen moeten dan logischerwijze wel worden bekrachtigd door een gemeenteraadsbesluit waarbij mogelijke willekeur eveneens wordt uitgesloten. Wat verder mijn aandacht wekt in de repliek van de Stad is het feit dat aan de tot stand gekomen eengezinswoning geen steen wordt verkt maar wel moet voldoen aan de bepalingen van het Algemeen Bouwreglement inzake vloeroppervlakte en dergelijke meer.

Ik kan moeilijk inschatten hoe oud de betrokken woning is, er zijn geen bouwplannen meer beschikbaar maar vermoedelijk dateert deze van de jaren '30-'40. U begrijpt welke surrealistische toestand er zou ontstaan, mocht men alle woningen uit deze periode gaan toetsen aan het Algemeen Bouwreglement. Al evenmin kan hier sprake zijn van 'herbestemming' vermits de actuele bestemming – woonfunctie - behouden blijft.

Ik hoop mevrouw, op uw tussenkomst te mogen rekenen teneinde tot een aanvaardbare en correcte oplossing te kunnen komen.

Onderzoek:

In artikel 4.2.1 van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening staat het volgende: "Niemand mag zonder voorafgaande stedenbouwkundige vergunning: een woning opsplitsen of in een gebouw het aantal woongelegenheden die hoofdzakelijk bestemd zijn voor de huisvesting van een gezin of een alleenstaande wijzigen [!], ongeacht of het gaat om een eengezinswoning, een etagewoning, een flatgebouw, een studio of een al dan niet gemeubileerde kamer." We checken dit ook nog eens bij Dienst Stedenbouw en zij bevestigen dat dit betekent dat niet enkel het vermeerderen, maar ook het verminderen van het aantal entiteiten vergunningsplichtig is. Dienst Stedenbouw moet zich aan deze geldende wetgeving (dus het huidige bouwreglement) houden. Het is voor ons moeilijk om in

te schatten of er bij verzoeker verbouwingswerken nodig zijn om de bestaande kamerwoning in te richten als een eengezinswoning die kan voldoen aan het algemeen bouwreglement. Misschien kan het ook zonder medewerking van een architect, maar als de werken heel ingrijpend zouden zijn, moet toch bekeken worden of medewerking van een architect vereist is. Conclusie is dus dat verzoeker wel degelijk een vergunning moet aanvragen. Hij heeft het resultaat van ons onderzoek echter niet afgewacht en hij meldt ons: "De betrokken woning werd inmiddels terug gebracht in haar oorspronkelijke toestand zijnde ééngesinswoning, er zijn geen elementen meer aanwezig die een verband aantonen met de vorige toestand als kamerwoning." Hij heeft dus werken uitgevoerd zonder vergunning en het is ook helemaal niet zeker of het pand nu wel voldoet aan de wettelijke vereisten. We raden hem aan om toch eens langs te gaan bij Dienst Stedenbouw met de plannen van de woning (want dat had hij blijkbaar nog niet gedaan).

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201610-1225

Gemeenschappelijke muur.

Mijn burens hebben een vergunning gekregen om een gemeenschappelijke muur te vernieuwen zonder mijn toestemming, ook voor het volledig verharderen van de voortuin terwijl je voortuin 60% uit groen moet bestaan. Nu, een paar maanden later, heb ik een tuinhuis laten plaatsen in mijn achtertuin en deze burens hebben hiervoor een klacht ingediend. Ik vraag hiervoor een vergunning, maar krijg ze niet. Ik wil een klacht indienen tegen de dienst bouwvergunningen Gent. Hoe kunnen zij een vergunning geven zonder mijn toestemming om mijn voortuinmuur te laten veranderen? En hoe kunnen zij een vergunning geven voor het volledig verharderen van een voortuin terwijl 60% uit groen moet bestaan?!

Onderzoek:

Er is in die buurt geen BPA, verkavelingsvoorschrift of dergelijke bekend die daar beperkingen oplegt aan het percentage verharding van de voortuin. Het muurtje en de voortuin kregen dus een stedenbouwkundige vergunning. Zo een vergunning doet geen uitspraak over het bouwrecht (of de aanvrager wel het burgerlijke recht heeft om de aangevraagde werken uit te voeren), noch over het al dan niet gemeen zijn van muren. Die discussie is louter burgerlijk van aard en moet dan ook voor de bevoegde rechtbank worden beslecht wanneer onderling overleg niet meer mogelijk is.

Het tuinhuis dat verzoeker plaatste stond op minder dan een meter van de perceelsgrens en het regenwater werd ook niet opgevangen. Daarom kon hij daar ook geen vergunning voor krijgen tenzij beide burens toestemming gaven. Dat was dus niet het geval.

Als hij ervoor zorgt dat het tuinhuis op ten minste een meter van de grens staat en dat het regenwater opgevangen wordt, kan hij dat perfect plaatsen en is het zelfs vrijgesteld van stedenbouwkundige vergunning.

Beoordeling: ongegrond

De stedenbouwkundige regels worden hier perfect gevolgd, maar we begrijpen dat verzoeker zich vragen stelt. Als hij hiermee verder wil gaan, zal hij zich echter tot de rechtbank moeten richten. Nog beter lijkt het ons dat hij eens samenzit met zijn burens.

5.4. Dienst Wonen

overeenstemming met regelgeving

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 201603-206

Gemiste kans.

Vandaag (29/2) kreeg ik een melding van Dienst Toezicht dat de premie die ik aanvraag op 21/12/2015 niet goedgekeurd wordt.

Mijn woning blijkt geen 25 jaar oud en dus voldoet mijn aanvraag niet voor de premie.

Ik wil daarbij deze klacht indienen:

1. Bij het informeren naar een premie werd niets gezegd over de leeftijd van de woning, er werd onmiddellijk doorgebladerd naar de pagina's alwaar wordt gesproken over de premies rond het vervangen van een ketel.
 2. Toen de ketel vervangen was, bleek er ook nog een gaskeuring nodig te zijn. Deze gaskeuring MOEST door een erkend keuringsorganisme. Dit kostte me 150euro. De keuring bestaat er uit alle gastoestellen uit te zetten en na te gaan of de tellerstand beweegt (wat zou duiden op een lek). Of de installatie wel degelijk werkt, of de rookgassen goed worden afgevoerd, of er gevaar op elektrocutie of dergelijke bestaat wordt NIET nagegaan.
 3. Bij nieuwbouw of nieuwe gasaansluiting vraagt EANDIS géén gaskeuring om de gaskraan open te zetten. Daarnaast keurt de installateur (omdat hij erkend is) zijn installatie zelf.
 4. Ik informeerde bij de ontwerper van de Woonpremies van de bevoegde dienst, en ook die wist mij niet te vertellen dat mijn woning 25 jaar oud moest zijn
 5. Ook bij het indienen van de premie werden de voorwaarden niet gecheckt en werd ook niet gevraagd hoe oud de woning is
 6. Op het invulformulier om de premie aan te vragen, wordt NERGENS vermeld dat de woning 25 jaar moet zijn, noch wordt naar de leeftijd van de woning gevraagd of verwezen naar het artikel.
 7. Vanzelfsprekend houd je rekening met de premie bij de keuze van de aankoop. Zo koop je een (duurdere) ketel die voldoet aan de voorwaarden in het premieboekje
 8. Slechts één keer in het gehele boekje wordt vermeld dat de woning minstens 25 jaar oud moet zijn. Het boekje telt ongeveer 45 pagina's. Volgens mij leidt dit tot erg veel opties naar misverstanden.
 9. De stelling dat een woning minstens 25 jaar oud moet zijn om een premie voor een ketel te kunnen krijgen is absurd. Dit zou willen zeggen dat niet de ouderdom van de ketel er toe doet, doch wel de ouderdom van de woning. Dus een nieuwe ketel in een oud huis wordt gesubsidieerd, een verouderde/kapotte ketel in een huis van 10 jaar wordt niet gesubsidieerd.
 10. Dan nog, los daarvan, een stad die pleit voor een klimaat-neutrale norm zou niet 25 jaar moeten wachten op het vervangen van ketels. Welke auto rijdt 25 jaar? Een ketel is even snel even vervuילend.
- Kortom, ik vind dit absurd en voel me "gepakt" op één regel in een volledig premieboekje! Daarnaast nog het feit dat ik meermaals rappels heb gestuurd om de toestand van het dossier te kennen en dat men nu, 2 maanden later, eenvoudigweg meldt dat er geen premie wordt toegekend. Dat had men (1) kunnen zeggen bij het informeren en (2) bij het indienen van de premie, veel onderzoekwerk is daar niet aan.

Onderzoek:

Het reglement zelf is duidelijk en goedgekeurd door de gemeenteraad. Wij kunnen het niet naast ons leggen een administratie kan dat ook niet. Als Ombudsdienst kan er wel eventueel gewezen worden waar het reglement zou kunnen bijgestuurd worden wat bijvoorbeeld voorwaarden betreft mochten die bijvoorbeeld weinig zinvol zijn. Maar eerst wordt de werkwijze onder de loep genomen.

Wij stellen vast dat de communicatie op het aanvraagformulier betreft beter en efficiënter had gekund, maar dit neemt niet weg dat een aanvraagformulier dat wordt aangevraagd ook altijd moet gelinkt worden aan het reglement. Als het formulier schriftelijk wordt aangevraagd, moet er ook altijd het reglement bij op gestuurd worden. Gebeurt de aanvraag via digitale weg dan moet er op de een of andere manier die link met het reglement duidelijk zijn en natuurlijk: als men in het aanvraagformulier de ene voorwaarde stelt en de andere niet dan is de communicatie bijzonder verwarrend, op zich onvolledig en zet men de burger op het verkeerde been. Maar onderweg had de burger efficiënter kunnen geïnformeerd worden.

Over de zin van de voorwaarde waarom die premie gekoppeld wordt aan de ouderdom van het huis, daar heeft verzoeker zinvolle opmerkingen over, maar natuurlijk spelen soms ook factoren als een beperkt budget en gaat men op zoek naar beperkingen. Maar de vraag is terecht op de opgelegde voorwaarde voor een gaskeuring hier de burger niet nodeloos op kosten jaagt waardoor de premie lager wordt dan eigenlijk de bedoeling is.

Opvolging:

De Ombudsvrouw maakt aan de Dienst Wonen haar aanbeveling over. De dienst reageert hierop dat het aanvraagformulier in de zin van de aanbeveling wordt aangepast. Wat de voorwaarden betreft, is dit een afgewogen beleidskeuze volgens de dienst. De gemiddelde leeftijd van het Gentse woningpatrimonium is veel meer dan 25 jaar en er dienen bij het besteden van belastinggeld keuzes gemaakt te worden. De motivatie om al dan niet 25 jaar te behouden als voorwaarde, wordt besproken met de bevoegde schepen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat betreft het reglement daar staan alle voorwaarden duidelijk in.

Gegrond wat betreft de communicatie, in het bijzonder de informatie op het aanvraagformulier en de manier van communiceren hadden beter gekund.

Aanbeveling:

De vraag dient gesteld worden wat de reden is waarom men dit koppelt aan de ouderdom van de woning en of die voorwaarde moet behouden worden.

Maar vooral: kijk na of een gaskeuringsattest wel zinvol is. Zo ja, motiveer waarom.

Hoofdstuk 6

Departement HR

6.1. Dienst Rekrutering en Selectie

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201604-489

Ander tijdstip.

Ik ben uitgenodigd voor een selectiegesprek en procedure met als functie kinderbegeleider buitenschoolse kinderopvang. Momenteel ben ik tewerkgesteld als leerkracht in het lager onderwijs, met een tijdelijk contract. Ik ben niet in de mogelijkheid om verlof op te nemen. De dienst rekrutering organiseert enkel selectieproeven en gesprekken tijdens de schooluren. Volgens hen bestaat er geen enkele mogelijkheid om op een ander tijdstip een afspraak te maken. Hierdoor wordt mijn kans ontnomen op een mogelijke vaste job. Dit betreurt ik ten zeerste en ik stuur aan op een oplossing, zodat ik de kans krijg om langs te komen.

Onderzoek:

Verzoekster werd op 28 april 2016 telefonisch gecontacteerd door de Dienst Rekrutering en Selectie in verband met haar deelname aan de selectieprocedure voor kinderbegeleider bij de Dienst Kinderopvang. Er werd haar uitgelegd dat het organisatorisch niet mogelijk is om de planning van deze selectieprocedure aan te passen of nog een bijkomende datum te voorzien. Bij deze selecties vinden alle selectieonderdelen op één dag plaats. Het schriftelijk deel gaat door in de voormiddag, waarbij twee sessies met twintig kandidaten georganiseerd worden. Als men slaagt kan men dezelfde dag nog deelnemen aan het mondeling gedeelte. Het vraagt heel wat planning om dit te organiseren, vandaar dat hier moeilijk van afgeweken kan worden. Verzoekster meldde dat ze dit begrijpt en zal dit nog eens bespreken bij de directie van haar school waar zij tijdelijk aan het werk is. Ze heeft in ieder geval een afspraak gemaakt om deel te nemen aan deze selectieprocedure. We wensen haar hierbij veel succes.

Beoordeling: ongegrond

afdoende motivering

Verzoek: 201611-1263

Feedback.

Ik stelde me recent kandidaat voor een interne vacature bij Stad Gent. Voor mij betrof het een bevorderingsprocedure (van niveau B naar A). De vacature bestond uit twee delen: een eliminerende vaardigheidsproef op de computer en een eliminerend mondeling onderdeel. Op de neutrale vaardigheidsproef dd 13 oktober 2016 behaalde ik een gunstig resultaat waardoor ik mocht deelnemen aan de mondelinge proef op 25 oktober 2016. Deze bestond uit een case waarbij ik fictief een meerdaags muziekfestival moest organiseren en programmeren. Een kolfje naar mijn hand omdat ik reeds vijf jaar succesvol een festival organiseer en programmeer. Bovendien werkte ik daarvoor bijna negen jaar in een toonaangevend Gents cultuurhuis, o.a. als verantwoordelijke voor de evenementen die er door derden georganiseerd worden. Ik beschik dus over de nodige kennis en ervaring voor zo'n opdracht, dat kunnen mijn oversten – en de verslagen van de functionerings- en evaluatiegesprekken – trouwens beamen. Ik heb ruim een uur mijn case gepresenteerd en toegelicht, op alle vragen kon ik zonder veel moeite antwoorden. Ik ging met een tevreden gevoel weg; ik had mijn best gedaan en getoond dat ik zo'n case aankon. Uiteraard waren er nog wat werkpunten waar ik mij op moest toelagen (ik denk dan vooral de inhoudelijke kennis van de wereldmuziek), dit heb ik ook eerlijk gemeld aan de jury. Maar ik ben ervan overtuigd dat dit een kwestie van tijd en inwerken was, iets wat voor mij geen obstakel vormt.

Groot was mijn verbazing dan ook dat ik slechts 56 op 100 kreeg voor deze selectieproef, wat betekent dat ik niet geslaagd ben. Op mijn verzoek om deze puntdeling en -toekenning asap schriftelijk te motiveren, kreeg ik tot op heden geen feedback. Dit lijkt me nochtans makkelijk en snel te verkrijgen aangezien scores toch verantwoord moeten worden? Na aandringen, kreeg ik de melding dat een arbeidspycholoog mij binnen de twee weken zal contacteren. Op welke manier dat zal gebeuren en of ik dus deze schriftelijk motivering mag verwachten, meldt

men mij niet. Ik vermoed dat de procedure intussen verder loopt en de benoeming binnenkort geformaliseerd zal worden. Op deze manier voel ik me helemaal buiten spel gezet. De timing waarop men mijn resultaat kenbaar maakte, roept ook heel wat vragen op. Zo kreeg ik mijn uitslag op zaterdag 29 oktober om 9.49 uur per mail op mijn werkadres, een tijdstip waarop Dienst Rekrutering en Selectie niet open is. Bovendien betrof het de eerste zaterdag van de herfstvakantie waardoor deze dienst vijf dagen (tot 3 november) onbereikbaar was. Ik vind dit een bijzondere vreemde gang van zaken. Graag doe ik beroep op uw dienst om deze zaak uit te klaren, want ik ben niet akkoord met de toegekende puntenscore en de manier waarop deze procedure tot nog toe verlopen is.

Onderzoek:

Wat de schriftelijke motivering betreft, zegt Dienst Rekrutering en Selectie dat er per competentie wel degelijk onmiddellijk wordt gescoord en gemotiveerd. De arbeidspsycholoog noteert op dat moment in telegramstijl de motivering van de score. De rapporten voor de kandidaten worden dan op een later moment, na de procedure, helemaal uitgeschreven.

Dienst Rekrutering en Selectie probeert een selectieprocedure zo snel mogelijk uit te voeren en ziet doorgaans 3 à 4 kandidaten op een halve dag. Daardoor is het niet mogelijk om op die dag ook nog het volledig uitgeschreven rapport voor iedere kandidaat klaar te hebben.

Als het rapport voor iedere kandidaat moet afgewerkt zijn, alvorens de dienst het resultaat kan communiceren, zou dit de doorlooptijd van de selectieprocedures drastisch verlengen wat dan weer in ieders nadeel zou zijn. Daarom waren ze dus nog bezig met het 'uitschrijven' van de motivering toen verzoeker feedback vroeg. Dat een schriftelijke motivering wat op zich laat wachten, is dus te verklaren. Verzoeker blijft het echter een vreemde gang van zaken vinden en heeft nog steeds bedenkingen over de selectieprocedure en de toegekende punten. De vacature leek voor hem al voorbestemd voor de geselecteerde kandidaat die al op die dienst werkte. Hoe objectief het scoren gebeurt, is echter moeilijk te onderzoeken omdat we zelf niet bij de gesprekken waren.

Verzoeker geeft aan dat zijn "(naïef) vertrouwen is geschaad" en zijn "eer gekrenkt". Hij legt zich echter neer bij de uitkomst. Verzoeker heeft nog een persoonlijk gesprek met de arbeidspsycholoog en daar lijkt het ons belangrijk dat hij na het gesprek zelf kan plaatsen waarom zijn score is wat ze is.

Beoordeling: geen oordeel

Dienst Rekrutering en Selectie legt uit waarom een schriftelijke motivering wat op zich laat wachten. Hij heeft daar wel volledige inzage in. We hebben begrip voor de ontgoocheling van verzoeker bij de uitslag, maar daar kunnen wij niet over oordelen omdat we niet bij het gesprek waren. Verzoeker moet voor zichzelf uitmaken of de gegeven motivering voor hem voldoet. Als dat niet zo is, kan hij nog altijd verdere stappen ondernemen, maar hij legt zich hier uiteindelijk bij neer.

adequate communicatie

transparantie

Verzoek: 201612-1384

Wel geslaagd.

Bij start van de examens voor stadswacht stond er bij dat je 50% van de 40 punten moest behalen. Nu, ik heb de examens mee gedaan en krijg nu een mail: "Je bent niet geslaagd. Je heb 25 op 40 punten." Maar volgens mij is dit meer dan de helft van 40 punten, dus wel geslaagd. Ik bel naar de Dienst Selectie en die zeggen mij dat er maar 44 mensen door mochten. Dit hebben ze wel niet gezegd in de mail voor we het examen begonnen.

Onderzoek:

We zoeken de vacature op en daar staat expliciet in: "Dit gedeelte staat op 40 punten. U moet 50% behalen om te slagen in dit selectie-onderdeel. Slechts 44 kandidaten, in volgorde van de behaalde score, mogen doorgaan naar het volgende selectie-onderdeel."

Misschien zorgde de term 'niet geslaagd' in de mail voor enige verwarring bij verzoeker. Hij is wel geslaagd voor de proef, maar hij mag niet naar de volgende ronde omdat hij niet bij de eerste 44 kandidaten was. Het stond alleszins duidelijk vermeld in de vacature dat enkel de eerste 44 kandidaten door mochten naar het volgende selectie-onderdeel. Maar het had verwarring voorkomen mocht dit ook nog eens uitdrukkelijk in de mail naar verzoeker was vermeld en niet alleen dus de vermelding van de vacature.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De communicatie kon helderder.

Aanbeveling:

Voorkom verwarring door heldere communicatie per mail. Voorstel om de tekst “je hebt meer dan 50 procent maar je bent toch niet geslaagd’ te veranderen naar “u hebt meer dan 50 procent behaald maar u bent toch niet geselecteerd omdat...”

Hoofdstuk 7

Departement Onderwijs en Opvoeding

7.1. IVA Stedelijk Onderwijs Gent

zorgvuldigheid - procedure

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201604-406

Vernietigd diploma.

Ik heb 2014 afgestudeerd als secretariaatmedewerker bij cvo leerdorp Antonius Triestlaan.

Mijn probleem is dat mijn ex-man mijn diploma heeft vernietigd. En om verder te kunnen studeren heb ik mijn diploma nodig. Kunt u mij alsjeblieft ermee helpen? Ik heb naar cvo Leerdorp gebeld en ze zeiden dat ik attestje kan krijgen dat ik daar afgestudeerd ben maar met dat attest kan ik niets mee doen. Ik hoop dat u mij kunt helpen. Ik heb het echt nodig. Ik ben een alleen staande moeder met twee kinderen.

Onderzoek:

Enkele dagen later meldt verzoekster dat zij haar diploma heeft teruggevonden. Wij hoeven dus niet meer te doen. Toch vragen wij aan Stedelijk Onderwijs wat uitleg. Volgens Stedelijk Onderwijs staat het zo in de wetgeving van het volwassenenonderwijs dat bij verlies van een diploma een attest wordt meegegeven. Volgens Stedelijk Onderwijs is het antwoord van het CVO dus correct. Voor een werkgever mag dit geen verschil maken, daar het attest aantoont dat er een diploma afgeleverd werd.

Besluit:

Cvo volgde dus zorgvuldig de procedure, dit volgende de regelgeving.

Beoordeling: ongegrond

7.2. Dienst Kinderopvang

vertrouwen

transparantie

adequate communicatie

Verzoek: 201601-25

Vrije plaatsen.

In maart vorig jaar diende ik een aanvraag voor kinderopvang in. Deze werd negatief beantwoord, een hele tijd later. Er werd toen gezegd dat er in januari opnieuw gekeken zou worden naar vrije plaatsen. We zijn nu januari. Tijdens telefonisch contact met een medewerker van de dienst kinderopvang kreeg ik nu echter als antwoord dat mijn aanvraag van indertijd helemaal niet meer wordt herbekeken. Ik had graag geweten met welke criteria de Stad rekening heeft gehouden bij mijn oorspronkelijke aanvraag. Worden werkende ouders bijvoorbeeld benadeeld? Het kan toch niet dat er echt nergens plek is. Het toewijzingsbeleid mag transparanter. En waarom kan ik bij een negatief antwoord geen nieuwe aanvraag meer indienen, bijvoorbeeld voor een andere periode?

Onderzoek:

Deze klacht is op de eerste plaats het gevolg van een grotere vraag dan aanbod en de onzekerheid of er wel een plaats dichtbij huis zal zijn voor een werkende moeder die dringend een opvang nodig heeft. Verzoekster richt zich

tot de Ombudsvrouw omdat de Dienst Kinderopvang voor januari een antwoord had toegezegd. Het is nochtans pas 8 januari als wij de vraag ontvangen en 25 januari als de Dienst Kinderopvang, na onze bemiddeling, het antwoord formuleert. Hier is dus geen sprake van het overschrijden van de beloofde termijn. De vraag hoe er precies is gecommuniceerd aan de telefoon kunnen we niet achterhalen maar het is duidelijk dat de burger zich pas tot ons heeft gericht omdat ze er (onterecht) vanuit ging dat haar vraag niet zou worden herbekeken. Iets wat haar was beloofd. Of heeft ze de ombudsvrouw ingeschakeld om toch iets meer druk op de ketel te zetten? Nood breekt soms wel een wat grenzen... De Dienst Kinderopvang stuurde verzoekster nog geen voorstel omdat de buurt waar zij woont een druk bevraagde buurt is met weinig vrije opvangplaatsen. Verzoekster werd nog niet gecontacteerd omdat de dienst volop bezig was extra opvangplaatsen te laten invullen. Volgens de Dienst Kinderopvang is het zo dat, in de voorzieningen die verzoekster als voorkeur opgegeven heeft, aan andere ouders voorrang is gegeven omdat zij meer punten genereren in het systeem. De dienst doet verzoekster wel een voorstel om te starten in een kinderdagverblijf in een andere buurt. Indien de situering van de locatie niet meteen voldoet aan de voorkeuren van verzoekster, dan kan zij voorlopig deze opvangplaats aannemen en later een aanvraag doen voor een verhuis. Namelijk: ouders die willen veranderen van opvangplaats, hebben voorrang. Dus: van zodra er in haar eigen buurt een plaats vrijkomt, zal zij in aanmerking komen. Er spelen heel wat factoren een rol die maken dat inderdaad de toewijs niet zo transparant overkomt. In elk geval kan meer en gerichte informatie aan de telefoon meer inzicht geven in de complexiteit van de toewijs. Anderzijds kunnen ook de op voorhand gegeven criteria van toewijs (met puntensysteem) verduidelijking schappen. Het is duidelijk dat deze verzoeker daar niet echt inzicht in had.

Besluit:

De klacht is ontstaan omdat er plaatsen te kort zijn en uit onzekerheid, ongerustheid of er voor haar kind wel een plaats zou zijn. Mogelijks is de onrust ontstaan door gebrekkige/onjuiste telefonische communicatie ofwel door een misverstand. Ook de complexiteit van toewijs (met puntensysteem) maakt het minder transparant voor een burger wat soms in dit geval onterecht wantrouwen opwekt. Het maakt ook de communicatie voor de medewerker moeilijker. Hoe leg je dit puntensysteem uit aan een telefoon? Anderzijds was de burger vermoedelijk uit ongerustheid toch iets te ongeduldig en motiveert de dienst waarom het antwoord er nog niet was gekomen maar er is wel een antwoord geformuleerd binnen de afgesproken termijn. Wanneer een ouder een aanvraag voor kinderopvang doet, dan is het antwoord "ja" of "nee". Er is geen wachtlijst, afgekeurde vragen worden niet meegenomen naar volgende maanden. De medewerkers houden een lijst bij van wie een nee kreeg en liet weten toch nog opvang nodig te hebben. Indien plaatsen plots vrij komen (door kinderen die stoppen of niet starten), dan worden deze mensen terug gecontacteerd. Zij worden enkel gecontacteerd wanneer er plaats is, anders niet. Aanbeveling: duidelijke procedure over het invullen van plaatsen die plots vrij komen. In communicatie met burgers deze informatie duidelijk meegeven zodat zij duidelijk weten wat zij kunnen verwachten.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

gedeeltelijk gegrond : het toewijssysteem is voor een burger maar ook voor het personeel vrij complex en daarom ook niet echt transparant, hoe er precies is gecommuniceerd aan de telefoon kan niet achterhaald worden, ongegrond wat betreft het vertrouwensbeginsel: de dienst heeft gedaan wat ze heeft beloofd.

Aanbeveling

Tracht het toewijssysteem zo transparant mogelijk te maken dit zal ook telefonische informatie en contact vergemakkelijken.

zorgvuldigheid – procedure

adequate communicatie

redelijke termijn

Verzoek: 201602.146

Wanneer?

Mijn klacht betreft het nog niet terugbetaald zijn van een te veel betaalde dag aan de crèche voor de maand december 2015. Voor die maand werd ons een dag te veel aangerekend.

We lieten dit al weten aan de verantwoordelijke van de crèche, het Groen Drieske. De creditnota werd al opgemaakt op 11 januari waaruit blijkt dat we 8,73 euro te veel hebben betaald. Na enkele mails heen en terug zou volgens de verantwoordelijke op 5 februari de berekening gebeurd moeten zijn. Ik ben net naar mijn rekening gaan kijken en vandaag, 15 februari, staat het geld nog steeds niet op ons rekening. Ik heb hier voor al enkele mails gestuurd naar de crèche maar krijg hierop geen antwoord. Kunt u informeren bij de bevoegde dienst wanneer we het geld op ons rekening mogen verwachten?

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt het verhaal een maand eerder te beginnen, op 11 januari, toen een fout was ontdekt. Daarom werd besloten een creditnota van 8,73 euro op te maken. De crèche had verzoeker toen meegedeeld dat die terugbetaling een zestal weken kon duren. In de praktijk is dit overigens maar drie weken. Er zijn daarbij drie mogelijkheden:

- Ofwel gaat verzoeker hiermee akkoord en trekt hij die 8,73 euro af van de volgende of nog openstaande factuur.
- Ofwel gaat het kind niet meer naar een stedelijke crèche. In dit geval zal er wellicht geen volgende factuur meer zijn en dient het bedrag aan te worden terugbetaald.
- Ofwel gaat het kind wel nog naar een stedelijke crèche, maar wenst hij u toch zo spoedig mogelijk die 8,73 euro te ontvangen.

Er blijkt dat het kind niet meer naar een stedelijke crèche gaat, evenmin staan nog facturen open. Bovendien is het niet de Dienst Kinderopvang die voor de terugbetaling zorgt. Opdat de Stad geld uitbetaalt, moet daarvoor de nodige wettelijke administratie worden vervuld tot de Dienst Invorderingen overgaat tot de betaling.

Dienst Kinderopvang stelt het nodige te hebben gedaan, ook qua communicatie aan de ouder. Omwille van het feit dat verzoeker zich tot ons richt, kan hieraan worden getwijfeld. Bovendien is de creditnota pas op 18 februari doorgegeven, drie dagen nadat verzoeker zich tot ons richtte. Uiteindelijk doen Dienst Kinderopvang en Dienst Invorderingen het nodige om het bedrag via een andere procedure uit te betalen. Verzoekster meldt op 29 februari dat het bedrag op zijn rekening staat.

Besluit:

Niet op 11 januari, wel pas op 18 februari - nadat verzoeker zich tot de Ombudsvrouw richtte - is het nodige gedaan om het bedrag terug te betalen. Dit is geen redelijke termijn die trouwens niet werd gecompenseerd toen snel een andere weg werd gevolgd zodat het geld 11 dagen later op de rekening van verzoeker stond. De procedure lijkt dus niet zorgvuldig te zijn gevolgd. Wat betreft de communicatie spreken de gegevens elkaar wat tegen.

Beoordeling: gegrond

Gegrond wat betreft het overschrijden van de redelijke termijn. Gegrond wat betreft het zorgvuldig volgen van de procedure. Als men besliste geld terug te betalen, dan werd niet al het nodige gedaan om dit te laten gebeuren. Geen oordeel over de communicatie: de versies van dienst en verzoeker sluiten niet aan op elkaar.

Aanbeveling:

Herstel fouten kort op de bal en voorzie daarvoor eenvoudige procedures : zodra wordt beslist om geld terug te betalen, doe dan onmiddellijk al het nodige om dit effectief te laten gebeuren.

afdoende motivering

Verzoek: 201603-261

Onthaalmoeder.

Ik heb gewerkt als onthaalmoeder bij Stad Gent. Ik ben sinds kort overgestapt naar een andere dienst. Nu krijgen wij jaarlijks een premie uitbetaald in mei/juni. Sinds 2015 hangt de premie samen met de verplichte gevolgde uren vorming. Daar ik alle verplichte uren gevolgd heb en zelfs meer, zeggen ze nu dat ik geen recht meer heb op de premie. Wij vinden dit niet correct, dan heb ik de raad gekregen om contact op te nemen met u. Als ik gestart ben heb ik de premie ook al eens niet ontvangen daar ik een premie kreeg van Kind en Gezin en ze dat niet konden combineren. Nu blijkt het ook niet het geval te zijn, maar ik moest dan een contract tekenen dat ik afstond van de premie, daar we anders niet meer konden samenwerken. Ik wou vragen of u het eens wou nakijken voor ik andere stappen onderneem.

Onderzoek:

Van de Dienst Kinderopvang vernemen wij dat de jaarlijkse premie van 500 euro dient om de onthaalmoeder investeringen te laten uitvoeren. De premie is verbonden aan het volgen van voldoende vorming in het voorgaande jaar. Dit staat zo omschreven in de samenwerkingsovereenkomst die de onthaalouder heeft met de dienst.

Verzoekster nam in 2015 deel aan voldoende vormingen. Zij heeft echter zelf de samenwerkingsovereenkomst verbroken, waardoor zij er zich ook niet meer kan op beroepen, omdat zij geen overeenkomst meer heeft met de Dienst Kinderopvang. Nog volgens de Dienst Kinderopvang ontving verzoekster in 2014 800 euro: de eerste premie, na 1 jaar werkzaam te zijn bij de dienst. In 2015 ontving zij 500 euro: de tweede premie, een vast jaarlijks bedrag. Volgens de dienst meende verzoekster dat zij in het eerste jaar 800 plus 500 euro zou ontvangen. Verzoekster gaat er

volgens Kinderopvang van uit dat het volgen van vorming de enige voorwaarde is om een premie te krijgen. De belangrijkste voorwaarde is echter in dienst zijn. Het staat echter niet concreet beschreven dat de onthaalouder de premie niet meer kan krijgen na het einde van de overeenkomst. Toch vindt de Dienst Kinderopvang niet dat een premie nog kan worden betaald (die bedoeld is om te investeren in de opvang) zonder overeenkomst. Nog volgens de dienst werd ook een afsprakennota gemaakt, mede omwille van ernstige klachten die waren binnengekomen: zoals een kindje dat te slapen was gelegd in de garage en meermaals onverwacht sluiten zodat ouders in de problemen kwamen.

Besluit:

De bevoegde dienst motiveert op afdoende wijze waarom verzoekster geen premie meer krijgt.

Beoordeling: ongegrond

Het niet meer uitbetalen van een premie wordt afdoende gemotiveerd.

Klantgerichtheid

Zorgvuldigheid-procedure

Proactief handelen

Verzoek: 201605-576

Stakingsaanvraag.

Wij krijgen vandaag de melding dat de crèche (de Dolfijntjes) op 24/05 en 30/05 naar alle waarschijnlijkheid gesloten zal zijn omdat de meerderheid van de opvangsters gaat staken (en waarschijnlijk niet eens weet waarom ze überhaupt zullen staken). En dat we op 23/05 (!!) in de namiddag (!!) zullen weten of er noodopvang is of niet. Ik vind dit allesbehalve normaal dat dit nog geen dag vóór aanvang van die zagezegde stakingsdagen gemeld zal worden terwijl wij 1 maand (oftewel 30 dagen) op voorhand moeten laten weten aan de opvang of onze zoon naar de opvang gaat of niet. En o wee als je't niet op tijd doet, want dan wordt de dag aangerekend. Wij hebben niet de luxe dat onze ouders in Gent wonen alsook dat de grootouders al op pensioen zijn, dus opvang is moeilijk te regelen. Het alternatief is 2 dagen verlof te nemen. Wat me als zelfstandige 1400 euro kost, want ik laat geen wildvreemde op onze kleine passen. Ik vind dat de stad, de dienst kinderopvang, maar het meest van al de opvangsters zelf, ons hier volledig in de kou laat staan. We zijn dan ook heel ontgoocheld en hadden eerlijk gezegd iets anders verwacht. Dit is nu al de ik-weet-niet-hoeveelste keer in het anderhalf jaar dat ons zoontje naar de crèche gaat, dat er stakingsaanzeggingen zijn en we moeten zorgen voor noodopvang. Wij kunnen dan ook niks doen tegen deze vorm van "onrecht" en staan volledig machteloos. Wat me nog het meest stoort... Wij zijn weer de dupe van de minderheid die wil staken. De minderheid gijzelt met andere woorden de meerderheid van de bevolking. En dit is volgens mij niet de definitie van een democratisch stelsel. Ik zou het dan ook ten eerste op prijs stellen mocht er vanuit de stad Gent formele excuses komen (lieftst nog van de opvangsters zelf) én een compensatie komt voor het inkomensverlies wat we lijden door het extra verlof dat we (nog maar eens) moeten nemen.

Onderzoek

Staken is een recht ook voor crèche personeel. Het ging hier niet om een wilde staking wat ook meteen inhoudt dat zelfs al komen de meeste personeelsleden wel opdagen het recht toch overeind blijft. Verontschuldigen lijken hier dan ook niet op zijn plaats. Het spreekt vanzelf dat de communicatie op voorhand met de ouders zo vlug mogelijk na de aanzegging al kan gebeuren en toch ook binnen de diensten toch nog altijd voor een beperkt aanbod van opvang zorgen door de werkwilligen maar pas op de dag zelf kan men het aantal werkwilligen precies inschatten. Maar een schatting zou toch ook al kort na de stakingsaanzegging kunnen gebeuren en of er dus wel kan voorzien worden in een alternatieve opvang en waar. In elk geval wordt bekeken hoe bij een volgende stakingsaanzegging men vooral voor ouders die geen opvang kunnen bieden of toch zeer moeilijk men nog meer kan bijsturen want op dit moment bestaat er al een procedure maar wat ouders vooral vragen is een alternatief dat tijdig op voorhand wordt gecommuniceerd want ook zij moeten maatregelen nemen.

Beoordeling: geen oordeel

Staken een recht is maar anderzijds ook ouders die zelf weinig alternatieven hebben toch ook mogen verwachten dat hun kinderen opgevangen worden en dat hierover toch wel tijdig wordt gecommuniceerd.

Aanbeveling:

Stuur de interne circulaire bij waar mogelijk.

adequate communicatie

flexibiliteit

klantgerichtheid

Verzoek: 201605-616

Boekhoudkundige dienst.

Wij vroegen aan de Dienst Kinderopvang om een attest in te vullen om tussenkomst te verkrijgen van de CM betreffende een kamp die onze kinderen volgden. Doch de administratieve medewerker reageerde hierop negatief. Wij willen volgende zaken signaleren:

- we vinden de stijl van de reactie niet zo beleefd

- wij vinden het niet kunnen dat (en wij hebben het nog eens expliciet aan onze mutualiteit- de CM - nagevraagd) zij ons geen attest wil aftekenen, ondanks we toch nog een tussenkomst van 2 keer 20 euro kunnen verkrijgen van onze mutualiteit daarvoor. Men heeft daar niet eens de boekhoudkundige dienst voor nodig, ze dient juist een aantal administratieve zaken in te vullen en ons terug te sturen. Wij stuurden zelfs als bewijs ons attest van de belastingen dat we van jullie kregen erbij, zodat de data en bedrag niet moeten opgezocht worden. Wij hopen alvast dat u kunt bekomen dat ons attest vooralsnog ingevuld wordt en ons bezorgd kan worden.

Onderzoek:

De medewerker van de Dienst Kinderopvang antwoordde verzoekster het volgende:

- 26 mei: "Onze boekhouding voor dat is afgesloten."
- 24 mei: "De attesten voor 2014 vullen wij niet meer in sorry dat is veel te laat."

Het "afsluiten" van de boekhouding lijkt ons geen argument om een attest niet te kunnen invullen. De verstrekte antwoorden getuigen ook niet van veel empathie, professionaliteit en klantvriendelijkheid. Bovendien zijn er organisaties waar men eenvoudigweg via een link op het internet zijn eigen attest zomaar kan krijgen. Wij vragen de betrokken dienst dat het gevraagde attest, in het kader van klantvriendelijkheid, alsnog kan worden afgeleverd. Ook gaan wij ervan uit dat ik de toekomst op een beter manier wordt geantwoord en gereageerd op dit soort vragen. Het Departement Onderwijs en Opvoeding onderzoekt de vraag en deelt mee dat de attesten per direct worden verstuurd. Het departement zal verder ook actie ondernemen over de klantvriendelijkheid, want de gehanteerde manier van werken is niet professioneel.

Beoordeling: gegrond

Gegrond wat betreft het ontbreken van adequate communicatie.

Gegrond wat betreft het ontbreken van flexibiliteit.

Gegrond wat betreft het gebrek aan klantgerichtheid.

redelijke termijn

hoffelijkheid

coördinatie

Verzoek: 201606-691

Documenten voor uitkering.

Ik stel mij vragen over het doorgeven van de gegevens door de dienst onderwijs aan de vakbond om mijn bijkomende uitkering uit te betalen. Dit gebeurt heel laat op de maand, waardoor ik in de problemen kom. Ik ben toezichter op de middag. Mijn inkomen is ongeveer 950 euro per maand. Van de Dienst Onderwijs ontvang ik 450 euro per maand. Daarbij komt nog een uitkering van de RVA van 405 euro. Om deze uitkering te ontvangen moet de Dienst Onderwijs informatie bezorgen aan mijn vakbond. Dit duurt echter heel lang, waardoor ik lang moet wachten op mijn uitbetaling. Dit is financieel heel zwaar voor mij. Ik slaag er niet in om mijn rekeningen tijdig te betalen, ik heb geen reserves om dit te overbruggen. Een collega in dezelfde situatie zegt dat zij dit probleem ook ervaart. Vroeger deed ik hetzelfde werk bij de Dienst Kinderopvang, maar daar had ik dit probleem niet. Toen kreeg ik mijn uitkering telkens in de eerste week van de volgende maand. Bij de administratie van Onderwijs wordt dit werk uitgevoerd door één medewerkster. Ik heb haar al opgebeld over dit probleem. Blijkbaar wordt deze taak niet door iemand anders uitgevoerd wanneer zij enkele weken vakantie neemt. Toen ik zei dat ik wel mijn rekeningen moet

kunnen betalen, kreeg ik als antwoord “ik ook” en “ik moet er telkens 100 doen voor het einde van de week”. Het antwoord “ik ook” kwam echt niet respectvol over, komende van iemand met een vast inkomen. Ik heb echt moeite om de eindjes aan elkaar te knopen.

Onderzoek:

De formulieren worden ingevuld en doorgestuurd door de dienst Personeelsbeheer van het Departement HR. Eerst moet binnen de scholen alle informatie geregistreerd en doorgestuurd worden. Daarna worden op de dienst alle formulieren ingevuld en digitaal doorgestuurd naar de vakbonden en hulpkas. Dit is een groot werk waar al snel wat tijd aan besteed wordt. Er wordt gewerkt aan een snellere informatiedoorstroom. Hiervoor is overleg tussen het IVA Onderwijs en de Dienst Personeelsbeheer. Scholen worden aangespoord om de informatie sneller door te geven. Vanuit de dienst Personeelsbeheer werd ook meegedeeld dat de communicatie niet gegaan is zoals het hoort en dat de zaken wellicht minder empathisch zijn overgekomen dan bedoeld. Hiervoor werden excuses aangeboden en werd beloofd om hier in de toekomst ook meer aandacht voor te hebben.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De Dienst Personeelsbeheer erkende dat de communicatie niet optimaal verlopen was en dat er meer empathie kon getoond worden. Er moet op korte tijd een grote hoeveelheid informatie van de scholen naar de Dienst Personeelsbeheer. Beide diensten erkennen dat er nog werk is aan de doorstroming en verwerking van de informatie. Scholen worden aangespoord om zo snel mogelijk alle informatie door te geven.

adequate communicatie overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201612-1434

Misverstand?

Mijn kindje ging op 22 augustus voor het eerst naar een kinderdagverblijf. Ik startte toen met werken en kreeg mijn uurrooster. Onze uurroosters zijn zo mooi op elkaar afgestemd, dat wij eigenlijk geen opvang meer nodig hebben. Op 29 augustus hebben wij dit gemeld in de opvang. De verantwoordelijke zei dat we 18 dagen wettig afwezig mochten zijn, dus dat er maar een klein stukje nog zou worden aangerekend. Maar nu krijgen wij dus nog een factuur waarop alle dagen aangerekend worden als onwettig afwezig. Ik heb de originele factuur niet gekregen, enkel deze herinnering. Ik belde terug naar het kinderdagverblijf, maar de verantwoordelijke zei dat we toch geen recht hebben op die 18 dagen. Dit was ons bij de opzegging wel eerst meegedeeld. Ik ben niet akkoord dat ik dan toch die dagen moet betalen.

Onderzoek:

Het onderzoek toont aan dat de dagen gerechtvaardigde afwezigheid berekend worden op het aantal opvangdagen en de duur van de periode dat men gebruik maakt van de kinderopvang. Men heeft recht op 18 dagen bij een voltijdse opvang gedurende een volledig jaar. Wanneer men minder gebruik maakt van de opvang, worden de dagen gerechtvaardigde afwezigheid in verhouding verminderd. Dit staat duidelijk vermeld in het huishoudelijk reglement en de opvangovereenkomst. De verantwoordelijke van het kinderdagverblijf is ervan overtuigd dat ze dit duidelijk aan de ouders heeft uitgelegd bij de start en het einde van de opvang. De ouders zeggen dat dit niet duidelijk uitgelegd werd. Op dit punt is het woord tegen woord. De schriftelijke communicatie is echter duidelijk. De ouders zullen de factuur nog moeten betalen.

Beoordeling: ongegrond

Wat betreft de overeenstemming met de regelgeving is deze klacht ongegrond. De factuur werd opgesteld conform de regelgeving. De ouders kregen deze informatie bij de start van de opvang in de opvangovereenkomst die zij ondertekend hebben.

Aanbeveling:

Maak bij het vroegtijdig stopzetten van de opvang een document op met vermelding van de datum van stopzetting en uitleg over de herberekening van het aantal dagen wettige afwezigheid. Laat dit ondertekenen door de ouders of stuur het aangetekend op indien zij niet langskomen. Hiermee kunnen onduidelijkheid en discussies achteraf vermeden worden.

7.3. Jeugddienst

Adequate communicatie

Zorgvuldigheid – procedure

Verzoek: 201606-704

Alles Kan Subsidie.

Wij wensen een klacht neer te leggen over het niet toekennen van een Alles Kan subsidie. Wij zijn 2 masterstudenten Grafiek aan het KASK, en hadden een origineel idee voor een expositie. In de loop van maart hebben we voor de eerste keer contact gehad met de diensten van Alles Kan voor een subsidieaanvraag. Op 20 april is een dossier ingediend. De ambtenaar schreef toen dit: “We vragen jullie om het aanvraagformulier te herschrijven en bovenstaande vragen erin te verwerken. We zouden dit nieuw formulier graag ten laatste dinsdag 3 mei ontvangen, dan kan dit nog tijdig doorgestuurd worden naar de adviescommissie.” Alle extra infovragen werden netjes beantwoord binnen de gevraagde tijd, nl. 3 mei. We kregen geen bericht (!) dat we te laat hadden ingediend, we kregen telkens, zowel per mail als per telefoon, zeer positieve feedback (!) op ons projectvoorstel en het leek dat alles in orde zou komen. In de week voorafgaand van het project zouden we nieuws ontvangen. Toen we maar geen nieuws kregen hebben we zelf moeten mailen wat de stand van zaken was. Ondertussen hadden we al flink wat centen uitgegeven. Toen kwam het mailtje dat we de subsidie niet hadden omdat we 1 dag te laat hadden ingediend.

Dit project werd niet op kwaliteit beoordeeld, maar op de geforceerde redenering dat het 1 dag te laat was ingediend. Als dit zo was, dan had dit ook gezegd kunnen worden direct bij het indienen. Maar in plaats daarvan kregen we de boodschap dat ‘alles nu in orde was’, dus we waren hier redelijk gerust op.

Het afwijzen van de subsidie is volgens ons geen eerlijke beslissing, vooral op basis van de voorgaande communicatie. De ambtenaren hebben trouwens toegegeven dat het dossier “jammer genoeg te lang is blijven liggen”. Dit is een nare boodschap om te horen, vooral omdat onze eigen financiën als student beperkt zijn. Ondertussen heeft het evenement gisteren plaats gevonden. Het was een overdonderend succes, met vele positieve reacties. Toch heeft het een wrange nasmaak omdat we met extra budget het nog fijner hadden kunnen maken. Wij hebben zeer veel energie in dit project gestoken, ook voor de subsidieaanvraag, en er is ons altijd hoop gegeven. We hebben sterk de indruk dat er andere redenen spelen dan alleen dat dagje te laat. Daarom vragen wij een herziening van dit dossier. We zouden graag met terugwerkende kracht een rechtzetting krijgen, met andere woorden, de subsidie alsnog toegekend zien. Als de stad Gent echt achter haar eigen waarden staat nl. ‘open, betrokken, creatief, en doelgericht’, dan zou dit moeten blijken uit jullie antwoord.

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat er inderdaad toch mondeling verwachtingen waren geschapen en het dossier 1 dag te laat werd ingediend. Ook op e mail was er niet duidelijk gecommuniceerd: er is meegedeeld: uw dossier is volledig alleen had men ook moeten meegeven, u bent te laat Bovendien was de communicatie achteraf ook toch wat wrang in de zin van: ja was u nu op tijd geweest, zo een mooi project dan had u het wel gehad...

Een minnelijke schikking wordt overwogen als de burger kan aantonen wat er precies is uitgegeven, zij komt met bewijzen enkel tot een bedrag van 120 euro omdat ze zegt niet meer bewaard te hebben... in elk geval ze dient die 120 euro in.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Zorgvuldigheid – fouten

Flexibiliteit

Verzoek 201609-1036

Reservatie zaal.

Ik heb voor mijn project de gemeenteraadszaal gereserveerd voor 26 oktober 2016 in de namiddag. Dit was al een tijdje vastgelegd. Opeens kreeg ik te horen dat ze mijn reservatie geannuleerd hadden en daar een inhuldiging gezet hadden. Mijn project gaat over jongerenparticipatie en mijn zaal last minute afpakken is een zware klap. Zeker aangezien er geen andere alternatieven zijn, want ik wil de politieke setting. Gelieve mijn zaal terug te geven!

Onderzoek:

De Jeugddienst ondersteunt de jongeren bij een project en heeft in dit concreet geval de gemeenteraadszaal gereserveerd. Twee dagen daarna kreeg de Jeugddienst bericht dat er een dubbele boeking was voor die zaal. Als alternatief werd het Oostenrijks Salon aangeboden maar de burger ging hiermee niet akkoord omdat hij meende dat men 'zijn' zaal had afgepakt en laattijdig was verwittigd. Uit onderzoek bleek dat 2 dagen nadat hij bericht had gekregen dat hij de gemeenteraadzaal kon gebruiken heeft hij een alternatief aangeboden gekregen. De dubbele boeking op zichzelf is een onzorgvuldigheid maar er was een redelijk alternatief.

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond naar de jeugddienst toe: zij hebben niet dubbel geboekt en flexibel een alternatief gezocht.

Hoofdstuk 8

Departement Publieke Ruimte

8.1. Dienst Administratie RUMODO

passieve informatieverstrekking

flexibiliteit

redelijke termijn

Verzoek: 201604-384

Te trage vergunning.

Ik voer werken uit op een werf in de Ketelvest. De parking Savaanstraat is voor voertuigen met een maximale hoogte van 185 centimeter, maar mijn bestelwagen is 190 centimeter hoog. Mijn enige mogelijkheid is parkeren op de grasberm aan de achterkant van het operagebouw, met enkel mijn linkerwielen op de rijbaan. Dit deed ik, en de eerste weken was dat geen probleem. Toen ik aan mijn bestelwagen stond en een Politiewagen zag passeren heb ik de agenten bedankt om mij niet op de bon te zwieren. Ze antwoordden: "Voor ons is het oké, als je maar zorgt dat de Brandweer nog door kan. Maar we kunnen niet garanderen dat onze collega's er ook zo over zullen denken". En inderdaad, hun collega's hadden minder begrip. Nu krijg ik elke dag boetes. Ik ben bij de Politie geweest en daar hadden ze ook begrip: "We begrijpen u volkomen, maar het is Stad Gent die deze problemen creëert." Het Mobiliteitsbedrijf en Stedenbouw konden mij ook geen oplossing bieden...Ik werk nog zeker drie maand elke woensdag en vrijdag bij deze klant... dus heb echt een oplossing nodig. Het enige wat ik nu kan doen is mijn bagagedrager volledig demonteren en dan kan ik nog net in de parking Savaanstraat. Vervolgens moet ik die weer monteren enzovoort. Ik kan ook op de Kouter parkeren, maar aangezien ik 20-30 keer per dag naar mijn bestelwagen moet, zou ik meer wandelen dan werken. Iemand van Stedenbouw zei dat ik een vergunning inname openbare weg kon aanvragen, maar dat dit twee maand kan duren. Ik moet dan ook telkens hekken plaatsen rond mijn wagen en die moeten telkens weg op de dagen dat ik er niet ben... dat is geen haalbare kaart. Van het Mobiliteitsbedrijf en Stedenbouw kreeg ik het advies om de Ombudsvrouw te raadplegen.

Onderzoek:

We vragen aan Dienst Administratie of het werkelijk twee maand kan duren om een vergunning aan te vragen en of de werfhekken telkens verwijderd moeten worden als hij er niet is. Zij laten ons weten dat de langste verwerkingstijd bij dergelijke vergunningen 21 kalenderdagen bedraagt. Volgens de leidinggevende is het onwaarschijnlijk dat iemand van zijn dienst verzoeker zou verteld hebben dat dit twee maanden kan duren. Omdat er in de Ketelvest geen parkeerstroken zijn, is er geen parkeerverbod mogelijk. Verzoeker kan enkel een vergunning 'inname openbare weg' aanvragen. Het advies van verschillende diensten is wel nodig. Als deze allemaal positief zijn, vergunnen ze de inname. Hij kan dan een werfzone inrichten door het plaatsen van werfhekken, die niet verplaatst moeten worden als hij er niet is. Wanneer de inname langer dan één maand duurt, dient men belastingen te betalen. Gelet op het feit dat het openbaar domein continu zou worden ingenomen terwijl verzoeker er maar twee dagen in de week werkt en het enkel gebruikt als parkeerplaats, bestaat de kans dat dit niet vergund zal worden. We informeren verzoeker hoe hij een aanvraag kan indienen en raden hem aan om in tussentijd in de buurt betalend te parkeren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Geen oordeel wat passieve informatieverstrekking betreft: het is niet duidelijk wat er gezegd is geweest door welke medewerker. In elk geval is verzoeker nu correct geïnformeerd.

Gegrond wat betreft flexibiliteit: de verwerkingstermijn en procedure om een vergunning te bekomen is te omslachtig en te traag en niet flexibel genoeg.

rechtszekerheid
zorgvuldigheid – fouten
coördinatie
Verzoek: 201606.675

Onteigening.

In 2009 heb ik in een openbare gerechtelijke verkoop een stuk grond met huis gekocht. Deze grond ligt rechtover mijn apotheek. De bedoeling was voornamelijk het inrichten van parkeerplaatsen voor mijn cliënten. Hiervoor heb ik toelating gekregen.

Ik meen echter dat ik bij mijn aankoop door Stad Gent (dienst ATD) onvolledig geïnformeerd ben. Vandaag word ik daardoor geconfronteerd met de perikelen van een onteigening van een stuk van mijn grond door De Lijn.

Mijn vrouw en ik hebben hierdoor een heleboel kopzorgen en menen ernstige schade te hebben geleden.

Op het stedenbouwkundig uittreksel van 14 oktober 2009 ontbrak de informatie dat dit stuk bezwaard was met erfdienstbaarheid openbaar nut. In 2007 had De Lijn al op een gedeelte van deze grond een bouwvergunning gekregen en er was al een aanvraag tot onteigening. De goedkeuring voor de onteigening is er gekomen een maand voor mijn aankoop. Volgens mijn notaris is het uittreksel een jaar geldig en de verkoop is juist binnen het jaar doorgegaan. De tweede zitdag was op 30 augustus. De verkoop was van 2009, maar de uitvoering van de onteigening ben ik pas later te weten gekomen. Ik had geen enkel besef dat ik een stuk met een onteigening erop had gekocht. De Stad beschikte over deze informatie, maar die is niet overgemaakt aan mijn notaris, noch aan de vrederechter. Ik heb 693 000 euro betaald voor een oppervlakte van 990 vierkante meter. Het onteigende stuk heeft een oppervlakte van 137,34 vierkante meter (tot 1,40 meter achter de huidige rooilijn om toch fietspad, voetpad en parkeerplaats aan te bieden). Er is een vonnis via de vrederechter over de onteigeningsprocedure. De voorlopige verkoopprijs is 82 100 euro. Er zijn ook bijkomende werken nodig: ik moet mijn garage verzetten, mijn oprit veranderen, enzoverder. Ik hou nog zes van de acht parkeerplaatsen over. Mocht ik geweten hebben dat dat stuk bezwaard was met een onteigening, dan had ik het ofwel niet gekocht, ofwel gekocht tegen een lagere prijs. Ik had er dan zeker andere plannen mee gehad dan nu.

Onderzoek:

Deze klacht toont een zwak punt aan: namelijk dat de lokale overheid over geen centraal register beschikt waar andere overheden en nutsbedrijven ook hun onteigeningen moeten kenbaar maken. Nochtans verwacht de notaris van de Stad dat die alle nuttige info in het kader van een verkoop meedeelt zodat de koper een weloverwogen beslissing kan nemen. Er is een decreet in de maak die de Vlaamse overheid en Vlaamse overheidsbedrijven zal verplichten om die info mee te delen maar vandaag bestaat die dus niet.

Concreet in dit dossier, was de koper wel al via een infovergadering van De Lijn enkele jaren voor de verkoop (en waar hij meedeelt dat hij aanwezig was) wel op de hoogte van die onteigeningsplannen maar zekerheid heb je toch maar als je die info ook officieel meegedeeld krijgt van de Stad. Ook de Stad moet op de hoogte geweest zijn aangezien De Lijn ook vergunningen heeft moeten aanvragen bij Dienst Stedenbouw om die werken uit te voeren... In elk geval: de klager is hier inderdaad niet bij de koop volledig geïnformeerd geworden. Ook al ging het hier nog maar om plannen, het was voor hem interessant geweest om hiervan op de hoogte te zijn. Uit ons onderzoek blijkt overigens dat hij wel degelijk voor de aankoop op de hoogte was via een hoorzitting georganiseerd door de Lijn maar dat men hem toch wat de hoop had gegeven dat de plannen nog konden worden bijgestuurd. De Lijn verwees naar de Stad en omgekeerd maar uit onderzoek blijkt juist dat een klachtenbrief van klager die terecht aangaf dat er in die buurt een gebrek was aan parkeerplaatsen had gemaakt dat juist die onteigening daar was gebeurd om openbare parkeerplaatsen net voor zijn eigendom te creëren.. Maar de man is altijd blijven hopen dat er "een mouw zou aangepast worden". Kort na zijn aankoop, toen hij zonder vergunning een aantal parkeerplaatsen had ingericht, heeft hij een regularisatie hiervoor aangevraagd en kreeg hij meteen te horen dat hij inderdaad kon regulariseren maar dat de voorwaarden waren dat hij de bareel en de twee betreffende parkeerplaatsen moest wegdoen wou hij de andere plaatsen kunnen regulariseren. Zes jaar later staat de bareel er nog en heeft hij ook de twee parkeerplaatsen steeds gebruikt. Klager komt bij de ombudsvrouw op een moment dat er al een vonnis is omtrent de onteigening van hem en de andere burens wat de voortuinstrook betreft. Een vonnis kan ook niet zomaar ongedaan gemaakt worden zelfs mocht er een soort compromis zijn wat de uitvoering van het trottoir betreft. Bovendien blijkt uit het onderzoek dat de schuine parkeerplaatsen (daarom ondermeer werden die voortuinen onteigend) er vooral zijn gekomen omdat in het bezwaarschrift van klager stond dat er in heel die strook geen publieke parkeerplaatsen waren voorzien. Klager heeft wel een punt dat hij toch wel voor een stuk aan de lijn is gehouden door hem voortdurend mee te delen dat voor De Lijn bijvoorbeeld het perfect kon dat er een smaller trottoir kon worden aangelegd als de andere partijen daar mee eens waren. Van bij het begin waren de plannen duidelijk: die voortuinen werden tot aan de gevels onteigend om alle burgers gelijk te behandelen en de ene nog wel en de andere niet een voortuin te laten en bij klager die twee parkeerplaatsen die eigenlijk al weg moesten sinds de regularisatie van zijn overige parkeerplaatsen. Alle actoren hadden hier meer duidelijkheid moeten creëren of van

bij het begin tot een gezamenlijk overleg moeten komen. De ombudsvrouw vindt het daarom ook niet behoorlijk om hier te bemiddelen ook al omdat er hier een vonnis is, de twee parkeerplaatsen en bareel al jaren geleden hadden moeten verwijderd worden bij de regularisatie, en een bemiddeling een ongelijke situatie met de burens zou creëren en hier het privébelang niet opweegt tegen het algemeen belang. De klager kan wel overwegen om een schadeclaim in te dienen omdat hij niet correct is geïnformeerd geworden door de Stad omtrent de bezwaring met een onteigening maar de verkopers waren dat wel, dat blijkt uit een brief van De Lijn aan de vroegere eigenaars.

Opvolging

Bij de opmaak van het jaarverslag is er een voorstel tot onteigeningsdecreet, het is echter niet duidelijk of er ook een centraal meldpunt is voorzien voor goedgekeurde onteigeningsplannen en of plannen in opmaak. In elk geval is het aangewezen dat de lokale overheid hier vragende partij blijft bijvoorbeeld ook via VVSG

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Had men van af de eerste vragen van de burger hier een duidelijk antwoord gegeven dat de onteigening zou doorgaan zoals gepland dan waren er geen onterechte verwachtingen geschapen. Bovendien komt klager pas na vonnis bij de Ombudsvrouw en is bemiddelen niet meer mogelijk, overigens zou dit ongelijke behandeling uitlokken. Ook klager had niet op correcte wijze geregulariseerd en dus al jaren oneigenlijk 2 parkeerplaatsen gebruikt. Kortom, het algemeen belang weegt hierop tegenover het individuele maar een volledige informatie aan de notaris ontbreekt maar het is zeer de vraag of in dit geval het verzoek om toch nog te bemiddelen zou vermeden zijn geweest.

Aanbeveling:

Dit dossier toont duidelijk aan dat er dringend behoefte is aan een verplicht meldpunt voor onteigeningen door diverse overheden en overheidsinstellingen. Pas op basis van een volledig beeld kan de lokale overheid de correcte informatie die de burger en notaris van de Stad verwachten ook doorgeven.

Volg op of het onteigeningsdecreet zo een meldpunt voorziet en blijf hier bv samen met VVSG die behoefte aankaarten.

zorgvuldigheid - fouten

redelijke termijn

transparantie

Verzoek: 201606-708

Twee verschillende datums.

Ik heb weer problemen met vergunningen voor verkeersborden te zetten, ter hoogte van de Drabstraat. We zijn vandaag vijf dagen later, en ik heb geen antwoord.

Nota bene: twee vergunningen, twee verschillende datums. Waar is de logica, ik voel me nogmaals achteruitgestoken als kleine zelfstandige.

Onderzoek:

Het gaat om twee verschillende dossiers, maar wel in dezelfde straat en voor hetzelfde moment. Bij het ene dossier gaat het om een verlenging van een parkeerverbod, bij de andere om een nieuwe aanvraag van een parkeerverbod. Bij het eerste dossier kreeg hij een verlenging tot 18 juli, terwijl hij in het nieuwe dossier slechts een vergunning kreeg tot 7 juli wegens de Gentse Feesten. Nochtans sluiten beide innames op elkaar aan.

Dienst Administratie zegt dat er inderdaad een fout gebeurd is. Ze zetten dit recht, maar dat is wel in het nadeel van verzoeker: ook de verlenging wordt namelijk ingekort naar 7 juli 2016. We delen dit mee aan verzoeker en proberen dit te duiden. Op 19 juli 2016 vraagt verzoeker dan een nieuw parkeerverbod aan voor 1 augustus tot 1 september en op 15 augustus vraagt hij een verlenging aan. Op 27 augustus heeft hij nog geen bevestiging dat dit in orde is. Omdat er in de ontvangstmelding die hij kreeg gezegd wordt dat men voor de aanvraag van een parkeerverbod 10 kalenderdagen moet rekenen, contacteert hij ons opnieuw. Hij is er niet gerust in. We polsen bij Dienst Administratie naar een stand van zaken. Zij zeggen dat er een enorme achterstand is bij het verwerken van de vergunningen, maar blijkbaar is er ook iets fout gelopen, want het aanvraagformulier van verzoeker zat niet in de mailbox bij de te behandelen verlengingen. Ze sturen hem daarom een mail met een nieuw aanvraagformulier voor een verlenging. Dienst Administratie zegt dat ze aan het bekijken zijn hoe ze in de toekomst deze achterstand kunnen vermijden. Los daarvan loopt er blijkbaar toch ook een en ander mis bij de verwerking. Heeft dat met de werkdruk te maken? Maar daar heeft de burger geen boodschap aan, want die verwacht een efficiënte afhandeling.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Breng oorzaken achterstand in beeld en pak ze aan. Hier past een grondige doorlichting.

redelijke termijn
efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201608-878

Ruim op tijd.

Het gaat hier om een vergunningsaanvraag voor tijdelijke inname van de openbare weg voor het leveren van meubelen. Deze vergunning is op tijd aangevraagd geweest, met name op 11 juli. Mijn meubelen worden volgende week donderdag 18 augustus geleverd om 7 uur 's morgens. Net Stad Gent gecontacteerd en ze vrezen dat ze dit niet meer rond kunnen krijgen tegen 18 augustus. Terwijl ik de vergunning ruim op tijd aangevraagd heb!! Ik heb alles correct gedaan en stel bij deze Stad Gent in gebreke. Ik laat mijn meubelen sowieso leveren. Ik kan die afspraak niet meer verzetten. Tegen vrijdag ten laatste kan ik de nodige borden aanvragen. Daarna lukt dat niet meer. Ik vind dit allemaal niet kunnen. Er worden aan de lopende band GAS-boetes uitgeschreven, maar als een mens zijn plicht dan wel doet, wordt die op zo een manier behandeld. Ik kan niet (!) in gebreke gesteld worden. Indien er een ongeluk gebeurt bij het leveren van mijn meubelen met een openbare weggebruiker stel ik Stad Gent verantwoordelijk.

Onderzoek:

Dienst Administratie zegt dat ze kampen met een grote achterstand in de behandeling van dossiers door personeelstekort. Ze beloven ons op 11 augustus dat ze er zullen voor zorgen dat verzoekster op tijd een vergunning heeft, maar de avond voordien (17 augustus) belt verzoekster ons dat ze haar vergunning nog steeds niet gekregen heeft. Ze zal de borden toch plaatsen.

Beoordeling: gegrond

We krijgen nog veel andere gelijkaardige klachten. Zeker in de vakantieperiode kan Dienst Administratie het aantal aanvragen duidelijk niet bolwerken.

Aanbeveling:

Bekijk of de procedure toch efficiënter kan.

redelijke termijn
efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201608-884

Ruimschoots op tijd.

Op 16 augustus verhuis ik. Op 5 juli diende ik een aanvraag inname openbare weg in, ruimschoots op tijd want de Stad belooft binnen de 21 dagen te antwoorden. Op 7 juli zat ik samen met de dienst Mobiliteit om de best mogelijke oplossing te vinden. Zij beloofden dit op te volgen. Groot was mijn verbazing toen ik van Stedenbouw vernam dat ze vandaag [9 augustus 2016] aan het dossier zouden beginnen en dat ze mij niet konden garanderen dat ik de vergunning op tijd zou krijgen. En dat ik bovendien een boete riskeer als ik verhuis zonder. Als burger deed ik het nodige en ik verwacht van de Stad hetzelfde. Helaas weet ik niet bij wie ik moet aankloppen om dit dossier alsnog in orde te krijgen op tijd.

Onderzoek:

Nog voor wij tussenkomen krijgt verzoekster haar vergunning op 9 augustus 2016. Dat is meer dan een maand na haar aanvraag en langer dan de voorziene termijn (die toch ook al ruim is). Dienst Administratie kampt met een personeelstekort waardoor zij de aanvragen tijdens de vakantieperiode niet kunnen bolwerken.

Beoordeling: gegrond

De vergunning komt er uiteindelijk op tijd, maar toch niet binnen een redelijke termijn.

coördinatie
rechtszekerheid
adequate communicatie
Verzoek: 201609-1003

Parkeerverbod.

Wij dienen klacht in vermits er donderdag parkeerverboden zijn geplaatst in onze straat met een verbod van 5/9 6 uur tot 6/9 18 uur. Deze werden geplaatst in de volledige Edmond Van Hoorebekestraat en Walstraat, waar de parkeerdruk sowieso al uiterst hoog is door de vele werken in alle omliggende straten. Deze parkeerborden zijn bovendien op zondag 4/9 weggehaald, waardoor de buurt dacht dat dit niet meer van toepassing was, en deze zijn om 23 uur (!!) teruggeplaatst met een 'nieuw' startuur van het verbod, namelijk 5/9 om 5 uur in plaats van om 6 uur. Daarenboven hebben ze dinsdag 6/9 met stift alle borden nog aangepast tot 8/9. U moet weten dat wij naar Gentinfo gebeld hebben op donderdag 1/9 met de vraag welke de oplossing was voor deze dagen met betrekking tot het parkeren. Gentinfo heeft deze vraag doorspeeld aan de betrokken dienst, en van Dienst Administratie kreeg ik meer informatie over het feit dat dit kadert in een groter project en dat men in zo'n situaties enkel op 'begrip' kan rekenen van de omwonenden. Vermits we het gevoel hebben dat de situatie steeds erger wordt en dat er geen rekening met de buurt gehouden wordt als het gaat over het afsluiten van straten en parkeerdruk, willen wij graag een concreet antwoord op onze bekommernissen en een plan voor de toekomst. Eerst en vooral zouden wij het als buurtbewoners appreciëren dat we vooraf op de hoogte gebracht worden van een parkeerverbod. Verder vind ik het niet ok dat de hele straat parkeervrij moet worden gehouden voor twee dagen en dat er uiteindelijk niets gebeurt waarna het verkeersverbod plots twee dagen wordt verlengd. Het is hier al een heel moeilijke buurt om te parkeren. En als de ruimdienst voor de riolering dan uiteindelijk wel opdaagt en ze niet onmiddellijk kunnen beginnen, laten ze hun vrachtwagens meer dan een uur gewoon draaien, en dat vanaf 6 uur 's ochtends. Dat is voor de meeste mensen nog erg vroeg en niet bepaald goed voor onze nachtrust en al zeker niet voor het milieu. Ik begrijp dat sommige werkjes moeten gebeuren maar misschien kan dat in het vervolg toch wat beter georganiseerd worden.

Onderzoek

Er komen meerdere klachten over hetzelfde probleem. Uit onderzoek blijkt de gebrekkige communicatie en coördinatie tussen plaatsen van borden en uitvoeren van het legen van de kolken. Want het ging om een ruimdienst in opdracht van Farys maar uitgevoerd door een privé firma. Ook het feit dat de borden er onvergund stonden en het na onze tussenkomst nog een tijd duurde vooraleer die borden werden verwijderd. Kortom het gaat hier om een aannemer die bijzonder weinig rekening houdt met de buurt en zijn bewoners. De klacht van burger is terecht: de straat werd twee dagen nodeloos afgesloten. Er zijn in die buurt in meerdere omliggende werken aan de gang en in bijna alle straten waar werken werden uitgevoerd kwamen er klachten over onredelijke hinder, gebrekkige communicatie en vooral ook schade naar aanleiding van de wegenwerken die daar aan de gang zijn.

Beoordeling: gegrond

Na onze tussenkomst duurde het nog te lange tijd vooraleer hierover duidelijk werd gecommuniceerd en werd opgetreden toen bleek dat het om onvergunde borden ging.

Aanbeveling:

Dringend behoefte aan optreden in kader van minder hinder en korter op de bal spelen bij herhaalde klachten over dezelfde aannemer.

redelijke termijn
adequate communicatie
Verzoek: 201612-1395
Wachten op INSI.

Ik heb op 4 oktober ll. een mail gestuurd naar insi@stad.gent in verband met inname openbare parkeerplaats bij mij in de buurt. Op 20 november stuurde ik een herinnering. Tot op heden geen antwoord. Dit lijkt me onredelijk qua termijn. Misschien had ik voor dit type vraag een andere weg moeten volgen maar dan is dat niet duidelijk aangegeven op de website.

Onderzoek:

Kort na onze tussenkomst nam Dienst Administratie contact op met verzoeker om meer uitleg te geven. Wij werden daarvan echter niet op de hoogte gebracht. Pas na lang en meermaals aandringen bij de dienst kregen we meer uitleg. Dienst Administratie zegt dat ze na de oorspronkelijke klacht van verzoeker vrijwel onmiddellijk controle ter plaatse uitvoerden, maar ze hebben verzoeker daar dus niet van op de hoogte gebracht. Dat gebeurde pas na onze tussenkomst. Op de checklist waarop de cel Handhaving zich moet baseren om aan te manen en te verbaliseren, werd echter een fout gemaakt waardoor die checklist vanuit juridisch standpunt onbruikbaar was. Er moest dus opnieuw controle worden uitgevoerd, waardoor dit dossier vertraging opliep. Ondertussen werden er vier pv's en drie aanmaningen opgemaakt, de aannemer werd gecontacteerd en de bouwheer kreeg effectief een vergunning voor het plaatsen van 8 m² bouwmaterialen en signalisatie.

Beoordeling: gegrond

De dienst zegt dat ze onmiddellijk opgetreden heeft na de melding van verzoeker, maar alles liep vertraging op door een fout. De communicatie naar verzoeker toe volgde pas twee maanden later, na onze tussenkomst. Ook wij moeten lang en herhaaldelijk aandringen voor we enige reactie krijgen.

8.2. Dienst Coördinatie

redelijke termijn

passieve informatieverstrekking

Verzoek: 201603-264

Trage weg, trager antwoord.

Sinds twee jaar krijg ik geen antwoord op mijn vragen van het stadsbestuur. Het zijn vragen die om verduidelijking vragen over een trage weg bij ons in de buurt. Wij hebben ondertussen vijf pogingen ondernomen om antwoorden te krijgen en ook reeds twee onderhouds gehad met het bestuur en de administratie. Helaas bleven antwoorden telkens uit. De ene mail dateert van 20 februari 2015 en werd verstuurd naar een medewerker van Dienst Coördinatie. De andere mail werd verzonden vanuit de werkgroep Trage Wegen Gent naar het college van burgemeester en schepenen en dateert van 24 december 2015 en bevatte een ingebrekestelling, waarvan ik één van de ondertekenaars was. Het is deze ingebrekestelling waar naar antwoorden op de vier vragen gepeild werd. Voor één van de vier wegen een juridische procedure opgestart. Voor de andere drie wegen is dat (nog) niet het geval. Om juridische procedures voor deze 3 andere wegen in de toekomst te vermijden, zouden antwoorden (weliswaar na bijna 2 jaar) toch nuttig kunnen zijn. Ondertussen heb ik echter nog steeds geen verduidelijkende antwoorden gekregen. Kan u als ombudsvrouw hierin bemiddelen?

Onderzoek:

We vragen Dienst Coördinatie en de Juridische Dienst om een stand van zaken. Blijkt dat er betreffende een trage wegel nog een rechtszaak lopende is. De communicatie tussen verzoeker en de diensten verloopt heel moeizaam. Verzoeker krijgt verschillende keren een mondeling antwoord op de vragen die geen betrekking hebben op de rechtszaak. Daar komt hij dan schriftelijk op terug waarbij hij omfloerst ook vragen stelt die wel betrekking hebben op de rechtszaak. Hij probeert ook voortdurend via andere kanalen druk te zetten op de dienst om daar toch op te antwoorden. Zo ontstaat er heel veel wantrouwen.

De dienst vindt dat verzoeker antwoord heeft gekregen op zijn vragen en dat er dus geen verdere schriftelijke reactie nodig is. Verzoeker vindt dat de dienst bewust informatie achterhoudt. Na bemiddeling door de ombudsvrouw krijgt verzoeker uiteindelijk schriftelijke antwoorden op de vragen die geen betrekking hebben op de rechtszaak.

Beoordeling: gegrond

Op een schriftelijke vraag moet een schriftelijk antwoord komen en in dit geval liet dat veel te lang op zich wachten. Daar is echter enige nuancering bij nodig: verzoeker kreeg wel degelijk een antwoord, maar dat was mondeling. In zijn schriftelijke communicatie verweefde hij telkens ook vragen over de rechtszaak, waarop de dienst geen antwoord mocht geven. De dienst had hier echter sneller paal en perk moeten stellen door te antwoorden op wat wel kon en duidelijk te motiveren waarom ze niet antwoordden op de andere vragen.

8.3. Dienst Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu

redelijke termijn

passieve informatieverstrekking

proactief handelen

Verzoek: 201602-126

Exploitatievoorschriften.

Ik heb twee klachten.

Enerzijds mijn originele klacht rond de hinder voor ons en de buurt van de Carrefour,

Anderzijds het totaal negeren van deze klacht door de Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu van Stad Gent. De originele klacht of vraag om exploitatievoorschriften rond de Carrefour, heb ik gesteld in november 2015.

Op 30 november 2015 ontving ik een ontvangstmelding met verwijzing naar dossier 7228.00. Sindsdien niets meer, ondanks twee bijkomende mails op 28 december 2015 en op 28 januari 2016. U zal het met me eens zijn dat dit niet kan. Vooral het blijkbaar (bewust?) achterhouden van de exploitatievoorschriften zit me bijzonder hoog. Op die manier kan ik me als burger moeilijk wapenen om te ageren tegen de overlast. Samengevat de problematiek van de Carrefour: als potentiële kopers van een huis in de buurt, hebben we vorig jaar uiteraard de buurt verkend. En daarbij vastgesteld dat enerzijds het achtertuintje letterlijk paalt aan de achterkant van de Carrefour. Anderzijds hebben we vastgesteld dat de losparking, met ingang in de Kantstraat, gesitueerd is tussen en achter de achtertuintjes. Volgens buurtinformatie en twee borden aan de ingang van de losparking in de Kantstraat, mogen de vrachtwagens vóór 7.00 uur de losparking niet oprijden, en dus uiteraard niet lossen. Na aankoop van de woning en na de verhuizing bleek de praktijk helemaal anders. Soms vanaf 5.30 uur en altijd ruim vóór 7.00 uur staan de vrachtwagens met draaiende motoren op de losparking, en wordt er met veel metaalgekleetter (loskarren) uitgeladen. Ook op zaterdag. Slapen is er dan niet meer bij. Dat betekent dus minstens één uur minder slaap, vooraleer we moeten gaan werken. Op zaterdag kunnen we zelfs niet even uitslapen. Op het dak van de Carrefour, helemaal achteraan, en dus vlak aan de achtertuintjes en dito slaapkamers, staat een batterij airco's. Blijkbaar niet of slecht geïsoleerd. Als de wind slecht zit, slapen we precies naast een taxiënd vliegtuig. Volgens buurtbewoners is slapen met het venster open (dus van late lente tot herfst) onmogelijk. Dat hebben we zelf al ondervonden, daar we vanaf 10 oktober in het huis wonen.

Deze klachten moeten uiteraard behandeld worden door Dienst Toezicht van Stad Gent. De exploitatievoorschriften moeten in het kader van openbaarheid van bestuur bezorgd worden aan de burger die erom vraagt. Als dit niet gebeurt, staat de burger bijna machteloos. Ik heb zo het vermoeden dat het hier om een bewuste politiek gaat van de betrokken dienst. In de hoop dat we niet verder zullen aandringen. Maar dit zal niet gebeuren. Desnoods schakelen we de pers in. Al blijft het bijzonder jammer dat dit tegenwoordig nog de enige manier is om een dienst of bestuur tot actie te dwingen.

Onderzoek:

Deze klacht toont enkele belangrijke knelpunten duidelijk aan:

1. Er is geen spontane opvolging van de aangevraagde, en vooral ook van de vervallen vergunningen. Wie dan als firma geen verlenging van zijn vergunning aanvraagt, blijft op die manier jaren uit beeld tot... er een klacht komt waarbij de burger blijft insisteren en pas dan uit het onderzoek blijkt dat de exploitatievergunning al maar liefst twee jaar vervallen is. Dit aspect van de klacht is duidelijk gegrond en ook interessant voor bijsturing.
2. Klacht over hinder en in dit concreet geval toepassen en controle van de opgelegde voorwaarden geraken maar niet geobjectiveerd en blijven aanslepen. Dat komt dan weer omdat de diensten niet onmiddellijk kunnen optreden omdat... de exploitatievergunning vervallen is en er gewacht moet worden op een nieuwe om de voorwaarden te kennen... Opvallend is dat de opgelegde voorwaarden strenger zijn dan de reglementering op nachtlawaai. (Dit ten gevolge van reeds eerder geuite klachten?) Er is sprake van nachtlawaai vanaf 22 uur tot 6 u volgens de Gentse politieverordening ter zake. Alles wijst erop dat het bedrijf zich niet kan vinden in deze strengere voorwaarden en in verweer gaat. Verzoeker blijft terecht de toepassing van de (verlengde) vergunningsvoorwaarden eisen en dringt aan op controles. Want wat is het nut van het opleggen van voorwaarden als ze niet via handhavingsbeleid afgedwongen kunnen worden? We merken dat controles eerder traag op gang komen door een tekort aan controleurs, maar daar hebben klagers geen boodschap aan. Bovendien kunnen controles niet afhankelijk gemaakt worden van de medewerking van een burger, ook al kan de medewerking van de burger nuttig zijn, maar nooit een argument om controles niet uit te voeren.
3. Deze burger heeft zeker in de beginfase geen tussentijdse antwoorden gekregen waardoor hij steeds maar kwader, gefrustreerder werd en bleef aandringen. Voorts is de rol van de Ombudsvrouw niet zo duidelijk omdat de klacht in eerste instantie nog werd opgevolgd. Eenmaal na herhaalde klacht en tussenkomst van ombudsvrouw komen er enkele controles.

4. Niet alle controles leidden tot positieve vaststellingen of tot afdoende vaststellingen. In de nieuwe exploitatievergunning worden wel nieuwe voorwaarden gesteld maar... het blijft duren vooraleer ze ook door geluidsmetingen worden ondersteund, maar die brachten in eerste instantie ook geen soelaas.
5. Een pv na een positieve vaststelling leidt wel tot een stap naar het Parket en eventueel een vonnis op langere termijn maar ook daardoor wordt de hinder voor de buurman niet opgelost. Het bedrijf legt de laad- en losvoorwaarden naast zich neer en schuift de schuld eigenlijk door naar de firma's die producten leveren en zich niet aan het door het bedrijf opgelegde schema houden...
6. Het intrekken van een vergunning wanneer er niet aan de voorwaarden wordt voldaan is tot nu toe niet gebeurd. De reden is duidelijk: een dergelijke sluiting moet grondig gemotiveerd worden, en ook het bedrijf moet eerst worden gehoord, ondertussen heeft het bedrijf ook een wijziging van de voorwaarden aangevraagd. Het spreekt vanzelf dat deze klacht ook onder de noemer burenhinder valt en deze hinder is ruimer dan enkel de reglementering op nachtlawaai en de toepassing en handhaving van de vergunningsvoorwaarden. Een burger kan hier ook, zeker als meerdere burens deze hinder ondervinden, stappen ondernemen naar de vrederechter, maar het is aan de lokale overheid om:
- inplantingen van bedrijven nog zorgvuldiger stedenbouwkundig in te schatten met meer aandacht voor mogelijke overlast bij laden en lossen;
 - de voorwaarden die ze oplegt aan een bedrijf op voorhand goed af te wegen, zo zijn er enerzijds de belangen van het bedrijf en zijn medewerkers, en anderzijds de belangen voor de buurtbewoners en de al vigerende regelgeving omtrent nachtlawaai.

Dat verzoeker op de hoogte was van de aanwezigheid van dit bedrijf toen hij er kwam wonen, is een feit, maar geen argument om bedrijven een vrijgeleide te geven. Bedrijven moeten er naar streven om de overlast tot een minimum te beperken in het kader van goed nabuurschap, bovendien kan dit ook het imago van het bedrijf ten goede komen. Anderzijds moeten burens zich ook realiseren dat dergelijke bedrijven moeten laden en lossen voor de openingstijden en dat deze tijden in de weekends meestal dezelfde zijn dan in de week.

Er is behoefte aan een handhavingsbeleid dat korter op de bal speelt en meer slagkracht toont, zeker ten aanzien van bedrijven die meer en meer tekenen geven dat ze de regelgeving in ons land aan hun laars zouden lappen. Men moet als overheid ook op zoek gaan naar alternatieven, bijvoorbeeld rechtstreekse bemiddeling tussen klager en uitbater om tot een pragmatische oplossing te komen.

Kortom, het ontbreekt hier toch aan slagkracht van de controlerende overheid waardoor de burens bijna gedwongen worden om alternatieve stappen via burenbemiddeling en of de vrederechter te ondernemen. Ook het bedrijf heeft nut bij een goed nabuurschap. Ondertussen zou de firma ook een verzoek hebben ingediend tot aanpassing van de voorwaarden. In elk geval zijn de bevoegde diensten al jarenlang op de hoogte van de klachten.

Beoordeling: gegrond

zorgvuldigheid - procedure adequate communicatie

Verzoek: 201604397

Misleidende plannen.

Betreft: studentenkotterwerf in de Voskenslaan. Niettegenstaande de talrijke bezwaren uit onze woonbuurt werd destijds een vergunning toegewezen aan dit complex. Op vandaag hebben wij vastgesteld dat er sprake was van misleiding op de bouwtekeningen. Wij zien immers nu de hoogte van het gebouw omvangrijk hoger uitkomen dan getekend op de plannen door allerlei technische schachten en machines. Hierdoor is het uitzicht vanuit onze huizen en tuinen nog maar eens ernstig geschaad.

Volgens onze ingewonnen informatie moeten dergelijke technische installaties vooraf getekend worden op de plannen. Quid non. Ook zijn wij bang voor lawaai en overlast door deze installaties. De maatvoering voor de diverse delen van het gebouw was dus niet correct in de vergunning. Tijdens de openbare onderzoeken werd de buurt dus misleid. Er was geen verweer mogelijk tegen de werkelijke hoogte van het gebouw. Bij de diensten van stedenbouw kan men 'dit niet controleren'. Dit begrijpen wij niet. Wij hopen dat u één en ander kan onderzoeken. Hiervoor onze oprechte dank.

Onderzoek:

Dienst Stedenbouw en Dienst Toezicht weten niets van een contact in verband met deze problematiek. Volgens hen kan er dus ook niet gecommuniceerd zijn dat bepaalde aspecten niet gecontroleerd kunnen worden. Naar aanleiding

van deze klacht deed Dienst Toezicht een controle ter plaatse. Daarbij werd vastgesteld dat de nieuwbouwwerken conform de stedenbouwkundige vergunning worden uitgevoerd.

De oorspronkelijke bouwplannen uit 2011 maken geen melding van installaties op het dak, maar de aanwezige installatie wordt door beide diensten beschouwd als een constructie zonder wijziging aan het bouwvolume én met een beperkte ruimtelijke impact (een beperkte opbouw ten opzichte van het dak op voldoende afstand tot de dakrand), waardoor ze vrij is van vergunning. Zij baseren zich hiervoor op artikel 2.1.2° en artikel 3.1.2° van het Besluit van de Vlaamse Regering tot bepaling van handelingen waarvoor geen stedenbouwkundige vergunning nodig is.

Er wordt aan de gemeentelijke stedenbouwkundige ambtenaren wel gevraagd om bij besprekingen voldoende aandacht te besteden aan de technische installaties zodat dergelijke technische constructies en installaties bij voorkeur wel op de plannen staan. Mocht verzoeker toch hinder ondervinden van de installaties dan kan hij contact opnemen met Dienst Toezicht, want voor koelinstallaties zijn er duidelijke normen vastgelegd.

Beoordeling: ongegrond

Het complex voldoet wel degelijk aan de regels. Hoewel het ten zeerste aan te raden is om dit soort installaties ook op het plan te zetten, is dat in dit geval niet verplicht omdat ze niet vergunningsplichtig zijn. Dienst Toezicht was niet op de hoogte van de bezorgdheid van verzoeker, maar na zijn klacht wordt alles nog eens ter plaatse gecontroleerd en wordt er de nodige uitleg gegeven.

coulance

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 201610-1240

Kweekt uw kat als een konijn?

Ik had een flyer ontvangen over het steriliseren van katten. Een Gentenaar die zijn kat in oktober laat steriliseren kan een waardebon van 25 euro van Aveve krijgen. Ik gaf dit door aan mijn zoon die in Mendonk woont en hij heeft zijn kat laten steriliseren. Ik ging met de factuur van de dierenarts naar de Stadswinkel, maar kreeg geen bon. Blijkbaar is dit enkel geldig als de sterilisatie uitgevoerd is door een Gentse dierenarts. Dit staat echter niet vermeld op de flyer.

Onderzoek:

Op de flyer stond wel vermeld dat de sterilisatie moest gebeuren door een Gentse dierenarts. Onder de titel “vind een dierenarts” stond dit niet vermeld, maar wel verder op de flyer onder de titel “Gent steunt katteneigenaars”. De actie was een samenwerking tussen de Gentse wachtdienst van dierenartsen, Aveve en de stad Gent. Deze afspraak werd van bij de aanvang van de samenwerking vastgelegd, waardoor het niet fair zou zijn naar de partners om hiervan af te wijken.

Beoordeling: ongegrond

De informatie stond vermeld op de flyer. Vanuit de gemaakte afspraken met de partners kon men geen uitzonderingen toestaan.

De schriftelijke communicatie had wel duidelijker gekund door de voorwaarde al te vermelden onder de rubriek “Vind een dierenarts”.

Aanbeveling:

Vermeld uitdrukkelijk en duidelijk dat de cadeaubon enkel bedoeld is voor Gentenaars die een Gentse kat laten steriliseren door een Gentse dierenarts.

zorgvuldigheid – fouten gelijkheid efficiëntie en effectiviteit Verzoek 201612-1401 Geschiktheidsonderzoek.

Ik wens beroep aan te tekenen tegen het uitblijven van een technisch advies voor een kamerwoning.

Op 4 mei 2016 vroeg een medebewoner een geschiktheidsonderzoek Vlaamse Wooncode aan. Op 2 juni 2016 werd een controle uitgevoerd door Dienst Toezicht Stad Gent en Wonen-Vlaanderen. Het geschiktheidsonderzoek leidde tot een ongeschiktheid met voorrang op een sociale woning en dit voor bepaalde kamers in het pand.

Ik was echter niet op de hoogte dat er een controle zou plaatsvinden waardoor ze op 2 juni 2016 geen controle in mijn kamer konden doen. Gezien de slechte kwaliteit van mijn kamer en het pand, vroeg ik op 6 juli 2016 ook een geschiktheidscontrole aan. Het onderzoek vond plaats op 29 september 2016. In oktober 2016 vernam ik dat er voor mijn kamer geen advies meer kan worden opgemaakt omdat er op 3 augustus 2016 al een besluit door de burgemeester werd genomen op basis van de eerste controle.

Door de slechte staat van het pand en de kamers, kregen mijn medebewoners een voorrang voor een sociale woning. Ik kreeg deze voorrang niet omdat er voor mijn kamer geen advies werd genomen. Ik verzoek u om op basis van mijn aanvraag geschiktheidsonderzoek van 6 juli 2016 een advies en besluit te ontvangen zodat ik dezelfde rechten krijg als mijn medebewoners.

Onderzoek:

Het onderzoek toont aan dat vooraleer alle kamers in dit pand werden gecontroleerd er al een burgemeestersbevel werd uitgelokt waardoor het hele pand ongeschikt werd verklaard maar enkel de bewoners wiens kamers werd gecontroleerd(en voldoende ongeschiktheidspunten kregen) ook voorrang kregen op een sociale woning. Deze burger heeft terecht het gevoel dat hij niet gelijk en dus unfair is behandeld geworden. We krijgen deze klacht via de Vlaamse Ombudsdienst. De klacht wordt ook overgemaakt aan de klachtenbehandelaar van Wonen-Vlaanderen omdat de klacht ook betrekking heeft op het verslag van de inspecteur van het Vlaams Gewest. Op 2 juni 2016 was er een controle in het pand door Wonen Vlaanderen. De kamer van verzoeker werd niet gecontroleerd omdat hij toen niet thuis was. Wanneer Wonen Vlaanderen het technisch verslag doorstuurt naar Stad Gent wordt dit ook duidelijk vermeld in de begeleidende brief. In diezelfde brief wordt echter ook aangedrongen om de kamer toch mee te nemen in de ongeschiktheidsverklaring aangezien het volledige pand niet in orde is. Verzoeker krijgt ook zelf een kopie van het technisch verslag en daar staan volgens hem een aantal fouten in. De kamer ligt bijvoorbeeld niet aan de achtergevel (zoals in het verslag staat), maar aan de zijgevel en ze heeft een eigen wc, badkamer en keuken terwijl er in het verslag staat dat de kamer gemeenschappelijke voorzieningen heeft. Dat was voor verzoeker ook de belangrijkste reden om een nieuw plaatsbezoek aan te vragen. Daarnaast is het ook zo dat men pas voorrang op een sociale woning krijgt als er 60 strafpunten zijn. Volgens het verslag krijgt de kamer van verzoeker 'slechts' 27 strafpunten op basis van de gemeenschappelijke delen. De andere gecontroleerde kamers scoren echter allemaal rond de 100 strafpunten. Op 6 juli 2016 vraagt verzoeker dus via Dienst Wonen Gent een nieuwe geschiktheidscontrole aan en dat wordt nog diezelfde dag doorgestuurd naar Dienst Toezicht. Omdat er in de begeleidende mail staat dat er waarschijnlijk nog een paar andere bewoners met dezelfde vraag zullen komen, beslist Dienst Toezicht om te wachten met de controle en de aanvragen te bundelen.

Op 3 augustus 2016 maken ze echter wel een burgemeestersbesluit tot ongeschiktheidsverklaring en daar worden ook de niet gecontroleerde kamers in opgenomen. Volgens de regels kan er echter maar een keer een besluit tot ongeschiktheid genomen worden voor dezelfde locatie. De tweede controle bij verzoeker, die er uiteindelijk pas op 29 september 2016 komt, heeft op dat moment dus geen enkele zin meer, want ook al scoorde de kamer hoger dan 60 strafpunten er was al een besluit genomen en verzoeker kwam dus niet meer in aanmerking voor voorrang op een sociale woning. Verzoeker en zijn gezin vinden onderdak in een transitwoning, maar daar kunnen ze niet blijven. Dienst Wonen zal hen begeleiden in de zoektocht naar een nieuwe woning en als ze iets vinden kunnen ze misschien nog een huursubsidie krijgen. Maar dat kan pas uitgemaakt worden als ze effectief iets vinden.

We vernemen ook dat er een bezwaar werd ingediend bij de Vlaamse minister van Wonen.

Beoordeling: gegrond

Verzoeker deed een nieuwe aanvraag nog voor het burgemeestersbesluit werd genomen. Dienst Toezicht wist dat hij volgens het huidige verslag niet in aanmerking zou komen voor voorrang op een sociale woning en er waren heel sterke aanwijzingen dat dat wel zo zijn als er effectief een controle in de kamer zelf zou komen.

Aanbeveling:

Schat de impact in voor de bewoners als men niet alle kamers controleert vooraleer een ongeschiktheidsverklaring uit te lokken. Tracht alle kamers te controleren vooraleer een bevel uit te vaardigen.

8.4. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

efficiëntie en effectiviteit

inventieve houding

Verzoek: 201601-63

Goot.

Ondanks alle zeer gewaardeerde herstellingen blijft toch het probleem bestaan omdat men niet eens de moeite doet om de oorzaak te bekijken. Zolang men een laag legt tegen een verzakking, blijft het probleem bestaan. Men denkt dat daar een garage is maar dat is een gewone huisdeur, die wordt niet gebruikt als garage. Op alle rioleringen in de straat, ter hoogte van de Delhaize en tot aan de brug, zijn er vier rioolmonden en die zijn allemaal verstopt. Kunnen die leeggehaald worden en eventueel een inox plaat erover want daar gaat heel wat vuiligheid vooral plastic in? Daar is dus echt wel een probleem.

Onderzoek:

Farys doet hier een extra ruiming van de kolken aan de pare straatkant tussen de Delhaize en de spoorwegbrug. Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen waren alle geleverde inspanningen niet structureel. Er dient te worden gewacht tot bij de integrale heraanleg de boordstenen kunnen opgetrokken worden. De dienst hoopt dit werk te kunnen starten tweede helft 2016 opdat de echte wegenwerken voorjaar 2017 kunnen volgen. Nog volgens de Dienst WBW bestaat op dit moment geen andere oplossing voor het gestelde probleem.

Beoordeling: geen oordeel

Het is wachten op de volledige heraanleg van de straat.

redelijke termijn

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201603-250

Putten met grind.

Ik ben nu al van in 2010 bezig met brieven schrijven en het telefonisch melden van de problemen in de Kleine Duddegemstraat en de Duddegemstraat te Afsnee. Onze straat en een deel van de Duddegemstraat liggen vol putten die wel af en toe worden opgevuld met grind, maar na twee dagen is dat er al weer uit verdwenen. Omdat er geen structurele oplossing komt, hebben we destijds het stuk wegdek tussen onze woning en onze hangar, zelf vernieuwd. Er staan niet veel huizen in de Kleine Duddegemstraat maar de straat wordt wel door heel veel bestuurders gebruikt. Er is zelfs een rijsschool die hier gemiddeld zes keer per dag passeert. Een deel van de Duddegemstraat is geasfalteerd maar op het niet-geasfalteerde deel zijn de putten zo groot dat je zelfs niet meer dan 10 km/uur kan rijden. Er zijn zelfs al een paar fietsers gevallen. Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen kan men de putten enkel opvullen met grind omdat deze straat geen prioriteit is. Ze beschouwen dit niet-geasfalteerde stuk weg, als wandelweg. Ik zou toch graag zien dat er nu eindelijk eens structurele maatregelen worden genomen voor beide straten.

Onderzoek:

Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen worden de ergste putten opgevuld. De meldingen, waarnaar verzoekster verwijst, zijn ook bekend op de Dienst WBW. Wat betreft het vooruitzicht op een duurzame oplossing met een echt verhard wegdek, bekijkt de Dienst WBW samen met de Dienst Stedenbouw welke oplossing mogelijk is, maar dit is nog in de onderzoeksfase. Een timing op korte termijn is niet haalbaar en financieel niet opgenomen binnen huidige legislatuur (2013-2018). Over de bewering dat er geen verharding mag komen, is het zo dat het geldende Bijzonder Plan van Aanleg voor de Kleine Duddegemstraat beperkingen oplegt over de breedte van de weg en de soort verharding die mag gebruikt worden. Deze weg moet onverhard of half-verhard zijn, met gedeeltelijke breedte van 3 m. De Duddegemstraat komt uit op deze weg, wat een verantwoording is om deze weg ook onverhard te laten en zo doorgaand verkeer te weren. De woningen zijn via een andere weg bereikbaar over asfaltwegen. Nog volgens de Dienst WBW werd de Duddegemstraat deels verhard, zoals voorzien in het Ruimtelijk Uitvoeringsplan. In de Kleine Duddegemstraat heeft de eigenaar van een kasteel een verharding tussen de

kasseistroken aangelegd op zijn privaat domein. De eigenaar heeft deze werken laten uitvoeren conform de bouwvergunning. In de toekomst zal de Dienst WBW bij een eventuele heraanleg dezelfde wijze van verhardingen hanteren zoals de eigenaar van het kasteel zodat de continuïteit in de wijze van verharderen behouden blijft. In de huidige situatie blijft de Dienst WBW verder instaan voor het onderhoud en het beheer van deze weg zodat die in een aanvaardbare staat blijft. Dat opnieuw putten zullen ontstaan, is niet uit te sluiten maar wordt opgevolgd.

Besluit:

Dat niet helemaal aan de wensen van verzoekster wordt tegemoetgekomen en dit ook niet binnen een redelijke termijn, heeft redenen die hun grondslag vinden in het beleid en de regelgeving.

Beoordeling: ongegrond

Er wordt wel gevolg gegeven aan de meldingen om de putten te vullen. Er kan omwille van het beleid en wettelijke redenen niet zomaar en evenmin op korte termijn worden ingegaan op de vraag om de straten te verharderen.

**actieve informatieverstrekking
overeenstemming met regelgeving
cou lance**

Verzoek: 201603-299

Sint-Denijs-Westrem: ook Gent.

Slechts enkele dagen voor de aanvang van de werken zijnde 23 februari kregen wij een brief in de bus. Door ingrijpende verbouwingen aan ons huis lag onze oprit niet echt ideaal meer. Dus wanneer het personeel de werken aanvatte in onze straat, spraken we hen aan. Of het mogelijk was om de oprit wat aan te passen. Dat bleek geen probleem. Als ze enkele dagen later onze oprit naderden sprak ik hen nog eens aan. Ik vroeg hen om de oprit wat meer in het midden te leggen van ons perceel. Een persoon zette de verlaagde dorpels uit zoals wij het wilden. Bleek wel dat we volgens de regelgeving maar recht meer hadden op 3,50 of 4 m. Dit betekende in ieder geval al een versmalling van de inrit. Maar goed. We wilden ook graag een verhoging door een boordsteen tussen onze inrit en die van de bure n. Onze bure n hebben nu de gewoonte om schuin, deels over onze oprit bij hen op te rijden. Wij vinden dit geen veilige situatie voor onze jonge kinderen die vaak op de oprit spelen. Daarvoor moeten we contact opnemen met een diensthoofd. Dat deed mijn man. Het diensthoofd zou ter plaatse komen kijken. Dit kon blijkbaar niet. Ze konden wel een paaltje plaatsen. Dit vonden we oké, tot bleek waar het paaltje zou komen. Niet op de scheiding van de twee inritten maar wel een meter verder dan de scheidingslijn, pal voor onze oprit. Uiteraard gingen we daar niet mee akkoord. We moesten wel weten wat we wilden en als het zo niet was, dan bleef alles bij het oude. De oprit kon plots ook niet meer in het midden van ons perceel liggen. Het water zou blijven staan op de oprit. Zijn dit geen zaken die op voorhand eens met de bewoners konden doorgenomen worden? Onze oprit werd intussen aangelegd helemaal aan de rechterkant van ons perceel als je naar het huis kijkt. Blijkbaar is de breedte van de inrit ook niet erg strikt: sommige tellen 3,5 boordstenen andere 4 en nog andere zelfs 5. Er werd ons gezegd dat er slechts een oprit/woning mag zijn. Aan andere huizen is de oprit verlaagd over de volledige lengte, zelfs daar waar er niet eens een poort is. U begrijpt dat wij er helemaal niet aan uit kunnen en het er voor ons helemaal niet comfortabeler op geworden is. Voor ons was er te weinig mogelijkheid tot positieve communicatie en overleg op voorhand. Dit betreuren wij. Wij horen ook bij Gent, maar wij hebben dikwijls het gevoel dat we niet meetellen.

Onderzoek:

Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, ontving de sectorverantwoordelijke, na een deel van de uitvoering van de werken de vraag van verzoekers om een bredere oprit voor de twee auto's aan te leggen. Hierop zijn de stedenbouwkundige richtlijnen uitgelegd, is de specifieke situatie bekeken en kon een verbreding van de oprit niet worden toegestaan. De aanleg is volgens de dienst identiek aan de situatie voor de werken. De overgang tussen verlaagde oprit en voetpad in opstand is duidelijk te zien door de overgang van klinkers naar cementtegels. De ploegbaas werd op de hoogte gebracht met de vraag om dit ter plaatse zo te melden. Dan zijn een paar aanpassingen uitgevoerd: er zouden geen paaltjes komen tussen de twee opritten, maar de oprit werd opgeschoven naar het midden door borduren te her-zetten. Dit was afgesproken met verzoekster, maar de volgende dag was dit blijkbaar niet meer goed en er is toen beslist om geen paaltjes te laten plaatsen (want dit zou als pestgedrag kunnen worden geïnterpreteerd) en de bestaande situatie te behouden. Uiteindelijk is de oprit aangelegd zoals vroeger: rechtover de poort met min of meer dezelfde breedte. De boordstenen waren door de tand des tijds wat verzakt. Nu is dit iets moeilijker maar er kunnen nog steeds twee auto's staan. De indruk kan ontstaan dat bredere opritten worden toegestaan op andere locaties, maar hier moet men volgens de dienst de

voorgaande situatie bekijken en ook technische redenen zoals de goede afwatering van het terrein. Tussen twee kort naast elkaar gelegen opritten zijn de boordstenen plat gebleven. De dienst probeert het trottoir met opritten zo min mogelijk golvend te maken. Dit is een algemeen toegepaste werkwijze en is in andere delen van de straat ook zo uitgevoerd. Een andere plaats kon men niet verhogen; anders zouden plassen ontstaan op het asfalt van privégronden. Wat schuin rijden op de oprit betreft, ziet de Dienst WBW dat dezelfde verharding is aangebracht van de buurman op de eigendom van verzoeker en dat de afsluiting niet tot rooilijn komt, maar naar achter is getrokken om dit te faciliteren. Hierbij veronderstelt de dienst dat dit goed nabuurschap is en dat verzoekers dit gedogen van elkaar. Strikt genomen hoeft men dit niet toe te staan, voor de veiligheid van spelende kinderen. De beide burens hadden ook de omheining op de perceelgrens kunnen doortrekken tot aan het openbaar domein. Bij een ander huis zijn er twee vergunde garages waarvan er een in langsricting van de rijrichting ligt en een loodrecht op de straat. De toegankelijkheid tot beide garages moet, volgens de Dienst WBW, wegens vergund ook mogelijk zijn vanop het openbaar domein. Ook hier is de nieuwe aanleg dezelfde als voor de werken duidelijk te zien in de overgang van de materialen. Volgens de Dienst WBW is zo dat, wanneer trottoirs worden vernieuwd en de oorspronkelijke toestand grotendeels wordt behouden, men niet bij iedere bewoner langs gaat. Als tijdens een werk de situatie (drastisch) verandert tegenover van de toestand voor de werken, dan wordt wel contact genomen. Het feit dat men voortuinen gaat verharderen om bijkomend parkeren op privaat terrein te organiseren en met het voertuig over trottoirs rijdt in plaats van de voorziene oprit, vindt de dienst een oneigenlijk gebruik. Daar treedt de Dienst WBW niet repressief in op, maar er wordt ook niet actief aan meegewerkt. Volgens de Dienst WBW voerde de ploegbaas het werk correct uit, waardoor ook geen verdere aanpassingen worden uitgevoerd. De dienst probeert maximaal de richtlijnen na te streven opdat uniform kan worden gewerkt en het voor de medewerkers ook duidelijk is waar de grenzen in uitvoering liggen.

Besluit:

Waar verzoekers vinden dat zij vooraf dienden te worden betrokken, vindt de dienst dat dit in deze omstandigheden niet hoefde. De dienst vindt ook dat werd gehandeld in overeenstemming met de regels. De dienst geeft aan dat er geen sprake is dat voor de ene bewoners wel en voor verzoeker niet coulant is gehandeld, maar dat er louter technische redenen speelden.

Beoordeling: geen oordeel

Geen oordeel over de actieve informatieverstrekking: verzoekers vinden dat die wenselijk was maar de dienst vindt van niet.

Ongegrond wat betreft de regelgeving, die zorgvuldig is toegepast en niet echt aan de orde is.

Geen oordeel over de communicatie die volgens verzoekers niet liep zoals gewenst, maar volgens de dienst wel.

adequate communicatie

klantgerichtheid

Verzoek: 201604-358

Water scheppen.

Sinds november vorig jaar voeren wij mailverkeer met een controleur van de stad. Het betreft een aanslepend probleem als gevolg van de heraanleg van het voetpad ter hoogte van de bushalte in de Keizer Karelstraat. De problemen zijn gestart in november 2015, toen onze kelder die altijd droog was, opeens water maakte. Toen we de stad (concreet die controleur) op de hoogte brachten, werden we vanaf het begin niet geloofd. De aannemer ging vanaf het begin uit van zijn grote gelijk en beweerde dat onze kelder voor de werken ook niet droog stond. Wat echter wel het geval was, zoals later ook terug bleek. We hadden ook vanaf het begin het gevoel dat ook die controleur van de Stad, meer geloof hechtte aan de te controleren aannemer dan aan onze melding. Na een drietal (waarvan twee onverwachte; ondanks onze vraag om ons vooraf te contacteren over het tijdstip) controlebezoeken werd de zaak afgehandeld als verzinsel. Pas toen het probleem groter en groter werd en we ten einde raad meldden dat nu ook de riolering ter hoogte van ons huis blank begon te staan, heeft die controleur Farys gecontacteerd. Farys ontdekte dat onze riolering niet meer aangesloten was op het net en het controleputje op ons voetpad verdwenen was. Dit was bij de controlebezoeken dus niet vastgesteld, ondanks de foto's die een werknemer van de aannemer van het voetpad plots bij zich had, toen half februari ons voetpad terug opengebroken werd. En ja hoor, na heraanluiting van onze riolering verdween na drie maanden ook het water uit onze kelder. Met andere woorden: dit probleem heeft drie maanden aangesleept, volgens ons omdat men vanaf het begin uitging van zijn eigen grote gelijk en ondanks onze melding van het probleem dit niet ernstig nam. Ondertussen worden wij wat betreft de aangerichte schade (coatinglaag van de keldervloer die weg is, drie maanden water scheppen en weg moeten gooien van goederen) doorverwezen naar de verzekering. De verzekering wou in eerste instantie

niets doen, zonder offerte van een aannemer, maar elke aannemer die we contacteerden, zei ons dat het probleem in het voetpad lag en zij dit dus niet zonder toelating van de stad konden aanpakken. De stad blijft echter gewoon verwijzen naar de verzekering, ondanks het feit dat de aannemer een duidelijke fout maakte en de controle hierop niet goed is uitgevoerd of hoe anders moet ik het zien dat niet ontdekt werd dat het controleputje weg was en onze riolering plots niet meer aangesloten was? We hebben alle begrip dat er bij werken dingen kunnen mislopen, maar de arrogantie van de aannemer (anders kan je het niet noemen bij het denken aan enkele van zijn uitspraken) stuiten tegen de borst en maken ons boos. Om nog maar te zwijgen over hoeveel tijd het geduurd heeft vooral hij de keldergaten aanpakte. We veronderstellen nog steeds dat de controle door de stad bedoeld is om bij fouten van de aannemer deze problemen op te nemen en voor de burgers in te staan. We moeten echter vaststellen dat we voor de schade worden afgescheept met een simpele “sorry voor het ongemak” (aldus de controleur) en dat de controle op zijn minst ook niet zeer grondig gebeurd is. Ondertussen blijft immers het verhaal verder lopen: afgelopen donderdag, komt ‘s morgens iemand van Eandis de gasaansluiting op het voetpad controleren. En ja hoor, toen we ‘s avonds van ons werk thuis kwamen, lag het voetpad voor de derde keer open. Vermoedelijk omdat er ook daar iets misgelopen is bij de heraanleg van het voetpad. Elke communicatie over het nieuwe probleem ontbreekt. Onder onze vensterbank liggen losse stenen opgestapeld. Hopelijk blijven ze daar veilig liggen, want afgelopen nacht werd de signalering rond de nieuwe put al omver geduwd. Als na werkzaamheden het voetpad twee keer opnieuw opengedoken moet worden, wijst dit ons inzien toch op ernstige tekortkomingen van de aannemer. We hebben onze verzekering nog eens op de hoogte gebracht van dit probleem. Maar als we de uren optellen die we hieraan al spendeerden met mailen, weggooien van goederen en vooral water scheppen (november- februari), kunnen we niet anders dan hopen dat men bij de Stad in de toekomst toch wat ernstig omgaan met meldingen van problemen. We hopen dat de verzekeringen ondertussen vlug tot een oplossing komen.

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen bevestigt dat tijdens de werken de riolering niet opnieuw werd aangesloten en dat er dan weldegelijk fouten zijn gemaakt. Dit in eerste instantie door de aannemer die moest instaan voor de goede uitvoering en in tweede orde is ook bij de controle het niet aanwezig zijn van het controleputje aan de aandacht ontsnapt. Hoewel dit een signaal was waardoor het probleem mogelijk sneller was gevonden kan de dienst geen garantie geven dat het dan ook sneller was opgelost. Echter, men kan niet terug in de tijd om dit te bewijzen. Volgens de Dienst WBW wordt alle medewerkers op gedrukt om vragen en meldingen volledig ter harte te nemen. Dit is zelfs geen kwestie van het voordeel van de twijfel. Dit neemt niet weg dat de dienst dikwijls wordt opgeroepen voor problematieken waar geen oorzakelijk verband is tussen de werken en de schade, terwijl mensen dit al eens durven koppelen. Die vooringenomenheid mag er niet zijn maar is volgens de dienst des mensen. Dit is voor de dienst geen excuus maar een bevestiging van wat dagelijks op het veld gebeurt. Echter, de dienst kan geen eenvoudige oplossing bieden om aan de geleden schade tegemoet te komen of bijkomende herstelling te versnellen. De verzekeringsmaatschappijen moeten hier hun ding doen. Ondertussen is volgens de dienst de afwatering wel goed aangesloten, is de kelder opnieuw droog en moet er dus geen water meer geschept worden maar zijn er wel nog gaten te dichten. Van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen vernemen wij verder dat een onafhankelijke deskundige is aangesteld. Het is op basis van de bevindingen van deze expert dat de zaak wordt behandeld. De communicatie van de betrokken stadsdienst gebeurt via de Juridische Dienst en/of de verzekeraar Ethias. Van de Klachtencommissie Eandis vernemen wij dat het recent opengraven van het trottoir gebeurde naar aanleiding van een systematische gaslekpeiling. Dit gebeurde dus eerder toevallig ter hoogte van deze locatie. In verband met de problemen met de verzekeringsmaatschappijen, verwijzen wij verzoekers naar de Ombudsman Verzekeringen.

Besluit:

Er is een fout gemaakt door riolering niet opnieuw aan te sluiten.

De betrokken dienst had adequater kunnen communiceren met meer oog voor klantgerichtheid.

Beoordeling: gegrond

redelijke termijn
adequate communicatie
Verzoek: 201604-432
Beschadigde betontegels.

Jullie diensten hebben een nieuw voetpad aangelegd in de Zandstraat. Nu, bij het uitgraven hebben ze onvrijwillig onze nieuwe betontegels beschadigd. En had de verantwoordelijke ons gemeld dat er zeker iemand zou langskomen omdat te constateren. Dit is nu toch al ruim drie maand geleden. Daarbij zijn er ook nieuwe betonboordstenen geplaatst met nogal een scherpe kant. Wijzelf en nog enkele andere buurtbewoners hebben daardoor schade aan de banden. Ze zijn begonnen met het uitbreken van ons oud voetpad circa november 2015 en hadden gedaan rond de tweede maand dit jaar. Zouden jullie dit willen nazien?

Onderzoek:

Wij ontvangen deze vraag in april en sturen ze door naar de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Pas na vier herinneringen ontvangen wij begin augustus van de betrokken dienst het bericht dat iemand daar is langsgegaan en een positief gesprek had met verzoeker. Een heldere verklaring waarom dit allemaal zo lang moest duren, geeft de dienst niet. Verzoeker bevestigt ons wel dat het een positief gesprek was en dat dit dossier mag worden afgerond.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

**Wacht geen maanden om te doen wat een burger vraagt: eens langs te komen.
Geef in elk geval duidelijke respons.**

redelijke termijn
afdoende motivering
Verzoek: 201605-587
Bevlagging.

Als lid van het Buurtcomité Maaltemeers verzoek ik u om bemiddeling in dit al maanden aanslepend geschil betreffende het aantal te plaatsen vlaggen in onze wijk in het kader van het buurtfeest eind volgende maand. Hier onder bezorg ik u een aantal dienaangaande uitgewisselde e-mails met de betrokken stedelijke diensten.

Onderzoek:

Wat betreft de bevlagging zal de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen instaan voor de plaatsing van de vlaggenmasten. De dienst zal geen vaste schachten plaatsen, maar deze masten in volle grond zetten in afwachting van de definitieve toestand in deze omgeving. De Dienst WBW stelt verzoeker gerust dat de bevlagging voor het buurtfeest voor dit jaar wordt uitgevoerd worden in overeenstemming met de aanvraag.

Besluit:

Dat niet helemaal aan de vraag kon worden voldaan, hield verband met de heraanleg van de straat.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

redelijke termijn
adequate communicatie
afdoende motivering
Verzoek: 201605-603

Romeinse heirweg.

Reeds verschillende jaren klagen wij de slechte staat aan van de Leeuwerikstraat (een Romeinse Heirweg) waardoor het een echte nachtmerrie is van het lawaai en de daver van het doorvliegende verkeer. Met de nieuwe verkeersregeling nu nog slechter want alle verkeer wordt nu langs beide richtingen door onze straat gejaagd. Op onze vraag aan de stadsdiensten wanneer daar iets zal aangedaan worden krijgen we nooit een antwoord. Wij veronderstellen toch, dat wanneer wij elk jaar genoeg belastingen betalen ook, recht hebben op een minimale verklaring. Wij zijn het grondig beu steeds opnieuw met een kluitje in het riet te worden gestuurd. Men is enkele jaren terug komen filmen in de straat om de slechte staat ervan in beeld te brengen. Maar zonder verder resultaat.

Onderzoek:

Straten krijgen een score naar gelang de staat van het wegdek, de ouderdom van de riolering, leidingen enzovoort. Ieder jaar wordt dan aan de hand van die score (en het beschikbare budget) bepaald welke straten hersteld zullen worden. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen bevestigt dat de Leeuwerikstraat een van de slechtere straten in de omgeving is, dit vooral gekoppeld aan de kasseien. Echter, een integrale heraanleg is binnen huidige legislatuur niet voorzien. Er is nog geen studie opgestart dus is op korte termijn een integrale heraanleg niet haalbaar. Dit wil dus zeggen dat er geen volledige heraanleg zal zijn voor 2019. De Dienst WBW vindt de sinds de jongste 9 jaar geen melding terug over het wegdek in deze straat. Wel is in 2007 een lijst van de 100 slechtste straten opgemaakt. Deze straat was erbij, hoewel blijkbaar niemand in de straat meldingen heeft doorgegeven waarbij een herstelling werd gevraagd. Toch zijn hier en daar al eens verzakkingen hersteld met gietasfalt. De Dienst WBW zal nu ter plaatse vaststellen of op bepaalde plaatsen bijkomend curatief onderhoud wenselijk is.

Besluit:

Verzoekers stellen dat aan de diensten al vragen zijn gesteld, maar de bevoegde dienst vindt geen vraag terug. Dat verzoekers met een kluitje in het riet zijn gestuurd, kan dus ook niet worden geplaatt. Dat het lang duurt voor de straat wordt heraangelegd klopt, maar hier bestaat een verklaring voor.

Beoordeling: geen oordeel

Geen oordeel wat betreft het niet beantwoorden van de vragen: woord tegen woord. Geen oordeel wat betreft de inadequate communicatie omdat de dienst geen vragen terugvindt. De reden waarom de straat niet onmiddellijk wordt heraangelegd, wordt op afdoende wijze gemotiveerd.

redelijke termijn
doorschuifgedrag
Verzoek: 201607-779
Paaltjes.

Ik ben bewoner en lid van RVME Langs de Lieve II.
Ik wil u in kennis stellen van correspondentie die ik al lange tijd voer over het herstellen van afsluitpaaltjes die op deze gronden geplaatst werden om autoverkeer er tegen te gaan.
Ik werd al herhaaldelijk van het kastje naar de muur gestuurd. De dienst wegen laat in januari weten dat de paaltjes niet onder hun bevoegdheid vallen. Op 9 maart 2016 kreeg ik dan toch bevestiging at de paaltjes onder bevoegdheid van Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen vallen. Ondertussen heb ik hen herhaaldelijk gevraagd om (steeds meer) losse en verwijderde paaltjes te herstellen, maar ik krijg helaas geen verdere respons meer.
Kunt u hierin tussenkomen?

Onderzoek:

Volgens de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen is het onderhoud en beheer van deze paaltjes voor de Stad Gent en is er door het Mobiliteitsbedrijf bekeken in hoeverre een waardig alternatief mogelijk is. Verankeren van de palen

mag niet omwille van de brandveiligheid maar deze paaltjes worden te pas en onpas verwijderd door bewoners, aannemers, leveranciers... en niet teruggeplaatst.

Het Mobiliteitsbedrijf is niet echt voorstander van paaltjes, maar anders kan een wildgroei aan parkeren ontstaan in die buurt met een hele hoge parkeerdruk. Van zodra men een opening laat, zal er geparkeerd worden. Dus adviseert het Mobiliteitsbedrijf om toch de paaltjes terug te plaatsen. Volgens de Dienst WBW is er sprake van dweilen met de kraan open. Er wordt prioriteit aan gegeven zonder dat andere taken hierdoor in het gedrang mogen komen.

Tijdens sommige periodes duurt de responstijd lang. Toch mogen alle meldingen, waar de aangelanden zelf niet kunnen voor instaan om het paaltje weer in de houder te zetten, worden overgemaakt aan de Dienst WBW.

In elk geval worden sleutels niet ter beschikking gesteld aan een burger.

Besluit:

Er is geen sprake van doorschuifgedrag, maar de bevoegde dienst legt uit waarom niet elke interventie snel kan gebeuren. Bovendien hebben alle medewerkers het gevoel dat ze dweilen met de kraan open door onbehoorlijk gedrag van enkele burgers

Beoordeling: ongegrond

Onbehoorlijke burgers liggen hier aan de bron.

doorschuifgedrag

redelijke termijn

adequate communicatie

Verzoek: 201607-783

Jozef Vervaeenstraat.

Ik probeerde de voorbije maanden (sinds 16 maart 2016) tevergeefs antwoord te krijgen op enkele vragen over de geplande heraanleg van de Jozef Vervaeenstraat waarvan de realisatie oorspronkelijk voorzien was in 2009.

Ik probeer antwoord te krijgen op volgende vragen:

- 1) kadert de voorziene heraanleg nog steeds binnen 'Ledeberg leeft'? De heraanleg van de Jozef Vervaeenstraat werd al in 2007 opgenomen in het 'fysiek-ruimtelijk Actieplan' onder 'Heraanleg van de lange lijnen'.
- 2) Welke acties/studies werden al ondernomen binnen 'heraanleg van de lange lijnen'?
- 3) Wie staat in voor de coördinatie? Het actieplan vermeldt: 'Stad Gent Dienst Stedenbouw', klopt dit nog? Wie is precies verantwoordelijk voor wat?
- 4) Kan je inzicht geven in de voorziene planning? Een tweetal jaar terug was hierover op de site van de lijn wel nog (beperkt) informatie te vinden, vandaag lijkt dit geheel verdwenen.
- 5) bestaan er al ideeën rond het stedenbouwkundig detailontwerp voor herinrichting van gevel tot gevel? Kunnen deze al worden gedeeld? Werkt DeLijn deze uit of stad Gent?
- 6) Is de inrichting van een infomoment al voorzien of is het daarvoor nog te vroeg?

Stedenbouw stuurde mij door naar mobiliteit (DWBW Sector Zuid). Het contact bij mobiliteit stuurt me door naar iemand van De Lijn waar ik ondanks drie keer de vraag gesteld te hebben nooit antwoord krijg. De medewerker van mobiliteit is op de hoogte van mijn aandringen maar zonder resultaat.

Onderzoek:

De medewerker waarover verzoeker het heeft, is niet van het Mobiliteitsbedrijf maar van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. De Dienst WBW bevestigt dat verzoeker correct is doorverwezen naar de VVM De Lijn. De Lijn is trekker voor dit dossier en staat in voor de coördinatie, planning, bestekken, uitvoering etc. Het wegdek tussen en naast de tramsporen valt onder de bevoegdheid van De Lijn, die hier inderdaad vlugger had kunnen communiceren. Volgens de Dienst Stedelijke Vernieuwing van de Stad maakt de heraanleg van de Jozef Vervaeenstraat deel uit van het stadsvernieuwingsproject Ledeberg leeft.

Nog volgens Stedelijke Vernieuwing is de Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn de trekker in dit dossier, aangezien het niet alleen gaat over de heraanleg van een straat maar ook over de renovatie met een tramlijn. Dit staat inderdaad al sinds 2007 op de agenda en is door andere prioriteiten binnen de renovatie van het tramnet regelmatig achteruit geschoven. De Stad kan pas starten aan de heraanleg van de straat, als De Lijn initiatief neemt. Vandaag worden er echter terug stappen gezet in de richting van het heropstarten van het dossier. Er circuleert momenteel een ontwerp van samenwerkingsovereenkomst tussen De Lijn en de Stad om samen de studie en de werken aan te besteden. Het ziet er naar uit dat deze in het najaar rond zal zijn zodat de aanstelling van het studiebureau kan opstarten. Het studiebureau zou dan tegen eind 2016 aan de slag kunnen gaan.

Stedelijke Vernieuwing stelt nog dat de uitvoering van de werken nog niet direct kan starten. Hiervoor moet in alle geval eerst de uitvoering van de cluster van de Frans De Coninckstraat achter de rug zijn. De heraanleg van de Frans De Coninckstraat en omliggende straten kan pas opstarten eens de werken aan de Brusselsesteenweg helemaal afgerond zijn. Tevens zijn er nog tal van procedures in functie van het ontwerp, de bouwaanvraag, de planning van de werken door de nutsmaatschappijen en de aanbesteding van de uit te voeren werken, die eerst achter de rug moeten zijn. Een concrete timing kan dus nog niet meegegeven worden. Normaal gezien zal een infomoment gepland worden, eens het ontwerp en de timing meer concreet worden. De Stad zal in ieder geval tijdig communiceren wanneer het informatiemoment kan ingepland worden. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen bevestigt dat het initiatief ligt bij de VVM De Lijn.

Besluit:

Dat dit dossier zo lang aansleept is niet de schuld van de Stad. Verzoeker werd terecht doorverwezen naar De Lijn.

Beoordeling: ongegrond

Burger had antwoord moeten krijgen dat er kwam na onze tussenkomst. Ook al was De Lijn de trekker maar het was duidelijk dat ie daar niet aan zijn trekken kwam en Stedelijke Vernieuwing toch al kon informeren. Maar de info van de Lijn is ondermaats.

redelijke termijn

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201607.803

Heraansluiting van de goot.

Wij ontvingen geen antwoord op mijn mail naar de Dienst Bruggen, Wegen en Waterlopen van 15 maart 2016, noch op de mail van 3 mei. We hopen een antwoord te krijgen op de vraag naar herstelling van de verzakking van de regenpijp naar aanleiding van de wegenwerken.

Ook deze vraag: kunnen we wegmarkeringen aanvragen voor de garage (met acht parkeerplaatsen)?

Straatmarkering, dat het duidelijker is dat het een toegangspoort is naar de parkeerplaatsen? Momenteel parkeren er nog steeds wagens voor de poort, ondanks een parkeerverbodsbord en is de Politie al herhaaldelijk moeten langskomen om dit te constateren en een takeldienst op te roepen. Tot welke dienst kunnen wij ons daarvoor wenden?

Onderzoek:

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen bevestigt dat de werken, die door eigen personeel zijn uitgevoerd, inderdaad niet voldoen en een herstelling wordt opgenomen in de planning. Hoewel de opdracht aan de medewerker al langere een tijd was toevertrouwd, kwam pas recent aan het licht, bij de opvolging van de uitgevoerde werkopdrachten, dat hij zich hier niet echt meester over zag om dit op een kwaliteitsvolle manier op te lossen en dus nog niets had uitgevoerd. De Dienst WBW excuseert zich voor de tijd die hieraan verloren is gegaan en het ontbreken van enige communicatie. De dienst tracht alsnog om in de drukke periode voor de Gentse Feesten een herstelling te laten uitvoeren (desnoods een tussentijdse oplossing) om het spuien van regenwater op straat en gevel te voorkomen. 's Anderendaags al meldt de bevoegde controleur dat de herstelling aan de afvoergoot is uitgevoerd, en nog wel definitief.

Besluit:

De bevoegde dienst geeft toe dat een fout is gebeurd, verontschuldigt zich hiervoor en zorgt voor de definitieve herstelling.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Blijf gegeven opdrachten controleren.

redelijke termijn

Verzoek: 201608-962

Slechte staat.

Ik stuurde vorig jaar al verschillende e-mails om de slechte staat van het wegdek van de Koningin Astridlaan te melden. Tot op heden heb ik nog geen duidelijk antwoord ontvangen, laat staan dat er ooit reparaties aan het wegdek werden uitgevoerd. Als men weet dat de Astridlaan een zeer drukke laan is aan het St-Pietersstation begrijp ik niet waarom men daar geen gevolg aan geeft.

Onderzoek:

De melding werd doorgestuurd naar Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Zij hebben verzoeker begin oktober zelf een antwoord bezorgd.

Beoordeling: gegrond

adequate communicatie

vertrouwen

Verzoek: 201609-988

Het lijntje...

Ik doe het tuinonderhoud bij een andere woning in mijn straat. De haag gaat daar over een drietal meter altijd dood door het water dat in de greppel blijft staan. In het bijzonder in de winter door het strooien van zout. Het riool zit veel te hoog door opvulling met beton. Als de auto's in de greppel rijden spat het water dan op de haag, fietsers en voetgangers. Reeds driemaal heb ik er andere planten gezet, maar tevergeefs. Over een jaar heb ik ze er nogmaals aan herinnerd, maar het probleem is niet opgelost. Men had beloofd dit bij gelegenheid te herstellen, maar 1 jaar later is er nog niets gebeurd. Op 5 augustus 2016 heb ik naar de dienst gebeld, maar men zei me dat er niets aan gedaan zal worden. Ik vraag mij af waarom ik dan eerst die brief kreeg om me dan nog een jaar aan het lijntje te houden. Ik hoop van uw dienst een antwoord te krijgen welke stappen ik verder zou kunnen ondernemen.

Onderzoek:

Verzoeker kreeg een jaar geleden een brief die hem de indruk gaf dat het probleem aangepakt zou worden. In de brief stond: "U kunt ervan op aan dat wij al het nodige zullen doen om deze toestand te verhelpen." Verder in de brief werd gevraagd om geduld omdat de herstelling pas uitgevoerd zou worden wanneer deze gecombineerd kunnen worden met andere werken in de buurt. Dit bleek een standaardbrief te zijn. Er waren nog geen plannen voor andere werken in de buurt, waardoor dit probleem op korte of middellange termijn niet opgelost zou worden.

Beoordeling: gegrond

De brief is onduidelijk en lijkt te beloven dat er een oplossing in het vooruitzicht is. Er worden geen concrete beloftes gedaan en er wordt geduld gevraagd, maar daarbij wordt wel bevestigd dat het nodige gedaan zal worden. Dit is verwarrend en het is begrijpelijk dat verzoeker verwachtte dat er een oplossing zou komen.

Aanbeveling:

**Stuur bij voorkeur geen standaardbrieven, maar maak een brief die ingaat op de specifieke vraag .
Hou de burger niet aan het lijntje maar zeg waar het op staat.**

doorschuifgedrag efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201610-1181

Schade door trottoir.

Spijtig genoeg zie ik mij genoodzaakt mij tot u te wenden. Onderwerp: gevaarlijke situatie van het trottoir ter hoogte van mijn woning. De borduur wordt weggeduwd door de wortels van een boom. Na herhaalde keren te hebben verwittigd naar de betrokken diensten (dienst voetpaden en de Groendienst) zijn er mensen komen kijken, maar die schuiven de verantwoordelijkheid door naar elkaar. Verschillende mensen hebben intussen hun wagen beschadigd. Vandaag was het mijn schoondochter die er opgereden is met gevolg visuele schade aan de band en de velg. Hopelijk is er geen verborgen schade berokkend! Ik hoop dat u misschien door u toedoen deze situatie kunt oplossen.

Onderzoek:

Bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen kon men één melding terugvinden uit 2015. Zij en de Groendienst bekeken het probleem reeds ter plaatse en concludeerden dat er op korte termijn geen oplossing mogelijk is. In de ganse straat werden al verschillende tegels weggenomen en vervangen door dolomiet. De boom is nog gezond waardoor rooien of de wortels aanpakken geen optie is gezien de beperkte overlast ervan. Verzoeker kreeg de nodige informatie om eventueel een schadeclaim in te dienen.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoeker geeft aan dat hij reeds verschillende keren melding deed van het probleem en dat dit doorgeschoven maar niet opgelost werd. Wij kunnen dit niet achterhalen en kunnen bijgevolg geen oordeel vellen. Bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen vindt men één melding terug waarop een antwoord werd gegeven. Een oplossing komt eer echter niet op korte termijn omdat de diensten oordelen dat dit niet prioritair is en niet kan zonder het beschadigen of rooien van een gezonde boom.

adequate communicatie redelijke termijn

Verzoek: 201610-1213

Verzakking.

Voor mijn deur is er een verzakking die veroorzaakt wordt door de riolering. Op mijn grond liet ik dit al herstellen. Het is al 3 à 4 jaar dat ik hierover klaag. Vorig jaar kreeg ik een brief dat men de straat volledig zou vernieuwen in 2016. We zijn nu 19 oktober, maar ik heb niets meer gehoord en er zijn nog geen werken gestart. Dit is volgens mij gevaarlijk en bovendien ligt er steeds heel veel modder voor mijn poort. Ik ben ook bang dat de werken die ik zelf liet doen voor niets geweest zijn en dat dit weer verder zal verzakken. Indien er verdere schade is of er ongelukken gebeuren, dan vind ik dat de Stad Gent hiervoor verantwoordelijk is.

Onderzoek:

Uit het onderzoek blijkt dat er in 2011 melding gemaakt werd van een verzakking. Op vraag van de Stad Gent ging Farys toen ter plaatse, maar zij oordeelden toen dat de verzakking niet veroorzaakt werd door de riolering. Heraanleg van de straat is voorzien voor het voorjaar van 2018. Er werden geen brieven verstuurd om aan te kondigen dat deze werken al in 2016 zouden doorgaan.

Naar aanleiding van deze klacht ging Farys opnieuw ter plaatse. Nu konden zij wel een probleem met de riolering vaststellen, namelijk een verzakking van de huisaansluiting. De herstelling werd de dag nadien uitgevoerd.

Beoordeling: ongegrond

De vorige melding dateerde reeds van 2011 en deze werd destijds opgevolgd.

Het huidige probleem werd niet meer rechtstreeks gemeld aan de dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen of Farys, maar direct bij ons.

Er werden geen brieven gestuurd over een integrale heraanleg van de straat in 2016. Deze werken zijn gepland voor 2018.

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201611-1292

Overlast

Momenteel zijn werken aan de gang voor de werf Leiekouter. De buurt heeft hier toch wel heel veel last van. Er wordt geen enkele info verstrekt over evt. hinderlijke activiteiten met ca. tijdstip van de dag. Er wordt met materiaal gewerkt dat helemaal niet geschikt is voor de smalle doorgangen. Gevolg: reeds schade aan onze woning. Als er belemmering is wordt geen enkele signalisatie voorzien met als gevolg dat heel veel wagens niet binnen of buiten kunnen. Vandaag staat een stelling opnieuw zonder tijdige signalisatie dat er geen wagens doorkunnen en ook zonder wegomlegging. Bij de afbraakwerken zijn al diverse keren 's nachts om 4 uur zware graafkranen (35 ton!) door onze smalle straten gereden. Gevolg: alle burens sterk gestoord. Blijkbaar zouden dergelijke activiteiten pas kunnen vanaf 6 uur. De bestrating, voetpaden en arduinen borduren worden kapotgereden. Indien deze situatie aanhoudt riskeert men ongevallen of uit de hand gelopen discussies. Dienst wegenbouw is door mij al meerdere keren hieromtrent geïnformeerd, maar zij hebben blijkbaar geen enkele bevoegdheid om enige actie te ondernemen en moeten lijdzaam toezien dat vergunningen worden verleend die een individuele burger nooit zou bekomen.

Onderzoek:

Een tweede klager contacteerde ons over hetzelfde probleem, met daarbij nadruk op het fout en hinderlijk parkeren bij de werf. Het ging hier om private werken waarop de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen inderdaad geen invloed heeft. De dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu werd al door hen gecontacteerd om controle uit te voeren op de naleving van de vergunningen. De politie werd door ons gecontacteerd om controles te doen betreffende het fout parkeren.

Beoordeling: ongegrond

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen stelde vast dat het niet om openbare maar over privéwerken ging. Zij contacteerden de dienst Toezicht met de vraag om de vergunningen na te kijken en de nodige controles uit te voeren.

afdoende motivering

hoorplicht

Verzoek: 201611-1373

Overlast door verkeersdrempel.

In onze straat ligt al jaren een verkeersdrempel en we hebben daar veel geluidsoverlast van. De straat is echt een doorgangsweg geworden, zelfs voor zwaar verkeer vooral 's nachts. Er zijn in de buurt een aantal straten eenrichtingsverkeer geworden en dit heeft het verkeer in onze richting Vrijheidslaan gestuurd. Jaren geleden is er een herstel gebeurd met een koude asfaltlaag, maar dat lijkt nu toch geen optie. Er is ook minder behoefte aan een verkeersdrempel want er is een snelheidsbeperking tot 30 km per uur ondertussen en het verkeer wordt afgeremd want het wegdek is niet breed en er zijn verkeerslichten op relatief korte afstand. Kan die drempel verwijderd worden? Ik nam reeds contact op met de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Daar erkent men het probleem, maar wordt er geen oplossing geboden.

Onderzoek:

In eerste instantie zag men vanuit de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen geen oplossing op korte termijn. Het probleem zou wel, samen met andere gelijkaardige problemen, verder onderzocht worden. Korte tijd nadien signaleerde verzoeker ons dat het kruispunt vernieuwd zou worden. Wij vroegen na of de verkeersdrempel opgenomen kon worden in de ruimere werken. Het opnieuw aanleggen van de verkeersdrempel werd vervolgens mee opgenomen in de geplande werken.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen volgde de vraag correct op. De situatie werd onderzocht. Er werd wel beloofd dat dit, samen met gelijkaardige problemen, verder onderzocht zou worden.

De overlast van verkeersdrempels is een gekend gegeven en tot nu toe is er nog altijd geen echt afdoende respons op de herhaalde klachten. In dit geval kwam het wel tot een oplossing bij de heraanleg.

Aanbeveling:

Verwijder de meest hinderlijke verkeersdrempels. Laat die hinder die enkel maar toeneemt niet voortduren.

pro-actief handelen**toegankelijkheid en bereikbaarheid**

Verzoek: 201612-1456

Niet naar buiten.

Ik ben gehandicapt en woon in de Huurhouderijstraat te Ledeberg waar ze momenteel wegenwerken aan het uitvoeren zijn. Het probleem met deze werken is dat ik momenteel niet buiten geraak om naar mijn werk te gaan. Ze hebben het voetpad uitgebroken maar geen plaat gelegd zodat ik uit mijn huis kan. De aannemer wil niets doen en zijn mannen lachen we gewoon uit.

Onderzoek:

We sturen dit dringend verzoek door naar de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen met de vraag hier zo vlug mogelijk een oplossing voor te vinden. De dienst laat weten dat de controleur met de aannemer zal zorgen voor een oplossing zodat verzoeker op tijd op zijn werk is.

Opvolging:

Een week later belt verzoeker terug om te laten weten dat hij opnieuw niet uit zijn woning kan. Men had hem een plaat beloofd maar tot nu toe is deze nog niet gelegd. De plaat komt er uiteindelijk toch.

Beoordeling: gegrond

8.5. Groendienst

redelijke termijn**vertrouwen**

Verzoek: 201602-135

Takken.

Op onze mail van 11 januari hebben wij van Ivago een positief antwoord ontvangen: de belofte om de herfstbladeren in de voetweg te ruimen, werd bovendien door de diensten van Ivago nageleefd; dank daarvoor aan Ivago. Ronduit ontgoochelend echter is het uitblijven van enige reactie door de diensten van de Stad Gent, in verband met het snoeien van de bomen in de voetweg. Wij herhalen wat wij u in deze mail al meldden.

"Ik wens:

- in het bijzonder ter attentie van de juridische dienst - het volgende te benadrukken:
- de takken van de bomen hangen in de zomer ter hoogte van onze oprit tot op manshoogte; bij felle wind waait er systematisch dood hout van de bomen, soms grote takken; vorig jaar – intussen een jaar en vier seizoenen geleden - werd ons al beloofd dat de bomen zouden gesnoeid worden in het "snoeiseizoen". Als – wat wij niet hopen – deze situatie aanleiding zou geven tot materiële schade, of erger nog lichamelijk letsel, zullen wij de Stad Gent hiervoor aansprakelijk stellen." Dat wij zelfs vanwege de diensten van de Ombudsvrouw nog geen enkele positieve reactie ontvingen is onbegrijpelijk. Wij verwachten nu per kerende een antwoord en concrete planning voor het snoeien der bomen. "Sinds een jaar vragen wij beleefd aan de verschillende diensten - bestemmingen van deze mail – twee eenvoudige zaken:

- het ruimen van de herfstbladeren in de voetweg aan onze woning, De Campagne in Mariakerke,
- het snoeien van de kastanjabomen in dezelfde voetweg, (tussen de Blanckaertstraat en De Campagne).

Uit de hele mailketting, blijkt dat de verschillende aangeschreven diensten, namelijk Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, Groendienst, en Ivago op een zonder meer kafkaïaanse wijze onder elkaar de bevoegdheid/verantwoordelijkheid voor deze opdrachten betwisten. Het meest recente voorbeeld mochten wij ervaren in de mail van 21/12/2015: Ivago is langs geweest om te vegen, maar aangezien het de bevoegdheid zou zijn van de DWBW

werden slechts enkele meters geveegd, en heeft men niet alles kunnen doen.

De situatie in de voetweg door ophoping van bladeren (afkomstig van de bomen op de openbare weg!) kan eveneens aanleiding geven tot ongevallen (vooral met fietsers); ook hier komt de aansprakelijkheid van de Stad in het gedrang. Wij vragen met aandring aan de in deze bevoegde dienst(en) om hun verantwoordelijkheid te nemen, en een einde te maken aan dit beschamende steekspel dat nu intussen een jaar duurt.

In het bijzonder verzoeken wij de Ombudsvrouw om – indien nodig – tussen te komen om aan deze discussie een einde te maken.”

Onderzoek:

Deze vraag gaat terug naar een dossier bij de Dienst Ombudsvrouw van begin 2015. Toen richtte verzoeker zich tegelijkertijd tot diverse diensten. Het mailbericht, waar verzoeker het nu over heeft, was ook gericht aan drie diensten alsook aan de Ombudsvrouw. Omdat verzoeker de juiste diensten had aangeschreven, opende de Ombudsvrouw geen onderzoek. De bevoegde diensten waren immers perfect op de hoogte van de situatie. Verder blijkt dat, wat betreft de bomen, de Groendienst inderdaad had toegezegd om te snoeien in de loop van 2015. Dit kon uiteindelijk niet gebeuren wegens onvoorziene omstandigheden. Het werk werd daarom uitgesteld tot het snoeiseizoen van 2016, wat aan verzoeker was gecommuniceerd. Uiteindelijk worden de bomen in het voorjaar 2016 gesnoeid, zoals door de Groendienst was meegedeeld aan verzoeker.

Beoordeling: ongegrond

De Groendienst had aan verzoeker gecommuniceerd dat het snoeien pas voorjaar 2016 kon gebeuren. De dienst houdt woord.

redelijke termijn

Verzoek: 201603-235

Takken.

Tussen de Meulesteedsesteenweg 328 en 332 is een oprit naar garageboxen. Achter het terrein van de boxen ligt een terrein van de Stad: een plantsoen met speeltuigen aan de sociale woningen. Aan de rand van dat terrein staan bomen. De takken van die bomen groeien over de afsluiting en over de boxen. Regelmatig vallen takken naar beneden. Men kan zich daar pijn aan doen. Afgevalen takken beletten ook het inrijden in bepaalde boxen.

Andere takken hangen zo laag dat ik mijn mobilhome niet in de box kan rijden of wassen.

De eigenaar heeft hierover al klacht neergelegd. In november sprak ik iemand van de Stad aan. Hij nam foto's, die hij zou doorsturen. Er is nog niets gebeurd. Ik vraag dat die takken grondig worden gesnoeid.

Onderzoek:

Het verzoek van de burger is meer dan terecht : een snoeibeurt is nodig en dat wordt na een plaatsbezoek van de Groendienst ook bevestigd. De Groendienst gaat ter plekke en bevestigt dat die groenzone stadseigendom is, in beheer is bij de Groendienst. De aanpalende eigenaar mag de bomen zeker niet zelf snoeien, volgens de Groendienst. Los daarvan vindt de Groendienst de vraag wel terecht. De snoeiwerken zijn gepland voor deze zomer. Over de bewering dat de eigenaar van het terrein al een klacht zou hebben ingediend, kijkt de Groendienst dit na maar vindt niets terug. Wel is het zo dat dat een ingenieur zich iets herinnert, waarschijnlijk een telefoon, maar op dat moment was het probleem blijkbaar nog niet van dien aard om snoeiwerken uit te voeren.

Besluit:

De betrokken dienst vindt niet terug dat hierover al een vraag is gesteld en verzoeker is bovendien niet de persoon die vraag zou hebben gesteld. In elk geval wordt ingegaan op de huidige vraag om te snoeien.

Beoordeling: ongegrond

afdoende motivering

Verzoek: 201603-262

Vreemde Zitbank.

Ik kom in naam van de bewoners van het Antoniushof. De vinden het nogal vreemd dat er een bank is geplaatst die in plaats van naar de richting tuin te kijken in de richting van een witte zijgevel is geplaatst. Wij krijgen echter op ons verzoek om de bank om te draaien de motivering dat het niet aangewezen is om de bank te herpositioneren want dat die er kwam na vraag van de woonassistent en na overleg met de Groendienst en dat ze in de richting van het wandelpad staat. Die motivering rammelt toch wel wat. Natuurlijk staat die bank langs een wandelpad maar niet in de richting van het wandelpad dat er voorbij loopt want als die bank aan de andere kant staat, dan staat ze natuurlijk ook langs het wandelpad.

Dat het er kwam op vraag van de woonassistente: natuurlijk want die heeft op de vraag van de bewoners gereageerd en natuurlijk heeft de Groendienst de bank geplaatst. En van de bewoners die zag dat de arbeiders de bank installeerden heeft onmiddellijk gereageerd met te zeggen: "Allez die bank staat in de verkeerde richting", waarop de arbeiders hebben geantwoord: "Het staat zo op het plan". Dus iedereen blijft op de oude bank zitten, maar toch vragen de bewoners zich af of het plan soms omgekeerd gelezen is, want wie kijkt nu in een tuin graag op een gevel.

Onderzoek:

De Groendienst kan geen duidelijkheid geven over de motivering waarom die zitbank daar zo is geplaatst. De medewerker die destijds zorgde voor de inplanting is met pensioen. Echter, de Groendienst brengt een plaatsbezoek en begrijpt dat de bank beter wordt omgedraaid. Het OCMW voert het werk uit, tot grote tevredenheid van iedereen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Geen weloverwogen beslissing maar gecorrigeerd

afdoende motivering

Verzoek: 201603-265

Slapeloze nacht.

Naar aanleiding van de laatste storm, waren wij en ook de burens enorm bang dat de bomen die aan onze achtertuin staan, gingen uitwaaien. Een enorm lawaai bij het opkomen van windstoten bezorgde ons een slapeloze nacht. De bladeren waren er nochtans bijna allemaal af. De vijf veel te hoge bomen willen wij echt gerooid zien en daarna mogen gerust nieuwe bomen gepland worden die niet zo hoog groeien. Ofwel moeten ze de bomen snoeien of inkorten dat ze zo hoog niet meer zijn. Er zijn trouwens twee bomen die omgroeid zijn met klimop en zo die bomen verstikken. Hopelijk begrijpen jullie onze bezorgdheid. Wij zouden niet graag hebben dat er een boom op ons huis of dat van onze buurman ligt tijdens een storm. Tijdens de storm van 8 februari was het nog erger en als er dan bladeren aan de bomen zouden geweest zijn, kon het ergste gebeurd zijn. Al een mail verstuurd naar de burgemeester, maar de Groendienst wil er niets aan doen.

Onderzoek:

Al in 2004 kregen we hier een klacht over omdat die eiken ook erg dicht bij de perceelgrens staan en tijdens een grote storm hadden die mensen ook schade geleden omdat grote takken op hun dak waren terecht gekomen. Dus, de laatste snoeibeurt zou dateren van mei 2004. Ondertussen zijn we ruim tien jaar verder. Klager heeft dit keer diverse kanalen bewandeld om zijn verzoek gerealiseerd te zien: een gemeenteraadslid en de burgemeester zijn ook al tussengekomen vooraleer naar de ombudsvrouw te komen in tweede lijn. In beide gevallen is er na bezoek ter plaatse (een keer na een storm) meegedeeld dat de Groendienst geen reden ziet om te snoeien en dat er geen gevaar is. Ook na onze tussenkomst blijft de Groendienst bij haar standpunt. Kortom: het standpunt van de Groendienst is duidelijk. Er is geen reden tot ongerustheid: de bomen op die plaats zijn gezond, wel oud. De Groendienst laat wel een aantal grotere abelen iets verderop vellen omdat die daar wel een potentieel gevaar vormen. De ombudsvrouw kan hier enkel aangeven dat de beslissing van de Groendienst gemotiveerd is genomen maar dat het nu toch al ruim tien jaar geleden is dat de eiken werden gesnoeid en dat ze dicht bij de perceelgrens staan en dat die mensen al eerder schade hebben gehad. De dienst heeft genoeg deskundigheid in huis om haar verantwoordelijkheid hier op te nemen want bij mogelijke schade zal ze de rekening kunnen gepresenteerd krijgen. In elk geval blijft de Groendienst dit alles opvolgen. Wij vragen om zo nodig proactief tussen te komen indien nodig.

De klager heeft in elk geval een punt dat klimop op langere termijn een boom kan verstikken met alle gevolgen van dien, maar er is geen reden om te twijfelen aan de deskundigheid van de Groendienst. Ook een snoeibeurt kan in de nabije toekomst overwogen worden.

Beoordeling: geen oordeel

De Groendienst motiveert waarom er niet wordt gesnoeid noch geveld. We stellen wel vast dat het tien jaar geleden is dat ze werden gesnoeid en dat er al eerder stormschade was nadat de bomen gedurende 15 jaar niet waren gesnoeid.

Aanbeveling:

Blijf de toestand van deze bomen opvolgen en overweeg een snoeibeurt (ook omdat de Stad natuurlijk verantwoordelijk blijft voor eventuele schade).

zorgvuldigheid - procedure

adequate communicatie

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201606-706

Graf niet verwijderd.

Hierbij wil ik een klacht indienen tegen de dienst Burgerzaken - Overlijden. Ons familielid, mijn oma, is overleden op 16 augustus 2001. Wij hebben beslist om zelf een soort van afwerking te voorzien, omwille een echte steen iets te duur uitviel. Wij hebben deze 10 jaar met heel veel liefde goed en mooi onderhouden. Eens na die 10 jaar moet men verplicht (!) een bedrag van 600 euro betalen, wat ik enorm schandalig vind! Zelfs voor een overleden persoon, daar moet men voor betalen! Jammer genoeg kon ik en mijn moeder dit bedrag niet opdragen en hebben we besloten om over te gaan tot het verwijderen van de rustplaats. Op een dag was er melding bij de rustplaats dat deze in 2011 ging verwijderd worden. Hierbij namen wij afscheid en namen we de nodige dingen mee, foto, bloemen en soort van kleine gedenksteen. Een jaar later was ik op wandel op het kerkhof en kwam ik te zien dat mijn oma haar rustplaats nog steeds aanwezig was?! Ik heb toen contact opgenomen om te vragen wat er fout is gegaan en ik kreeg geen gehoor! Onlangs tikte ik op <https://begraafplaatsen.stad.gent/> de naam van mijn oma in. Plots zag ik dat de rustplaats na 6 jaar nog steeds aanwezig was! Wij hebben niks te horen gekregen of documenten ontvangen dat er iets fout is gegaan! Ik nam direct contact op bij de dienst van stad Gent. Ik kreeg te horen dat er een fout was geweest in het papierwerk, iets met aanvraag voor verwijdering. Ik kreeg ook te horen dat deze pas eind 2018 kan verwijderd worden. Wij hebben in 2011 afscheid genomen en dit was heel moeilijk voor ons, deze persoon was alles voor ons! Weten jullie wel wat dit is om te weten te komen dat mijn oma er na 6 jaar nog steeds ligt en dit zonder enig bezoek of verzorging! Omdat we van niks (!) wisten. Ik ben razend op de mensen of diensten dat deze fout hebben gemaakt! Een overleden persoon is evenwaardig dan een levende persoon! Ze verdienen evenveel respect! Als ik vroeg of iemand anders documenten had gekregen dan konden ze deze niet meedelen om privacy redenen. Ons eigen familie is dus privé? Slaat werkelijk nergens op! Wat kan hier aan gedaan worden? Moet ik een advocaat onder de arm nemen of zijn er andere oplossingen mogelijk?

Onderzoek:

Een graf dat verwijderd moet worden, wordt manueel op een lijst gezet. Bij dit graf werd een verkeerde datum genoteerd, waardoor het pas in 2021 in plaats van in 2011 weggehaald zou worden. De concessie was wel verlopen in 2011. Deze fout kwam pas aan het licht door de melding van verzoeker. Na de melding werd het graf verwijderd. Er werd een brief met verontschuldiging opgesteld. Jammer genoeg werd deze door een misverstand aan de broer van verzoeker bezorgd. Nadien werd dit rechtgezet.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Door een fout in de lijst werd het graf niet verwijderd na afloop van de concessie. Door de klacht kwam dit aan het licht en werd het graf alsnog verwijderd. Verzoeker kreeg een brief met verontschuldiging.

afdoende motivering inventieve houding Verzoek: 201607-801 Zonnepanelen.

We zouden graag zonnepanelen op ons dak laten plaatsen maar toen we vorig jaar iemand lieten komen zei die ons direct dat hij geen zonnepanelen kan plaatsen op ons dak omdat de bomen te hoog zijn in de straat. Ik heb toen contact opgenomen met de Groendienst maar daar zei men mij direct dat ze niet van plan waren om de bomen te snoeien. We zijn nu een jaar later en er is effectief nog niets veranderd aan die bomen. Kunnen die bomen nu echt niet gesnoeid worden zodat wij, zoals de minister het zo graag zou willen, zonnepanelen kunnen plaatsen.

Onderzoek:

Volgens de Groendienst is het bomenbeleid van de Stad erop gericht om een kwalitatief bomenbestand op te bouwen en in stand te houden. Dit betekent dat het beheer en onderhoud van de bomen op een deskundige manier wordt uitgevoerd met in de eerste plaats aandacht voor de boom. De Groendienst is zich ervan bewust dat de aanwezigheid van bomen leidt tot conflicten met nieuw geplaatste photovoltaïsche cellen. Nog volgens de Groendienst is de houding van de Stad als volgt omschreven in een visienota:

- Bij nieuwe aanplantingen zal de Stad rekening houden met bestaande, gunstig georiënteerde zonnepanelen. Dat betekent dat zij de inplantingsplaats van 'bomen van eerste orde' zo zal kiezen dat er geen zonnepanelen beschaduwd worden. Bomen van .eerste orde zijn bomen die in volwassen vorm een hoogte van meer dan 12 meter bereiken. Kleinere bomen slagen er meestal niet in om daken in de zomer te beschaduwen.
- Zij leveren dus geen problemen.
- Bestaande bomen op het openbaar domein blijven behouden. De Stad gaat dus niet in op de vraag van particulieren om bomen te verwijderen of te snoeien in functie van de bezonning van pv-cellen. De Groendienst kan dus niet ingaan op de vraag van verzoekster en legt uit waarom.

Beoordeling: geen oordeel

De Groendienst motiveert op afdoende wijze de weigering, .Een compromis met iets drastischer en regelmatig snoei blijft meestal beperkt tot de onderste takken , wat voor dit type klachten geen oplossing is. belangrijk is wel dat bij nieuwe aanplantingen dit wel wordt meegenomen en dit ook de keuze van het groen mee bepaalt.

Aanbeveling:

Is er geen compromis mogelijk, bijvoorbeeld zeer hoge bomen toch regelmatig snoeien?

redelijke termijn Verzoek: 201608-951 Grote bomen.

Wij hebben reeds verscheidene malen een de Groendienst een vraag gesteld over het snoeien van de bomen in onze straat, doch tevergeefs. Het is reeds 10 jaren geleden dat de bomen gesnoeid werden en ze zijn redelijk groot worden en groeien dicht bij de huizen. Wij hebben deze vraag opnieuw gesteld, maar kregen nog geen antwoord.

Onderzoek:

Verzoeker nam reeds twee keer telefonisch contact op, maar kreeg geen antwoord op zijn vraag. Op zijn e-mail kreeg hij pas een antwoord na onze tussenkomst. De bomen zullen gesnoeid worden in voorjaar 2017 mocht dit niet lukken dan wordt het het najaar van 2017. De man had al eerder hierop een duidelijk antwoord kunnen krijgen.

Beoordeling: gegrond

Verzoeker stelde de vraag eerder telefonisch. Op zijn vraag via e-mail kreeg hij pas antwoord na onze tussenkomst.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing

Verzoek: 201608-953

Plakkende bomen.

Reeds jaren hebben we klachten over de geplante bomen in de straat. De boom op ons voetpad heeft een zoete stof af die de carrosserie van onze wagen aantast. Daarbij valt die zoetigheid op het voetpad en zitten we nu vergeven van wespennesten in het voetpad. Ik kan het gras niet meer afrijden zonder kans dat ik gestoken wordt door deze dieren. De Groendienst is komen zien maar er is verder geen reactie of iets ondernomen voor dit euvel. Er zal eerst een kind moeten gestoken worden voor actie zoals altijd.

Onderzoek:

De Groendienst is op de hoogte van dit 'fenomeen' dat zich stelt op vele bomen, vooral Lindes. Deze bomen zijn aangetast door bladluizen die een suikerige secretie afscheiden die voor de gekende overlast zorgt. De Groendienst kan hier helaas geen oplossing aanbieden. Bestrijden van bladluizen op het openbaar domein is quasi onmogelijk. Door de regelgeving over het pesticidengebruik is het verboden om deze nog langer te gebruiken op het openbaar domein. Het heeft ook weinig zin omdat men onmogelijk alle bladluizen kan treffen, er een niet gering risico is voor de volksgezondheid en het vanuit milieuoogpunt volstrekt onaanvaardbaar is. Verzoeker laat weten dat de Groendienst ter plaatse is geweest maar dat ze voorlopig niets kunnen doen. Het kan zijn dat de wespen zich zullen verplaatsen maar mocht er terug een invasie zijn van wespen dan raadt men aan om de Brandweer te laten komen die de wespen gratis zal verwijderen.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing

vertrouwen

klantgerichtheid

Verzoek: 201610-1126

Massaal grondverzet.

Reeds maanden denderen vrachtwagens en zware tractoren met aanhangwagens door onze straat. Het betreft massaal grondverzet voor het aanleggen van een geluidsberm langs de R4. Het is niet alleen zeer storend voor diegenen die de ganse dag thuis zijn, maar ook zeer gevaarlijk, vooral voor de kinderen. Mijn buurman heeft reeds aan alle bellen getrokken, maar zonder resultaat. We zijn teneinde raad. Mag ik vragen de mogelijkheden te onderzoeken om dit op te lossen?

Onderzoek:

Verzoeker contacteerde de politie over zijn klacht. Van daaruit werd contact gelegd met de Groendienst met de vraag om de aanrijroute te herbekijken. Er werd toen echter gesteld dat er geen goede alternatieven waren en dat er dus niets zou veranderd worden aan de route.

Na aandringen door de ombudsvrouw werd dit toch opnieuw bekeken en werd een aanvaardbaar compromis bereikt: de aanvoer zou via de R4 gebeuren, de legen vrachtwagens zouden wel nog door deze straat blijven rijden. Men zou daarbij het vervoer regelen buiten de uren van schoolverplaatsingen om schoolgaande voetgangers en fietsers niet in gevaar te brengen.

Opvolging

We krijgen berichten dat men zich niet houdt aan het compromis en dat er weer volop zwaar vervoer in de straat doorrijdt. Burgers zijn verbolgen. De toezichter laat weten dat men hier vooral voor kiest om zo vlug mogelijk die aanleg klaar te hebben. Maar waarom dan een compromis voorstellen als men zich er toch niet aan houdt? In elk geval het lijkt wel of een minder hinderconvenant een vodge papier is.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Het oorspronkelijke antwoord was dat er geen goede alternatieven waren. Nadien bleek toch een compromis

mogelijk te zijn. En nadien bleek dat men zich helemaal niet aan dit compromis hield. Onbehoorlijk.

Aanbeveling:

Maak geen compromissen waar je je toch niet aan houdt, dit ondermijnt het vertrouwen en doet aantal klachten toenemen. Maak dat de controleurs meer slagkracht hebben bij vaststellen van niet naleven van minder hinder convenanten.

klachtenmanagement

redelijke termijn

Verzoek: 201612.1442

Boom voor de garage.

Voor ons huis staat een boom. De kruin komt reeds tegen de gevel. Jaarlijkse schilderwerken aan de gevel die werden uitgevoerd zijn nutteloos vermits de gevel door de kruin steeds groen wordt. Zo ook is de boom gedurende de jaren zodanig gegroeid dat we zeer moeilijk in en uit de garagepoort kunnen rijden vermits hij reeds een stuk ervoor komt.

Niettegenstaande meerdere mails en telefonische contacten, hebben wij nog steeds geen nieuws mogen ontvangen van de Groendienst. Zelfs geen reactie met daarin de melding ze mail goed hebben ontvangen en gaan behandelen. Wat moeten we ondernemen om wel gehoor te krijgen en kunnen kijken voor oplossing namelijk snoeien?

Onderzoek:

Verzoekster stuurde een e-mail naar de Groendienst op 22 en 29 november, maar kreeg geen ontvangstmelding of een antwoord. Op 13 december stuurde zij haar vraag daarom door naar ons. Na onze tussenkomst werd mevrouw gecontacteerd. De boom kon gerooid worden mits het betalen van een retributie van 80 euro. Verzoekster ging akkoord en er het rooien van de boom werd opgenomen in de planning.

Beoordeling: gegrond

Verzoekster kreeg geen enkele reactie op haar vraag, ook geen ontvangstmelding. Met een korte ontvangstmelding en bevestiging dat de vraag bekeken zou worden, had men deze klacht kunnen vermijden.

Aanbeveling:

Stuur burgers binnen een redelijke termijn een ontvangstbevestiging met vermelding van een termijn waarbinnen ze een antwoord kunnen verwachten.

Hoofdstuk 9

Departement Samenleven en Welzijn

9.1. Dienst Preventie voor Veiligheid

adequate communicatie

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201608-947

Burenbemiddeling.

Wij wensen een klacht in te dienen tegen de dienst Preventie voor Veiligheid en meer bepaald de burenbemiddeling . Deze dienst belde ons in maart 2016 op met de vraag of wij willen bemiddelen. Wij vroegen de dienst wat het onderwerp van de bemiddeling inhoudt maar dat onderwerp werd ons niet gegeven. Tot vandaag niet. Maar hoewel wij geen antwoord kregen , bleven wij ontegensprekelijk openstaan voor bemiddeling.

Echter, vermoedelijk in april 2016 reeds, heeft de dienst deze bemiddeling op eigen houtje afgebroken.

De werkgroep was hiervan niet op de hoogte gebracht en kwam dit pas via via te weten. Op het moment dat de buurtbemiddeling werd afgesloten, was de werkgroep aan het wachten op een antwoord van de dienst inzake hoe de bemiddeling zou worden opgestart. Toen wij uitleg vroegen bij de dienst, gaf deze in de mail van 1 juni 2016 een reden op voor haar beslissing om de bemiddeling stop te zetten. De werkgroep zou geen bemiddeling gewenst hebben met externe bemiddelaars. Dit is evenwel een totaal foute reden. Integendeel, de werkgroep is van meet af aan wél steeds blijven ijveren voor een bemiddeling. En dat terwijl de dienst soms wekenlang niets van zich liet horen. Hiervan getuigen talrijke mails die wij verstuurd hebben. Uiteindelijk gaf de dienst toe dat zijzelf een fout had gemaakt. Om de herstart van de bemiddeling een grotere kans te geven, is het voor onze werkgroep essentieel dat de dienst haar fout bij de initiatiefnemers van de bemiddeling rechtzet. Niet de werkgroep heeft de bemiddeling stopgezet, maar de bemiddelingsdienst zelf. De initiatiefnemers van de bemiddeling moeten dit weten. Tot onze verbazing hebben wij herhaaldelijk moeten vaststellen dat de dienst elke rechtzetting weigert en ook weigert ons in te lichten of de initiatiefnemers überhaupt nog een bemiddeling wensen. De manifeste onwil van de bemiddelingsdienst om de bemiddeling opnieuw op de sporen te krijgen, brengt onze werkgroep er toe een klacht bij u tegen deze dienst neer te leggen. Wij vragen dat u ingrijpt zodat deze bemiddelingsdienst haar verantwoordelijkheid opneemt voor de door háár gemaakte fouten en dientengevolge opnieuw bemiddeling opstart. Wij zien enkel uit naar een hernieuwde samenwerking met de bemiddelingsdienst op voorwaarde dat de rechtszetting gebeurt en de dienst ons zo uit het slecht daglicht haalt waar zij ons zelf in gebracht heeft.

Onderzoek

De ombudsvrouw nodigt de burgers uit en komt tot een constructief gesprek en de burenbemiddeling wordt heropgestart en verloopt in een positievere sfeer dan voorheen.

Misverstand was ontstaan door onduidelijke communicatie langs beide kanten.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Uit de e-mails en het gesprek blijkt dat de communicatie van beide partijen niet altijd duidelijk was en dat dit geleid heeft tot een misverstand.

9.2. Dienst Welzijn en gelijke kansen

toegankelijkheid en bereikbaarheid

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201604.454

Bareel.

Ik woon zelf in een caravan. Ik ga dikwijls in het doortrekkersterrein water halen en de mensen op het terrein hebben met mij afgesproken dat ik het volgende zou vragen. Ik heb mijn ongenoegen al kenbaar gemaakt bij integratiedienst maar ik kom toch naar hier. Als iets mij hoog zit kan ik soms ook mijn stem verheffen. Ik wil in elk geval kenbaar maken dat het toch niet kan dat wie op het trekkersterrein zit nu achter een bareel moeten zitten en moeten wachten tot er iemand komt om die bareel te openen en dat die bareel soms blokkeert. De doortrekkers hebben aan mij hun ongenoegen kenbaar gemaakt dat ze zich opgesloten voelen en zij die betalen toch in staat moeten zijn om te staan en te gaan met hun caravans en mobilhomes wanneer ze willen. Er moet iemand altijd ter beschikking zijn tussen 9.00 en 16.00 uur of via gsm maar is dit niet altijd het geval. Doortrekkers kunnen dus nooit van terrein tenzij dus die bareel wordt geopend. Mobilhomes kunnen niet naar buiten terwijl het net om doortrekkers gaat die zich nu toch wel opgesloten voelen.

Vermoedelijk is er een bareel gekomen omdat sommigen niet betalen maar kan dat niet op een andere manier opgelost worden bijvoorbeeld met een jeton dat ze die bareel kunnen opendoen. Kan er zich hier een veiligheidsprobleem voordien? Ook Politie heeft geen sleutel als mensen willen doortrekken tijdens weekend. Het terrein wordt ook minder gebruikt, sinds die bareel er staat.

Onderzoek:

Verzoekster is zelf geen gebruiker van het terrein. Zij voldoet niet aan de omschrijving in het reglement om een standplaats te hebben en vraagt dit ook niet. Toch gaan wij in op de vragen. De Integratiedienst is overgegaan in de Dienst Regie Samenleven en Welzijn. Volgens deze dienst bestaat te allen tijde de mogelijkheid het terrein binnen te rijden of te verlaten, mits het voertuig niet hoger is dan 2,15 m. Men opent de toegangspoort bij aankomst of vertrek met caravan. Tot enkele maanden geleden was het mogelijk om zomaar het terrein te verlaten mét .caravan en dus zonder rekening te houden met de eindafrekening. Dit is nu niet meer mogelijk.

Het verlaten van het terrein gebeurt volgens het reglement: "in samenspraak met de terreinverantwoordelijke". In praktijk betekent dit: na onderling overleg en dit tijdens de werkdagen (dus niet 's avonds noch in het weekend)". De basis van de werking is onderling overleg, tussen terreinverantwoordelijke en gebruiker. Concreet komt het hem erop neer dat een aankomst of vertrek meestal tijdens de kantooruren zal plaatsvinden. In verband met het eventuele veiligheidsprobleem, bijvoorbeeld een interventie van brandweer of ambulance (hoger dan 2,15 m), is zoals bij de meeste locaties van de Stad een sleutelkluis aanwezig waarbij de nooddiensten van buitenaf het hek kunnen openen.

De dienst wijst er ook op dat het terrein privaat is met openbaar karakter. Dit duidt erop op de toegang beperkt is tot de gebruikers en de noodzakelijke diensten. Wat betreft de openingsuren, is het zo dat deze niet zijn omschreven in het reglement (dat is goedgekeurd door de gemeenteraad). In het reglement staat alleen: "Aan het onthaal is aangegeven hoe en wanneer de terreinverantwoordelijke bereikbaar is". Met andere woorden: de uren waarnaar verzoekster verwijst (en die dus uithangen), zijn uren waaraan het personeel zich maximaal probeert te houden. Ook het gsm-nummer is bereikbaar mits het personeel op dat moment niet met een andere taak bezig is of pauze heeft, ook niet 's avonds of tijdens het weekend. Men probeert zo snel mogelijk in te gaan op een vraag: de ene keer gaat dit al sneller dan een andere keer naargelang de omstandigheden.

Besluit:

De toegankelijkheid van het terrein en de bereikbaarheid van de verantwoordelijken zijn niet absoluut maar wel duidelijk en op een verantwoorde manier omschreven in het reglement. Overigens wordt het gebruik van het terrein geregeld met het Algemeen reglement op het doortrekkersterrein, maar dit spreekt nog op de Integratiedienst, die niet meer bestaat, en het Retributiereglement dat wel spreekt op de (nieuwe) Dienst Regie Samenleven en Welzijn. Echter, de uitbating van het doortrekkersterrein gebeurt in de praktijk gebeurt door de vzw IN-gent, volgens een overeenkomst tussen de Stad en deze vzw, waarvan in de reglementen geen sprake is. Wij brengen een en ander onder de aandacht van de Juridische Dienst, om deze zaken aan te passen in de reglementen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat betreft de toegankelijkheid en de bereikbaarheid. Gedeeltelijk gegrond wat betreft de regelgeving omdat in de reglement niet correct wordt verwezen naar de bevoegde diensten.

Aanbeveling:

Vermeldt in de reglementen de exacte namen van de bevoegde diensten.

Privacy en discretie

Zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201611-1338

Privacy.

Een paar weken geleden nam ik deel aan activiteiten in het kader van de Week van de Geestelijke Gezondheid. Een tijdje later kreeg ik een paar e-mails met de vraag om feedback. In de laatste reminder waren de e-mailadressen van alle geadresseerden zichtbaar. Het waren er heel veel. Hoe dat in deze tijd nog mogelijk is, dat weet ik niet, maar bij zo'n privacygevoelige materie lijkt mij dat erover. Daarna kreeg ik een e-mail van iemand die mij uitnodigde voor één van zijn activiteiten, iets met auralezen, aardedansen,... Daarin stond ook deze zin: "U krijgt deze e-mail omdat u ingeschreven bent voor een activiteit tijdens de Week van de Geestelijke Gezondheid". Onder de e-mail stond de banner van de Week van de Geestelijke Gezondheid. Hoe komt deze persoon aan mijn adres? Is dit een privépersoon of werkt hij voor de Stad Gent?

Ik heb contact opgenomen met Gentinfo. Van hen kreeg ik informatie hoe ik mij kan laten uitschrijven voor een nieuwsbrief door op een link te klikken of hoe ik mij kan laten uitschrijven voor reclame. Daar gaat dit helemaal niet over.

Op de website van de stad staat vermeld dat je contact moet opnemen met Gentinfo om je gegevens in databestanden van de stad te bekijken, te wijzigen of te schrappen.

Uitgaand van de veronderstelling dat de Week van de Geestelijke Gezondheid door de Stad Gent werd georganiseerd en uitgaande van de privacy-politiek van de Stad Gent, vind ik dat hier een schending van mijn privacy heeft plaatsgevonden:

- mijn e-mailadres werd duidelijk zichtbaar voor iedereen getoond in de laatste reminder
- mijn e-mailadres werd gebruikt voor activiteiten die ver af staan van stedelijke dienstverlening
- mijn e-mailadres werd gebruikt door iemand van wie ik vermoed dat hij geen medewerker is van de Stad Gent.

Ik verwacht:

- een verontschuldiging van de Stad Gent
- de Stad geeft aan diegenen die mijn e-mailadres hebben doorgegeven zelf door dat zij mijn e-mailadres niet meer mogen gebruiken, iets waarvan ik een formele bevestiging krijg
- de Stad Gent geeft mij de verzekering dat dat soort zaken niet meer voorkomt.

Onderzoek:

De Stad Gent organiseerde samen met partners de Week van de Gezondheidszorg. Een medewerker van de Dienst Welzijn en Gelijke kansen maakt een vergissing bij het sturen van een mailing, waardoor de e-mailadressen voor iedereen zichtbaar waren. Eén van de geadresseerden maakte vervolgens gebruik van deze adressen.

Verzoeker stuurde eerst zijn klacht in eerste lijn naar Gentinfo en hij kreeg onmiddellijk een antwoord hoe hij zich kon uitschrijven en dat was precies de reden waarom hij een dag later al naar ons stapte want hij vond dit een antwoord naast de kwestie maar ook de Dienst reageerde vlug op zijn vraag en bezorgde hem een antwoord ten gronde. In elk geval beschouwen wij dit als een interessant signaal dat niet mag verloren gaan en komen wij op die manier ook tegemoet aan verzoek om er alles aan te doen dat dit niet meer voorkomt.

Beoordeling: gegrond**Aanbeveling:**

Maak er een aandachtspunt van.

Hoofdstuk 10

IVA Mobiliteitsbedrijf Stad Gent

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201601-4

Ongewenste retributie.

Op 19 december 2015 en op 22 december 2015 kreeg ik 2 boetes om te parkeren voor mijn deur. Op 19 december 2015 vroeg ik een bewonerskaart aan, maar aangezien de documenten eerst moesten nagekeken worden voordat er kon betaald worden (100 euro!) moest ik wachten op een bevestigingsmail. Die mail kwam terecht in mijn ongewenste mails, waardoor ik deze pas vandaag vond en kon betalen. Na telefonisch contact op heden met dienst bewonerskaarten en Mobiliteitsbedrijf werd er mij verteld dat ik beide boetes moet betalen omdat mijn aanvraag maar geldig is van af de betaling. De betaling van de bewonerskaart werd zonet verricht. Ook de eerste boete werd zonet betaald. Aangezien de 2de boete van na mijn aanvraag is, zou graag voor deze kwijtschelding krijgen. De aanvraagprocedure was duidelijk gestart voor deze vaststelling gedaan werd.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf wil hier niet ingaan op onze vraag om de tweede retributie te annuleren omdat de bewonerskaart pas geldig is als ze betaald is. Het Mobiliteitsbedrijf is niet verantwoordelijk dat hun mail bij de 'ongewenste mails' terecht kwam bij verzoeker. De tweede retributie blijft ook verschuldigd.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201601-6

Verloren mail.

Ik heb op 3 oktober 2014 een retributie ontvangen van 30 euro en ik heb dit betaald op 4 november 2014. Op 12 november 2014 krijg ik echter een herinneringsbrief waarin staat dat ik de retributie niet zou betaald hebben. Op 2 december 2014 stuur ik een mail naar de cel Parkeerheffingen met het betalingsbewijs van de 30 euro. Op deze mail krijg ik geen antwoord en ik vermoed dus dat alles in orde is. Tot ik opeens een brief krijg van een deurwaarder dat ik 69,01 euro moet betalen. Ik heb dan contact opgenomen met de gerechtsdeurwaarder en hen ook mijn betalingsbewijs doorgestuurd. Zo kom ik te weten dat de herinneringsbrief voor een andere retributie is die ik op 18 oktober 2014 zou ontvangen hebben maar die ik niet gevonden heb achter mijn ruitenwisher. Ik was dus niet op de hoogte van deze retributie. Ik ga akkoord om de retributie en de administratiekosten te betalen maar de kosten van de deurwaarder wil ik niet betalen want tenslotte heb ik een mail gestuurd en hadden ze me kunnen laten weten dat het over een andere retributie ging.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat ons weten dat ze de mail van verzoeker van 2 december 2014 niet hebben ontvangen. Ook Digipolis kan zo ver terug niet meer nagaan of deze mail al dan niet is toegekomen bij het Mobiliteitsbedrijf. Het Mobiliteitsbedrijf gaat uiteindelijk akkoord om de kosten van de gerechtsdeurwaarder op zich te nemen.

Beoordeling: geen oordeel

verzoeker stuurt zijn mail naar het Mobiliteitsbedrijf mee als bewijs terwijl het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat ze de mail niet hebben ontvangen.

adequate communicatie

Verzoek: 201601-7

Non-communicatie

Deze klacht betreft de non-communicatie van het parkeerbedrijf aangaande een boete die we (volgens ons) onterecht ontvangen hebben. Het gaat om eerder over de manier waarop we behandeld worden dan over het bedrag zelf. We hebben reeds meerdere mails gestuurd naar het parkeerbedrijf maar er wordt zelfs niet op gereageerd. We vragen nochtans niets onredelijks, enkel een verklaring van de boete. Het feit dat er na meer dan een maand niet gereageerd wordt op een redelijke vraag van burgers die ter goeder trouw handelden doet denken aan een dictatoriaal bewind. Voor ons wordt dit stilaan een principiële kwestie die we desnoods voor de rechtbank of andere instanties willen aanvechten. Maar liever niet, vandaar deze laatste poging tot normaal overleg. De feiten zoals wij ze ervaren:

- onze eerste bewonerskaart vervalt inderdaad op 8 augustus 2015;
- op 1 september 2015 krijgt mijn vrouw een nieuwe wagen en op 5 september 2015 in de ochtend vragen we daarom via het e-loket een nieuwe bewonerskaart aan;
- op 5 september 2015 in de avond (de dag van de aanvraag) krijgen we per toeval een boete, we vragen die te annuleren;
- op 7 september 2015 krijgen we een mail (zie de laatste mail hieronder) dat de aanvraag is verwerkt, dus voor ons lijkt de bewonerskaart in orde;
- op 21 september 2015 wordt de boete van 5 september 2015 geannuleerd door jou collega Sophie, nogmaals een duidelijk signaal dat onze bewonerskaart in orde is;
- op 24 oktober 2015 zit er weer een boete onder de ruit, we begrijpen er niets van en checken nogmaals het e-loket en daar staat inderdaad dat onze bewonerskaart goedgekeurd is, daarom vragen we de boete te annuleren;
- en nu zegt het Mobiliteitsbedrijf dat we de boete moeten betalen omdat onze bewonerskaart maar start op 25 oktober 2015.

Onderzoek:

Volgens het Mobiliteitsbedrijf hebben zij wel geantwoord op de mail van verzoeker. De eerste retributie werd geannuleerd omdat deze werd uitgeschreven op de dag dat verzoeker via het e-loket de aanvraag voor een bewonerskaart heeft gedaan. Er werd echter niet gecontroleerd of de bewonerskaart effectief geactiveerd was. Nadat je een bewonerskaart hebt aangevraagd via het e-loket moet je die wel zelf nog activeren. Zolang dit niet gebeurt, komt de kaart niet in het systeem. Omdat verzoeker de bewonerskaart pas op 25 oktober 2015 heeft geactiveerd en de nummerplaat dus niet gelinkt was aan de bewonerskaart, werd op 24 oktober 2015 een tweede retributie uitgeschreven. Het Mobiliteitsbedrijf vindt dat ze zelf bij de eerste retributie hadden moeten kijken wat er schortte en omdat dit niet gebeurd is, gaan zij akkoord om ook de tweede retributie te annuleren. Aangezien de retributie al betaald is, zal het betaalde bedrag teruggestort worden.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Plaats in de bevestigingsmail een duidelijke verwijzing naar het feit dat men de aanvraag via het e-loket nog moet bevestigen.

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201601-27

Discussie.

Ik doe een beroep op u aangaande een discussie met het gerechtsdeurwaarderskantoor Modero die in opdracht van de Stad Gent / het Mobiliteitsbedrijf Stad Gent optreedt en waarbij ik van oordeel van dat het gerechtsdeurwaarderskantoor onredelijk optreedt. De discussie is beschreven in de bijlage. Het gaat over een parkeerboete van 30 euro van 16 mei 2015 die ik betaalde op 10 juli 2015. Blijkbaar waren tussen die twee data door het Mobiliteitsbedrijf 2 aanmaningen (8 en 26 juni) gestuurd naar mijn oude domicilie, de tweede met aanrekening van een administratiekost van 25 euro. Ik kreeg die aanmaningen niet omdat ik ingevolge een echtelijke breuk vanaf 18 mei 2015 geen toegang meer had tot de gezinswoning (mijn domicilie) en ook niet tot de post die daar toegestuurd werd. Ik had zelf pas een nieuwe woning op 1 juni 2015 en bracht mijn domicilie in orde (wanneer dat

juist uitwerking kreeg, weet ik niet meer). Op 10 juli 2015 (niet betwist) bracht ik - na een turbulente periode - dus mijn administratie op orde en betaalde ik de parkeerboete (waarvan ik het ticket onder mijn ruit had aangetroffen), niet de administratiekost, want daarvan had ik dus geen weet. Op 23 of 24 november 2015 (dus bijna 5 maanden na mijn betaling) kreeg ik van het gerechtsdeurwaarderskantoor een dwangbevel betekend met een kost van meer dan 170 euro. Dit is het eerste ogenblik waarop ik kennis neem van de administratiekost van 25 euro. Die betaal ik onmiddellijk (niet betwist). Tegelijk schrijf ik Modero aan en druk mijn verwondering uit over dit dwangbevel dat door geen aanmaning werd voorafgegaan en waardoor de kost m.i. onredelijk werd opgedreven. Men deelt mij vervolgens mee dat zij in oktober 2015 op mijn oud adres en begin november 2015 op mijn nieuw adres mij per gewone brief zouden hebben aangemaand 'om kostenbesparende redenen'. Ik ontving deze brieven echter absoluut niet. Er is geen enkele aangetekende aanmaning gebeurd op mijn nieuw adres, daar waar men wel had kunnen vermoeden dat ik de enige aangetekende aanmaning van 26 juni 2015 mogelijk niet had ontvangen, gelet op mijn domiciliëwijziging. Komt daarbij dat ik al 18 jaar aan de Gentse balie ben en mij gemakkelijk per mail, tel, brief, fax had kunnen bereiken op mijn kantoor (na mijn protest schreef men mij herhaaldelijk aan op mijn kantoormail; dan kon dat wel). Modero wil mij koste wat het kost de kost van het dwangbevel van iets meer dan 166 euro (wat nog resteert na de betaling van de administratiekost) aanrekenen. Dit vind ik volstrekt onredelijk, gezien het uitblijven van ook maar één aangetekende aanmaning op het juiste adres. Kan u tussenkomen in deze kwestie?

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf heeft, na het uitblijven van enige reactie en betaling, een eerste en tweede (aangetekende) herinneringsbrief verstuurd naar het officieel adres van verzoekster. Dat verzoekster in een echtscheiding was verwickeld en haar post niet kon bereiken, kon het Mobiliteitsbedrijf niet weten. Het Mobiliteitsbedrijf is ten andere verplicht om alle briefwisseling te sturen naar het officieel adres waar de wagen ingeschreven staat. Het adres van verzoeksters is op 30 juni 2015 officieel veranderd. Op 10 juli 2015 heeft verzoekster dan de retributie betaald maar de administratiekosten zijn blijven open staan alhoewel ook op de retributie vermeld staat dat er bij niet- of laattijdige betaling een administratieve kost wordt aangerekend. Een telefoontje naar het Mobiliteitsbedrijf had haar hiervan op de hoogte gebracht. Uiteindelijk is het dossier bij de gerechtsdeurwaarder terechtgekomen die op 5 november 2015 een gewone herinneringsbrief heeft verstuurd naar het nieuwe officiële adres van verzoekster. Of verzoekster deze brief al dan niet heeft ontvangen, is niet na te gaan. Deze herinneringsbrief is er gekomen op aanbeveling van de Ombudsvrouw en is niet aangetekend om de kosten te beperken. Uiteindelijk is er dan op 23 november 2015 een dwangbevel opgesteld en het is dan dat verzoekster gereageerd heeft naar Modero toe en het is dan pas dat men haar e-mailadres heeft bekomen. De procedures zijn zowel door het Mobiliteitsbedrijf als door Modero correct gevolgd. We hebben begrip voor de situatie waarin verzoekster verkeerde maar we kunnen hier geen annulatie van de deurwaarderskosten bekomen.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure coulance

Verzoek: 201601-28

Dure boete.

Op 26 december 2015 parkeerden we onze wagen op het Francois Laurentplein en betaalden een parkeerticket van 2,50 euro omdat we een zwaar B&O-toestel moesten afgeven voor reparatie aan de handelszaak B&O gelegen op het François Laurentplein. Toen we ruim op tijd terugkwamen waren we verwonderd dat er een parkeerboete van 60 euro onder onze ruitenwisher zat die net uitgeschreven was door de parkeerwachter.

Toen ik haar vroeg om uitleg zei ze heel vriendelijk maar toch wat gegeneerd dat de linkse kant van de straat uitsluitend bedoeld was voor bewoners van het Laurentplein met een bewonerskaart en de rest van het plein voor de mensen die moesten betalen via de parkeermeter en natuurlijk had ze gelijk want in het begin van de straat stond inderdaad een dergelijk parkeerteken. Maar ze gaf toe dat bijna niemand dit opmerkte want alle auto's voor ons en achter ons hadden een boete van 60 euro, en dit was zo alle dagen. Ze bleef vriendelijk, wij hadden ook begrip voor haar stipt uitvoeren van haar taak maar ze raadde ons aan toch contact op te nemen met uw dienst.

Dus 2 vragen:

1/ misschien toch op het voetpad ook nog een tweetal plakaten bijplaatsen om te wijzen op het feit dat die kant van de straat alleen bedoeld is voor mensen met een bewonerskaart? Dit is ook beter voor de bewoners want met toevallige parkeerders zoals wij die naar Gent komen te beboeten, helpt u die bewoners ook niet aan een parkeerplaats.

2/ voor ons zelf dan: graag kwijtschelding van de straf gezien we van goede wil waren en zoals het hoort een parkeerticket van 2,5 euro kochten. En indien niet mogelijk: een minnelijke betaling in plaats van 60 euro.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf wenst niet in te gaan op onze vraag om de retributie éénmalig te annuleren omdat verzoeker het tijdelijk signalisatiebord niet had gezien en toch ook een parkeerticket had gekocht. Verzoeker stond geparkeerd aan de linkerkant van het François Laurentplein en is sowieso het signalisatiebord 'bewoners' gepasseerd. De parkeersituatie aan het François Laurentplein is tijdelijk aangepast waarbij de parkeerplaatsen aan de zijanten nu voorbehouden zijn voor de bewoners en de parkeerplaatsen op het plein zelf Stop & Shop plaatsen zijn waar men maximum 1 uur kan parkeren. De situatie is tijdelijk maar de signalisatie is correct en wettelijk aangeduid waardoor het Mobiliteitsbedrijf geen uitzonderingen wenst te maken. Het tarief om te parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonerskaart, is 60 euro. Dit tarief is vastgelegd en goedgekeurd door de gemeenteraad en kan niet aangepast of

Beoordeling: ongegrond

IVA Mobiliteitsbedrijf Stad Gent overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201601-45

Onbereikbare garage.

Wij hebben voor ons tweede voertuig op 8 december 2015 om 22:34 uur een retributie ontvangen wegens parkeren zonder bewonerskaart. Wij hebben nochtans als bewoner van het centrum zwaar geïnvesteerd in een parkingplaats voor onze wagens achter onze woning maar sinds er geruime tijd (ik vermoed al bijna één jaar) werken aan de gang zijn voor de nieuwe winkel van WE in de Veldstraat (een winkel die achter onze woning is gelegen), wordt de toegang tot onze parking al van 's morgensvroeg belemmert door een groot aantal kleine bestelwagens van verschillende onderaannemers. Om te vermijden dat er belangrijke wachttijden zijn om uit onze garage te kunnen binnen en buiten rijden, hebben wij ons die avond voor onze deur geparkeerd. De plaats waar de wagen geparkeerd stond staat overigens al sinds augustus 2015 als gereserveerde ruimte voor deze werken. (van augustus 2015 tot eind januari 2016). Ik schat dat ongeveer 80% van de tijd sinds ik hier woon de breedste stuk van de Predikherenlei ter beschikking wordt gesteld voor vrachtwagens en bestelwagens die in de Veldstraat werken uitvoeren. Ik hoop dat u begrip kan tonen voor deze situatie en aldus dit parkeerbiljet schrapt.

Onderzoek:

Het blijkt uiteindelijk om twee retributies te gaan die het Mobiliteitsbedrijf niet wenst te annuleren omdat deze werden uitgeschreven op een bewonersparkeerplaats, buiten de uren van de inname van het openbaar domein. Het Mobiliteitsbedrijf had verzoeker al op de hoogte gebracht dat hij, ook al kon hij niet in zijn garage door werken, hij geen vrijstelling had van het parkeerregime. Verzoeker kon ook voor de duur van de werken een gratis tweede bewonerskaart aanvragen.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201601-46

Verkeerde mededeling, zwaar gevolg.

Op 8 september 2015 ontvingen wij een aanmaning met bijkomende administratieve vergoeding voor 55 euro. We hebben de eerste aanmaning echter nooit ontvangen, zoals we ook hebben laten weten aan het Mobiliteitsbedrijf, maar wij wouden hier geen uitzondering maken en hebben de boete en de administratiekosten betaald op 15 september 2015, weliswaar met een verkeerde referentie. Nadien ontvingen wij van het parkeerbedrijf een mail waarin stond dat ze nog niets hadden ontvangen. Dit bleek dan te zijn omwille van de

verkeerde referentie, wat we ook zo hebben laten weten en hen het betalingsbewijs hebben doorgestuurd. Omdat de betaling gebeurde met de verkeerde referentie en zij dit niet konden linken aan een openstaande schuld bij hen, gingen ze ons die 55 terugstorten (in september 2015). Dit is echter nooit gebeurd, maar intussen is ons dossier wel doorgegeven aan de deurwaarder en mochten wij ineens ook de kosten die daaraan verbonden zijn betalen. Wij hebben aan de deurwaarde ook het betalingsbewijs doorgestuurd van 15 september 2015 (die met de verkeerde referentie), waarop het parkeerbedrijf beweerde dat geld teruggestort te hebben. Wij hebben na 15 september echter niets ontvangen en hebben dan ook een bewijs van betaling gevraagd via de deurwaarder. Dit kon ons niet aangeleverd worden, maar ze bevestigden ons wel dat die terugstorting nog steeds niet gebeurd was. Het Mobiliteitsbedrijf had de betalingsopdracht pas opgemaakt in december 2015 terwijl die was beloofd in september 2015. Het geld zou dan teruggestort worden in januari 2016. Wij dachten dat dit dan wel zou gebeuren, maar dat het door de vakantieperiode wat langer duurde. Tot op heden hebben wij echter nog steeds de 55 euro niet teruggekregen, maar mogen wij wel de kosten betalen voor de hele procedure. Wij hebben nochtans telkens op elke communicatie geantwoord, ons geëxcuseerd voor de verkeerde referentie en ook een betalingsbewijs aangeleverd.

Onderzoek:

Verzoeker betaalt op 15 september 2015 de 55 euro maar met een verkeerde mededeling. Diezelfde dag laat hij weten aan het Mobiliteitsbedrijf dat hij de 55 euro betaald heeft maar het Mobiliteitsbedrijf laat hem weten dat zij de betaling niet hebben ontvangen. Daarop stuurt verzoeker nog een antwoord met in bijlage het betalingsbewijs. Het Mobiliteitsbedrijf meldt echter dat zij deze mail niet hebben ontvangen waardoor zij de betaling niet aan de juiste retributie konden koppelen. Het Mobiliteitsbedrijf heeft verzoeker ook nog een brief gestuurd enkele dagen na de betaling om hen te contacteren maar dat heeft verzoeker niet gedaan omdat hij de mail met het betalingsbewijs had doorgestuurd. Normaal gezien wordt een bedrag dat niet kan gekoppeld worden, na enkele weken teruggestuurd maar hier heeft het duidelijk veel langer geduurd: 4 maanden na de betaling is het bedrag van 55 euro op de rekening van verzoeker teruggestort. Dit is duidelijk veel te laat. Omdat de betaling niet aan de retributie kon gekoppeld worden is de retributie van verzoeker blijven openstaan en is het dossier bij de deurwaarder terechtgekomen. Rekening houdend met al deze factoren gaat het Mobiliteitsbedrijf akkoord om te kosten van de deurwaarder op zich te nemen zodat verzoeker enkel de retributie en administratiekosten (55 euro) dient te betalen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Het Mobiliteitsbedrijf neemt de kosten van de deurwaarder op zich.

Aanbeveling:

Stort het geld dat niet kan gekoppeld worden aan een retributie, veel vlugger terug zodat die dossiers niet naar de deurwaarder moeten gestuurd worden.

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201601-53

Oneerlijke behandeling?

Ik had graag volgende klachten aan u overgemaakt:

- Ik had vorig jaar een parkeer retributie ontvangen in de Brusselsepoortstraat, terwijl ik weldegelijk betaald had. Ik volg les in de Brusselsepoortstraat en betaalde tot 22.35 uur terwijl ik een retributie kreeg om 20.40 uur. Ik nam contact op met het Parkeerbedrijf en ik diende de retributie naar hen toesturen. Ik stuurde een kopie maar zij hadden het originele ticket nodig. Ik maakte de opmerking dat wanneer ik deze stuur en deze verloren gaat, dan ik dan geen bewijs meer heb. Er werd mij verteld dat dit niet verloren gaat met de post en ik kreeg ook de opmerking dat ik deze mag komen brengen in Gent. Ik woonde destijds nog in Lovendegem en vond niet dat ik de kosten diende te maken voor een fout die zij veroorzaakt hebben. Ik stelde voor dat ze deze mochten ophalen maar dat doen zij niet, de gedupeerde moet zelf zich verplaatsen en de kosten dragen. Ik stuurde het ticket aangetekend op inclusief een factuur (ik ben zelfstandige) van mijn kosten hiervoor en de tijd voor administratie en vervoer hiervoor. Ik kreeg door dat de retributie geseponeerd werd maar dat ze de bijgevoegde factuur zeker niet gaan betalen. Volgens hen zijn er kosten voor het seponeren van retributies die ze niet aan de klanten doorrekenen (eigenlijk logisch dat ze de kosten van hun fouten niet doorrekenen aan de klant. Tot op heden weigeren ze over te gaan tot betaling.
- 2 van mijn vrienden hebben ook al een retributie gekregen terwijl ze wel betaald hadden om te parkeren en het ticket zeer duidelijk zichtbaar was. Beide retributies werden geseponeerd zonder problemen maar het feit dat het parkeerbedrijf maar retributies uitschrijft terwijl de bestuurder een ticket heeft is vrij onaanvaardbaar. Zeker nog dat de klant zich dan moet verplaatsen naar het parkeerbedrijf om dit recht te zetten! Of de kosten dient te maken

voor het opsturen, wanneer het verloren gaan dan verplicht is om te betalen daar er geen bewijs meer is. Op deze wijze jagen ze de mensen op de kosten, kosten die de mensen zelf moeten dragen. Op zijn minst zouden de kosten moeten vergoed worden van het bedrijf die de fouten gemaakt heeft.

- Naast het feit dat ze onterecht retributies uitschrijven is het ook tergend dat de parkeerwachters als aasgieren rond de scholen hangen. Bij het ophalen van de kinderen nemen de meeste mensen een gratis ticket of betalen ze voor 15 minuten. Als de juf op school 5 minuten nodig heeft om iets door te geven i.v.m. met het kind dan steekt er gegarandeerd een retributie tussen de ruitenwipper. Dit lijkt mij enorm als in de hand werken van bekeuringen.

- Wat retributies betreft, ik had vorig jaar een retributie omdat ik betaalde tot 14.50 uur en werd rond 15.10 uur gesnapt. Door het feit dat het Parkeerbedrijf nog een openstaande factuur had heb ik deze niet direct betaalt, ik zou dit oplossen via de openstaande factuur. Ik ben ondertussen verhuisd en dit is min of meer uit mijn gedachte gegaan. Tot ik rond september een oproep kreeg van het Parkeerbedrijf dat ze mijn beide wagens ging komen ophalen voor openbare verkoop. Ik had blijkbaar op mijn oud adres schrijven gekregen voor betaling, terwijl ik daar niet van op de hoogte was. Uiteindelijk heeft dit mij 480 euro gekost. Zulke zaken drijven mensen in de armoede, 480 euro is bijna 20.000 BFr omdat ik 20 minuten langer stond geparkeerd. Dit is bijna een minimum loon! Het is algemeen geweten dat de parkeeropbrengsten zijn om de kas te spijzen, we kunnen nauwelijks onze rechten verdedigen, vroeger kwam dit nog voor bij de rechtbank maar nu worden direct deurwaarders ingeschakeld. Ik stuurde een mail naar de deurwaarder of ik in stukken kon betalen maar kreeg geen gehoor.

- Ik heb ondertussen nog een parkeerretributie van het parkeren op een bewonersplaats? Ik had betaald om te parkeren want ik had niet gezien dat het een bewonersplaats was. Deze retributie is 60 euro, welke ook reeds gestegen zijn wegens laattijdige betaling (zoals ik reeds schreef ben ik verhuisd en veel post gemist en ben reeds een tijd thuis wegens burn-out, waardoor papierwerk blijft liggen). Als ik dan merk dat ze onterecht boetes uitschrijven, waar de mensen zelf moeten opdraaien voor de kosten, lijkt mij dit zeer op frauduleus handelen! Het parkeerbedrijf gooit met administratieve kosten, terwijl zij het vertikken om de kosten die wij gedwongen zijn te maken, om deze te vergoeden. Het ergert mij nog meer als ik dan merk dat er verkeersborden staan in Gent die aan geen kanten juist zijn, waar niet bij opgetreden wordt (de ordediensten in ieder geval niet). Ik hoop dat het mogelijk is om daar werk van te maken. Als ik reeds 2 vrienden heb die ook onterecht retributies krijgen, veronderstel ik dat dit veel verder rijkt. Het lijkt erop dat ze maar uitschrijven en de personen die hun bewijs verliezen ondertussen zijn dan verplicht om te betalen of die zich op de moeite steken. Dit zijn strafbare feiten van de parkeerdiensten.

Onderzoek:

De ombudsvrouw vertrekt hier van art. 870 van het gerechtelijk wetboek: elke partij moet het bewijs leveren van de feiten die ze aanvoert. Zo beschikt het Mobiliteitsbedrijf over de vaststelling van de controleurs en over foto's die echter net een hoek niet tonen. Laat dit precies de hoek zijn waar het ticket lag volgens de burger. De vraag om het originele ticket te bezorgen is niet onredelijk: er is heel wat vervalsing in omloop en hij is de enige die ook het ticket kan leveren wat dan echter nog geen bewijs is dat hij het achter de voorruit heeft gelegd maar in elk geval aanvaardt het Mobiliteitsbedrijf het originele ticket als voldoende bewijs. Verzoeker vond dat de enige manier om dit originele ticket te sturen, een aangetekende zending was alhoewel het gewoon door hem of iemand anders kon binnengebracht worden bij het Mobiliteitsbedrijf. De onkostennota's van 44,77 euro en 45,50 euro, die verzoeker opstuurde naar het Mobiliteitsbedrijf, hebben geen grondslag omdat hij geen dienst verleende aan het Mobiliteitsbedrijf. De retributie die werd uitgeschreven op 23 januari 2015 heeft verzoeker niet betaald omdat hij vond dat het Mobiliteitsbedrijf eerst zijn facturen diende te betalen alhoewel de facturen geen grondslag hebben en deze retributie hier volledig los van staat. Zowel het Mobiliteitsbedrijf als de Gerechtsdeurwaarder Modero hebben hier de procedure correct gevolgd. Alle briefwisseling die zij verstuurd hebben, is verstuurd naar het officieel adres van de firma, waarop de wagen van verzoeker is ingeschreven. Het Mobiliteitsbedrijf is verplicht om alle officiële briefwisseling naar het officieel adres te sturen waar de wagen is ingeschreven. Verzoeker zelf verhuisde naar Gent op 29 juni 2015 maar de verhuis van zijn firma is pas op 9 november 2015 in het Staatsblad gepubliceerd. Het is verzoeker zijn verantwoordelijkheid om de briefwisseling die nog op zijn oud adres toekwam, te laten doorsturen naar zijn nieuw adres. De andere retributie die verzoeker op 3 maart 2015 in Apostelhuizen kreeg, is uitgeschreven omdat hij met een bewonerskaart voor zone 14 in zone 3 geparkeerd stond. Hij had wel een parkeerticket genomen maar de signalisatie voor 'bewoners' staat duidelijk voor de parkeerplaatsen waar hij geparkeerd stond en die hij moest passeren om naar de parkeerautomaat te gaan op de hoek met de Abeelstraat. Ook voor deze retributie is een gerechtsdeurwaarder dossier opgemaakt. Ook hier werden de herinneringsbrieven gestuurd naar het oud adres. De Ombudsvrouw kan hier enkel vaststellen dat zowel het Mobiliteitsbedrijf als Modero de procedure correct hebben gevolgd. De retributies werden terecht uitgeschreven en alle herinneringsbrieven werden naar het correcte officiële adres gestuurd waar de wagen stond ingeschreven. Wij hebben bijgevolg geen argumenten om verder te bemiddelen.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201601-77

Foute zone.

Ik ben al bij het Mobiliteitsbedrijf geweest met mijn vraag maar ik krijg daar enkel de bevestiging dat de bestelwagen, die al bijna 3 maanden in Nieuwpoort geparkeerd staat op dezelfde plaat, daar mag staan. In de bestelwagen ligt er een bewonerskaart voor zone 0 maar hij staat geparkeerd in zone 3. Normaal gezien zou je dan verwachten dat hij iedere keer de vaststellers komen controleren, ze een retributie uitschrijven maar er zit nog maar 1 retributie tussen de ruitenwisper. Het is toch niet normaal dat een wagen daar zo lang geparkeerd staat zonder dat hij ook maar verplaatst wordt. Waarom kan men die eigenaar niet eens contacteren? Hij neemt twee parkeerplaatsen in, in een buurt waar de parkeerdruk al zo groot is.

Onderzoek:

De bewonerskaart die in de wagen ligt, telt eigenlijk niet meer want alle bewonerskaarten zijn nu digitaal. Uit navraag bij het Mobiliteitsbedrijf blijkt dat er nog geen enkele retributie werd uitgeschreven voor dat voertuig dus zal de retributie die achter de ruitenwisper steekt, van iemand anders zijn. Het feit dat er nog geen retributies zijn uitgeschreven zijn, heeft te maken met de zonekeuze die de eigenaar van de bestelwagen zal gemaakt hebben. Sommige bewoners, die op de grens van een zone wonen, konden vroeger in zowel hun eigen als de aangrenzende zone parkeren met de bewonerskaart. Met de digitalisering van de bewonerskaart kan dit niet meer en moesten deze bewoners een zone kiezen. De eigenaar zal hier voor zone 3 gekozen hebben in plaats van zone 0. De bestelwagen mag dus perfect in Nieuwpoort parkeren en met een bewonerskaart mag dit ook onbeperkt.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn

Verzoek: 201602-113

Geen antwoord.

Op 9-1-2016 stuurde ik een e-mail aan de burgemeester van Gent en het Mobiliteitsbedrijf om een gevaarlijke situatie te melden bij de invoering van het nieuwe circulatieplan, De burgemeester reageerde door aan de schepen van Mobiliteit te vragen om te antwoorden. Tot nu toe ontvang ik nog steeds geen enkel antwoord noch van het Mobiliteitsbedrijf noch van de schepen van Mobiliteit. Kan u aan deze stadsdiensten vragen waarom zij mijn melding van een gevaarlijke situatie niet beantwoorden?

Onderzoek:

Verzoeker krijgt na onze vraag, enkele dagen later een antwoord van de bevoegde schepen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

overeenstemming met regelgeving

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201602-114

Donkere parkeerautomaat.

Ik ben op 30 januari 2016 rond 18.30 uur naar Kinopolis geweest en wou mij daar parkeren maar de parking van Kinopolis was vol. Ik ben dan de François Benardstraat ingereden en daar een parkeerplaats gevonden. Ik heb toen een ticket genomen aan de parkeerautomaat maar die was niet zo goed verlicht doordat hij onder een balkon staat waardoor ik niet goed kon lezen wat er op stond. Toen ik terug aan de auto kwam had ik een parkeerboete van 60 euro omdat ik blijkbaar op een bewonerszone stond. Ik had echter het plakkaat niet gezien. Ik vraag me af waarom

er nog werkende parkeermeters in een woonzone staan? Als die meters er toch nog nodig zijn voor gevallen die ik niet ken, waarom plakt men daar geen ticket op met de waarschuwing: 'opgepast woonzone'? Groot voordeel : bewoners hebben parkeerplaats, stadsbezoeker wordt niet onnodig beboet.

Onderzoek:

Het is duidelijk dat het hier om een behoorlijke burger gaat die spijtig genoeg niet voldoende naar de verkeersborden heeft gekeken. Als we nagaan waar verzoeker geparkeerd stond, dan zien we dat hij duidelijk tussen de signalisatieborden stond voor bewoners. Hij moest het bord zelfs twee keer passeren om aan de parkeerautomaat een ticket te gaan halen. De signalisatie is duidelijk en correct aangebracht zoals de Wegcode het voorziet. De parkeerautomaat staat er nog omdat er ook parkeerplaatsen zijn waar moet betaald worden om te parkeren. Wat de zichtbaarheid betreft bij de parkeerautomaat onder de luifel, vragen wij aan het Mobiliteitsbedrijf of hier geen oplossing mogelijk is om de zichtbaarheid te verbeteren maar in dit geval doet het hier ook niet echt ter zake omdat bewonersplaatsen wettelijk door een verkeersbord moeten worden aangegeven en niet door een tekst op een betaalautomaat.

Beoordeling: ongegrond

signalisatie was correct

hoffelijkheid

adequate communicatie

Verzoek: 201602-115

Niet akkoord.

Ik kom even bij u ten rade omwille van een dispuut met de dienst Parkeerheffing van de Stad Gent. Op 2 december 2015 omstreeks 11.13 uur kreeg ik een parkeerboete op de Coupure in Gent. Wellicht vond de wind of een grappige passant het leuk om het bonnetje van onder mijn ruitenwischer weg te plukken waardoor ik geen weet had van een boete. Kerst en Nieuw passeren en nog steeds geen boete te bespeuren. Vorige week, 21 januari 2016 om exact te zijn, krijg ik van mijn collega's van mobiliteit het bericht dat ik een openstaande boete heb bij de Stad Gent. Ik betaal die dag zelf nog mijn boete gezien de betalingstermijn al voorbij was en ik weet dat de stad Gent strikt toeziet hierop. Zoals u wellicht weet rijden er heel wat Belgische werknemers met een bedrijfswagen en is dit ook voor mij het geval. Nu is het wel jammer dat onze hoofdzetel waar alle wagens geregistreerd staan in Duitsland is en er dus wat tijd over gaat voor een brief van Duitsland onze afdeling mobiliteit bereikt. Vandaar dat ik de herinnering van 23 december zorgvuldigheid - procedure2015 dus maar op 21 januari 2016 ontving. Niet enkel moest deze brief nog van Duitsland naar België komen, Kerstdag en Nieuwjaar vielen ook nog eens in deze periode waardoor hele proces nog wat vertraagd werd. Vandaag krijg ik nog een betaalherinnering van de Stad Gent, weer via een klein ommetje naar Duitsland, met een extra kost van €25. Ik heb daarom zonet gebeld naar de Mobiliteitsdienst om het voorval uit te leggen en nog eens te benadrukken dat de boete inmiddels wel betaald was. Ik begrijp dat deze afdeling heel wat van deze telefoontjes te verwerken krijgt, gezien het versturen van boetes ook het enige is qua mobiliteit dat vandaag de dag nog vlot loopt in Gent. Maar ik zie dit daarom nog niet als een reden om de mensen bot en arrogant te woord te staan. Ik ben heel rustig gebleven maar kreeg verschillende keren de opmerking naar mijn hoofd dat Lidl Belgium ook voor de man aan de andere kant van de lijn geen uitzonderingen en speciale wensen mogelijk maakt. Correct doch vriendelijk heb ik hem gezegd dat ik niet in naam van Lidl spreek maar wel uit mijn naam, maar ook dit werd arrogant onthaald. Een cursus klantgerichtheid zou niet misstaan voor de medewerker in kwestie.

Ik ben echt niet van slechte wil en het is zeker niet mijn dagelijkse gewoonte van een klachtenmail te sturen maar dit vind ik gewoon niet correct. Het zou leuk zijn mocht er met zulke gevallen rekening gehouden worden in de toekomst, het gaat mij echt niet om die 25 euro maar gewoon om de manier waarop.

Onderzoek:

De aanmaningsflow die het versturen van de herinneringsbrieven regelt, kan door het Mobiliteitsbedrijf niet aangepast worden voor leasewagens. Het is wettelijk bepaald dat alle documenten moeten gestuurd worden naar het adres waar de wagen is ingeschreven. Bij verzoekster is dit een adres in Duitsland. De herinneringsbrieven worden bij het Mobiliteitsbedrijf met een tijdspanne van 20 dagen verstuurd. Dat de brieven pas veel later bij verzoekster terechtkomen, is waarschijnlijk te wijten aan de post en de administratieve afhandeling bij haar werkgever. Het Mobiliteitsbedrijf wil hier geen uitzondering maken en vraagt dat verzoekster de administratiekosten van 25 euro alsnog betaalt teneinde verdere kosten te vermijden. Wat de onvriendelijke medewerker betreft, laat het Mobiliteitsbedrijf ons weten dat zij hun medewerkers er nog eens zullen attent op maken dat een correcte

communicatie naar de burger toe, zowel naar vorm als naar inhoud tot de essentie van hun job behoort.

Opvolging:

Het Mobiliteitsbedrijf zal onze aanbeveling doorgeven aan de betreffende collega's van de administratie. Zij laten ook weten dat er in najaar van 2015 een cursus rond klantgericht handelen en omgaan met agressie heeft plaatsgevonden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Telefonisch onthaal kan professioneler

Aanbeveling:

Cursus klantgericht handelen en omgaan met agressie aanbevolen

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201602-117

U heeft betaald.

In december 2015 lukte het ons (Mijn vrouw en ik) niet om een dagticket te bekomen. Bij het inbrengen van de gevraagde 3,50 euro begon het toestel reeds de afrekening uit te drukken wanneer wij de 3 euro stukken in de automaat ingebracht hadden. Mijn halve euro werd door de automaat geweigerd en kwam terug. Daar door was ik verplicht na een gestelde tijd naar mijn wagen terug te keren en terug een nieuw ticket voor onze vermoedelijke tijd te betalen.

Bij ons nieuw bezoek aan Gent hadden wij gedacht om te betalen voor een dagticket met mijn bankkaart. We hebben beiden de betaalprocedure nauwkeurig gelezen om met onze kaart te betalen. Op een gegeven moment verschijnt op de automaat display " Uw betaling is doorgevoerd " "betaling geldig tot maandag""uw ticket wordt uitgedrukt "(de juist woorden kan ik niet weergeven, maar het was een bevestiging van mijn gelukte betaling). Daarop heb ik dit ticket genomen die na een korte tijd uit de automaat kwam en .dit in mijn wagen gelegd. Zoals ik reeds verklaard heb, heb ik het ticket niet meer gelezen.

Ik was reeds content dat de betaling gelukt was en mijn vrouw was reeds van de automaat verwijderd en op stap naar de "koopjes". Deze combinatie heeft er mijn waarschijnlijk toegebracht het ticket niet nauwkeurig te lezen. Ik was dan ook verbaasd dat ik een retributie had gekregen omdat mijn ticket verlopen was. Bij nader zicht bleek het om een gratis parkeerticket te gaan dat maar 15 minuten geldig was. Ik heb contact opgenomen met het Mobiliteitsbedrijf maar daar wordt mijn uitleg niet aanvaard. Er zou geen betaling van mijn bankkaart geregistreerd zijn maar ik kreeg geen uitleg over hoe dit kon gebeuren. Ik kan maar moeilijk bewijzen dat de automaat slecht heeft gefunctioneerd. Mogelijks kan het te maken hebben dat er in die nieuwjaar, en koopjes dagen, een overbelaste belastingterminal een fout is gebeurd.

Onderzoek:

Verzoeker heeft effectief een gratis ticket voorgelegd voor 15 minuten parkeren. Vermoedelijk heeft hij een foutieve handeling gesteld aan de parkeerautomaat want er is ook geen betaling geregistreerd met zijn bankkaart. De parkeerautomaat was volgens het Mobiliteitsbedrijf niet defect want er waren wel andere betalingen geregistreerd aan die parkeerautomaat op die dag. Het Mobiliteitsbedrijf wenst de retributie niet te annuleren en wij hebben eveneens onvoldoende overtuigingsstukken.

Beoordeling: ongegrond

Er werd geen defect vastgesteld aan de parkeerautomaat. Er waren wel andere betalingen geregistreerd die dag.

zorgvuldigheid - procedure klantgerichtheid

Verzoek: 201602-149

Onvriendelijke vaststeller.

Op 27 januari 2016 kreeg ik om 11.05 uur een retributie in een blauwe zone in de Bellevuestraat. Ik ben werkzaam als arts en had na een 24u-shift de parkeerschijf vergeten plaatsen bij een bezoek aan een pand aldaar. Na een aanwezigheid van 5 minuten verliet ik het pand aan de Bellevuestraat en zag de vaststellers net de hoek om stappen. Met de wagen ben ik tot bij hen gereden met de vraag of hier - gezien de korte parkeerduur en het type zone - geen mogelijkheid was om deze retributie te herroepen. Ik kreeg van de oudste vaststeller een onbeleefd, vrij agressief antwoord in de trend van "Iedereen moet betalen!" en "Regel het maar met het Mobiliteitsbedrijf!". Eenmaal thuis gearriveerd heb ik het Mobiliteitsbedrijf telefonisch gecontacteerd en mijn verhaal gedaan. Er werd me meegedeeld dat een aanvraag tot herroepen van een retributie steeds dient te gebeuren door de vaststeller zelf en dat ik enkel bij de ombudsvrouw terecht kon. Vermits ik ben opgegroeid in de Plateastraat en momenteel in de Visserij woon ben ik vertrouwd met de parkeerproblematiek in Gent. Ik begrijp dan ook de noodzaak van het gevolgde beleid. In deze specifieke casus vond ik de houding van de vaststeller echter onprofessioneel. Hopelijk kan u hier enig begrip voor opbrengen en deze retributie herzien.

Onderzoek:

Wat er effectief gezegd werd door de vaststeller is niet te achterhalen en daar kunnen we geen oordeel over vellen. We wijzen er wel op dat men steeds vriendelijk en beleefd de burgers moet te woord staan. Volgens het Mobiliteitsbedrijf was de vaststeller zwaarverkouden en zal zijn antwoord vermoedelijk agressiever zijn overgekomen dan bedoeld. Het Mobiliteitsbedrijf benadrukt dat een correcte communicatie naar de burger toe, zowel naar vorm als naar inhoud, tot de essentie van de job van de vaststeller behoort.

Het Mobiliteitsbedrijf wil niet ingaan op onze vraag om de retributie te annuleren omdat op het moment dat de vaststelling gebeurde, er geen parkeerschijf in het voertuig van verzoeker lag. De retributie werd terecht uitgeschreven.

Beoordeling: ongegrond

Over de houding van de vaststeller kunnen we niet oordelen maar de retributie werd terecht uitgeschreven.

Aanbeveling:

Lijst alle klachten waar sprake is van onbeleefd en onhoffelijk gedrag op. Dit kan interessant zijn bij evaluatie.

adequate communicatie klachtenmanagement

Verzoek: 201602-150

Wielewaalstraat.

For the past two years I have been in contact with the Mobiliteitsbedrijf Gent and our local police regarding excessive speeding in our street. Our street is somewhat special regarding it's structure- long and fairly straight, traffic pass through from two bigger streets, a 30km zone with a children's playground and park. Excessive speeding and aggressive driving pose a tremendous problem for us in the street, more so with children playing in the vicinity. However, after numerous contacts with the Mobiliteitsbedrijf Gent, I get very little feedback or assistance. We feel quite left in the dark, and to be honest, vulnerable to the situation. In my opinion Mobiliteitsbedrijf Gent has a very weak communication channel, and after numerous personal, email and telephonic contact, we mostly get ignored. We asked only one thing - that we as law-abiding citizens have the right to a safe living environment, and that the law according to speeding (especially now in Gent with it's 30km/h zone) is upheld. As last resort, I hope you will be able to assist us in this situation.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat ons weten dat ze recent snelheidsmetingen hebben gedaan en dat zowel in het verleden als nu blijkt dat de gemiddelde snelheid in de Wielewaalstraat inderdaad hoger ligt dan toegelaten. Het Mobiliteitsbedrijf heeft verzoeker al verschillende keren uitgelegd hoe ze dit gaan aanpakken maar verzoeker wil

deze niet aanvaarden. Het beleid heeft beslist dat er voor de wijken buiten de R40, waar ook de Wielewaalstraat in valt, verkeersstructuurschetsen zullen gemaakt worden. Dit zijn globale plannen waarin de problematieken in een ruimere omgeving in kaart worden gebracht en er oplossingen op maat worden voorgesteld. Deze schetsen zullen in de komende jaren worden opgemaakt. Het ad hoc werken is volgens het Mobiliteitsbedrijf niet de juiste oplossing. Het Mobiliteitsbedrijf vraagt aan de Politie om regelmatig controles te doen in de Wielewaalstraat.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

Zet er een snelheidsmeter, cameracontrole?

klachtenmanagement

Verzoek: 201602-155

Afbetalingsplan.

Ik heb een nog openstaande retributie voor 55 euro bij het Mobiliteitsbedrijf. Ik heb hen gevraagd om hier een afbetalingsplan te bekomen maar ze zeggen dat het niet kan omdat ik al een afbetalingsplan heb voor een andere retributie. Nu dreigt men bij niet- betaling met een deurwaarder. Ik begrijp dit niet goed. Ik kan dit bedrag niet in éénmaal vereffenen en de oplossing is een deurwaarder? Terwijl ik deze maandelijks wel kan aflossen. Momenteel is er nog geen gerechtelijke procedure in gang gezet. Kan u misschien met de "boekhouding" bemiddelen om een drama scenario te vermijden? Ik betwist de retributie niet, ik vraag enkel de mogelijkheid deze correct maandelijks te vereffenen zonder hallucinante bedragen die gepaard gaan met een deurwaarder.

Onderzoek:

We bemiddelen bij het Mobiliteitsbedrijf om verzoeker ook voor de tweede retributie een afbetalingsplan te geven. Het is beter dat verzoeker de retributie kan afbetalen dan hem deurwaarderskosten aan te rekenen die hij toch niet kan betalen en hem nog meer in de problemen brengt. Het Mobiliteitsbedrijf vraagt aan verzoeker om hen te contacteren zodat ze ook voor de tweede retributie een afbetalingsplan kunnen opmaken.

Opvolging:

We doen navraag bij het Mobiliteitsbedrijf dat laat weten dat verzoeker ook voor de tweede retributie een afbetalingsplan heeft gekregen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201602-158

Wel betaald.

Wij schrijven u aan in de hoop dat er een einde zal komen aan deze kafkaïaanse saga. Op 29 augustus 2015 hebben wij een parkeerboete bekomen in de Stad Gent van 30 euro terwijl wij de auto van mijn vader in bruikleen hadden. Zoals het een brave burger behoort, heeft mijn vriend, deze boete de dag erop al betaald. Dit jammer genoeg met een verkeerde mededeling gebeurd. Hierop hebben wij een herinnering verkregen, waarop inmiddels 55 euro vermeld stond, van de Stad Gent. Op 19 oktober 2015 heeft mijn vriend onmiddellijk telefonisch en via e-mail contact opgenomen met de Stad Gent waarbij wij meegedeeld hebben, dat wij deze boete reeds betaald hadden maar met een verkeerde mededeling. Als oplossing dienden wij opnieuw 30 euro over te schrijven met de correcte mededeling. Wat wij dan ook onmiddellijk gedaan hebben. Men zou kunnen hopen dat hiermee de kous af was (gezien wij ondertussen al 60 euro aan de Stad Gent betaald hadden voor een boete van 30 euro), maar jammer genoeg kregen wij een aangetekende brief d.d. 25 januari 2016 van Modero Gerechtsdeurwaarders met de mededeling dat wij nog 25 euro administratieve kosten dienden te betalen én natuurlijk nog andere kosten voor de tussenkomst van de deurwaarder zelf. Op 28 januari 2016 heeft mijn vriend telefonisch contact opgenomen met deze dienst en daaropvolgend een mail geschreven aan deze dienst om de situatie uit te leggen. Men zou opnieuw kunnen hopen dat de kous hiermee af zou zijn, gezien de brave burger al genoeg tijd heeft gestoken in het recht

te zetten van één foute mededeling , maar wij kregen op 9 februari 2016 wederom een schrijven van de Modero Gerechtsdeurwaarders.

Vooreerst moet vastgesteld worden dat bij de brave burger geen sprake was van kwade wil en deze reeds betaald heeft op 30 augustus 2015, evenwel met de verkeerde mededeling. Dat de Stad Gent dient na te kunnen gaan welke betaling bij welk openstaand dossier hoort, is begrijpelijk maar an sich was de boete al betaald. Het schrijven van 9 februari 2016 stelt nu dat deze eerste betaling “na nazicht van het dossier” betrekking heeft op een andere retributie. Met het systeem van de mededelingen die de Stad Gent gebruikt om correct betalingen te kunnen toewijzen aan openstaande dossiers, heeft de brave burger natuurlijk geen zaken. Maar zelfs de brave burger kan redeneren dat de foutieve mededeling (gezien slechts 1 cijfer verschillend van onze boete), waarschijnlijk een mededeling was van een andere boete, die betrekking heeft op een andere rechtspersoon. Natuurlijk wil dat niet zeggen dat de brave burger zijn geld niet kan terugkrijgen, laat staan dat de brave burger daardoor nog moratoire bedragen bovenop zijn reeds tweemaal betaalde boete moet betalen. Hoeveel beginselen van behoorlijk bestuur hiermee zijn geschonden, zal ik zelfs niet beginnen op te noemen, gezien deze mail al ettelijke paragrafen te veel heeft opgenomen.

Wij hopen dat de vergelijkingen met Kafka hier kunnen ophouden en “hopende op een stipte en correcte regeling” van de Stad Gent.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat er inderdaad het één en ander is misgelopen in dit dossier en dat ze zullen overgaan tot de terugbetaling van 30 euro en dat de kosten van de deurwaarder worden geannuleerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

zorgvuldigheid – procedure fair-play overeenstemming met regelgeving Verzoek: 201602-159 Kapotte remkabel.

Eergisteren, 10 februari 2016, wou ik mijn fiets nemen uit het fietsenrek op de kruising van Coupure Rechts en Akkerstraat te Gent. Tot mijn verbazing was het rek verdwenen, samen met mijn fiets uiteraard. Na een paar telefoontjes kon ik mijn fiets gaan afhalen in het fietsendepot. Ik vond mijn fiets terug met (uiteraard) een kapot fietsslot en een kapotte remkabel. Ik snap dat door werkzaamheden of dergelijke het fietsrek weg moet. Ik snap ook dat daardoor het fietsslot moet geknipt worden. Wat ik echter niet snap is dat dit nog geen week van tevoren was aangekondigd. Een medewerker in het fietsendepot wist mij te vertellen dat het bord er op 2 februari gezet is en op 8 februari is het rek reeds weggehaald (ik heb hier ook een foto van via fietsendepot). Ik was deze periode deels op reis. Voorts meen ik mij te herinneren dat zo een aankondiging wel langer dan een week op voorhand moet aangekondigd worden, niet? Een fiets gaan ophalen is niet veel moeite, maar dat er dan ook nog eens schade aan is (slot+rem), dat kan er bij mij niet in. Ik zou graag willen dat de kosten die ik hierdoor oploep vergoed worden. Ik begrijp dat de mensen van stad Gent ook gewoon hun werk deden en dat het waarschijnlijk de opdrachtgever zijn fout is wegens te laat iets laten weten ofzo maar dat is nog geen reden om de Gentenaar hiervoor te laten opdraaien.

Onderzoek:

Het siert de betrokken dienst dat ze ook zorgvuldig foto's heeft gemaakt net voor de verwijdering van de fiets. Zo kan ook uitgemaakt worden of in dit geval de remkabel al kapot was voor de verwijdering en dit zorgvuldig handelen maakt ook dat er geen onterechte kosten kunnen doorgeschoven worden. Het reglement bepaalt dat 'Het ambtshalve verwijderen van fietsen ingevolge bovenstaande bepalingen gebeurt op kosten en risico van de eigenaar of de fietser'. Volgens het Mobiliteitsbedrijf betekent dat meteen dat hier de burger maar moet opdraaien voor alle kosten omdat hij door zijn fiets op het openbaar domein te plaatsen een risico heeft genomen. Dit is voor de Ombudsvrouw een onaanvaardbare interpretatie van dit reglement. De bepaling dat het ambtshalve verwijderen van fietsen op kosten en risico van de eigenaar of de fietser gebeurt, kan niet begrepen worden als een algemene exonatieclausule. Het is m.a.w. niet zo dat de Stad (incl. het IVA) zich hiermee in alle omstandigheden kan vrijwaren van enige aansprakelijkheid. (ook standpunt van juridische dienst). Desgevallend zal het doorknippen van het slot uiteraard noodzakelijk zijn maar als een fiets bij of na het verwijderen andere schade oploopt dan moet het handelen van de betrokken stadscollaga('s) getoetst worden aan het criterium van de 'goede huisvader'.

Concreet is het hier duidelijk dat de kapotte remkabel zeker geen noodzakelijke handeling is om een de fiets van het openbaar domein te kunnen verwijderen en zijn er toch aanwijzingen dat er hier mogelijks toch wat onzorgvuldig is omgesprongen bij de behandeling van de fiets. Het Mobiliteitsbedrijf blijft zich echter verzetten tegen de terugbetaling van de gemaakte kosten voor de kapotte remkabel. De Ombudsvrouw is het niet eens met dit standpunt van het Mobiliteitsbedrijf maar heeft het Mobiliteitsbedrijf hier niet op andere gedachten kunnen brengen en kan ze ook niet verplichten om dit te vergoeden.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Hier had een terugbetaling van de remkabel wenselijk geweest vooral omdat er eerst werd gemeld dat op de genomen foto's van voor de ophaling te zien was dat de remkabel nog intact was.

zorgvuldigheid – procedure
toegankelijkheid en bereikbaarheid
adequate communicatie

Verzoek: 201602-180

1 minuut te laat.

Gisterennamiddag omstreeks 16.48 uur heb ik een ticketje genomen in de Vaderlandstraat van 15 minuten om mijn zoontje af te halen op school de Klim in de Sint-Pietersaalstraat.

Het ticketje was geldig tot 17.03 uur, ik was terug om 17.05 uur en had een boete om 17.04 uur gekregen. Ik heb de parkeerwachters gezien, en zij mij ook, maar niet aangesproken.

Ik heb datzelfde moment nog de diensten proberen bereiken maar dit ging niet aangezien zij gesloten zijn in de namiddag. Vandaag belde ik de dienst op en lieten ze me weten dat ik op dat moment hun had moeten aanspreken om deze boete te annuleren. 30 euro voor 1 minuut langer te parkeren lijkt me wel een heleboel geld. Had ik eerder geweten dat ik deze kon laten annuleren door de parkeerwachters zelf dan had ik dit gedaan. Kan dit bekeken worden aub?

Onderzoek:

Deze klacht toont aan dat de dienst in de namiddag niet telefonisch bereikbaar is terwijl de burgers in de namiddag wel retributies krijgen en hierover klachten of infovragen kunnen hebben ook in de namiddag. De vaststellers kunnen zelf de retributie niet annuleren maar mocht verzoekster hen aangesproken hebben dan hadden zij daar een verslag van gemaakt en dan had het Mobiliteitsbedrijf gezien dat verzoekster effectief op dat moment met de vaststellers had gesproken. Of het Mobiliteitsbedrijf de retributie effectief had geannuleerd op basis van dit verslag, kunnen we echter niet garanderen.

Aangezien het gratis parkeerticket vervallen was op het moment dat de retributie werd uitgeschreven, ook al was dat maar 1 minuutje, werd de retributie terecht uitgeschreven.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Wegens onbereikbaarheid van de dienst in namiddag. Hoe er aan de telefoon is gecommuniceerd kan niet achterhaald worden. In elk geval wat de burger er van begrepen heeft, is niet correct.

zorgvuldigheid – fouten

zorgvuldigheid - procedure

verzoek 201603-209

Kapot uurwerk.

Beroepshalve heb ik een PEP toestel aangeschaft bij het parkeerbedrijf. Bij de aanschaf heeft men echter niet vermeld dat dit toestelletje niet meer ondersteund wordt door de fabrikant. (mijnpiaf.be). Omdat het niet mogelijk is de historiek van het apparaatje te uploaden krijg ik bovendien een retributie terwijl het toestelletje nochtans actief was, wat echter zonder de historiek niet aantoonbaar is. Ik wil niet de dupe zijn van een verouderd systeem: ofwel de fabrikant ofwel het parkeerbedrijf moeten hier hun verantwoordelijkheid nemen. Helaas krijg ik van beide geen antwoord na uitvoerige e-mail communicatie.

Onderzoek:

Verzoeker krijgt in eerste instantie nog een schriftelijk uitleg van het Mobiliteitsbedrijf hoe hij via de website van www.mijnpiaf.be een historiek van zijn PEP-toestel kan opvragen. Bij problemen mag hij altijd naar het Mobiliteitsbedrijf gaan voor een verdere uitleg.

Wat de retributie betreft, deze werd uitgeschreven op 5 februari 2016 om 13u41 daar waar de historiek van het toestel van verzoeker aangeeft dat het toestel pas werd aangezet om 13u44. Ook op de foto van tijdens de vaststelling is geen PEP-toestel te zien. Verzoeker ontkent dit en meent dat het uur in het PEP-toestel verkeerd staat. We doen daarom navraag bij het Mobiliteitsbedrijf om te weten te komen of het inderdaad mogelijk is dat het uurwerk in het toestel defect is. Het Mobiliteitsbedrijf laat ons weten dat er op het toestel, geen uur te lezen is dus als het uur zou fout zijn, dit niet rechtstreeks kan waargenomen worden om te controleren. Bij het instellen van de PEP, ziet men wel het einduur verschijnen. Dit is altijd, afhankelijk van het gekozen tarief, de maximaal toegelaten parkeertijd. Gezien de maximale parkeerdur in Gent, volle uren zijn, kan men gemakkelijk hieruit de stand van de interne klok afleiden. Dus om na te kijken of het juiste begin- en einduur geregistreerd wordt op het toestel van verzoeker, raden wij hem aan om bij het aanzetten van het toestel voor kortparkeren (waar men 3 uur voor krijgt) te kijken tot hoe laat het toestel hem laat parkeren. Als hij dan van dat einduur 3 uur aftrekt dan zou dat het exacte tijdstip moeten zijn dat hij het toestel heeft aangezet. Mocht dit niet het geval zijn dan is het belangrijk dat verzoeker dit laat vaststellen door het Mobiliteitsbedrijf of door de Ombudsdienst. Bij de synchronisatie van het toestel via de website www.mijnpiaf.be wordt het uur, mocht dit al fout zijn, automatisch gesynchroniseerd. Dus de afwijking met het werkelijke uur is bijgevolg minimaal. Het Mobiliteitsbedrijf heeft bovendien tot op heden nog geen opmerkingen gehad, als zou het uur niet correct zijn. We horen echter niets meer van verzoeker.

Beoordeling: ongegrond

Overeenstemming met regelgeving

Actieve informatieverstrekking

Verzoek: 201603-292

13 retributies

Nogmaals protest m.b.t. tot de onterechte retributies als gevolg van niet-vaststelling van mijn digitale vergunning. De aanheftitel op mijn bewonersvergunning van 'pilootgebruiker' is inderdaad terecht. Zo ook de zin op de bewonersvergunning welke stelt: 'Als pilootgebruiker van een digitale vergunning kan je (.) steeds contact opnemen met de cel Parkeerheffingen indien er onterecht een retributie zou zijn uitgeschreven.' Als pilootgebruiker van een digitale vergunning kreeg ik onterecht de ene boete na de andere. Sedert dit nieuwe gebruik ten aanzien van bewonersparkeren kreeg ik tientallen retributies. De vergissing schuilt zich in de verkeerde vaststelling van mijn vervallen oude bewonerskaart die nog steeds achter de voorruit vertoeft terwijl ik gelijktijdig een geldige digitale vergunning heb van 9-10-2015 tot en met 8-10-2017. Zoals reeds gemeld ga ik niet akkoord met uw vaststellingen en bij ontstentenis van regeling verzet ik mij bij voorbaat tegen elke vordering en wil ik dit voor de rechtbank bepleiten. Gelieve dan ook de verhogingen niet toe te passen noch via aangetekende zendingen herinneringen te versturen noch via gerechtsdeurwaarders te vorderen maar met mijn volle instemming direct over te gaan tot vordering via de rechtbank bij ontstentenis van regeling. In bijlage de foto van mijn oude vervallen bewonerskaart die nog steeds achter mijn voorruit vertoeft en veroorzaker is van de maandenlange opstapeling van vergissingen. Tevens in bijlage mijn digitale bewonersvergunning. Hopend op een regeling ten einde deze administratieve rompslomp en juridische kosten te vermijden ,

Groet ik U met de meeste hoogachting,

Onderzoek:

In eerste instantie is dit een eerstelijnsklacht maar na het ontvangen van een dwangbevel gaat verzoeker niet akkoord en wenst hij bemiddeling door de Ombudsdienst. We komen te weten dat verzoeker 13 retributies heeft ontvangen tussen 28 september 2015 en 14 mei 2016. De eerste 4 retributies heeft hij ontvangen omdat zijn bewonersvergunning vervallen was op 24 september 2015 en hij pas op 9 oktober 2015 een nieuwe bewonersvergunning heeft aangevraagd aan de balie van het Mobiliteitsbedrijf. In die tussentijd had hij dus 4 terechte retributies ontvangen. Nadien stond hij met zijn geldige bewonersvergunning op het middenplein van het François Laurentplein waar het Stop&Shop-regime van kracht was en een bewonerskaart tussen 9.00 uur en 18.00 uur niet geldig was. Hiervoor werden er 9 retributies uitgeschreven. Nochtans werden alle bewoners schriftelijk verwittigd van dit regime. Verzoeker stelt dat hij deze brief niet ontvangen heeft en dus niet wist dat zijn bewonersvergunning niet geldig was. Of verzoeker al dan niet de brief heeft ontvangen is moeilijk te beoordelen maar mocht verzoeker na de eerste retributie, contact hebben opgenomen met het Mobiliteitsbedrijf dan had hij geweten dat zijn bewonersvergunning niet geldig was tijdens die uren op het François Laurentplein en hadden de andere retributies vermeden kunnen worden. Verzoeker heeft pas de eerste keer contact opgenomen op 23 december 2015 en kreeg op 15 januari 2016 een antwoord van het Mobiliteitsbedrijf waarbij hem duidelijk werd uitgelegd wat de redenen van de retributies waren. Nadien heeft verzoeker toch nog retributies ontvangen in de Stop&Shopzone. Wij kunnen enkel vaststellen dat de procedures door het Mobiliteitsbedrijf en de gerechtsdeurwaarder correct zijn gevolgd: verzoeker werd voldoende verwittigd van de retributies en heeft antwoord gekregen op zijn mails over de reden van deze retributies. Verzoeker blijft deze retributies betwisten en laat dit weten aan het Mobiliteitsbedrijf, de gerechtsdeurwaarder en de Juridische Dienst van de Stad Gent, zodat de gewone procedure kan stopgezet worden en de Stad Gent naar de rechtbank stapt.

Beoordeling: ongegrond**adequate communicatie****coulance****Verzoek: 201603-293****Interpretatie.**

Op 1 december ben ik verhuisd. Toen ik aangifte deed, kreeg ik van de dienst .Burgerzaken onderstaande e-mail: "Naar aanleiding van uw aangifte van adreswijziging wordt een formulier voor vaststelling van uw nieuwe hoofdverblijfplaats overgemaakt aan de buurtinspecteur die het onderzoek zal doen.

Bij inschrijving ontvangt u van ons een uitnodiging om uw identiteitskaart (en het inschrijvingsbewijs van de motorvoertuigen) te laten aanpassen. Informatie over een bewonerskaart kunt u vinden op de website van het Mobiliteitsbedrijf. Deze mail kunt u afdrukken als bewijs van aangifte voor het aanvragen van een tijdelijke bewonerskaart."

Misschien is deze voor interpretatie vatbaar, maar ik ben er vanuit gegaan dat dit geldt als bewijs van aanvraag voor een bewonerskaart. Dus heb ik deze sinds die dag duidelijk zichtbaar aan de voorruit van mijn wagen gelegd in de veronderstelling dat ik geen parkeergeld zou moeten betalen. Ondertussen heb ik al acht boetes verzameld, goed voor een bedrag van 240 euro. Het Mobiliteitsbedrijf wil deze absoluut niet annuleren en zegt dat het mijn verantwoordelijkheid was. Welke betekenis heeft dan de zin dat ik de mail moest afdrukken als bewijs? Dit is misleidend.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf liet aan verzoeker weten dat hij een bewonerskaart moest aanvragen. De bedoeling was dat verzoeker de e-mail van Burgerzaken afdrukt en die gebruikt om een bewonerskaart aan te vragen bij het Mobiliteitsbedrijf. Het is niet de bedoeling om de e-mail af te printen en in de wagen voor te leggen als tijdelijke bewonerskaart. Zij zeggen dat ze verzoeker ook een e-mail hebben gestuurd met informatie om een bewonerskaart aan te vragen, maar verzoeker meent deze nooit ontvangen te hebben. Burgerzaken past de standaard e-mail aan naar: "Naar aanleiding van uw aangifte van adreswijziging wordt een formulier voor vaststelling van uw nieuwe hoofdverblijfplaats overgemaakt aan de buurtinspecteur die het onderzoek zal doen. Bij inschrijving ontvangt u van ons een uitnodiging om uw identiteitskaart (en het inschrijvingsbewijs van de motorvoertuigen) te laten aanpassen. In tussentijds kan u een tijdelijke bewonerskaart aanvragen. Voor meer info: <https://mobiliteit.stad.gent/bewonersparkeren>. Zonder een bewonerskaart moet u voldoen aan het geldende parkeerregime." We bemiddelen bij het Mobiliteitsbedrijf en bekomen uiteindelijk de annulatie van twee van de retributies. Uit de verschillende klachten blijkt immers dat klager niet alleen staat met zijn klachten dat hier een bijsturen zich opdringt. Dienst Burgerzaken past de tekst zo aan zodat misverstanden vermeden worden.

Opvolging:

De 6 nog verschuldigde retributies werden uiteindelijk betaald door verzoeker

Beoordeling: gegrond**coulance**

Verzoek: 201603.328

Vergeeten.

Ik woon in de Eendrachtstraat in Gent, en heb een bewonerskaart voor mijn wagen. Op 23 december 2015 diende mijn wagen een herstelling te ondergaan en heb ik een mail gestuurd naar de bevoegde dienst om tijdelijk de nummerplaat aan te passen. Ik geef daarbij aan dat dit slechts voor twee dagen zal zijn. Er is ook een mail gestuurd door de dienst dat ik zelf actief moest aangeven wanneer ik mijn gewone wagen terug zou hebben. Deze ben ik uit het oog verloren, dat kan je mij verwijten. Mij van geen kwaad bewust krijg ik opeens twee parkeerboetes in mijn eigen straat (op 13 februari 2016 en 3 maart 2016). Ik ging er volledig van uit dat dit een vergissing moest zijn. Op 4 maart 2016 neem ik met de dienst telefonisch contact op. Het blijkt dus dat mijn vergunning nog op die vervangwagen stond en de correctie wordt doorgevoerd (na ook nog eens op mail gezet te hebben). De boete zou later worden bekeken. Op donderdag 10 maart 2016 krijg ik bericht dat er is geen bereidheid de boetes te annuleren. Ik doe normaal een betoog voor redelijkheid op 15 maart 2016 en krijg nogmaals een negatief antwoord. Vandaag probeer ik via de telefoon nogmaals iemand te vinden die dit kan rechtzetten maar men ziet het oordeel van de collega's op mail en gaat er niet verder op in. Ik heb er geen enkel probleem mee om een boete te betalen als ik in de fout ga, maar bovenstaande valt daar niet onder. Het wordt door niemand betwist dat ik met mijn eigen wagen in mijn eigen straat stond. Het is een puur administratieve logica die hier wordt aangehouden. Een boetesysteem bestaat om de stad leefbaar te houden voor de inwoners, en is geen doel op zich. Mijn vrouw en ik werken buiten Gent en hebben daarvoor de wagen nodig. We huren een extra parkeerplaats gezien de drukte in de straat, en doen alles in de stad met de fiets. Als we dan beboet worden in onze eigen straat ... Wat ik trouwens extra kwalijk vind, is dat als enige optie bij geschil naar de rechtbank wordt verwezen. De optie van een ombudsdienst is pas vandaag, na aandringen, doorgegeven. Gezien er in mijn geval nog een leasingbedrijf tussen zit (het gaat om een bedrijfswagen), is het extra dringend dat dit opgelost geraakt.

Onderzoek:

De ombudsvrouw is van mening dat men hier, gezien de uitzonderlijke omstandigheden, toch wel enige coulance kan aan boord leggen en hier éénmalig de retributies annuleren. Tenslotte is verzoeker bewoner en staat er maar 1 voertuig geparkeerd. Het Mobiliteitsbedrijf wil hier echter niet op ingaan omdat verzoeker duidelijk de boodschap had gekregen dat hij zelf moest instaan voor het terugkoppelen van zijn nummerplaat aan zijn bewonersvergunning. Ook het feit dat verzoeker niet gereageerd heeft na zijn eerste retributie, maakt dat het Mobiliteitsbedrijf de retributies niet wil annuleren.

Beoordeling: gegrond

Een éénmalige annulatie had hier wenselijk geweest.

Aanbeveling:

Annuleer éénmalig dergelijke retributies

actieve informatieverstrekking**adequate communicatie**

Verzoek: 201603.334

Kluitje in het riet.

Ik stelde de vraag rond de mogelijkheden tot parkeren op de site van Flanders Expo en wordt gewoon met een kluitje in het riet gestuurd. September aanstaande verhuist het bedrijf waar ik werk vanuit het centrum van Gent naar The Loop om het centrum niet te belasten en te zorgen voor een betere bereikbaarheid voor de medewerkers

die met de auto komen, vaak omdat het openbaar vervoer voor hen geen haalbare kaart is met betrekking tot reistijd of de match met de uren die ze werken...

Aan het gebouw waar wij terecht zullen komen werden slechts in beperkte mate parkeerplaatsen voorzien en er zal zeker geen mogelijkheid zijn voor iedereen die met de auto komt om daar te parkeren... Daar komt nog bij dat er best wel een grote portie van de mensen hier doorgaans met het openbaar vervoer komt, maar dat het sporadisch wel eens nodig kan zijn om toch met de auto te komen... Gisteren informeerde uw medewerkster mij dat de plaatsen op de P+R voorbehouden zijn voor mensen die met de tram tot in het centrum willen reizen, en dat vind ik volstrekt normaal... Ze zei er echter bij dat op dit moment alle andere plaatsen betalend zijn, per dag te betalen, aan een tarief van 11 Euro en dat vind ik al heel wat minder begrijpelijk... Dat de stad Gent de keuze maakt om het gebruik van auto's te ontmoedigen in het centrum, daar kan ik nog enigszins inkomen. Echter, dat mensen die hun auto parkeren op de P+R om met de tram naar het centrum te gaan gratis kunnen parkeren, omdat ze dan het centrum niet binnenrijden, maar dat werkende mensen die helemaal niet in het centrum moeten zijn en hun auto parkeren bij hun werk dit zouden moeten doen aan een tarief van ten minste 220 Euro in de maand voor een voltijdse werkgever is gewoon niet aanvaardbaar, te meer omdat The Loop toch vermarkt wordt als zijnde een "ideale plaats om je bedrijf te vestigen", want "goed bereikbaar van op de snelweg". Mensen die in het centrum werken kunnen dan ook nog eens de keuze maken om een staplaats te huren in een ondergrondse garage (kostprijs: 85 Euro) of een garage op de private markt (rond de 100 Euro?). Mijn inziens zou dit er wel eens toe kunnen leiden dat mensen iets huren in het centrum om dan met de tram door te rijden naar Flanders Expo... Dat kan toch niet de bedoeling zijn?

Concreet heb ik dan ook de volgende vragen:

- uw medewerkster toonde mij de weg naar de mobiliteitsstudies die rond The Loop werden besteld. Wanneer zouden er hier beslissingen rond genomen worden en heeft u al een idee wat deze zouden zijn? Zal het ook mogelijk zijn om een abonnement op parkeren te nemen tegen een redelijke prijs?
- Welke alternatieven zijn er? Kan er ergens kosteloos geparkeerd worden (vb. eventueel op een carpoolparking), waarna er doorgereisd kan worden naar de site op Flanders Expo?
- Werken jullie samen met een van de private bedrijven in de buurt, vb. Artexis, om bovenstaande eventueel te kunnen laten voorzien?

Graag had ik van u zo snel mogelijk een antwoord gehad, vermits de ongerustheid van de mensen bij mij hier op de dienst wel serieus begint te groeien bij het idee zo veel van hun loon te moeten spenderen aan parkeerkosten.

Onderzoek:

Wij krijgen ook in eerste instantie een algemeen antwoord maar na wat doorvragen komen we te weten dat er een Park&Ride terrein komt aan het Maaltepark van waaruit men te voet tot aan de Kortrijksesteenweg kan gaan om daar tram 1 te nemen tot aan The Loop. De parking van de Carrefour is ook een optie maar dat is al iets verder weg. Het is niet de bedoeling dat de Park&Ride parking aan The Loop wordt gebruikt om langdurig te parkeren maar deze parking blijft voorlopig wel nog gratis. Het Mobiliteitsbedrijf is wel nog altijd op zoek naar andere mogelijkheden om Park&Ride terreinen te installeren.

Beoordeling: **gegrond**

Het Mobiliteitsbedrijf geeft een algemeen antwoord zonder concreet te antwoorden op de vragen van verzoekster.

Aanbeveling:

Geeft niet altijd een algemeen antwoord maar ga in op de concrete vragen van verzoekster.

coulance

Verzoek: 201604-379

Vervangwagen.

1. Ik heb een vervangwagen gehad tot en met 27 januari 2016, en hiervoor ook mijn parkeerkaart aangepast
2. Ik had aangegeven dat dit maar actief mocht zijn tot 28 januari 2016
3. Ik ben 30 januari 2016 vertrokken op skireis
4. Bij thuiskomst op 6 februari 2016 stelde ik vast een groot aantal boetes te hebben
5. Na contact met het Mobiliteitsbedrijf is gebleken dat mijn parkeerkaart foutief nog op de vervangwagen geregistreerd stond.

Ik heb vandaag (2 maand na datum) bericht gekregen dat het Mobiliteitsbedrijf mijn boetes (450 euro in totaal!) niet ongedaan kan maken en ik ze zal moeten betalen. Hoe kan ik nu opdraaien voor een vergetelheid van

een medewerker? Ik heb van in het begin gemeld dat mijn vervangwagen voor beperkte duur was. De straat waar ik parkeer wordt continu geplaagd door mensen die fout parkeren, op het voetpad parkeren (naburige restaurantuitbaters) en ik moet boeten zelfs als ik een geldig parkeerbewijs heb. Niet correct.

Onderzoek:

Bij het melden van de vervangwagen krijgt iedereen een antwoord van het Mobiliteitsbedrijf dat ze zelf moeten instaan voor het terugkoppelen van de bewonersvergunning aan de juiste nummerplaat. Blijkbaar is dat verzoeker ontgaan. Het Mobiliteitsbedrijf wenst bijgevolg niet in te gaan op de vraag om de retributies te annuleren. De Ombudsvrouw kan wel bekomen dat er voor verzoeker, slechts 1 retributie per dag wordt aangerekend omdat verzoeker zich in die periode niet heeft verplaatst.

Beoordeling: geen oordeel

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201604387

Parking Hubo.

Vorige week donderdag 31 maart 2016 ben ik met mijn naar de Hubo Gent-Dampoort geweest. Omdat ikzelf in Grembergen woon, ben ik niet goed gekend in Gent en heb de wagen van mijn broer gevolgd tot op de parking van de Hubo. Na 20 minuten vertrokken wij terug, elk naar huis. Ik merkte pas op, toen ik op de E17 reed, dat er een 'boete' tussen de ruitenwissers zat. Door de regen is ze toen weggevlogen. Thuisgekomen belde ik verontwaardigd mijn broer op, die van hetzelfde laken een broek had. Furieus was hij, en ik uiteraard ook. Hoe komt het dat wij op de parking van de Hubo een parkeerboete kregen? Dit vind ik absoluut niet kunnen, vandaar mij klacht in de hoop dat deze én die van mijn broer geseponeerd wordt.

Onderzoek:

De parking van het koopcentrum aan de Dendermondsesteenweg is blauwe zone. De eigenaar heeft de parking in concessie gegeven aan de Stad Gent die de parking beheert. Omdat er in het verleden werd vastgesteld dat de parking werd ingenomen door niet-klanten die daar een hele dag parkeerden heeft de stad Gent besloten om hier blauwe zone in te voeren waarbij de parkeerders met de parkeerschijf maximum 2 uur mogen parkeren. Ook de bewonersvergunning is hier niet geldig. Enkel na 19 uur kan met hier met een bewonersvergunning parkeren. Het Mobiliteitsbedrijf stuurt foto's door van de signalisatie die duidelijk en correct is aangebracht. De retributies werden terecht uitgeschreven.

Opvolging:

De broer van verzoekster gaat niet akkoord met ons antwoord en schrijft onder andere de bevoegde schepen, het Mobiliteitsbedrijf en de Ombudsdienst aan. Volgens hem is er zorgvuldigheid - foutengeen voldoende signalisatie en vindt hij het ongehoord dat er op deze parking retributies worden uitgeschreven. De ombudsvrouw ontvangt verzoeker persoonlijk en legt hem de foto's voor die door ons zelf zijn genomen. Op de vraag aan het Mobiliteitsbedrijf of er hier veel retributies worden uitgeschreven, laten ze ons weten dat er in de periode tussen 1 januari 2016 en 19 maart 2016, 182 retributies werden uitgeschreven wegens 'geen parkeerschijf'. Dit komt neer op iets meer dan 2 retributies per dag. De signalisatie blijkt dus wel duidelijk te zijn aangebracht. Alleszins kan verzoeker niet ontkennen dat er bij het binnen- en buitenrijden van de parking, duidelijk wordt aangegeven dat de blauwe zone van kracht is. Op het terrein zelf is het misschien wel aanbevolen om nog extra herhalingsborden te plaatsen, alhoewel deze wettelijk niet verplicht zijn.

Beoordeling: ongegrond

Aanbeveling:

Plaats nog een herhalingsbord in het gedeelte van de parking aan de Hubo. Dit voorkomt zeker misverstanden.

zorgvuldigheid - fouten
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201604-415
Scheepsrecht.

Nu is voor mij de maat vol want het is de derde keer dat ik nu loop voor een fout die .eigenlijk begaan is door een parkeerwachter die vermoedelijk de nummerplaat niet goed gezien heeft ofwel verkeerd heeft ingelezen of juist heeft ingelezen maar verkeerd heeft overgeschreven?

We hebben een retributie ontvangen voor onze eigen deur ondanks dat er geen discussie is dat we daar mogen parkeren. We hebben naast een parkeerkaart voor gehandicapten, die op dat moment voorlag, ook een bewonerskaart maar aangezien die nu gedigitaliseerd is, moet ik die niet meer verlengen. Ik ben naar het Mobiliteitsbedrijf geweest met de retributie en heb het origineel moeten afgeven. Daar hebben ze gezien dat er een vergissing is in de nummerplaat. Mijn nummerplaat is GFR609 en er stond RGF609. Men heeft me echter gezegd dat alles in orde ging komen. Nu krijg ik echter een herinneringsbrief dat ik moet betalen en in die brief staat de nummerplaat wel correct. Ik ben gisterennamiddag terug naar het Mobiliteitsbedrijf geweest maar het was gesloten. Ik moest 24 uur op voorhand een afspraak maken. Stel u voor: ik ga er nog altijd van uit dat wie een fout maakt altijd een kans krijgt om ze recht te zetten maar als men ze blijft negeren dan is het voor mij nu meer dan genoeg.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat er inderdaad door een fout van de vaststeller een verkeerde nummerplaat werd ingevoerd. Ondertussen werd dit in orde gebracht en werd de retributie geannuleerd. Het Mobiliteitsbedrijf verontschuldigt zich bij verzoeker.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

zorgvuldigheid - procedure
klantgerichtheid
Verzoek: 201604-417
Onaangepast.

Vorig jaar ben ik verhuisd naar de Akkerstraat en heb daar aangifte van gedaan. De wijkagent is langsgekomen en heeft vastgesteld dat ik, als enige persoon het appartement huur. Bij het Mobiliteitsbedrijf heb ik een tijdelijke bewonersvergunning aangevraagd en ook bekomen. Nu krijg ik opeens gisteren een retributie waardoor ik vaststelde dat mijn tijdelijke bewonersvergunning verlopen was. Ik ben dan zo snel mogelijk naar de bevolkingsdienst gegaan om mijn identiteitskaart aan te passen en daarna wendde ik mij tot het Mobiliteitsbedrijf om mijn tijdelijke vergunning om te zetten naar een definitieve vergunning. Daar kreeg ik echter te horen dat ik enkel een tweede bewonersvergunning kon kopen omdat er nog een iemand anders op mijn adres woont. Deze tweede bewonersvergunning kon ik enkel verkrijgen door 250 euro te betalen, wat ik geweigerd heb. Nu is mijn probleem dat ik de enige bewoner op dit adres ben (is ook goedgekeurd geweest door de wijkagent) en dat ik de andere persoon (met een gratis definitieve bewonersvergunning) niet ken of hier niet meer woont. Zelf zie ik het ook niet zitten om 250 euro te betalen of elke dag 11 euro te betalen om mijn auto te parkeren. Daarom vroeg ik me af hoe ik dit probleem het best kan oplossen?

Onderzoek:

Na onze navraag laat het Mobiliteitsbedrijf weten dat er inderdaad nog foutieve gegevens in het bestand stonden waardoor verzoeker geen recht had op een gratis bewonersvergunning. Door onze tussenkomst werden alle gegevens aangepast en heeft men voor verzoeker een gratis bewonersvergunning aangemaakt. De retributie wordt geannuleerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Er bleken nog foute gegevens in het bestand te zitten waardoor verzoeker geen gratis bewonerskaart kon krijgen.

Aanbeveling:

Dit had op eerstelijns kunnen opgelost worden als men het bevolkingsregister had gecontroleerd.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201604.450

Fietstrommel.

Ik heb een bedenking, als men een vaste constructie plaatst op de openbare weg, zoals de nieuwe fietstrommel in de Robert Rinskoplaan. Waarom is er dan geen bouwaanvraag? Is die dan wel vergund? Bij opbouw was er enkel een parkeerverbod, geen verdere meldingen.

Inspraak door de buurt is er niet, zelfs protest wordt weggewuifd.

Onderzoek:

Op basis van het 'Besluit van de Vlaamse Regering tot bepaling van handelingen waarvoor geen stedenbouwkundige vergunning nodig is' is er in dit geval geen stedenbouwkundige vergunning nodig omdat de aanvraag hier door een stadsdienst gebeurt en omdat het in het algemeen belang is. Het Mobiliteitsbedrijf kreeg op 17 september 2013 een toelating voor de fietstrommel, ondertekend door burgemeester en stadsecretaris.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure

consequent handelen

transparantie

Verzoek: 201604.455

450 meter.

Een aantal weken terug heb ik 4 geldboetes van het Mobiliteitsbedrijf Stad Gent ontvangen wegens het parkeren in een andere aangrenzende zone gedurende een paar dagen, maar wel op 300 m van mijn deur. Mijn grieven, maar ook van de andere bewoners in mijn buurt, kwamen toen neer op :

- Wonen aan Ramen is parkeren in de zone 0 met gelukkig een grote voetgangerszone maar dus met weinig parkeerplaatsen;
- Ramen grenst aan een andere parkeerzone waardoor men zelfs een boete kan krijgen op 100m van zijn eigen woning wegens parkeren in de verkeerde zone;
- Voortdurend zijn er openbare werken in de buurt of zijn er aannemers die er opdrachten hebben maar de reglementering rond het plaatsen van parkeerborden niet respecteren;
- Op bepaalde tijdstippen (bv. vrijdag , zaterdag en zondagavonden) is het in Gent gewoonweg onmogelijk te parkeren wegens evenementen;

Ondertussen zijn weer een aantal weken verstreken sinds de betaling van de vorige boete (drie van de vier boetes die ik dus op een paar dagen had opgelopen, werden kwijtgescholden) en zijn de openbare werken rond Ramen in een stroomversnelling beland. Het is echt uiterst moeilijk om een parkeerplaats te vinden en het kan toch niet de bedoeling zijn dat bewoners van de Komijnstraat rond het F. Laurentplein (zone 0 dus) parkeren. Het is godgeklagd dat ik nu opnieuw 4 geldboetes heb gekregen, ditmaal omdat ik op 150 m van mijn deur stond geparkeerd, aan het begin van de Gravin Johannastraat. Er is dus geen redelijkheid meer van het Mobiliteitsbedrijf te verwachten. Dat het vier boetes zijn op enkele dagen tijd is gewoon omdat ik de auto weinig gebruik en er dus niet altijd op let en niet verwacht had dat men mij weer zo dicht bij huis zou beboeten. In mijn buurt is iedereen gefrustreerd en boos. We verzoeken rekening te houden met onze verzuchtingen en de zonesmeer op maat van de ligging van iedere woning af te stemmen. De laatste vier geldboetes moet ik allemaal betalen, maar ik weiger dit dus. Ik had graag gehad dat u ook tussenkomt bij het Mobiliteitsbedrijf en hen vraagt meer redelijkheid aan de dag te tonen.

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt:

- dat de burger geen honderd meter maar vierhonderd vijftig meter buiten zijn zone stond;
- wat het Mobiliteitsbedrijf ons vooral duidelijk wenst te maken dat er regels zijn voor iedereen en het gelijkheidsbeginsel moet toegepast worden. Regel is regel, ook voor de ombudsvrouw maar ze kan niet anders dan vaststellen dat het Mobiliteitsbedrijf voor deze burger het jaar voordien wel had geannuleerd: blijkt zelfs dat

de man nog verder buiten zijn zone stond dan 450 meter.

Het spreekt vanzelf dat een dergelijke werking overkomt als willekeurig en dat de bewoner ervanuit ging dat hij zonder enig risico zich opnieuw in dezelfde zone mocht parkeren. Bovendien hanteert het Mobiliteitsbedrijf ook interne afspraken wat betreft het parkeren in aangrenzende zones die totaal ontransparant zijn. Zo mag er toch in een cirkel van een aantal meters geparkeerd worden. Begrijpelijk en zelfs klantvriendelijk maar het gaat hier toch om interne afspraken die totaal ontransparant zijn voor burgers, niet goedgekeurd zijn door de gemeenteraad en totaal oncontroleerbaar zijn. In de toekomst zullen grotere zones die interne en ontransparante werking opheffen wat we alleen maar kunnen toejuichen.

Anderzijds stelt de ombudsvrouw vast dat de burger ook niet de juiste info gaf: 450 meter is geen 100 meter en hij stond dus ver buiten zijn toegelaten zone. Ook andere burgers zijn hierom al beboet. Toch wordt er een poging gedaan om te bemiddelen omdat er hier toch wel weinig consequent werd gehandeld en er dus toch voor hem verwarring was ontstaan, bovendien was er in Ramen voor alle bewoners een grote parkeerdruk omwille van werken. Het Mobiliteitsbedrijf wenst hier dit keer wel de puntjes op de i te zetten en brengt aan dat ze fouten, die ze eerder had gemaakt, niet mag herhalen en ze alle bewoners die zich zo ver buiten hun zone bevinden toch een retributie laten betalen. Hier heeft het bedrijf een punt. De ombudsvrouw kan zich hier in vinden maar wenst toch op te merken dat ze het niet eens kan zijn met ontransparante interne afspraken en dat het uitzonderlijke bij deze burger wel is dat hij eerder op een verkeerd been is gezet. Aan verzoeker wordt meegegeven dat de zones in de toekomst zullen uitgebreid worden en hij dus meer kans op een parkeerplaats in zijn eigen zone zal hebben.

Beoordeling: gegrond

Regel is regel maar het ene jaar wel en het andere jaar niet annuleren in gelijkaardige omstandigheden kan natuurlijk niet want dit komt over als willekeur. Na invoering van het nieuwe parkeerplan stelt zich dit probleem niet meer omdat de zones groter zijn waarbinnen hij mag parkeren als bewoner. Kortom naargelang men de procedures verandert kan het wel of niet: de essentie hier is dat het hier om een bewoner gaat die recht heeft op een bewonersplaats maar dit niet kan vinden in zijn onmiddellijk omgeving door de grote parkeerdruk. Voorts is het toch niet zo transparant tot hoever je nu buiten je eigen aangeduide parkeerzone mag parkeren.

Aanbeveling:

Werk de interne en ontransparante regels op die bepalen tot waar je nu mag parkeren.

toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 201604456

Verwarrend.

Ik heb op 15 april 2016 een poging gedaan om het Mobiliteitsbedrijf telefonisch te bereiken maar dat was onmogelijk. Ik heb dan maar een mailtje gestuurd om te laten weten dat mijn betaling van de retributie onderweg was. Als ik dan het nummer contacteer dat vermeld staat in het antwoord van het Mobiliteitsbedrijf, kom ik bij de administratie terecht die mij dan doorstuurt naar een ander nummer van de cel Parkeerheffingen. Ik vind dit toch allemaal heel verwarrend. Ondertussen krijg ik ook nog eens een brief dat ik 55 euro moet betalen. Wat is het nu? Ik heb jullie laten weten dat ik al 15 euro betaald heb, wat moet ik nu nog betalen? 15 euro of 55 euro?

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat verzoeker weten dat de handtekeningen van de mailbox veranderd zijn door de nieuwe openingsuren en dat er een fout in het telefoonnummer is geslopen. Zij verontschuldigen zich hiervoor. Zij hebben wel verzoeker geantwoord op 19/04/2016 dat hij nog 15 euro moest betalen. Doordat de betaling niet volledig was, is de procedure blijven doorlopen en is er een tweede herinneringsbrief verstuurd met 25 euro administratiekosten. Het Mobiliteitsbedrijf zal deze annuleren. Het Mobiliteitsbedrijf vraagt aan verzoeker om nog 15 euro te betalen.

Beoordeling: gegrond

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201604.487

Wel ticket.

Op 6 april 2016 ontving ik een boete, desondanks ik net aan de parkeerautomaat een ticket kocht. De dichtstbijzijnde parkeerautomaat functioneerde helaas niet, waardoor ik een andere automaat ging opzoeken. Is het mogelijk om deze boete eenmalig kwijt te schelden?

Onderzoek:

We hebben lang op verdere gegevens moeten wachten van verzoekster maar uiteindelijk komen we te weten dat verzoekster geparkeerd stond in de Baudelostraat maar eerst naar de Penitentenstraat is gegaan om een parkeerticket te nemen. Volgens verzoekster was deze parkeerautomaat defect en is ze toen naar de Baudelostraat teruggekeerd om daar een parkeerticket te nemen. Ondertussen had ze een retributie ontvangen.

We laten de betalingen onderzoeken aan de parkeerautomaat in de Penitentenstraat en merken dat er de hele dag betalingen zijn geregistreerd op verschillende tijdstippen en zowel via de betaalkaart als via cash geld. Volgens het Mobiliteitsbedrijf zijn er ook geen foutmeldingen geregistreerd die dag aan de bewuste parkeerautomaat.

Het is ook raar dat verzoekster eerst naar de Penitentenstraat liep terwijl er op enkele meters van haar wagen in de Baudelostraat een parkeerautomaat staat, waar ze uiteindelijk wel een ticket kocht maar dat ticket werd 3 minuten na het uitschrijven van de .retributie aangekocht. Het Mobiliteitsbedrijf wenst hier de retributie niet te annuleren. De retributie werd terecht uitgeschreven.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - fouten

coulance

Verzoek: 201604.488

Geen signalisatie.

Ik krijg een parkeerboete voor niet gebruik van de parkeerschijf maar het verkeersbord was omwille van werken in de straat afgebroken en kon ik niet zien. Na heen-en-weer geschrijf met het Mobiliteitsbedrijf moet ik toch de parkeerheffing betalen omdat er 'ergens' een zonaal parkeerbord zou staan. Dit vind ik onterecht.

Onderzoek:

Het signalisatiebord waarvan sprake is, is inderdaad een herhalingsbord dat helemaal niet verplicht is om te plaatsen want langs beide invalwegen van de Kortrijksesteenweg (waar verzoekster geparkeerd stond) staan beginborden 'blauwe zone' die voor de hele zone tellen tot wanneer men een eindbord passeert. We vragen aan het Mobiliteitsbedrijf om hier toch éénmalig een annulatie toe te staan maar het Mobiliteitsbedrijf wenst hier niet op in te gaan.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het gaat hier om een herhalingsbord dat niet verplicht is maar enige coulance had hier toch gemogen.

Aanbeveling:

Enige coulance is wenselijk.

coulance

Verzoek: 201604-495

Oude parkeerschijf.

Op 15 april 2016 om 15.03 uur kreeg ik een parkeerbiljet van 30 euro (wegens geen parkeerschijf) in de Suzanne Lilarstraat in Gent. Maar ik had mijn parkeerschijf wel gelegd t.e.m. 15.30 uur. Ik belde naar het Mobiliteitsbedrijf Stad Gent en daar vertelde men me dat ik een verouderde parkeerschijf gebruikte. Ik was daarvan niet op de hoogte. Ik vroeg hoe ik dit had kunnen weten en men zei dat dit gecommuniceerd is geweest via de media. Nu heb ik al 14 jaar lang geen televisie, geen radio en heb nog nooit een krant gekocht. Ik zal nu natuurlijk een 'nieuwe' versie parkeerschijf gaan halen, maar ik vind het wel onfair dat men deze boete nu niet wil schrappen. Mijn enige fout is onwetendheid. Geef mij de kans om dit bij te sturen en beboet mij als ik de volgende keer echt vergeet mijn parkeerschijf te leggen. Wat vinden jullie hiervan? Willen jullie hierin bemiddelen?

Onderzoek:

De ombudsvrouw vindt ook dat men toch één keer een annulatie zou moeten toestaan in dergelijk geval. Er is niemand die met opzet een oude parkeerschijf zal gebruiken als men weet dat ze niet meer geldig is. Het Mobiliteitsbedrijf wil echter niet ingaan op onze vraag voor deze éénmalige annulatie waardoor verzoekster de retributie dient te betalen. Het Mobiliteitsbedrijf gaat er van uit dat iedereen de Wegcode kent en het ondertussen al 13 jaar geleden is dat de nieuwe Europese parkeerschijf van kracht is en toont hier geen coulance.

Beoordeling: geen oordeel

Een éénmalige annulatie is hier wenselijk. Maar strikt genomen is inderdaad de kaart niet meer geldig.

klachtenmanagement

Verzoek: 201605-508

Toch ticket.

Begin januari 2015 kreeg ik een 'parkeertetributie' onder de voorruit. Ten onrecht. Dit werd gemeld per mail met een gescande ticket erbij. Men meldde me dat ik het origineel moest opsturen per post. Zo gezegd, zo gedaan. Tot mijn verbazing kreeg ik recent een schrijven dat ik nog een 30 euro verschuldigd was voor een parkeerretributie. Het duurde dan ook even eer ik door had dat dit over een parkeerretributie ging van 15 maanden gelden. Ondanks de onderlinge communicatie krijg ik nu een aangetekend schrijven dat er nu 55 euro verschuldigd is en dat men zal overgaan tot een invordering indien nodig.

Voor mij persoonlijk is dit een principiële kwestie ! En wijst op een mank lopende administratie. Jammer genoeg heb ik de bewijsstukken niet meer (wat wil je na 15 maanden ?) maar moet mijn originele mail wel bij de Stad gelogd zijn.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat ons weten dat er inderdaad een vergissing is gebeurd en heeft de retributie ondertussen geannuleerd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

redelijke termijn

Verzoek: 201605.509

Gehandicaptenparkeerplaats.

Een maand geleden hebben we een aanvraag gedaan voor een parkeerplaats voor personen met een handicap tot nu toe hebben we nog geen reactie. Alle vereiste papieren hebben we binnengebracht bij mobiliteit aan St-Michielsbrug en die gingen alles doorsturen. Wij zouden dan telefonisch gecontacteerd worden, nog altijd niets gehoord. Wat moeten wij nog meer doen. Graag hulp.

Onderzoek:

De beslissing om ergens een parkeerplaats voor personen met een handicap te voorzien wordt niet op één twee drie genomen en moet ook nog worden goedgekeurd door het college. Op 9 juni 2016 werd deze aanvraag goedgekeurd door het college en zal het dossier worden doorgegeven aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen om te worden uitgevoerd.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201605.511

Wel betaald.

Op 24 maart 2016 heb ik met mijn auto geparkeerd in de Willem Tellstraat te Gent. Ik ben daar toegekomen tussen 20u30 en 21u samen met een collega van mijn werk welke geparkeerd stond in de Bagattenstraat. Ik kocht mijn parkeerbiljet in de Willem Tellstraat, dit met munten voor een bedrag van rond de 3,5 euro (dit was volgens mij geldig tot +- 23u50). Mijn collega kocht een 2 tal minuten later een parkeerbiljet met zijn bankkaart in de Bagattenstraat, dit biljet was geldig tot de volgende ochtend. Nu krijg ik van jullie een schrijven dat mijn biljet was vervallen om 22.05 uur en dat jullie een parkeerbiljet aanbrachten onder de ruitenwisper (dit was bij mijn aankomen niet het geval), gevolg ik zou jullie 30 euro moeten betalen. We zijn nu reeds bijna een maand verder en mijn parkeerbiljet heb ik niet meer, omdat ik niet op de hoogte was dat jullie een parkeerbiljet onder mijn ruitenwisper hebben gestoken (was niet het geval bij mijn aankomen) dit met een onterechte boete tot gevolg.

Onderzoek:

Aan de hand van de bankgegevens van de collega van verzoeker kunnen we het exacte uur en bedrag doorgeven dat hij een ticket heeft aangekocht in de Bagattenstraat en ongeveer het uur dat verzoeker een ticket heeft aangekocht aan parkeerautomaat 650 in de Willem Tellstraat. Er wordt door het Mobiliteitsbedrijf inderdaad een betaling van 3,00 euro gevonden rond het opgegeven uur aan de betreffende automaat. Het Mobiliteitsbedrijf geeft verzoeker het voordeel van de twijfel en annuleert de retributie.

Beoordeling: gegrond

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201605.520

Geschrapte bewonersvergunning.

Ik ben ten einde raad. Van het Mobiliteitsbedrijf hebben ze (zonder ze een reden kunnen geven) mijn bewonersvergunning geschrapt, om mij de dagen erna 2 boetes te geven. Als ik langsga schuiven ze de fout in mijn schoenen en moet ik de boetes betalen. Ik ben geschokt hoe ze mij zo behandelen. Momenteel heb ik nog geen bewonerskaart en moet ik mijn auto enkele straten verder parkeren op een openbare parking om geen boetes te krijgen. Ik kreeg al een mail dat de procedure voor het aanvragen van een nieuwe bewonerskaart opgestart werd maar geen idee hoe lang dit gaat duren. Dit kan toch niet zo. Ik noem dit puur machtsmisbruik.

Onderzoek:

Bij de aanvraag voor een bewonersvergunning door verzoeker via het e-loket is de aanvraag niet volledig verwerkt omdat verzoeker de flow niet volledig heeft doorlopen. De bewonersvergunning bleef hierdoor 'in aanvraag' maar werd niet geactiveerd. Vandaar dat de retributies werden uitgeschreven. Volgens het Mobiliteitsbedrijf waren er voor verzoeker twee bewonersvergunningen te vinden: één voor zijn oud adres als 'geldig' en één voor zijn nieuw adres 'in aanvraag'. Op het oud adres heeft verzoeker een als vergunningshouder een brief ontvangen om de nodige handelingen te stellen om zijn vergunning te verlengen. Dit heeft verzoeker ook gedaan maar ondertussen was hij al verhuisd naar het nieuwe adres. Verzoeker heeft toen geen retributies opgelopen omdat één van de medewerkers van het Mobiliteitsbedrijf de vergunning manueel had aangepast naar het nieuwe adres. Bij de definitieve verhuis naar het nieuwe adres werd de oude vergunning geschrapt en werd verzoeker hiervan verwittigd per brief. Verzoeker werd ook te woord gestaan aan de balie maar men kon hem geen nieuwe bewonersvergunning meegeven voor zijn nieuw adres omdat hij niet de juiste documenten bij had. Verzoeker zou toen zijn bewonersvergunning aanvragen via het e-loket maar daar is er iets misgelopen waardoor de vergunning 'in aanvraag' is blijven staan. Volgens verzoeker kreeg hij de melding dat er in zijn straat geen parkeerregime was en hij geen bewonersvergunning kon aanvragen. Na enig onderzoek kon het Mobiliteitsbedrijf het probleem verhelpen door het nummer voor de straatnaam te verwijderen. Verzoeker kon dan alsnog een bewonersvergunning aanvragen. Het Mobiliteitsbedrijf annuleert de opgelopen retributies omdat de eerste retributie van 19 april 2016 geannuleerd werd en verzoeker dan in de veronderstelling was dat zijn bewonersvergunning in orde gebracht werd wat initieel ook door een collega gedaan werd maar in principe niet correct is gebeurd.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd**Aanbeveling:**

Maak digitale aanvraag zo eenvoudig en transparant mogelijk, dus gebruiksvriendelijker

zorgvuldigheid - fouten

coulance

toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 201605-528

Automaatstoring.

Op 6 mei 2016 kreeg ik een boete van het parkeerbedrijf in Gent. Ik dacht dat ze weliswaar ook een brugdag maakten door 5 Mei. Los daarvan, wou ik toch geld in de automaat steken, dat lukte niet en daardoor had ik voor alle zekerheid een foto van de machine genomen.

Daar stond er toen de vermelding : Automaat storing, Ik had toen hun nummer proberen te bellen, ze waren toen niet bereikbaar/ gesloten.

Onderzoek:

Volgens het Mobiliteitsbedrijf ging het hier niet om een algemene storing. Maar dit kon natuurlijk de burger niet weten omdat ie ook geen antwoord kreeg op zijn telefonische oproep. Gesloten? Of neemt men de telefoon niet in de namiddag op? Het bericht op de automaat dat men zich dan naar een andere automaat moet wenden is aan de aandacht ontsnapt van deze burger ontsnapt. Het Mobiliteitsbedrijf wenst niet in te gaan op onze vraag om deze retributie toch te annuleren want verzoekster had noch haar parkeerschijf gelegd (dat is conform het verkeersreglement) noch een ticket genomen aan een andere parkeerautomaat. Dit staat inderdaad vermeld op de parkeerautomaat. Hier pleit de ombudsvrouw toch voor annulering aangezien kan aangetoond worden dat de automaat defect was. En verwijst naar de coulance die het parkeerbedrijf in Antwerpen in dergelijke gevallen toepast : maar het mag niet baten. Als de ombudsvrouw verwijst dat ook voor het Mobiliteitsbedrijf de regel is dat ze toegankelijk moeten zijn en er ook geen twee maten en gewichten en ze dan ook voor zichzelf de puntjes op de i moeten zetten... Dat de verkeersregels vereisen dat je dan je parkeerschijf zet is correct maar wat als je toch de verwachting hebt dat je een hele dag kan parkeren als je een dagticket neemt en dat je omwille van je werk niet kan terugkomen om de twee uur om de schijf te verzetten? Het Mobiliteitsbedrijf blijft bij zijn standpunt. En de retributie wordt niet geannuleerd. Ook de ombudsvrouw blijft bij haar standpunt: vooral bij de oude automaten kwamen storingen met de regelmaat van een klok voor en men zou die storingen per kerende moeten verhelpen, de dienst moet telefonisch bereikbaar blijven ook tijdens de namiddag, dit is een herhalende vaststelling dat de dienst niet thuis geeft in de namiddag

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Verzoekster had inderdaad haar parkeerschijf niet gelegd en had geen ticket genomen aan een andere parkeerautomaat maar als een automaat duidelijk aangeeft dat hij defect is, dan zou men toch de retributie mogen annuleren.

Aanbeveling:

Wees iets coulanter: annuleer wanneer blijkt dat een automaat defect was en de burger zich de moeite doet om hierover te komen klagen. Maak dat de dienst bereikbaar is ook in de namiddag.

coulance

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 261605-529

Vervangwagen.

Het gaat hier om een aanvraag tot annulering van 3 parkeerboetes. Ik ben zo teleurgesteld in de beslissing van de Dienst Parkeervergunningen dat ik mij niet kan voorstellen dat deze bij de visie van mijn stad hoort. Via deze laatste (wanhoops)poging ga ik op zoek naar een dosis menselijkheid. Korte schets van de situatie:

22 maart: Ik word aangereden door een wagen op de E17 en de wagen moet hersteld worden;

4 april: Wagen gaat binnen in de garage en ik doe een aanvraag om nummerplaat te wijzigen

8 april: Ik mag mijn wagen opnieuw ophalen, maar vergeet mijn nummerplaat te wijzigen op e-loket

9 april: Ik krijg een boete op mijn wagen

10 april: Ik doe de aanvraag om mijn nummerplaat te wijzigen op het e-loket

12 april: Ik was van plan om de boete te accepteren gezien ik de aanvraag niet op tijd gedaan had maar ik neem toch maar contact op met jullie -gezien ik geen misbruik van de kaart gemaakt heb- om de boete te annuleren.

23 april: Ik krijg een nieuwe boete op mijn wagen maar gezien de eerste aanvraag nog lopende is neem ik niet meteen contact op. Ik had namelijk die week al gebeld om te luisteren naar de status van het dossier maar men had mij gevraagd om te wachten op antwoord.

25 april: Ik krijg opnieuw een boete en neem contact op met het Mobiliteitsbedrijf. Die vertellen mij dat ik de aanvraag tot wijziging niet bevestigd heb. Zij hebben toen de bevestiging voor mij gedaan. Voor de boetes te annuleren moest ik per mail contact opnemen en de referenties doorgeven.

1 mei: Ik stuur een mail verwijzend naar het telefonisch contact om de boetes te annuleren.

11 mei: Ik krijg te horen dat de boetes niet kunnen geannuleerd worden omdat mijn aanvraag niet voltooid was.

Bij de mensen van parkeervergunningen kan ik duidelijk op weinig begrip rekenen. Ik begrijp ook dat het voor hen niet makkelijk is om een onderscheid te maken tussen mensen die al dan niet van het systeem proberen misbruik te maken. Ik heb dan ook proberen bewijzen dat ik die vervangwagen wel degelijk enkel voor de periode van 4 tot 8 april in mijn bezit had.

De reactie die ik terugkreeg was telkens heel sec, met weinig begrip voor mijn situatie. Ik voel mij dan ook heel onfair behandeld. Zeker omdat ik tijdens het volledige traject ter goeder trouw gehandeld heb en mijn best heb gedaan om de vervangwagen correct aan te geven. Bovendien ben ik van oordeel dat zeker uit de eerste mailwisseling voldoende duidelijk was dat ik mijn eigen wagen effectief terug in bezit had en dus de 2 latere boetes zeker onterecht waren. Uiteindelijk ben ik die bewuste dag niet alleen te laat op mijn werk gekomen, maar heb ik in de nasleep aan 90 euro boetes verzameld, en dat voor een ongeval waar ik het slachtoffer van was... Toch wel veel geld vinden wij. Wij zijn een jong gezin, hebben net een hele woning verbouwd en hebben 1 wagen die we zoveel mogelijk thuis laten staan voor de fiets. Ik dacht dat wij het type gezin waren dat Gent wil aantrekken (én wij wonen ook heel graag in Gent). Echter, hier voelen we ons niet correct behandeld. Waarschijnlijk heb ik aan al mijn mails al meer tijd verspeeld dan wat ik er ooit mee ga winnen (zelfs als alles geannuleerd wordt), maar voor mij is het een kwestie van rechtvaardigheid geworden. Daarom hoop ik dat u alsnog iets kan doen aan de beslissing van de Dienst Parkeervergunningen.

Onderzoek:

We bemiddelen bij het Mobiliteitsbedrijf om de retributies die verzoeker ontvangen heeft op 9, 23 en 25 april 2015 éénmalig te annuleren omdat hij sowieso een bewoners is en hij maar met 1 wagen tegelijk heeft gereden maar het Mobiliteitsbedrijf wenst hier niet op in te gaan. Volgens het Mobiliteitsbedrijf is verzoeker zelf verantwoordelijk om de bewonersvergunning bij een vervangwagen terug te koppelen aan de eigen nummerplaat. Verzoeker is wel begonnen op 11 april 2016 met de omschakeling maar de koppeling kon niet verwerkt worden omdat de volledige procedure nog niet was afgewerkt. De aanvraag was wel bewaard maar niet afgewerkt. Wij hebben het Mobiliteitsbedrijf hier niet kunnen overtuigen om toegeeflijk te zijn en deze retributies éénmalig te annuleren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het Mobiliteitsbedrijf is hier weinig coulant naar verzoeker toe die sowieso een bewoner is die recht heeft op een bewonersvergunning. Verzoeker heeft de aanvraag niet volledig afgewerkt waardoor de koppeling met zijn nummerplaat niet kon gebeuren.

redelijke termijn klachtenmanagement Verzoek: 201605-530 Parkeerhaken.

Reeds verschillende malen (3x) heb ik aan de dienst Mobiliteit-Signalisatie gevraagd om de parkeerhaken voor mijn garage te herschilderen. Door de heraanleg van mijn straat zijn de vorige verdwenen. Te pas en ten onpas komen er wagens te dicht bij mijn garagepoort of soms er zelfs voor (zoals vandaag) zodat uitrijden onmogelijk is. Ik heb zelfs een keer een paar manoeuvres moeten uitvoeren waardoor ik tegen een van de paaltjes ben gereden wat mij een herstelling van 730 euro opleverde aan mijn wagen. Ik vind het raar dat de dienst Mobilisatie zelfs niet reageert op mijn mails. Ik kan dit allesbehalve een goeie communicatie noemen. Hopelijk kan u daar verandering in brengen.

Onderzoek:

Nog voor we enig onderzoek kunnen voeren laat verzoeker weten dat de dienst hem gecontacteerd heeft.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

zorgvuldigheid - fouten Verzoek: 201605-552 De ene fout is de andere niet.

Ik heb de retributie al betaald omdat ik geen deurwaarder aan mijn deur wil maar eigenlijk ga ik niet akkoord met deze retributie en blijf ik ze betwisten via de ombudsvrouw. Ik ben haar het Mobiliteitsbedrijf geweest maar daar zeggen dat ze er niets kunnen aan doen want dat het de Stad is... Wat is dat nu? Wie is de Stad dan en valt het Mobiliteitsbedrijf daar niet onder? Ik woon op de Krijgslaan 120 en heb twee bewonersvergunningen, waarvan 1 betalend. Ik krijg nu een retributie omdat ik juist om de hoek van waar ik woon, geparkeerd heb: in de Vaderlandstraat. Hoe is dat nu mogelijk? Ik ben een bewoner en sta in mijn onmiddellijke buurt geparkeerd waar er wel plaats is, op amper 15 meter van mijn woning. Vooraleer ik mij naar het Mobiliteitsbedrijf heb gewend heb ik het één en ander opgezocht op het internet. Daar las ik het volgende : "nieuwe zonering voor de parkeerzones voor bewonerskaarten: een fijner raster waarbij de houder van een bewonerskaart mag parkeren in de eigen zone en enkele naburige zones als uitwijkmogelijkheid" (parkeerplan 2020- deelnota parkeerregimes en tarieven). Dus ik begrijp het echt niet meer. De zone waar ik wel mag staan staat altijd bomvol en voor mij is de enige uitwijkmogelijkheid de Vaderlandstraat en het de Smet de Naeyerplein waar ik ook al vroeger stond en nooit geen boete heb gekregen. Waarom nu wel? Ik vraag dan ook mijn retributie te annuleren want :

- Ik wil dat men ons consequent behandelt. Kon ik er vroeger staan dan nu ook want ik heb geen info gekregen dat het zou veranderd zijn. Als je intern dan iets veranderd gelieve ons dan ook te verwittigen.
- De info die ik vind, is ook nogal verwarrend
- Ik zou willen weten, nu er blijkbaar toch een nieuwe regeling zou komen, waar we dan wel mogen staan."

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf wil niet ingaan op onze vraag om deze retributie te annuleren omdat verzoekster bij haar bewonersvergunning een overzicht heeft meegekregen van de straten waar ze mag parkeren. De Vaderlandstraat valt niet in die zone. Een paar dagen later laat verzoekster ons weten dat ze terug een retributie heeft gekregen en deze keer voor haar deur. Het Mobiliteitsbedrijf erkent dat hier een fout is gebeurd door de vaststellers die een verkeerde straatnaam hadden ingegeven en annuleren deze retributie nadat deze burger zich opnieuw de moeite had gedaan om het te laten rechtzetten. Blijkbaar is de ene fout de andere niet?

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De eerste retributie werd terecht uitgeschreven. De tweede retributie was foutief en werd geannuleerd.

**zorgvuldigheid - procedure
coulance****Verzoek: 201605-554****Oude parkeerschijf.**

Graag had ik uw advies ingewonnen omtrent een retributie die ik ontvangen heb, vorige zaterdag bij een werfbezoek op de Krijgslaan. Het is nogal overdreven dat er toch een parkeerschijf ligt, ik toch beboet word, en op de retributie zelf "geen parkeerschijf" staat. Ik heb al veel retributies ontvangen, en wanneer ik niet in mijn recht ben zal ik ook direct betalen. Dit vind ik nu toch een stap te ver.

Onderzoek:

Verzoeker had een oude parkeerschijf gebruikt die al sedert 2003 niet meer mag gebruikt worden. Het Mobiliteitsbedrijf heeft een jaar lang na de invoering van de nieuwe schijf de retributies voor het gebruik van de oude parkeerschijf geannuleerd maar 13 jaar na dato wensen zij dit niet meer te doen. Wij kunnen hen niet overtuigen om hier toch éénmalig een annulatie toe te staan zoals o.a. in Antwerpen gebeurt. Verzoeker heeft het ook over de gebruikte reden waarom de retributie werd uitgeschreven. Er wordt gebruik gemaakt van 'geen parkeerschijf' maar dit zou volgens verzoeker moeten zijn 'geen geldige parkeerschijf'. Het Mobiliteitsbedrijf laat hierover weten dat er maar enkele mogelijkheden in het toestel van de vaststellers staan en dat zij dit zelf niet kunnen veranderen. Voor hen staat het gebruik van een 'ongeldige parkeerschijf' gelijk aan 'geen parkeerschijf'.

Beoordeling: geen oordeel

De parkeerschijf is inderdaad verouderd maar een éénmalige annulatie was hier wenselijk. Hier gaat het niet om een burger die geen kaart voorlegt maar over het hoofd heeft gezien. Het eerste jaar na invoering werd er wel geannuleerd maar de jongste 12 jaar past het Mobiliteitsbedrijf consequent het uitdelen van een retributie toe. Maar echt klantvriendelijk vinden we dit niet omdat het hier duidelijk om meestal oudere burgers gaat die na zoveel jaar zich echt niet meer realiseerden dat ze een oude schijf voorlegden.

zorgvuldigheid - procedure**Verzoek: 201605-556****Parkeermeter tegen gevel.**

Groot was onze verbazing dat er vandaag een grote blauwe parkeermeter geplaatst was tegen onze gevel. Blijkbaar heeft mijn vraag aan u voor een verplaatsing van de parkeermeter de installatie vandaag tijdelijk niet mogen tegenhouden. Ik begrijp dat de parkeermeters vanaf maandag 23 mei moeten functioneren en dat een verplaatsing op zo een korte tijdspanne niet geregeld kan worden. Ik ga er echter wel van uit dat de aanwezigheid van de parkeermeter voor onze gevel, niet betekent dat hij binnenkort niet kan verplaatst worden. U gaf aan dat u mijn vraag doorstuurde naar uw collega's van de Cel Parkeren. Kan u mij ook hun contactgegevens doormailen? Zo kan ik ook via hen op de hoogte blijven, aangaande dit dossier.

Verder had ik graag ook van u geweten wat de mogelijke officiële procedures zijn die ik eventueel kan starten om het voorgestelde alternatief ten gronde te bekijken? Ik hoor immers graag wat de haalbaarheid van het voorgestelde alternatief is, wat betreft zichtbaarheid, loopafstand en bereikbaarheid. Het één en ander viel mij immers op ivm de keuze van locatie van de parkeermeters in de omringende straten met betrekking tot aangehaalde criteria. Ik hoop snel enige duidelijkheid van u te mogen horen rond nieuw gestelde vragen.

Onderzoek:

Bij de afhandeling van dit verzoek contacteren we niet alleen het Mobiliteitsbedrijf maar ook de Dienst Stedenbouw. Het Mobiliteitsbedrijf geeft aan waar ze de parkeerautomaat ziet komen maar het is Dienst Stedenbouw die oordeelt of deze plaats al dan niet kan. Bij dergelijke beoordelingen staan een aantal zaken voorop:

- Het openbaar domein zoveel als mogelijk vrijwaren van storende elementen;

- Indien er toch bovengrondse infrastructuur moet worden geplaatst, dan moet deze zodanig worden ingeplant dat het straatbeeld minimaal verstoord wordt;
- Bovengrondse infrastructuur wordt zoveel als mogelijk gebundeld

Los van deze criteria, moet er daarnaast ook rekening worden gehouden, met de looplijnen en minimale vrije doorgang, veiligheid, aanrijgevoeligheid, zonlicht (zonnecel), eventuele ondergrondse elementen, maximale afstand tot andere automaten, zichtbaarheid vs rijrichting, ... Er werd hier vooral geopteerd om de parkeerautomaat op de bijna scheidingslijn van 2 huizen te plaatsen, dicht bij de gevel, omdat dit aan de ene kant wel duidelijk zichtbaar is en aan de andere kant ook niet echt storend is in het straatbeeld.

Ook al hebben we diverse pogingen ondernomen om aan te tonen dat de parkeerautomaat toch wel vrij dicht bij het raam van verzoeker staat en vrij dicht bij de voordeur, hebben we de diensten niet kunnen overtuigen om te opteren voor een alternatieve plaats. Ze hebben ook gemotiveerd waarom ze niet opteren voor het alternatief dat u aanreikt.

Het was zelfs oorspronkelijk de bedoeling van het Mobiliteitsbedrijf om de parkeerautomaat te plaatsen op de hoek van de Frederik Burvenichstraat en de Kluisstraat maar de Dienst Stedenbouw ging daar niet mee akkoord.

De parkeerautomaat blijft, als er geen andere argumenten worden gevonden, tegen de gevel van verzoeker staan.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure coulance

Verzoek: 201605-561

Onterechte parkeerboete.

Ik woon in een straat met bewonersvergunning en ik had via de site van het Mobiliteitsbedrijf gemeld dat ik een vervangwagen had. Op 10 mei 2016 had ik mijn eigen wagen terug maar ik had niet onmiddellijk de tijd om via de computer de nummerplaat voor de bewonersvergunning aan te passen. Ik was van plan om dit op 11 mei 2016 na mijn werk te doen maar toen ik terug kwam van mijn werk, had ik al een boete. Ik heb direct gebeld naar het Mobiliteitsbedrijf en een mail naar hen gestuurd om dit recht te zetten en uit te leggen dat het een kwestie van een halve dag was. Het is niet eens zo dat er twee auto's stonden want mijn vervangwagen was al weg én mijn eigen auto, nu nog steeds met een geldige bewonersvergunning, stond in de straat. Toch moet ik die boete betalen? Waarom? Omdat ik niet onmiddellijk de tijd had om via de computer de aanpassing te doen? Dit is pure geldklopperij en geen parkeer'beleid'. Op deze manier kan de stad natuurlijk veel foutparkeerders aanpakken. Ik ben bovendien computervaardig - héél veel mensen zijn dit niet. Ik ben voor een rechtvaardig en goed doordacht parkeerbeleid, maar niet voor een rigide systeem waarin geen marge is voor redelijkheid. Als ik de dag zelf nog telefoneer om de situatie uit te leggen, getuigt het van enorme bureaucratische onwil om die boete toch niet weg te schelden. In ieder geval hoop ik dat er op één of andere manier gewerkt wordt aan 'uitzonderingsmaatregelen' voor mensen die in dezelfde situatie belanden als ik. Ik hoop ook dat mijn klacht behandeld wordt.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat ons weten dat ze akkoord gaan om de retributie te annuleren omdat ze diezelfde dag de bewonersvergunning nog gekoppeld heeft aan haar originele nummerplaat. Verzoekster had de retributie al betaald maar deze zal teruggestort worden. We verwittigen verzoekster dat de terugbetaling enkele weken kan duren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Deze klacht had gemakkelijk in eerste lijn kunnen afgehandeld worden.

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201605.578

Gebruikersfout.

Graag richt ik mij tot u omdat ik niet akkoord kan gaan met de reactie die ik ontving op mijn klacht ivm een parkeerboete die ik heb ontvangen.

Ik kreeg een boete omdat ik geen geldig parkeerticket had. Ik heb het hier moeilijk mee omdat ik niet bewust niet betaald heb. Ik heb alle handelingen correct gevolgd (persoon die mijn klacht in ontvangst heeft genomen wou eerst tegendeel beweren), ik heb getracht telefonisch contact op te nemen op het bewuste moment maar kreeg een antwoordapparaat, mijn VISA-kaart kon getraceerd worden....

Onderzoek:

Op het opgevraagde overzicht van de betalingen met een bankkaart aan de bewuste parkeerautomaat is te zien dat de kaart werd uitgenomen voor dat de transactie afgewerkt werd en dat de betaling geannuleerd werd.

Het Mobiliteitsbedrijf wenst geen éénmalige annulatie toe te staan omdat het hier om een gebruikersfout gaat en niet om een fout van de automaat.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201605.621

600 euro retributies.

Het Mobiliteitsbedrijf wil de onrechtvaardig uitgeschreven retributies niet annuleren en daarom kom ik bij u. Het Mobiliteitsbedrijf heeft voor mijn voertuig meerdere retributies uitgeschreven maar omdat deze werden uitgeschreven in het gebied waar het voor mij toegelaten is om te parkeren, ben ik gaan vragen waarom deze retributies werden uitgeschreven. Het Mobiliteitsbedrijf dacht eerst dat het door de grote van het voertuig was maar dat bleek achteraf allemaal in orde te zijn. Ik vraag me dus af waarom ik deze retributies heb ontvangen?

Onderzoek:

De bewonersvergunning die werd aangevraagd voor de nummerplaat van verzoeker werd uitgeschreven op het vorig adres van verzoeker. Op dat adres was er bij de aanvraag van zijn bewonersvergunning al een gratis bewonersvergunning uitgeschreven zodat de vergunning van verzoeker een betalende vergunning werd.

De bewonersvergunning was geldig tot 19 maart 2016 en het Mobiliteitsbedrijf heeft verzoeker op 9 februari 2016 aangeschreven met de melding dat zijn kaart drie weken later zou vervallen en dat hij zijn vergunning voordien moet verlengen om in regel te zijn. Dit is echter niet onmiddellijk gebeurd en in de periode tussen 19 maart 2016 en de aanvraag van een nieuwe bewonersvergunning (19 april 2016) heeft verzoeker 19 retributies ontvangen op het Fratersplein en aan de Groenebriel. Uit de foto's blijkt dat het voertuig in die periode dikwijls verplaatst is en is het dus spijtig dat verzoeker niet vroeger gereageerd heeft naar het Mobiliteitsbedrijf. Dit zou hem zeker tal van retributies bespaard hebben. Verzoeker heeft dus op 19 april 2016 zijn bewonersvergunning verlengd en omdat er op zijn nieuw adres nog geen gratis bewonersvergunning uitgereikt was, werd dit nu een gratis bewonersvergunning. Het Mobiliteitsbedrijf wil deze retributies niet annuleren maar stelt verzoeker wel een afbetalingsplan voor.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving zorgvuldigheid - procedure Verzoek: 201606-637

Niet gezien.

Op zaterdag 28 mei 2016 stond ik met mijn wagen geparkeerd in de Karel Van Hulthemstraat, een straat met op elke hoek van de straat en langs de straat een parkeerautomaat. Er was op het einde en het begin van de straat een vermelding dat bewoners er zich mochten zetten met bewonerskaart. Nu ik was omdat de treinen niet reden wegens staking, met de wagen naar Gent gekomen. Ik betaal zoals ik al altijd heb betaald aan parkeerautomaten, toch wordt er geen verwittiging van parkeren op een bewonersparkeerplaats onder de ruit geschoven maar onmiddellijk een boete van 60 euro om te betalen. Ik arriveerde 30' voor het ticket van mijn parkeermeter zou vervallen.

Het was geenszins mijn bedoeling om de wet die de bewoners beschermt te overtreden. Ik was inderdaad niet op de hoogte van de wet die begin deze maand van kracht gegaan was en niet meer toeliet mijn wagen te parkeren in de zone gemarkeerd als bewoners zone. Ik ben van Aalter afkomstig en was me totaal van geen kwaad bewust. Er wordt geen verwittiging tussen mijn voorruit geschoven, neen er wordt onmiddellijk gesanctioneerd met een boete van 60 euro. De aanwezigheid van parkeermeters hebben me afgeleid, parkeren in die zone gemarkeerd door een klein onleesbaar bord .met bewoners/buurt. Ik ga deze boete betalen omdat de letter van de wet moet worden gerespecteerd, doch zal ik deze aanklacht doorsturen aan het schepencollege en Daniel Termont dit met de bedoeling dat er methodes moeten bestaan die het voor de parkeermeter gebruiker duidelijker maken dat een nieuwe maatregel die slechts een paar dagen van kracht is, en dat zone in geen geval mag gebruikt worden door mensen die parkeermeter betalen. Ik hoop dat mobiliteitscoördinatoren zich bewust worden van deze positieve feedback. Ik heb volkomen begrip dat het voor bewoners heel moeilijk is parkeerplaats te vinden en daarom ben ik voorstander van de maatregel. Het voorstel zou kunnen zijn om op de parkeermeter duidelijk te afficheren en zeker niet te parkeren in zones van bewoners. In de zelfde straat mag langs de ene kant van de straat betaald worden en aan de andere kant van de straat niet. Je zou wegmarkeringen kunnen laten aanbrengen. Laat dit een positieve feedback zijn. Hopelijk zal de 60 euro bijdragen om mensen in de toekomst in die val te laten lopen. Brief wordt doorgestuurd naar de verantwoordelijke instanties. Ik hoop daarenboven niet naar de kranten redacties of Test Aankoop moet gaan schrijven maar dat er met wat gezond verstand tot een overeenkomst kan gekomen worden.

Onderzoek:

Het invoeren van bewonersparkeerplaatsen in Gent is geen recente maatregel maar is al meerdere jaren van kracht. Zo werden de bewonersparkeerplaatsen in de Karel van Hulthemstraat in mei 2013 ingericht. In vele straten in Gent is er een combinatie van betalend parkeren of blauwe zone en bewonersparkeerplaatsen waar enkel bewoners mogen parkeren met een geldige bewonersvergunning. Vandaar dat er zowel parkeerautomaten staan als dat er signalisatie is aangebracht om de zone af te bakenen met de bewonersparkeerplaatsen. In Gent is er bijna altijd een combinatie van bewonersparkeerplaatsen en parkeerautomaten voor het gewoon betalend parkeren. De reden hiervoor is dat de bewonersparkeerplaatsen bijna nooit een volledige straat innemen. Er zijn ook altijd nog parkeerplaatsen voor de bezoekers waar betalend parkeren van kracht is. Deze signalisatie is overal in België dezelfde en wordt geregeld via de Wegcode. In de Karel van Hulthemstraat bevinden zich lokaal aangeduide voorbehouden bewonersplaatsen van huisnummer 30 tot de hoek met de Sint-Kwintensberg. Deze plaatsen worden aangeduid met E9b+onderbord 'bewoners' + een begin en eindpijl. Verzoeker is dit bord gepasseerd om een ticket te gaan halen aan parkeerautomaat 81 die aan de hoek van de Sint-Kwintensberg en de Gezusters Lovelingenstraat staat. Het bedrag van de retributie om te parkeren op een bewonersparkeerplaats bedraagt inderdaad 60 euro. De tarieven voor de retributies zijn vastgelegd en goedgekeurd door de Gemeenteraad. Dit is een beleidskeuze waarvoor de Ombudsdienst niet bevoegd is. Er worden geen verwittigingen uitgeschreven. Aangezien de signalisatie correct en wettelijk is aangebracht kunnen wij enkel besluiten dat de retributie terecht werd uitgeschreven. We geven de suggestie van verzoeker om de bewonersparkeerplaatsen ook aan te duiden met markeringen op het wegdek, door aan het Mobiliteitsbedrijf maar volgens hen is dit wegens een te hoge onderhoudskost voor de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen niet weerhouden. Het Mobiliteitsbedrijf zoekt wel verder naar een duurzame oplossing.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure coulance

Verzoek: 201606.640

Twee in plaats van één.

Ik had graag met u het volgende even bekeken. Ik noem het geen klacht, ik probeer naar de oorzaak te zoeken. Mijn dochter - studente in Gent - pendelt normaliter met de trein. In de week van 20 april 2016 is zij met de wagen gegaan omdat ze in de week naar huis moest komen voor kinebehandeling. Zij heeft de auto geparkeerd op precies dat stukje van de Ottergemsesteenweg waar wel een parkeerticket moet genomen worden. Ze had dit niet gemerkt en heeft op 22 april 2016 een parkeerboete gekregen die ze meebracht naar huis en netjes betaald heeft. (auto op mijn naam, boete betaalt ze uiteraard zelf). Alles dus wat ons betreft correct afgehandeld. Ik krijg net na de vervaldag van het biljet een brief met betaalherinnering. Wat doe je ? Je verifieert of je dochter de betaling heeft uitgevoerd, en klaar is kees. Ik ontvang nu een nieuwe aanmaning +25 euro administratieve kost. Ik bel naar de Dienst Mobiliteit en zeg dat op die dag dat bedrag betaald is. De medewerkster bevestigde dat en bood haar excuses aan. Terwijl ik wil inleggen, merk ik dat de datum verschilt van de brief en de boete. Op dat moment ontdek ik pas dat er ook de dag ervoor een boete was uitgeschreven waarvan wij dus het parkeerbiljet niet gehad hebben, want onder de ruitenwisser zat slechts 1 ticket. Ik maak er geen enkel probleem van om deze boete ook nog te betalen maar de 25 euro administratiekosten lijken mij in dit geval niet helemaal correct.

Ik meen hierin toch wel een punt te hebben dat ik niet kan weten dat er 2 boetes waren uitgeschreven. Ik heb de boete betaald die ik ontvangen heb en voor mij was de kous daarmee af. De mevrouw op de Dienst Mobiliteit bleef maar herhalen dat het mijn verantwoordelijkheid was om de gestructureerde mededelingen te vergelijken én telefonisch contact op te nemen. Ik ben er van overtuigd dat niemand zich bezig houdt met het vergelijken van gestructureerde mededelingen, en dan nog. Ik heb nu ook gebeld, en kreeg in eerste instantie het antwoord dat het ok was. Enerzijds had ik dus op begrip in deze situatie gerekend dat het betalen van de boete alleen ok was, maar dit kan dus blijkbaar niet (de letter van de wet en alles moet volgens het boekje - natuurlijk, maar gelukkig werken wij in de zorgsector toch met net iets meer menselijk begrip en luisteren we naar verzachtende omstandigheden...) en anderzijds denk aan een structurele oplossing naar de toekomst toe. De toevoeging in de brief dat je dag en uur van de boete moet verifiëren zou misschien al iets kunnen oplossen? En dan blijft nog altijd het probleem dat je zelf niet kan weten dat je een boete hebt als het ticketje verdwenen is... de mogelijke combinatie van verschillende boetes zal nog wel eens bij iemand gebeurd zijn, veronderstel ik. Enfin, een lang verhaal, maar ik hoop dat jullie er structureel iets mee doen.

Onderzoek:

De dochter van verzoekster stond niet in een betalende zone geparkeerd maar in een blauwe zone, waar ze met de parkeerschijf, twee uur gratis kon parkeren. We geven dit mee aan verzoekster mocht haar dochter daar in de toekomst nog moeten parkeren. Er werden inderdaad twee retributies uitgeschreven waarbij er blijkbaar één niet teruggevonden is achter de ruitenwissers. Het Mobiliteitsbedrijf blijft bij haar standpunt dat de beide retributies terecht werden uitgeschreven en dat ook de administratiekosten moeten betaald worden. Voor alle retributies worden herinneringsbrieven verstuurd waarin duidelijk vermeld staat waar, wanneer en om welke reden de retributie werd uitgeschreven. Het is volgens het Mobiliteitsbedrijf de verantwoordelijkheid van de burger zelf om de briefwisseling na te lezen en zij wensen hierop geen uitzondering te maken.

We geven verzoekster ook nog de verschillende Park+Ride zones mee waar haar dochter gratis kan parkeren en dan met het openbaar vervoer naar het centrum komen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De retributies werden terecht uitgeschreven maar enige coulance had hier gemogen voor de administratiekosten.

zorgvuldigheid - procedure
adequate communicatie
Verzoek: 201606-642
Gebrekkige communicatie.

Ik ben als bewoner tot op vandaag, 3 juni 2016, niet rechtstreeks geïnformeerd door de stad Gent over de parkeerregeling voor Gentbrugge, die sinds 9 mei van kracht is. Ik heb, net als medebewoners uit de Kerkstraat, nooit een bewonersbrief ontvangen. Ik vond alleen een strookje papier onder mijn ruitenwisher met een waarschuwing toen de nieuwe parkeerregeling al enkele dagen ingegaan was. Toen ik daarover naar het Mobiliteitsbedrijf belde, gaf een medewerker toe 'dat er fouten zijn gebeurd', maar ze beloofde dat ik uiterlijk twee dagen later een brief zou krijgen. Ik heb een week gewacht, maar geen brief gekregen. Nu vind ik dat ik genoeg geduld heb betoond. Ondanks de commotie over de nieuwe parkeerregeling informeert het stadsbestuur mij als bewoner niet rechtstreeks. Ik moet informatie via pers en (sociale) media vernemen. Ik kreeg een mail van het Mobiliteitsbedrijf waarin gezegd wordt dat ik voor informatie maar zelf moet bellen. Voor een stad die zegt in te zetten op participatie van en communicatie met bewoners vind ik dat een zware fout. Via de media krijg ik alleen tweedehandse informatie. Ik wil als bewoner over ingrijpende veranderingen rechtstreeks geïnformeerd worden met een brief. Als dat voor een jaarlijkse straatreceptie kan, lijkt me dat voor een ingrijpende wijziging in de woon-/werksituatie niet te veel gevraagd.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf geeft toe dat er iets mis is gelopen in de communicatie naar deze bewoner. Zijn naam was niet opgenomen in de eerste mailinglijst en werd dan opgenomen in een tweede lijst eind mei. Verzoeker laat ons wel weten dat er in de mail van het Mobiliteitsbedrijf sprake was dat de brief in bijlage zat maar er was geen bijlage bij de mail gestoken. Verzoeker heeft uiteindelijk op 22 juni 2016 de brief ontvangen die gedateerd was op 21 mei 2016. Verzoeker heeft de brief niet afgewacht om zijn bewonersvergunning aan te vragen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Maak dat alle bewoners waar een nieuw parkeerregime wordt ingevoerd, op de hoogte worden gebracht.

zorgvuldigheid – procedure
actieve informatieverstrekking
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201606-658
Permanente vergunning.

Al jaren hebben wij een permanente vergunning voetgangersgebied. In januari 2016 kregen we een brief van stad Gent dat onze vergunning verviel in maart 2016 en dat we die moesten hernieuwen. De brief was enkel aan mijn echtgenote gericht maar sprak over één of meerdere vergunningen. Op 19 januari 2016 deden we de aanvraag digitaal voor beide nummerplaten. Al jaren hebben we dezelfde problemen: ofwel krijgt mijn echtgenote haar kaart niet ofwel krijg ik ze niet, ook al vragen we een vergunning voor beide voertuigen. Telkens moeten we opnieuw contact opnemen met Mobiliteitsbedrijf. Misschien moet er toch eens nagekeken worden wat er hier aan de hand is want ik merk dat enkel mijn echtgenote wordt aangeschreven terwijl de voertuigen duidelijk op naam van onze zaak staan. Maar dit jaar is er meer aan de hand: digitaal lukte het niet om de vergunningen aan te vragen en mijn echtgenote nam contact op met het Mobiliteitsbedrijf en die hebben dan een aanvraagformulier opgestuurd dat we ingevuld heeft voor beide voertuigen. Ook hier is er weer maar 1 kaart opgestuurd. Sinds een Politie man me er op attent heeft gemaakt dat mijn vergunning vervallen is (ik dacht dat mijn echtgenote al de nieuwe vergunning in mijn wagen had gelegd) ben ik bezig om aan een nieuwe vergunning te geraken. Toen ik langsging bij het Mobiliteitsbedrijf zeiden ze me dat mijn vergunning was opgestuurd en dat ik naar de Politie moest gaan om het verlies van de vergunning aan te geven. Nadat ik daar een uur heb moeten wachten laat de Politie mij weten dat ze niets kunnen doen zonder de nummer van de vergunning. Ik ben toen teruggegaan naar het Mobiliteitsbedrijf en heb daar de uitleg gedaan en plots komt er daar toch een kaart te voorschijn die slaat op de periode van 25/05/2016

tot en met 24/05/2017. Mijn vrouw heeft zeker de aanvraag ingediend op beide voertuigen. Ik ga ervanuit dat het Mobiliteitsbedrijf die aanvraag zeker heeft ontvangen want er is 1 kaart opgestuurd en die kaart slaat op maart 2016. Ondertussen heb ik wel al heel wat Gas-boetes ontvangen voor het binnenrijden van het voetgangersgebied.

Onderzoek:

De twee vergunningen waarvan sprake hebben niet alleen een andere vervaldatum maar staan ook blijkbaar op elk op een andere naam. Er staat een vergunning op naam van de echtgenote van verzoeker die de eerste keer werd aangevraagd op 17 maart 2015. De andere vergunning staat op naam van de zaak en is de eerste keer aangevraagd op 11 mei 2015. Omdat ze dus elke een andere vervaldatum hebben, krijgt men ook voor elke vergunning een aparte brief om de vergunning te verlengen. De brief die in januari 2016 werd verstuurd, was dus voor de vergunning voor de wagen van de echtgenote van verzoeker. Verzoeker deed een aanvraag voor beide voertuigen maar omdat zijn vergunning nog enkele maanden geldig was, heeft men hem op dat moment geen nieuwe vergunning gegeven. Het Mobiliteitsbedrijf had verzoeker hiervan op de hoogte moeten stellen. Verzoeker was in de veronderstelling dat ook zijn vergunning in orde was. Er werd op 28 april 2016 een brief opgestuurd om de tweede vergunning te verlengen maar verzoeker meent deze niet te hebben ontvangen. Het Mobiliteitsbedrijf kan ook niet bewijzen dat deze brief verstuurd is. Feit is dat verzoeker heel wat heeft moeten ondernemen om aan zijn vergunning te komen. Volgens het Mobiliteitsbedrijf is de doorverwijzing naar de Politie een misverstand. Men moet enkel naar de Politie als de vergunning verloren is. De communicatie naar verzoeker had duidelijker gekund. Voor de Gasboetes heeft verzoeker een verweer ingediend bij de bevoegde Gasambtenaar maar dit werd niet weerhouden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Over de Gasboete kunnen wij ons niet uitspreken. Verzoeker dient een verweerschrift in dat niet aanvaard wordt door het Mobiliteitsbedrijf. De communicatie had beter gekund.

Aanbeveling:

Communiceer duidelijker naar de burger toe.

overeenstemming met regelgeving

klachtenmanagement

Verzoek: 201606-668

Geen bord gezien.

Op 2 april 2016 stond ik geparkeerd in de Tweebruggenstraat in Gent. Ik kom zelden tot nooit met de auto naar het centrum maar dat was die dag jammer genoeg wegens omstandigheden vereist. Ik heb, alvorens mij te parkeren, goed nagekeken of ik op die plaats moest betalen maar ik heb nergens een bord gezien met 'betalend parkeren'. Ik was dan ook flink geschrokken toen ik bij terugkomst een boete onder mijn ruitenwisher vond. Bij nazicht blijkt dat het bord 'betalend parkeren' verborgen is achter een stelling. Ik kwam gereden vanaf het Sint-Annaplein en sloeg rechtsaf in de Tweebruggenstraat waar ik me parkeerde. Het bord is niet zichtbaar en wordt verder in de straat nergens herhaald. Er staat aan die kant ook geen betaalautomaat die mij kon doen vermoeden dat er toch moest betaald worden. Ik heb ook gezien dat het bord met 'doodlopende straat' wordt herhaald op de stelling zelf, omdat dit bord ook verstopt is achter de stelling, dit is echter niet gebeurd voor het bordje 'betalend parkeren', wat ik helemaal gek vind, want dit tweede lijkt me belangrijker, te zien aan de gevolgen. Ik heb foto's gemaakt van de stelling die de borden verbergt en doorgestuurd naar de Dienst Parkeerheffingen van de Stad Gent. Ik heb de boete dus ook niet betaald omdat ik het belangrijk vind dat, wanneer we moeten betalen, dit ook duidelijk wordt aangegeven. Ik stuurde een mail naar de Dienst Parkeerheffingen maar zij willen de retributie niet annuleren. Ik vind dit ronduit schandalig want wat er van ons gevraagd wordt is gewoon onmogelijk. Als u tegenwoordig even in Gent rondrijdt passeert u tientallen parkeerborden, daarbij nog eens al de extra borden wegens werken. De mevrouw van de Dienst Parkeerheffingen verwees me dan ook door naar u, indien ik niet akkoord was. Ik vroeg haar dan ook om mij hier de tijd voor te laten en geen herinneringen te sturen waar nog gigantische extra kosten bijkomen. Zij heeft mij nooit geantwoord op mijn mail, en ik kreeg nu toch deze herinnering met extra kosten. Ik vind dit schandalig dat wij als burger (die al over zo veel moet betalen, en ik betaal ook steeds alles correct) zo worden gepest, terwijl ik in dit geval echt niet gezien had dat ik moest betalen.

Onderzoek:

Het signalisatiebord dat onder de stelling staat is een herhalingsbord en moet wettelijk niet geplaatst worden. Het is het beginbord dat telt en dat staat in de Lange Violettenstraat waar verzoekster gepasseerd is op weg naar de Tweebruggenstraat. Op de foto die verzoekster meestuurt is inderdaad te zien dat het herhalingsbord onder

de stelling hangt maar het bord is eigenlijk wel nog goed zichtbaar. De retributie werd terecht uitgeschreven. We bekomen wel dat de administratiekosten, die ondertussen werden aangerekend, geannuleerd worden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De retributie werd terecht uitgeschreven.

De administratiekosten worden geannuleerd.

**overeenstemming met regelgeving
coulance**

Verzoek: 201606-711

Stop & Shop.

Ik woon reeds lange tijd in de Brabantdam te Gent. Tot voor kort waren daar werken in de straat die zeer lang duurden en voor de bewoners voor veel overlast zorgden. Extra parkeerproblemen waren daar één van. Zoals regelmatig parkeerde ik op 15 april 2016 mijn wagen op het François Laurentplein, dat onder de zone valt van mijn bewonerskaart en het meest dichtbij is om met boodschappen door de opengebroken straat te zeulen. Die dag vond ik 's avonds maar liefst twee parkeerretributies onder mijn ruitenwisher. Ik dacht dat het om een vergissing ging door de elektronische kaart die nog niet zo lang in werking is en stuurde een mail met vraag tot annuleren naar de bevoegde cel. Van de cel Parkeerheffingen kreeg ik echter het laconieke antwoord dat sinds 1 september 2015 het 'stop en shop' regime van kracht was, waardoor bewoners niet meer kunnen parkeren tussen 9 en 18u en dat dit aangeduid was met spandoeken en borden en dat ik dus die boetes dan ook maar moest betalen. Ik kan u verzekeren dat ik geen bord noch spandoek gezien heb, en ik passeer quasi dagelijks het plein. Naast de slechte signalisatie vind ik het ronduit schandalig dat bewoners nog eens extra mogen opdraaien voor de werken in de Brabantdam. De werken duurden veel langer dan voorzien en zorgden voor lawaai- en vuiloverlast. Nog eens extra parkeerplaatsen afnemen ten behoeve van de bezoekers is naar mijn mening ongehoord.

Onderzoek:

Volgens het Mobiliteitsbedrijf werden alle bewoners in de buurt schriftelijk verwittigd van het Stop & Shop-regime. Er stond ook de nodige signalisatie op het plein zelf en er werden extra bewonersparkeerplaatsen gecreëerd aan de zijkanen van het plein. Het feit dat de signalisatie al was verdwenen op het moment dat dit verzoek bij ons binnenkwam maakt het voor ons moeilijk om hier nog over te oordelen. Het Mobiliteitsbedrijf wil niet ingaan op onze vraag om éénmalig deze retributies te annuleren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De signalisatie stond inderdaad correct maar enige coulance had hier wenselijk geweest voor een bewoner.

Aanbeveling:

Overweeg om bewoners voordeel van de twijfel te geven in dergelijke situaties als werken veel langer duren dan voorzien en er niet meer objectief kan nagegaan worden hoe het gesteld was met die tijdelijke signalisatie.

**overeenstemming met regelgeving
zorgvuldigheid - procedure**

Verzoek: 201606-712

Geen oranje paal.

Nu net de dag van het verschijnen van het jaarverslag van de ombudsvrouw van de stad Gent, waaruit de onmenselijkheid blijkt van uw diensten en het toenemende aantal klachten aangaande parkeren en mobiliteit ben ik hier persoonlijk mee geconfronteerd en kan dit alleen maar bevestigen. Ik verwijs naar het parkeerbiljet dat ik ontvangen heb toen ik geparkeerd stond aan de Voskenslaan ter hoogte van huisnummer of appartementsgebouw 97, net blijkbaar een stukje voorbehouden bewoners. Ik probeer mij zo dicht mogelijk te parkeren bij mijn kinesist maar het parkeerbord heb ik niet opgemerkt. Ik maak gebruik van een invalidenparkeerkaart waarmee ik niemand hinder. Ik parkeerde er 30 minuten waarvoor ik 60 euro boete krijg. Op woensdag 4 mei 2016 om 15.32 uur

neem ik telefonisch contact op met het Mobiliteitsbedrijf om mijn ongenoegen en opmerkingen te uiten: het verkeersbord is onduidelijk, zeer hoog geplaatst en ook niet op de door de wet voorziene oranje palen en er zijn te weinig parkeerplaatsen voor mindervaliden. Het verkeersbord is zo hoog geplaatst op een lantaarnpaal, bijna in de bomen voor een appartement. Daar ik mij beroep op het onreglementair geplaatste verkeersbord, het gebrek aan onvoldoende invaliden parkeerplaatsen vlakbij medische zorgverleners, het onaangename contact met uw diensten, stel ik het op prijs dat u uitzonderlijk de retributie seponereert.

Onderzoek:

Als we navraag doen bij het Mobiliteitsbedrijf naar de reden van het wegnemen van de signalisatie op de lantaarnpaal laten ze ons weten dat de signalisatie werd weggenomen en vervangen zal worden door signalisatie op een oranje paal. Het Mobiliteitsbedrijf zal, waar mogelijk, de signalisatie rond parkeren die essentieel/vereist is op oranje palen plaatsen. Dat betekent signalisatie zone betalend of bewoners .beginborden, eindborden en beginborden/eindborden lokale aanduidingen bewoners. Dit zal sowieso enige maanden in beslag nemen. Gedurende die periode ontslaat het de parkeerder niet van de verplichtingen die het bord oplegt. Maar het bord moet wel reglementair geplaatst zijn. Of dat laatste effectief het geval is, kan door de Politie niet 100% zeker uitgeklaard worden omdat het bord al weggenomen was. Het Mobiliteitsbedrijf gaat akkoord om de retributie te annuleren en zal het bedrag terugstorten.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201607-777

Niet toegankelijk.

Door de werken in de Rijsenbergstraat is de oprit van onze woning niet bereikbaar. De straat is volledig afgesloten. In omliggende straten betalend parkeren of parkeerschijf. Werken officieel voorzien 2 weken, dus geen recht op tijdelijke bewonerskaart. Op borden in straat staat einddatum 12 augustus 2016 dus ruim 6 weken. Mobiliteitsbedrijf heeft geen oplossing. Is zo beslist in college.

Onderzoek:

Het is inderdaad zo dat het Mobiliteitsbedrijf moet afgaan op wat in de bewonersbrief vermeld staat. Voor de Rijsenbergstraat staat er dat de werken zullen duren van 4 juli /2016 tot 15 juli /2016, wat net geen twee weken is. Wij kunnen verzoekster dus geen pasklare oplossing bieden maar raden haar aan om de tweede wagen wat verder te parkeren waar er nog geen parkeerregime van kracht is (bijvoorbeeld Verenigde Natieslaan). Zowel het betalend parkeren als de blauwe zone in de buurt gelden tot 19u00. Daarna kan er gratis en onbeperkt geparkeerd worden. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen laat ook nog weten dat de aannemer steeds de vergunde periode op de aankondigingsborden vermeldt. Hier is steeds een marge op omwille van de weersomstandigheden. In dit geval is dit tot en met 12 augustus 2016 maar het is de bedoeling dat de werken afgerond zijn tegen het bouwverlof op 15 juli 2016.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201607-785

Niet tijdig geactiveerd.

Ik ben in Gent komen wonen vanaf 1 februari 2016 en ben de procedure gestart om een bewonerskaart te kunnen verkrijgen. In afwachting tot het toekennen van deze heb ik steeds een duur parkeer ticket gekocht (circa 10 euro per dag). Vanaf 10 februari 2016 werd mijn bewonerskaart toegekend en ben ik gestopt te betalen voor parkeertickets. Ik heb daarbij een retributie onder mijn ruit terug gevonden. Maar geen tweede aanmaning ontvangen in de bus. Daardoor werd dit dossier voor mij als afgehandeld beschouwd. Zeker omdat ik voor een andere retributie een annulering ontvangen had. Als u dan plots (circa 3 maanden later) eist dat ik deze retributie alsnog betaal, met de extra kosten (39,17 euro) die daarbij gepaard gaan, hoewel ik de papierwinkel in eer en geweten zo correct als

mogelijk gevolgd heb, kan u begrijpen dat ik dit graag opgelost zie. Dit is een aanzienlijk bedrag geworden waarbij de fout niet bij mij ligt, maar bij het niet correct opladen van de gegevens bij het parkeerbureau.

Ik vraag dus nogmaals met aandring dit dossier af te sluiten, de annulering per mail of post te bevestigen indien u oordeelt naar bovenstaande argumentatie. Indien u geen oordeel heeft naar bovenstaande argumentatie vraag ik ten eerste dit dossier "on-hold" te plaatsen tot een akkoord bereikt kan worden. Ik hoop mezelf zo in te dekken tegen bijkomende onverklaarbare hoge extra kosten van een groot deurwaarderskantoor als dat van jullie.

Onderzoek:

Verzoeker had een voorlopige bewonerskaart die geldig was van 10 februari 2016 tot en met 9 mei 2016. Op 10 februari 2016 heeft hij een retributie ontvangen die hij ook gevonden heeft achter zijn ruitenwisser. Hij heeft hier niet op gereageerd naar het Mobiliteitsbedrijf toe omdat hij er van uit ging dat ze hun vergissing zouden merken bij de aanmaningen. De herinneringsbrieven: eerste (1 maart 2016) en tweede (aangetekende- 22 maart 2016) werden naar zijn oud adres gestuurd. Verzoeker was nochtans al gedomicilieerd van 6 februari 2016 op zijn nieuw adres in Gent maar de briefwisseling werd verstuurd zijn oud adres. Doordat verzoeker niets meer hoorde van de retributie dacht hij dat alles OK was, tot hij een brief kreeg van Modero op 14 juni 2016. Verzoeker verwijst naar een retributie die wel geannuleerd is maar deze werd op 10 mei 2016 (dus na de eerste retributie) uitgeschreven. Hiervoor heeft hij op 5 juni 2016 een mail gestuurd naar het Mobiliteitsbedrijf en deze werd geannuleerd omdat zijn bewonerskaart die dag werd geactiveerd. Wat de aanvraag van zijn bewonersvergunning betreft via het e-loket laat het Mobiliteitsbedrijf weten dat verzoeker de aanvraag is begonnen op 8 februari 2016 maar ze niet heeft doorgestuurd. Dit heeft hij pas op 9 of 10 februari gedaan. De bewonerskaart werd beoordeeld door het Mobiliteitsbedrijf op 10 februari 2016 om 7.53 uur. Nadien heeft hij een mail gekregen om de kaart te activeren en dat is gebeurd om 14.58 uur. De retributie werd uitgeschreven om 22.28 uur maar dat komt omdat de toestelletjes van de vaststellers pas 's nachts ge-update worden.

De oorzaak ligt hier dus bij een gebrekkig systeem van het Mobiliteitsbedrijf namelijk dat nieuwe bewonersvergunningen pas de volgende dag worden geactiveerd in het systeem van de vaststellers, waardoor een aantal onterechte retributies uitgeschreven worden. Het Mobiliteitsbedrijf is op de hoogte en ze hadden dit dus kunnen voorkomen door het introduceren van andere werkmethode of betere digitale ondersteuning. Nu gaat het bedrijf er van uit dat het maar aan de burger is om dit wel tijdig recht te zetten en zich dus tijdig te laten horen en als de rechtzetting door de burger verkeerd loopt dan krijgt hij de rekening gepresenteerd. Bovendien heeft deze burger de herinneringsbrieven niet gekregen omdat die naar zijn oud adres waren gestuurd. Hoe kon hij dan de deurwaarderskosten vermijden, die overigens ook overbodig zouden zijn mocht het Mobiliteitsbedrijf meteen de kaart hebben geactiveerd. Het Mobiliteitsbedrijf gaat uiteindelijk akkoord om de retributie te annuleren en de stadsontvanger gaat akkoord dat ook de deurwaarderskosten niet meer verschuldigd zijn.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Zoek een systeem dat de geactiveerde bewonersvergunningen onmiddellijk doorgeeft aan de vaststellers.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek:201607-786

Kopie mindervalidenkaart.

Ik heb een mindervalidenkaart die ik gebruik in twee voertuigen. Nu had ik een kopie genomen om te gebruiken in de wagen waarmee ik naar Gent ben gekomen en mij in de Bagattenstraat had geparkeerd maar ik heb een retributie ontvangen omdat het verboden is om een kopie van de mindervalidenkaart te gebruiken. Het moet steeds het origineel zijn. Ik begrijp dat nu en weet dat ik dit niet meer mag doen maar toen ik vroeg of de retributie kon geannuleerd worden mits het voorleggen van de originele kaart, werd dit geweigerd alhoewel ik van vrienden vernomen heb dat dit bij hen wel geannuleerd werd. Waarom kan dit niet voor mij?

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf wil deze retributie terecht niet annuleren omdat het duidelijk is dat verzoeker een kopie gebruikte in zijn wagen. Dit is niet toegelaten en zou onrechtmatig gebruik van de kaart in de hand werken.

Beoordeling: ongegrond

adequate communicatie coulance

Verzoek: 201607-822

Miscommunicatie.

Ik kreeg begin 2016 een nieuwe bedrijfswagen en ik ben dit gaan melden aan het loket van het Mobiliteitsbedrijf. Ik ging ervanuit dat ik toen een nieuwe bewonerskaart van twee jaar kreeg voor die bedrijfswagen, maar achteraf bleek het slechts om een verlenging van mijn oude bewonerskaart te gaan en die verviel op 9 juni 2016. Door dit misverstand kreeg ik in juni een retributie. Ik nam telefonisch contact op met het Mobiliteitsbedrijf en aan de telefoon werd meegedeeld dat het om een fout ging en dat mijn vergunning tot en met 2018 geldig is. De retributie werd geannuleerd. Ik vroeg daar op 14 juni bevestiging van via mail en kreeg op 21 juni een reactie van het Mobiliteitsbedrijf: de retributie werd volgens hen onterecht geannuleerd, maar ik moest toch niet betalen omdat de verantwoordelijkheid bij hen lag. Ondertussen had ik op 21 juni wel al een nieuwe retributie gekregen en ook op 15 juni was er blijkbaar een retributie uitgeschreven (maar daar was ik niet van op de hoogte). Omdat ik tot de e-mail van 21 juni in de veronderstelling was dat ik wel degelijk een geldige bewonerskaart had, vroeg ik ook de annulering van deze twee laatste retributies. Het Mobiliteitsbedrijf wil hier echter niet op ingaan omdat ze mij twee herinneringen stuurden om mijn bewonerskaart te verlengen op 10 mei en 6 juni. Die herinneringsbrieven heb ik echter nooit ontvangen. Waarschijnlijk zijn die bij de leasemaatschappij blijven hangen.

Toch vind ik dat die retributies er kwamen door de miscommunicatie van het Mobiliteitsbedrijf en ik vind dan ook dat ze geannuleerd moeten worden. Kunt u voor mij bemiddelen?

Onderzoek:

Bij de annulering van de eerste retributie werd een fout gemaakt, want die was wel degelijk correct en terecht uitgeschreven. Er werd toen ook meegedeeld aan verzoeker dat zijn bewonerskaart tot 2018 geldig was. Verzoeker heeft daar zelf nog schriftelijke bevestiging voor gevraagd op 14 juni 2016. Hij kreeg pas op 21 juni 2016 te horen dat er eigenlijk een fout was gebeurd en dat zijn bewonerskaart vervallen was. Toen had hij wel al twee andere retributies gekregen. Na onze bemiddeling beslist het Mobiliteitsbedrijf om die retributies te annuleren omdat verzoeker door hen op het verkeerde been werd gezet. Zij zullen het betaalde bedrag terugstorten.

Beoordeling: gegrond

coulance

Verzoek: 201607-830

Vervallen bewonerskaart.

Blijkbaar is mijn bewonerskaart vervallen in mei 2016, er zou een schrijven verstuurd zijn van het Mobiliteitsbedrijf per post. Helaas niks ontvangen. Op 8 en op 9 juli krijg ik een boete voor fout parkeren - ik zie dat op 10 juli en ga de eerste dag dat het Mobiliteitsbedrijf open is (12 juli) tot daar om verlenging vergunning en seponering boetes te vragen. Eerste kon, tweede niet, kon enkel dezelfde dag van uitschrijven, eventueel per website zeggen ze. Was echter niet juist, want mijn vergunning was reeds te lang geleden vervallen. Dit allemaal dus om seponering te vragen van de twee retributies - samen toch 120 euro.

Onderzoek:

Op 9 maart 2016 wijzigde verzoeker zijn nummerplaat via het e-loket. Daar kon hij ook de geldigheid van de vergunning zien: 22 juni 2016. Aangezien de wagen van verzoeker staat ingegeven als bedrijfsvoertuig krijgt hij geen automatische verlenging. Drie weken voor de bewonersvergunning verviel werd er wel een herinneringsbrief verstuurd op 17 mei 2016.

Omdat de twee retributies heel kort op elkaar volgden en omdat verzoeker daarna toch zo snel mogelijk zijn bewonerskaart vernieuwde vragen we aan het Mobiliteitsbedrijf om deze keer toch enige coulance te tonen en op zijn minst de twee retributies samen te nemen. Het Mobiliteitsbedrijf wil hier echter niet op ingaan. Voor hen werden de retributies correct en terecht uitgeschreven en daarmee is de kous af.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het Mobiliteitsbedrijf kiest voor een harde en strikte toepassing van de regels in plaats van een meer klantvriendelijke aanpak. Hoewel we denken dat die laatste aanpak veel meer draagvlak zou creëren bij de bevolking en voor veel minder klachten zou zorgen, hebben we er begrip voor dat het Mobiliteitsbedrijf voor een andere aanpak kiest. Het is alleen jammer dat uit vele andere klachten blijkt dat ze die harde en strikte lijn niet volgen als het over hun eigen fouten gaat.

zorgvuldigheid - procedure klachtenmanagement

Verzoek: 201607-833

Bankkaart werkt niet.

Normaal stallen we onze camper elders, maar met de vakantie parkeren we hem voor de deur. We hebben daar geen bewonerskaart voor, dus we nemen telkens een parkeerticket.

Op 26 juli ging ik naar de dichtstbijzijnde automaat (nummer 610) om een ticket te nemen. Ik had niets van kleingeld dus stak ik mijn bankkaart in. De kaart ging echter niet volledig tot het einde waardoor ik niet kon betalen. Ik dus naar de volgende automaat (nummer 608), maar die was volledig buiten werking, er was helemaal niets te zien op de display. Ik heb dan maar mijn blauwe schijf gelegd. Later zag ik een parkeerwachter een ticket schrijven. Ik rende naar buiten, maar ik was al te laat. Ik ben met die man naar de automaat gegaan om hem het probleem uit te leggen en hij heeft toen iemand gebeld, geen idee wie. Hij zei dat hij die avond nog overuren ging moeten kloppen om een verslagje te schrijven en ik moest zelf naar het Mobiliteitsbedrijf op de Sint-Michiëlshelling gaan, want hij was van een extern bedrijf en hij kon daar dus niets aan doen. Ik vroeg nog zijn naam zodat ik naar hem kon verwijzen, maar die wou hij niet geven, de code op de retributie was voldoende. De volgende dag ben ik dan om half tien naar het Mobiliteitsbedrijf getrokken. Daar kreeg ik de boodschap aan het loket dat de retributie niet geannuleerd kon worden, want volgens hen werkte het toestel perfect. Zij hadden ook geen verslag van de parkeerwachter gekregen. Ik ben dan terug naar huis gegaan om het nog eens te proberen en ik krijg mijn kaart er niet voldoende in. Ik heb dat ook gefilmd. Ik heb dan naar het Mobiliteitsbedrijf gebeld om te zeggen dat de automaat nog altijd niet werkt met een kaart. Daar zeiden ze dat ik dit door de Politie moest laten vaststellen, anders konden ze niets voor mij doen. Raar advies, maar soit, ik belde naar de Politie. Daar waren ze niet geneigd om voor zoiets iemand langs te sturen. Volgens hen zou zo een vaststelling trouwens geen enkele waarde hebben. En zo loop ik dus overal met mijn kop tegen de muur en zit nog altijd met een retributie van 30 euro. Kunt u mij helpen?

Onderzoek:

Het duurt heel lang voor we informatie krijgen van het Mobiliteitsbedrijf en de informatie die we krijgen is soms tegenstrijdig en vaak onvolledig. De parkeerwachter maakte wel degelijk een verslag: er zat een tandenstoker in de gleuf van de automaat waardoor de bankkaart niet volledig tot het einde geschoven kon worden. Toch blijft het Mobiliteitsbedrijf erbij dat er geen defect was. Als we dan een overzicht van de verrichtingen aan de twee automaten vragen zien we echter dat er aan de ene automaat vanaf tien uur enkel nog cash betaald wordt of er een gratis ticket werd genomen. Er werd alleszins niet meer met bankkaart betaald. Aan de andere automaat is er voor heel de dag maar een verrichting om half twee en daarna niets meer. Volgens het Mobiliteitsbedrijf is dat normaal. Na lang bemiddelen, krijgen we plotseling de boodschap dat verzoeker geen retributie kreeg omdat hij geen ticket had, want hij had correct zijn blauwe schijf gelegd. Bij de vaststelling bleek dat de blauwe schijf verlopen was en daarom kreeg hij een retributie... Het Mobiliteitsbedrijf wil dus niet annuleren. Op de vraag hoe men aan de balie kon weten dat de automaat niet defect was terwijl men dat toen nog niet gecontroleerd had, krijgen we geen antwoord.

Op de vraag of er effectief werd doorverwezen naar de Politie om een vaststelling te komen doen, krijgen we geen antwoord.

Beoordeling: gegrond

Er werd op geen enkel moment een ernstig onderzoek gevoerd na de klacht van verzoeker. Ook wij krijgen slechts na veel aandringen een reactie op een deel van onze vragen. Pas nadat het Mobiliteitsbedrijf niet langer kon volhouden dat de automaat correct werkte, werd er gezegd dat de retributie er kwam omdat de blauwe schijf verlopen was...

Aanbeveling:

Neem burgers en hun klachten ernstig, en doe op zijn minst een onderzoek. En ook al zullen er zeker burgers zijn die de boel proberen te bedriegen, de burger is niet de vijand.

coulance

Verzoek: 201607-835

Principekwestie.

Mijn dochter parkeerde op 27 juli in de Frère-Orbanlaan voor een doktersbezoek. Zij is rechts verlamd en kon dus onmogelijk op de voorziene mindervalide parkeerplaats parkeren aan het begin van de laan. Ze legde haar mindervaliden-parkeerkaart en de blauwe schijf, maar toen ze terug aan haar wagen kwam, had zij een boete. Mijn dochter moet nog een aantal keren terug, waar kan zij dan parkeren? Zij zal voor volgende afspraken dus beroep moeten doen op een taxi. Ik contacteerde het Mobiliteitsbedrijf reeds, maar daar ving ik bot. Het gaat mij ook niet per se om die boete, het is een principekwestie. Daarom wil ik deze klacht aan de Ombudsvrouw bezorgen. Volgens mijn man en mezelf denken we toch dat overmacht kan ingeroepen worden. Als ze naar een dokter moet is dat normaal in Maria Middelaes waar ook voldoende parkeermogelijkheden zijn. Uitzonderlijk werd ze nu verwezen naar de praktijk in de Frère-Orbanlaan. Zij kan uiteraard niet voorzien als er plaatsen vrij zijn in de buurt van die praktijk. Maar zij wist niet dat gans de Frère-Orbanlaan voor bewoners was! Zij kon nergens staan, hetzij gans vooraan de straat, daar was een mindervalidenplaats, maar mogelijks is dat ook voor bewoners. Maar hoe dan ook is dat veel te ver.

Onderzoek:

We ontvangen deze klacht via Gentinfo.

Voor de dokterspraktijk zijn er inderdaad bewonersplaatsen, maar een dertigtal meter daarvoor en daarna zijn er gewone parkeerplaatsen waar de dochter gratis kon parkeren met haar gehandicaptenparkeerkaart. Het is dus niet zo dat heel de straat bewonersparkeren is. Natuurlijk beseffen wij dat er in die buurt weinig plaatsen ook effectief vrij zijn en dat het voor de dochter heel moeilijk was om een parkeerplaats te vinden die op een haalbare afstand van de dokterspraktijk lag. Aan de andere kant kon ze toch voorzien dat je in centrum Gent niet zomaar een plaatsje voor de deur zal vinden. Overmacht kan hier dus niet ingeroepen worden en het Mobiliteitsbedrijf zal de retributie dan ook niet annuleren. Ze zullen wel onderzoeken of er dichterbij in de buurt van de dokterspraktijk een voorbehouden gehandicaptenparkeerplaats kan komen, maar als daar iemand anders parkeert met een gehandicaptenparkeerkaart zal de dochter toch hetzelfde probleem hebben. De parkeerdruk brengt voor minder mobiele mensen nog meer problemen mee dan voor anderen, maar dat op zich is geen reden om de retributie te annuleren. Bij de volgende afspraken zal de dochter beroep doen op een taxi.

Beoordeling: ongegrond

adequate communicatie zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201607-840

Moeilijke communicatie.

Naar aanleiding van een parkeerretributie had ik mij graag ingelicht bij u. Op 16 juli 2015 had ik een uitnodiging gekregen van justitie te Gent. Aangezien ik geen weet had van een parkeergelegenheid in het gerechtsgebouw zelf, had ik de wagen buiten geparkeerd met een geldige blauwe parkeerkaart. Aangezien mijn verblijf in het gerechtsgebouw meer dan twee uur was, was er dan ook het risico een boete te krijgen reëel, wat al snel duidelijk werd toen ik terug bij de wagen aankwam. Aangezien de boete werd opgesteld op naam van mijn vrouw (bij de dienst DIV staat de nummerplaat ingeschreven op haar naam) was de communicatie niet zo evident naar en van het Parkeerbedrijf. Ook speelde de toenmalige financiële toestand ook een rol. De boete werd dan ook met enige vertraging betaald.

Op 15 september heb ik ook een parkeerretributie gekregen. Hier was het louter het geldig parkeerticket dat door de wind was weggewaaid in de wagen (wat ook zichtbaar was op de genomen foto). Hiervoor zijn we op 25 september naar het kantoor geweest in Gent om ons geldig dagticket te tonen en de foto's in te kijken. Deze werd dan ook geannuleerd, waarbij ik het jammer vind dat er geen attentie werd besteed aan deze retributie van 16 juli. Dan konden we die daar onmiddellijk vereffend hebben. Aangezien deze boete niet tijdig werd betaald, waren er intussen al extra kosten bijgekomen waarbij ik bijgevolg een brief stuurde op 4 februari naar de deurwaarder. (Jammer dat dit telkens via mail of brief moet gebeuren en er geen rekening wordt gehouden met de telefonische contacten).

Sinds 29 februari 2016 heb ikzelf dan ook niets meer gehoord van hen en was ik in de veronderstelling dat alles in orde was. Redenering: de boete, plus de aanmaning en het inningsrecht (of extra administratieve kosten) werden betaald. Op 27 mei 2016 was ik dan ook geschrokken dat ik deze vrijdagochtend omstreeks 8 uur, net voor het vertrek met de kinderen naar school, bezoek kreeg van de gerechtsdeurwaarder met een uitvoerend beslag op roerend goed op naam van mijn echtgenote. Ik ben wel blij dat ik wel degelijk thuis was (wel jammer voor de kinderen) of anders hadden ze beslag gelegd op de goederen in huis. De auto werd als onderpand gegeven en, ik kon ook niet anders, heb dan ook zoals er werd gevraagd het totaalbedrag betaald van 397,60 euro (hoewel ik hiermee niet akkoord was).

Dus: mijn initiële boete van 30 euro is in totaal nu 466,60 euro geworden. Niet omwille dat ik de boete niet wou betalen, maar omwille van geen of slechte communicatie en initieel ook omwille van financiële omstandigheden. Ik vind het dan ook persoonlijk onrechtvaardig dat indien je niet over de middelen beschikt en/of de communicatie niet verloopt zoals het hoort dat ik hierdoor 436,60 euro extra moet betalen. Al was het dat ik een soort van werkstraf zou krijgen ter compensatie, ik beschik momenteel enkel over een klein medisch pensioen van de overheid en wil (!) werken, maar vind er momenteel geen naar aanleiding van mijn beperkingen. Ook zou ik het logisch gevonden hebben dat ik op zijn minst werd uitgenodigd op het vrederecht of dergelijke indien er zich een twist zou voordoen in plaats van over te gaan op beslaglegging van goederen (of pas na goedkeuring van het vrederecht of rechter).

Ik hoop te kunnen rekenen op uw inzicht en begrip binnen uw domein als ombudsdienst (...en mens zijn).

Onderzoek:

Verzoeker had een retributie gekregen op 16 juli 2015 en daarvoor werd een aangetekende brief verstuurd op 26 augustus 2015. Op 2 september betaalde hij enkel de retributie, maar niet de administratieve kosten. Het dossier werd dus uiteindelijk na tien maande doorgestuurd naar de deurwaarder. De communicatie daarover is duidelijk. Maar het is ook duidelijk dat het zo lang heeft aangesleept dat de burger ervanuit ging dat er geen probleem meer was. Toen verzoeker op 25 september 2015 langs kwam op het Mobiliteitsbedrijf voor een andere retributie werd er inderdaad niet verwezen naar de nog openstaande retributie. Het Mobiliteitsbedrijf zegt dat zij dat niet spontaan doen en enkel kijken als de burger zelf daarnaar vraagt. We hebben de indruk dat ze dat niet doen om discussies aan de balie te vermijden. Verzoeker was dus formeel op de hoogte dat hij nog een openstaande schuld had staan, maar een extra verwittiging aan de balie had hem misschien duidelijk gemaakt dat hij er niet zomaar vanaf zou raken. Hij betaalt uiteindelijk alle openstaande schulden aan de deurwaarder.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De schriftelijke communicatie verliep correct, maar door persoonlijk omstandigheden verliep het bij verzoeker zelf allemaal niet zo vlot. Directe en persoonlijke communicatie aan de balie zou heel waarschijnlijk de extra kosten voor verzoeker vermeden hebben.

Aanbeveling:

Controleer aan de balie altijd nog eens of er retributies onbetaald zijn. Communiceer op een menselijke en persoonlijke manier en dan zal dat automatisch ook tot minder discussies leiden. En laat de invorderingen niet te lang aanslepen.

redelijke termijn

Verzoek: 201608-847

Het getal 30.

Graag uw (gewaardeerde) aandacht voor het volgende. Op de Ajuinlei bestaat een eenrichtingsverkeer voor auto's, komend van de Jacobijnenstraat naar de Gebroeders Van de Veldestraat. De (brom)fietzers mogen er wel in beide richtingen rijden (er mogen dus geen auto's rijden van de Gebroeders Van de Veldestraat naar de Jacobijnenstraat). Nochtans, bij het begin van de Ajuinlei – kant Van de Veldestraat – komt op het geasfalteerd wegdek een grote witte cirkel met het getal 30 voor! Precies alsof de daar – in die richting wel toegelaten (brom)fietzers – er niet sneller dan 30 km/u zouden mogen rijden!

Omdat die (m.i. wat absurde) toestand blijkbaar nog niet door derden of door de pers werd opgemerkt, heb ik destijds de aandacht van de bevoegde schepen daarop gevestigd. Die situatie is er echter nog steeds van toepassing. Kunt u mij over een en ander informeren?

Onderzoek:

We geven de opmerking door aan het Mobiliteitsbedrijf op 2 augustus 2016 voor verdere opvolging. Drie maanden

later heeft verzoeker nog geen enkele reactie gekregen.

We geven dit opnieuw door aan het Mobiliteitsbedrijf en zij verontschuldigen zich bij verzoeker. Ze hadden zijn vraag uit het oog verloren. Deze wegmarkering is niet tegenstrijdig met het geldende snelheidsregime en wordt daarom ook niet actief verwijderd. De markering is wel uit het onderhoudssysteem gehaald en zal dus niet meer herschilderd worden. Op termijn zal ze vanzelf verdwijnen.

Beoordeling: gegrond

klantgerichtheid

klachtenmanagement

Verzoek: 201608-854

Gescheurde boodschappenzak.

Op 8 juli kreeg ik een parkeerretributie aan het winkelcentrum van de Dampoort. Ik heb dit betwist met akkoord van de parkeerwachter, die zelf niets meer kon wijzigen want het was al uitgeschreven. Zij toonde mij op de bon waar ik het kon tegenspreken. Op 28 juli krijg ik via mail de weigering van mijn argumenten. Ik was onderbroken op weg naar het automaat, door de scheurende boodschappenzak van een dame, waarbij ik meegeholpen heb alles op te rapen. Toen ik aan de automaat kwam stonden er twee mensen voor mij en moest ik wachten. Daardoor was de bon op mijn voorruit en mijn ticket kwam te laat! Als hulpverlener betwist ik deze bon. Had de parkeerwachter geholpen, dan was de bon nog niet uitgeschreven en kon ik mijn ticket halen. Dank om dit te bekijken.

Onderzoek:

De parkeerwachter maakte geen verslag van een gesprek met verzoekster, er is dus geen bewijs. De gegevens van de automaat tonen aan dat er op dat tijdstip inderdaad meerdere tickets genomen werden uit de automaat.

Het Mobiliteitsbedrijf was niet bereid om de retributie te annuleren. Tijdens het onderzoek bleek dat verzoekster zich ook vergist had bij het nemen van een ticket, ze tikte de verkeerde nummerplaat in. Hierdoor is er geen geldig ticket voor dat moment voor haar auto. Er waren onvoldoende bewijzen en argumenten om verder te bemiddelen met het Mobiliteitsbedrijf. De communicatie met verzoekster naar aanleiding van haar klacht verliep zeer zakelijk en kort. Er werd niet ingegaan op haar verhaal, ze kreeg enkel als antwoord dat de retributie terecht was en betaald moest worden. Na twee e-mails van verzoekster kreeg ze als antwoord "we beëindigen hierbij het mailverkeer".

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201608-872

Geen bord gezien.

Op 24 mei 2016 kreeg ik van het Mobiliteitsbedrijf een parkeerbiljet achter mijn ruitenwisser in de Oude Houtlei. Graag volgende bemerkingen:

- Kan u mij aub aantonen waar in de straat het bord staat dat ik hier betalend moet parkeren? Niet in het begin van de straat, en niet verder voor zover ik kon zien vanuit de auto. Een paar honderden meters ver in de straat staan deze borden namelijk wel. Vandaar dat ik dus geen parkeerticket had.
- Normaal kom ik naar jullie stad met het openbaar vervoer, zijnde bus 52-53-54. In het slechtste geval ga ik een paar kilometer te voet om met tram 1 te komen. Vandaag bleek dit echter zo goed als onmogelijk wegens de staking. Natuurlijk was dan wel te verwachten dat er extra controles zouden worden uitgevoerd op foutparkeerders.

Het Mobiliteitsbedrijf liet me verstaan dat ze de retributie niet wilden annuleren waarop ik hen nog een tweede mail stuurde. Op deze mail kreeg ik geen antwoord. Ook op mijn derde mail kreeg ik geen reactie waardoor ik er van uit ga dat ik mijn retributie niet moet betalen.

Onderzoek:

We gaan zelf ter plaatse naar de Oude Houtlei om na te gaan of de signalisatie daar al dan niet reglementair en duidelijk is geplaatst. We kunnen daar enkel vaststellen dat de zonale signalisatie correct aanwezig is en er zelfs een herhalingsbord geplaatst is. Niet ver van waar verzoeker geparkeerd stond, staat er zelfs een parkeerautomaat. Het feit dat de signalisatie niet op een oranje paal geplaatst is, betekent niet dat de signalisatie niet afdwingbaar is. Volgens de Politie is de signalisatie afdwingbaar van zodra deze .duidelijk zichtbaar is, al dan niet op een oranje paal. De retributie werd bijgevolg terecht uitgeschreven.

De melding over de lange wachttijd op een antwoord van het Mobiliteitsbedrijf is terecht. Men heeft het antwoord op de mails van verzoeker van 6 juni 2016 en 1 juli 2016 veel te laat doorgestuurd. De Ombudsvrouw doet dan ook een aanbeveling naar het Mobiliteitsbedrijf toe om vlugger te antwoorden zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan. Het feit dat verzoeker pas laattijdig een antwoord ontving van het Mobiliteitsbedrijf doet echter niets af aan de terechtheid van de retributie.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De retributie werd terecht uitgeschreven. Het Mobiliteitsbedrijf heeft verzoeker wel laattijdig geantwoord.

Aanbeveling:

Zorg voor een vluggere beantwoording van de mails.

zorgvuldigheid - procedure**coulance****redelijke termijn****Verzoek: 201608-876****Niet aangepast.**

Ik heb op 1 juli 2016 een retributie ontvangen ondanks dat ik over een bewonersvergunning beschik. Ik vermoed dat ik deze retributie heb ontvangen omdat ik een nieuwe nummerplaat heb en deze nog niet aangepast is op mijn vergunning. Ik heb dit op 3 juli 2016 gemeld aan het Mobiliteitsbedrijf maar daar kreeg ik als antwoord dat ik zelf verantwoordelijk ben voor het aanpassen van mijn nummerplaat aan de bewonersvergunning en dat de retributie terecht was uitgeschreven. De nieuwe nummerplaat was al ingeschreven in januari 2016 maar door problemen met Bpost en DIV heb ik ze maar ontvangen in april 2016. Ik dacht dat deze gegevens van DIV onmiddellijk gesynchroniseerd werden met het bestand van het Mobiliteitsbedrijf maar dat is blijkbaar niet zo. Ik was echt ter goeder trouw. Ik heb nogmaals gereageerd naar het Mobiliteitsbedrijf op 6 juli 2016 en een herinneringsmail gestuurd op 18 juli 2016 maar ik heb geen antwoord meer mogen ontvangen van het Mobiliteitsbedrijf. Ik ben dan maar zelf op 2 augustus 2016 naar het Mobiliteitsbedrijf gegaan waar de baliemedewerkster mij niet verder kon helpen omdat volgens haar het dossier al afgesloten was. OP 8 augustus 2016 kreeg ik uiteindelijk een antwoord en een uitnodiging om de 30 euro te betalen, wat ik dan uiteindelijk maar gedaan heb.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf blijft bij haar mening dat de retributie terecht werd uitgeschreven omdat verzoeker zelf verantwoordelijk is voor de aanpassing van zijn bewonersvergunning aan zijn nieuwe nummerplaat. Hij heeft hier veel te lang mee gewacht. Verzoeker heeft wel te lang moeten wachten op een antwoord.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De retributie werd terecht uitgeschreven. Verzoeker heeft wel te lang moeten wachten

Aanbeveling:

Kort de antwoordtermijn naar burgers in.

redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek:201608-879
Onbeantwoorde brieven.

Tot op heden bleven onze brieven aan de dienst Parkeerheffingen van 21 maart 2016 en 14 juli 2016 zonder gevolg. Als leasingsmaatschappij staan wij bij ontvangst van de herinnering zelf in voor de onbetaalde parkeerretributies op onze naam, weliswaar toebehorende aan verschillende nummerplaten en diverse leasingnemers. Het Mobiliteitsbedrijf gebruikt te veel betaalde bedragen om retributies die nog open staan te betalen. Dit maakt het voor ons heel moeilijk om een correcte opvolging te doen. Teneinde op een correcte manier onze betalingen, eventueel teruggaves, te kunnen opvolgen, hadden wij graag dat u voortaan geen bedragen meer inhoudt en aanwendt voor andere retributies.

Onderzoek:

Verzoeker krijgt een rechtstreeks antwoord op 4 augustus 2016 van het Mobiliteitsbedrijf dat zij niet kunnen ingaan op hun vraag omdat zij verplicht zijn, bij een dubbele betaling of als er te veel betaald is, om de nog openstaande retributies aan te zuiveren op nummerplaat of op naam van de betaler. Het Mobiliteitsbedrijf kan onmogelijk een terugbetaling opmaken voor de rekening van de leasemaatschappij als er nog

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

redelijke termijn
klachtenmanagement
Verzoek: 201608-882
Vier klachten.

Ik heb verschillende klachten over het Mobiliteitsbedrijf:

- het rekeningnummer op de retributie was onleesbaar
- ik heb hun ge-email maar ze antwoorden niet
- Het is niet omdat het Gentse Feesten zijn dat ze niet moeten antwoorden , want bij de parkeerretributie is er ook geen stop bij de Gentse Feesten en moet alles betaald zijn. - geen personeel aanwezig tijdens de Gentse Feesten die de klacht binnen een normale tijdstermijn kan afhandelen zodat er tijdig kan betaald worden.
- De wachttermijn is groter dan de betaaltermijn
- ik heb een rappel gestuurd maar daar wordt ook niet op geantwoord

Onderzoek:

Verzoeker heeft inderdaad lang moeten wachten op een antwoord van het Mobiliteitsbedrijf. Volgens het Mobiliteitsbedrijf was er tijdens de Gentse Feesten een beperkte aanwezigheid in de cel Parkeerheffingen die wel op mails hebben geantwoord maar deze ook niet allemaal konden beantwoorden. Daarna was het een combinatie van vakantieperiode en de verdere uitrol van het Parkeerplan, die maakten dat het langer duurde dan normaal vooraleer men een antwoord kreeg van het Mobiliteitsbedrijf. De mails worden behandeld via het principe 'first in, first served'. Het Mobiliteitsbedrijf beseft dat in vele gevallen de herinneringsbrief eerst is gekomen en dan pas een antwoord van hen maar zij zullen in zulke gevallen de administratiekosten zeker schrappen.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Maak dat ook tijdens de Gentse Feesten de burgers tijdig een antwoord krijgen op hun mails. Als je de puntjes op de i plaatst voor de burgers dan wordt dit ook terecht verwacht van het Mobiliteitsbedrijf.

overeenstemming met regelgeving passieve informatieverstrekking Verzoek: 201608-883

Toch foutief.

Ik schrijf u naar aanleiding van een parkeerboete die ik heb ontvangen afgelopen vrijdag/zaterdag, 23 juli 2016 omstreeks 00.55 uur. Tijdens ons bezoek aan de Gentse feesten waren we al enige tijd op zoek naar een parkeerplaats. De ondergrondse parkings waren volzet, dus probeerden we onze kans te wagen in de straten. We zijn ons goed bewust dat er vele straten enkel zijn voorbehouden voor bewoners. Maar toen we de uiteindelijke parkeerplaats aan Minnemeers vonden, stond ernaast een P-bord voor vrachtwagen tot 18u. Omdat ik geen risico's wilde nemen, sprak ik 2 Politieagenten aan die postvatten aan de overkant van de straat, aan het MIAT. Een van de agenten is nog meegelopen tot aan mijn wagen en heeft de situatie mee geëvalueerd. Pas na diens geruststellende woorden en bevestiging, hebben we ons effectief geparkeerd. Het is dus een erg jammere zaak dat we gezien de situatie beboet worden voor 60 euro. We komen al jaren naar de Gentse feesten, zoals ook dit jaar om m'n verjaardag te vieren. We zijn steeds erg nauwlettend en daarom zou ik u willen vragen of deze forfaitaire retributie uitzonderlijk zou kunnen worden geannuleerd? Ik begrijp dat jullie streng moeten optreden voor foutparkeerders maar ik hoop dat deze situatie duidelijk berust op een misverstand en een tegenstrijdige signalisatie.

Onderzoek:

Het is raar dat de Politieagenten niet de juiste informatie gaven aan verzoekster want normaal gezien zouden zij op de hoogte moeten zijn van het extra bewonersparkeren tijdens de Gentse Feesten. We geven dit signaal dan ook door aan de Politie. Volgens het Mobiliteitsbedrijf was alle signalisatie die de extra bewonersparkeerplaatsen aanduidde tijdens de Gentse Feesten correct en duidelijk aangebracht. We krijgen foto's van de signalisatie doorgestuurd van het Mobiliteitsbedrijf. Het Mobiliteitsbedrijf wenst de retributie dan ook niet te annuleren.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving zorgvuldigheid - procedure Verzoek: 201608-892

Onvoldoende signalisatie.

Naar aanleiding van het ontvangen van een parkeerretributie wens ik een klacht in te dienen tegen Stad Gent en/of het Mobiliteitsbedrijf Stad Gent. Op 12 juli 2016 ontving ik van het Parkeerbedrijf stad Gent een retributieticket voor het parkeren in de Oude Brusselseweg te Gentbrugge. Ik betwistte deze retributie bij het parkeerbedrijf maar ontving een antwoord, waar ik helemaal geen genoegen mee neem. Ik klaag het verkrijgen van een retributieticket aan om volgende redenen: er is onvoldoende zichtbaarheid in het straatbeeld van het zich bevinden in een parkeerzone (en welke), gebrek aan verkeersborden bij kruispunten. In het centrum van de stad worden automobilisten quasi op elke straathoek, herhaaldelijk verwittigd door indicatieve borden (niet wettelijk want niet op een oranje paal geplaatst) aan het zich bevinden in een betalende parkeerzone. Hiervan maar enkele voorbeelden in de buurt van Steendam, Coupure, Recolletenlei. Op mijn weg van de Paviljoenweg naar de Oude Brusselseweg in Gentbrugge is er welgeteld één bord (E9a 3.5 t max) die aanduidt dat ik mij in een betalende zone bevindt. Dit bord situeert zich aan de Potuit in St. Amandsberg. Het plaatsen van dergelijke herinneringsborden in het centrum van de stad én het -terzelfdertijd- ontbreken van deze borden in de deelgemeenten is op zijn minst wanorde creëren en vooral onduidelijkheid bij de inwoners bevorderen. Bovendien verzaakt Stad Gent aan haar eigen engagement om de burgers op de hoogte te brengen via herhalingsborden (zie de al te voortvarende aankondiging in het stadsmagazine van april 2016 én in de mail hieronder van parkeerbedrijf).

Tenslotte wordt mijns inziens de wegcode niet gerespecteerd, aangezien deze stipuleert:

- 70.2.2. Geldigheid van de verkeersborden E1, E3, E5, E7 en E9a tot E9g. De verkeersborden E1, E3, E5, E7 en E9a tot E9g gelden langs de kant van de openbare weg waar zij geplaatst zijn en vanaf het verkeersbord tot het volgende kruispunt. De verkeersborden E1 en E3 gelden op de rijbaan en op de berm. De verkeersborden E5 en E7 gelden op de rijbaan. De verkeersborden E1, E3, E5, E7 en E9a tot E9g worden aangevuld met de hiernavolgende borden: a) begin van de reglementering b) einde van de reglementering
- Wanneer het verbod of de toelating ophoudt vóór het volgend kruispunt, wordt de plaats waar de reglementering

eindigt, aangewezen door een verkeersbord gelijkaardig aan het verkeersbord dat het begin aanwijst, aangevuld met boven aangeduid bord.

- Er is een onduidelijke plaatsing van de parkeerautomaat in de Oude Brusselseweg (komende uit de F. Burvenichstraat). De wegcode stipuleert dat parkeerautomaten gelijkgesteld worden aan verkeersborden. In dezelfde wegcode wordt echter geduid dat verkeersborden moeten in acht worden genomen wanneer zij duidelijk zichtbaar zijn. Artikel 5. Bindende kracht van de verkeerstekens. De weggebruikers moeten de verkeerslichten, verkeersborden en wegmarkeringen in acht nemen wanneer deze regelmatig zijn naar de vorm, voldoende zichtbaar zijn en overeenkomstig de voorschriften van dit reglement zijn aangebracht. Dit is niet het geval in de Oude Brusselseweg, waar de parkeerautomaat ter hoogte van het huisnummer waar ik mij parkeerde, niet zichtbaar was. Bovendien ontbrak elke verwijzing naar betalend parkeren (geen herhalingsbord of wat dan ook). Bovendien wordt de parkerende automobilist door het ontbreken van (herhalingsborden) onvoldoende correcte informatie geboden aangaande de betalende zone waarin hij zich bevindt. Een voorbeeld hiervan bevindt zich op de Antwerpsesteenweg te St. Amandsberg, tussen de Schoolstraat en de Achterstraat (tussen 2 kruispunten). Parkeerders kunnen onmogelijk weten of zij zich in de groene dan wel de gele zone bevinden, want in het zicht bevinden zich een parkeerautomaat én van de groene zone én van de gele zone. Ook hier wordt de automobilist op een dwaalspoor gezet door het ontbreken van aangekondigde borden.
- De stad Gent creëert onduidelijkheid, verwarring (en dus rechtsonzekerheid) door onvoldoende en niet-correcte informatie te verschaffen op haar website.
- Binnen de betalende parkeerzone Gent, wordt een verschillende (willekeurige) aanpak gerealiseerd: bij sommige niet betalende chauffeurs wordt een verwittiging onder de ruitenwissers gestopt, anderen krijgen een retributieticket toebedeeld. Dit is discriminerend en zorgt voor onduidelijkheid bij inwoners van Gent. Vrijdagnamiddag 5 augustus jongstleden parkeerde mijn partner haar Toyota Auris in de Krijgslaan ter hoogte van huisnummer 192 en plaatste –naar goede gewoonte- de parkeerschijf. Na haar bezoek vond zij een flyer van het parkeerbedrijf 'Opgelet dit is een betalende parkeerzone'. Van een retributieticket in deze betalende zone was dus helemaal geen sprake. Kennissen melden mij dat op nog plaatsen in Gent, bijvoorbeeld op de Kortrijksesteenweg, dergelijke 'opgelet' flyers onder de ruitenwissers worden gestopt, in plaats van het uitschrijven van een retributie.
- De stad Gent creëert overduidelijk discriminatie door bepaalde wijken (om welke reden dan ook) onder te brengen in een betaalzone en ander niet. Hoe kan het dat inwoners van de deelgemeente Sint-Denijs Westrem of Wondelgem niet opgenomen zijn in een betalende zone en inwoners van bv. Ledeberg wel? De ene inwoner dient zich in dit geval niet een 2° bewonerskaart (aan 250,00 euro) aan te schaffen en de andere inwoner wél. Ook in St. Amandsberg is dergelijke discriminatie aan de gang. Ik kan enkel besluiten dat het parkeerbeleid in Gent sinds de invoering van het nieuwe parkeerplan een voorbeeld is van slecht bestuur. Het is slordig uitgewerkt, ondoordacht en te snel uitgevoerd. Willekeurig en vooral discriminerend. Het is laakbaar dat de burger hiervan het slachtoffer is

Kan u dit gegeven bij de bevoegde diensten (en mogelijks aan de schepen Watteeuw) aanklagen?

Kan u bij het parkeerbedrijf of de bevoegde administratie nagaan of er richtlijnen zijn uitgevaardigd om op een verschillende wijze om te springen met het uitschrijven van al dan niet retributies uitschrijven naar gelang de straten of zones in onze stad?

Terzelfdertijd wil ik graag vernemen of ik -om bovenstaande reden- de retributie van 30,00 euro wordt kwijtgescholden? In afwachting van uw antwoord, stel ik de betaling van de retributie uit. Kan u hieraan positief gevolg geven? Dank bij voorbaat.

Onderzoek:

Bij het invoeren van het parkeerplan in Gentbrugge heeft men de blauwe zone vervangen door betalend parkeren. De signalisatie die dit betalend parkeren aanduidt is zonale signalisatie en geldt niet enkel voor één straat maar voor een hele zone. Het Mobiliteitsbedrijf heeft er voor gekozen om deze zones nog enkel aan te duiden met een begin- en een eindbord. Men wil zo weinig mogelijk herhalingsborden, die wettelijk niet verplicht zijn, plaatsen. Dit maakt natuurlijk dat de zones vrij groot zijn en ze gemakkelijk over het hoofd gezien worden. Wat de Oude Brusselseweg betreft zijn er langs alle invalswegen beginborden 'betalend parkeren' geplaatst. We krijgen foto's van het Mobiliteitsbedrijf die dit staven en geven dit door aan verzoeker. Wat de parkeerautomaten betreft, die uiteindelijk ook een teken zijn van betalend parkeren, staan er drie parkeerautomaten in de Oude Brusselseweg. Ook de Politie bevestigt de juistheid van de gebruikte signalisatie. We wijzen het Mobiliteitsbedrijf wel op de problemen met hun planning en communicatie en bevelen hen aan om tot een betere coördinatie van de werken te komen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De signalisatie staat correct maar enige herhalingsborden zijn wenselijk. De communicatie en planning had beter gekund. Bovendien werden eerst de herhalingsborden weggenomen. Had men die niet gewoon kunnen laten staan tot het plan in voege was? Dat had klachten voorkomen.

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201608-893

Redelijke termijn.

Onlangs zijn wij van wagen veranderd en hebben wij onze bewonerskaart online aangepast. In deze overgangperiode hebben wij twee boetes mogen ontvangen die men niet wenst te annuleren ondanks dat onze andere wagen inmiddels weg was. Dat is 60 euro te betalen door een rechtmatige bewoner sedert 7 jaar, en dat vinden wij terecht niet kunnen. Bij de cel Parkeerheffingen wilde men deze vooralsnog niet kwijtschelden. De boetes dateren van 16 juli 2016 en 19 juli 2016 en op 25 juli 2016 is onze nummerplaat bij jullie dienst gewijzigd (wij moesten wachten op een interne brief aangezien het een bedrijfswagen betreft). Dit is binnen de redelijke termijn van 10 dagen, u kan onmogelijk van ons verwachten dat dit nog sneller gebeurt, zeker in de vakantieperiode.

Onderzoek:

Wij menen dat verzoekster voldoende inspanningen heeft geleverd om haar bewonersvergunning te laten aanpassen aan haar nieuwe nummerplaat. De nieuwe nummerplaat werd op 13 juli 2016 aan de wagen van verzoekster toegekend (gegevens DIV) maar verzoekster moest dan nog de nodige documenten aanvragen aan de werkgever omdat het hier om een firmawagen gaat en dit kan volgens ons toch wel enkele dagen duren. Verzoekster heeft de aanvraag niet via het e-loket gedaan maar dat kan haar ook niet verplicht worden en is de allereerste dag dat de kantoren van het Mobiliteitsbedrijf terug open waren na de Gentse Feesten, langs geweest om haar bewonersvergunning te laten aanpassen. Het Mobiliteitsbedrijf gaat, na grondig bestuderen van hun reglement, uiteindelijk akkoord om de twee retributies te annuleren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Hou rekening, voor de periode om een bewonersvergunning te laten aanpassen aan een nieuwe nummerplaat, met eventuele sluitingsdagen van het Mobiliteitsbedrijf.

coulance

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201608-898

Nieuw parkeerregime.

Ik heb op dinsdag 19 juli 2016 een parkeerbiljet ontvangen op de Hundelgemsesteenweg in Ledeberg op een parkeerplein waar (blijkbaar) tot 23 mei 2016 gratis geparkeerd kon worden. Ik was niet op de hoogte van een verandering in het parkeerbeleid op deze plaats. Bovendien wordt er nergens op het parkeerplein aangegeven dat het parkeerbeleid is

gewijzigd. Volgens het Mobiliteitsbedrijf werden er borden weggenomen die voordien aangaven dat de zone - de zone en niet alleen het pleintje zelf - niet-betalend was maar dat vind ik echt wel een heel minieme aanduiding van deze verandering. Dat valt echt nauwelijks op als je je niet bewust bent van enige verandering. Er kan toch makkelijk een bord worden geplaatst dat aangeeft dat er vanaf nu betaald moet worden? Op het tijdstip dat ik beboet werd, stond het parkeerplein vol met wagens die ook een boete hebben gekregen en toen ik deze week opnieuw aan de zone passeerde, zag ik alweer een heel plein vol beboete wagens. Dat is toch een teken dat de mensen niet weten dat deze zone vanaf nu betalend is geworden? Ik heb geen probleem met parkeergeld betalen en ook een terecht parkeerbiljet zal ik altijd betalen maar bij deze boete heb ik toch wel een heel wrang gevoel.

Ik parkeer speciaal buiten de stad en neem het (betalend) openbaar vervoer naar het centrum wanneer nodig.

Dan is het wel heel frustrerend als je een boete van 30 euro op je voorruit vindt bij het terugkeren naar de wagen.

Onderzoek:

Bij de eerste invoering van betalend parkeren in Ledeberg, bleef deze parking aan de Hundelgemsesteenweg, inderdaad gratis. Dit werd aangeduid door een eindbord 'betalend parkeren'. Met de uitrol van het nieuwe parkeerplan en de uitbreiding van het betalend parkeren in Ledeberg, werd deze parking ook betalend en werd het eindbord 'betalend parkeren' weggenomen. De parking valt vanaf dan ook in de zone 'betalend parkeren'. Het Mobiliteitsbedrijf wenst de retributie niet te annuleren omdat de zonale signalisatie wettelijk correct geplaatst is en er ook op die parking een tweetal weken geflyerd is vooraleer men is overgegaan tot het uitschrijven van

retributies. Omdat we hier de situatie toch onduidelijk vinden vragen we aan het Mobiliteitsbedrijf om toch aan de parking signalisatie te plaatsen van betalend parkeren. Enkele weken later stellen we vast dat er een herhalingsbord 'betalend parkeren' geplaatst werd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De retributie werd terecht uitgeschreven omdat de zonale signalisatie correct staat aangeduid maar enige coulance had hier toch gemogen vooral omdat men dan toch een herhalingsbord heeft geplaatst.

overeenstemming met regelgeving coulance

Verzoek: 201608-899

Laden en lossen.

Op donderdag 5 augustus 2016 was ik aan het werk in de Keviestraat te Gent. Ik was daar een dringende depannage aan het doen voor mijn klant. Mijn voertuig stond geparkeerd in de Hertstraat met een parkeerticket voor een dag. Ik moest nog materiaal gaan halen en bij het terug buitenkomen was de parkeerwachter bezig met mij op schrijven. Nochtans stond mijn schuifdeur open, lag het parkeerticket voor de voorruit en de alarmlichten stonden aan. Het materiaal weegt 50 kg, dat kan men niet zomaar 100 meter dragen. Maar van het Mobiliteitsbedrijf mag dit niet. Ze zien toch ook dat dit geen gewone personenwagen is maar een bestelwagen met reclame op. Hoe moeten we dat dan doen voor laden en lossen?

Onderzoek:

Volgens het Mobiliteitsbedrijf was er geen laad- of losbeweging vast te stellen en stond ook de schuifdeur niet open. Verzoeker stond op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning waardoor de retributie terecht werd uitgeschreven. Verzoeker heeft in het verleden al eens een annulatie gekregen van een retributie die in de Keviestraat was uitgeschreven voor dezelfde reden. Het Mobiliteitsbedrijf meent dat verzoeker hierdoor wel duidelijk wist dat hij op een bewonersparkeerplaats stond.

Beoordeling: ongegrond

flexibiliteit zorgvuldigheid - procedure Verzoek: 201608-901 Gouden Bruiloft.

Op zaterdag 15 oktober 2016 om 11u30 vieren wij ons Gouden Bruiloft in het Stadhuis van Gent. Omdat zowel mijn echtgenote als mijn kleinzoon in een rolstoel zitten, heb ik aan het Mobiliteitsbedrijf gevraagd of het mogelijk is om twee parkeerplaatsen in de buurt voor te behouden voor de wagen van mijn dochter (Nederlandse nummerplaat) en voor mijn eigen wagen. Om het Stadhuis te kunnen betreden moeten we de dienstingang nemen aan de Poeljemarkt maar we mogen daar niet blijven staan. Ik kan toch moeilijk mijn echtgenote daar laten staan tot wanneer ik mijn wagen geparkeerd heb in de Vrijdagmarkt of ergens in de buurt. Ten andere, de wagen van mijn dochter is aangepast voor mijn kleinzoon en kan niet in de Vrijdagmarktparking binnen. Ik heb navraag gedaan om twee parkeerplaatsen te reserveren maar daar wil het Mobiliteitsbedrijf niet op ingaan. Als dit zo zit, dien ik de viering voor ons Gouden Bruiloft te annuleren.

Onderzoek:

We sturen deze vraag nog eens door naar het Mobiliteitsbedrijf en naar Dienst Administratie om te kijken of er toch geen oplossing mogelijk is voor verzoeker. Nog voor we een antwoord krijgen van de diensten laat verzoeker ons weten dat het niet meer nodig is want dat de Gouden Bruiloft zal doorgaan in Mariakerke omdat het daar wel gemakkelijker is om een parkeerplaats te voorzien.

Beoordeling: geen oordeel

zorgvuldigheid – procedure coulance

Verzoek: 201608-905

De essentie.

Met dit mailtje wil ik mijn bedroefdheid en frustratie uiten over de manier waarop ik door de dienst 'parkeerheffingen' ben behandeld de voorbije week. Ik werd 2 maal beboet voor parkeren in mijn eigen straat met een vervangwagen en kreeg van de stadsdiensten geen enkele vorm van begrip toen ik hen belde met mijn verklaring en aanbod tot papieren bewijzen. Het korte relaas:

- Wegens een stevig defect aan mijn wagen kreeg ik een vervangwagen op maandagavond. Uitgaande van de belofte om mijn wagen op woensdag te kunnen ophalen, betaalde ik op dinsdag een parkeerticket. Maar de garage meldde mij uitstel...
- Op woensdag 10 augustus 2016 werd ik beboet, ik was vergeten geld 'bij te steken'...tjah uit gewoonte in mijn eigen straat... en op donderdag ontdekte ik die boete. Ik heb snel een ticketje bijbetaald om verdere boetes te vermijden.
- Meteen ben ik ook op de website van Mobiliteit Stad Gent gaan zoeken naar wat ik hiermee moest doen. Ik ontdekte een website-procedure om een vervangwagen aan te geven. Ik doorliep die procedure op donderdag en dacht: "nu ben ik ten minste gedekt voor de rest van de periode met mijn vervangwagen".
- Maar op vrijdag 12 augustus 2016 kreeg ik opnieuw een boete!!
- Ik belde naar de stadsdiensten en men vertelde mij op stijfbureaucratische manier: "ja maar meneer, uw vervangnummerplaat staat "in aanvraag"...dat wil zeggen dat u de procedure online niet correct hebt doorlopen, wij kunnen niks doen aan uw boete".
- Wat bleek: op de bewuste website had ik op 'bewaren' in plaats van op 'akkoord' geklikt. Ocharme dus de burger die niet elk hoekje van het scherm afspeurt, want op begrip van de administratie van mijn eigen stad moest ik niet rekenen: "wij hebben geen fout gemaakt, dus u moet uw boete betalen".
- Resultaat: in totaal heb ik meer dan €67 aan boetes + ticketjes betaald om één week in mijn eigen straat te parkeren, wàt een hart onder de riem van de stad voor een burger wiens auto in panne ligt. Dit alles bovendien ondanks mijn vraag tot begrip en poging om de websiteprocedure correct te doorlopen. Ik had echt gehoopt dat mijn eigen progressieve stad Gent niet verziekt zou zijn door dergelijke bureaucratitis: is de stad er niet voor haar burgers? Is dit wat het kabinet mobiliteit bedoelt met de 'leefbare' stad? Sorry voor mijn bitterheid...Ik kan me inbeelden dat ik niet de eerste burger ben die vraagt om begrip in zo'n situatie, maar geen begrip krijgt omdat medewerkers van de stad halsstarrig (moeten?) vasthouden aan regeltjes: waar is het empowerment om in dergelijke situaties de burger tegemoet te komen?

Onderzoek:

We hebben op de Ombudsdienst nog enkele dergelijke klachten gekregen dus waarschijnlijk is de informatie op de website toch niet zo duidelijk voor iedereen. We vragen dan ook aan het Mobiliteitsbedrijf om éénmalig deze retributie te annuleren. Verzoeker is sowieso een bewoner. Het Mobiliteitsbedrijf blijft echter bij haar standpunt dat de retributies die verzeker ontvangen heeft op 10 augustus 2016 en 12 augustus 2016 niet kunnen geannuleerd worden want op het moment dat verzoeker zich in regel stelde om de vervangwagen aan zijn bewonersvergunning te koppelen, waren de twee retributies al uitgeschreven. Verzoeker is zelf verantwoordelijk voor het aanpassen van de nummerplaat van zijn bewonersvergunning. Enige coulance is hier wel op zijn plaats omdat deze burger wel kan bewijzen dat hij bewoner is en dus eigenlijk recht heeft op een bewonersvergunning, wat toch de essentie is van dit alles.

Opvolging

Het activeren door burger blijft nodig, maar leg ook nog meer uit waarom.

Er wordt bijgestuurd, het programma wordt verduidelijkt en er wordt ook uitgezocht wie niet heeft geactiveerd zodat er ook contact gezocht wordt.

Deze bijsturingen zijn lovenswaardig maar we blijven toch nog enkele klachten krijgen maar ook burgers moeten nog beter opletten maar misschien zou men moeten inbouwen dat je het niet kan doorsturen als het niet op het moment van de aanvraag is geactiveerd? Of als men niet uitdrukkelijk heeft aangegeven dat men het later zal activeren?

Beoordeling: gegrond

Het Mobiliteitsbedrijf kan hier coulanter zijn naar de bewoner toe en éénmalig de retributie annuleren.

Er zijn meerdere klachten over dit e-loket dus is het niet zo duidelijk voor iedereen.

Aanbeveling:

Wijs in de handleiding toch nog meer op de belangrijkheid om op 'akkoord' te klikken en niet enkele op 'bewaren' zodat er geen verwarring kan ontstaan.

Controleer ook op voorhand al wie niet geactiveerd heeft .

zorgvuldigheid - procedure

coulance

Verzoek: 201608-907

Zelfde zone.

Ik verhuisde op 30 juni 2016 van de Franklin Rooseveltlaan naar de Kattenberg. Beide woonplaatsen bevinden zich in dezelfde parkeerzone en daardoor dacht ik dat mijn parkeervergunning tot de einddatum (6 februari 2018) geldig zou zijn. Op 28 juli 2016 werd mijn parkeervergunning echter ingetrokken zonder dat ik hiervan op de hoogte was. De melding hiervan is pas op 1 augustus 2016 bij mij toegekomen. Ondertussen ontving ik op 28 en 29 juli 2016 3 retributies. Na mijn telefonisch gesprek met het Mobiliteitsbedrijf op 29 juli 2016 bracht ik alle administratie direct in orde. Bovendien heb ik sindsdien voldaan aan het geldende parkeerregime. De 3 retributies die ik opliep op amper 24 uur tijd had ik graag geannuleerd gezien. Ik was immers steeds officieel woonachtig in een zelfde parkeerzone waar ik recht heb op een gratis bewonerskaart. Dit wordt echter geweigerd door het Mobiliteitsbedrijf. Is er een mogelijkheid om via deze weg deze retributies toch nog te annuleren?

Onderzoek:

We vragen aan het Mobiliteitsbedrijf om deze retributies éénmalig te annuleren omdat verzoeker toch binnen dezelfde parkeerzone is gebleven en hij als bewoner sowieso recht heeft op een bewonersvergunning. Het Mobiliteitsbedrijf wil hier niet op ingaan omdat een bewonersvergunning gelinkt is aan een kenteken en aan een domicilie en als men verhuist, ook al is dit binnen dezelfde zone, dit moet worden doorgegeven aan de instanties zo ook aan het Mobiliteitsbedrijf. Het feit dat men verzoeker pas na een maand een kennisgeving heeft gestuurd geeft volgens het Mobiliteitsbedrijf aan dat men de bewoners ruim de tijd geven om zich in orde te stellen. Men bevestigt dat verzoeker een nieuwe bewonersvergunning heeft aangevraagd op 29 juli 2016 maar dat hij pas op 1 augustus 2016 de aanvraag effectief heeft doorgestuurd. Toen waren de retributies reeds uitgeschreven.

Beoordeling: geen oordeel

De bewonersvergunning had moeten aangepast worden maar enige coulance had hier wenselijk geweest voor een bewoner.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201608-920

Niet op bewonersplaats.

Op 27 juli 2016 parkeerde ik mijn wagen in de Wijngaardstraat maar niet op de bewonersparkeerplaatsen, die afgebakend zijn. Ik vraag me dan af waarom ik toch een retributie heb ontvangen van 60 euro.

Onderzoek:

De Wijngaardstraat is een woonerf en dat betekent dat er enkel mag geparkeerd worden op de afgebakende parkeerplaatsen. In de Wijngaardstraat zijn deze parkeerplaatsen, bewonersparkeerplaatsen. Eigenlijk mocht verzoeker daar helemaal niet parkeren en had hij een proces-verbaal moeten krijgen in plaats van een retributie. Het Mobiliteitsbedrijf annuleert deze retributie.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid – procedure overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201608-929

Altijd vol.

Ik heb een abonnement om te parkeren aan het handelsdok maar daar is nooit geen plaats. Ik heb nu een retributie ontvangen.

Onderzoek:

Volgens het Mobiliteitsbedrijf huurt Departement Facility Management 38 parkeerplaatsen op parking Handelsdok en hebben zij hiervoor 45 parkeerkaarten toegewezen gekregen. Er worden dus meer kaarten afgeleverd dan dat er parkeerplaatsen zijn omdat op die manier de parkeerplaatsen continu benut zijn. Indien iemand met een parkeerkaart Handelsdok niet kan parkeren op de gehuurde parkeerplaatsen dan dient men op straat te parkeren en te voldoen aan de betaalplicht want parkeren met een parkeerkaart Handelsdok op een parkeerplaats die niet gehuurd is door desbetreffend bedrijf, betekent een retributie riskeren. Volgens het Mobiliteitsbedrijf is elke parkeerder hiervan op de hoogte en staan zij in geen geval een annulatie van de retributie toe. Om het probleem van verzoeker op te lossen, contacteren we het departementshoofd van FM maar, zelfs na enkele herinneringen, krijgen we hier geen gehoor. We raden verzoeker dan ook aan de retributie te betalen.

Beoordeling: ongegrond

Iedere gebruiker van een parkeerkaart voor de parking Handelsdok is op de hoogte van de procedure dat men, als men geen plaats heeft op de gehuurde parkeerplaatsen, in de straat moet parkeren en voldoen aan de betaalplicht.

overeenstemming met regelgeving zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201608-934

Laden en Lossen.

Ik heb tijdens de Gentse Feesten deel genomen aan de Boekenmarkt aan de Recolettenlei, te Gent. Toen ik bezig was met mijn boekenstand op te ruimen en mijn boeken in de auto te laden, heb ik een retributie ontvangen. Verscheidene andere standhouders die ook aan het inladen waren en de parkeerwachters gezien hebben of aangesproken hebben over het inladen van hun stand, hebben geen retributie gekregen. Daar mijn auto enkele meters verderop geparkeerd stond en ik alleen was om mijn materiaal in de wagen te laden, heb ik de parkeerwachters niet gezien. Waar mijn wagen stond (linkerkant van de Recolettenlei) was er een verkeersbord dat overdekt was met wit karton en wees er niets op dat dit bewonersparkeerplaatsen waren.

Onderzoek:

Tijdens de Gentse Feesten werden er in het centrum heel wat parkeerplaatsen omgevormd tot bewonersparkeerplaatsen. Hiervoor werd de signalisatie ook aangepast en werden de parkeerautomaten afgeplakt en buiten werking gesteld. Aan de Recolettenlei werd het signalisatiebord voor de parkeerplaatsen voor personen met een handicap afgeplakt en werd rechts aan het begin van de straat een zonaal signalisatiebord 'bewoners' gehangen. Dit zonaal bord geldt voor een hele zone tot wanneer men een eindbord passeert. Verzoeker had van de organisatie van de boekenmarkt een brief gekregen waarin verwezen werd naar de bewonersparkeerplaatsen en waarin ook gemeld werd dat er was afgesproken dat de stand enkel kon afgebroken worden vanaf 16.00 uur. Rekening houdend met het feit dat de signalisatie 'bewoners' correct was ingepland en dat de retributie werd uitgeschreven om 15.46 uur wenst het Mobiliteitsbedrijf niet in te gaan op onze vraag om deze retributie éénmalig te annuleren. Er was volgens de vaststellers ook geen enkele laad- of losbeweging waar te nemen.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure coulance

transparantie

Verzoek: 201608-937

Onjuiste aanvraag.

Op 12 juli 2016 vulden mijn vriend en ik een elektronische aanvraag in om zijn bewonerskaart tijdelijk te veranderen naar mijn nummerplaat. Deze aanvraag werd, zonder enig besef hiervan, niet tot de laatste stap uitgevoerd. Aangezien de status 'in aanvraag' stond, veronderstelden we dat de aanvraag volbracht was. Tijdens de periode dat mijn vriend met de vervangwagen reed werden 4 retributies uitgeschreven omdat de nummerplaat niet overeenkwam met de bewonerskaart. De retributies zijn uitgeschreven geweest omdat we de aanvraag niet correct hebben uitgevoerd. De aanvraag werd ingediend op een klein scherm (laptop op het werk), waardoor we bepaalde info (zoals de legende van de statussen) niet hadden opgemerkt. We waren hier niet van bewust en deden ons uiterste best om correct te handelen. De aanvraag werd vroegtijdig ingediend om niet in de problemen te geraken. Daarom zou ik willen vragen om de boetes te laten annuleren? Nu weten we hoe het aanvraag proces werkt en zal dit niet meer voorvallen.

Onderzoek:

We kregen nog meldingen van burgers dat het niet zo duidelijk is om een vervangwagen te koppelen aan de bewonersvergunning. Vooral de laatste stap wordt vaak vergeten zodat de aanvraag niet wordt doorgestuurd. We bevelen het Mobiliteitsbedrijf dan ook aan om in de handleiding duidelijker te stellen wat men moet doen om de aanvraag volledig af te ronden en door te sturen. Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat er voor de nieuwe nummerplaat 4 retributies werden uitgeschreven. Eén retributie werd geannuleerd wegens een fout van de vaststeller en de laatste retributie van 22 juli 2016 werd geannuleerd omdat de aanvraag diezelfde dag was doorgestuurd. Er blijven dus nog 2 retributies van 20 en 21 juli 2016 over. Verzoeker had eerder al laten weten aan het Mobiliteitsbedrijf dat hij de retributie van 21 juli niet zou gekregen hebben mocht hij de retributie van 20 juli onder zijn ruitenwisher hebben gevonden. Het Mobiliteitsbedrijf wil hier verzoeker het voordeel van de twijfel geven en annuleert ook de retributie van 21 juli 2016 zodat enkel nog de retributie van 20 juli 2016 verschuldigd blijft. Deze laatste retributie wil het Mobiliteitsbedrijf niet annuleren omdat het toch de verantwoordelijkheid van de burger blijft om de bewonersvergunning te koppelen aan de nummerplaat van de vervangwagen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Transparantie voor burger ontbreekt. De melding dat iets in aanvraag staat betekent dat de aanvraag wordt behandeld, de terminologie is misleidend. Er volgen bijsturingen, de klachten verminderen.

Aanbeveling:

Maak de handeling voor het e-loket nog duidelijker zodat burgers beter kunnen zien welke handelingen ze moeten doen om een aanvraag door te sturen in plaats van te bewaren. Bijvoorbeeld: elektronische melding dat er iets vergeten is.

overeenstemming met regelgeving

redelijke termijn

Verzoek: 201609-987

Niet afgeplakt.

Op 18 augustus 2016 heb ik een brief gekregen van de Mobiliteitsbedrijf Stad Gent waarin stond dat ik een boete van 60 euro moet betalen omdat ik op 23 juli 2016 in Huidevetterskaai verkeerd geparkeerd stond. Men kon daar alleen met een bewonerskaart parkeren maar ik heb een ticket in de automaat gekocht op in dezelfde straat en daar stond geen verbodsbord. Ik heb op 23 augustus 2016 een e-mail verstuurd met mijn klacht maar tot vandaag heb ik geen antwoord gekregen maar wel een aangetekende brief waarin staat dat ik in plaats van 60 euro 85 euro moet betalen.

Klacht :

- Waarom moet ik betalen? Ik heb een ticket en daar stond geen verbodsbord.

- Waarom heb ik geen antwoord gekregen op mijn klacht maar wel een uitnodigingsbrief om meer te betalen?
- Is het de bedoeling van de private firma van de Stad om gewoon geld te nemen van de mensen?

Onderzoek:

Verzoeker meldt terecht dat het veel te lang duurt vooraleer hij een antwoord krijgt van het Mobiliteitsbedrijf en dat er hiervoor nog een administratieve kost wordt aangerekend van 25 euro. Tijdens de Gentse Feesten waren de parkeerplaatsen aan de Huidevetterskaai, waar normaal gezien blauwe zone is, bewonersparkeerplaatsen geworden. Hiervoor werd de signalisatie aangepast. De parkeerautomaat waar verzoeker een parkeerticket nam, was inderdaad niet afgeplakt en buiten werking gesteld omdat deze automaat dient om een parkeerticket te nemen om in Nieuwland te parkeren waar betalend parkeren van kracht is. Het Mobiliteitsbedrijf stuurt ons foto's door van de signalisatie tijdens de Gentse Feesten waaruit blijkt dat, gelijk langs welke weg verzoeker naar de Huidevetterskaai gereden is, hij een signalisatiebord 'bewoners' is gepasseerd. We kunnen het Mobiliteitsbedrijf niet overtuigen om een éénmalige annulatie toe te staan. De ombudsvrouw stelt vast dat het Mobiliteitsbedrijf tocht grotere eisen stelt aan de burger dan aan zichzelf.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Verzoeker kreeg geen antwoord van het Mobiliteitsbedrijf maar wel een herinneringsbrief met administratiekosten.

Aanbeveling:

1. Maak dat burgers die een mail sturen, vlugger een antwoord krijgen en laat de retributie ondertussen on hold staan zodat er geen administratiekosten worden aangerekend
2. Stel geen grotere eisen aan een burger dan aan uw eigen professionele werking. Kortom, wees even en nog meer kritisch voor uzelf als voor een ander.

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201609-1007

Ongenoegen.

Langs deze weg wens ik mijn ongenoegen te uiten over de werking van het Mobiliteitsbedrijf. Op vrijdag 08 juli 2016 is onze dochter omstreeks 15.20 uur vertrokken vanuit Antwerpen, waar zij een danscursus volgde, richting Gent en heeft haar wagen geparkeerd in de Ledeganckstraat te Gent. Op het moment dat zij een parkeerticket aan het nemen was, werd er door één de vaststellers een parkeerboete uitgeschreven. Zij heeft die man/vrouw daarop aangesproken en het geldige parkeerticket laten zien. Daarop werd de parkeerboete door de betrokken persoon onmiddellijk verwijderd. Mijn dochter heeft verschillende malen gevraagd of hiermee alles in orde was waarop zij een bevestigend antwoord kreeg dat "alles ok" was. Ze heeft ons bijgevolg nooit een parkeerboete afgegeven of hieromtrent ook maar iets verteld. Groot was dan ook mijn verwondering toen ik op 2 augustus 2016 een brief in de brievenbus vond met de mededeling dat er een parkeerboete niet betaald was en met de vraag om dit onmiddellijk in orde te brengen. Ik heb de boete onmiddellijk betaald en in de late namiddag pas contact gehad met mijn dochter die momenteel op vakantie is in Amerika. Ze heeft me toen verteld wat er gebeurd is zoals ik hierboven beschreven heb. Deze morgen (3 augustus 2016) heb ik telefonisch contact opgenomen met het Mobiliteitsbedrijf om hierover meer uitleg te vragen waarop mij aangeraden is dit te beschrijven in een mail. Ondertussen heb ik in de wagen gekeken naar het eventuele parkeerticket maar natuurlijk niets meer teruggevonden.

Onderzoek:

In eerste instantie laat het Mobiliteitsbedrijf aan verzoeker weten dat ze voor die dag aan geen enkele parkeerautomaat in de Ledeganckstraat enige verrichting hebben gevonden die zou wijzen op de betaling van een dagticket. Na onze vraag vinden zij toch een betaling die voldoet aan de beschrijving en het tijdstip die de dochter heeft gegeven (2,80 euro om 16.10 uur). Waarschijnlijk heeft de medewerker van het Mobiliteitsbedrijf enkel gezocht naar een dagticket van 3,50 euro, welke niet gevonden werd en niet naar een bedrag van ongeveer 3 euro zoals gemeld werd door verzoeker. Het Mobiliteitsbedrijf verontschuldigt zich hiervoor en ook voor het feit dat er geen verslag werd gemaakt van de communicatie tussen de dochter en de vaststellers en zal de betaalde retributie terugstorten.

Beoordeling: gegrond

redelijke termijn

Verzoek: 201609-1044

Twee aanvragen.

Ik heb twee aanvragen gedaan voor een plaats voor een auto voor een persoon met een handicap (9 punten) tot nu toe geen nieuws sedert februari 2016.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat ons weten dat ze de aanvraag zeker hebben ontvangen maar dat zij voor iedere verkeersmaatregel een goedkeuring moeten krijgen van het college van Burgemeester en Schepenen. Dit neemt enige tijd in beslag. Van zodra het college een beslissing heeft genomen zullen zij verzoeker persoonlijk op de hoogte brengen van deze beslissing.

Beoordeling: gegrond

De procedure neemt enige tijd in beslag maar het Mobiliteitsbedrijf had verzoeker moeten laten weten dat ze de aanvraag hadden ontvangen.

redelijke termijn

professionaliteit

Verzoek: 201609-1054

Geen antwoord, wel kosten.

Ik ontvang vandaag, ondanks mijn eerder protest van 2 september 2016 (dat onbeantwoord bleef), een aangetekend schrijven met een betalingsreminder. Ik herhaal nogmaals dat ik over een geldig parkeerticket beschikte op 6 augustus 2016 dat ik u eerder reeds bezorgde. Ik neem aan dat ik de brieven en betaalverzoeken daarom mag negeren en deze case wordt gesloten.

Onderzoek:

Het duurt inderdaad te lang vooraleer verzoeker een antwoord krijgt. Door de Gentse Feesten en de vakantieperiode heeft het Mobiliteitsbedrijf een grote achterstand bij het verwerken van de binnenkomende e-mails maar dit zou kunnen opgelost worden door de retributies waarover het gaat, on hold te plaatsen. Volgens het Mobiliteitsbedrijf kunnen ze dit niet doen maar annuleren ze wel de administratiekosten in dergelijke gevallen. Verzoeker gaat zijn origineel ticket gaan tonen bij het Mobiliteitsbedrijf en de retributie wordt geannuleerd.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Probeer, bij een dergelijke achterstand, de retributies 'on hold' te plaatsen zodat de burgers geen nodeloze herinneringsbrieven krijgen met administratiekosten. Dit zet kwaad bloed.

overeenstemming met regelgeving

adequate communicatie

Verzoek: 201609-1086

Onduidelijke parking.

Ik heb het een beetje gehad met het incorrect handelen van het parkeerbedrijf dat voor de Stad Gent werkt. Maar ook de bevoegde schepen houdt zich jammer genoeg afzijdig in deze kwestie. Ik dien bij deze dan ook formeel klacht in tegen het parkeerbedrijf en hun heimelijke manier van handelen door een retributie uit te schrijven op een onterechte wijze. In essentie komt het erop neer dat er geen adequate informatie verstrekt werd aan de burger/bezoeker over een gewijzigde parkeersituatie. Ze geven toe dat de situatie gewijzigd werd op 23 mei 2016 en dat

ze geflyerd hebben over deze wijziging (dit moet ik maar geloven want ik heb hiervan geen bewijzen gekregen). Deze vorm van informatieverstrekking kan dan wel voldoende geweest zijn voor de lokale bewoner maar voor de sporadische bezoeker is dit waardeloos. Het Parkeerbedrijf en de schepen voor Mobiliteit vinden het dus volstrekt kunnen dat een gratis parkeerzone plots wordt gewijzigd naar een betaalzone en dat dit niet moet worden gemeld via een verkeersbord of andere expliciete vorm van communicatie die duidelijk de wijziging weergeeft. Ik had begrepen dat lokale besturen fel inzetten op communicatie om de burger te betrekken bij al wat een stadsbestuur doet. Gent gaat eerder voor een heimelijke vorm van desinformatie met het oog op extra gelden te kunnen incasseren. Ze erkennen het manco in hun gevoerde communicatie maar ze blijven stevast de retributie van 30 euro opeisen. Dat is een beetje de diefstal bekennen maar toch blijven beweren dat je onschuldig bent. Dit kan je op zijn minst bizar noemen voor een lokale overheid. Je doet als bezoeker, die met de wagen een andere stad aandoet, alles om zo min mogelijk een verkeersoverlast te zijn door ver buiten het centrum te parkeren en je wordt na een fijne dag Gent zwaar afgestraft met een retributie van maar liefst 30 euro, samen met nog 50-60 andere eigenaars van wagens die op die bewuste parking stonden. Na de terreurdreigingen klagen de grootsteden dat hun bezoekersaantallen fel zijn teruggelopen en dat op zich is al triestig genoeg, maar dat je dan nog zelf gaat versterken door een schrikbewind gaat voeren naar de bezoekers die dan toch komen door de dubieuze praktijken van een Parkeerbedrijf is onbegrijpelijk. Ik hoop dat u hier kan optreden in deze kwestie door ervoor te zorgen dat de retributie geannuleerd wordt en dat ze de nodige borden of andere communicatie plaatsen aan deze parking zodat iedereen duidelijk weet dat het nu een betalende zone is. De retributie willen ze niet annuleren maar ze willen wel voor de bijkomende informatiepanelen zorgen. Dat is al een halve oplossing maar ik wil niet het slachtoffer blijven van een gebrekkig communicatiebeleid, dus dient de retributie hier geannuleerd te worden om juridisch correct te blijven.

Onderzoek:

We krijgen hier bij herhaling identieke klachten. Na eerdere klachten werd hier wel al een herhalingsbord geplaatst. Aanvankelijk was deze parking nog gratis in een betalende zone maar door het verder invoeren van betalend parkeren in Ledeberg heeft men ook deze parking betalend gemaakt. Men heeft het eindbord 'betalend parkeren' weggenomen en uiteindelijk wel vervangen door een herhalingsbord. Het betalend parkeren wordt aangeduid door zonale signalisatie die niet enkel gelden in één straat maar in een volledige zone, tot wanneer men een eindbord passeert. De signalisatie staat correct maar de zones zijn volgens ons veel te groot waardoor het niet meer duidelijk is of er nu al dan niet betalend parkeren van kracht is. Er zullen wel informatieborden geplaatst worden met informatie over de betalende zone en de dichtstbijzijnde parkeerautomaat die tevens een signaal zijn voor het betalend parkeren. Op deze parking zelf staat er geen parkeerautomaat maar wel aan de overkant van de straat. Het Mobiliteitsbedrijf blijft bij haar standpunt dat de retributie terecht werd uitgeschreven. Wij hebben onvoldoende argumenten om de annulatie te bekomen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De signalisatie staat wettelijk correct maar het is toch weinig duidelijk.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201609-1087

Voor inrij.

Ik ben zelfstandige en werkte aan de Nieuwewandeling voor iemand die aan zijn huis een poort heeft. Hij heeft me zelf voorgesteld om voor de betreffende poort te parkeren, tussen de twee parkeerstroken. Op de 2de dag dat ik daar werkte, toen ik toevallig nog iets uit mijn bestelwagen nodig had, merkte ik toch een parkeerboete op tussen mijn ruitenwisser. Gelukkig zag ik nog de 2 parkeerwachters v lopen en sprak hen aan over de boete en de overeenkomst die ik had met de eigenaar. De poort was hen zelfs niet opgevallen (het gaat weliswaar om een oude poort omgeven door onkruid) en eerlijk gezegd, heel toegankelijk stelden zij zich niet op: de korte afstand terug stappen wilden zij niet doen om de situatie te herbekijken en het enige advies dat ik kreeg was mij te richten tot het kantoor. Dat heb ik gedaan, gestart met telefonisch contact en nu enkele mails verder ben ik uiteindelijk bij u terecht gekomen. Concreet gaat de discussie erover dat het Mobiliteitsbedrijf beweert dat ik niet voor de inrij sta terwijl ik heel goed weet dat ik er wel voor stond. De eerder genomen foto's door de parkeerwachters geven zeker geen duidelijk beeld van de situatie, mijn foto's al iets meer maar toch niet afdoende genoeg blijkbaar. Zoals ik reeds aangaf aan de telefoon, het gaat mij niet om het kleine bedrag van 30 euro maar wel om het principe en het frappant afwijzen, negeren of onvoldoende bekijken van mijn argumenten. Nu niet om melig te willen doen of op gevoelens in te spelen maar ik ben een hardwerkende zelfstandige, die braafjes zijn belastingen en sociale bijdragen betaald. In voorkomend geval kan daar ook wel eens een parkeerboete

tussen zitten alwaar ik tot op heden nog nooit tegenin ben gegaan, uiteraard omdat ze terecht waren. Hier echter vind ik me niet correct behandeld en ik betreur het dat ik hier zo moet in doorgaan.

Onderzoek:

De foto's die gemaakt werden door de vaststellers zijn inderdaad donker en niet zo duidelijk. Als we de foto's uitklaren stellen we vast dat verzoeker toch wel voor de inrij geparkeerd stond en dat men geen retributie had mogen uitschrijven omdat de nummerplaat van verzoeker niet was aangebracht op de poort. Omdat er eigenlijk geen uitsluitel kan gegeven worden over het al dan niet voor de inrij geparkeerd te staan, heeft het Mobiliteitsbedrijf aan verzoeker het voordeel van de twijfel en annuleert de retributie.

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd

zorgvuldigheid - fouten

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201609-1103

Achterhaalde informatie.

Nadat ik op 14 september 2016 een boete achter mijn ruitenwisher vond, heb ik contact opgenomen met 'Mobiliteit Gent'. Ik was namelijk verwonderd van de boete aangezien op de officiële website van 'Mobiliteit Gent' staat dat ik in de Koersenstraat 'gratis' mocht parkeren mits er een parkeerschijf aangebracht was. Zo gezegd zo gedaan, mijn parkeerschijf stond op 17.05 uur en om 17.21 uur werd er een boete uitgeschreven. Ik nam contact op met de Dienst Mobiliteit om te vragen wat ik verkeerd deed. Men vertelde mij dat het hele parkeerplan in Gent veranderd was. Hiervan was ik echter niet op de hoogte en op de officiële website staat bij 'parkeren op straat' nergens een verwijzing naar het nieuwe parkeerplan. Min opzoek weg: <https://mobiliteit.stad.gent/met-de-auto/parkeren-op-sstraat> vond ik in het 'aanvullend reglement dat de Koersenstraat behoorde tot de 'Blauwe Zone'. Als ik dan verder door klik naar het tabblad 'Blauwe Zone' vind ik daar dat je in de Blauwe Zone (typische woonbuurten aan de rand van Gent) met een parkeerschijf kan parkeren. Wat ik echter nergens tegen kwam is een link naar het 'Nieuwe' Parkeerplan. Na wat heen en weer gemail kreeg ik als besluit: "Aangezien U reeds een definitief antwoord kreeg van onze diensten is uw dossier dan ook afgesloten voor ons. Indien u niet akkoord gaat met onze eindbeslissing kan u nog steeds uw dossier bij de vrederechter voor leggen." Nu is mijn vraag of het zomaar mogelijk is dat Mobiliteit Gent boetes kan uitschrijven op de kap van mensen die zich baseren op (foutieve) informatie, op de officiële website van Mobiliteit Gent? Ik begrijp dat ik volgens het 'Nieuwe' plan in fout was, maar het kan toch niet dat het 'oude' plan onaangepast op de officiële website blijft staan zonder enige verwijzing naar het 'Nieuwe' plan?

Onderzoek:

We stellen zelf vast dat op de website van het Mobiliteitsbedrijf Gent er inderdaad vermeld staat dat de Koersenstraat in Blauwe zone ligt en er dus met de parkeerschijf moet geparkeerd worden. Er wordt inderdaad nergens verwezen naar het nieuwe parkeerplan. Het Mobiliteitsbedrijf zal de website laten aanpassen en gaat akkoord om de retributie te annuleren. Tenslotte heeft verzoekster de moeite gedaan om zich te informeren maar kreeg ze de verkeerde info.

Beoordeling: geground maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Maak dat alle informatie op de website juist en up to date is.

overeenstemming met regelgeving zorgvuldigheid-procedure

Verzoek: 201610-1118

Een lange straat.

Op 3 september 2016 ben ik met mijn gezin gaan eten bij de Vietnamees in de Langestraat in Ledeberg. Bij aankomst vond ik een parkeerplaats aan het oude gebouw tegenover huisnummer 105. Ik stapte uit en keek rond om te controleren of het daar blauwe zone was of niet. Ik was niet op de hoogte dat er daar ondertussen betalend parkeren was ingevoerd. Ik heb ook de twee wagens gecontroleerd die achter mij stonden maar ook zij hadden noch een parkeerticket, noch een parkeerschijf voor de voorruit. Toen ik terug kwam van de lunch zat er een retributie onder mijn ruitenwisser. Ik heb alle signalisatieborden in de omgeving nagekeken maar nergens kon ik vaststellen dat ik in een betalende zone geparkeerd stond. Er stond blijkbaar wel een parkeermeter maar die was totaal 'onzichtbaar'.

Onderzoek:

De Langestraat is inderdaad een lange straat die zich uitstrekt van de Hundelgemsesteenweg tot aan de Brusselsesteenweg, integraal binnen een zone van betalend parkeren ligt en aangeduid wordt met zonale signalisatieborden. In de volledige straat werd geen (herhalings)signalisatie aangetroffen betreffende deze zonale parkeerregeling en er staan slechts twee parkeerautomaten: 1 ter hoogte van huisnummer 126 (rechtover Moriaanstraat) en 1 helemaal op het einde aan de Hundelgemsesteenweg (rechtover Weldadigheidstraat). De zonale parkeersignalisatie in deze straat is wel bijzonder karig gezien de lengte van de straat en de uitgestrektheid van de betalende zone. Het aantal parkeerautomaten is ook beperkt ook al houden parkeerautomaten op zich geen betaalplicht in maar zijn ze wel een belangrijke indicatie. Na lang overleg met het Mobiliteitsbedrijf bekomen we dat de retributie geannuleerd wordt. De zonale signalisatie staat wel correct maar de zones zijn zo groot dat het niet zo goed zichtbaar is. Er komen ook infoborden die zullen verwijzen naar de dichtstbijzijnde parkeermeter.

Beoordeling: gegrond

Wegens gebrekkige en onjuiste communicatie met burger: er stond geen automaat aan huisnummer 158 bovendien staan er te weinig en daardoor ook te weinig zichtbaar.

Aanbeveling

Zorg er voor dat het overal duidelijk genoeg is waar betalend parkeren van kracht is.

redelijke termijn

Verzoek: 201610-1123

Geen antwoord.

Ik heb in de afgelopen week drie parkeerboetes ontvangen terwijl ik voor mijn huis geparkeerd stond. Ik heb mijn bewonerskaart nog maar gewijzigd in april jl door het aanschaffen van een nieuwe wagen met een nieuwe nummerplaat. Na contact met Mobiliteitsbedrijf bleek dat mijn bewonerskaart vervallen zou zijn? Ik begrijp dit niet omdat ik, zoals gezegd, mijn kaart nog maar enkele maanden geleden vernieuwd heb. Ik stond dus volledig te goeder trouw geparkeerd (recht voor mijn woning) maar heb toch deze boetes ontvangen. Van het verval van mijn kaart weet ik helemaal niets. Het Mobiliteitsbedrijf wil de retributies niet annuleren omdat zij een brief hebben verstuurd om mij te melden dat de kaart zou vervallen maar die brief heb ik niet ontvangen. Er werd ook geen volledige nieuwe periode gegeven maar gewoon de einddatum van de vorige kaart behouden. Dit zou zo zijn bij bedrijfswagens. Hier had ik echt geen weet van. Kan u dit nakijken, mij laten weten wat ik dien te ondernemen (als ik al iets dien te ondernemen) en de boetes annuleren?

Onderzoek:

Nadat verzoeker geen antwoord krijgt binnen een redelijke termijn nemen wij deze klacht op en dringen aan op een antwoord aan verzoeker. Het Mobiliteitsbedrijf laat verzoeker dan weten dat zij bij hun standpunt blijven dat de retributie terecht werd uitgeschreven omdat de bewonersvergunning vervallen was. Bij de aanpassing van de nummerplaat aan de bewonersvergunning werd de datum niet verlengd omdat het hier om een bedrijfsvoertuig gaat maar bleef de einddatum van de vergunning behouden. Het Mobiliteitsbedrijf verstuurde verzoeker ook een brief om hem te herinneren aan de einddatum van zijn bewonersvergunning.

Beoordeling: gegrond

Verzoeker heeft meer dan een maand op een antwoord moeten wachten.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201610-1125

Boete parking Speurder.

Geheel tot mijn verbazing trof ik op 31 augustus 2016 een boete onder mijn ruitenwissers aan van 30 euro. Hoe in hemelsnaam moet ik weten dat dit een betaalparking is? Daar is geen enkele aanwijzing voor. Er staat een bord met 'P' maar daaruit kan je niet afleiden dat er betaald moet worden. Er staat ook geen parkeerautomaat. Puur bedrog vind ik dit.

Onderzoek:

De bewuste parking is een hele tijd gratis geweest in een betalende zone. Bij de uitbreiding van het betalend parkeren in Ledeberg werd deze parking ook betalend en werd het eindbord betalend parkeren dan ook weggenomen. Voor het Mobiliteitsbedrijf was het duidelijk dat door het wegnemen van het eindbord, vanaf dan ook de parking vervat zit in de betalende zone. Voor de parkeerders was dit echter niet zo duidelijk vandaar dat het Mobiliteitsbedrijf beslist heeft om toch aan het begin van de parking een herhalingsbord 'betalend parkeren' te plaatsen. De parkeerautomaat staat aan de overkant van de straat. Volgens het Mobiliteitsbedrijf staat de zonale signalisatie correct en wettelijk ingepland en werd de retributie terecht uitgeschreven.

Beoordeling: ongegrond**Aanbeveling:**

Maak de zones kleiner met meer signalisatie zodat het duidelijker wordt voor burgers dat ze een betalende zone zijn binnengereden.

overeenstemming met regelgeving**passieve informatieverstrekking**

Verzoek: 201610-1146

Geen signalisatie te zien.

Op 2 september 2016 stond ik geparkeerd aan de Ottergemsesteenweg, dichtbij het kerkhof. Op die plaats sta ik regelmatig geparkeerd. Ik ben een voorzichtig chauffeur en leef strikt de reglementering/verkeersborden na. Op de plaats waar ik altijd parkeer moest je tot voor heel kort niet betalen om te parkeren. Bij het rijden naar die parkeerplaats ben ik geen enkel bord tegengekomen dat er vanaf heden nu wel moet betaald worden, of een wijziging in het parkeerbeleid. Toen ik terugkwam bij mijn wagen zag ik dat ik een boete had wegens geen parkeerticket. Ik heb toen mensen aangesproken die wonen waar ik geparkeerd stond, en die mensen vertelden me het volgende:

- sinds kort moet betaald worden om te parkeren, die mensen werden verwittigd met een schrijven in de brievenbus,
- dat er nog geen borden geplaatst waren die aantonen dat het zone is betaald parkeren, je kunt het wel zien als je een 500 m verder kijkt, het rondpunt oversteekt, aan de graskant staat er daar een parkeerautomaat. Van waar ik stond was dit totaal onzichtbaar.

Ik ben niet van de streek, ik ben van West-Vlaanderen. Dus ik kan onmogelijk weten dat het parkeerbeleid in Gent veranderd is. Ik heb er niets op tegen dat er moet betaald worden om te parkeren. Maar het laten weten dat er moet betaald worden door de mensen een boete te geven vind ik pure afzetterij. Vorige week stond ik geparkeerd in een wijk voor de watersportbaan. In het begin van de straat stond er een bord waarop staat dat je moet parkeren met de parkeerschijf. Net naast het bord stond een pas geplaatste parkeerautomaat die reeds werkt. Wat nu? Gevraagd aan iemand die daar woont, die net buitenkwam. Die man vertelde me dat hij het zelf niet meer weet. Hij werd verwittigd door de stad Gent dat het een zone word betaald parkeren, maar wat er nu moet gedaan worden?? Dat weet hij niet. Een tweede buur kwam erbij, die persoon wist het ook niet.

Mijn besluit:

Ze plaatsen overal parkeerautomaten en dan passen ze de borden aan. En in die tussentijd delen ze boetes uit. Pure oplichterij! Ik wens die boete niet te betalen.

Onderzoek:

Recentelijk werd de betalende zone in Gent fors uitgebreid en werd ook de meeste blauwe zone vervangen door betalend parkeren. Het Mobiliteitsbedrijf heeft er voor gekozen om deze zones aan te duiden met een begin- en eindbord. Herhalingsborden, die wettelijk ook niet verplicht zijn, worden nauwelijks nog geplaatst. Men verwijst ook naar de aanwezigheid van de parkeerautomaten om het betalend parkeren aan te tonen. Wij vinden dat deze zones veel te groot zijn en dat er verwarring mogelijk is als men noch een signalisatiebord, noch een parkeerautomaat ziet in een straat. We vragen aan verzoeker langs waar hij gereden is om tot aan de Ottergemsesteenweg te komen. Als we de reisweg van verzoeker bekijken komende van de E17, dan staat er aan het begin van de Ottergemsesteenweg een zonaal beginbord 'betalend parkeren'. Deze zonale signalisatie betekent dat het regime geldt voor een volledige zone en niet enkel voor 1 straat, tot men een eindbord passeert. Om naar de plaats te rijden waar verzoeker geparkeerd stond (ter hoogte van huisnummer 264), is hij minstens 4 parkeerautomaten gepasseerd. Wij hebben bijgevolg onvoldoende argumenten om de annulatie van deze retributie te bekomen. Aan de Watersportbaan was voorheen geen parkeerregime van kracht waardoor het voor het Mobiliteitsbedrijf weinig waarschijnlijk lijkt dat daar signalisatie blauwe zone zou staan of geplaatst werd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het aantal signalisatieborden dat het betalend parkeren aanduidt kan beter maar hier is verzoeker zeker een beginbord en minstens vier parkeerautomaten gepasseerd.

Aanbeveling:

Maak de zones duidelijker door toch meer signalisatie te plaatsen.

**zorgvuldigheid – procedure
adequate communicatie
coulance**

Verzoek: 201610-1147

Troebeel.

Omdat ik me heel oneerlijk behandeld voel ben ik zo vrij u te schrijven. Op 8 september 2016 omstreeks 15.37 uur stond ik geparkeerd op de Zwijnaardsesteenweg want ik haalde voor de 1ste maal mijn kleindochtertje af van school. Ik stond vlak voor een betaalautomaat en kreeg te lezen: dat hij buiten gebruik was. Ikzelf woon in Dendermonde, ken de buurt daar niet en wist niets af van nieuwe automaten en ging dus niet op zoek. Een voorbijganger vertelde me dat ik een half uur gratis mag parkeren. Ik legde plichtsbewust mijn schijf. Toen ik een kwartiertje later terugkeerde met de kleuter op de arm stond een jonge man aan mijn auto. Hij had net een biljetje tussen de ruitenwisser gestopt van 30 euro. Ik had een gesprek met de vriendelijke man, die begrip had voor mijn verwarring en beseftte dat er geen kwaad opzet was. Hij vroeg me een mail te sturen naar het Mobiliteitsbedrijf/ Parkeerheffingen, hij zou het voorval vermelden in zijn verslag. Hij was het met me eens dat 30 euro wel veel geld is voor een onwetendheid. Ik schreef die mail onmiddellijk maar kreeg geen antwoord. Wel, vandaag, een aanmaning : ik moet betalen tegen 9 oktober zo niet komt er 25 euro bij. Deze avond kreeg ik dan toch een mail van het Mobiliteitsbedrijf met de melding dat ze begrip hebben voor mijn verwarring (ik dacht dat de automaat defect was), maar dat deze retributie niet kan geannuleerd worden want ik had me moeten wenden tot het nieuw toestel. Ondertussen heb ik het wel begrepen. Ik sprak ondertussen met buurtbewoners die me vertellen dat vele mensen sukkelen . Het is inderdaad niet duidelijk als je daar voor het eerst komt. Is het niet mogelijk een beetje geduld te oefenen, mensen te helpen, menselijk te zijn in plaats van onmiddellijk te zwaaien met boetes?

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf wenst niet in te gaan op onze vraag om deze retributie éénmalig te annuleren. Volgens het Mobiliteitsbedrijf was op het moment dat de retributie werd uitgeschreven het nieuwe parkeerregime al drie maanden van kracht en waren alle nieuwe parkeerautomaten al geplaatst. De oude parkeerautomaten stonden er wel nog maar daar hing een briefje op: 'parkeerautomaat buiten gebruik, ga naar een nieuwe automaat'. Er staat een nieuwe parkeerautomaat ter hoogte van de Diksmuidestraat die verzoekster moet gepasseerd zijn bij het ophalen van haar kleindochter. We kunnen het Mobiliteitsbedrijf niet overtuigen om te annuleren maar vinden toch

dat de situatie verwarrend is. Die oude automaten brengen burgers op het verkeerde been.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

toegankelijkheid en bereikbaarheid

redelijke termijn

Verzoek: 201610-1167

Niet beantwoord.

Ik schrijf u omdat mijn mail die dateert van 29/09 tot op vandaag onbeantwoord is. Sinds gisteren probeer ik het Mobiliteitsbedrijf telefonisch te bereiken op het nummer dat in de handtekening stond van de ontvangstmelding van de mail, maar ik krijg steeds een voicemail. Vervolgens heb ik de dienst proberen bereiken via een ander nummer maar daar weigert men door te schakelen naar een medewerker. Het is een termijngebonden dossier (betaling binnen 14 dagen), dus ik zou graag binnen een redelijke termijn geholpen worden. Een mail niet beantwoorden na 9 dagen overschrijdt die termijn schromelijk.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf heeft momenteel heel wat mails te beantwoorden en daarom duurt dit wat langer maar we dringen aan op een antwoord. Het Mobiliteitsbedrijf laat verzoeker binnen een redelijke termijn weten dat de retributie wordt geannuleerd.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De klacht over de bereikbaarheid is terecht.

Aanbeveling:

De dienst moet ook telefonisch bereikbaar blijven want niet iedereen heeft een computer.

coulance

Verzoek: 201610-1192

Dringend naar toilet.

Ik heb mij op 17 september 2016 geparkeerd aan het Lieven Plumionplein in Gent om mijn schoonmoeder die daar woont en handicapt is, uit de auto te helpen en haar tot aan haar voordeur te brengen omdat ze dringend naar het toilet moest. Toen ik terug naar mijn wagen ging was er een parkeerwachter bezig met een retributie uit te schrijven voor mijn wagen. Ik heb hem de situatie uitgelegd maar meer dan "maakt mij niet uit" heb ik niet gekregen. Ik heb dan gebeld naar het Mobiliteitsbedrijf maar ook daar kreeg ik geen gehoor.

Onderzoek:

Volgens de vaststellers had verzoeker zijn retributie gescheurd omdat hij niet akkoord was met de retributie. Het is een beetje een welles-nietes verhaal maar het Mobiliteitsbedrijf gaat akkoord met een annulatie omdat de schoonmoeder van verzoeker in het bezit is van een parkeerkaart voor personen met een handicap en hij zijn schoonmoeder aan het helpen was om haar naar binnen te brengen. We raden verzoeker wel aan om best eerst een gratis ticket te nemen of gebruik te maken van de parkeerkaart voor personen met een handicap als hij zijn schoonmoeder helpt met vervoer.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201610-1199

Niet zichtbaar.

Op 12 oktober 2016, ontving ik met de post van uw dienst Parkeerheffingen per Uitgestelde Verzending een herinneringsbrief van 4 oktober 2016 met ref. 062/5646/02502 betreffende de onbetaald gebleven retributie waarvoor ik op 17 september een verzoek tot annulatie stuurde. Zoals de Stad Gent begon ik genooddaakt te worden daaraan te herinneren, maar net voordien vond ik het antwoord in mijn elektronische brievenbus.

Aan de reactietijd te oordelen zijn wij niet de enigen die een probleem hebben met het nieuwe parkeerregime. Wij danken het Mobiliteitsbedrijf voor de informatie, maar zij mogen toch niet verwachten dat alle inwoners van dit land niets anders te doen hebben dan zich constant bezig te houden met de lokale berichten van de stad Gent. Zo kan het gebeuren dat iemand van de andere kant van het land iets niet weet dat voor een Gentenaar oud nieuws is. Vermoedelijk is er dan ook nog geen enkele inwoner van Gent en omstreken die voor een forfaitaire retributie onwetendheid heeft ingeroepen sedert het invoeren van de nieuwe regeling.

Mijn vrouw is op 12 september 2016 Gent binnengereden langs de Zwijnaardsesteenweg, komende van Zwijnaarde, en heeft daar geen parkeersignalisatie gezien. Het beginbord van de betaal-parkeerzone is daar wel op een zeer ongelukkige plaats neergezet : beneden aan de brug heeft men sedert de nieuwe weginrichting al zijn aandacht nodig voor de veranderde verkeerssituatie waarbij de tramsporen de rijweg kruisen... het is niet verwonderlijk dat iemand die de toestand daar niet goed kent het parkeerzonebord niet opmerkt. Wij wensen bezwaar aan te tekenen tegen deze retributie gezien we er niet mee akkoord gaan. In uw antwoord van 12 oktober 2016 worden de puntjes op de i's gezet, sta toe dat wij dit eveneens doen. Strikt genomen heeft mijn vrouw geen parkeersinbreuk begaan : zij heeft ultrakort geparkeerd om een brood te kopen waarbij zij de parkeerschijf achter de voorruit heeft geplaatst en wordt beboet, niet voor een parkeerovertreding, maar om iets niet te weten. Zonder rekening te houden met de aangebrachte parkeerschijf wordt de vaststelling gedaan met de omschrijving 'geen ticket', terwijl er helemaal geen tickets beschikbaar zijn. Dit is geen geldige vaststelling. De Stad Gent wil, - terecht -, werk maken van een vernieuwd parkeerbeleid, maar blijft hier zelf in gebreke. Door de herinneringsbrief van 4 oktober 2016 wordt ons het mes op de keel gezet.

Onderzoek:

Er staat aan het begin van de zone, komende van Zwijnaardebrug, een signalisatiebord dat nochtans duidelijk en reglementair zichtbaar staat. Ook het advies van de Politie hierover bevestigt dit. Bij het invoeren van het nieuwe parkeerplan heeft het Mobiliteitsbedrijf er voor gekozen om de betalende zones uit te breiden die zij, zoals wettelijk gesteld, aanduiden met een zonaal beginbord 'betalend parkeren' en een zonaal eindbord 'betalend parkeren'. We begrijpen dat de echtgenote van verzoeker, niet gewoon is aan dit nieuwe parkeerregime en het beginbord niet heeft opgemerkt maar dat neemt niet weg dat het betalend parkeren van kracht is op de Zwijnaardsesteenweg. De echtgenote van verzoeker stond zelfs maar enkele meters van een parkeerautomaat geparkeerd. Het gebruik van de parkeerschijf wordt enkel toegelaten als de parkeerautomaat defect is.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving

passieve informatieverstrekking

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201610-1206

Gele lijnen.

Ik wend mij tot u vanwege een mijns inziens onterecht uitgeschreven parkeerretributie door het parkeerbedrijf in Gent. Een verweerschrift via mail werd door mij doorgestuurd op 16 september 2016. Op 10 oktober en op 17 oktober ontving ik antwoord hierop. Ik ben van oordeel dat hun antwoord de door mij aangehaalde argumenten en wetsartikelen volkomen negeert en bijgevolg naast de kwestie is. Er wordt mij vervolgens duidelijk gemaakt dat ik mij verder kan wenden tot het vrederecht (wetende dat dit voor een bedrag van 30 euro niet opportuun is). Ik ervaar dit eerder als machtsmisbruik, zonder verdere mogelijkheid tot verhaal. Graag verwijs ik naar het bijgevoegde mailverkeer tussen het parkeerbedrijf en mijzelf. Kort samengevat komt het hierop neer : Ik liet mijn voertuig achter aan de gele onderbroken lijnen om het mom van laden en lossen van goederen

bestemd voor mijn 74-jarige moeder. Het Algemeen Verkeersreglement laat hier geen parkeren toe (art. 25.1.10° KB 1/12/1975), doch volgens het Parkeerbedrijf is dit wel degelijk een parkeerplaats en kan een retributie worden geïnd. Ze verwijzen hiervoor naar een arrest van het Hof van Cassatie, daterend van 1994 (op dat moment was het retributiereglement nog niet van toepassing). Ten tweede verwijzen ze naar het feit dat ik het moment van vaststelling niet aan het laden of lossen was. Volgens art. 3 van het KB 1/12/75 zijn zij echter niet bevoegd om daden van laden of lossen vast te stellen. Het is vooral dit laatste argument dat door hen wordt genegeerd. Mag ik u dan ook vragen deze zaak eens nader te bekijken.

Onderzoek:

We merken meer en meer dat het Mobiliteitsbedrijf doorverwijst naar het Vredegerecht in plaats van naar de Ombudsvrouw. De Ombudsvrouw wijst het Mobiliteitsbedrijf erop dat dit foutief is. Het is de Stad die, bij een blijvende betwisting, naar de Vrederechter moet stappen. Ook de retributie werd onterecht uitgeschreven. Verzoekster stond aan gele lijnen om haar goederen uit te laden en had bijgevolg een proces-verbaal moeten krijgen. Het Mobiliteitsbedrijf zal de retributie annuleren.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Verwijs naar de juiste beroepsinstantie bij een retributie: de ombudsvrouw of als burger blijft betwisten, naar de Juridische Dienst van de Stad Gent.

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201610-1208

Onterechte kosten.

In februari 2014 kreeg ik een parkeerboete en heb hiervoor een aangetekende zending gekregen en heb deze dan ook binnen de 2 weken overgemaakt. Ondertussen werden al 25 euro kosten op de boete van 30 euro gerekend. Het was de eerste herinnering dat ik mocht ontvangen en ik vond het absoluut overdreven dat ik hiervoor al bijna evenveel kosten werd aangerekend als de retributie op zich. De kosten heb ik bewust niet overgemaakt. Ik kreeg in juli 2014 (4 maanden na mijn betaling) een herinnering per gewone post voor deze 25 euro kosten met daarop nogmaals 14 euro kosten ongeacht dat mijn retributie al in orde was. Omwille van de herinnering in juli 2014 heb ik per mail ook mijn verhaal gedaan en mocht ik pas in oktober 2014 (3 maanden later) opnieuw een mail ontvangen met als enige uitleg dat ik dat toch zal moeten betalen. De mail in oktober 2014 was het laatste dat ik ontving. Nu 2,5 jaar na mijn betaling van de retributie krijg ik een schrijven/dreigen dwangbevel uit te voeren om toch deze 39 euro kosten te innen. Na 2,5 jaar niks meer hiervan te vernemen en het feit dat de retributie reeds werd overgemaakt krijgen wij hier nu op nog geen 2 weken tijd een herinnering en hebben ze er maar 180 euro van gemaakt met daarbovenop nog de melding indien wij niet binnen de week betalen ze overgaan tot beslag op roerende goederen. Het lijkt wel alsof we echt schulden hebben terwijl het gaat over een aanmaningskost. Het ging om een retributie parkeren met parkeerschijf die ik onbewust niet had geplaatst. Ik heb de 30 euro overgemaakt, maar dat ik hier nu nog 180 euro moet voor bijbetalen om 25 euro "aanmaningskosten" te innen. Ik heb zelfs per mail een voorstel gedaan om nog de kosten te betalen voor de aangetekende zending eventueel maar ze hebben op een paar dagen tijd dit ervan gemaakt. We werken hard voor onze centen en 180 euro is veel geld. Hopend op een positieve reactie van de financieel beheerder.

Onderzoek:

We informeren ons hierover bij het Mobiliteitsbedrijf en de gerechtsdeurwaarder Modero. Volgens het Mobiliteitsbedrijf werden zowel de eerste als de tweede herinneringsbrief voor de onbetaalde retributie zeker verstuurd naar het officieel adres van verzoekster. Nadat verzoekster de tweede (aangetekende) herinneringsbrief heeft ontvangen, heeft ze wel de retributie betaald maar niet de administratiekosten van 25 euro en daarvoor werd destijds een deurwaardersbevel opgemaakt. In de herinneringsbrieven die het Mobiliteitsbedrijf verstuurt wordt steeds de procedure uitgelegd wat er zal gebeuren indien men de retributie en/of de administratiekosten niet betaald. De gerechtsdeurwaarder heeft nadien verzoekster ook nog een brief gestuurd om haar de kans te geven de kosten te betalen vooraleer een dwangbevel op te maken. Door een vergissing werd het dossier bij de gerechtsdeurwaarder in afwachting geplaatst en heeft verzoekster hierover inderdaad niets meer vernomen. In juni 2016 heeft men deze vergissing geconstateerd en werd er op 13 september 2016 een herinneringsbrief gestuurd zonder bijkomende kosten om verzoekster alsnog de kans te geven een dwangbevel te vermijden. Het standpunt van de gerechtsdeurwaarder blijft hetzelfde als in 2014: verzoekster heeft de administratiekosten niet betaald. Dit standpunt werd meermaals aan verzoekster herhaald waarbij men ook de verdere procedure heeft uitgelegd.

Zowel het Mobiliteitsbedrijf als de gerechtsdeurwaarder hebben de procedure correct gevolgd: men heeft verzoekster de nodige herinneringsbrieven verstuurd waarin de procedure bij niet-betaling werd uitgelegd. De administratiekosten liggen inderdaad hoog in vergelijking met de retributiekosten maar deze tarieven worden vastgelegd en goedgekeurd door de gemeenteraad en daar kan de ombudsvrouw niets aan veranderen. We vernemen dat verzoekster ondertussen een afbetalingsplan heeft aangevraagd bij de gerechtsdeurwaarder en raden aan dit correct te volgen.

Beoordeling: ongegrond

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201610-1227

Oude retributie.

Kunt u mij helpen bij het bekomen van de juiste informatie over een retributie die wij jaren geleden gekregen hebben? Ik kom nu pas bij de Ombudsdienst omdat ik gewoon niet wist dat er zo een dienst bestond waar ik klacht kon indienen over een retributie. Enkele jaren geleden heeft mijn man een retributie ontvangen omdat hij geparkeerd stond in de Sleepstraat. Het was echter vóór 9.00 uur 's morgens en ik dacht dat je dan nog niet moest betalen. Ik was enkele weken geleden bij het Mobiliteitsbedrijf met een andere vraag en toen heb ik ook naar deze retributie gevraagd. De dame zei me dat mijn man inderdaad een ticket had moeten nemen. Klopt dit? Werd die retributie wel terecht uitgeschreven?

Onderzoek:

Het gaat hier om een retributie die werd uitgeschreven op 2 februari 2010 om 9.21 uur in de Sleepstraat omdat er geen parkeerticket voorlag. Omdat het al zo lang geleden is dat de retributie werd uitgeschreven, beschikt het Mobiliteitsbedrijf niet meer over de foto's die gemaakt werden tijdens de vaststelling. De retributie werd dus niet vóór 9.00 uur uitgeschreven.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving

coulance

Verzoek: 201610-1234

Weggestoken.

Ik heb op 16 september 2016 een retributie gekregen op de Kortrijksesteenweg rechtover het Maaltemeerspark. Er is daar recent betalend parkeren ingevoerd en ik had het niet gezien. Toen ik, op het moment dat ik de retributie achter de ruitenwisher zag zitten, op zoek ging naar het signalisatiebord zag ik dat, komende van de R4 er een bord staat in de draai naar de Kortrijksesteenweg. Alleen al het feit dat het in de draai staat, maakt dat het niet echt zichtbaar is omdat je je concentratie op de weg moet geven maar het signalisatiebord staat ook nog eens onder de bomen waarbij de takken diagonaal voor het bord hangen. Ik kan akkoord gaan dat ik een retributie krijg omdat ik niet betaald heb maar ik kan niet akkoord gaan met het feit dat de signalisatie niet zichtbaar is.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat zij in overleg met hun Cel Verkeerstechnische taken beslist hebben om het beginbord 'betalend parkeren' wat dicht bij de R4 te plaatsen zodat het niet meer overhangen wordt door takken. Voorts zal er aan de overkant een bijkomend beginbord 'betalend parkeren' worden geplaatst om de zichtbaarheid te verhogen. Wij hebben alleszins ook gevraagd aan Administratie Wegen en Verkeer (omdat de Kortrijksesteenweg een gewestweg is) om hier het plantsoen te snoeien. Het Mobiliteitsbedrijf zal de retributie annuleren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Zorgvuldigheid – procedure

Zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201610-1241

Ik was het niet.

Tot mijn grote verbazing ontving ik op 14 oktober 2016 een aanmaning omdat ik op 22 september 2016 mijn voertuig zonder ticket geparkeerd zou hebben ter hoogte van de Nederkouter. Eerstens kan ik mij, in alle oprechtheid, niet herinneren dat ik die bewuste dag in de buurt van de Nederkouter ben geweest. Ik rij weliswaar met een grijze BMW maar de herinnering is des te sterker daar ik de wagen pas in het verkeer bracht op 21 september 2016. En die bewuste avond ben ik - zo goed als zeker - naar vrienden gereden in Drongen om hen de wagen te tonen. Ik had absoluut géén zaken in het centrum van Gent, en al zeker niet om dat uur. Ten tweede heb ik op geen enkel moment een retributie onder mijn ruitenwisser gevonden (of op enige andere manier ontvangen), vandaar ook mijn verwondering. Ik nam contact op met het Mobiliteitsbedrijf ten einde meer informatie in te winnen. De verwondering sloeg om in verbijstering toen ik te horen kreeg dat er een “schuldpartij” zou geweest zijn met de parkeerwachter. En dat ik zou weggereden zijn tijdens het opmaken van de retributie. Ik heb geen flauw vermoeden wat hier speelt, maar graag had ik bewijs geleverd gezien van deze parkeerinbreuk en desnoods wil ik geconfronteerd worden met de bewuste parkeerwachter. Ik betwist met deze de boete categoriek. Zoals overeen gekomen in het telefonisch onderhoud van 21 oktober 2016 betaal ik momenteel de boete niet en wacht verdere communicatie van af.

Onderzoek:

We vragen bij het Mobiliteitsbedrijf het verslag op dat gemaakt werd door de vaststeller maar veel wijzer worden we hier niet van. Meer dan “Tijdens uitleg waarom retributie, reden ze weg en riepen iets na” staat er niet in het verslag. Er werd ook geen beschrijving gemaakt van de bestuurder of van het voertuig. Doordat het voor de vaststeller te lang geleden is om nog een beschrijving te geven en er ook geen foto's zijn gemaakt van de nummerplaat, gaat het Mobiliteitsbedrijf er mee akkoord om de retributie te annuleren.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aanbeveling:

Geef in dergelijke gevallen een gedetailleerde beschrijving van de persoon en het voertuig zodat er geen verwarring mogelijk is.

overeenstemming met regelgeving

passieve informatieverstrekking

Verzoek:201610-1242

Onzichtbare signalisatie.

Ik stond op 11 oktober 2016 geparkeerd in de Gentbruggestraat, komende van de Nijverheidskaai. Ik wist niet dat men er moest betalen en heb ook geen signalisatie noch een parkeerautomaat gezien die zou aanwijzen dat er betalend parkeren van kracht is. Moest ik dat wel gezien hebben, zou ik zeker een ticket hebben aangekocht. Ik ben bij het Mobiliteitsbedrijf geweest maar die willen de retributie niet annuleren.

Onderzoek:

Op het moment dat verzoeker bij ons langs komt met deze melding, komt deze ook bij het Mobiliteitsbedrijf in eerste lijn binnen. Het Mobiliteitsbedrijf beslist om de retributie van 11 oktober 2016 te annuleren omdat het toen inderdaad niet zo duidelijk was dat er moest betaald worden om te parkeren. Uiteindelijk blijkt verzoeker zich ook op 26 en 28 oktober 2016 geparkeerd te hebben op dezelfde plaats zonder ticket, waarvoor hij ook twee retributies heeft ontvangen. Het Mobiliteitsbedrijf wil de twee laatste retributies niet annuleren omdat verzoeker eigenlijk vanaf de eerste retributie al wist dat hij daar moest betalen om te parkeren. Hij is ook nog eens op 27 oktober 2016 naar het Mobiliteitsbedrijf geweest waar men hem er toen ook nog eens op attent heeft gemaakt dat er betalend parkeren van kracht was in de Gentbruggestraat. Toch blijft hij er parkeren zonder ticket.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De eerste retributie werd terecht geannuleerd maar vanaf die retributie wist verzoeker eigenlijk wel dat er betalend parkeren van kracht was.

Aanbeveling:

Zorg voor duidelijke signalisatie zodat er geen twijfel bestaat over al dan niet betalend parkeren.

zorgvuldigheid – procedure coulance

Verzoek: 201610-1250

Melding via e-loket.

Ik heb van de garage een vervangwagen gekregen. Ik heb met deze vervangwagen een parkeerboete ontvangen. Vorige keer had ik een attest nodig van de garagist dat ik met een vervangwagen reed op die bepaalde dag. Nu zijn ze overgeschakeld op een melding via e-loket. Als bewoner was ik hiervan niet op de hoogte. Zij willen nu de retributie niet opheffen.

Onderzoek:

We hadden gehoopt op enige coulance van het Mobiliteitsbedrijf maar zij wensen de retributie niet te annuleren omdat zij vinden dat verzoeker, nadat hij gemerkt had dat hij de andere nummerplaat niet kon doorgeven via het e-loket, moest voldoen aan de betaalplicht om te parkeren en dit zolang de nummerplaat niet was aangepast.

Beoordeling: gegrond

Enige coulance voor een bewoner is hier wenselijk

redelijke termijn coulance

Verzoek: 201611-1267

Geen reactie

Op 4 oktober 2016 stuurde ik u een mail met bewijs van betaling van een parkeergeld. Daarop kwam geen reactie. Op 13 oktober 2016 stuurde ik een tweede mail naar aanleiding van een herinneringsschrijven. Daarop ontving ik op 21 oktober 2016 een reactie van het Mobiliteitsbedrijf dat mij vroeg mijn gegevens door te geven. Op 21 oktober 2016 heb ik deze gegevens bezorgd, sindsdien geen reactie op deze mail. Ondertussen ontvang ik wel een aangetekende zending met een laatste herinnering tot betaling van de parkeerheffing, thans reeds met administratiekosten van 25,00 euro. Ik aanvaard deze handelwijze, die getuigt van een zeer onbehoorlijk bestuur, niet.

Ik heb aangetoond aan de hand van mijn bankuittreksel dat ik aan de parkeerautomaat de retributie heb betaald maar dit wordt klaarblijkelijk volledig genegeerd. Dit alles kost mij tijd doordat het Mobiliteitsbedrijf de administratie op onbehoorlijke manier voeren en klaarblijkelijk niet kunnen achterhalen dat ik betaalde. Deze houding noopt mij erop te wijzen, mocht men niettemin kosten van uitvoering maken, ik dit zal betwisten en een schadevergoeding zal vorderen. Men had dit gemakkelijk kunnen oplossen door mij te antwoorden op mijn mails.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat ze op 3 november 2016 verzoeker hebben geantwoord en hem gemeld hebben dat de retributie geannuleerd werd. Verzoeker had het cijfer 1 vergeten intikken in de parkeerautomaat.

Beoordeling: ongegrond

De laatste mail van verzoeker dateert van 21 oktober 2016 terwijl het antwoord van het Mobiliteitsbedrijf dateert van 2 november 2016, Dit valt binnen de redelijke termijn.

**zorgvuldigheid-procedure
transparantie
coulance**

Verzoek: 201611-1271

Contract vervangwagen.

Op 10 augustus 2016 stond ik geparkeerd in mijn straat met een vervangwagen en heb hiervoor een boete gekregen. Ik had aan het carrosseriebedrijf gevraagd wat er diende te gebeuren in verband met de bewonerskaart. Zij hebben mij toen geantwoord dat ik het "contract vervangwagen" achter de voorruit moest plaatsen. Wat ik gedaan heb, samen met mijn laatste bewonerskaart.

Op de brief verstuurd naar het "Mobiliteitsbedrijf Stad Gent" op 10 augustus 2016, heb ik, op 21 september 2016 (m.a.w. 6 weken later), een antwoord gekregen. Het carrosseriebedrijf was niet op de hoogte van de verplichte aanvraag via het e-loket. In navolging van wat in de brief van het Mobiliteitsbedrijf staat, heb ik de website geraadpleegd. In de zoekopdracht van de website gaf "vervangwagen" (het woord dat in de brief van het Mobiliteitsbedrijf wordt gebruikt) geen resultaat. Toen ik de telefoniste van het Mobiliteitsbedrijf vroeg waar ik dit kon vinden op de website, bleef ze mij het antwoord schuldig, zelfs na raadpleging van haar collega's. Dit heb ik geformuleerd in de brief verstuurd aan het Mobiliteitsbedrijf op 26 september 2016. Om juridische procedures te vermijden - niet omdat ik akkoord ga met de boete - heb ik, op 1 november 2016 60 euro overgeschreven naar het rekeningnummer van het Mobiliteitsbedrijf. Op 2 november 2016 heb ik, per mail, vernomen van het carrosseriebedrijf dat zij ondertussen een aantal aangetekende zendingen hebben ontvangen. Bij de 2e aanmaning is zelfs 25 euro administratiekosten aangerekend. Opnieuw om juridische procedures te vermijden, heb ik 25 euro overgeschreven naar het rekeningnummer van het Mobiliteitsbedrijf. In de bovenvermelde aanmaning staat vermeld dat "de vordering van de Stad Gent niet voor redelijke betwisting vatbaar is". Wanneer het carrosseriebedrijf niet op de hoogte is van de verplichting, wanneer de zoekfunctie van de website van het Mobiliteitsbedrijf geen resultaten geeft bij het ingeven van het woord "vervangwagen", wanneer de telefoniste van het Mobiliteitsbedrijf niet weet waar op de site dit moet gebeuren, dan kan hier, mijn inziens, wel sprake zijn van "voor redelijke betwisting vatbaar". Zeker wanneer het nodig hebben van een vervangwagen uiterst zelden voorkomt. Ik zou dan ook graag de 85 euro terugstort zien op mijn rekening. Mag ik u vragen of u, hieromtrent, als bemiddelaar zou kunnen optreden. Waarvoor dank bij voorbaat.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf wenst niet in te gaan op onze vraag om deze retributie éénmalig te annuleren. Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat er onder 'vervangwagen' inderdaad niets terug te vinden is op hun website, maar wel onder 'vervanguito'. Het hangt natuurlijk af van de manier van opzoeken en/of benaming. Volgens het Mobiliteitsbedrijf wordt er aan iedere burger meegegeven dat indien de nummerplaat zou wijzigen, men hen hiervan op de hoogte moet brengen want het is op basis van de nummerplaatcontrole dat al dan niet een retributie wordt uitgeschreven. Dus vanaf er een andere nummerplaat gebruikt wordt, moet deze doorgegeven worden om zo een retributie te vermijden. Het lijkt hen ook raar dat men verzoeker telefonisch ook niet kon verder helpen omdat zij menen dat alle medewerkers op de hoogte zijn van de procedure om een vervangwagen door te geven. We hadden gehoopt op enige coulance van het Mobiliteitsbedrijf om deze retributie te annuleren maar zij wensen daar niet op in te gaan.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Vervangwagen en vervanguito toch wel als beiden in zoekfunctie op website kunnen ingebracht worden.

Aanbeveling:

Annuleer éénmalig een retributie bij een bewoner met vervangwagen en pas website aan.

overeenstemming met regelgeving redelijkheid en evenredigheid

Verzoek: 201611-1290

Niet duidelijk.

Op 3 november 2016 werd op mijn voertuig op de afzonderlijke parking Hundelgemsesteenweg (rechtover schildersbedrijf Speurder) een retributie achtergelaten ten bedrage van 30 euro. Ik meen dat dit uitschrijven ten onrechte is gebeurd omdat ter plaatse geen parkeerautomaat stond, er geen infobord met tarieven stond en er geen verwijzing was naar een parkeerautomaat. Ik stuurde bijgevolg een mail naar het Mobiliteitsbedrijf stad Gent en kreeg volgend, weliswaar door mij ingekort, antwoord. "Ter plaatse zou sinds juli 2016 dergelijke reglementering ingevoerd zijn. Het is aan de bestuurder de plicht om de signalisatie na te kijken en op te volgen, de aanwezigheid van een parkeerautomaat is al een indicatie dat het een betalende zone is, net aan deze parking staat een parkeerautomaat". Ik was verbaasd van zo'n antwoord omdat op 3 november 2016 er geen enkele signalisatie en geen parkeerautomaat was. Om niets aan het toeval over te laten begaf ik mij vandaag, 8 november 2016, ter plaatse en stelde vast dat er een wijziging was aangebracht, namelijk : net aan de parking hing nu een bord P 3,5T max betalend herhaling. Enige meters verder hing aan een paal "zone groen Ma-Za P aut 9u-19u". Deze wijzigingen werden met stelligste zekerheid aangebracht na 3 november, de dag van het uitschrijven van het retributiebiljet. Ik ging vandaag 8 november 2016 verhaal halen bij het Mobiliteitsbedrijf en deed mijn verhaal aan een personeelslid waarna deze tien minuten van het toneel verdween. Dan kreeg ik van hem te horen dat de bijgeplaatste signalisatie niet verplicht is, het louter informatief is. In de media werd inmiddels vermeld dat het een complete chaos is in Gent ivm het vernieuwde parkeerreglement. Ik kan onmogelijk akkoord gaan met mijn verkregen retributiebiljet. U zal wel begrijpen dat ik me benadeeld voel. Ik vraag dan ook begrip te tonen voor deze situatie en mijn parkeerretributie kwijt te schelden.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf wil niet ingaan op onze vraag om deze retributie éénmalig te annuleren omdat volgens hen de signalisatie die het betalend parkeren aanduidt wettelijk en correct geplaatst is. Deze signalisatie is zonaal en geldt voor een hele zone en niet alleen voor één straat. Bij het invoeren van het nieuwe parkeerplan heeft het Mobiliteitsbedrijf er voor gekozen om enkel nog het begin en het einde van de betalende zone aan te duiden en zo weinig mogelijk herhalingsborden, die niet wettelijk verplicht zijn, te plaatsen. Aan het begin van deze parking heeft men, op aanbeveling van de Ombudsvrouw, toch nog een herhalingsbord geplaatst maar dat is geen wettelijke verplichting. Er werden ook infoborden geplaatst met informatie over de betalende zone en de dichtstbijzijnde parkeerautomaten die tevens ook een signaal zijn van het betalend parkeren. De ombudsvrouw had het graag anders gezien en heeft het Mobiliteitsbedrijf dan ook aanbevolen om binnen de zones toch nog op de één of andere manier duidelijker te maken dat betalend parkeren van kracht is maar heeft geen wettelijke grond om de annulatie van de retributie te bekomen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Overall werden herhalingsborden weggenomen. 1 bord aan het begin en 1 bord aan het eind van een grote zone is onredelijk weinig, ook al kan dit strikt genomen volgens de regels. Bovendien is die parkeerplaats, waar er nooit moest betaald worden, herhaaldelijk onderwerp van een klacht en heeft men nadien toch een herhalingsbord geplaatst wat het aantal klachten heeft verminderd.

Aanbeveling:

Plaats in grote zones toch nog herhalingsborden om verwarring te voorkomen.

zorgvuldigheid - procedure

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201611-1297

Verwarrend bord.

Ik heb op 22 juli 2016 een retributie ontvangen in de Keizer Karelstraat omdat ik in een bewonerszone geparkeerd stond. Nochtans was dit niet echt duidelijk want er stond in de 'bewonerszone' ook nog een signalisatiebord 'betalend parkeren – herhaling' aan het Optimagebouw op de hoek met de Gebroeders van Eyckstraat. Dit bord

stond niet correct opgesteld want het stond parallel met de gevel en niet loodrecht op de rijweg. Ik vermoed dat de renovatiewerken de oorzaak zijn dat het bord zo staat maar men had het bord, tijdens de periode dat er een bewonerszone was ingevoerd, moeten afdekken zodat er geen verwarrende situatie kon ontstaan. Ik heb de annulatie gevraagd van deze retributie maar daar wil het Mobiliteitsbedrijf niet op ingaan. Ze hebben wel de administratiekosten geannuleerd omdat ik te lang op hun antwoord heb moeten wachten.

Onderzoek:

Verzoeker is, om zich te parkeren in de Keizer Karelstraat zeker het signalisatiebord 'bewoners' gepasseerd. Dit zonaal bord is geldig tot men een eindbord passeert of tot aan het volgende signalisatiebord dat een ander parkeerregime aangeeft. Net voor de wagen van verzoeker stond een signalisatiebord dat voorbehouden parkeerplaatsen aangeeft voor taxi's. Zijn wagen stond dus zeker binnen de zone van het bewonersparkeren. Wat het herhalingsbord betalend parkeren betreft dat aan de hoek van de Keizer Karelstraat stond, had men dit beter afgeplakt of weggenomen tijdens de werken aan het Optimagebouw maar het bord staat gedraaid en niet meer loodrecht op de rijrichting zoals het wettelijk verplicht is. Het herhalingsbord is dus sowieso niet geldig maar het is wel verwarrend. De retributie werd terecht uitgeschreven.

Beoordeling: geen oordeel

De retributie werd terecht uitgeschreven maar verwarring was mogelijk.

Aanbeveling:

Dek signalisatieborden aan werken, af of neem ze weg.

actieve informatieverstrekking coulance overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201611-1299

Geen computer.

Ik woon in Destelbergen en kom niet vaak met mijn auto in Ledeberg. Onlangs parkeerde ik in de Weldadigheidsstraat en kreeg ik een retributie, Ik had geen bord gezien en ook geen parkeermeter. Het was mij niet duidelijk dat ik parkeerde in een zone waar je moet betalen. Ik heb zelf al gebeld naar het Mobiliteitsbedrijf. Blijkbaar is men niet verplicht om meer borden te plaatsen en zet men er enkel één bij begin en einde van de zone. Dit is wel vervelend als je niet vaak in Gent komt en het allemaal niet goed weet. Kan men dit echt niet duidelijker aangeven? Ik wou meer informatie, maar men verwees naar een website. Informatie op papier kon ik niet krijgen. Ik heb echter geen computer. Het kan toch niet dat informatie enkel beschikbaar is voor wie een computer heeft?

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf staat hier een éénmalige annulatie toe. Verzoeker weet nu dat er betalend parkeren is ingevoerd. Er is momenteel enkel een flyer over het Parkeerplan en deze wordt doorgestuurd naar verzoeker. Van zodra er een groot plan voorradig, zullen we verzoeker er één opsturen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De retributie wordt éénmalig geannuleerd.

Aanbeveling:

Zorg voor een goed plan van het Mobiliteitsplan voor burgers die geen computer hebben.

Zorgvuldigheid-procedure Redelijkheid en evenredigheid coulance

Verzoek: 201611-1321

Niet voltooid.

Ik ben zo vrij uw aandacht te vragen voor een aangelegenheid die in onderstaand mailbericht beschreven wordt. Ik vat nog even kort samen:

- ik blijf erbij dat het online systeem op geen enkel moment de indicatie heeft gegeven dat mijn aanvraag voor verlenging van mijn bewonerskaart niet voltooid was, in geen enkel geval heb ik deze onderbroken (waarom zou ik dat gedaan hebben? Ik heb een bewonersvergunning echt wel nodig),
- ik beroep mij op het redelijkheidsprincipe: ik heb mijn aanvraag verlengd ruim vóór het ontvangen van de retributie. Dat ik mijn verlenging heb aangevraagd op het moment dat mijn vergunning net verstreken was (1 dag) doet niets terzake. Ik verbleef geruime tijd in het buitenland (met mijn voertuig) en was pas terug op 12/9, op dat moment heb ik de verlenging aangevraagd.
- mijn echtgenote werd zeer neerbuigend behandeld aan het loket
- de mails die ik als antwoord op mijn klacht kreeg, tarten elke verbeelding. De klacht over de behandeling aan het loket kan men niet beoordelen “omdat men er niet bij was”, evenmin wordt ten gronde een antwoord gegeven (geen reactie op het argument van het technisch falen van het online systeem, geen reactie op het argument van het redelijkheidsprincipe).

Ik vind deze manier van omgaan met klachten van burgers zeer ongepast, er is blijkbaar een superioriteitsgevoel bij het Mobiliteitsbedrijf gezien men klachten afwimpelt zonder ernstig tegenargument. Het bevestigt hetgeen mijn echtgenote heeft ervaren aan het loket: men behandelt mensen als idioten. Ik maak me geen illusies dat ik ooit mijn retributie terugbetaald krijg maar stel echt wel de klant- “onvriendelijkheid” en het hautain gedrag van het Mobiliteitsbedrijf aan de kaak. Deze mail strekt er enkel toe dit incident onder uw aandacht te brengen en ik hoop dat u het Mobiliteitsbedrijf ervan kan overtuigen professioneler met klachten van burgers om te gaan.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf wenst niet in te gaan op onze vraag om deze retributie éénmalig te annuleren omdat zij menen dat verzoeker zelf verantwoordelijk is voor het activeren van zijn bewonersvergunning en het doorlopen van alle stappen via het e-loket. Op dezelfde pagina als deze om een bewonersvergunning aan te vragen staat een link naar de handleiding waarin alle stappen vermeld staan die men moet nemen om het proces via het e-loket te doorlopen. Het is heel belangrijk dat er geëindigd wordt met ‘akkoord’ om de bewonersvergunning aan te vragen. Vermoedelijk heeft verzoeker op ‘bewaar de aanvraag’ geklikt in plaats van op ‘akkoord’ en is de aanvraag gewoon ‘in bewaring’ blijven staan maar werd ze niet geactiveerd. Wat de behandeling van de echtgenote van verzoeker aan de balie van het Mobiliteitsbedrijf betreft, kunnen wij niet oordelen. Wat er al dan niet gezegd werd is een woord-tegen-woord situatie waar wij niet bij waren en dus niet kunnen oordelen. Wij blijven er bij het Mobiliteitsbedrijf op aandringen dat alle burgers op een vriendelijke en respectvolle wijze onthaald en behandeld worden.

Beoordeling: gegrond

De klachten over hetzelfde blijven zich herhalen ook nadat er al is aangegeven dat er daar een ernstig probleem is gezien de herhaalde klachten zowel op eerste lijn als tweede lijn.

Wij vinden dat een éénmalige annulatie mogelijk moet zijn als bewoner en er ondertussen echt moet gezocht worden naar bijsturing. Die volgt iets later de klachten verminderen maar zijn nog niet verdwenen.

Aanbeveling:

Sta bij bewoners die sowieso recht hebben op een bewonersvergunning, een éénmalige annulatie toe als er iets fout is gelopen bij de aanvraag.

adequate communicatie pro-actief handelen

Verzoek: 201611-1330

Tot en met.

Als je in het centrum van Gent parkeert, staat er op de automaten dat je 'van maandag tot en met zaterdag' moet betalen. Als je het centrum verlaat en meer aan de rand parkeert staat er op de automaten dat je moet betalen 'van maandag tot zaterdag'. Dat is niet hetzelfde als 'tot en met'! Bij die laatste formulering is zaterdag namelijk niet inbegrepen en je moet die dag dus niet betalen. Als je dat echter niet doet, krijg je toch een retributie. Ik heb dat al voorgelegd aan het Mobiliteitsbedrijf, maar daar krijg ik geen gehoor. Enkel betalen is belangrijk voor hen. Ik heb dit ook al voorgelegd aan een politicus van de oppositie en die ging dat naar voren brengen op de gemeenteraad, maar ook via die weg komt er geen verdere reactie van het Mobiliteitsbedrijf. Wat mij betreft, int het Mobiliteitsbedrijf voor die zones op onrechtmatige manier retributies op zaterdag en besteeft het op die manier de burgers die daar parkeren.

Onderzoek:

We gaan zelf op onderzoek en moeten inderdaad vaststellen dat er in de rode, gele en groene zone op de parkeerautomaten 'van maandag tot zaterdag' vermeld staat en in de oranje zone 'van maandag tot en met zaterdag'. Tijdens het overleg met het Mobiliteitsbedrijf komen we te weten hoe dit komt: in eerste instantie had het Mobiliteitsbedrijf er voor gekozen om gebruik te maken van 'van maandag tot zaterdag' omdat dit kan aanzien worden als zijnde de zaterdag inbegrepen. Zij hebben dit in overeenkomst gedaan met de Dienst Communicatie van de Stad Gent. Na een klacht hierover hebben zij dan toch beslist om 'van maandag tot en met zaterdag' te vermelden en zijn hiermee begonnen met de automaten die nog moesten geplaatst worden, de oranje zone. Het is de bedoeling dat alle parkeerautomaten in die zin worden aangepast maar het neemt heel wat tijd in beslag om de digitale aanpassing te doen van al die automaten. Normaal gezien zou dit eind december 2016, januari 2017 in orde moeten zijn. Het was beter geweest om van in het begin een tekst te maken die elke verwarring uitsloot, ook al is die taalkundig in België correct. Het is veel beter de tekst 'tot en met' te gebruiken omdat die gewoon duidelijker is. De Dienst Communicatie had dit eigenlijk moeten inschatten op voorhand (pro actief, weloverwogen) maar juridisch (en ook taalkundig) is er geen voldoende grond om retributies op die basis te annuleren.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Wat betreft de verwarrende communicatie.

zorgvuldigheid – procedure coulance

Verzoek: 201611-1336

300 euro aan boetes.

Maandag 31 oktober 2016 ontdek ik 2 parkeerboetes .Ik heb een bewonerskaart, dus ik mail naar het Mobiliteitsbedrijf om te vragen waarom dit is. Op 4 november 2016 kreeg ik een antwoord dat mijn bewonerskaart vervallen is. Ze hebben hiervoor op 15 september 2016 een brief verzonden maar die heb ik nooit ontvangen. Na deze mail vraag ik meteen een verlenging aan via e-loket en vertrek naar het buitenland. Op 9 november ben ik terug in Gent en ontdek ik 3 extra boetes. Ik bel naar het Mobiliteitsbedrijf om te zien of mijn aanvraag goed verlopen is: alles ok sinds 4 november 2016. Even later krijg ik opnieuw telefoon: ik moet zelf ook nog iets bevestigen en doe dit dan meteen.

Intussen heb ik 300 euro aan boetes. Het Mobiliteitsbedrijf wil er enkele van annuleren, maar ik moet er nog 3 betalen. Ze willen hier verder niet meer over discussiëren. Ik begrijp dat het Mobiliteitsbedrijf als doel heeft om winst te maken, zo gaat dat met bedrijven. Het probleem is dat ik enkel beroep kan aantekenen bij het Mobiliteitsbedrijf en die willen niet verder in discussie treden. Kan u mij helpen bij welke instantie ik dit kan aanvechten? Sinds ik in de Bannesteeg woon, zijn er enkel bewonersplaatsen en gewone parkeerplaatsen verdwenen (St-Niklaasstraat, Volderstraat). Ik geef al genoeg geld uit aan parkings tijdens evenementen (vb. Gentse feesten, kerstmarkt, lichtfestival) omdat het parkeerbeleid in Gent te weinig rekening houdt met bewoners. ik wil echt geen boete betalen voor parkeren op een plaats waar ik mag staan, maar waar administratief iets niet voor in orde was.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf heeft inderdaad enkele retributies geannuleerd omdat verzoekster meende dat alles in orde was toen ze naar het buitenland vertrok. De eerste twee retributies blijven verschuldigd omdat het Mobiliteitsbedrijf meent dat de verantwoordelijkheid is van verzoekster om de bewonersvergunning te activeren. Verzoekster heeft de bewonersvergunning aangevraagd op 4 november 2016 daar waar de vergunning al vervallen was op 19 oktober 2016. Verzoekster kreeg ook een mail om te melden dat ze zelf moest instaan voor de activatie. Volgens het Mobiliteitsbedrijf is de herinneringsbrief om aan te kondigen dat de bewonersvergunning kwam te vervallen, verstuurd op 15 september 2016 naar het officieel adres van verzoekster. Deze datum staat zo genoteerd in het bestand van de bewonersvergunningen maar een echt bewijs is er niet omdat deze brief niet aangetekend verstuurd werd. De herinneringsbrief is tevens geen verplichting maar een dienst die men de burger verleend.

Beoordeling: ongegrond**Zorgvuldigheid – procedure****Verzoek: 201611-1345****Origineel ticket.**

Op 8 juni 2016 parkeerde ik ergens om wat materiaal in en uit te laden. Omdat ik op enkele meters van men wagen bleef staan vond ik een ticketje niet echt nodig. Toen ik een van de parkeerwachters tegenkwam, vertelde ik dat ik aan het laden en lossen was. "Maar geen probleem" zei ik er bij, "want ik neem een ticketje". De man ging al morrend door zonder een retributie achter te laten en ik dacht bij mezelf "laat ik dat ticketje maar goed bijhouden". En inderdaad, een aantal weken later kreeg ik een eerste brief met het identieke uur van uitschrijven van de retributie en het nemen van het parkeerticketje. Ik nam dus een foto van mijn bonnetje, en mailde dit door. Ik kreeg een antwoord dat ik eens moet langskomen met dat ticketje, dat ik spijtig genoeg inmiddels al ergens gelegd had. En iets later lees ik dat alle retributiebonnen van die periode onwettig zijn. Zit mijn ticket daar wel niet bij zeker. Sinds ik mijn fysiek bonnetje niet meer vind laat ik het erbij en reken ik er op dat men wel geen verdere aanmaning stuurt. (Met de blijkbaar illegaal verkregen gegevens van mijn nummerplaat, gaat men toch niet aan dringen denk ik?) Dat is buiten hen gerekend. Nu ik heb écht geen zin om nu al 55 euro te betalen, terwijl ik 1: een geldig parkeerticket had 2: mijn persoonlijke gegevens illegaal zijn opgevraagd. En 3: hun aangetekend schrijven onwaarheden bevat. ('Bij deze tweede aangetekende aanmaning worden er op grond van het..') Terwijl ik nog nooit een ander aangetekend schrijven ontvangen heb van hen.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf wenst niet in te gaan op onze vraag om deze retributie te annuleren omdat verzoeker niet is ingegaan op hun vraag om het originele ticket te gaan tonen of om op te sturen. Het Mobiliteitsbedrijf vraagt telkens het originele ticket om te vermijden dat ditzelfde ticket nog eens zou kunnen gebruikt worden als bewijs van betaling voor een andere retributie. In het opgevraagde verslag van de vaststeller, staat dat verzoeker bij de vaststeller kwam nadat hij de laatste foto van het voertuig had genomen en dat de vaststeller verzoeker eerder had zien zitten in de ingang van een deur van een huis aan de overkant. De vaststeller zag geen actie van laden of lossen. Wanneer hij nadien terug de straat moest passeren, stond de wagen van verzoeker daar nog steeds geparkeerd. Of de retributie al dan niet werd achtergelaten, staat jammer genoeg niet vermeld in het verslag. Wat er al dan niet gedaan of gezegd werd tijdens de vaststelling is moeilijk te beoordelen omdat het hier gaat om een woord-tegenwoord situatie. Het Mobiliteitsbedrijf heeft de procedure bij het uitschrijven van een retributie en het versturen van de herinneringsbrieven naar het officiële adres van verzoeker, correct gevolgd. Het is spijtig dat verzoeker het originele ticket verloren heeft en hij dit niet kon tonen aan het Mobiliteitsbedrijf. Wat de onwettige boetes betreft, klopt volgens het Mobiliteitsbedrijf deze berichtgeving niet want zij laten de persoonsgegevens niet opzoeken door een firma; dat gebeurt door ambtenaren onafgezien welke firma nu al dan niet een contract heeft. De ombudsvrouw stelt voor om te wachten tot de rechter zich hierover uitsprekt en meent dat, als de Stad veroordeeld is en er meer duidelijkheid is, er vanzelfsprekend een vervolg komt.

Beoordeling: ongegrond

adequate communicatie

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201611-1370

Nog geen betalend parkeren.

Mensen in onze straat worden beboet met een parkeerretributie maar er is geen signalisatie dat het om een betalende zone gaat en er staan geen parkeerautomaten in de straat. Volgens de kaart van het Mobiliteitsplan zouden er 2 parkeerautomaten moeten staan. Kan dat dan zomaar?

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat de retributie niet had mogen uitgeschreven worden want de automaten zijn inderdaad nog niet geplaatst door de heraanleg van de Jef Vandermeulenstraat. Controle door de parkeerwachters was/is bijgevolg niet toegelaten.

Het Mobiliteitsbedrijf annuleert de retributie.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Deze klacht had op eerstelijns kunnen afgehandeld zijn mocht men de klacht beter onderzocht hebben.

Aanbeveling:

Verifieer ook op eerstelijns of elke parkeerautomaat die op de kaart staat, ook effectief geplaatst is. Als dit kan in tweedelijns had dit zeker ook gekund op eerstelijns.

Coulance

Verzoek: 201611-1372

Geantidateerd?

Op 17 november 2016 heb ik een nieuwe bedrijfswagen in ontvangst genomen waarvoor ik ook een bewonerskaart nodig heb. Ik kon pas een machtiging voor het gebruik van de wagen van de lease maatschappij ontvangen als zij de papieren van de garage ontvangen hadden waarin vermeld staat dat ik de wagen ben gaan ophalen. Deze machtiging (die nodig is voor het verkrijgen van een bewonerskaart) heb ik deze morgen 28 november 2016 ontvangen.

Op 21 november 2016 heb ik online via het e-loket een aanvraag ingediend voor een vervangwagen omdat ik nog geen aanvraag kon indienen voor een nieuwe bewonerskaart (wegens nog geen machtiging), maar toch in orde wou zijn voor het parkeerbeleid hier in de Spaarstraat. Hier is het fout gelopen aangezien ik bij de vraag "vervangwagen in het bezit" een datum in het verleden heb ingevuld namelijk 17 november 2016. Hierdoor kon ik blijkbaar niet verder in het systeem, maar er stond wel "in aanvraag" waardoor ik in de veronderstelling was dat de aanvraag in behandeling was bij het Mobiliteitsbedrijf.

Op 26 november 2016 heb ik toch een retributie gekregen wegens "geen ticket".

Deze morgen ben ik alles gaan uitleggen bij het Mobiliteitsbedrijf, maar ze willen de retributie niet seponeren omdat ik "in aanvraag" stond en niet op de knop "volgende stap" had gedrukt. Je kan volgens hen geen aanvragen doen met een datum in het verleden. Mijn intenties waren nochtans goed bedoeld. Ik heb deze morgen onmiddellijk mijn nieuwe bewonerskaart laten aanmaken, maar ik moest eerst alle stappen doorlopen van mijn aanvraag op 21 november 2016 daar ter plaatse op een computer vooraleer ze mij verder wensten/konden te helpen. Dit hield in enkel de datum op vandaag plaatsen en niet op 17 november 2016. Hierdoor kon ik dan wel verder in het systeem. Misschien kunnen jullie al deze stappen in de geschiedenis terug vinden. Ik kan dit niet meer terugvinden.

Ik weet dat het misschien maar over 30 euro gaat, maar toch. Mijn intenties waren goed en ik heb ook geprobeerd alles zo snel als mogelijk in orde te maken. Ik vind het heel jammer dat de personen deze morgen deze retributie niet hebben willen seponeren. Hopelijk kunnen jullie hen hiervan wel overtuigen.

Onderzoek:

Volgens het Mobiliteitsbedrijf is verzoekster sowieso zelf verantwoordelijk voor het aanpassen van de nummerplaat van haar bewonersvergunning. Verzoekster was al in het bezit van de wagen op 17 november 2016 en heeft de aanvraag voor een vervangwagen pas op 21 november 2016 gedaan. Verzoekster heeft, volgens het Mobiliteitsbedrijf, ook niet alle stappen juist doorlopen en kon sowieso geen datum in het verleden invullen.

Voor de periode dat de aanvraag voor een nieuwe bewonersvergunning niet kon gedaan worden, had verzoekster moeten voldoen aan het parkeerregime. Wij vinden het spijtig dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op onze

vraag om deze retributie éénmalig te annuleren omdat verzoekster sowieso een bewoonster is en zich toch redelijk vlug in orde heeft gesteld om een aangepaste bewonersvergunning aan te vragen.

Beoordeling: gegrond

Enige coulance had wenselijk geweest

Aanbeveling:

Wees voor een bewoonster die zich toch redelijk vlug in regel heeft gesteld om de nieuwe bewonersvergunning aan te vragen, toch wat coulanter.

redelijke termijn

pro-actief handelen

Verzoek: 201611-1379

Wegmarkeringen

Eind december 2015 diende ik een aanvraag in voor het laten plaatsen van wegmarkeringen aan onze garagepoort. Deze zomer heb ik telefonisch contact gehad, toen was men 'reeds' ter plaatse geweest en ging een tekening maken om de positie van de markering te bepalen. Ondanks dat ik de betreffende dienst meerdere keren heb gecontacteerd heb ik hier nog geen enkele reactie op ontvangen.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf laat verzoeker weten dat ze zijn aanvraag hebben herbekeken en ter plaatse de situatie hebben bekeken. De gevraagde anti-parkeermaatregel zijn te rechtvaardigen maar door de verbouwwerken aan de woning naast verzoeker heeft het Mobiliteitsbedrijf extra informatie opgevraagd bij de Dienst Stedenbouw want indien blijkt dat de garage van de woning van de burens vlak naast de garage van verzoeker komt te liggen, zal het Mobiliteitsbedrijf de gevraagde parkeerhaken anders moeten intekenen dan indien dit niet het geval is. Van zodra het Mobiliteitsbedrijf de gevraagde informatie van Stedenbouw heeft ontvangen, zullen zij hun signalisatieplan met de nieuwe maatregelen opmaken en ter goedkeuring voorleggen aan het college van burgemeester en schepenen. Indien het college akkoord gaat met dit voorstel, maakt het Mobiliteitsbedrijf het signalisatieplan over aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen die instaat voor de uitvoering van dit plan.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd.

Verzoeker heeft veel te lang op een antwoord moeten wachten maar er komt wel opvolging.

passieve informatieverstrekking

redelijke termijn

Verzoek: 201612-1394

Modero op mijn dak.

Ik kreeg vandaag net een aangetekende zending van het Mobiliteitsbedrijf alsook reeds een factuur van een deurwaarder (die ik intussen betaald heb) voor parkeerboetes. Ik vind het oneerlijk dat ik enige maanden geleden reeds gevraagd heb om een afbetalingsplan op te starten en het parkeerbedrijf hier geen reactie op gegeven heeft. Intussen kreeg ik dus weer een betaling met bovenstaande mededeling. Ik weet niet meer hoeveel ik in uw parkeermeters steek per week en dan nog wat boetes erbovenop krijg + nog eens Modero op mijn dak. Hoeveel geld denkt u nog meer af te troggelen van de gewone burger die komt werken en komt winkelen in uw stad. Vanaf januari 2017 komt er nog bij dat wij moeten betalen om te parkeren voor ons werk in Wondelgem op de UCO-site. Hoe schandalig is dat niet? Bij deze vraag ik nog eens een overzicht van openstaande schulden en mij hiervoor een afbetalingsplan te bezorgen. Ik ben een alleenstaande moeder die haar auto nodig heeft om te werken of te gebruiken voor vrije tijd, vermits er naar Oosterzele slecht 1 trein per uur is en de tram 1 naar Wondelgem er 40 minuten over doet om op het werk te geraken.

Onderzoek:

Volgens het Mobiliteitsbedrijf hebben zij geen registratie van enig contact van verzoekster met hen. Omdat het dossier momenteel bij Modero zit, is het ook aan Modero om een eventueel afbetalingsplan toe te staan. Men laat ons weten dat het volledige bedrag dat verschuldigd was, al betaald is en er dus geen afbetalingsplan nodig is. Bij het Mobiliteitsbedrijf is er wel nog een openstaande retributie waarvoor verzoekster een afbetalingsplan zal krijgen.

Beoordeling: ongegrond**overeenstemming met regelgeving****coulance****zorgvuldigheid-procedure****Verzoek: 201612-1416****Altijd al gestaan.**

Ik belde deze voormiddag en nog eens rond 14.00 u naar het Parkeerbedrijf waar ik telkens heel onvriendelijk werd behandeld. Ik heb mijn geval uitgelegd dat ik dus maandagavond een boete van 30 euro kreeg omdat ik geen ticket had. Op dinsdagmorgen kreeg ik al terug een nieuwe boete. Ik heb alles vriendelijk uitgelegd maar zonder gevolg. Ik woon hier 20 jaar en kreeg nog nooit een parkeerboete omdat ik een bewonerskaart had en hier woon net voor mijn deur. Mijn bovenbuur kreeg ook een boete en deze werd geannuleerd. Ze zeiden dat het om een menselijke fout ging. Ik moet dus wel mijn 2 boetes betalen. Er werd hier dus een nieuw verkeersbord gezet zonder ons eens te verwittigen. Waarom niet eerst een waarschuwing? Ik heb toch jarenlang telkens mijn bewonerskaart ook moeten betalen? Op het nieuwe bord is ook te zien dat er onder de P een deel afgeplakt is. Volgens de vrouwen van het Mobiliteitsbedrijf zou het gaan om een zone voor de lossen en te laden? Waar staat dit? En zijn daar echt 5 grote plaatsen voor nodig en dat terwijl hier geen bedrijven zijn? Waar moeten wij ons als bewoners nog parkeren? Overal zijn er garages of poorten waar we niet mogen voor staan. Voor onze poort mag ook niemand staan maar niemand trekt hem daar wat van aan. Daar ik me zo onbegrepen voelde en zo onvriendelijk behandeld voelde heb ik naar de politie gebeld die mij uw nummer gaf. Hopend op een gunstig gevolg dank ik u alvast.

Onderzoek

Volgens het Mobiliteitsbedrijf was het aan het gebouw waar verzoekster woont, tot vóór de invoering van het Parkeerplan, ook al verboden om te parkeren want er stond er een E1 bord: alleen voor laden en lossen. Het Mobiliteitsbedrijf veronderstelt dat er daar niet vaak gecontroleerd werd door de Politie en er dus gewoon geparkeerd werd. Met de invoering van het Parkeerplan werden deze parkeerplaatsen gedepenaliseerd en vallen ze nu onder de controlebevoegdheid van het Mobiliteitsbedrijf. Deze parkeerplaatsen werden Kiss&Ride parkeerplaatsen waar men tussen 7.00 uur en 19.00 uur maximum 15 minuten mag parkeren op voorwaarde dat men een gratis ticket neemt. Een bewonersvergunning is op deze parkeerplaatsen niet geldig. Er is geen communicatie geweest met de buurtbewoners omdat de situatie op zich niet veranderd is. Het Mobiliteitsbedrijf gaat wel akkoord om de tweede retributie te annuleren omdat verzoekster de eerste retributie niet had gezien. Of de retributie van de buurman wel geannuleerd werd, kunnen we niet achterhalen omdat verzoekster zijn identiteit niet wenst prijs te geven. Het Mobiliteitsbedrijf betreurt dat verzoekster zich onvriendelijk behandeld voelde. Wij blijven het Mobiliteitsbedrijf dan ook wijzen op de belangrijkheid van een vriendelijk onthaal. Wij kunnen hier echter niet over oordelen omdat wij niet weten wat er al dan niet gezegd werd.

Beoordeling: ongegrond**redelijke termijn****zorgvuldigheid - procedure****Verzoek: 201612-1436****Ticket van 25 euro.**

Ik parkeerde op 3 november 2016 in de Bagattenstraat te Gent en wou met visa betalen. De knoppen van plus of min 1 euro werkten echter niet en ik kon alleen maar de knop van 25 euro gebruiken. Per ongeluk heb ik daar

op geduwd en is het bedrag, zonder enige bevestiging of code van mijn rekening gegaan. Ik wou maar maximaal 2 uur parkeren. Ik vroeg aan het Mobiliteitsbedrijf om de terugbetaling te krijgen van de 25 euro en dat was geen probleem. Ik moest de gegevens van mijn bankkaart doorsturen en dan zou het bedrag op mijn rekening teruggestort worden. Maar wat blijkt nu? Ik krijg 3 euro teruggestort in plaats van 25 euro en als ik daarover mail naar het Mobiliteitsbedrijf, krijg ik geen antwoord.

Onderzoek:

Na onderzoek bij het Mobiliteitsbedrijf blijkt dat er inderdaad iets verkeerd is gegaan bij de terugbetaling. De 25 euro die voor verzoeker besteld was, is op een ander rekeningnummer gestort. Verzoeker zal nog 22 euro teruggestort krijgen. Verzoeker heeft op 6 december 2016 het Mobiliteitsbedrijf aangeschreven en kreeg op 12 december 2016 een antwoord. Dit valt zeker binnen de redelijke termijn.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het geld werd op de verkeerde rekening teruggestort maar het Mobiliteitsbedrijf antwoordde wel binnen een redelijke termijn.

Aanbeveling:

Zorg voor een correct terugbetaling.

zorgvuldigheid – fouten overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201612-1438

Open kofferdeksel.

Mijn ouders zijn eigenaar van de studentenwoning gelegen in Ingelandgat te Gent en quasi volledig deze straat is voorbehouden voor bewonersparkeren, zo ook de zone recht voor de betrokken woning. Er is geen andere mogelijkheid om te laden en lossen dan de wagen te plaatsen in deze zone. Ik diende 2 rekken van elk 15 kg en wat sanitair gerief te leveren. Tijdens het laden en lossen heeft een vaststeller er niet beter op gevonden om een parkeerbiljet uit te schrijven van 60 euro. De wagen stond er nochtans niet slotvast met geopend kofferdeksel én witte doek hangende uit de koffer (teneinde om het kofferdeksel niet te beschadigen). Ook stond de voordeur van de woning op een kier om aan te tonen dat er geladen en gelost wordt. Wat kan men nog meer doen? Waar zijn we in godsnaam mee bezig in Gent? Ik ga absoluut niet akkoord met deze onterechte werkwijze en ga niet over tot betaling van deze retributie. U zal zien dat als ik een retributie krijg deze steeds betaal indien deze terecht is: in casu is deze dit helemaal niet. De vaststellers maken steeds foto's van de voor- en achterkant van de wagens. Bij deze verzoek ik u de foto's welke genomen werden van mijn wagen te raadplegen waaruit mijn relaas zal blijken.

Onderzoek:

Van het Mobiliteitsbedrijf krijgen we foto's doorgestuurd van tijdens de vaststelling om 16u24 waarop te zien is dat de koffer van de wagen gesloten is. Volgens de vaststellers was er ook geen laad- of losbeweging vast te stellen. We krijgen ook een foto van de wagen van verzoeker die daar al geparkeerd stond om 12u10 en toen was de koffer wel open. Op de terugweg van de vaststellers om 16u24 stond het voertuig nog op dezelfde plaats geparkeerd maar was de koffer dicht. De logische redenering is dan ook dat verzoeker daar al zeker geparkeerd stond van 12u10 en er om 16u24 nog stond. Dit is meer dan laden en lossen en daarom werd er een retributie uitgeschreven. Op de vraag van verzoeker waarom er al om 12u10 een foto werd genomen, die hem ook niet doorgestuurd was op eerstelijns, dient het Mobiliteitsbedrijf het antwoord schuldig blijven. Misschien was dit wel al om mogelijke discussies achteraf te vermijden. Als we afgaan op de foto's die genomen werden tijdens de vaststelling om 16u24 en de verklaring van de vaststellers dat er toen geen laad- of losbeweging werd vastgesteld, werd de retributie terecht uitgeschreven. Verzoeker gaat hier niet mee akkoord en stelt dat hij tussen 12u10 en 16u24 is weggereden en teruggekomen om verder te lossen. Hij meent ook dat de vaststellers de koffer hebben dichtgehouden om een foto's te nemen alsof hij niet aan het lossen was. Het Mobiliteitsbedrijf is nochtans formeel dat het vaststellers verboden is om een voertuig aan te raken om een foto te nemen. Verzoeker blijft de retributie betwisten en laat dit ook weten aan het Mobiliteitsbedrijf en de Juridische dienst.

Beoordeling: geen oordeel

Enkel een laad- en losbeweging en de nodige observatietijd voor de vaststelling kan hier een duidelijk antwoord bieden.

coulance
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201612-1453
Parkeeralternatieven.

Ik bericht u even betreffende een parkeerboete. Ik vroeg om een parkeerboete kwijt te schelden, omwille van volgende redenen. Mijn moeder woont op de Hubert Frère Orbanlaan en is slecht ter been. Ik diende die dag een aantal boodschappen met haar te doen en heb haar terug thuis afgezet. Zoals ik al zei, ze is slecht te been en raakt de stoepen niet alleen op. We hadden een aantal boodschappenzakken, die zij ook niet alleen kon dragen. Ik kan onmogelijk met haar naar het parkeerpleintje onder de brug van de autostrade rijden want zij kan zover niet te voet stappen. Ik heb haar afgezet, ben meegegaan met haar boodschappen naar haar appartement en ben hooguit 20 min binnen geweest. Nu heb ik een parkeerboete omdat je daar een bewonerskaart nodig hebt. Kan u mij zeggen wat de alternatieven zijn zonder dat ik mijn moeder tegen de muur moet zetten van haar appartementsgebouw, toertje rond rijden, parkeerplaats zoeken, ticket nemen, 5 min. te voet stappen (alles bij elkaar een kwartier zoet) om mijn moeder van de muur af te plukken en met haar naar boven te gaan.

Onderzoek:

We laten verzoekster weten dat men als niet-bewoner inderdaad niet mag parkeren op een bewonersparkeerplaats. Men mag er wel laden en lossen maar dan is dat enkel de tijd die nodig is om te laden en te lossen. Verzoekster is hier meer dan 20 minuten weggeweest van de wagen dus kan er niet meer gesproken worden van laden en lossen. We vragen nog bijkomende informatie aan verzoekster maar krijgen geen antwoord meer.

Beoordeling: ongegrond

overeenstemming met regelgeving
Verzoek: 201612-1457
Op mijn grond.

Op 7 december 2016 hebben ze een parkeermeter geplaatst op een stuk dat bij het eigendom van mijn huis hoort en ik wil dat ze die verplaatsen.

De rooilijn is een meter van mijn gevel, maar het Mobiliteitsbedrijf blijft erbij dat mijn zijgevel samenvalt met de rooilijn. Ik ben hier niet mee akkoord dat ze zonder mij eens te verwittigen dit daar plaatsen. Ik heb eens een mail gestuurd een hele poos geleden met de vraag waar ze deze terminals zouden plaatsen en heb daar nooit een antwoord op gekregen.

Onderzoek:

We vragen aan de Landmeetcel om dit nog eens grondig te onderzoeken. Zij bekijken de verkavelingsplannen en vergelijken dit nog eens met het GRB (Grootschalig Referentiebestand) van de Vlaamse Overheid en daaruit blijkt duidelijk dat de zijgevel van verzoeker samenvalt met de rooilijn. De parkeerautomaat staat met andere woorden op openbaar domein. Als verzoeker erbij blijft dat dit stuk grond zijn eigendom is, zal hij dat ook moeten bewijzen, bijvoorbeeld door een eigendomstitel. Zolang hij dat niet kan, zal de automaat ook blijven staan.

Beoordeling: ongegrond

coulance
Verzoek: 201612-1460
Verkeerde nummerplaat.

Enkele weken geleden werd de bestaande parkeermeter vervangen door een nieuwe, zonder de minste uitleg. Men enig geduld en geknoei, ben ik er toch in geslaagd om tweemaal op dezelfde plaats te parkeren met betaling van de dagparking van 3 euro maar twee keer kwam de parkeerwachter beweren dat er niet was betaald want helaas, een paar letters van de nummerplaat bleken foutief ingevuld. De eerste keer werd de betaling aanvaard, de tweede keer niet.

Onderzoek:

Verzoekster had inderdaad tot tweemaal toe een verkeerde nummerplaat ingetikt. Het Mobiliteitsbedrijf wil wel een eerste keer een annulatie toestaan maar geen tweede keer en wil daar geen uitzondering op maken.

Beoordeling: gegrond

Ook voor de tweede foutieve ingave hadden wij graag een annulatie gezien. Uiteindelijk heeft verzoekster wel betaald om te parkeren.

Aanbeveling:

Wees coulanter als de burger wel degelijk betaald heeft om te parkeren maar zich vergist heeft in de nummerplaat, ook al is dat niet de eerste keer.

zorgvuldigheid – procedure coulance

Verzoek: 201612-1463

De druppel.

Begin november ben ik verhuisd van de Snoekstraat naar de Hogeponstraat (in vogelvlucht drie straten verder). Voor de verhuis had ik reeds een parkeervergunning gekregen. Mijn inschrijving is na de verhuis onmiddellijk in orde gebracht. Mijn verbazing was ook groot toen ik op 10 december 2016 een retributie kreeg (een maand na mijn verhuis). Na telefonische contactname met het Parkeerbedrijf bleek dat ik over een tijdelijke parkeervergunning beschikte en er een brief onderweg was om mij hierop attent te maken. Omdat ik niet over een fysieke bewonerskaart beschik, kon ik dit echt niet weten dat mijn parkeervergunning verlopen was. Gezien de waarschuwingsbrief nog onderweg was, vind ik het dan ook absurd dat ik als bewoner die retributie moet betalen. Ik woon al jaren in Gent, heb al verschillende malen problemen gehad met het Parkeerbedrijf, maar dit is de druppel. Ik vind het jammer dat ik geen gehoor heb gekregen bij mijn verhaal, noch via telefoon, noch via mail. Het gaat misschien maar om 30 euro, maar voor mij is het die 30 euro te veel. Aangezien ik daar reeds woon en dus parkeerrecht heb, lijkt dit me bovengeschiedt aan het feit dat de tijdelijke vergunning amper 2 dagen verlopen was, zonder enige waarschuwing. Dit gaat me gewoon om het principe dat het de geest van de reglementering totaal voorbijgaat. Ik hoop dat via deze mail dit misverstand alsnog kan bekeken worden om deze (onterechte) retributie te annuleren.

Onderzoek:

Volgens het Mobiliteitsbedrijf heeft verzoekster haar verhuis van de Snoekstraat in Gent naar de Hogeponstraat in Gentbrugge in oktober 2016, niet doorgegeven. Nochtans liggen die straten niet in dezelfde parkeerzone en kon verzoekster de bewonersvergunning voor de Snoekstraat niet gebruiken in de Hogeponstraat. Op het moment dat de nieuwe bewoner van de Snoekstraat een bewonersvergunning aanvroeg, werd de bewonersvergunning van verzoekster gedeactiveerd en werd ze daar schriftelijk van verwittigd. Toen verzoekster op 10 december 2016 de retributie ontving, had ze misschien de brief nog niet gekregen maar sowieso dient men iedere wijziging van de bewonersvergunning zelf door te geven. Op 12 december 2016 vroeg verzoekster dan haar nieuwe bewonersvergunning aan maar de retributie was ondertussen al uitgeschreven en het Mobiliteitsbedrijf wenst deze niet te annuleren. We hadden hier graag een éénmalige annulatie gezien omdat verzoekster sowieso bewoner is maar het Mobiliteitsbedrijf wenst hier niet op in te gaan.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De procedure werd correct gevolgd maar enige coulance had hier wenselijk geweest omdat het hier in elk geval om een bewoner gaat die recht heeft op een bewonersvergunning.

Aanbeveling:

Met wat coulance zou er een andere relatie ontstaan tussen burger en Mobiliteitsbedrijf.

Zorgvuldigheid – procedure

Coulance

Verzoek: 201612-1472

Betalende bewonersvergunning.

Ik heb een betalende bewonerskaart die ik moest verlengen vanaf 15 december 2016. Ik heb echt geen brief gekregen om me hieraan te herinneren ook geen mail. Is de brief opgestuurd geworden en heb ik hem niet ontvangen? In elk geval enige coulance is hier wel op zijn plaats om tenminste 1 retributie te annuleren want ik ben onmiddellijk toen ik de retributie kreeg mijn kaart gaan verlengen.

Onderzoek:

Het Mobiliteitsbedrijf wenst niet in te gaan op onze vraag om deze retributie te annuleren omdat zij menen dat verzoeker zelf verantwoordelijk is om de einddatum van zijn bewonersvergunning in de gaten te houden. De brief die op 28 oktober 2016 verstuurd werd door het Mobiliteitsbedrijf, is niet verplicht maar wordt toch verstuurd als herinnering. Het is altijd mogelijk dat deze brief om de één of andere reden niet bij verzoeker is toegekomen maar dat is spijtig genoeg niet te achterhalen. Aangezien de vorige bewonersvergunning geldig was tot 15 december 2016 en verzoeker op 20 december 2016 pas een nieuwe bewonersvergunning heeft aangevraagd, werd de retributie op 17 december 2016 terecht uitgeschreven. Verzoeker had toen geen geldige bewonersvergunning.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 201612-1480

Mijn initiële vraag aan het Mobiliteitsbedrijf dateert ondertussen van 10 augustus 2016. Het betreft o.a. verkeersveiligheid in onze residentiële wijk met veel kinderen ('woonzone met veel kinderen'), straten die door zwaar verkeer als sluiproutes gebruikt worden voor de N9/R4 en het leefcomfort van de buurtbewoners. Overtuiging heerst dat dit buurtprobleem het Mobiliteitsbedrijf geen zier interesseert. De laatste belofte ('U kunt dus van ons een antwoord verwachten in de loop van november') lijkt ver weg en is nog steeds niet ingevuld. De schoolvakanties komen eraan, buurtbewoners willen rust maar het zware verkeer blijft onze residentiële woonzone druk misbruiken. Stelt zich hierbij ook de uitdrukkelijke kostenvraag of de straten in onze woonwijk wel bestand zijn tegen deze rijdende mastodonten! Mag ik u vriendelijk verzoeken dit dossier te willen opnemen en me te informeren van uw volgende stappen?

Onderzoek

Verzoeker krijgt op 21 december 2016 uiteindelijk een antwoord van het Mobiliteitsbedrijf dat verzoeker vraagt om nog wat geduld te hebben. Het Mobiliteitsbedrijf wordt momenteel overstelpt met vragen en opmerkingen en kan momenteel nog geen concreet antwoord geven op de mail van verzoeker.

Beoordeling: gegrond

Verzoeker moet veel te lang wachten op een antwoord en dan is het nog met de vraag om nog wat geduld te hebben.

Aanbeveling:

Geef vlugger antwoord aan burgers en hou u aan de timing.

zorgvuldigheid - procedure coulance

Verzoek: 201612-1492

Misinterpretatie.

Vorige maandag werd ik tijdens 'laden en lossen' beboet voor parkeren zonder ticket . Op het eerste gezicht terecht. Ik kon evenwel binnen de korst mogelijke tijd de betrokken parkeerwachters de situatie uitleggen en ze besloten , op basis van verkeerde inschatting van situatie en tijd, zelf niet tegemoet te komen aan mijn vraag. Ze verwezen mij door naar hun dienst, waarmee ik de nodige communicatie voerde. Ondanks duidelijk begrip voor mijn situatie en erkennen van hun foute inschatting van de tijd en de plaats, wil men niet ingaan op mijn vraag tot annuleren van de gevraagde betaling van 30 euro. Als u bereid bent al het onderstaande ter harte te nemen, dan hoop ik dat u met mij akkoord gaat dat het geheel berust op misinterpretatie en gebrek aan inschikkelijkheid van de betrokken dienst . Ik heb heel erg mijn best gedaan om aan te tonen dat er hier toch wel heel erg scherp geoordeeld wordt. Dank om een neutraal wijs oordeel te willen uitspreken over mijn argumentatie en vraag. Mag ik, tot het ontvangen van uw beslissing, er van uitgaan dat ik de gevraagde betaling zo lang kan uitstellen ? Dank om mij te laten weten hoe we met deze zaak correct verder omgaan.

Onderzoek:

Het Gustaaf Eylenboschplein ligt in de groene betaalzone, net zoals de Vaderlandstraat. Hier kan verzoeker een gratis ticket nemen voor 30 minuten. Tussen twee gratis tickets dienen er wel 20 minuten tijd te zitten. Zolang deze 20 minuten niet verlopen zijn zal verzoeker aan de parkeerautomaat geen mogelijkheid krijgen om een gratis ticket te nemen.

Het Mobiliteitsbedrijf gaat akkoord om de retributie te annuleren en vraagt wel aan verzoeker om in de toekomst, als hij de parkeerwachters ziet, hen op voorhand te zeggen dat hij zijn kleinkinderen even zal afzetten en nadien een parkeerrecht zal aankopen.

Beoordeling: ongegrond

Hoofdstuk 11

Kabinetssecretariaten College van Burgemeester en Schepenen

11.1. Kabinet schepen van Mobiliteit en Openbare Werken

redelijke termijn

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201601-44

Geen antwoord.

Ik heb in oktober 2015 een petitie doorgestuurd, ondertekend door de bewoners van het Gewad en Sint-Widostraat naar verschillende diensten van de Stad Gent maar ik heb daar geen antwoord op gekregen. Ik wil dan ook nogmaals ons bezwaarschrift overmaken met betrekking tot het Mobiliteitsplan en het Circulatieplan.

Onderzoek:

Over de beleidsbeslissing zelf kunnen bij geen uitspraak doen maar we kunnen wel onderzoeken waarom verzoeker geen antwoord heeft gekregen van de bevoegde diensten.

We doen navraag bij de bevoegde schepen, het Mobiliteitsbedrijf en de Dienst Beleidsparticipatie, of ze deze petitie hebben ontvangen en waarom verzoeker nog geen antwoord heeft gekregen op zijn bezwaarschrift. We doen ook navraag hoe de participatie van de bewoners is verlopen. We krijgen enkel antwoord van de Dienst Beleidsparticipatie die laat weten dat zij aan verzoeker gemeld hebben dat ze al zijn opmerkingen hebben doorgestuurd naar de bevoegde dienst, ter opvolging. De bewoners konden participeren door deel te nemen aan de informatievergaderingen die per gebied werden georganiseerd. De Dienst Communicatie verstuurde de uitnodigingen en men kon zich inschrijven via Gentinfo. Alle opmerkingen die op zo een vergadering werden gegeven werden genoteerd en doorgegeven aan het Mobiliteitsbedrijf. Verzoeker laat ons enige tijd later weten dat zij uitgenodigd werden op een overleg met de bevoegde schepen maar dat de Stad Gent niet kan of wenst tegemoet te komen aan de vragen van de bewoners van het Gewad en Prinsenhof.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Over het beleid zelf, hebben we geen bevoegdheid.

Verzoeker kreeg uiteindelijk wel een antwoord maar dat duurde veel te lang. Als men wil dat burgers participeren moet men hun tussenkomsten ook horen en ernstig nemen en hun niet nodeloos laten wachten op een antwoord

11.2. Kabinet schepen van Cultuur, Toerisme en Evenementen

adequate communicatie

Verzoek: 201605-598

Geen respons.

Ik zend u mijn eerdere mail door, die ik onlangs naar het kabinet van de schepen van Cultuur zond. Dit omdat ik nog steeds geen respons hierop heb terug gekregen van de schepen of een kabinetsmedewerker. Blijkbaar een gevoelig onderwerp en problematisch dossier, waar men liever niet op wil reageren? Ik hoop en verwacht een afdoend en informatief wederwoord in verband met mijn vraagstelling en bedenkingen.

Onderzoek:

De initiële vraag van verzoeker aan de schepen dateert van 10 mei. Op 20 mei schrijft verzoeker de ombudsvrouw aan die stelt dat een schepen drie weken de tijd heeft om te antwoorden. Daarna vragen tot twee keer toe aan verzoeker of hij ondertussen een antwoord heeft ontvangen, maar hierop ontvangen wij geen antwoord.

Opvolging:

Een drietal maanden later meldt verzoeker dat de schepen hem nog altijd niet antwoordde. Wij vragen de schepen om dit alsnog te doen, maar net die dag komt in de media de stand van zaken in verband met de kunstwerken waarover verzoeker vragen heeft.

Beoordeling: gegrond

11.3. Kabinet schepen van Stadsontwikkeling, Wonen en Openbaar Groen

privacy en discretie

klachtenmanagement

Verzoek: 201610-1214

Overlast studentenhome.

Wij zijn omwonenden van een nieuwe-grote studentenhome in de Voskenslaan 283, genaamd 'Mia Opkot'. Niettegenstaande vele bezwaren vanuit onze woonbuurt werd deze bouwfirmat toegestaan om in dit rustige binnengebied een mastodont project neer te poten.

In gebruik genomen sinds augustus 2016 ervaren wij nu effectief de overlast waarvoor sinds jaar en dag was gevreesd. Kotfeestjes met aanwezigen van buitenaf, buitenfestiviteiten op mooie avonden, 130 luidruchtige fietsers en een stalling in metalen kooi, gegil tijdens de nacht, kortom lawaaihinder tot en met. Al onze tuintjes palen aan dit domein. Er wonen hier veel senioren en ook gezinnen met kleine kinderen. Het gebouw staat dermate dicht bij de huizen dat wij geen privacy meer hebben. Die studenten kijken recht bij ons binnen. Wij voelen ons voortdurend bekeken. Ten andere moeten wij vaststellen dat een loopspiste (!) rondom het gebouw werd aangelegd. Wij menen dit nergens op enige bouwvergunning te hebben afgelezen. U zal begrijpen dat ook dit gegeven voor hinder zorgt met zo'n bende. Begrijpen wie kan dat het provinciebestuur zoiets heeft goedgekeurd en dat uw bestuur geen veto heeft gesteld. Anderzijds hebben wij een juridische vraag dienaangaande, komende van een buurtbewoner met juridische achtergrond: kan u het college verzoeken om de juridische motivatie te onderbouwen opdat een vergunning werd afgeleverd in strijd met het 'collectieve' karakter van een dergelijk project. Er bestaat immers een richtlijn, stavende het verbod van opsplitsing van eigendom bij intentie tot deelverkoop van studentenhomes. Blijkbaar heeft Upgrade Estate hier een spitsvondig achterpoortje gevonden. Men maakt een patrimoniumfonds

van het gebouw en men verkoopt een percentage van het geheel aan pakweg 100 kopers. 100 kopers die dus effectief een kot gekocht hebben, zijnde notarieel niet per stuk verkocht. Welke commissie gaat hier onderzoek naar verrichten?

Wij verwoorden het standpunt van vele van onze burens (eigenaars) en overwegen om de pers te betrekken bij onze grieven. U zou ons vereren met een gemotiveerde visie op dit schrijven.

Onderzoek:

Gericht aan de schepenen van Stadsontwikkeling en aan de ombudsvrouw. De schepenen volgt dit verder op. Wij komen niet tussen. De burger ontvangt het antwoord van de schepenen die hem meedeelt dat hij de opmerkingen aan de bouwheer heeft overgemaakt. De burger contacteert hierop de ombudsvrouw omdat hij meent dat zijn privacy is geschonden en dat zomaar een schrijven aan de schepenen is overgemaakt aan degene waar hij eigenlijk ook over klaagt. Hij vraagt de ombudsvrouw om in tweedelijns tussen te komen en uit te zoeken of er hier sprake is van een schending van de privacy. Strikt genomen heeft de burger niet expliciet gevraagd om zijn schrijven als vertrouwelijk te behandelen. Integendeel, hij spreekt er zelf van om naar de pers te stappen. Dit is ook het argument van de schepenen om mee te delen dat er volgens hem geen sprake is van schending van de privacy en dat de reden waarom het aan de bouwheer is meegedeeld vooral ingegeven was om tussen de betrokkenen rechtstreeks tot een oplossing te komen, een bouwheer moet toch ook op de hoogte zijn van het ongenoegen van de burens. De ombudsvrouw stelt vast dat er inderdaad geen sprake is van duidelijk aangeven dat het om een vertrouwelijk document ging, maar dat het toch onvoorzichtig is om zomaar een klacht die bovendien betrekking heeft op de motivering van de vergunning zomaar naar degene te sturen waarop die klacht slaat en waar het de betrokken dienst is die hierop een antwoord kan formuleren.

Kortom: klachten moeten volgens het Vlaams decreet op de klachtenbehandeling niet door de kabinetten of politici worden behandeld, maar wel door de ambtenaren.

Bij klachten die te maken hebben met mogelijke stedenbouwkundige overtredingen wordt nooit de naam van klager bekend gemaakt aan de betrokken eigenaar/bouwheer.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Hoofdstuk 12

OCMW

12.1. Departement Ouderenzorg

Zorgvuldigheid – fouten

Integriteit - machtsafwending

Verzoek: 201611-1281

Budgetbegeleiding zonder schulden.

Ik heb al heel veel contact gehad met OCMW in verband met mijn moeder van 85, maar er komt geen oplossing. Mijn moeder heeft een inkomen van 1740 euro maar werd in januari op budgetbegeleiding gezet zonder (!) schulden. Met 100 euro per week aanvankelijk en ze rookte alles op en men weigerde een dagschotel. Ze is nu in psychogeriatric (4de ziekenhuis). In haar appartementje zijn alle juwelen weg, de brieven in de brievenbus zijn al geopend als ik ze eruit haal. Geen enkel uittreksel te vinden van Belfius. Er is daar iets gebeurd wat niet pluis is. Mijn moeder spaarde allicht 700 euro per maand gedwongen, maar in haar medisch verslag staat nu extreme ondervoeding. Ze had 9 maanden honger. Ze heeft me pas verteld dat het OCMW haar geld blokkeerde toen ze voor voldongen feiten stond. Ik ben niet opgevoed door mijn moeder. Ik zat in pleeggezin, bij stiefmoeder, tantes, Duitse oma, overal een beetje. Ik zou u niet aanschrijven als ik er met het OCMW zelf uit geraakte. Ik heb kledij gekocht voor haar omdat ze niets meer in huis had, ik betaal de Bastos,... Er waren ook geen schoenen meer in huis. Nooit ben ik zo teleurgesteld geweest door ons huidig stadsbestuur. Ik schreef de burgemeester in wie ik altijd vertrouwen had.

Onderzoek:

We melden mevrouw in elk geval dat wanneer ze meent dat er sprake is van diefstal ze in elk geval dit moet melden aan de Politie. Daarnaast komt er ook een onderzoek via OCMW en daaruit blijkt toch de zeer kwetsbare relatie tussen moeder en dochter.

Uit het onderzoek blijkt dat de moeder enkele boeken schonk aan de bibliotheek van het OCMW en dat zij een vaasje schonk aan een medewerker van het OCMW. Van de andere zaken die verdwenen zouden zijn is er te weinig concrete informatie om hierover conclusies te trekken. De moeder stelde opvallend veel vertrouwen in sommige burens die ook inkopen deden. Dit maakte haar zeer kwetsbaar. In overleg met haar werd door het OCMW budgetbegeleiding opgestart om haar te beschermen. Mevrouw wordt op de hoogte gesteld van de bevindingen maar blijft het hiermee moeilijk hebben. In elk geval wordt hier een bewindvoerder aangeraden via de vrederechter. Het is niet duidelijk of mevrouw hierin mee wil gaan.

Beoordeling: ongegrond

De budgetbegeleiding werd opgezet in overleg met betrokkene zelf om haar te beschermen op financieel vlak. Van diefstal door medewerkers van het OCMW is geen bewijs. Het OCMW voerde hiernaar een intern onderzoek. Enkele voorwerpen die concreet benoemd werden konden getraceerd worden. Het bleek dat deze door betrokkene geschonken werden. Klaagster geeft ook zelf aan dat haar moeder vaak dingen wegschenkt.

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201603-263

Parkeerplaats met modder.

We hebben vorig jaar aangekaart dat sinds de bouw van een groot appartementscomplex (Lievehof) met twee ondergrondse verdiepingen parkeergarages, wij nu op de parkeerplaatsen in het Antoniushof voortdurend wateroverlast hebben en wij dus in de modder uit de auto moeten stappen. Het grondwater heeft zich blijkbaar verplaatst? ...Ik moet zeggen dat kort na onze opmerkingen we ook heel vlug een reactie hebben gekregen van de heer Willeput van het OCMW die ons meedeelde dat dat stuk eigenlijk eigendom was van de stad Gent en er werd meegedacht aan een oplossing die paste binnen het kader: namelijk graszaad vinnen de betonklinkers, wat ook is

gebeurd....alleen: het blijft een modderige boel, ik toon foto's van vorige week aan de ombudsvrouw die zelf kan vaststellen dat het gras door het vocht niet groeit en wij dus al de modder ook meebrengen in onze appartementen. Ook door het gewicht van de auto's. Kortom hoe goed ook bedoeld: de oplossing is niet afdoend genoeg en wij vragen toch een meer efficiënte oplossing: ons voorstel grint is niet aanvaard geworden maar misschien heb ik me niet uitgedrukt ik bedoelde eigenlijk dolomiet maar goed ik reken erop dat er opnieuw aan een oplossing wordt gedacht en wij zij daar ook zeer dankbaar om. Ik wil nog even aangeven dat wij het grote geluk hebben daar te mogen wonen en ik ben zeker geen verzuurde burger integendeel ik waardeer dat we samen met het OCMW en de Stad onze woonkwaliteit nog kunnen verbeteren"

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat de herstelling niet onmiddellijk zal gebeuren maar zal kaderen in de volledige heraanleg van de parkeerplaats. En dat kan nog een tijd duren omdat er gezien het budget geen prioriteit wordt aangegeven.

Beoordeling: ongegrond

Er is heel kort op de bal naar een oplossing gezocht die spijtig genoeg niet voldoet, maar het had wel gekund. Nog een andere oplossing zoeken zou geldverspilling zijn omdat een volledige heraanleg wordt gepland op langere termijn.

12.2. Departement Sociale Dienstverlening

afdoende motivering

Verzoek: 201601-13

Radeloos.

Ik leef van leefloon, hoewel ik eerder stempelgeld had want ik ben hier 18 jaar en ben Belg van Slovaakse afkomst (Roma). Ik heb hier gewerkt via interims of via art. 60 en had recht op stempelgeld, maar ik ben sinds 2014 afhankelijk van leefloon.

Ik heb drie kinderen en ben niet gehuwd. Mijn jongste kind is drie maand, maar ik heb een vriend die niet hier wil blijven. Hij is hier illegaal en maar af en toe. Als hij hier is dan komt hij natuurlijk bij mij. Hij komt vier keer per jaar bij mij en dan blijf hij maximum een maand. Ik ben zo dom geweest om te denken dat hij wel met mij zou huwen. Hij is gescheiden maar hij heeft ook kinderen van zijn ex. Hij koopt af en toe iets voor de kinderen maar hij wil niet bij één vrouw blijven. Het OCMW heeft mijn leefloon stopgezet. Hij is nu hier want ik weet niet meer wat ik moet doen want ik ben radeloos maar hij heeft ook geen werk. En ik ben niet zeker of hij blijft.

Onderzoek:

Volgens het OCMW waren er al een geruime tijd vermoedens dat verzoekster samenwoont met haar partner. Omdat zij de samenwoning ontkende werd de controlecel ingeschakeld, die 13 vaststellingen van samenwoning deed. Na deze vaststellingen en het confrontatiegesprek daarover met verzoekster, werd de uitbetaling van het leefloon stopgezet vanaf 1/12/2015. Het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) bevestigt deze stopzetting op 3/3/2016. Ondertussen komt zij die samenwoning bevestigen op het OCMW. Niet alleen beslist het OCMW geen leefloon meer te verlenen, ook worden het ten onrechte verleende leefloon teruggevorderd (totaal 1.721 euro) en een schorsing van drie maanden toe te kennen bij een nieuwe aanvraag in de toekomst. Op de hoorzitting verneemt het OCMW dat het koppel effectief samenwonend is en dat de man de twee kinderen heeft erkend. Het gezin wordt gevraagd de reële gezinssituatie door te geven aan de huisvestingsmaatschappij, waar verzoekster een woning huurt.

Besluit:

Het onderzoek en de argumentatie van het OCMW brengen de juiste situatie aan het licht: verzoekster werd terecht geschorst.

Opvolging:

Verzoekster doet bij het OCMW een nieuwe aanvraag, voor haar gezin.

Beoordeling: ongegrond

Het OCMW nam een beslissing die op afdoende wijze gemotiveerd is.

doorschuifgedrag afdoende motivering Verzoek: 201601-84 Vrijgelaten

Sinds 4 januari breng ik vrijgelaten uit de gevangenis van Wortel. Ik verblijf in 't Eilandje. Ik ben onder elektronisch toezicht. Van Justitie ontvang ik 20,80 euro/dag, maar aan CAW moet ik dagelijks 21,34 euro betalen. CAW is bereid te wachten op de betaling van het verschil, maar het is niet comfortabel en ik heb geen leef- of zakgeld. Tot 1 juli 2014 ontving ik leefloon van het OCMW Brugse Poort, dat was via de maatschappelijke werker. Ik ging nu terug bij hem en hij antwoordde dat het dossier afgesloten is. Daarom ging ik vandaag naar het Anseeleplein waar men mij zegt dat mijn dossier in de Brugse Poort nog openstaat. Ik word dus over en weer gestuurd. In elk geval hoop ik spoedig leefloon te ontvangen.

Het OCMW Hoogstraten stuurde een brief aan OCMW Gent maar die brief is naar Wetteren gestuurd.

Onderzoek:

Volgens het OCMW was aanvankelijk de maatschappelijke werker in de Brugse Poort in de veronderstelling dat het dossier bij hem was afgesloten, daar al sinds juli 2014 geen actie meer was ondernomen in het dossier. Echter, door een administratieve vergissing werd het niet afgesloten en bleef het op zijn naam staan.

Verder bevestigt het OCMW dat de brief ontvangen van OCMW Hoogstraten met aanvraag voor een tussenkomst in de kosten van zijn opname in 't Eilandje, is toegekomen.

De maatschappelijke werker heeft kort daarna een gesprek met verzoeker. Uiteindelijk blijkt dat verzoeker ten laste valt van de Federale Overheidsdienst (FOD) Justitie (gezien het elektronisch toezicht). Het OCMW Gent neemt daarom met ingang van 04/01/2016 de dagprijs (opleg) voor de verblijfskosten in het onthaaltehuis niet ten laste.

Besluit:

Het onterecht doorverwijzen gebeurde als gevolg van een administratieve fout die wordt toegegeven. Het OCMW motiveert waarom verzoeker zich voor elke financiële tussenkomst tot de FOD Justitie dient te richten.

Opvolging:

Verzoeker wijst er nog op dat hij voor zijn medische zorgen terecht kan bij een arts van FOD Justitie. Echter, voor zijn medicatie heeft hij geen geld. Het OCMW deelt mee dat hier dezelfde principes gelden: het OCMW is niet bevoegd tijdens de periode van elektronisch toezicht. Ook voor medische kosten dient u zich dus te richten tot FOD Justitie.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het niet sluiten van het dossier, een administratieve vergissing, heeft voor burger gevolgen.

Ongegrond wat betreft het niet verlenen van een tussenkomst dat moet gebeuren door federale overheid maar dit had van bij het begin duidelijk kunnen worden meegedeeld.

Aanbeveling:

Deze klacht toont aan dat ook de maatschappelijke werker eigenlijk niet wist wie hier bevoegd is in dit dossier. Wijs burger de directe weg, geen omwegen.

zorgvuldigheid - fouten adequate communicatie Verzoek: 201602-121 Kwaad.

Ik ben momenteel structureel dakloos. Ik ken uit mijn huis gezet bij vonnis. Ik verblijf af en toe bij vrienden en ouders. Ik heb geen vast adres. Ik heb psychische problemen. Ik wens in elk geval mijn dossier bij OCMW Kempstraat af te sluiten (er zijn daar ook grote spanningen met een maatschappelijke werkster) en wil naar OCMW Wittemolenstraat omdat ik structureel dakloos ben. Dus moet eerst mijn dossier afgesloten worden. Ik heb stempelgeld en er is terugvordering van onterecht uitbetaalde tussenkomsten. Ik heb dat ook ondertekend, maar door contactname van mijn assistente met het ABVV voor uitbetaling van stempelgeld, heb ik nu problemen met die uitbetaling die nu laattijdig wordt uitbetaald.

Ik ga nu in elk geval donderdag naar het ABVV om dat nu in orde te maken dat die invordering met 25 euro in de maand van mijn stempelgeld zou afgehouden worden. Ik zou wel betalen. Ik heb dat ook ondertekend. Dus ben ik kwaad dat men met het ABBVV contact heeft opgenomen zonder mij hierbij te kennen want wat hij heeft ondertekend en ik zou dat zelf terugstorten. De verbintenis tot terugbetaling is niet tijdig doorgegeven de dienst Invorderingen waardoor dit is kunnen gebeuren. Er schort iets met de interne communicatie.

Onderzoek:

Volgens het OCMW vroeg verzoeker recent om voorschotten op zijn werkloosheidsvergoeding te krijgen. Verzoeker zou frustratie en wantrouwen hebben ten aanzien van het welzijnsbureau Brugse Poort, omdat hem in het verleden een installatiepremie werd geweigerd. Hij was van 26/10/2015 tot 22/11/2015 geschorst van zijn recht op werkloosheidsuitkering. Tegen deze beslissing ging hij in beroep. In afwachting van de beslissing op het beroep heeft OCMW voorschotten op deze werkloosheidsvergoeding verleend. Deze voorschotten zijn altijd tijdig uitbetaald. In beroep is de schorsing van de RVA herroepen waardoor verzoeker toch rechten op werkloosheidsuitkering opende voor de betreffende periode. In plaats van het voorschot terug te betalen aan OCMW Gent op basis van de 'subrogatie' (volgens procedure) heeft het ABVV de uitkering voor de desbetreffende periode ook uitbetaald. Verzoeker ontving dus twee uitkeringen voor dezelfde periode, namelijk van het OCMW financiële hulp in voorschot op werkloosheidsvergoeding en de werkloosheidsvergoeding zelf, uitbetaald door het ABVV. Hij heeft dit eerlijk en tijdig gemeld aan de maatschappelijke werker. Hij was meteen bereid dit terug te betalen aan OCMW Gent. Het gaat over een bedrag van 772,75 euro.

Voor OCMW Gent zijn er twee manieren om dit bedrag terug te innen:

- Bij zogeheten 'negatie subrogatie' (dit is het geval): ABVV wordt aangesproken op het verkeerdelijk uitbetalen aan cliënt en vordert de schuld bij cliënt in en betaalt dit aan het OCMW terug.
- OCMW Gent vordert bedrag terug van cliënt via vrijwillige afstand inkomen (inhouding op de werkloosheidsvergoeding met 25 euro/maand).

Het ABVV werd geduid op de negatie van de door het OCMW verstuurde subrogatie en daaropvolgend heeft het ABVV de uitkering in wacht gehouden. Het ABVV verwachtte dat hij met hen contact zou opnemen en zich akkoord zou verklaren met een vrijwillige afstand inkomen van 25 euro/maand. In het gesprek met het OCMW op 12/01/2016 heeft verzoeker een terugbetalingsverbintenis ondertekend (25 euro/maand). Doorgaans wordt het OCMW in dergelijk geval vaak zelf belast worden met de terugvordering. Indien het ABVV de dubbele betaling zou rechtzetten, kwam terugbetalingsverbintenis te vervallen.

De verwarring van verzoeker bestaat erin dat hij bij het OCMW een terugbetalingsverbintenis heeft getekend en dat daarop zijn werkloosheidsuitkering in wacht werd gehouden, maar de verwarring is het gevolg van de toch wel complexe procedure en mogelijk anderszins onduidelijke communicatie en ook niet begrijpelijke taal. Op dit moment is alle werkloosheidsvergoeding uitbetaald en is er een rechtstreekse inhouding voorzien van 25 euro/maand ten gunste van OCMW Gent. Volgens het OCMW gaat het probleem voor verzoeker terug naar de eerdere discussie over de installatiepremie. In zijn huidige situatie van 'her en der' dakloze heeft hij voor het OCMW onrealistische eisen. Hij vraagt een referentieadres, maar hij is niet ambtshalve geschrapt. Dit is goed omdat anders zijn recht op werkloosheidsvergoeding in het gedrang komt. Hij vraagt de garantie voor een installatiepremie maar hij heeft nog geen woning. Hij staat op de wachtlijst voor een woning met vier slaapkamers maar is alleenstaand. Zijn verwachting is dat de dienst Thuislozenzorg hem beter kan helpen en wel een referentieadres en andere kan aanvragen. Daarom wil hij zijn dossier naar de dienst Thuislozenzorg laten opvolgen. Gezien cliënt in hoofdzaak bij zijn ouders verblijft in de wijk Brugse Poort en hij in wezen niet dakloos is, wordt zijn dossier verder opgevolgd door het welzijnsbureau Brugse Poort; dit na overleg met de dienst Thuislozenzorg.

Er komt ook een gesprek met hem om een aantal zaken rond de werkwijze te verduidelijken, wederzijdse verwachtingen uit te klaren en duidelijke afspraken rond de communicatie te maken. Het eisende en bedreigende karakter van cliënt ten aanzien van de begeleidende maatschappelijk werker - te kaderen vanuit zijn beperkingen (mentaal zwak en psychische problematiek) en machteloosheid -, zal hier ook aan bod komen.

Beoordeling: ongegrond

afdoende motivering overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201602-132

Woning in Turkije.

In het kader van het faillissement van Woonfonds, hebben wij een vraag. Onze woning is ondertussen overgenomen door het OCMW. De overige huurders die in hetzelfde gebouw wonen hebben al een contract gekregen. Wij niet. Wij

zouden het pand moeten verlaten omdat wij een woning in Turkije zouden hebben. Dat betwisten wij. Er is sprake van een misverstand. In elk geval zijn er tot nu toe geen objectieve bewijzen naar voren gekomen dat wij een eigendom in Turkije bezitten. Wel hebben onze zoon en zijn vrouw er drie jaar geleden een appartement gekocht. Ook wij kunnen daar verblijven als wij met vakantie zijn. Misschien bedoelt men hier dat huis mee. Dit is dus een misverstand ten gevolge van het gebrek aan taalkennis van ons toen wij werden geïnterviewd na het faillissement door een OCMW-medewerker. Toen is een buurjongen voor vertaling binnengeroepen. Volgens het OCMW zou er ook een eigen tolk geweest zijn, maar dit is niet zo. Er is verkeerdelijk begrepen zijn dat wij een huis in eigendom hebben in Turkije. Wij willen op alle manieren meewerken en de identiteitskaarten ter beschikking stellen. Wij zijn 64 en 62. Een van ons is gehandicapt.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat de online versie van het Turkse kadaster bevestigt dat verzoekers over een woning beschikken in Turkije, evenals twee stukken landbouwgrond. Het gaat om een zogenaamde 'adobe woning', een historische bouwtechniek. Het OCMW onderzoekt of dit als ongeschikte woning moet worden beschouwd (die verzoekers dan wel zal moeten 'vervreemden' binnen het jaar na toewijs). Minstens heeft het gezin dus bouwgrond in eigendom. Verder dienen verzoekers nog de nodige attesten over te maken dat de medische toestand van het gezin de deelname aan een cursus Nederlands definitief onmogelijk maakt. Verzoekers dienen hun eigendom in elk geval binnen het jaar na toewijs te verkopen (ook al is het onbewoonbaar). In elk geval mag het gezin van de huidige eigenaar blijven wonen, maar zij moeten wel de volle huurprijs betalen.

Besluit:

De beslissing is op afdoende wijze gemotiveerd en in overeenstemming met de regelgeving. Verzoekers bezitten wel degelijk een woning in Turkije.

Beoordeling: ongegrond

adequate communicatie
proactief handelen
zorgvuldigheid - procedure
Verzoek: 201602-138
Tegen de muur.

Ongeveer een maand geleden ben ik op het OCMW Brugsepoort terecht gekomen. Ik ben ambtshalve geschrapt en bijgevolg krijg ik geen uitkeringen meer. Ik ben toegewezen aan een maatschappelijke werker. Ik had mensen gevonden die mij een referentieadres wouden bezorgen, zodanig dat ik mijn uitkering terug zou ontvangen en terug een woonst kon zoeken. Documenten zijn ingevuld op 10 januari en de dag erna aan OCMW bezorgd. Nu na al die weken is het nog steeds niet doorgestuurd naar Stad Gent. Nu moet hij blijkbaar nog een kopie identiteitskaart hebben van de persoon die haar toestemming geeft. Ik heb ook al meerdere malen om een voorschot gevraagd, want ik leef nu op een bijzonder erbarmelijke manier, ook hier krijg ik geen gehoor naar. Ik ben ten einde raad en weet niet meer wat ik moet doen. Ik doe alles om mijn leven terug in orde te krijgen, ik volg ook een opleiding, maar krijg geen steun. Ik dacht dat het OCMW er was om mensen te helpen, waarom loop ik dan overall tegen de muur? Hebt u aub een oplossing voor mij, of kunt u er iets aan doen? Werkloosheidsuitkering, kindergeld, ziekenfonds ook problemen. Ambtshalve geschrapt op drie december dus vanaf dan geen recht meer op uitkeringen. Ik heb een zoon maar die staat nu ingeschreven en woont bij zijn papa omdat ik geen vaste verblijfplaats heb voor de moment. Het kindergeld kwam wel nog bij mij toe omdat het anders terug aangevraagd moest worden op mijn naam indien hij terug bij mij zou komen wonen.

Onderzoek:

Wij ontvangen deze vraag op 8 februari. Pas op 15 maart en na enkele herinneringen ontvangen wij van het OCMW een reactie. Het OCMW nodigt verzoekster uit voor een gesprek en biedt haar de mogelijkheid aan voedselpakketten te ontvangen voor de maand maart 2016 en een oplossing te vinden voor haar probleem. Verder deelt het OCMW mee dat de officiële registratie van het referentieadres bij de Stad Gent inderdaad nog niet was aangepast in de registers omwille van administratieve redenen (tijdelijk zoekgeraakte ingescande documenten). Dit wordt opgelost en bij de Stad Gent wordt een aanvraag gedaan voor een referentieadres, waardoor de werkloosheidsvergoeding al in orde komt.

Aangezien verzoekster tijdelijk inwoont bij een kennis, die ook een actief dossier heeft bij het OCMW, werd haar

dossier conform de interne afspraken overgemaakt naar de maatschappelijke werker van deze kennis. Voor verzoekster haar referentieadres krijgt bij haar kennis, moet een onderzoek ingesteld worden door de buurtagent. De buurtagent dient langs te gaan om zeker te weten dat verzoekster er haar hoofdverblijfplaats niet hebt. Die vaststelling laat op zich wachten. Iets later meldt verzoekster dat die persoon daar niet meer woont. Zij wil haar referentieadres dan vestigen bij een andere privé persoon. Zij doet hiervoor het nodige. Per 10 juni wordt haar referentieadres gevestigd op dat adres.

Besluit:

Het OCMW geeft toe dat er documenten waren zoekgeraakt. Eens dit in orde was gebracht, kon de buurtagent niemand aantreffen op het gevraagde adres omdat daar niemand meer woonde.

Beoordeling: gegrond

**rechtszekerheid
consequent handelen
Verzoek: 201604-440
Carapils.**

Door een samenloop van omstandigheden en slecht gedrag ben ik een tijdje geleden in contact geraakt met het OCMW. Ik had er een referentieadres aangevraagd en verkregen, dat onlangs geschrapt is (mede door leugens van de assistente die ik helaas niet kan bewijzen). Mijn elektronisch toezicht is onlangs verlopen en ook al is het een beetje moeilijk, doch ga ik proberen om mezelf deze keer op het rechte pad te houden. Nu is mijn referentieadres geschrapt (15 maart ongeveer) en heb ik mij op 5 of 7 april (toen ik de schrapping vernam) aangemeld op het OCMW aan de Vrijdagsmarkt waar ze me hebben doorgestuurd naar het OCMW van Sint-Amandsberg (Wittemolenstraat). Ik had een eerste gesprek en toen ik er op haar zat te wachten, zat er een persoon langs me die toch niet meer nuchter was, met in zijn hand een Carapils (bier). De reden dat ik hierover ga muggenziften ga ik u vanonder uitleggen. De persoon met de Carapils zat er openlijk zijn blikje te nuttigen, terwijl dat er aan de inkom duidelijk een bord vermeld staat met verboden alcohol, komt er doodleuk een assistent en zegt tegen hem terwijl dat hij heel het gebeuren ziet dat het uitbetaald is. Dit alles zou op camera moeten staan (8 april, om 11.00 uur). Als u de beelden bekijkt ben ik de persoon met de rode jas langs de 'Cara-man'. De reden dat ik dit aankaart is dat ik helemaal niet tevreden ben met de manier van werken van het OCMW, en dit is wel iets wat ik kan bewijzen, dus moest u de nodige personen hierover aanspreken en hen duidelijk maken wat hun taakpakket inhoudt, zou ik u al een eerste maal dankbaar zijn.

Gelieve spoedig de beelden te bekijken van 8 april om 11.00 uur, want hoe dom het ook moge klinken, dat is een beetje mijn enige houvast. De laatste keer, voor de schrapping van mijn referentieadres beweerde de assistente (die overigens wel veel dingen deed die niet mochten, zoals naar mijn geloofsovertuiging vragen en haar geloofsovertuiging erbij halen en vervolgens te melden dat ze me zeker ging helpen, om uiteindelijk bij haar overste te liegen om haar hachje te redden...). Moest u deze situatie duidelijk kunnen uitklaren, of enkel moeite doen.

Onderzoek:

Het principe of de te volgen regel is duidelijk: in de gebouwen van OCMW en ook in de wachtzaal is alcohol verboden en wie dit niet opvolgt wordt hierover aangesproken. Uiteindelijk, pas na twee maanden wachten en drie herinneringen van onze kant, ontvangen wij een reactie van het OCMW. Ondertussen is het 14 juni en zijn de beelden van 8 april uiteraard gewist. En krijgen we te horen dat er niet meer kan uitgemaakt worden om welke maatschappelijke assistent het ging. Maar niettegenstaande dat niet kan achterhaald worden, krijgen we als motivering dat het mogelijk is dat de maatschappelijke werker om geen overlast en agressie van de cliënt te veroorzaken, heeft gekozen om niet op te treden. De ombudsvrouw kan dan niet anders dan besluiten dat de regels voor de macht van de sterkste of degene die overlast zou kunnen veroorzaken toch anders zijn dan voor een minder agressieve burger? Ook al is ze zich bewust dat een moeilijker boodschap overbrengen naar een agressieve klant niet gemakkelijk is.

Besluit:

Het gaat hier in de eerste plaats om een onbehoorlijke burger.

De klacht naar werking OCMW is gegrond wegens veel te late respons en gebrekkige motivering maar ook omdat wie regels maakt ze ook moet laten uitvoeren. En ze zijn er voor iedereen. En ze staan ook aan de ingang duidelijk vermeld.

Beoordeling: gegrond

Respons op eerstelijns klacht was te traag daardoor is het tweedelijns geworden

Er is niet consequent gehandeld als de cliënt niet werd gewezen op het verbod op het verbruiken van alcohol.

Aanbeveling:

Vorming omgaan met agressie en het overbrengen van moeilijke boodschappen is aanbevolen.

Wees consequent en blijf alcoholgebruik verbieden anders zullen anderen volgen en wordt de boodschap nog moeilijker.

zorgvuldigheid - procedure**afdoende motivering**

Verzoek: 201605-586

Schriftelijk en gemotiveerd.

Ik zal geen leefloon meer ontvangen. Ik ga ervan uit dat een dergelijke beslissing niet alleen mondeling wordt meegedeeld maar dat dat schriftelijk en gemotiveerd moet gebeuren.

Mag ik vragen van wanneer die stopzetting ingaat want ik kan mijn huur nu niet meer betalen. Wat is de reden om mij dat leefloon niet uit te betalen? Er is een conflict zijn tussen mij en mijn assistente. Zij beweert dat ik op een ander adres woon, maar uit mijn energierekening blijkt dat ik woon op mijn studio in de Satijnstraat. Toch ben ik vrij mijn vrienden te bezoeken zoals ik het wens.

Onderzoek:

Het OCMW deelt mee dat de controlecel het dossier van verzoeker tijdens de periode van 09/02/2016 tot 10/05/2016 heeft opgevolgd en onderzocht. Er is vastgesteld dat hij niet woont waar hij verklaart te wonen.

Op 12/05/2016 – een dag voor verzoeker bij de Ombudsvrouw kwam - vond een gesprek plaats tussen verzoeker, de maatschappelijke werker en de controlecel. Tijdens dit gesprek werd verzoeker geconfronteerd met de vaststellingen van de controlecel. Er werd hierbij ook mondeling toegelicht dat omwille van onvolledige en onjuiste verklaringen over zijn verblijfssituatie een verslag aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) zou worden voorgelegd. Verzoeker zou ook worden uitgenodigd op de hoorzitting van het BCSD, waar een beslissing zal worden genomen over al dan niet stopzetting, terugvordering en mogelijke sanctie van het leefloon.

Het OCMW stelt ook dat bij het bepalen van zijn leefloon, rekening wordt gehouden met mogelijke inkomsten uit tewerkstelling. Na het confrontatiegesprek met de controlecel zou verzoeker hebben gevraagd naar de betaling van het leefloon van de maand april 2016. Echter, de volgende dag zou verzoeker hebben laten weten aan de hoofdmaatschappelijke werker dat hij geen uitbetaling van het leefloon meer wenste. De hoofdmaatschappelijke werker zou verzoeker hebben gezegd dat hij het leefloon voor de maand april 2016 nog kon uitbetaald krijgen, maar dat dit mogelijk zou kunnen worden teruggevorderd indien het BCSD dit zou beslissen. Verzoeker zou toen duidelijk hebben gezegd dat dit niet hoefde omdat hij een terugbetaling wou vermijden. Verzoeker zou ook hebben gezegd dat hij niets meer met het OCMW wilde te maken hebben. Nog volgens het OCMW nam verzoeker op 31/05/2016 opnieuw contact op met de hoofdmaatschappelijke werker. Hij wou nog altijd geen uitbetaling meer van leefloon. Wij vragen op deze versie van het OCMW, de reactie van verzoeker maar hij reageert niet. Verzoeker weerlegt de versie van het OCMW niet. Deze versie geeft een afdoende motivering van de beslissing, op basis van een zorgvuldig gevoerde procedure.

Beoordeling: ongegrond

Verzoeker weerlegt de versie van het OCMW niet. Deze versie geeft een afdoende motivering van de beslissing, op basis van een zorgvuldig gevoerde procedure.

Zorgvuldigheid – fouten

Verzoek: 201605-605

Opfleuractie.

Op 19/05/2016 heb ik een schrijven mogen ontvangen na mijn klacht bij het OCMW Gent ten gevolge van bovenvermelde titel.

Ik verzet mij volledig tegen dit schrijven want ik kan mij niet van de indruk ontdoen dat dit louter een opfleuractie is om de betrokkenen binnen deze OCMW dienst te vrijwaren van schuld, niet opnemen van de verantwoordelijkheid van mijn toenmalige dossierbeheer en het zeker niet correct behandelen van mijn dossier. Ik neem dus geen genoegen met de gegeven reactie. Een oplossing is er zelfs nooit voorgesteld. De inhoud van het basisdossier en mijn schrijven zal in het dossier opgenomen zijn. Tevens zal het mij toegestuurde antwoord ook daarin terug te vinden zijn.

Onderzoek:

Het OCMW bevestigt de inhoud van de brief van 19 mei. Het OCMW stelt dat de vraag van verzoeker samen met de maatschappelijke werkster en de juridische dienst is besproken. Een schuld kan groter worden als er intresten en andere kosten bij een schuldprocedure bijkomen. In elk geval is er bij een schuld zoals bij verzoeker altijd een schuldenverhoging wegens verschuldigde intresten. De mogelijke opties betreffende de schuld werden volgens het OCMW met hem besproken. Voor meer gedetailleerde informatie over schuld en voor meer informatie in verband met zijn vragen, verwijst het OCMW naar de brief van 19 mei.

Wij wijzen verzoeker erop dat zijn schuld alleen kan afnemen als hij zich houdt aan de afspraken en tijdig afbetaalt zodat er geen interesten worden aangerekend en zijn schuld niet toeneemt.

Beoordeling: ongegrond

Het is eerder verzoeker die zich niet aan de gemaakte afspraken houdt zodat zijn schuld oploopt.

Klachtenmanagement

redelijke termijn

Verzoek: 201605-607

Persoon in nood.

Ik heb een klacht doorgegeven en ze blijven maar verbaal en schriftelijk liegen tegen de persoon in nood en ze beweren zelfs kinderachtig dat ik niet respectvol. Ik werd tot u gericht om dit probleem van hun te verbeteren in het voordeel van de persoon in financieel nood.

Ik stuurde een klacht door maar daar was iets niet goeds aan veronderstel ik sinds dat ik toch ongeveer ook verbaal dezelfde beleefdheidsvormen gebruik en zij er met een gemakkelijk excuus vanaf komen en toch nog geen hulp moet bieden aan personen. Ik vind het storend dat zo personen gewoon maar kunnen liegen over zo een zaken en gewoon verder kunnen gaan in hun daden.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat het OCMW hier een noodvoorschot kon weigeren. Verzoeker heeft een maandelijks inkomen. De man wordt uitgenodigd en er volgt een constructief gesprek.

Beoordeling: ongegrond

adequate communicatie
efficiëntie en effectiviteit
klantgerichtheid

Verzoek: 201611-1325

Huurwaarborg.

Ik weet niet waarom mijn dossier voor mijn huurwaarborg maar niet in orde komt. Ik heb problemen met mijn maatschappelijk assistent in Gent Noord en ben nu, nadat ik bij de dienst klacht heb ingediend verwezen naar Nieuw Gent. Ik woon nu in Gent Centrum. Dus mijn vraag is waarom ik niet in Welzijnsbureau Gent Noord geholpen kan worden.

Die vraag is maar ondergeschikt voorlopig omdat ik vooral wil geholpen worden. Ik word gek van de vele documenten die worden gevraagd en telkens word ik terug gestuurd. Kan men mij niet van in het begin op een papiertje zetten wat ik precies nodig heb en waar ik daarvoor moet zijn? Men vraagt mij een bewijs van de vakbond, maar ik heb bewijs van RVA dat ik geen uitkering krijg. Waarom kan men gewoon niet al in de kruispuntbank zien met wie men te doen heeft? Kan dit echt niet vereenvoudigd worden? Ondertussen zit ik straks op straat: ik kom niet aan mijn woonwaarborg en ik kom niet aan inkomsten via leefloon. Kan men mij echt niet helpen, want ik heb momenteel geen inkomsten.

Onderzoek:

Het OCMW geeft aan dat de klager geïnformeerd werd dat hij zich naar een ander welzijnsbureau moest wenden, maar dat hij dit in eerste instantie niet wou doen. Uiteindelijk kwam dit in orde en kon men zijn vraag verder behandelen. Men voerde een onderzoek of klager recht had op een leefloon, maar dit bleek niet zo te zijn. Wat betreft de huurwaarborg werd zijn vraag verder onderzocht en afgehandeld door het OCMW. Deze klacht toont ook wel aan dat cliënten heel wat documenten moeten bezorgen om hun recht op leefloon te laten gelden, documenten die eigenlijk ook door de maatschappelijke assistent zouden moeten kunnen worden opgevraagd waardoor er hier een minder bureaucratische aanpak mogelijk is. Belangrijk is ook dat men duidelijk aangeeft welke documenten men nodig heeft.

Beoordeling: ongegrond

De klager kreeg in eerste lijn duidelijke informatie over waar hij terecht kon voor verdere opvolging van zijn dossier. Hij wou echter in een ander welzijnsbureau geholpen worden.

Het onderzoek naar zijn recht op leefloon en versnelde tussenkomst voor huurwaarborg was nog lopende en kon enkel afgerond worden indien hij met de nodige documenten naar het welzijnsbureau ging.

zorgvuldigheid - fouten
klantgerichtheid

Verzoek: 201612-1388

Toename schulden.

Ik ben een alleenstaande moeder met een dochter van 15 jaar. Haar vader is bij vonnis veroordeeld tot het betalen van onderhoudsgeld (200 euro) en kosten van school. Op die 13 jaar heeft hij, behalve een paar keer, eigenlijk nooit betaald.

Mijn collega's op het werk hebben mij aangeraden om schuldbemiddeling aan te vragen en in budgetbegeleiding te gaan bij het OCMW omdat ik dan geruster kon zijn. Het was niet omdat ik mijn afbetalingen en betalingen van facturen niet correct deed, maar ik had toch schulden en moest zien rond te komen. Ik was blij om van die financiële zorgen vanaf te zijn. Op het einde van de maand zat ik namelijk altijd heel nipt en vreesde ik telkens voor deurwaarders. Ik heb dus door de rechtbank een schuldbemiddelaar gekregen en ben daar zeer tevreden over. Hij stort de bedragen door naar het OCMW.

Sindsdien krijg ik echter aanmaningen voor rekeningen die niet betaald zijn: televisie is al drie keer afgesloten, de kabel is afgesloten, bij Electrabel sta ik 1.000 euro achter, ook mijn lening is niet afbetaald en ik krijg dwangbevelen van deurwaarders waardoor ik ook nog eens interest moet betalen. Er is een duidelijk ondertekende overeenkomst dat er budgetbegeleiding is, maar het OCMW doet zijn werk niet. Ik heb al herhaaldelijk contact opgenomen met mijn budgetbegeleider, maar zij zegt: "Ik doe maar wat ik kan en als ge zo begint kan ik met u geen constructief gesprek voeren." Ik heb gisteren nog gebeld omdat ik schrik heb dat ze mijn elektriciteit gaan afsluiten, waarop de reactie kwam: "Dat kan wel eens goed mogelijk zijn."

Onderzoek:

Volgens het OCMW is er in dit dossier geen sprake van nalatigheid.

Op 9 maart 2016 is de collectieve schuldbemiddeling opgestart. Daarbij zijn de schulden van voor die datum opgenomen in de collectieve regeling, de schulden die na 9 maart 2016 zijn gemaakt, zijn niet opgenomen in de collectieve schuldenregeling. Voor die schulden gelden andere regels: verzoekster is hiervoor niet beschermd door de collectieve. Volgens het OCMW was verzoekster hier ook van op de hoogte. Bij opstart van de financiële begeleiding was verzoekster aan het werk en had zij een goed inkomen. Alle plannen en afspraken die toen gemaakt werden, waren gebaseerd op haar inkomsten uit loon. Haar inkomen daalde echter ernstig door langdurige ziekte vanaf april 2016 en een bijsturing van het betaalplan was noodzakelijk. Daarnaast bleek dat extra facturen niet betaald konden worden omdat die de inkomsten overschreden. Sommige facturen werden ook niet onmiddellijk aan het OCMW bezorgd en er werden ook facturen binnengebracht waarbij al een extra invordering was.

Kort samengevat, de uitgaven van verzoekster waren gewoon hoger dan haar inkomsten en er moesten dus keuzes gemaakt worden. Volgens het OCMW kon verzoekster moeilijk om met deze verandering en ondanks het wekelijks contact hierover vond zij dat het OCMW zich niet aan de afspraken hield en verwachtte zij dat alle facturen gewoon betaald werden. Verzoekster kon ten allen tijde de rekeningen van zowel schuldbemiddelaar als maatschappelijk werker bekijken. Bij het bekijken van deze rekeningen ging zij er echter vanuit dat er geld over was, maar dat geld was gereserveerd om betalingen te doen.

Volgens het OCMW had verzoekster vaak een andere visie op de gemaakte keuzes of begreep zij soms niet dat er wel degelijk keuzes gemaakt moesten worden. Er werd constant gediscussieerd en er werden ook regelmatig aanpassingen gedaan. De contacten verliepen steeds moeizamer en er was nog weinig begrip. Uitleg over wat, wanneer betaald werd en wat niet betaald werd, onttaarde steeds in een conflict. Dat maakte de relatie met de maatschappelijk werker heel kwetsbaar.

Het OCMW zal nog eens met verzoekster bespreken wat er mogelijk is binnen de schuldbemiddeling, maar ook welke de grenzen zijn. Ondertussen zijn de vaste kosten voor Electrabel, de facturen van Telenet en de dokterskosten betaald doordat de schuldbemiddelaar extra geld kon doorstorten. Er wordt nog onderzocht wat de mogelijkheden zijn voor andere facturen. Het OCMW geeft ook nog mee dat het onderhoudsgeld van haar echtgenoot wel degelijk gestort wordt.

Beoordeling: geen oordeel**redelijke termijn****klantgerichtheid****Verzoek:201612-1489****Activeringsbegeleider.**

Sinds januari 2016 word ik begeleid door de dienst Emancipatorische Werking van het OCMW. Ik had problemen met mijn eerste activeringsbegeleidster en stuurde hiervoor een klacht naar het OCMW. Ik had toen een gesprek met haar leidinggevende en kreeg een brief. Door interne herstructurering werd de begeleidster overgeplaatst naar een andere werkplek. Van de nieuwe activeringsbegeleider ben ik heel tevreden. Hij is echter al een tijd afwezig wegens ziekte en wordt vervangen door mijn vroegere begeleidster. Zij doet mijn betalingen vaak te laat. De uren van oktober zouden normaal betaald worden op 21 november. Dit gebeurde echter niet. Toen ik navraag deed kreeg ik als antwoord dat de betaling pas op 30 november zou gebeuren en dat ik pas in december mocht contacteren mocht blijken dat het geld toch nog niet op mijn rekening stond. Ik wil het hier niet bij laten en heb geen vertrouwen in een gesprek met een leidinggevende bij die dienst. Ik hoop dat een en ander uitgeklaard wordt waarom een paar zaken zo zijn verlopen.

Onderzoek:

De activeringsbegeleider kreeg de prestaties van juli en september pas begin oktober, en dit door vakantieperiodes van de begeleider en van de contactpersoon op de werkplek. De uitbetaling gebeurde daardoor eind oktober. Tijdens langdurige ziekte werd de activeringsbegeleider vervangen door de vroegere begeleidster van de klager. Zij gaf tijdig de gegevens door aan de financiële dienst. Door drukte werd beslist om alle premies pas tegen de laatste werkdag van de maand te betalen. De premie van juli werd inderdaad veel te laat betaald, namelijk eind oktober in plaats van in augustus. De premie van september werd niet tegen 21 november betaald, maar volgens die interne afspraken, tegen 30 november. Dit werd echter niet veroorzaakt door een fout of onwil van de activeringsbegeleidster. Uit de e-mails blijkt dat zij verzoeker vriendelijk en correct informeerde.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De premie van juli werd pas eind oktober uitbetaald in plaats van in augustus. De redelijke termijn van uitbetaling werd hier inderdaad overschreden.

Uit e-mails blijkt dat verzoeker door de arbeidsbegeleidster correct geïnformeerd werd en dat de latere uitbetaling in november niet veroorzaakt werd door onwil of fouten van deze medewerkster.

Aanbeveling:

Maak duidelijke afspraken voor opvolging tijdens verlofperiodes zodat uitbetalingen hierdoor geen grote vertraging oplopen.

Hoofdstuk 13

Lokale Politie Gent

13.1. Directie Operaties - Interventiedienst

hoffelijkheid

zorgvuldigheid - onvolledig dossier

Verzoek: 20160156

Extra verhuiskosten.

Op 14 november 2015 ben ik verhuisd naar een sociale serviceflat. Ik heb een verhuysfirma ingeschakeld die de nodige verkeersborden heeft geplaatst en waarvoor ik ook extra heb betaald. Op het moment van de verhuis stond er een wagen en de Politie is op verzoek van de verhuysfirma ter plaatse gekomen. De Politie was er vlug, bij de sleepdienst heeft het iets langer geduurd. De wagen is getakeld, en ondertussen was er een oponthoud van anderhalf uur. Dat heb ik naast de verhuyskosten natuurlijk extra er bovenop moeten betalen.

Ik heb maar een klein pensioentje en ik wilde dan ook die extra kosten verhalen op degene die ze had veroorzaakt. Ik heb eerst naar de inspecteur van Politie gebeld en die heeft me gezegd dat ik naar de vrederechter moest gaan. De inspecteur was vriendelijk, maar in Ekkerghem aan de balie daar blaffen ze je af (Wat komt ge doen? Wat verwacht ge eigenlijk?). Zo van 'gij dom mens'... Ik ga er nooit meer binnen. Het waren zelfs twee verschillende personen op twee verschillende dagen (11 december in de voormiddag en 16 december). Ik ben eerst ook in de Belfortstraat geweest: zeer behulpzaam en zij hebben me naar Ekkerghem gestuurd. De inspecteur zei dat het een burgerlijke zaak is en dat ik me tot de vrederechter moest wenden, maar ik heb natuurlijk geen idee wie de persoon is die daar stond. Ik heb ook juist 40 euro teveel inkomsten om een pro-Deoadvocaat te betalen. Ook de verhuysfirma zei me dat ze geen enkel gegeven hadden van die persoon. Ze hebben naar de Politie van Gent een schadebestek gestuurd op 14 november 2015, maar hebben nooit een antwoord gekregen.

De vrederechter heeft vastgesteld dat er geen pv zou zijn opgesteld, er is niets aanwezig van die interventie. Daarom heeft hij mij aangeraden om naar de Ombudsvrouw te stappen. Het kan toch niet dat er geen pv zou zijn opgesteld of dat de identiteit van de persoon die hinderlijk stond geparkeerd en die weggesleept is niet bekend zou zijn? Hoe kan ik mijn rechten halen?

Onderzoek:

De Politie zelf mag de identiteit van de overtreder niet vrijgeven. Zij bevestigen echter dat het proces-verbaal naar het Politieparket werd doorgestuurd samen met de brief van verzoekster, de factuur van de verhuysfirma (met verletkosten) en het takelverslag. Inzage in het dossier kan na afspraak met het Parket en ook de vrederechter kan het daar opvragen.

Een kopie van het proces-verbaal werd ook toegestuurd aan de overtreder, samen met de factuur van de verletkosten zodat bekeurde die kan betalen aan de verhuysfirma, die ze dan moet doorstorten aan verzoekster. Eigenlijk zou de verhuysfirma zelf een burgerlijke vordering moeten instellen als de overtreder de verletkosten niet betaalt, maar in de praktijk worden die kosten doorgeschoven naar de klant. Die moet zich dan (eventueel via een advocaat) schriftelijk als burgerlijk benadeelde verklaren bij het Politieparket.

Over de manier waarop verzoekster te woord werd gestaan aan het onthaal hebben we te weinig details om dit verder te onderzoeken. We geven dit wel mee aan de Politie als signaal.

Beoordeling: ongegrond

Er werd wel degelijk een pv opgemaakt en het volledige dossier werd doorgestuurd naar het Politieparket. Ook de overtreder werd aangeschreven. Over het onthaal kunnen we niet oordelen.

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201602.124

Onterecht getakeld.

Op zaterdag 28 februari [sic] werd mijn auto onterecht weggesleept door de Politie. Ik stond in de Akkerstraat geparkeerd ongeveer aan nummer 80. Ik geef toe dat ik iets over de aangegeven parkeerplaats stond, maar ik belemmerde totaal geen oprit, noch garage! Toen ik een uurtje later terugkwam (ik was een beetje verder) was mijn auto verdwenen. Eerst dacht ik nog dat hij gestolen was, maar toen ik de Politie contacteerde vertelde die me doodleuk dat mijn wagen was weggesleept omdat ik onreglementair was geparkeerd.

Ik ben toen te voet tot aan de Politie Ekkergem gegaan, waar men nog niet op de hoogte was. Een vrouwelijke agente belde de collega die de inbreuk had vastgesteld. Hij beweerde ook dat hij me proberen bereiken had, wat helemaal niet waar was, en wou het ook niet persoonlijk komen uitleggen...

Dus twee klachten: wegslepen was niet nodig en volgens mij moet de Politie eerst proberen de chauffeur te contacteren (ik zat trouwens 10 meter verder). Ik wil ook nog melden dat ik nog gestruikeld ben op het voetpad omdat er een darm lag die afval loosde in het rioolputje (dat mag dan wel, de darm ligt er al weken). Heb de volgende chauffeur die op mijn plaats wou parkeren dan maar verwittigd. Volgende dag helemaal met de bus naar de Vliegtuiglaan om mijn auto op de halen...

Onderzoek:

De Politie kwam tussen na een oproep. De inrit leidt naar een twintigtal parkeerplaatsen en een van de huurders kon niet binnen rijden omdat verzoekster bijna een meter voor de inrit stond geparkeerd. Via het transmissiecentrum werd er dan naar een telefoonnummer gezocht van verzoekster, maar dat werd niet gevonden. Dat verzoekster ergens binnen zit, een paar huizen verder, kon de Politie niet weten. Een takeling was dus wel degelijk nodig. Wat de darm op het trottoir betreft, vragen we aan de Gemeenschapswacht om dit verder op te volgen.

Beoordeling: ongegrond

integriteit - machtsafwending

Verzoek: 201604.441

Legitimatie.

Ik beken op het fietspad gereden te hebben, dit echter omdat de weg versperd was door een combi en ik spookrijden gevaarlijker vind dan op het voetpad te rijden. Ik beken mijn gsm te hebben genomen tijdens het fietsen. Ik ontken dat ik me weigerde te identificeren.

Ik stel mij verder vragen bij het gebruik van buiten proportioneel geweld, agenten die zich weigeren te identificeren en agenten die fout geparkeerd mogen staan.

Onderzoek

Deze burger ontkent zijn eigen overtredingen niet. Wel heeft hij vragen bij de werkwijze van de Politie mensen. Wat de overtredingen betreft is enkel het Parket hier bevoegd om te oordelen. Maar we stellen wel vast dat het de vierde klacht in korte tijdspanne is die we horen over het zich niet willen identificeren als Politie man. Het is niet voldoende om een uniform aan te hebben dat men zich niet meer hoeft te identificeren, enkel in uitzonderlijke situaties hoeft dit niet. Overigens zal het zich identificeren juist desescalerend werken. Of hier buiten proportie geweld is gebruikt, kan moeilijk achterhaald worden omdat het hier om een woord tegen woord situatie gaat. Dit is een voorbeeld waar bemiddeling tussen burger en Politie man nut zou kunnen hebben maar het dossier wordt naar Dienst Intern Toezicht gestuurd.

Beoordeling: geen oordeel

adequate communicatie

Verzoek: 201604.499

Burgerlijke zaak.

Sinds 25 februari tracht ik bij de Gentse Politie in Ekkergem aangifte te doen van valsheid in geschrifte en informaticafraude. Ik merkte bij de maandelijkse afrekening van mijn kredietkaart namelijk dat er ten onrechte een bedrag van 658 euro werd gedebiteerd voor een zogenaamde reis die ik nooit had geboekt. In eerste instantie leek de Politie in Ekkergem efficiënt: er werd onmiddellijk contact opgenomen met de klantendienst waar die storting naartoe was gegaan en telefonisch werd meegedeeld dat alles in orde ging komen, de reis ging geannuleerd worden en ik zou daar nog een mail en een telefoon over krijgen.

Er gebeurde echter niets en ik had ook geen pv, dus ik nam opnieuw contact op. Woensdag 9 maart stuurde ik nog een mail naar de inspecteur om mijn klacht in te dienen en om een fraudedossier te openen, daar heb ik nooit antwoord op gekregen. Op dinsdag 15 maart telefoon met een inspecteur en die zei mij dat ze zou bellen naar dat bedrijf en ze ging me op de hoogte houden. Geen reactie meer. Een week later stuur ik opnieuw een mail met de vraag of er al contact is geweest en wat er werd afgesproken. Niets meer van gehoord.

Op 24 maart, in de namiddag telefoneerde ik nog eens: de inspecteur was afwezig wegens ziekte, de volgende dag zou ze terug zijn. Telefoon 25 maart: nog altijd afwezig. Haar collega ging een mail sturen met de vraag om terug te bellen. Meer dan een maand later ben ik nog altijd wachtende en ben ik naar het kabinet van de burgemeester gestapt en dat leidde tot een brief met daarin de bevestiging dat ik melding deed van een burgerlijk geschil in het algemeen. Dus tot op vandaag heb ik nog altijd geen pv waarin staat dat ik aangifte heb gedaan van valsheid in geschrifte en informaticafraude ten aanzien van dat bedrijf. Dit pv heb ik nodig als basis om mijn rechten te laten gelden.

Er werd mij gisteren beloofd dat dit nu zal worden opgestuurd, maar ik denk dat men toch eens deze werkwijze zou moeten doorlichten. Het is nu de tweede keer binnen een jaar tijd dat men weigert om een pv op te stellen wegens oplichting omdat het volgens de inspecteur om een burgerlijke zaak gaat. De vorige keer ving ik zelfs met de brief van mijn advocaat waarin staat dat de Politie verplicht is om akte te nemen van die oplichting opnieuw bot aan de receptie. Buiten stond er een commissaris die mijn klacht had gehoord over die werkwijze en dan is er wel een pv opgesteld. Maar op maandag 13 juli 2015 kreeg ik een telefoon dat het pv intern verloren was gegaan en dat ik moest terugkomen om te gaan tekenen. Ik ben onmiddellijk langs geweest. Op dinsdag 14 juli kwam de inspecteur bij mij thuis langs om mee te delen dat de toegevoegde documenten ook verloren gegaan waren... Ik heb dan die documenten opnieuw afgegeven waarop hij tegen mij zei dat hij het blad vergeten was om mij als benadeelde partij op te geven, maar dat ging hij opsturen. Wat hij ook heeft gedaan.

Nu ik dit de tweede keer tegenkom is het er voor mij over. Kunt u deze werking eens kritisch onderzoeken aub?

Onderzoek:

Er werd inderdaad geen proces-verbaal opgemaakt. De Politie zegt dat een pv in een burgerlijk geschil geen meerwaarde betekent. Op basis van dit, samen met de belofte van het bedrijf om deze zaak in der minne te regelen (annulering van de reis met terugbetaling), werd er bij de aangifte door verzoeker beslist om dit enkel in de 'module melding' te verwerken. De module melding is een interne database waarin de initiële klachten worden verwerkt en ook vanuit deze module kan er een bewijs van aangifte aangemaakt worden. Als men later van oordeel is dat het toch om een strafrechtelijke zaak gaat, worden die gegevens doorgeschreven naar de 'module afhandeling' (het register voor pv's) van waaruit dan een pv wordt aangemaakt. Verzoeker stuurde zijn e-mail van 9 maart enkel naar de behandelende hoofdinspecteur persoonlijk. Door een samenloop van omstandigheden (verlof en ziekte) werd de zaak niet verder opgevolgd en verzoeker kreeg het correcte attest pas opgestuurd op 28 april (na telefonisch contact). Door het verkeerd inschatten van de afwezigheid van de hoofdinspecteur werd haar mailbox niet opgevolgd. En bij het hervatten van haar dienst had zij volgens de Politie onvoldoende oog voor nog te behandelen zaken, waardoor een antwoord op zich liet wachten. De hoofdinspecteur werd hierop aangesproken met de vraag om dit in de toekomst te vermijden. Het verloren pv waarover verzoeker het heeft, gaat over een andere aangifte in 2015. De aangifte werd wel degelijk opgenomen en er werd ook een gerechtelijk onderzoek gestart dat nu nog altijd lopende is.

Beoordeling: gegrond

Het probleem lag niet bij de procedure, maar bij de communicatie. Om allerlei redenen werd het dossier van verzoeker niet goed opgevolgd. Dit werd intern besproken om dit in de toekomst te vermijden.

professionaliteit

Verzoek: 201612-1452

Fietsendieven.

Zondagnacht hoorde ik buiten geroep. Toen ik door het raam keek zag ik een blauwe bestelwagen staan. Vier mannen waren er fietsen uit de fietsenstalling aan het inladen. Ik ben naar beneden gegaan en ze zijn weggereden. De nummerplaat weet ik niet. Ik heb geen telefoon en ben daarom zelf rond 00.30 uur naar het politiekantoor aan Ekkerweg gegaan. De agent heeft niets gedaan en niets genoteerd. Hij zei me "dat ik zelf maar een andere fiets moest stelen". Mijn eigen fiets werd echter niet gestolen, daar gaat het mij niet om. Waar gaan we dan naartoe, als iedereen een fiets zou stelen wanneer zijn fiets gestolen wordt? 's Morgens heb ik de burens ingelicht over de diefstal van hun fietsen. Ik weet niet of zij aangifte gedaan hebben. Gisteren heb ik één van die mannen teruggezien in het centrum van de stad. Hij was aan het bedelen. Ik kan het natuurlijk niet bewijzen, maar ik weet zeker dat hij het was. Ik heb dit niet gemeld aan de politie omdat zij er toch niets aan doen.

Onderzoek:

We geven dit door aan Dienst Intern Toezicht van de Politie voor verdere opvolging. Zij kunnen echter geen contact krijgen met verzoeker. Hij heeft geen telefoon of e-mail en hij doet de deur niet open. Een inspecteur is verschillende keren langs geweest bij verzoeker, maar kon hem niet persoonlijk spreken. Een keer is ze wel tot aan de deur van zijn appartement geraakt omdat er beneden net iemand anders binnen ging. Ze had de indruk dat hij toen thuis was (ze hoorde lawaai), maar niemand deed open. Ze heeft kenbaar gemaakt dat ze van de politie was en dat ze kwam in verband met de fietsendiefstal. Er kwam echter geen reactie. Ze zegt dat ze hier op deze manier geen tijd in kan blijven steken, maar verzoeker kan zeker altijd contact met haar opnemen.

Beoordeling: geen oordeel

Verzoeker is onbereikbaar en daardoor kan er ook geen verder onderzoek gebeuren.

13.2. Directie Operaties - Wijkdienst

redelijke termijn

Verzoek: 201602-166

Wachten op buurtinspecteur.

Op 3 januari deed ik via het e-loket een melding van mijn verandering van woonst. Dit is de derde keer dat ik verhuis binnen Gent, en bij de vorige twee keren ging dit steeds heel vlot, enkele dagen later kwam de buurtinspecteur al melding doen. Nu was er na twee weken nog geen agent langsgekomen. Op 19 januari stuurde ik een mailtje naar het wijkcommissariaat, bevoegd voor de Knokkestraat, met de vraag of deze termijn normaal was, en gaf bijkomend meer info over de uren waarop ik thuis ben. Op mijn vraag naar de termijn werd niet geantwoord, ik kreeg enkel volgende mail terug: "Beste, Kan u mij uw nieuw adres doorgeven, zodoende kan ik uw e-mail doorsturen naar de buurtinspecteur."

Hierop gaf ik dus mijn nieuwe adres. Vandaag, bijna anderhalve maand na mijn aangifte is er nog steeds geen buurtinspecteur langs geweest. Op 15 februari stelde ik opnieuw de vraag aan het buurtcommissariaat wanneer een buurtinspecteur zou kunnen langskomen, voorlopig nog zonder antwoord.

Onderzoek:

Na onderzoek door de buurtinspecteur blijkt dat er bij het inbrengen van de adreswijziging door Dienst Burgerzaken een fout gebeurde: er werd een adreswijziging geregistreerd voor de ex-vriend in plaats van voor verzoekster. De buurtinspecteur liet de nodige wijzigingen doen: de adreswijziging van de ex-vriend werd geannuleerd en de woonstvaststelling van verzoekster werd uiteindelijk op 4 maart 2016 met positief advies doorgestuurd naar Dienst Burgerzaken. Dit gebeurde allemaal pas na onze tussenkomst, nochtans had verzoekster al eerder vragen gesteld over de woonstvaststelling.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De aanvraag voor woonstvaststelling was al meer dan een maand geleden gebeurd, en ook al stond de aanvraag op een verkeerde naam, er was nog geen agent langs geweest. Ook na de bezorgde e-mail van verzoekster op 19 januari kwam de fout niet aan het licht. Dat gebeurde pas na onze tussenkomst, en toen werd er heel snel opgetreden.

efficiëntie en effectiviteit

klantgerichtheid

klachtenmanagement

Verzoek: 201602-185

Trage adreswijziging.

Op 1 november 2014 ben ik verhuisd naar een woning van een sociale huisvestingsmaatschappij. Tot op vandaag is het nog altijd niet gelukt om tot een woonstvaststelling te komen.

Ik heb al zeven aanvragen ingediend, maar de wijkagent komt telkens langs wanneer ik er niet ben. In het begin had ik wel onregelmatige uren, maar ondertussen heb ik vast werk gevonden en heb ik mijn uren doorgegeven aan de wijkagent. Ze houdt hier helemaal geen rekening mee. Ze zegt dat ze drie keer is langs geweest op momenten dat ik wel thuis was, maar ik heb hier niets van gemerkt. Ik heb ook maar één keer een briefje in de brievenbus gehad. Soms belt ze mij op maar kan ik niet terugbellen omdat ze belt met een privénummer, of ze laat geen voicemail na. De wijkagent heeft nu ook aan de huisvestingsmaatschappij laten weten dat ze mij daar nooit aantreft, en nu dreigen ze mij op straat te zetten.

Onderzoek:

We verzoeken de buurtinspecteur om rekening te houden met de werkuren van verzoeker bij een volgende woonstvaststelling. Aan de huisvestingsmaatschappij vragen we om nog even geduld te hebben. De Politie verklaart dat de buurtinspecteur al 31 keer geprobeerd heeft om verzoeker aan te treffen in de woonst, steeds zonder succes. We vragen ten slotte wanneer die woonstvaststellingen hebben plaats gevonden en of er een briefkaart werd nagelaten bij afwezigheid. We vragen de versie van de buurtinspecteur, maar de hoofdinspecteur wenst geen verdere commentaar te geven en vraagt om dit incident af te sluiten. Op 4 maart laat verzoeker ons weten dat de woonstvaststelling gelukt is, al zij het opnieuw tijdens een uur dat ze normaal gezien aan het werk is.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Geen oordeel voor efficiëntie en effectiviteit en klantgerichtheid: het is woord tegen woord en de Politie geeft geen commentaar meer. We weten dus niet of er rekening gehouden wordt met de werkuren van verzoeker en of er kaartjes worden nagelaten bij afwezigheid.

Gegrond voor klachtenmanagement. Door vragen te ontwijken en medewerking te weigeren, kan geen duurzame oplossing gezocht worden. De reactie die we ontvingen wijst op een negatieve foutencultuur.

Aanbeveling:

Sta open voor klachten en zie ze als een kans om tot een efficiëntere en effectievere praktijk te komen.

flexibiliteit

Verzoek: 201603-342

Wachten op woonstvaststelling.

Ik ben begin november 2015 aangifte gaan doen bij loket Bevolking om mijn domicilie te laten veranderen. Nu al die maanden later is dat nog altijd niet in orde gekomen. Ik heb al verschillende keren gebeld met de wijkagent maar zij wil niet langskomen op afspraak en heeft zelfs al een paar keer mijn aangifte als zijnde 'woont daar niet' terug doorgegeven aan Bevolking zodat ik terug mijn aangifte moest gaan doen. Doordat ik niet gedomicilieerd geraak, kom ik in de problemen met mijn stempelgeld en met de mutualiteit. Ik werk als PWA'er en ook hier kom ik in de problemen. Ik ben in de week afwezig tussen 7.00 en 21.00 uur, maar moest ik weten wanneer ze langskomt dan kan ik zeker vroeger naar huis komen. In het weekend ben ik meestal wel thuis. Ik kan toch moeilijk zitten wachten tot de wijkagent eens langskomt?

Onderzoek:

Uit onderzoek blijkt dat het verzoeker zelf is die niet flexibel is. Hij is nooit thuis en hij is duidelijk ook niet bereid om te communiceren, laat staan een oplossing te zoeken. We raden verzoeker aan om een nieuwe aanvraag te doen en redelijke uren op te geven. Daartoe is hij niet bereid. We leggen hem ten slotte uit welke opties hij heeft als er opnieuw een negatief verslag komt.

Beoordeling: ongegrond

coördinatie

Verzoek: 201604-346

Twee pv's.

Mijn vriendin heeft begin dit jaar een zware verkeersovertreding begaan met een bedrijfswagen van me. Nu blijkt dat ze voor hetzelfde feit tweemaal geverbaliseerd is door twee verschillende agenten uit twee verschillende diensten. Na heel veel telefoontjes heb ik uiteindelijk een dossier opgesteld en dit bezorgd aan de agente die het tweede pv had opgesteld. Ze ging alles in orde maken, maar had me gewaarschuwd voor de administratieve rompslomp. Nu krijg ik hier net een finale betalingswaarschuwing voor dat tweede pv (eerste is betaald, aangezien we de overtreiding niet betwisten). Kan u ons bijstaan voor dit strafrechtelijke gevolgen krijgt?

Onderzoek:

Beide dossiers worden opgevraagd door het Parket en de Procureur seponneert het tweede pv omdat het duidelijk over dezelfde verkeersinbreuk ging. De Politie zegt dat ze de aanmaningsprocedure zelf niet stop konden zetten aangezien dit extern en elektronisch via B-post verloopt. En dat dit op federaal niveau bepaald wordt. We begrijpen dat de Politie zelf niet zomaar een pv kan annuleren, maar de aanmaningsprocedure zou toch op zijn minst geblokkeerd moeten kunnen worden tot er een uitspraak is. Nu ontstaat er een situatie waarbij de burger onder druk wordt gezet om te betalen terwijl hij verweer aantekende. Maar als hij (onder druk) betaalt, wordt het dossier in de praktijk meestal geseponeerd omdat de burger zagezegd toegeeft. Op die manier kan een burger nooit zijn recht halen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

De Politie heeft dit via het Parket kunnen rechtzetten. Toch is een betere coördinatie hier nodig.

Aanbeveling:

Bekijk samen met alle betrokken partijen hoe de juridische procedure en de aanmaningsprocedure beter op elkaar afgestemd kunnen worden zodat de burger zijn recht kan halen zonder dat hij (te veel) onder druk wordt gezet.

adequate communicatie

klantgerichtheid

Verzoek: 201606-687

Bedreiging en agressie.

Op 15 april 2016 werd ik bedreigd door een chauffeur in een zwarte wagen. Daarna heb ik onmiddellijk naar de noodcentrale 101 gebeld en het hele verhaal verteld. De agente heeft mijn telefonische melding volledig genoteerd. Omdat ik overstuur was ben ik direct naar huis gereden. De persoon in kwestie, waarvan de politie de gegevens waarschijnlijk wel bezit (ik gaf zijn nummerplaat door), deed een heel vreemde/bedreigende uitspraak. Ik zou het heel erg op prijs stellen mocht een (wijk)agent deze persoon een bezoekje brengen en informeren naar de bedoeling van zijn woorden. Er is geen pv opgesteld maar ik weet dat telefonische klachten regelmatig worden nagetrokken en ook de bedoelde personen worden bezocht.

Via e-mail en telefoon heb ik reeds verschillende malen contact opgenomen met de politie.

Na al mijn inspanningen is er door de politie geen (!) enkele actie ondernomen. Er is inderdaad een paar keer kort geantwoord maar mijn laatste mails zijn helemaal niet (!) beantwoord. Er wordt steeds vermeld dat ik een pv

moet laten opmaken maar kan de politie nu echt niks doen voor iemand die bedreigd wordt? Is dit nu zo moeilijk? Zij hebben tenslotte alle info reeds in hun bezit. De uitspraak 'de politie, je vriend' is hier dus helemaal niet van toepassing. Mijn eigen wijkagent heeft zelfs niet geïnformeerd bij mij wat er is gebeurd (ondanks mij dit werd beloofd). Dit zal dan toch een 'doofpotzaakje' worden zoals ik voorspelde. Zowel de agressor als de getuigen zullen zich na twee maanden nog weinig herinneren. Dan vraagt men zich af waarom er zo veel geweld en agressie is,... Ja, iedereen kan toch maar zijn gangetje gaan.

Onderzoek:

De buurtinspecteur heeft verschillende keren contact opgenomen met verzoekster en er was ook uitvoerig mailverkeer. Uiteindelijk bleek de ontevredenheid van verzoekster te kaderen in een burenruzie. Haar buurvrouw belt af en toe de Politie voor foutparkeerders en dan komt de Politie langs om een vaststelling te doen. Daarom wou verzoekster dat de Politie ook bij haar langs kwam om een pv te laten opmaken. Het opstellen van een pv voor een gerechtelijk strafbaar feit is echter iets helemaal anders en daar komt heel wat meer bij kijken. De buurtinspecteur kan dat niet zomaar bij iemand thuis doen en daarom werd verzoekster ook verschillende keren uitgenodigd om langs te komen op het commissariaat. De Politie zou en moest langs komen! Volgens de Politie is verzoekster niet voor rede vatbaar en uiteindelijk hebben ze de schriftelijke communicatie stopgezet. Er was wel nog persoonlijk contact met de nieuwe buurtinspecteur. Verzoekster heeft dan een klacht ingediend bij de Dienst Intern Toezicht, maar daar kreeg ze geen gelijk. In overleg met de hoofdcommissaris van de Wijkpolitie wordt er toch nog eens gepoogd om verzoekster uit te leggen waarom het belangrijk is dat zij langs komt op het commissariaat. Volgens de hoofdinspecteur was verzoekster zeer aangenaam verrast door het telefoontje en wenste ze geen verdere stappen meer te ondernemen. Ze had ondertussen op een positieve manier kennis gemaakt met haar buurtinspecteur waardoor haar eerdere negatieve ervaring werd omgezet naar iets positief.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn doorschuifgedrag

Verzoek: 201606-710

Problemen met huisnummering.

Halfweg maart heb ik me laten domiciliëren in Gent. Een week later is de wijkagent op controle gekomen. Volgens hem zijn er problemen met de huisnummering. Daarom is er een controle nodig van de dienst huisnummering. Intussen zijn we twee maanden verder en heeft deze dienst nog niets ontvangen van de wijkagent. Ik heb al meerdere malen contact gehad met beide partijen, maar deze schuiven de schuld op de andere. Dit kan niet langer zijn. Wegens de onzorgvuldigheid van een van deze partijen loop ik ook een financieel nadeel, aangezien onder meer het (verhoogde) kindergeld niet toekomt bij de juiste persoon en ik bij stadsdiensten nog steeds de volle pot moet betalen in plaats van het gunsttarief voor Gentenaars. Binnen enkele weken begin ik ook te werken en moet ik tal van formaliteiten regelen. Zonder correct adres lukt dit niet. Ook wonen er intussen nieuwe mensen op mijn oude adres. Ook deze mensen ondervinden last hierdoor aangezien ik officieel inwonend ben bij hen. Ik hoop dat u kan helpen een oplossing te vinden.

Onderzoek:

Van de Politie krijgen we geen verdere reactie. Dienst Burgerzaken zegt dat verzoeker op 15 maart 2016 een aanvraag tot adreswijziging deed. Op 6 april 2016 is de buurtinspecteur langs geweest, maar omdat er op dat adres al iemand was ingeschreven, merkte hij volgens Dienst Burgerzaken op dat er eigenlijk een apart huisnummer zou moeten komen via de cel huisnummering. Dienst Burgerzaken zegt dat ze de vaststelling van de Politie op 8 juni 2016 hebben ontvangen. Het is niet duidelijk waar dit dossier al die tijd is blijven hangen. Verzoeker is nog student, dus normaal gezien zou hij bij zijn ouders ingeschreven moeten worden, maar Dienst Burgerzaken beslist uiteindelijk toch om hem op het adres in Gent in te schrijven. Later volgt er ook een hernummering.

Beoordeling: gegrond

Uiteindelijk komt de inschrijving in orde, maar het duurde onredelijk lang. Het is niet duidelijk wat er mis ging.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201606-743

Onterechte boetes.

In de marge van een andere klacht meldde ik u tevens de onterechte verbalisatie op de parkeerplaats ter hoogte van de Wolterslaan 12. Samen hebben we nog gezocht naar argumenten waarom dat geen gereguleerde parkeerplaats zou zijn. Inderdaad heb ik toen, voor de derde keer (!) die boete aangevochten, en ik ben nu opnieuw voor de derde keer (!) in het gelijk gesteld door de sanctionerend ambtenaar. Door de verschuiving van bevoegdheden ging het de eerste twee keer om een boete van de Politie, de derde keer om een GAS-boete. Ik kan u vertellen, dat deze zaak mij al zeker tien uur werk heeft gekost, om die onterecht uitgeschreven boetes (eerste twee keer 50 euro, en daarna 55 euro) niet te moeten betalen. Ik ben benieuwd wat u hiervan vindt. Mijns inziens is het nu zo dat vele Gentenaars, die ook deze verbalisatie kregen, slaafs hun boete hebben betaald. Enkel de boetes van degene die het aanvechten, worden geseponeerd. Dit is een vorm van 'free lunch' voor de stadskas op kosten van brave Gentenaars. Ondertussen lanceert de burgemeester een video, waarvan ik u graag zijn eerste en zijn laatste zin citeer: 'Hoeveel onrechtvaardigheid kan een mens incasseren?' en 'Ik sta ter beschikking van alle Gentenaars'. Mocht een socialistisch politicus ook maar enige empathie hebben voor zijn medemens, zou hij de onrechtvaardigheid die mij en vele andere Gentenaars is aangedaan rechtzetten. Hij is Politiek verantwoordelijk voor het fout uitschrijven van parkeerboetes op die plaats. Ik ga hem een e-mail sturen, waarin ik hem uitdrukkelijk vraag om alle gedupeerden betreffende Wolterslaan 12 op te sporen, en de onterecht geïnde boetes terug te betalen aan de onschuldige Gentenaars. Benieuwd of hij rechtvaardigheid nastreeft dan wel een doofpotoperatie verkiest.

Onderzoek:

Over de pv's kunnen wij geen uitspraak doen omdat dit onder de bevoegdheid valt van het Parket. Verzoeker geeft echter zelf aan dat de pv's 'geseponeerd' werden, er was met andere woorden geen beslissing. Het kan dus perfect zijn dat het Parket de boete als terecht beschouwt, maar dat er geen verdere stappen ondernomen werden. Wat de GAS-boete betreft, heeft verzoeker geen gelijk gekregen. Het onderzoek is namelijk nog bezig en binnenkort mag hij een reactie verwachten van de GAS-ambtenaar.

We gaan zelf ten rade bij een verkeersdeskundige en die zegt dat het hier duidelijk om een overtreding gaat: verzoeker parkeert op een verhoogde inrichting, op minder dan vijf meter van het zebrapad en voor een poort (dat laatste kan nog als hij zijn nummerplaat op de poort aanbrengt).

Beoordeling: ongegrond

coördinatie

redelijke termijn

Verzoek: 201606-756

Wachten op woonstvaststelling.

Ik begeleid een jong gezin in het werk/welzijnsproject van onze organisatie. Gisteren sprak ik telefonisch met een (overigens zeer vriendelijke) agent van kantoor Gent West over de inschrijving van het gezin. Blijkbaar is de wijkagent met zwangerschapsverlof en men kon mij niet vertellen wie de opvolging voor deze straat verzorgt en/of wanneer. Het gezin heeft op 10 mei 2016 het huurcontract getekend voor een bepaalde duur van 6 maanden.

De woonst maakt deel uit van het Project Leegstand (partnerschap van Stad Gent met CAW), waarin kwetsbare mensen tijdelijk een officiële woonst kunnen huren opdat zij hun woon-, verblijfs- en arbeidsstatuut op orde kunnen krijgen. Er zijn voor deze mensen heel wat voorwaarden aan verbonden, zoals het in regel komen met al deze belangrijke zaken. Om al deze doelen te verwezenlijken is de 6 maanden die ze toebedeeld krijgen in het project enorm kort. Na de 6 maanden komen ze onherroepelijk terug op straat te staan als zij niet in staat waren op eigen houtje vast werk en een vaste officiële woonst te kunnen verkrijgen.

Het bekomen van arbeid, werk, verzekeraarheid, kinderbeijslag, ... begint met een inschrijvingsbewijs van een officieel adres. Het is dan ook bijzonder schrijnend dat zij na 8 weken (al 1/3 van de tijd in het project) nog steeds geen inschrijvingsbewijs kunnen voorleggen. Ik stuurde vandaag een mail naar de buurtinspecteur om mij zo snel mogelijk op de hoogte te brengen van de opvolging van het dossier. Aangezien het gezin op deze manier enorm veel kostbare tijd verloor, formuleer ik hierbij deze klacht.

Onderzoek:

We krijgen inderdaad de boodschap dat de woonstvaststelling vertraging opliep omdat de persoon die dit normaal moest doen in bevallingsverlof was. Uiteindelijk gebeurt de vaststelling en wordt het gezin ingeschreven.

Beoordeling: gegrond**efficiëntie en effectiviteit****pro-actief handelen****Verzoek: 201611-1261****Achtergelaten scooter.**

Ter hoogte van de Frans Ackermanstraat 22 staat er al zeker zes jaar een scooter onaangeroerd vast aan een verkeerspaal (ter hoogte van de parkeerautomaat). Al herhaaldelijk vroeg ik aan de Gemeenschapswacht om die te laten verwijderen.

Ondertussen is er echter nog altijd niets gebeurd en staat er ook nog eens al meer dan twee maanden een fiets aan een paal in dezelfde buurt, terwijl er rechtover een fietsenrek staat.

Kunnen die scooter en die fiets eindelijk eens weggenomen worden?

Onderzoek:

Het verwijderen van achtergelaten motorvoertuigen op het openbaar terrein is een bevoegdheid van de politie.

De Gemeenschapswacht heeft dat dus aan hen doorgegeven, de exacte datum is echter niet meer te achterhalen.

Wij nemen zelf nog eens contact op met de Politie. Na onze tussenkomst gaat een inspecteur langs om de situatie te bekijken en een buurtonderzoek te doen. In de buurt weet niemand van wie de scooter is en de inspecteur vindt ook geen chassissnummer. Er wordt een pv opgemaakt om de scooter te verwijderen en met enige moeite wordt er een afspraak gemaakt met het Fietsendepot om het slot door te slijpen. Daarna zal de Politie de scooter zelf opladen.

Beoordeling: gegrond

Het kan niet meer achterhaald worden wat er met de mail van de Gemeenschapswacht gebeurd is, maar zelf na onze tussenkomst heeft het nog veel voeten in de aarde vooraleer de scooter effectief verwijderd wordt. Als een scooter zes jaar op een zelfde plaats staat, is het toch iets wat een alerte wijkagent zelf kan opmerken.

Aanbeveling:

Zoek naar een eenvoudigere werkwijze in dergelijke gevallen samen met alle andere betrokken diensten.

redelijke termijn**Verzoek: 201611-1296****Geen bel.**

Ik heb bijna een jaar op straat geleefd en heb nu eindelijk een onderdak gevonden. Normaal zou ik daar dus gedomicilieerd moeten worden. Ik deed de eerste keer een aanvraag voor domiciliëring op 17 augustus 2016. Toen was ik aan het werk (6 weken). In die periode zou de wijkagent langs geweest zijn, maar omdat er geen bel was, heeft die een negatief advies gegeven. Ondertussen heb ik zelf een bel gehangen, want de verhuurder wou dat niet doen.

Ik ben dan naar het AC geweest om het probleem met die agent te melden en een nieuwe aanvraag te doen.

Ik kreeg daarop een voicemail van de commissaris van Wondelgem: over de klacht zei hij niets en een oplossing gaf hij ook niet, maar hij had het wel meteen over de bel en dat ik waarschijnlijk zelfs niet het juiste telefoonnummer had gegeven. Maar ik kon niet opnemen als ik aan het werk was! Met de bel nu in orde ging ik na een maand wachten terug naar het AC en daar hoorde ik dat er opnieuw een weigering was. Nochtans heb ik nooit een kaartje in de bus gekregen. Is die inspecteur wel langs gekomen? Want ik woon samen met nog andere mensen en niemand heeft een wijkagent gezien. Die wijkagent kan trouwens toch ook bij burens en andere bewoners gaan horen of ik daar wel woon?!

In elk geval, ik heb opnieuw een aanvraag gedaan en nog eens de uren meegegeven waarop ik meestal thuis ben,

want ik ben vaak weg op zoek naar werk. Ondertussen heb ik nog niemand gezien. Dat adres is heel belangrijk voor mij, want omdat ik geen adres heb, ben ik ondertussen ook mijn stempelgeld kwijt en moet ik naar het OCMW. Ik versta het helemaal niet! Volgens mij komt dit omdat ik eerder met de politie in aanraking gekomen ben: ik heb 7 jaar geleden in de gevangenis gezeten. En ook omdat ik bij de bevolkingsdienst laten horen heb dat ik een kleine discussie had met de wijkagent. Bij de andere bewoners hoor ik namelijk dat er nooit opmerkingen zijn gemaakt omdat er geen bel hing en toch zijn zij wel ingeschreven. Daarom kom ik bij u, want ik kan u ook meedelen dat ik door dit gedoe alles kwijt ben wat ik de laatste maanden heb opgebouwd.

Onderzoek:

De eerste aanvraag tot woonstvaststelling kreeg de Politie op 23 augustus 2016. Op 5 september 2016 gaf de buurtinspecteur een negatief advies. De tweede aanvraag kreeg de Politie op 6 oktober en twaalf dagen later op 18 oktober kwam er opnieuw een negatief advies. Op 9 november 2016 deed verzoeker dan een derde aanvraag en op 12 november was er een positieve vaststelling.

Als er geen bel is, is het voor de buurtinspecteur natuurlijk moeilijk om een vaststelling te doen. Aan de andere kant kon de inspecteur misschien toch wat meer moeite doen om verzoeker te bereiken (bijvoorbeeld door eens te telefoneren).

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Verzoeker zelf maakte een woonstvaststelling extra moeilijk, maar de buurtinspecteur kon ondanks dat toch wat meer moeite gedaan hebben waardoor dit ook sneller afgehandeld geweest zou zijn.

redelijke termijn

Verzoek: 201612-1398

Stroeve adreswijziging.

Mijn adreswijziging loopt bijzonder stroef en volgens mij niet volgens de regels. Ik heb mijn adreswijziging op 10 september aangegeven, de wijkagent is echter nooit langsgekomen. Ik heb een nieuwe aanvraag gedaan, nog steeds geen wijkagent gezien. Nu in midden november heb ik de wijkagent gebeld en moest me in het politiekantoor aanmelden, ze gingen me per post een formulier opsturen. We zijn nu al meer dan een week later, ik heb nog steeds niks ontvangen. Volgens mijn vriend gebeurt het vaker hier in de buurt. In andere buurten hoor ik dat adreswijzigingen heel vlot lopen. Dit bezorgt mij heel wat problemen met allerlei instanties, van verzekering tot ziekenkas en werkgever.

Onderzoek:

Verzoekster deed aangifte van adreswijziging via het e-loket op zaterdag 24 september 2016 met de vermelding dat haar adres vastgesteld kon worden vanaf 26 september 2016. Dienst Burgerzaken maakte het aangifteformulier voor een woonstvaststelling over aan de buurtinspecteur op woensdag 28 september 2016. Op 5 oktober 2016 werd die aanvraag bij de Politie ingeboekt in het interne register. De Politie zegt dat de buurtinspecteur verschillende malen ter plaatse is geweest, maar verzoekster was in die periode niet aan te treffen door haar beroepsbezigheden. Zowel de huisbaas als andere betrouwbare bronnen bevestigden echter dat verzoekster er effectief woonde. De Politie zegt dat ze uit klantvriendelijkheid verzoekster dan uitgenodigd hebben op kantoor om de doorlooptijd toch kort te houden en met de bedoeling om verzoekster naderhand alsnog thuis te treffen. Het advies werd op 18 november 2016 uitgeboekt en doorgestuurd naar Dienst Burgerzaken. Op 25 november 2016 ontving Dienst Burgerzaken de positieve woonstvaststelling van de buurtinspecteur en op 2 december 2016 werd het adres aangepast in het rijksregister. Op 5 december 2016 werd er een brief verstuurd naar verzoekster met de vraag om langs te komen met de PIN-code om het adres aan te passen op de identiteitskaart. Alle betrokken partijen steken de trage afhandeling op een ander, maar iedereen heeft daar oorzaak aan: verzoekster was nooit aan te treffen thuis, de Politie heeft de aanvraag meer dan een maand bij zich gehouden en Dienst Burgerzaken deed er nog eens twee weken over om dit te verwerken. Dit zou binnen korte termijn moeten verholpen zijn door een nieuwe applicatie waarbij de vaststellingen in real time worden ingeput op de plaats zelf.

Beoordeling: gegrond

De adreswijziging gebeurde niet binnen een redelijke termijn. Het dossier bleef het langste hangen bij de Politie (mede door de onbereikbaarheid van verzoekster zelf), maar ook de verwerking bij Dienst Burgerzaken duurde onredelijk lang.

doorschuifgedrag

Verzoek: 201612-1454

Fietsers hier afstappen.

Bij het openleggen van de Reep is ook de weg van de Bisdomkaai opgebroken. Enkel het trottoir is nog toegankelijk. Aan de uiteinden van de straat staan bordjes met 'fietsers hier afstappen' erop. Jammer genoeg is er bijna niemand die zich daar aan houdt. Daardoor is het heel gevaarlijk als wij de deur uitstappen. Deze morgen nog werd mijn zoontje van zes bijna omver gereden door een voorbijrazende fietser (en hij vond het ook nog eens nodig om boos te rinkelen naar ons). Vooral 's morgens en 's avonds is er veel gerij. Moest het nu maar om korte werken gaan, zou ik nog op mijn tanden bijten, maar het zal tot maart 2018 duren... Er moet dus echt iets aan gebeuren. Ik ben dus donderdagochtend [15 december 2016] rond 8.00 uur naar de Politie in de Belfortstraat gegaan, maar daar zeiden ze dat ze mij niet konden helpen omdat die borden niet dwingend zijn. Ik moest maar eens bij de Ombudsvrouw gaan. Dus hier sta ik dan. Kunt u voor een veilige situatie zorgen?

Onderzoek:

Na enig aandringen van ons wordt de situatie ter plaatse bekeken en er zal hier gedurende de werken extra aandacht aan besteed worden.

Over het doorverwijzen naar de ombudsvrouw krijgen we geen reactie. En waarom borden zetten als men ze toch niet kan afdwingen? Want dat zou betekenen dat fietsers bijvoorbeeld toch niet hoeven af te stappen ondanks het bord?

Beoordeling: geen oordeel

Hoofdstuk 14

Ivago

efficiëntie en effectiviteit
klachtenmanagement

Verzoek: 201601-97

Gft blijft staan.

Er wordt van ons verwacht om goed te sorteren, dan verwacht de klant een correcte ophaling. Op maandag 18 januari 2016 stel ik mijn groene container duidelijk zichtbaar aan de rand van de straat buiten, die meestal voor 7.30 uur wordt geledigd.

Het is 9.30 uur dat ik met mijn vader die aan het begin van dezelfde straat woont een boodschap doe. Wij stellen vast dat zijn groene container net als de mijne nog vol staat. Bij terug thuiskomst rond 10.30 uur is mijn vader zijn groene container leeg, deze van mij niet. Ik neem contact met Ivago die mij belooft het nodige te doen. Er gebeurt niets. Zelfs een tweede telefoontje helpt niet, enkel geld uit mijn portemonnee (ik bel niet gratis). 's Avonds heb ik dan maar mijn volle container terug in huis genomen met het bijkomend probleem niet wetende hoe ik de komende dagen mijn groen afval kwijt kan. Gezien het niet de eerste maal is dat mij dit overkomt (blijkbaar woon ik te ver in de straat wat te veel tijdverlies is voor de heren die het groenafval ophalen) vind ik dat mensen die hun werk niet naar behoren doen op hun verantwoordelijkheid moeten worden gewezen, zodat de betalende klant de service krijgt waar hij recht op heeft. Hopende dat het reeds lang aanslepende probleem eindelijk eens ernstig zal worden aangepakt.

Onderzoek:

Verzoeker nam telefonisch contact op met Ivago op 18 januari. Volgens Ivago werd hem toen gezegd dat het afval de volgende dag opgehaald zou worden. Ivago zegt dat er op 19 januari effectief een ploeg is langs geweest, maar dat de container niet buiten stond. Verder kreeg Ivago geen andere meldingen meer van verzoeker of iemand anders uit de straat. De planner/opvolger vraagt aan de ophaalploeg om hier zeker de nodige aandacht aan te besteden bij de volgende ophaalrondes. Een maand later vragen we aan verzoeker nog eens of de ophalingen nu beter verlopen, maar daar krijgen we geen reactie meer op.

Beoordeling: geen oordeel

De communicatie tussen Ivago en verzoeker gebeurde mondeling. Ivago zegt dat zij meedeelden dat de ophaling de volgende dag zou gebeuren, maar dat heeft verzoeker blijkbaar niet begrepen. Er kwamen volgens Ivago voor en na deze klacht ook geen andere meldingen over de ophaling in de straat. Van verzoeker krijgen we geen reactie meer. We kunnen met de beperkte informatie die we hebben niet oordelen.

efficiëntie en effectiviteit
klachtenmanagement

Verzoek: 201602-162

Onzichtbaar afval.

Onze pmd-zak wordt zelden of nooit opgehaald, telkens moeten wij Ivago verwittigen. Verleden week was het de restcontainer die niet geledigd werd. Na contact met de klantendienst kregen wij antwoord dat er geen ophaling was die dag, niet tegenstaande dat de ophaling op de kalender aangeduid stond. De bediende van Ivago had de verkeerde kalender geraadpleegd en vroeg ons 14 euro te betalen voor een extra ophaling (comfortdienst!?). Ongelooflijk dat wij nog eens extra moeten betalen voor de nalatigheid van Ivago! Deze dienstverlening is echt schandalig.

Onderzoek:

Kort daarna krijgt verzoeker een telefoon van Ivago: er zou een ploeg langs geweest zijn, maar zij zagen geen afval meer staan. Verzoeker is hier bijzonder kwaad om, want het afval is al die tijd blijven buiten staan en staat ook

duidelijk zichtbaar. Na onze tussenkomst gaat er een planner/opvolger langs en hij haalt het pmd-afval op. Een dag later wordt ook de restcontainer geledigd. Ivago kan niet duiden waarom de ophaling zo fout loopt en hoe het kan dat een ploeg die speciaal wordt nagestuurd toch het afval niet ziet staan. Het adres van verzoeker zal in de toekomst nauw opgevolgd worden, zodat dit niet meer gebeurt.

Beoordeling: gegrond

Aanbeveling:

Bouw meer controlemogelijkheden in zodat er ten minste uitgezocht kan worden wat het probleem is.

redelijke termijn

coördinatie

Verzoek: 201603-230

Gedumpte winkelkarretje.

Aan de Theofiel Lybaertstraat staat een achtergelaten en uitgebrand winkelkarretje. Op 31 december 2015 gaven we dit door aan Ivago, die dat eerstdaags beloofden op te ruimen. Er gebeurde niets. We stuurden herinneringen op 9 en 20 januari. Het is nu 4 maart en de winkelkar staat hier nog steeds.

Onderzoek:

Voor winkelkarretjes contacteert Ivago eerst de betrokken supermarkt met de vraag om het op te halen. Als er toch nog een melding komt dat de kar niet werd opgehaald, nemen zij opnieuw contact op met de winkel met de vermelding dat Ivago het anders zelf zal opladen en dat er dan een factuur van 250 euro volgt. Na onze tussenkomst wordt het karretje eind maart 2016 effectief verwijderd.

Beoordeling: gegrond

Het is aan de winkels om hun karretjes op te halen en niet aan Ivago. Toch had Ivago dit meer moeten opvolgen, nu heeft verzoeker drie keer moeten klagen en heeft het drie maanden geduurd vooraleer het karretje ook effectief weg was.

Aanbeveling:

Volg meldingen over achtergelaten winkelkarretjes strakker op. Wacht niet tot er opnieuw een klacht komt.

zorgvuldigheid - procedure

klachtenmanagement

coulance

Verzoek: 201603-258

Grof huisvuil.

Vorige maand maakte ik telefonisch een afspraak met Ivago om mijn grof huisvuil op te halen. Die ophaling zou vandaag om 07.30 uur gebeuren, dus zette ik om 07.00 uur alles buiten. Deze namiddag was het grof huisvuil nog niet opgehaald, dus belde ik Ivago op. Aan de telefoon werd toen verteld dat ik blijkbaar niet opgenomen was in de planning en dat de volgende ophaling pas op 21 maart doorgaat. Ik ben echt volledig over mijn toeren en weet niet wat ik nu moet doen. Ik heb deze ochtend wel uitzonderlijk hulp gekregen om alles buiten te zetten, maar ik kan toch niet alles alleen terug naar binnen sleuren? En dan nog eens twee weken wachten tot de volgende ophaling.

Onderzoek:

De ophaling bij verzoekster was inderdaad niet ingepland bij Ivago, maar zij kunnen niet verklaren hoe dit komt. Normaal gezien komen ze pas op 21 maart opnieuw langs de Rijsenbergstraat. Na onze tussenkomst plannen ze dit echter sneller in en halen op 15 maart het grof huisvuil op.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Geen oordeel wat zorgvuldigheid - procedure betreft: verzoekster weet niet exact wanneer ze Ivago heeft opgebeld, wat het moeilijk maakt om te onderzoeken wat er fout liep.

Gegrond wat klachtenmanagement en coulance betreft: wanneer verzoekster belt, toont Ivago geen flexibiliteit en moet verzoekster wachten op de volgende ophaling die over twee weken plaatsvindt. Na onze tussenkomst plant Ivago een vroegere ophaling in. Waarom kan deze oplossing niet meteen aangeboden worden?

Aanbeveling:

Bied spontaan een klantvriendelijke oplossing aan wanneer er duidelijk een fout is gebeurd.

zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201603-321

Negatieve computer.

Deze week is mijn grijze afvalcontainer niet geledigd. Er zat een briefje in de bus met de .mededeling: "De computer weigert de lediging, contacteer Ivago voor meer informatie". Ik heb gebeld naar Ivago en de reden waarom is dat de laatste aanrekening niet betaald is. Ik heb geen aanrekening ontvangen, misschien was die verloren gegaan in de post. Ik ben op geen enkele manier gecontacteerd door Ivago dat mijn aanrekening niet betaald was en ik ben ook geen wanbetaler. Op mijn vraag of de container nu kan afgehaald worden, kreeg ik als antwoord dat dit enkel kan mits betaling van 14 euro, een comfortophaling. Dit wens ik niet te betalen aangezien mij geen enkele schuld treft. Mijn afvalcontainer zit propvol en ik kan dus twee weken lang mijn afval niet kwijt. Het is zelfs een groter probleem want tegen elke ophaling zit mijn afvalcontainer altijd ongeveer vol. Ik kan dus slechts in kleine stukken tweewekelijks mijn afvalberg wat wegwerken. Dit probleem zal dus maanden aanslapen.

Daarnaast liggen er al ongeveer een maand vuilzakken voor mijn haag op het voetpad, ik vermoed sluikestort. Ook al ziet iedereen die liggen en zijn er al meerdere ophalingen door Ivago gebeurd, die blijven daar maar liggen. Ik heb er nu voor gebeld en ze zullen ze komen ophalen. Anders vermoed ik dat die daar gewoon blijven liggen.

Onderzoek:

Ivago heeft op 29 januari een betalingsuitnodiging verstuurd naar het correcte adres van verzoekster. Behalve de betalende comfortdienst, kunnen zij geen alternatief bieden. Ivago raadt aan om te werken met een domiciliëring of het vernieuwde e-loket. Daar kan elke gebruiker zijn betalingen en ophalingen nauwgezet opvolgen.

Beoordeling: ongegrond

Ivago verstuurde reeds op 29 januari een betalingsuitnodiging naar het correcte adres.

klachtenmanagement

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201604-385

Van oud naar nieuw.

Ik heb twee betalingsuitnodigingen van Ivago gekregen: een van 50 en een van 51 euro. Beide hebben een ander betalingskenmerk. Ik begreep niet waarom ik twee keer zo'n bedrag moest betalen, dus heb ik naar Ivago gebeld. Daar vertelden ze mij dat ik enkel de retributie van 51 euro moest betalen. Ik vroeg om dit op papier te krijgen, als creditnota. Volgens de medewerker van Ivago was dit niet nodig. Daarop vroeg ik om met iemand van de boekhouding te spreken, maar volgens de medewerker van Ivago werd dit niet behandeld door hen. Ik maak me nu zorgen, omdat er juridisch gezien twee openstaande bedragen zijn, telkens met een apart betalingskenmerk. Ik ben bezorgd dat de andere retributie van 50 euro gaat blijven openstaan en me in de problemen gaat brengen als die niet geannuleerd wordt met schriftelijke bevestiging.

Onderzoek:

De medewerker die verzoeker te woord heeft gestaan laat ons weten dat hij de situatie probeerde uit te leggen, maar dat verzoeker hier niet voor open stond en iemand van de boekhouding moest en zou spreken. Verzoeker

kreeg deze twee betalingsuitnodigingen op korte termijn omdat binnen deze termijn het systeem van voorschot en drempelbedrag werd gewijzigd, en dit op 1 maart 2016. De eerste betalingsuitnodiging op 5 februari was gebaseerd op het oude reglement: artikel 4 B bepaalt hier dat er een betalingsuitnodiging wordt gestuurd met als bedrag het tarief van 10 ophaalbeurten per soort container waarover iemand beschikt. Voor verzoeker was dit 10 x 3,5 euro + 10 x 1,6 euro, totaal 51 euro. Op 1 maart ging het nieuwe retributiereglement in voege. Dit bepaalt dat er een betalingsuitnodiging wordt verstuurd als een drempel van 10 euro wordt bereikt, voor een bedrag van 50 euro voorschot. Gezien verzoeker de vorige betalingsuitnodiging nog niet betaald had en dus onder de drempel van 10 euro zat, werd er een nieuwe betalingsuitnodiging verstuurd, deze keer gebaseerd op het nieuwe reglement. Ivago begrijpt dat dit verwarrend kon overkomen, het betreft net een overgangsfase. Het gaat echter om een betalingsuitnodiging, en geen factuur. Een betalingsuitnodiging is geen boekhoudkundig geijkt document, het betreft enkel een indicatie dat een saldo bijna opgebruikt is. Daarom is er geen creditnota nodig. De betalingsuitnodiging van 4 maart is dus in dit geval gewoon een herhaling dat de drempel bereikt is. Bij deze betalingsuitnodiging zat ook een begeleidende brochure over het nieuwe retributiereglement. Verzoeker hoeft ook maar op één betalingsuitnodiging in te gaan om zijn saldo opnieuw aan te zuiveren. Het is niet zo dat hij 50 + 51 euro moet betalen. Het staat hem volledig vrij om ook niet te betalen, maar dan zullen de containers niet meer geledigd kunnen worden.

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond wat betreft zorgvuldigheid-fouten: er zijn geen fouten gebeurd en de betalingsuitnodigingen zijn correct opgesteld volgens de geldende retributiereglementen. Bij de tweede betalingsuitnodiging werd ook een brochure opgestuurd over het nieuwe reglement. Toch kan het verwarrend zijn voor burgers: gaat het om een factuur of een betalingsuitnodiging?

Ongegrond wat klachtenmanagement betreft: de medewerker van Ivago heeft getracht de situatie uit te leggen aan verzoeker. Uiteindelijk heeft Ivago ook een goed gemotiveerd antwoord geboden aan de Ombudsvrouw over hoe de betalingsuitnodigingen tot stand komen en waarom een creditnota niet nodig is.

Aanbeveling:

Maak op de betalingsuitnodigingen duidelijk dat het gaat om een betalingsuitnodiging en niet om een factuur.

Klachtenmanagement zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201604-389

GFT-container.

Toen onze GFT-container twee keer op rij niet werd geledigd, hebben we op 6 juli 2015 contact opgenomen met Ivago. Een dag later lieten ze ons weten dat de chip van de container geactiveerd werd. Op 10 juli 2015 wordt de container opnieuw niet geledigd, we laten dit weten aan Ivago. Op 7 augustus 2015 wordt hij ook niet geledigd, we laten dit weten aan Ivago. Zij zeggen dat er iets verkeerd kan zijn met de chip en dat ze daarom op 22 juli 2015 een afspraak hebben gemaakt, maar dat we onze container toen niet hebben aangeboden. Er was helemaal geen afspraak gemaakt met ons... we waren die week op reis. Op 30 oktober wordt de container opnieuw niet geledigd. Daarop vraagt Ivago de container aan te bieden op 4 november en dat ze de chip zullen vervangen. Op 4 maart 2016 wordt de container opnieuw niet geledigd. Ivago vraagt aan de ophaalploeg om hier extra aandacht aan te besteden. Op 18 maart wordt de container niet geledigd. Volgens Ivago is de container 'wel degelijk' geledigd op 21 maart. Dat gebeurt helemaal niet. Ik bel naar Ivago, waar ze mij nu 200% garanderen dat ze de GFT op 1 april zouden ophalen. Toch gebeurt dit niet.

Onderzoek:

We vragen aan Ivago wat hier precies misloopt. Zij stellen vast dat dit meermaals met de ploegen werd besproken, maar dat hier geen gevolg werd gegeven. De ploegen rijden niet steeds de volledige straat in en dat is de reden van niet-ophaling. Ivago zal er op toezien dat de ophaling correct gebeurt.

Opvolging:

Een aantal maanden later informeren we nog eens bij verzoekster of de ophaling nu correct verloopt, en zij bevestigt dat alles nu prima gaat.

Beoordeling: gegrond

efficiëntie en effectiviteit

klachtenmanagement

Verzoek: 201604-403

Afval blijft staan.

Wij wonen in Biest te Sint-Amandsberg. Tweewekelijks op maandag wordt het restafval opgehaald door Ivago. Op maandag 4 april 2016 merkten we dat de ophaling niet doorgegaan was, we lieten de container buiten staan. Ook op dinsdag 5 april 2016 werd de container niet geleegd. Op woensdag 6 april 2016 belde ik naar Ivago. Ik vernam dat er een technisch defect aan de vrachtwagen was, en dat de ophaling die dag zou gebeuren. Onze container stond nog steeds op straat – duidelijk zichtbaar.

Woensdagavond bleek dat hij nog steeds niet geleegd was. Vanmorgen belde ik terug naar Ivago. De telefoniste meldde me dat ze vandaag al meerdere oproepen voor Biest ontvangen had. Ze informeerde zich bij de chauffeur die de ronde gisteren ging uitvoeren en vernam van hem dat hij de aangeboden containers geleegd had. Vreemd – gezien onze container nog steeds op straat staat tot heden én de telefoniste vandaag al meerdere oproepen ontving. Er werd gemeld dat we dienen te wachten tot de volgende ophaling op maandag 18 april 2016. Jammer genoeg zit onze container nu al vol, hoe ik er nog thuisafval van twee weken bij moet krijgen, is een groot vraagteken. Ik vroeg de telefoniste wat we kunnen doen, doch ze moest me het antwoord schuldig blijven. Restafval gaan afgeven in het containerpark is geen optie wegens verboden. Sluikstorten is uiteraard geen optie. Op 18 april 2016 een extra zak aanbieden is geen optie, enkel een container wordt aanvaard. Een rol gele zakken kopen en deze ergens droppen in Gent waar er ophaling van gele zakken is, lijkt me ook niet helemaal zuiver. Ik wacht alvast vol spanning af welke oplossing er geboden wordt.

Onderzoek:

De straten die normaal gezien op maandag ophaling hadden van restafval waren maar gedeeltelijk opgehaald wegens een probleem met de belading van de vuilniswagen. Woensdag werd er dan een extra ploeg langs gestuurd en de verantwoordelijke van de dienst inzameling kreeg de feedback van de ploegen dat alles was opgehaald. Blijkbaar waren er echter toch nog een viertal adressen waarbij het afval toch niet werd opgehaald. Onmiddellijk na onze tussenkomst neemt Ivago contact op met verzoekster: ze mag haar restafval bij de volgende ophaling in een gewone vuilniszak aanbieden naast haar container. Verzoekster is hier tevreden mee.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Aankankelijk was er een technisch probleem waardoor de ophaling niet verliep zoals het hoorde, dat zijn onvoorzienbare omstandigheden. De extra ophaling een paar dagen later was echter niet efficiënt. Ook de feedback naar de klantendienst liep mis. Toen verzoekster echter een oplossing vroeg voor het probleem kon ook al de oplossing aangeboden worden die er pas na onze tussenkomst kwam.

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201604-405

Afval blijft steken.

Bij thuiskomst 's avonds merkte ik dat mijn vuilnisbak niet volledig was geledigd, ik schat nog 20 cm afval op de bodem. Ofwel werkte het kipsysteem niet naar behoren, ofwel was er geen (voldoende) visuele controle door de arbeider van dienst. Feit is dat ik nu wel maar 80 % van de capaciteit kan benutten van mijn grijze container. Kan er misschien een commerciële tegemoetkoming worden voorgesteld bij mijn volgende Ivago-factuur? Of mogen wij bij de volgende ophaling eenzelfde volume apart in zakjes meegeven?

Onderzoek:

De vuilniswagen maakt bij de lediging meerdere kipbewegingen waarbij ook tegen de vrachtwagen geklopt wordt om zoveel mogelijk los te maken. Afval dat echter te vast zit, kan niet meekomen. Een visuele controle gebeurt volgens Ivago regelmatig, maar is niet haalbaar bij alle containers. Verzoeker moet het afval gewoon zelf los maken en bij de volgende ophaling zal het afval dan wel meekomen. Hij mag het niet in een aparte zak aanbieden. Ivago is hier ook niet bereid om een 'commerciële tegemoetkoming' te geven. Ten slotte is het grootste deel van de container wel degelijk geledigd en blijft er nog maar een miniem deel afval achter dat verzoeker duidelijk te hard had aangedrukt. De Ombudsvrouw volgt Ivago hierin.

Beoordeling: ongegrond

Het is door toedoen van verzoeker zelf dat het afval niet meekwam bij de ophaling, hij drukt zijn afval veel te hard aan.

hoffelijkheid**Verzoek: 201604.446****Spraakgebrek.**

Al jaren en soms dagelijks meld ik sluikstorten op de Lindenlei en in de Sint-Agnetestraat. Vooral aan een blinde muur van het vroegere KTA. Daar is zelfs een muizenplaag ten gevolge van afval. Ik ben trouwens niet alleen in de buurt die erover klaagt...Dat sluikstort wordt ook opgehaald als ik bel, maar ik ben ondertussen gekend en omdat ik moeilijk spreek wordt ik uitgelachen aan de telefoon. Ik ga dus voorlopig (?) niet meer bellen en ook niet meer opruimen, maar ik wil wel dat het opgeruimd geraakt.

Onderzoek:

De betrokken medewerker van Ivago wordt aangesproken en hij zegt dat hij verzoekster zeker niet uitgelachen heeft. Als dat zo overkwam, wil hij zich daarvoor verontschuldigen.

De Gemeenschapswacht zal deze locatie regelmatig aandoen en het sluikstort doorzoeken op identiteitsgegevens.

Beoordeling: geen oordeel**actieve informatieverstrekking****Verzoek: 201604-478****Geen herinnering.**

Sinds twee weken worden mijn containers geweigerd omdat ik de laatste betalingsuitnodiging niet betaald heb. Deze meen ik overigens niet ontvangen te hebben.

Op de klantendienst van Ivago lieten ze mij weten dat er een factuur van februari onbetaald bleek. Ruimschoots tijd om een herinnering te sturen, zou je denken. Maar de contactpersoon van Ivago liet me weten dat ze geen herinneringen sturen, dit omdat het een vooruitbetaling betreft en ze dit niet mogen doen...De enige oplossing die me aangeboden werd, was een speciale ophaling aan het dubbel van het standaard tarief. Die 14 euro moet dan in een enveloppe onderaan het deksel gekleefd worden en zo buiten gezet worden. Deze kon dan een week later opgehaald worden.

Ik merkte op dat mijn container van 240 liter vol was en er dus geen vuilnis van een extraweek in kon. Daar kon de telefoniste me niet verder met helpen. Voor deze extra ophaling heb ik dus vriendelijk bedankt. Dus samengevat: dubbel tarief betalen, geen bewijs van betaling (want gewoon contant .in enveloppe buiten aan het deksel van mijn container kleven) en geen oplossing voor de .ongeveer 120 liter afval van deze extra week.

Ondertussen heb ik een dubbel van deze betalingsuitnodiging gevraagd (per post of digitaal) en heb ik me betalende zakken van Ivago moeten aankopen om deze bij een familielid aan de deur te zetten voor ophaling.

Ik veronderstel dat wanneer ik het dubbel ontvang en deze betaal ik terug van de diensten van Ivago zal kunnen gebruikmaken. Jammer, want het lijkt me makkelijk om zulke situaties te vermijden door gewoon een herinnering voor betaling te sturen.

Onderzoek:

We vragen aan Ivago waarom er geen betalingsherinneringen verstuurd worden. Zij zeggen dat de aanrekeningen die ze versturen niet zoals een factuur zijn, en ze daarom geen herinneringen sturen. De burger is vrij om te kiezen welk bedrag hij wenst te betalen want het is steeds een provisie voor de ledigingen van de container.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het is de verantwoordelijkheid van de burger om zijn Ivago-rekening op tijd aan te zuiveren, maar een bijkomende herinnering kan problemen en ontevredenheid vermijden. De aanvankelijke betalingsuitnodiging kan immers verloren raken onderweg naar de burger.

Aanbeveling:

Stuur een herinnering wanneer burgers niet ingaan op de betalingsuitnodiging om hun saldo aan te zuiveren. Vermijd zo dat burgers hun Ivago-rekening uit het oog verliezen en problemen krijgen bij de lediging van hun containers.

efficiëntie en effectiviteit**coördinatie****klachtenmanagement****Verzoek: 201605-555****Blijven bellen.**

Meerdere malen werd het restafval niet op tijd opgehaald en daarvoor belde ik steeds. Nu, deze week was ik het echt beu! Ik belde op 29 april om te vragen wanneer zij de glasbak kunnen ophalen. Er werd mij gemeld om die aan te bieden op 2 mei. Zij kwamen niet. Ik belde op 3 mei om dit te melden. Zij excuseerden zich en vroegen mij om dit opnieuw aan te bieden op 9 mei. Ook dan kwamen ze niet langs. Ik bel op 10 mei en zij zeiden me om het aan te bieden op 11 mei. Op 11 mei belde ik terug en daar kreeg ik te horen dat we niet op de lijst van ophaling staan en dat ze het maandag 16 mei gaan ophalen. Waarop ik de opmerking maak dat maandag 16 mei wel een feestdag is. Waarop men mij opnieuw een datum geeft voor 18 mei. Wat restafval betreft hetzelfde verhaal ongeveer. Ze komen twee keer per week op dinsdag en vrijdag. Op 4 mei belde ik om te melden dat ze het restafval niet hebben opgehaald. Ze excuseerden zich wel en meldden dat ze vrijdag zeker zouden langs komen. Vrijdag 6 mei zijn ze ook niet geweest. Ik belde terug op 9 mei om dit te melden. Men verzekerde mij dat ze deze keer zeker dinsdag 10 mei zouden langskomen en ter compensatie mochten wij extra zakken naast de containers plaatsen. Tot mijn verbazing hebben zij inderdaad dinsdag 10 mei de containers opgehaald, maar de zakken hebben zij laten staan! Ik heb dan niet meer gebeld. Ik was het zo kotsbeu! Dit weekend is er een buurtfeest en de glascontainers zijn dus bomvol...

Onderzoek:

Ivago bespreekt dit intern en blijkbaar was er een misverstand met betrekking tot de inplanning van de ophaling voor restafval. Vrijdag 13 mei wordt het afval opgehaald. Wat de glasophaling betreft, vindt Ivago maar één melding van verzoekster terug in het registratiesysteem op 3 mei. Volgens de ophaalploeg was er echter al een ophaling uitgevoerd op 2 mei. Ivago belooft om dit verder op te volgen naar de toekomst toe en verzoekster bevestigt dat de ophaling daarna vlot verloopt.

Beoordeling: gegrond

Er liep duidelijk een en ander mis bij de coördinatie van de ophaling en ook bij de verdere behandeling van de klachten liep het mis. De verschillende contacten werden bijvoorbeeld niet geregistreerd.

gelijkheid**klantgerichtheid****Verzoek:201605-560****Bevoorrading.**

Graag wensen wij volgende problematiek aan te kaarten naar aanleiding van een discussie met de klantendienst van Ivago over de beleving van huisvuil- en pmd-zakken. Wij hebben sinds kort een winkel overgenomen en plaatsten op 12 april 2016 een bestelling bij Ivago gezien de voorraad zakken in onze winkel bijna uitgeput was. Pas twee weken later, op 27 april 2016, krijgen wij van Ivago een kort bericht dat er eerst een openstaande factuur diende vereffend te worden vooraleer er kon geleverd worden. Na nazicht van de boekhouding werd de factuur betaald. Men weigert ons echter nog steeds te bevoorraden, hoewel er geen enkele openstaande factuur meer is. Ivago vindt dat wij zelf de zakken bij hen moeten gaan aankopen en ophalen, om dan aan dezelfde vaste prijs door te verkopen in onze winkel. De aankoopprijs van de Ivago-zakken is in principe de prijs inclusief transportkosten. Als wij zelf voor het transport moeten zorgen, betekent dit voor ons tijdverlies, extra onvoorziene kosten en wordt dit verlieslatend. Wij willen onze klanten graag de service blijven aanbieden om bij ons huisvuilzakken te kunnen aankopen, en gezien

onze ruime openingsuren maken veel inwoners daar graag gebruik van. Als Ivago echter niet bij ons wil leveren, zien wij ons genoodzaakt hieraan een einde te stellen. Kan u als ombudsdienst nagaan in welke mate wij hierin een oplossing kunnen vinden? Wij vinden het in ieder geval niet kunnen dat men bij Ivago zo klantenvriendelijk handelt en dat men ons niet dezelfde service geeft als andere winkels die wel door hen bevoorrad worden.

Onderzoek:

Ivago wil inderdaad dat verzoeker de zakken eerst betaalt vooraleer hij over de zakken kan beschikken. Hij krijgt daarbij als verdeelpunt wel korting op de aankoopprijs. Ivago nam deze beslissing omwille van ervaringen met deze en verschillende andere gefilieerde vennootschappen. Al deze vennootschappen hadden nog onbetaalde facturen van bestellingen voor huisvuil- en pmd zakken voor een totaal van 5771,62 euro. Ivago wil door deze manier van handelen het risico op niet-betaling van facturen beperken.

Verzoeker zegt dat zij een jonge startende onderneming zijn die geen link heeft met de vorige vennootschap en dat deze houding van Ivago dus onterecht is. Maar uit informatie die wij in het Staatsblad vinden, blijkt dat het nog steeds om dezelfde vennootschap gaat. De zaakvoerder is wel veranderd, dat is nu de broer van de vorige zaakvoerder. Als we aan verzoeker hier een reactie op vragen, krijgen we geen respons meer.

Beoordeling: ongegrond

Verzoeker kan nog altijd korting krijgen op de aankoopprijs, maar doordat hij verschillende keren bewezen heeft een slechte betaler te zijn, moet hij eerst betalen vooraleer hij de zakken meekrijgt. Dat hij een mindere service krijgt dan goede betalers heeft hij volledig aan zichzelf te wijten en is volgens ons ook volledig te verantwoorden.

zorgvuldigheid - weloverwogen beslissing

inventieve houding

Verzoek: 201605.579

Vuilnisbakjes?

In de Eikstraat zit er een voetbalclub. Wat resulteert in zeer veel passage, wat op zijn beurt resulteert in afval: blikjes, flesjes, verpakkingen van snoepgoed, sigaretten, papier, ...

Af en toe komt de buurt samen en ruimen wij alles weer eens op. Dit zijn mensen en kinderen die op een voetpadloze straat afval uit grachten en beplanting halen. Voortuintjes, opritten, enzovoort. Daarom hebben wij in samenspraak met onze wijk een aanvraag gedaan bij Ivago om een vuilbakje te laten plaatsen. Eventueel bovenaan de trap, onderaan de trap of in de 90 graden bocht in de straat. Dit was na lang wachten het antwoord van Ivago:

“Dit is een gekend punt. Helaas is het plaatsen van een afvalkorf op een van beide locaties geen optie. Wegens gebrek aan sociale controle is dit een sluikstortgevoelige plaats om een afvalkorf te plaatsen. Er werd gekeken beneden de trap, bovenaan de trap en in de 90 graden bocht. Geen van deze is opportuun voor de plaatsing.”

Dat er afval doorheen de hele straat geworpen ligt, is blijkbaar een minder groot probleem dan een zakje naast een vuilnisbak. Wij vinden dit als reden om geen vuilbakje te plaatsen eigenlijk niet voldoende. De hele straat ligt continu vol.

Onderzoek:

Bovenaan de trap is er inderdaad geen sociale controle en aan de bocht lijkt een vuilnisbak ons inderdaad ook niet opportuun. Beneden aan de trap lijkt het ons wel interessant. De voetballers verzamelen daar bijvoorbeeld als ze op verplaatsing spelen en jammer genoeg wordt daar dan allerlei afval achtergelaten. Rechtover die locatie staat het vol met huizen en de wijk toont duidelijk betrokkenheid om dit in de gaten te houden. We leggen de vraag dus nog eens voor aan Ivago, maar zij willen hier niet op ingaan: er komt geen vuilnisbak. Het enige argument dat we krijgen, is dat er op die plaats geen sociale controle is (hoewel het er dus rechtover vol staat met huizen).

Beoordeling: gegrond

Wij zijn natuurlijk geen experts in deze materie en misschien kunnen we dit ook niet honderd procent goed inschatten, maar het enige argument dat Ivago geeft om geen vuilnisbak te plaatsen is bijzonder zwak. Ivago biedt ook geen alternatieven aan.

Aanbeveling:

Motiveer beslissingen beter. Door slechts één (betwistbaar) argument aan te brengen zonder verdere uitleg verlies je de betrokkenheid van de burger.

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201605-585

Misverstand?

Dit is nu vier weken sinds 1 mei dat er ophalingsproblemen zijn. Ik belde hier reeds een aantal keren over en elke keer werd mij beloofd dat het probleem opgelost zou worden. Dit is nog steeds niet zo, wij hebben nu last van geurhinder, ratten en sluikestort. Gelieve dit nu op te lossen!

Onderzoek:

Blijkbaar was er een misverstand tussen Ivago en verzoeker. Het afval wordt opgehaald en er worden geen extra kosten aangerekend.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

efficiëntie en effectiviteit

klachtenmanagement

klantgerichtheid

Verzoek: 201605-590

Onbereidwillig.

Ik begrijp echt niet de onbereidwilligheid vanuit Ivago tegemoet te komen om hun fout recht te zetten en een speciale kleine ophaaldienst te organiseren, ... zoals dit tijdens eerder voorval werd uitgevoerd. Ik hoop dat de ombudsdiensten van de stad Gent én, desnoods pers, wel bereid zijn te luisteren naar mijn verhaal. Ik vraag geen begrip, ik vraag een rechtzetting en deze is er helaas niet gekomen. Voor u dit leest zijn er 10 dagen waarin Ivago actie kon ondernemen voorbij gegaan. Zonder enig resultaat.

Onderzoek:

Ivago zegt dat het hier niet gaat om onbereidwilligheid, maar dat ze gewoon niet de middelen beschikbaar hebben om een aparte vrachtwagen langs te sturen. Verzoeker woont vrij afgelegen en het schema zit vol. Verzoeker mag wel een grijze zak naast zijn container zetten en die wordt dan meegenomen bij de volgende ophaling. Verzoeker is hier echter niet tevreden mee. Hij wil dat Ivago onmiddellijk zijn container komt legen.

Aan de ene kant is het natuurlijk zo dat de container van verzoeker niet werd geledigd op de dag van de ophaling. Ivago verontschuldigde zich daar ook voor. Aan de andere kant motiveert Ivago waarom ze die fout niet kunnen rechtzetten (of waarom dat niet opportuun is). Ze bieden ook een alternatief aan.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De ophaling gebeurde niet efficiënt. De klantendienst heeft zich daarvoor verontschuldigd en heeft naar een oplossing gezocht. Ze motiveerde ook waarom er niet voldaan kon worden aan de eisen van verzoeker.

Aanbeveling:

Zorg voor enige speling in het werkschema zodat er ook ruimte is om vlotter en klantvriendelijker te reageren bij problemen.

flexibiliteit

Verzoek: 201606-638

Vier zakken.

Ik had gevraagd om vandaag vier extra zakken met restafval te komen ophalen, betalend. Ik zou dit ook cash moeten betalen, dus moest ik thuis zijn. Ik belde een eerste keer naar Ivago rond 10.30 à 11.00 uur. Men antwoordde dat de

vrachtwagen nog in de voormiddag zou komen. Op het einde van de voormiddag stonden de zakken er nog en ik had nog geen Ivago gezien of gehoord. Ik belde dus nog eens naar Ivago om 12.10 uur, maar toen was Ivago gesloten. Ik belde toen een derde keer om 14.00 uur. Ivago antwoordde mij dat de vrachtwagen langs was gekomen rond 10.00 uur, maar dat er niemand thuis was. Ik was de hele voormiddag thuis, samen met familie en de bel werkt. Het is hier ook een nieuw gebouw en alles werkt perfect. Ik vraag mij nu af: wanneer komt Ivago nu die zakken ophalen? Ik kan ze niet laten staan tot volgende week. De eigenaar vraagt trouwens dat die zakken daar verdwijnen omdat ze kunnen stinken en ongedierte kunnen aantrekken. Ik heb ook geen plaats om die zakken binnen te zetten. Graag had ik dat men vroeger dan volgende week komt zonder bijkomende kosten.

Onderzoek:

Volgens Ivago waren de zakken niet aangeboden. Het betrof een afspraak voor een comfortdienst. Dit is dan de bedoeling dat de zakken er al staan en dan belt de chauffeur aan om het geld te ontvangen. Ivago stelt dat de chauffeur daar rond 10.00 uur kwam en er iemand thuis was. Op het moment dat de burger Ivago de eerste keer opbelde had de administratie deze informatie nog niet gekregen. De afspraak was ook de chauffeur tussen 7.00 en 12.00 uur kon langskomen. Ivago stelt dat de burger kan contact opnemen voor een nieuwe afspraak. Hieruit blijkt dat Ivago alleen de versie van het eigen personeel aanneemt. Wij betreuren dat ook de versie van de burger zelfs niet wordt overwogen.

Opvolging:

Van verzoeker vernemen wij dat hij geen tweede afspraak wenst. Hij heeft 'een oplossing' om zijn afval kwijt te kunnen.

Beoordeling: geen oordeel

De versie van verzoeker en Ivago spreken elkaar tegen en Ivago stelt zich niet flexibel op.

**zorgvuldigheid - procedure
adequate communicatie
klachtenmanagement**

Verzoek: 201606.688

Geen ophaling restafval.

Normaal gezien zou Ivago vandaag mijn container ophalen maar dat hebben ze niet gedaan en er een briefje op gehangen dat ik niet zou betaald hebben voor de ophaling. Ik heb dan telefonisch contact opgenomen met Ivago en daar zei men mij dat de betaling van 50 euro, waarvoor ik een factuur heb gekregen, niet gebeurd is. Ik ben er zeker van dat ik tussen 15 mei 2016 en nu, betaald heb met mijn gsm maar misschien ben ik de mededeling vergeten of zo maar ik heb zeker betaald. Ik vind het dan ook niet kunnen dat ik geen herinnering heb gekregen zodat ik tijdig kon nakijken wat er mis was. Komt daar nog bij dat ik, als ik wens dat mijn afval alsnog wordt opgehaald, 14 euro zou moeten betalen.

Onderzoek:

Klager was vergeten om de betaling uit te voeren. Hij was in die periode tweemaal opgenomen in het ziekenhuis. Een extra herinnering wordt nooit verstuurd omdat dit een grote meerkost zou betekenen voor Ivago. Klanten kunnen de stand van hun saldo nakijken via het e-loket op de website. Als oplossing werd een comfortophaling voorgesteld tegen de kostprijs van 14 euro. Klager vond dit een te hoog bedrag. Klager had uitzonderlijk niet op tijd betaald door zijn ziekenhuisopnames. Wij probeerden een compromis te bereiken met Ivago, maar zij waren hier niet toe bereid. Klager vond zelf een oplossing.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De procedure werd correct gevolgd. Verzoeker had inderdaad niet tijdig betaald. Er werd een oplossing geboden, maar hij ging daar niet mee akkoord. Als antwoord op zijn klacht kreeg hij een uitvoerig en duidelijk antwoord. Door de uitzonderlijke omstandigheden was het wenselijk geweest om meneer een stuk tegemoet te komen in zijn vraag en tot een compromis te komen.

zorgvuldigheid - fouten

klachtenmanagement

Verzoek:201606.734

Niet genoteerd.

Een drietal weken terug heeft mijn vrouw de ophaaldienst van Ivago gecontacteerd om drie matrassen en twee kleine kuipzetels op te halen. Dit ging op 23 juni tussen 7.00 en 13.00 uur gebeuren. Vandaag om 13.45 uur waren ze nog niet langs geweest en besloot mijn vrouw om te bellen naar de ophaaldienst. Hier meldden ze dat er niks genoteerd stond.

Nu staat alles aan de gevel en stelde ze voor om het als sluikstort te behandelen om het zo binnen de twee dagen te laten ophalen. Als de Politie hierover valt dan krijgen we sowieso een boete in de bus, wist de contactpersoon te melden. Daar ik invalide ben, moeten we steeds op andere mensen rekenen om ons mee te helpen alles buiten te zetten. Tevens door een zwaar onweer is alles doorweekt. Ik kan nochtans via mijn afrekening van Telenet de dag, het uur en de duurtijd van het gesprek bewijzen. Dat we wel degelijk contact gehad hebben met de ophaaldienst van Ivago.

Graag hadden we geweten hoe we dit oplossen en/of klacht indienen als we eventueel een boete zouden krijgen.

Onderzoek:

We vragen eerst en vooral aan Ivago of het grof vuil toch nog opgehaald kan worden. We merken ook dat het geregeld mis gaat bij telefonische afspraken om grof vuil op te halen. Dus vragen we ook daar wat meer toelichting. Het afval wordt uiteindelijk een paar dagen later opgehaald. Door een staking kon dat niet vroeger. Op dat moment is er nog één matras over. De rest werd door anderen meegenomen.

Het diensthoofd zegt dat ze uit ervaring weet dat er vaak een datum voorgesteld wordt en dat mensen dat dan eerst even willen bespreken en zeggen dat ze terug zullen bellen. Maar dan niet terug bellen. Die ophaling wordt dan ook niet uitgevoerd, want er is geen effectieve bevestiging gebeurd. Of dat hier ook zo was, is niet duidelijk. De medewerkster die verzoeker aan de lijn had zal hierover aangesproken worden. Nadat we verschillende keren vragen naar de reactie van de medewerkster krijgen we twee maanden later van Ivago de boodschap dat dit met de betrokken collega besproken werd en dat zij dit verder heeft afgewerkt met de burger. "Dus dit zou normaal gezien in orde moeten zijn."

We weten dus nog altijd niet wat er fout liep bij de registratie. We informeren ook nog eens bij verzoeker en hij zegt dat hij niet op de hoogte werd gebracht wanneer ze langs gingen komen, plots stonden ze aan de deur. Ook hebben ze geen excuses aangeboden (niet telefonisch en niet op moment van ophaling).

Beoordeling: gegrond

Het afval wordt wel opgehaald, maar er wordt niet echt uitgezocht waarom dit aanvankelijk mis liep.

Volgens het diensthoofd heeft de medewerkster contact opgenomen met verzoeker, maar verzoeker ontkent dat. Het probleem zelf wordt dus wel opgelost, maar met de klacht wordt weinig aangevangen: noch naar de klant toe (verontschuldigen en duidelijke communicatie), noch naar de eigen werking toe (onderzoek naar wat er fout ging en verbeteren van de procedure).

Aanbeveling:

Maak een analyse van de procedure om grof vuil op te halen. Er loopt duidelijk iets mis met het maken van afspraken (ook al ligt dat soms aan de klant zelf).

- Doe meer met klachten. Enkel het concrete probleem oplossen is niet voldoende, want dan blijft het zich herhalen. Werk meer structureel: wat liep er fout en hoe kunnen we dit in de toekomst vermijden?

- Communiceer opener en sneller naar de Ombudsvrouw. 'We hebben het besproken,' en 'het zal wel in orde zijn,' (na twee maanden wachten op een antwoord) is onvoldoende voor ons. Dit heeft enkel de indruk dat er eigenlijk niets gebeurt of dat we iets niet mogen weten... Jammer.

efficiëntie en effectiviteit

klachtenmanagement

Verzoek: 201606.754

Miscommunicatie.

Ophaling van het restafval in onze straat was volgens de afhaalkalender voorzien op maandag, 20 juni 2016. Er werd geen restafval opgehaald; de containers zijn blijven staan. Papier en glas werd wel opgehaald. Op woensdag 22 juni 2016 heb ik telefonisch contact opgenomen met Ivago. Men heeft me toen gezegd dat de ophaalvrachtwagen een defect had en dat daardoor geen ophaling was gebeurd. Op woensdag kunnen ze geen ophaling doen en dus zouden ze op donderdag de vrachtwagen sturen en/of iets laten weten.

Vandaag heeft Ivago me gecontacteerd met de boodschap dat we ons afval moeten aanbieden in zakken in plaats van containers aan het verzamelpunt, omdat er wegens de wegenwerken geen doorgang meer is in de Albert De Smetstraat. We zouden volgens Ivago hierover een brief hebben ontvangen. Echter, we hebben geen brief ontvangen, dus zijn we niet op de hoogte van zakken en verzamelpunt. Bovendien is de Albert De Smetstraat wel toegankelijk. Niet langer via Kattenhoek, maar via de Jozefienestraat/Kapeldreef. De werken en de versperring via Kattenhoek zijn er reeds een ruim aantal weken, maar nu, ineens, is het systeem gewijzigd.

Bovendien is er sprake van tegensprekelijkheid in de uitleg van de dame van Ivago. Helaas beschik ik niet over de naam van de contactpersoon. Hierbij vraag ik om uw tussenkomst, omdat de communicatie met Ivago momenteel is vastgelopen en het afval zolang blijft staan. De containers staan er niet enkel bij mij, maar bij al onze burens, de gehele straat. Wegens de werken zou volgens Ivago onze straat niet meer bereikbaar zijn voor vrachtwagens. Opmerkelijk is hier toch wel dat papier en glas met een even grote vrachtwagen wel werden opgehaald en dat elke dag de vracht(tank)wagen voor ophaling van de melk bij een buur/veehouder perfect kan langskomen !

In de kantlijn wil ik toch ook graag opmerken dat wij steeds stipt betalen, maar dat er bij laattijdig betalen steeds zeer scherp en snel gereageerd wordt vanwege Ivago (lees: geen ophaling, afval laten staan). Bovendien herinner ik graag aan de stakingsperiode: toen bleef ons afval wekenlang staan, maar hebben wij niet geklaagd en ons zeer begripvol en flexibel opgesteld. Alvast bedankt voor uw tussenkomst en het mee zoeken naar een oplossing.

Onderzoek:

Op maandag 20 juni kon de ophaalronde niet volledig worden afgewerkt wegens een defect aan de vrachtwagen. Volgens Ivago hebben zij dat de dag nadien (dinsdag 21 juni) proberen in te halen en hebben ze alles wat nog buiten stond opgehaald. Verzoeker spreekt dit echter tegen, hij was die dag namelijk thuis en hij heeft geen enkele vrachtwagen gezien en alle containers in de straat zijn blijven staan. Op woensdag 22 juni nam verzoeker contact op met Ivago om het probleem te melden. De klantendienst kreeg echter de melding van de dienst inzameling dat er wegenwerken zijn in de straat en dat een 'normale' ophaling dus niet mogelijk was. De wegenwerken zijn echter in een klein stuk van de straat en het deel waar verzoeker woont was nog steeds perfect bereikbaar. Ivago excuseert zich bij verzoeker voor de miscommunicatie en zegt dat ze dit intern opnemen zodat dit naar de toekomst toe niet meer zal voorvallen. Op donderdag 23 juni was het volgens Ivago niet meer mogelijk om het afval nog op te halen en op vrijdag 24 juni was er een nationale staking waardoor het afval ook niet opgehaald kon worden. De volgende week wordt het afval dan effectief opgehaald.

Beoordeling: gegrond

flexibiliteit

Verzoek: 201606.758

Geen ophaling.

Ik ben verschrikkelijk boos op Ivago. Doordat het vrijdag staking was is onze groene bak niet opgehaald en als ik belde naar Ivago dan zei men mij dat de bak niet meer wordt opgehaald en dat het pas binnen twee weken zal zijn dat ze hem komen legen. De bak zit vol met groenafval dat zal verder rotten en gisten en wat moet ik met mijn afval van de komende twee weken. Bij Ivago zeiden ze me dat ik het maar in de gele zak moest steken! Dit kan toch niet? Kan die bak nu niet vroeger leeggemaakt worden?

Onderzoek:

Ivago zegt dat zij door de beperkte beschikbaarheid van personeel keuzes moest maken en dat ze prioriteit gaven aan het ophalen van restafval om hygiënische redenen en omdat restafval veel meer aangeboden wordt. Na de

staking, op zaterdag 25 juni, werd de achterstand voor restafval wel ingehaald omdat een aantal personeelsleden een extra dag zijn komen werken, maar voor gft kan Ivago de achterstand niet meer inhalen door een gebrek aan ervaren chauffeurs en voertuigen. Daarom raadden zij aan burgers ook aan om het gft-afval eenmalig bij het restafval te voegen.

Beoordeling: geen oordeel

Het ongenoegen van verzoekster is begrijpelijk, maar Ivago moet werken met de middelen die het heeft en dat houdt ook bepaalde keuzes in. Een extra ophaling van gft-afval was volgens Ivago niet mogelijk.

klachtenmanagement

Verzoek: 201607-764

Papierophaling.

De recentste ophaling van onder andere papier in de wijk Assels was gepland voor vrijdag 24 juni jongstleden maar is door de nationale staking van de Socialistische vakbond blijkbaar niet kunnen doorgaan. In de loop van de voorbije dagen is de ophaling van restafval (zaterdag) en glas (deze morgen, woensdag 29 juni) gebeurd, evenals papierophaling blijkbaar maar niet bij ons, aan het eind van een doodlopend straatje. Nochtans staat ons papierafval duidelijk zichtbaar en verpakt zoals het hoort te wachten op ophaling. Het is dus gewoon weer “vergeten” zoals we wel vaker vergeten worden door IVAGO.

Normaliter is een telefoontje voldoende om enige inschikkelijkheid los te weken bij de IVAGO dispatching, maar blijkbaar niet vandaag: onze papierophaling wordt bot geweigerd en zou pas begin augustus worden opgehaald bij de eerstvolgende voorziene papierophaling. Het moge duidelijk zijn dat dit onaanvaardbaar is: dit zou betekenen dat het papierafval meer dan een maand blijft staan, we zijn ondertussen met vakantie dus dat buitenstaand papier is een uiterlijk teken dat de bewoners afwezig zijn, met alle gevolgen vandien (en we kunnen erover meepraten want we hebben in mei al te maken gehad met woninginbraak). Ik zou u dus willen verzoeken om bij IVAGO enige bereidwilligheid te vinden om alsnog hun contractuele dienstverlenende taken uit te voeren.

Onderzoek:

Verzoeker kreeg tegenstrijdige informatie. Nadat hij bevestiging kreeg dat het papier de volgende dag opgehaald zou worden, kreeg hij telefonisch nog eens de vraag of het papier écht niet opgehaald was. Uiteindelijk werd het papier de volgende dag opgehaald.

Beoordeling: gegrond

Klager kreeg tegenstrijdige informatie via telefoon en e-mail.

efficiëntie en effectiviteit

klachtenmanagement

Verzoek: 201608-904

Ontdooide eten.

Mijn diepvriezer is kapot gegaan en al mijn eten moet nu weggegooid worden. Mijn maatschappelijk werkster van de Bond Moyson heeft dinsdagvoormiddag 16 augustus gebeld naar Ivago om het op te halen. Dat was geen probleem, ik moest het allemaal in zakken doen en op woensdag 17 augustus gingen ze erachter komen. Ik ging daar wel voor moeten betalen, maar dat is geen probleem voor mij. Ze zijn er gisteren echter niet omgekomen en dat staat hier nu allemaal nog. Ik heb naar Ivago gebeld en daar waren ze heel onvriendelijk: ik moet het allemaal maar terug binnen nemen en ze komen er volgende week pas achter. Dat kan toch niet!

Ik ben 89 jaar en dat lukt ook allemaal zo niet meer om dat gerief te verslepen. Ik moet dan met al dat ontdooide gerief door mijn huis lopen en er zitten nu al beesten in, wat gaat dat dan tegen volgende week zijn? Ik heb vroeger al eens enorm veel last gehad van ongedierte en ik wil dat niet meer meemaken. Kunt u mij alstublieft helpen?

Onderzoek:

Het is een maatschappelijk werkster die ons de klacht van verzoekster door geeft.

Ivago zegt dat er op 16 augustus in de voormiddag een afspraak werd gemaakt voor een comfortdienst. Dat is een speciale dienst die altijd doorgaat op een woensdag en waarbij Ivago maximum 15 klanten bedient. Toen verzoekster via (een andere) maatschappelijk werkster een afspraak liet maken werd er over het hoofd gezien dat er al 15 extra ophalingen waren gepland. Op de middag van 16 augustus heeft Ivago verzoekster nog persoonlijk opgebeld om haar uit te leggen dat de comfortdienst niet kon doorgaan en dat het pas voor dinsdag 24 augustus zou zijn. Er werd haar toen ook aanbevolen om het diepvrieseten in de container te steken en haar gewone restafval in zakken te steken en ernaast te zetten. Dit was volgens Ivago op dat moment geen probleem voor haar. De medewerkster die haar contacteerde zegt wel dat zij alles verschillende keren heeft moeten uitleggen, maar dat ze ten allen tijde klantvriendelijk is gebleven. Op onze vraag tracht Ivago toch nog iets vroeger te regelen op 19 augustus. Zij nemen contact op met verzoekster, maar zij hebben de indruk dat verzoekster het allemaal niet zo goed begrijpt.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Er gebeurde een fout bij het maken van de afspraak. Ivago heeft daarom contact opgenomen met verzoekster om alles uit te leggen en toen wees niets erop dat dit een probleem was voor haar. Pas nadat de maatschappelijk werkster contact opnam met ons kwam dat aan het licht en Ivago zocht nog naar oplossingen. Bij de verschillende contacten blijkt dat verzoekster het moeilijk heeft om alle informatie te verwerken en waarschijnlijk was ze een beetje overmand door de situatie waardoor ze ook niet duidelijk maakte dat dit een probleem was voor haar.

efficiëntie en effectiviteit**klachtenmanagement****Verzoek: 201608-931****Geen ophaling PMD.**

Opnieuw problemen met ophaling door Ivago. Voorheen ook problemen met afhaling van restafval. Toen is uw dienst tussengekomen, met goed gevolg. Nu gaat het over ophaling van PMD. Reeds 2 keer (in juli en op 22 augustus) niet opgehaald in onze straat. Bij contact met Ivago krijgen we standaard antwoord dat er wegenwerken zijn (wat klopt in de dorpskern, maar niet in onze straat; wij zijn perfect bereikbaar voor alle verkeer) en dat de ophaling zal gebeuren naar dagtaak. Wat niet gebeurt ! Graag opnieuw uw tussenkomst aub.

Onderzoek:

Ivago liet weten dat er geen duidelijke reden was voor niet-ophaling. Het PMD van verzoeker werd na onze tussenkomst toch nog opgehaald. Verzoeker kreeg in eerste lijn het antwoord dat de ophaling niet gebeurde omwille van wegenwerken en dat een oplossing niet mogelijk was.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

In eerste lijn kreeg verzoeker een reden opgegeven die niet bleek te kloppen. Er kon geen oplossing geboden worden. Na onze tussenkomst bleek een snelle oplossing toch mogelijk.

adequate communicatie**efficiëntie en effectiviteit****Verzoek: 201608-949****Saldo (niet) ontoereikend.**

Ik ben eind juli 2016 op reis vertrokken en ben pas sedert gisteren teruggekomen. De grijze container die buitenstond tijdens onze afwezigheid is niet opgehaald maar er werd een witte sticker opgehangen met daarop vermeld wat wel en wat niet in de container mag. Ik heb dan gebeld naar Ivago en blijktbaar is de container niet opgehaald omdat ik de rekening niet betaald had. Dat klopt want de rekening is pas op 1 augustus 2016 verstuurd door Ivago, maar toen was ik op reis. Op de rekening staat "huidig saldo: 8,70 euro", waarom werd mijn container

dan niet geledigd? Is dat saldo dan niet voldoende? Het kan toch niet dat met dit weer mijn container niet wordt geledigd. Kan dit opgelost worden?

Onderzoek:

Het onderzoek toonde aan dat het saldo inderdaad ontoereikend was op het moment van de ophaling. Verzoeker was vier weken op reis. Tijdens zijn afwezigheid woonde er een familielid in zijn woning en werd de container steeds aangeboden aan Ivago. Bij thuiskomst van verzoeker was zijn saldo onvoldoende hoog en moest er eerst een betaling uitgevoerd worden. Ivago verstuurde tijdig een herinnering, maar verzoeker was enkele weken op reis.

Beoordeling: ongegrond

gelijkheid

coördinatie

Verzoek: 201608-965

Ophaling tijdens werken.

In de Sint-Jansvest stelt zich sinds begin augustus dit jaar een acuut probleem inzake afvalinzameling, waarvoor ik om uw bemiddeling wil vragen. Eind juli deponeerde Ivago bij alle bewoners van de straat een brief in de bus. Daarin werd aangekondigd dat geen omhaling meer zal gebeuren zolang de werken aan de Brabantdam gaande zijn (periode augustus 2016 tot en met februari 2017, volgens een voorlopige raming). Gedurende die periode wordt ons verzocht zelf alle afval (rest, pmd, papier en glas) naar een verzamelpunt te brengen in de Kortedagsteeg. Ivago geeft als reden op dat de Sint-Jansvest voor hun vrachtwagens niet bereikbaar is. Inmiddels stellen zich hierbij een aantal vragen en praktische problemen. Een aantal bewoners van de Sint-Jansvest, waaronder ikzelf, heeft tot nu toe gevolg gegeven aan de vraag van Ivago om zelf het afval naar de aanpalende Kortedagsteeg te brengen. Velen doen (of kunnen) dat kennelijk niet. Het afval stapelt zich op in de straat. Het is vuil, het stinkt en is bijzonder onhygiënisch. Bovendien is het zeer de vraag of Ivago door de werken aan de Brabantdam effectief niet in staat is zich van zijn taak te kwijten. Uit het volgende blijkt immers dat de mogelijkheid en de middelen voor de dienstverlening wel degelijk beschikbaar zijn:

- De ophaling gebeurt wel in de Saghermansstraat, een zijstraatje van de Sint-Jansvest, waar zich hetzelfde probleem stelt van toegankelijkheid voor vrachtwagens. Blijkbaar worden daar de vuilniszakken en –containers te voet tot aan de vuilniswagengracht gebracht.

- De Ivagowagens (weliswaar middelgrote en kleine) komen nog steeds tot in de Sint-Jansvest, maar dan alleen om bedrijfsafval op te halen. Huishoudelijk afval blijft staan.

Ik kan dan ook moeilijk anders dan besluiten dat hier sprake is, niet alleen van een groot probleem inzake reinheid en hygiëne, maar bovendien van een ongelijke behandeling waarvoor Ivago elke verklaring schuldig blijft. Ik mailde over deze kwestie immers al driemaal naar Ivago zelf, maar ontving tot nog toe ofwel geen reactie, ofwel een nietszeggend antwoord. Mag ik daarom uw aandacht vragen voor deze problematiek. Er is nood aan een dringende oplossing voor het afval in de straat, alsook aan duidelijkheid met betrekking tot de afvalinzameling tijdens de komende maanden.

Onderzoek:

Normaal rijden de vrachtwagens vanaf de Brabantdam de Sint-Jansvest in. Het laatste deel van de Sint-Jansvest (na de bocht) en de Saghermansstraat zijn heel smal, dus daar kunnen de vrachtwagens heel moeilijk in en bij het kleinste stuurfoutje zou er schade aan de huizen kunnen ontstaan. Die twee kleine straatjes worden daarom manueel uitgehaald.

Door de werken in de Brabantdam kan de Sint-Jansvest via die kant nu niet meer ingereden worden. De straten moeten dus bediend worden vanaf de Kortedagsteeg. Het afval allemaal zelf manueel ophalen in de Sint-Jansvest en de Saghermansstraat zou heel veel tijd vragen, maar in de Kortedagsteeg is er geen mogelijkheid om lang stil te staan, want dat zou voor enorme files in de stad zorgen. Daarom werd aan de bewoners gevraagd om zelf te clusteren in de Kortedagsteeg om zo de hinder voor het andere verkeer zoveel mogelijk te beperken.

De ophaalploegen van Ivago hebben (met de beste bedoelingen) de afspraken zelf niet altijd gevolgd. Bijvoorbeeld wordt de Saghermansstraat (soms) wel nog manueel uitgehaald, met lange files tot gevolg. En er is inderdaad ook een wagen van bedrijfsafval ingereden met veel moeite en alle risico's van dien. Aan de andere kant worden de afspraken ook door de bewoners niet altijd nageleefd met opstapeling van vuil tot gevolg.

Ivago zal de afspraken met de ploegen nog eens herhalen en benadrukken en zal ook een nieuwe brief sturen naar de burgers met een herbevestiging van de afspraken en een beetje meer toelichting. Wij vragen ook aan de Gemeenschapswacht om extra aandacht te besteden aan de straten en de bewoners te sensibiliseren en waar nodig te zoeken naar oplossingen voor mensen die zelf niet meer zo goed te been zijn.

Opvolging:

De afvalophaling blijft moeilijk verlopen en Ivago beslist om het afval op te halen met een kleine perswagen. Voor glas is dat echter niet mogelijk en dat zal door een milieuwerker geclusterd worden op de hoek van de straten. Alle bewoners worden op de hoogte gebracht via een brief.

Beoordeling: gegrond

Ivago beargumenteerd waarom zij aan de bewoners vragen om te clusteren: gevaar op schade aan gebouwen als ze de straat toch inrijden, hinder voor het andere verkeer als ze te lang blijven staan om alles zelf manueel op te halen in de straat. De eigen medewerkers hielden zich echter niet aan de afspraken waardoor er bij de bewoners een beeld ontstond dat Ivago voor de ene wat meer doet dan voor de andere, en dat zéven de bewoners inspanningen vragen om zelf niets te moeten doen. Omdat de ophaling moeilijk blijft verlopen, maakt Ivago een kleine perswagen vrij.

efficiëntie en effectiviteit**adequate communicatie****Verzoek: 201608-971****Vuile buurt.**

Ik woon in Nieuw Gent en het is hier een vuile boel.

In het dreefje achter de Pandaschool ligt er voortdurend sluikestort. Ik heb dat op 3 augustus via Messenger gemeld aan Ivago en ze gingen dat doorgeven aan de juiste dienst. Maar dat afval bleef maar liggen, dus ik contacteerde hen opnieuw. Zij zeiden dat het afval op 11 augustus was opgehaald, maar dat was dus niet zo. Ze vroegen mij toen om de locatie nog eens door te sturen en dat heb ik gedaan. Dan kreeg ik bericht dat dat niet de bevoegdheid van Ivago was, maar van Milieutoezicht. Ik snap dat niet: eerst gaan ze het opruimen en zeggen ze zelfs dat ze het opgeruimd hebben, maar als ik zeg dat er niets gebeurd is, is het plotseling hun bevoegdheid niet meer?! Kan dat sluikestort daar in de dreef achter de school toch nog opgeruimd worden, want hoe langer dat dat daar ligt, hoe meer er bijkomt? Nog een ander afvalprobleem is een bewoonster uit de Kikvorsstraat. Die zet haar afval altijd op de verkeerde moment buiten waardoor de zakken opengekrabd worden en er nog extra afval bijgezet wordt. De ophaling gebeurt hier op vrijdagmorgen en de vrijdagavond zet ze bijvoorbeeld alweer een zak buiten (en sorteren doet ze trouwens ook niet).

Soit, een vuile boel allemaal en vroeger kocht ik zelf nog zakken om dat allemaal op te ruimen, maar ik ben daar gewoon mee gestopt. En als Ivago het zelf al niet meer komt opruimen, waar gaan we dan naartoe?!

Onderzoek:

We vragen aan de Gemeenschapswacht om de bewoonster uit de Kikvorsstraat eens te contacteren en haar uit te leggen hoe het wel moet. Zij volgen dit verder op. We leggen de klacht voor aan Ivago met de vraag waarom de ophaling zo lang op zich liet wachten en wat er mis liep met de communicatie. De eerste reactie die we krijgen is een standaard antwoord: "Wij hebben uw melding goed ontvangen en trachten eerstdaags een ploeg langs te sturen om het sluikestort op te ruimen." Maar het sluikestort valt helemaal niet onder de bevoegdheid van Ivago, want dat ligt op privaat domein. Dit antwoord toont dus aan dat e-mailberichten niet echt grondig worden gelezen en dat er zo beloften gemaakt worden die niet nagekomen (kunnen) worden. Ivago erkent dat het sluikestortsysteem nog niet op punt staat. Als de ploegen ter plaatse gaan en zij stellen vast dat het niet voor Ivago is, dan krijgt de klantendienst niet altijd de terugkoppeling. Burgers moeten dan meerdere keren het sluikestort doorgeven vooraleer dit verder uitgespit wordt.

Ivago zegt dat ze hieraan werken en korter op de bal willen spelen samen met de dienst openbare reiniging. De melding van het sluikestort wordt doorgegeven aan Dienst Toezicht voor verdere opvolging.

Beoordeling: gegrond

De melding werd helemaal niet efficiënt afgehandeld: het sluikestort werd niet opgeruimd en de communicatie liep helemaal verkeerd (zowel intern als extern).

Aanbeveling:

Lees e-mailberichten grondig vooraleer een reactie te sturen. Pas op met standaard antwoorden. Maak dringend werk van een goede interne en externe communicatie.

flexibiliteit
zorgvuldigheid - fouten
Verzoek: 201609-1026
De Campagne.

In De Campagne staan er grote straatbomen en ook veel bomen op privaat domein. Die zijn echter beschermd en mogen dus niet grondig gesnoeid worden. Dat brengt veel groenafval met zich mee. Toch krijgen wij geen bladzakken van Ivago. In de Edgard Blancquaertstraat, waar slechts een paar straatbomen staan, krijgen ze die wel. De Campagne is nochtans veel groener. Toen er nog bladkorven waren, maakten we zelf een korf en Ivago was zo vriendelijk om dit te komen ophalen in het bladseizoen, maar dat mag nu niet meer... Ivago heeft hier nochtans ook voordeel bij, want wij veegen zelf het openbaar domein op. In het verleden is namelijk al gebleken dat er binnen de planning van Ivago te weinig en niet efficiënt wordt geveegd. Ze kunnen het niet opvolgen. Is hier geen compromis mogelijk?

Onderzoek:

In De Campagne staan in het begin van de straat vier lindes die eigendom zijn van Stad Gent. Ook de bomen op het pleintje van de pijpenkop beheert de Stad. En ook in de doorgang tussen De Campagne en de Edgard Blancquaertstraat staan enkele kastanjes in beheer van de Stad. Al de overige bomen staan op privéterrein. Verzoekers zelf hebben dus geen straatbomen van Stad Gent voor of in de nabijheid van hun huis staan. Als er een aanvraag komt voor het deel van de vier bomen in het begin van de straat of voor de pijpenkop of de doorgang, dan zal Ivago daar bladzakken leveren. Ivago zal echter geen bladzakken leveren voor bladeren van privé bomen. Hiervoor kunnen de bewoners hun eigen gft-container gebruiken of het bladafval naar het recyclagepark brengen. De administratie voor de bladzakken werd dit najaar geleidelijk aan op punt gesteld, want die bleek toch niet helemaal up to date te zijn. Er werd bijvoorbeeld ter plaatse gekeken hoeveel straatbomen er staan en waar, om zo te bepalen wie wel en wie geen recht heeft op bladzakken. Wat de Edgard Blancquaertstraat betreft, blijkt inderdaad dat een aantal bewoners die eigenlijk geen recht op bladzakken hadden er toch gekregen hebben. Zij mogen die nu nog gebruiken, maar volgend jaar zullen dus ook zij geen bladzakken meer krijgen. Verzoeker kan trouwens altijd contact opnemen met Ivago om een veegactie aan te vragen en dan zal er gekeken worden wanneer dit ingepland kan worden. Een wekelijkse veegactie is echter niet mogelijk met de beschikbare middelen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Verzoeker zelf krijgt geen bladzakken omdat hij niet aan de voorwaarden voldoet en Ivago wil hier ook niet van afwijken. Het was inderdaad zo dat er sommige bewoners van de naburige straat toch bladzakken kregen hoewel ze daar geen recht op hadden. Dat wordt rechtgezet.

redelijke termijn
klachtenmanagement
Verzoek: 201609-1030
Open vuilniszakken.

Onze Ivago-ophaling is donderdag, dus ook vandaag. Sinds twee weken liggen er twee overvolle en open gele vuilniszakken op de hoek Gouvernmentstraat-Borreputsteeg. Ook deze morgen heeft Ivago ze weer laten liggen. Meldingen aan Ivago hebben geen effect, we krijgen enkel het klassieke automatische antwoord 'we zullen...' maar er gebeurt verder niets. Het is mijn inziens toch niet moeilijk om dit probleem op te lossen.

Onderzoek:

Na onze tussenkomst worden de vuilniszakken onmiddellijk opgehaald. Ivago vindt geen eerdere meldingen terug in zijn systeem. Aan de ophaalploegen zal wel gevraagd worden om extra aandacht te besteden aan deze locatie. We vragen ook aan de Gemeenschapswacht om de buurtbewoners te sensibiliseren en extra toezicht te doen op het aanbieden van afval.

Beoordeling: geen oordeel

Ivago vindt geen meldingen terug in zijn registratiesysteem. Verzoeker heeft de mails ook niet gehouden omdat hij toch enkel automatische standaardmails terug kreeg.

adequate communicatie fair play

Verzoek: 201609-1042

Nieuw contract.

Onze vzw heeft jaren een contract gehad met Ivago voor de containers van ons restafval. (twee containers van 240 liter). In het begin van dit jaar gaf de tuinbegeleider aan dat de containers te klein waren. Ik ging dus op onderzoek uit en vergeleek met de concurrent. Wat bleek... Ivago was duidelijk de duurste. Wij hebben dus besloten te veranderen van bedrijf dat afval ophaalt. Dus niet langer bij Ivago. Ik informeerde me goed zodat we geen vergoeding moesten betalen voor vroegtijdig opzeggen. Ik nam contact op met Ivago en vroeg wanneer ons contract afliep. Zij gaven mij door dat dit in september was en zonder tegenbericht zou het contract stilzwijgend verlengd worden. Ik gaf dit door aan het nieuwe bedrijf waarmee we zouden samenwerken en zij zouden de opzeg in augustus doen. Ik moest mij van niets iets aantrekken. Om de periode te overbruggen, wisselde ik één container met een container van 330 liter zodat we geen vuilniszakken naast de container moesten plaatsen. Bij het leveren van die container tekende ik af. Ik ging ervanuit dat dit ter bevestiging was van de wissel. Er werd geen informatie gegeven. Op 12 augustus kwam er dan iemand langs van Ivago om het contract definitief op te zeggen. Dan heeft een collega in mijn plaats getekend. Gewoon de formaliteiten, geen extra uitleg. Dit bleek voor Ivago een nieuw contract te zijn, met nieuwe opzegvoorwaarden. Iets wat me niet werd meegedeeld. Het was pas bij het ontvangen van de factuur dat mij dit duidelijk werd. Ik ben zwaar teleurgesteld. Als vzw hebben wij het heel krap, en zo een extra kost kan er echt niet bij.

Onderzoek:

Bij het wisselen van de container werd er een nieuwe overeenkomst getekend door de vzw met de woorden 'gelezen en goedgekeurd'. Op die overeenkomst wordt ook expliciet bevestigd door de ondertekenaar dat de voorwaarden uitgelegd werden en er staat tot slot ook dat deze overeenkomst ingaat op 15 juni 2016. We stellen nog voor aan Ivago om deze overeenkomst eerder te zien als een prijsherziening in plaats van een nieuwe overeenkomst. Dan zou er ook geen opzegvergoeding betaald moeten worden. Ivago gaat hier echter niet mee akkoord, zij vinden dat ze de voorwaarden van het contract perfect naleven.

Beoordeling: ongegrond

Ivago stelt zich hier hard op, maar de vzw heeft wel degelijk het nieuwe contract ondertekend. Gezien de omstandigheden zouden wij coulanter zijn voor de vzw, maar Ivago is tenslotte een bedrijf en dat moet winst maken.

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201610-1117

Tevergeefse moeite.

Sinds begin dit jaar hebben wij een gft-container van Ivago. Telkens er een ophaling gepland staat en wij ook onze container buiten plaatsen, wordt deze niet opgehaald (de container wordt steeds tijdig op de stoep geplaatst, de inhoud is correct en de betalingsaanvragen zijn steeds gerespecteerd). Elke keer dat de container niet opgehaald geweest is, dien ik verscheidene keren te bellen of mailen naar Ivago om toch maar een ophaling te bekomen, die vaak pas in de week erna plaatsvindt. Ook krijgen wij elke keer de belofte dat dit niet meer zal voorvallen en dat er rekening gehouden zal worden met onze gft-container.

Wij wonen in het Patershol en beseffen dat de vrachtwagens van Ivago hier niet door kunnen, maar vorige week had ik, op woensdag 21 september (de ophaling vindt plaats op donderdag), aan Ivago laten weten (per mail) dat wij onze container zouden buitenplaatsen in de hoop dat zij ons deze keer niet zouden vergeten, maar dit was tevergeefse moeite. Alweer hebben wij moeten vaststellen dat de gft-container niet werd opgehaald. Dit heb ik hen dan ook vrijdag per mail laten weten. Tot nu toe hebben wij ook nog niets terug gehoord van Ivago. Aangezien wij sinds maart 2016 nog geen enkele correcte ophaling gehad hebben en wij bij Ivago ook geen verbetering zien qua dienstverlening, richten wij ons tot u.

Onderzoek:

Wij vragen aan Ivago waarom dit zo lang mis blijft gaan, maar we krijgen daar geen reactie op. Van verzoeker vernemen we wel dat (na onze tussenkomst, en verschillende telefoontjes en een aangetekend schrijven van hem)

Ivago tot het einde van het jaar een kleine perswagen zal gebruiken voor het Patershol. Ivago belooft ook aan verzoeker om hem op de hoogte te houden voor de ophaalronde van 2017.

Beoordeling: gegrond

Het duurt veel te lang voor er een oplossing komt.

redelijke termijn

coördinatie

Verzoek:201610-1217

Moeilijk bereikbaar sluikstort.

Ik richt mij tot u omdat na diverse meldingen aan Ivago een sluikstort te Drongen maar niet wordt opgeruimd. Op 22 juli 2016 met herhaling op 2 september, 20 september en 28 september heb ik melding gemaakt van het sluikstort. De diensten van Ivago zijn langs geweest ter plaatse maar vonden dat het sluikstort niet voldoende bereikbaar was en gingen dit escaleren naar de Groendienst. Volgens mij is het vuil wel degelijk bereikbaar. De gracht waarin het vuil ligt is nu volledig droog en zou best geruimd worden voordat de winterregens er aankomen. Probleem is ook dat vogels, ratten en vossen deze zaken openscheuren en dat het vuil wordt uitgedragen en problemen kan veroorzaken voor de volksgezondheid.

Graag uw tussenkomst om Ivago of de Groendienst in actie te laten schieten.

Onderzoek:

Verzoeker meldde dit voor de eerste keer aan Ivago op 22 juli 2016. De melding werd door de klantendienst ingevoerd in het sluikstortstelsel en verder kregen zij geen feedback van hun eigen diensten.

Omdat ze van verzoeker bericht kregen dat het sluikstort nog steeds niet opgeruimd werd, stuurden ze een netheidscoach langs en die stelde vast dat het niet aan Ivago was om dit op te ruimen. Met deze vaststelling werd echter verder niets gedaan. De melding werd dus niet doorgestuurd naar degene die dan wel verantwoordelijk was. Na onze tussenkomst ruimde Ivago het sluikstort dan toch zelf op, op 19 oktober 2016.

Beoordeling: gegrond

Tussen de melding en het opruimen zat veel te veel tijd. Dat kwam enerzijds door een gebrekkige interne communicatie, maar ook door het niet communiceren naar externe partners.

Aanbeveling:

- **Zorg voor een betere interne communicatie.**

- **Neem spontaan contact op met de externe partners (Groendienst, Gemeenschapswacht, Dienst Toezicht) als iets buiten de bevoegdheid van Ivago valt.**

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201611-1306

Nooit ophaling.

Onze groencontainer wordt nooit opgehaald (op de correcte ophaaldag). Wij dienen Ivago telkens dezelfde dag te contacteren om te melden dat deze niet is opgehaald.

Indien wij dit een dag later doorgeven wordt ons gemeld dat het niet mogelijk is deze alsnog op te halen.

Tot voor kort waren er werken in de buurt wat het ophalen bemoeilijkte. Dit heeft deze zomer er toe geleid dat onze container gedurende twee maanden niet is opgehaald, ondanks onze uitdrukkelijke vraag om dit in orde te brengen. Het niet ophalen van de groencontainer dateert echter van voor de start van de werken.

Onderzoek:

Ivago belooft dat ze hier de hoogste prioriteit zullen aan geven zodat het in de toekomst beter zal verlopen. Bij de volgende ophaling loopt het echter opnieuw mis. De volgende dag haalt Ivago de groencontainer nog op. Wanneer we enkele maanden later opnieuw informeren bij verzoekster naar de ophaling deelt ze ons mee dat alles vlot verloopt.

Beoordeling: gegrond

efficiëntie en effectiviteit

klachtenmanagement

Verzoek: 201611-1363

Volle container.

Op dinsdag moest het restafval opgehaald worden. Alle containers in de straat werden gelegeerd, behalve de mijne. Ik belde naar Ivago en men beloofde om de dag zelf of op woensdag te komen. Dit gebeurde niet. Ik belde terug op donderdag en vrijdag. Men beloofde om mij terug te bellen, maar ik kreeg geen telefoon en mijn afval werd ook niet opgehaald. Het is niet de eerste keer. Ik krijg het gevoel dat men dit opzettelijk doet. De container zit helemaal vol. Ik kan echt niet wachten tot de volgende ophaling.

Onderzoek:

Op woensdag 23 november nam verzoeker contact op met Ivago omdat zijn afval was blijven staan op dinsdag. Aangezien de dienst inzameling op woensdag niet werkt, gaf Ivago aan verzoeker door dat ze op donderdag 24 november gingen trachten om terug te komen.

Die dag staakte een deel van het Ivago-personeel echter uit solidariteit met de welzijnssector en daardoor is het niet gelukt om donderdag terug langs te gaan. De klantendienst van Ivago zegt dat ze die dag ook geen mogelijkheid meer hadden om de klanten die dinsdag gebeld hadden terug op te bellen. Op vrijdag en zaterdag heeft de dienst inzameling dan alles proberen inhalen van donderdag. Maandag 28 november kon de klantendienst verzoeker niet bereiken en er zit nu niets anders meer op dan het afval bij de volgende lediging op 6 december mee te geven.

Door onze tussenkomst bekeek de klantendienst de fiche van verzoeker nog eens goed en merkten ze ook op dat er op 22 november wel degelijk een lediging is geregistreerd bij verzoeker maar dat een deel van het afval na de drie kippbewegingen is blijven vastzitten.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De opvolging van de klacht gebeurde inderdaad niet ideaal, maar dat kwam door de stakingsactie.

klantgerichtheid

Verzoek: 201612-1381

Propvolle containers.

Donderdag 24 november werden de groencontainers in de Van Biesbroeckstraat nog maar eens niet opgehaald. Op uw aanraden belde ik eerst naar Ivago en daar kreeg ik te horen dat men nog zou langskomen, maar dat er wat problemen met de ophaling waren. Ik had daar toen begrip voor, maar vrijdag waren ze nog niet weg. Ik heb opnieuw gebeld, en opnieuw werd beloofd dat ze opgehaald zouden worden, maar opnieuw bleven ze staan. Maandag 28 november belde ik dus terug en toen kreeg ik te horen dat we allemaal de containers maar moeten binnenhalen en nog twee weken moeten bijhouden. Dat vind ik erover! Ze zijn ermee aan het rammelen! Die bakken zitten propvol, zeker nu met het afval van de bladeren. Daarom vraag ik uw bemiddeling om ze toch nog te laten ophalen.

Onderzoek:

Donderdag 24 november was de ophaling bij Ivago verstoord wegens een solidariteitsactie met de welzijnzorg. Er werd getracht om zoveel mogelijk op te halen, maar tegen de avond kreeg de klantendienst de melding van de dispatching dat het gft niet meer volledig opgehaald kon worden. Vrijdag en zaterdag werd dan nog geprobeerd om dit in te halen.

De klantendienst zegt dat ze aan iedereen die donderdag en vrijdag had opgebeld, aanraadde om de website of sociale media te volgen. Verzoeker zegt dat hij geen computer heeft en dat hij zich dus ook niet via deze weg kon informeren. Maandag 28 november belde hij dus terug, maar Ivago zegt dat zij toen niet meer in de mogelijkheid waren om nog terug te keren. Na onze bemiddeling is er intern overleg en het diensthoofd van de dienst inzameling ziet toch nog een mogelijkheid om donderdag 1 december het gft te gaan ophalen. Verzoeker wordt hiervan op de hoogte gebracht.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Door (onvoorziene) omstandigheden verliep de ophaling niet zoals gewoonlijk. Ivago heeft de achterstand proberen inhalen, maar voor de straat van verzoeker lukte dat aanvankelijk niet. Pas na onze bemiddeling doet Ivago toch dat tikkeltje meer om de klant te helpen.

actieve informatieverstrekking

Verzoek: 201612-1405

Communicatie Ivago.

Vorige week (24 november 2016) heb ik mijn gft-container aangeboden op de dag van ophaling. Tot mijn grote verbazing stond deze 's avonds onaangeroerd en niet geledigd nog steeds op de plaats waar ik hem heb achtergelaten. Zonder enig bericht van Ivago over het al dan niet fout aanbieden van het afval. Ik heb de container terug binnen geplaatst om een boete voor sluikstorten te vermijden. Volgende dag heb ik een vraag gesteld via de website van Ivago, om te informeren wat het probleem juist is. Hierop werd geantwoord dat de ploegen hun ronde niet konden afwerken, maar dat ze dit die dag (25 november 2016) nog probeerden in te halen. Aangezien ik op dat moment op het werk aanwezig was, kon ik mijn container echter niet meer buiten plaatsen. Na enkele daaropvolgende mails, werd ik telefonisch gecontacteerd door een medewerker van Ivago. Haar boodschap was dat ze niemand meer kon sturen, tenzij ik betaalde voor een speciale ophaaldienst. Hier heb ik echter vriendelijk voor bedankt. Ik wou hier eerst geen klacht voor indienen. Maar bij het bekijken van het 'jaarverslag van de ombudsvrouw' heb ik gemerkt dat het niet de eerste maal is dat dergelijke zaken voorvallen. Daarom wens ik een klacht in te dienen, om de communicatie van Ivago te verbeteren bij het niet ophalen van huisvuil.

Onderzoek:

Ivago zegt dat er op de website staat wat men moet doen bij niet-ophaling en dat ze ook altijd communiceren via Facebook. Om mensen 'actief' te informeren dat er geen ophaling gebeurde (en wat dan te doen?) is Facebook momenteel inderdaad het beste medium, wetende dat natuurlijk niet iedereen daarover beschikt of daar actief mee bezig is. Andere media zijn echter te traag (bijvoorbeeld een brief sturen) of gewoon niet realistisch (bijvoorbeeld bewoners telefoneren). Daarom is het belangrijk dat bewoners gemakkelijk informatie vinden over wat ze moeten doen bij niet-ophaling. De telefoon is natuurlijk een goed medium, maar wel beperkt tot de diensturen. We zoeken zelf ook eens op de website van Ivago, maar vinden niets terug. Ook op de ophaalkalenders vinden we geen informatie over wat te doen bij niet-ophaling.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het is moeilijk om actief te informeren over een niet-ophaling, Facebook en de website lijken daarvoor de beste media, maar die hebben ook hun beperkingen. Niet iedereen heeft een computer. Daarom is 'passieve' informatieverstrekking des te belangrijk en die vinden we toch te weinig terug.

Aanbeveling:

Informeer burgers beter over wat te doen bij niet-ophaling? Op de website moet dat duidelijker naar voren komen en er moeten ook zeker andere media gebruikt worden (bijvoorbeeld ophaalkalender en infomagazine). Telefoon blijft ook belangrijk, maar is beperkt tot de kantooruren.

klantgerichtheid

Verzoek: 201612-1410

Comfortdienst.

Ik wens een probleem aan te kaarten bij Ivago. Ik heb Ivago daar reeds rond gecontacteerd, maar ik ben niet tevreden met hun voorstel. Er wordt erg veel gesluikstort in Gent. Men wil er alles aan doen om sluikstorten tegen te gaan. Ik woon in een rijhuis zonder tuin, koer, kelder of zolder, en ben per ongeluk, voor de eerste keer, mijn vuilzak (30 liter) vergeten buiten te zetten op de wekelijkse dinsdagochtend. Nu zit ik met het probleem dat ik mijn vuilniszak nergens kwijt kan behalve in mijn woonkamer. Ivago heeft een regeling van een 'comfortdienst'. Dit gaat als volgt: ik (heb geen auto) moet een uur met de bus naar de Proeftuinstraat reizen om dik 14 euro te betalen, om dan een uur met de bus terug te reizen, en dan komt Ivago mijn vuilniszak ophalen. Ik vind dit ten eerste zeer

omslachtig, dat ik daarvoor eerst naar de Proeftuinstraat moet (in tijden van elektronische betalingen!!). Ik vind 14 euro betalen voor die service, voor een 30 liter-zak erg veel. In het containerpark kan ik deze ook al niet kwijt. Ik denk niet dat ik de enige ben in Gent die al ooit eens met dit probleem te maken kreeg. Als dit de enige oplossing is, die duur en omslachtig is, is de drempel heel laag om te sluikstorten. Ik zou toch willen dat er een degelijke regeling voor dit soort uitzonderingen uitgewerkt wordt. Het is geen overbodige luxe om elke inwoner 2x per jaar (bij wijze van voorbeeld) de kans te geven om kosteloos elders zijn vuilniszak kwijt te kunnen. Maar Ivago had hier geen oren naar.

Onderzoek:

Als er geen reguliere ophaling meer mogelijk is voor het huisafval, zijn er twee opties: wachten tot de volgende ophaling of een comfortdienst. Dat laatste is een speciale ophaling waarbij er tot 240 liter afval aangeboden mag worden en dat kost dan 14 euro. Voorwaarde is dat er eerst betaald wordt vooraleer die speciale ophaling uitgevoerd wordt. Men hoeft daarvoor niet per se langs gaan op het kantoor van Ivago. Men kan bijvoorbeeld ook gewoon overschrijven en het betalingsbewijsje doorsturen. Voor verzoekster was het dringend en de snelste manier voor haar was om langs te komen en daar te betalen. Ivago neemt nog eens contact op met verzoekster om alles toe te lichten en zij is tevreden met de uitleg. Ze kiest er uiteindelijk voor om te wachten op de volgende ophaling.

Beoordeling: ongegrond

Er was een misverstand over de manier van betalen. Een comfortdienst is één optie en daar moet inderdaad voor betaald worden, maar de betaling hoeft niet per se op het kantoor van Ivago zelf gebeuren. Alles wordt nog eens toegelicht aan verzoekster.

Hoofdstuk 15

SOGENT

redelijke termijn

Verzoek: 201601-74

Koud jeugdhuis.

Het gebouw voor ons Jeugdontmoetingscentrum is eigendom van SoGent. Sinds oktober 2014 hebben wij geen goed werkende verwarming in ons gebouw. Heel wat opklapwerkjes verder is er nog steeds geen structurele oplossing, laat staan dat we het gebouw tot een aanvaardbare temperatuur kunnen verwarmen. Vele contacten met SoGent hebben niet geleid tot een oplossing. Ook verschillende personen van de Jeugddienst zijn op de hoogte van ons probleem, maar ook via deze weg werd dit niet opgelost. Wij zitten dan ook nog steeds in de kou. Daar wij echt ten einde raad zijn, hopen wij via deze weg alsnog tot een oplossing te komen.

Onderzoek:

Sinds SoGent het gebouw overnam in 2013 waren er heel veel tussenkomsten, maar om verschillende redenen heeft een effectieve oplossing lang op zich laten wachten. Bij de eerste melding door het Jeugdontmoetingscentrum in november 2014 bleek dat de veiligheidsklep van de gastoevoer afgesloten was omdat er een brandalarm was geweest. Dat is een automatische veiligheidsmaatregel. Na het resetten van het alarm kon de verwarming gewoon weer worden opgestart waardoor aanvankelijk ook geen verder onderzoek gebeurde. Gezien er kort daarop opnieuw een probleem werd gemeld met de installatie heeft SoGent de onderaannemer opdracht gegeven om deze volledig te onderzoeken. Hieruit bleek dat er geen probleem was met de werking van de ketel zelf. De opeenvolgende problemen waren een combinatie van zowel incidentele als een aantal structurele oorzaken. Zo waren er verschillende brandalarmen waardoor de gastoevoer telkens afgesloten werd. Die alarmen kwamen er omdat er gerookt werd in de lokalen, omdat detectoren losgedraaid en verwijderd werden en omdat de nooddeur geopend werd. De aannemer kon dit telkens op eenvoudige manier oplossen, maar daardoor werd er ook niet verder gezocht naar mogelijke problemen. Er was ook eens kortsluiting in de verlichting.

Uiteindelijk werd ontdekt dat het toch om een structureel probleem ging: de sturing was in het verleden volledig verkeerd geïnstalleerd. Het duurde dan nog enige tijd (juni 2015) vooraleer dit opgelost werd. Dat kwam omdat er geen schema's en plannen waren van de oorspronkelijke renovatie en ook omdat de onderaannemer ondertussen failliet ging waardoor beloofde werken niet uitgevoerd werden. Uiteindelijk werd in samenspraak met de nieuwe aannemer en het jeugdhuis beslist om de volledige sturing te herzien. Er werd gekozen om het meest eenvoudige systeem in te bouwen, namelijk 'verwarming aan' of 'verwarming uit'. Na deze aanpassing werden gedurende maanden geen nieuwe problemen gemeld. Begin september 2015 kreeg SoGent opnieuw een melding, maar er kon toen geen

defect worden vastgesteld. De verwarming werkte. Opnieuw een melding eind oktober 2015. De storing kwam toen door een brandalarm. Bij de communicatie daarover kreeg SoGent te horen dat de ketel in al die tijd al verschillende keren in storing was gegaan, maar de beheerder van het jeugdhuis had dit telkens zelf opgelost zonder dit te melden. Bij een nieuwe melding begin januari 2016 ging de aannemer nog eens ter plaatse en volgens hem waren de storingen mogelijk te wijten aan onvoldoende aanzuig van zuurstof. Een verlenging van de schouw zou hier soelaas bieden, maar daarvoor moest een volledig nieuwe schouw geplaatst worden en bijkomend een aanpassing aan het dak.

De aanpassingskosten voor een nieuwe schouw (inclusief dakwerken) zijn zodanig hoog dat een nieuwe ketel nu wel te verantwoorden is en SoGent vraagt dus bij verschillende aannemers offertes op voor zowel de aanpassing van de schouw (inclusief dakwerken) als voor een nieuwe ketel (inclusief aanpassingswerken aan aansluitingen, ...).

Opvolging:

Eind maart wordt een nieuwe verwarmingsinstallatie geplaatst.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Het duurde inderdaad heel lang vooraleer er een effectieve oplossing kwam, maar daar zijn verschillende redenen voor waar SoGent niets kon aan doen.

Hoofdstuk 16

WONINGENT

toegankelijkheid en bereikbaarheid

Verzoek: 201601-21

Water.

Er is een waterlek, vermoedelijk afkomstig van boven mij, waardoor het water langs de buizen loopt in mijn badkamer. Ik heb vandaag al drie verschillende telefoonnummers gebeld van WoninGent, onder andere de technische dienst, maar nergens wordt er opgenomen.

Ik vraag of het mogelijk is dat u hen contacteert en dat er zo vlug mogelijk iets gedaan wordt.

Onderzoek:

Wij beschouwen dit als een verzoek 'in tweede lijn', daar verzoekster zich tot de Ombudsvrouw wendt in verband met de bereikbaarheid van de bevoegde dienst bij WoninGent. Als een dienst onbereikbaar zou zijn hoe kan ze dan een formele klacht indienen? Verder onderzoek stelt niet echt duidelijk of mevrouw nu al dan niet een verkeerd nummer heeft gebeld. Dit wordt niet echt uitgeklaard maar het belangrijkste is dat Woningent de melding opneemt en het lek wordt hersteld. Een centraal informatiepunt, zoals bijvoorbeeld Gentinfo maar dan bijvoorbeeld WoninGentinfo zou de toegankelijkheid tot de maatschappij verhogen en ook dergelijke discussies vermijden. Het is ook van belang dat bij dringende oproepen zoals energielekken er kort op de bal wordt gespeeld en dat die worden geïnterpreteerd als dringend als het om een ernstig lek gaat. Ook voor de maatschappij is dit belangrijk omdat dergelijke lekken ook schade aan het patrimonium kunnen meebrengen.

Beoordeling: geen oordeel

Het is niet duidelijk naar welk nummer verzoekster belde.

redelijke termijn overeenstemming met regelgeving zorgvuldigheid - procedure

Verzoek: 201601-78

Waarborg.

Graag vraag ik u vriendelijk om uw tussenkomst om mijn gestorte waarborg terug te krijgen aangezien ik morgen naar het buitenland vertrek voor onbepaalde duur. De sociale woonmaatschappij WoninGent antwoordt mij dat ik wel zes maanden moet wachten op terugbetaling.

Onderzoek:

Deze klacht komt bij herhaling voor. De regelgeving hieromtrent (Kaderbesluit Sociale Huur) is duidelijk: binnen de drie maanden moet de waarborg terugbetaald zijn, dat is de algemene regel. Tenzij die termijn door de complexiteit van de bepaling van de vergoeding voor de vastgestelde schade niet haalbaar is. Dat is de uitzonderlijke omstandigheid. Of het hier om een complex dossier ging, is ons niet bevestigd, maar het lijkt erop dat WoninGent een gemiddelde doorlooptijd van een half jaar als normaal beschouwt en niet drie maanden. En dat heeft ook een reden. Na de fusie is ook het aantal opzeggingen per jaar gestegen: 600 tot 700 en is de werklust verhoogd. Bij eindafrekeningen ook zorgvuldig moet nagegaan worden of er nog openstaande facturen zijn van huur/lasten of schade en dat kan enige tijd in beslag nemen. Het knelpunt bij die afrekeningen is heel dikwijls de herstellingen die moeten gebeuren bij schade en het uitblijven van de factuur na herstelling. Dit gaat vooral op voor die dossiers waar er ook herstellingen moeten gebeuren. Waar er geen schade is vastgesteld of waar de schade op voorhand kan bepaald worden, zouden korter op de bal kunnen afgehandeld worden. Maar dat vraagt iets meer maatwerk. Opmerkelijk is ook de opmerking dat het uitblijven van waarborgen langer dan drie maanden en zelfs langer dan een half jaar, nog nooit geleid heeft tot opmerkingen van de inspectie. Het is niet omdat er hier nog geen opmerkingen

zijn gemaakt dat de werkwijze conform de regelgeving is: drie maanden is immers de redelijke termijn en is ook de regel, langer dan drie maanden zou de uitzondering moeten zijn. Sociale huurders moeten immers bij een verhuis opnieuw een waarborg onmiddellijk betalen en zitten in die periode meestal krap bij kas en rekenen op een terugbetaling van de oude waarborg binnen een redelijke termijn. Wat een terechte verwachting is. Om een vluggere uitbetaling van de waarborg te realiseren, is in elk geval een bijsturing nodig. Zeker voor burgers die toch tot een groep behoren met een laag inkomen.

Opvolging:

De Ombudsvrouw maakt aan WoninGent haar aanbeveling over. Hierop reageert WoninGent dat de gehanteerde werkwijze er inderdaad voor zorgt dat waarborgen niet binnen de drie maanden kunnen afgerond worden indien er herstellingen dienen uitgevoerd te worden. De kost ervan mag pas worden doorgerekend na uitvoering. Ondertussen is een tarieflijst verspreid met het Bewonerskrantje. Deze dient WoninGent toe te laten om meteen na de plaatsbeschrijving van uittrede een herstellingsfactuur te kunnen opmaken. WoninGent streeft nu naar een waarborgafrekening binnen de drie maanden.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat betreft de overeenstemming met de regelgeving. (een half jaar is nog binnen de voorziene maar uitzonderlijke termijn van een half jaar).

Gegrond wat betreft het overschrijden van de redelijke termijn: 3 maanden is redelijk, een half jaar is uitzonderlijk.

Aanbeveling:

Meet zelf de doorlooptijden voor uitbetalen van waarborg en evalueer en stuur bij zo nodig.

Hier is de aanbeveling: het uitvoeren van herstellingen na verlaten van de woning korter op de bal maakt dat panden vlugger kunnen verhuurd worden, termijn van leegstand wordt ingekort en ook waarborgen op kortere termijn kunnen worden terugbetaald.

overeenstemming met regelgeving

Verzoek: 201601.80

Huurberekening.

Het gaat om een betwisting van de herberekening van de huur na overlijden van mijn partner en dus ook dus aanzienlijke vermindering van gezinsinkomen. Vreemd genoeg was er al een correcte herberekening gebeurd, maar wanneer de huur voor 2016 wordt berekend dan is dit opnieuw de oorspronkelijke huur alsof mijn partner niet zou overleden zijn.

Motivering hiervoor: de inkomsten zouden niet met meer dan 20 procent gedaald zijn. Ik betwist dat op basis van documenten. Ik verloor in september 2015 mijn partner. Beiden waren wij ingeschreven als huurders op dat adres en onze huur werd natuurlijk berekend op beide inkomsten. In september 2015 vroeg ik een herberekening van mijn huur aan omdat ik namelijk het inkomen van mijn partner (ongeveer 800 euro per maand, ik heb ongeveer 1500 euro) minder heb. Als antwoord op mijn verzoek krijg ik al in oktober de herberekening. Mijn huur van 607 daalt naar 458,84 euro. Tot daar geen klacht, integendeel.

Maar nu krijg ik de huurprijs voor 2016 en dit is opnieuw zijn oorspronkelijke huurprijs van 607. Wat natuurlijk bijzonder verwonderlijk is. Wat volgens mij compleet absurd is, want mijn inkomen, mijn eigen loon is natuurlijk niet met 20 procent gedaald maar het gezinsinkomen is dat natuurlijk wel want zijn partner die ongeveer 800 euro in de maand heeft, is overleden. Dus het gezinsinkomen is met meer dan 20 procent gedaald. Vandaar ook dat de eerste herberekening, 458,84 euro, volgens mij correct is. Kan dit herbekeken worden? Maar dan het hele plaatje (niet alleen mijn inkomensfiches van de laatste drie maanden maar wel het feit dat mijn partner overleden is en haar inkomen kan natuurlijk niet meegedeeld worden)?

Dus concreet in 2013 was het inkomen 27.468 euro in 2016 is dat maar een gemiddeld inkomen van 1.600 euro: ongeveer 19.200. Het verschil met 27.468 is meer dan 20 procent. Dat is mijn berekening. Ik neem contact op met WoninGent via mijn zuster (ikzelf heb kanker) en ik krijg een formele brief dat mijn huidige inkomen met geen 20 procent gedaald is. Ik neem herhaaldelijk contact met WoninGent. Aangezien ik al formeel een antwoord heb gekregen, namelijk "na onderzoek blijkt dat uw huidige inkomen geen 20 procent is gedaald", kom ik naar hier. Is hier geen sprake van een vergissing. Alle documenten werden al ingediend voor de eerste herberekening, maar natuurlijk kan je dit enkel goed onderzoeken als men ook rekening houdt met het overlijden van mijn partner. Er kan altijd een inkomensfiche van haar bezorgd worden van voorbije jaren natuurlijk.

Onderzoek:

Uit ons onderzoek blijkt dat de berekening correct is volgens de regels. Dit is de wettelijke basis van de reden waarom WoninGent de huurprijs niet kan verlagen. Oorspronkelijk was de huurprijsberekening van 2015 berekend op basis van de belastbare inkomsten van 2012: van beide partners een totaal bedrag van 26.302,01 euro. Vanaf oktober 2015 werd de huurprijs enkel op basis van het inkomen van de man berekend en bovendien op het huidige inkomen dat toen 20 % lager lag dan in 2012 (mutualiteitsuitkering). Dus werd een herziening gedaan op basis van een wijziging van de gezinssituatie én op basis van het huidige inkomen (19.911,33 euro). Vanaf 2016 wordt de huurprijs berekend op basis van het belastbaar inkomen 2013 van de man (27.468,37 euro). Betrokkene kan geen huurprijsherziening krijgen op basis van het huidige inkomen, omdat dit geen 20 % lager ligt dan in 2013. De betrokkene werkt immers ondertussen terug, in tegenstelling tot enkele maanden geleden toen hij nog een mutualiteitsuitkering ontving.

Besluit:

WoninGent handelt in overeenstemming met de regelgeving.

Opvolging:

De afdeling Verhuur van WoninGent neemt contact op met verzoeker en verduidelijkt hem nog eens de berekening. Volgens WoninGent neemt verzoeker genoegen met deze toelichting.

Beoordeling: ongegrond**adequate communicatie****professionaliteit****Verzoek: 201601-81****Schimmels.**

Bij dezen wil ik je vragen of jij me kan helpen voor mijn moeder wonende in de Kikvorsstraat in een studio gehuurd van WoninGent. Zij woont nu al 7 maand in een studio waarvan er vol schimmels zijn. Door vocht in de keuken, badkamer, gang is er geen elektriciteit meer in de keuken. We hebben gebeld om dit te laten herstellen door WoninGent of voor een andere woonst, maar ze lachen alles weg. Met gevolg: mijn moeder is aan het afzwakken met gezondheid en depressie.

Onderzoek:

Wij geven dit door aan WoninGent dat bevestigt dat de melding is opgenomen in het klachtenregister. Volgens WoninGent deelt mee dat de herstellingswerken in de loop van de volgende week zullen uitgevoerd worden. Eens die week voorbij is, bevestigt verzoeker dat de werken zijn uitgevoerd. WoninGent reageert niet op de opmerkingen over de manier van communiceren en de professionaliteit waarop dit laatste gebeurde.

Opvolging:

Een paar weken later vernemen wij van verzoeker dat er toch enkele opmerkingen zijn op de manier waarop sommige herstellingen zijn aangepakt. Wij geven die punten door aan WoninGent die alles in orde brengt. Verzoeker meldt dat alles prima is uitgevoerd.

Beoordeling: gegrond**redelijke termijn****Verzoek: 201601-92****Gat naast bad.**

Ik woon sinds 7 jaar in dit appartement, met mijn man en drie kinderen (17, 14 en 8 jaar .oud). Sinds twee jaar is er een vochtprobleem in de badkamer: onder meer met de vloer naast het bad. Er is een gat in de osb-plaat. Ik ben dit al twee keer gaan melden bij WoninGent en wij hebben al drie keer getelefoneerd. Nog voor de zomer is iemand

van WoninGent komen kijken. Die heeft ook foto's genomen. Daarna zijn drie verschillende firma's komen kijken. Vermoedelijk om een bestek op te maken. De laatste keer was ongeveer twee maanden geleden. Ondertussen wachten wij nog op herstelling. Er zijn trouwens nog andere problemen die wachten op herstelling: onder meer in de badkamers.

Onderzoek:

Wij melden dit aan WoninGent die dit opvolgt. Een tweetal weken later meldt WoninGent dat de werken zijn voltooid: de nodige ingrepen zijn gebeurd om het de vocht- en schimmelproblemen op te lossen, rondom het bad werd een nieuwe vloer gelegd en de beschadigde muur hersteld. WoninGent geeft geen uitleg waarom dit zo lang duurde, maar na onze tussenkomst wordt dit snel in orde gebracht.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

WoninGent geeft geen uitleg waarom dit zo lang duurde, maar na onze tussenkomst wordt dit snel in orde gebracht.

redelijke termijn
efficiëntie en effectiviteit
Verzoek: 201602-116
Zonder verwarming.

Ik woon in een sociale woning van WoninGent en zit sinds 16/01/2016 zonder verwarming en krijg daardoor schimmel op mijn muren. Ik ben invalide en nog eens astmapatiënt. WoninGent en de firma die instaat voor de verwarming laten mij allebei in de kou laat staan. Ik uit mijn ongenoegen eens via de media. Iedere dag gebeld naar WoninGent. Ik word van het kastje naar de muur gestuurd.

Onderzoek:

Wij ontvangen dit verzoek via de redactie van AVS. Van WoninGent vernemen wij dat verzoekster op 12 januari een defecte boiler had gemeld. Deze boiler zorgt voor sanitair warm water en verwarming. Verzoekster had ook zelf een afspraak gemaakt met de aannemer. Bij onderzoek bleek dat de boiler niet defect was, maar dat er waarschijnlijk leidingen verkalkt zijn (met als gevolg dat de boiler een ontoereikend debiet registreert en zichzelf uit veiligheidsoverwegingen uitschakelt). Dit vergt een andere aanpak van WoninGent en de aannemer. De herstelling wordt op 5 februari uitgevoerd.

Op 1 februari maakte verzoekster bij WoninGent ook melding van schimmel. WoninGent laat dit oplossen door een andere onderaannemer, die een bestrijdingsmethode voorstelt na de nodige vaststellingen ter plaatse. Men vermoedt dat er een lek in de ondergrondse leidingen van de verwarming is en daarom moet er een thermo-grafisch onderzoek met warmte camera gebeuren. Het probleem wordt kort daarna opgelost.

Besluit:

Beide meldingen worden wel degelijk opgevolgd. Men dient er wel mee rekening te houden dat herstellingen om bepaalde redenen niet altijd direct kunnen gebeuren. Toch worden de problemen redelijk snel opgevolgd en opgelost.

Beoordeling: ongegrond

redelijke termijn
zorgvuldigheid - procedure
adequate communicatie
Verzoek: 201602-145
Boiler kapot.

Ik hoop op uw hulp want ik weet het niet waar ik kan terecht komen met onze probleem. We zijn de huurders van Woninggent. Mijn man werkt altijd en had ook altijd werk. Vanaf oktober is onze boiler in

ons appartement kapot, dus hebben we tot nu geen warm water en geen chauffage en we hebben twee kinderen en het is ook nu winter en in het huis is het heel koud. We hebben gebeld naar het kantoor WoninGent om onze boiler te repareren. Begin november is de werknemer van dit kantoor bij ons gekomen en hij heeft niets gedaan. Dan hebben we contact opgenomen met de dienst en hebben we gevraagd waarom de boiler niet marcheert en we hebben een antwoord gekregen dat we moesten wachten. Zij hebben een detail besteld. Na tien dagen hebben we alweer contact opgenomen met de dienst en we hebben dezelfde antwoord gekregen en zo ging het nog tien keer. Later heb ik drie keer schriftelijk aanvraag gedaan omdat onze boiler kapot is en hun antwoord was dat ze bezig zijn met onze klacht en we hebben geen antwoord gekregen van de dienst. We wonen zonder chauffage en warm water al vijf maanden. Ik weet waarom het zo gebeurd is. Ze willen niets doen, we betalen ons huurmaand altijd op het einde van de maand, maar toch betalen we. Wanneer we naar hier verhuisd waren, was de basis van de huurprijs voor een maand 540 euro. We begrijpen niet met welke redenen de huurprijs hoger wordt. Elk jaar is het loon van mijn man altijd hetzelfde en nu betalen we al 732 euro per maand. We hopen heel veel op uw hulp.

Onderzoek:

Wij ontvangen deze vraag op 14 februari. Een tweetal weken later meldt verzoekster ons dat de toestellen zijn hersteld. WoninGent geeft als uitleg dat het defect op 30/10/2015 was gemeld. Die dag werd een werkopdracht gegeven aan de firma Cofely. Op 12/11/2015 belde verzoekster WoninGent omdat er nog geen gevolg geven was aan haar oproep. WoninGent raadde haar toen aan om zelf de firma Cofely te contacteren zodat er kon afgesproken worden. Daarna contacteerde verzoekster nog een paar keer WoninGent. Deze meldingen werden altijd doorgegeven aan Cofely. Blijkbaar was er iets misgelopen met de bestelling van een wisselstuk waardoor de uitvoering op zich liet wachten. WoninGent vermoedt dat dit door Cofely niet aan verzoekster is gecommuniceerd. De bevoegde dienst van WoninGent wist dit trouwens ook niet. WoninGent betreurt dit. Wat betreft het bedrag van de huur, bezorgt WoninGent verzoekster per brief de hele uitleg.

Besluit:

Het heeft vijf maanden geduurd voor die boiler werd gerepareerd, omdat de communicatie tussen aannemer en huurder misliep, ondanks het feit dat de werkopdracht door WoninGent al dezelfde dag voor de oproep was doorgegeven. Voor de herstelling werd de redelijke termijn overschreden. Door WoninGent werd adequaat gecommuniceerd, maar niet door de aannemer.

Opvolging:

In een daaropvolgend nummer van het Woonkrantje verduidelijkt Woningent dat een huurder vrij is in de keuze van hersteller en dus niet door de maatschappij aangeduide aannemer te gebruiken. Huurders krijgen ook inzicht in de kostprijs van de meester herstellingen en wat voor de huurder en wat voor de verhuurder is. Bovendien kunnen ze op voorhand inschatten hoe 'goedkoop' of duur die tussenkomsten wel zijn.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Ongegrond wat de procedure betreft: die werd gevolgd.

Gegrond wat betreft het overschrijden van de redelijke termijn. Verzoeker heeft 5 maanden gewacht op een herstelling van een boiler dus had geen warm water gedurende al die maanden. Wat neerkomt op een genotsderving. Geen oordeel wat de inadequate communicatie betreft: dit lag aan de aannemer.

privacy en discretie

Verzoek: 201603-244

Privacy?

Ik ben pas verhuisd: eind januari. Begin februari 2016 kreeg ik op mijn nieuwe adres al een brief van WoninGent en een week later nog een. Het ging over het vernieuwen van mijn gegevens op de lijst voor een sociale woning. Ik vraag mij af hoe zij aan mijn nieuw adres komen. Ik huur namelijk niet bij hen en ik heb hen dat ook niet zelf meegedeeld. Krijgen zij die informatie zomaar van de bevolkingsdienst?

Onderzoek:

Als WoninGent een kandidaat wil uitnodigen om een woonst te bezichtigen, controleren zij het adres via de Kruispuntbank. Zij versturen de brief dan naar het laatst gekende adres.

Op het inschrijvingsbewijs, dat kandidaat huurders ondertekenen, staat trouwens expliciet dat men toestemming geeft om zijn/haar gegevens op te vragen. Verzoeker heeft met andere woorden zelf toestemming gegeven aan

WoninGent dat ze zijn gegevens mogen opzoeken als ze die nodig hebben. Het is trouwens ook in zijn eigen belang dat WoninGent dit kan.

Beoordeling: ongegrond

efficiëntie en effectiviteit

redelijke termijn

Verzoek: 201603-259

Ongezonder wonen.

Ik woon in de Opgeëistenlaan, in een van de blokken aan het Rabot die vermoedelijk in 2018 zal ontruimd worden. Ik krijg geen respons op mijn ingebrekestelling via mijn rechtsbijstand nadat hij zelf al telefonisch contact heb genomen met de technische dienst van de maatschappij. Daarop is een techniker gekomen maar sinds januari heb ik niets meer gehoord hoewel mij verzekerd was dat ik bericht ging krijgen binnen een week of drie. Nu zijn we ongeveer 2,5 maand later. Het probleem is beginnen te verergeren vanaf oktober.

Nu kom ik naar hier. Ik versta natuurlijk dat er geen grote werken meer gebeuren maar dat ik als sociale huurder ook gewoon mijn huur betaal voor een woning die toch het minimum aan comfort moet bieden. Maar toen de winter begon stelde ik vast dat in mijn slaapkamer bijvoorbeeld de ramen niet meer sluiten en dat ze zelfs vijf centimeter open staan, dat er ook regen via de ramen binnenkomt in de woonkamer via het balkonvenster en dat ik dat al herhaaldelijk heb aangekaart zelfs een ingebrekestelling via mijn rechtsbijstand. Ik wil het allemaal niet zo ver laten escaleren en vraag de bemiddeling van de ombudsvrouw om hier toch tussen te komen en een betaalbare oplossing te bieden zodat ik toch niet met open ramen in mijn slaapkamer moet wonen. Ik heb zelf al geprobeerd met plakband, maar dat wordt nat en blijft niet plakken, met wat isolatie maar het helpt allemaal niet. De ramen gaan niet meer toe door slijtage en ouderdom. Ze staan er meer dan veertig jaar, maar bij mij is het wel erger dan bij de anderen omdat ik soms ook met mijn voeten in het water sta in de woonkamer. Daar komt het water via het balkonvenster binnen. Voorts denk ik ook dat de energierekening mocht ik niet uitzonderlijk opletten heel hoog zou oplopen. Bij sommigen in de blok zou het zelfs tot 2000 euro opleg gaan. Dat zijn vooral mensen die op een hoek zitten op de 17de verdieping. Het antwoord dat wij soms krijgen: "als het u niet aan staat moet ge maar verhuizen". Echt, dat kunnen we niet aanvaarden. Ik vraag dan ook via de ombudsvrouw beleefd om mij toch te horen en iets te doen. De ingebrekestelling heeft helemaal niets opgeleverd. Ik krijg er geen reactie op. De verzekering zegt ook dat ze geen antwoord krijgen anders zou ik ook niet bij u komen. We zijn al bezig van januari en nu is het maart. Zelfs geen ontvangstmelding. Mocht de verzekering mij verkeerd informeren dan bied ik mijn verontschuldigingen aan maar ik denk het niet. Het is niet omdat die blokken worden afgebroken dat wij in erbarmelijke situaties moeten zitten nog tot 2018. Ik vraag geen grote herstellingen dat begrijp ik wel, maar een mutatie mag natuurlijk ook. Ik moet toch verhuizen. Ik ben invalide, een zware artrose en diabeticus (met spuiten), dus die vochtigheid en koude is heel slecht voor mijn gezondheid. Ik hoop dat men zich ook eens in mijn plaats stelt.

Onderzoek:

WoninGent antwoordt dat – voor het defect aan de ramen – een externe aannemer een herstelling heeft uitgevoerd op 15 januari, dat is anderhalve maand voor verzoeker zich tot de ombudsvrouw richtte. Omwille van de huidige melding gaat de externe aannemer opnieuw ter plekke om het defect te herstellen. Dit laatste gebeurt 4 dagen later. Eerst wordt het raam vastgevezen en daarna vervangen. Over de verzekering meldt WoninGent dat op vrijdag 4 maart een antwoord is gestuurd aan de verzekeringmaatschappij van verzoeker.

Besluit:

WoninGent herstelde het mankement. Blijkbaar was deze interventie ontoereikend en gaat opnieuw ter plekke na de melding via de Ombudsvrouw. Het bericht aan de verzekeraar van verzoeker gebeurde een week voor hij zich tot de Ombudsvrouw richtte. Waarom verzoeker dit nog niet vernam is een zaak tussen hem en die verzekeraar.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Zowel de herstelling als de kwestie met de verzekering laten op zich wachten. Eens de Ombudsvrouw nog eens op het defect wijst, grijpt WoninGent direct in.

afdoende motivering adequate communicatie

Verzoek: 201603-317

Parlofoon.

Ik woon in een appartementsgebouw van WoninGent en het is nu al maanden dat de parlofoon defect is. Als we bellen naar WoninGent om dat te melden zeggen ze ons doodleuk: "Er is geen geld om dat te maken". We wonen hier met heel wat oudere mensen samen en moeten nu altijd naar beneden gaan om te kijken wie er aan de voordeur gebeld heeft. Kan dit toch niet zo vlug als mogelijk opgelost worden? Ik wou ook nog melden dat er in ons gebouw meer dan zeven appartementen leeg staan. Ik vraag me af waarom, want er staan zoveel mensen op de lijst om hier te komen wonen?

Onderzoek:

Wij ontvangen deze vraag op 23 maart. Volgens WoninGent is voor de herstelling van de parlofooninstallatie een prijsofferte aangevraagd. De aannemer start met de werken aan de parlofooninstallatie op 4 april. Op 8 april zijn ze afgerond. De leegstaande appartementen dienen om bewoners van de Tichelrei te herhuisvesten omwille van renovatie. In de loop van april en mei zullen deze wooneenheden terug bezet worden.

Besluit:

Of een medewerker inderdaad antwoordde wat verzoekster beweert, is niet duidelijk, maar in elk geval is de motivering duidelijk waarom dit werk op zich liet wachten. De reden van de leegstand is nu ook verklaard.

Beoordeling: ongegrond

Geen oordeel wat betreft de communicatie: het is niet duidelijk wat precies is gezegd.
Ongegrond wat betreft de motivering, want die is afdoend.

afdoende motivering

Verzoek: 201604-391

Gemiddeld bedrag?

Ik wens te achterhalen hoe men aan het gemiddeld bedrag komt van 109,29 voor verbruiken naast mijn natuurlijke verbruiken voor energie die ik zelf moet betalen. Ik wens inzage in de berekening: op welke bedragen baseert de maatschappij zich om tot het bedrag van 109,29 te komen. Dus op welke verbruiken en welke bedragen van verbruik is die 109 euro gebaseerd? De uitleg bij de huurberekening van 2016 is te algemeen en geeft geen antwoord op die vraag. Ik heb in eerste instantie mijn verzoek bekend gemaakt aan Dienst Beheer, maar ik ben niet tevreden met het antwoord dat te algemeen is. Ik woon in een blokje dat uit een gelijkvloerse en een eerste verdieping bestaat. Ik woon op de eerste verdieping en is ook hier erg tevreden over, laat hier geen misverstanden over bestaan, maar ik kan niet vatten dat ik op een jaar bovenop mijn eigen verbruik nog eens 1200 zou moeten betalen voor algemeen verbruik. Er is geen lift, er zijn geen gemeenschappelijke delen, ik heb een buitentrap. Ik ga ervan uit dat ik niet moet betalen voor iets dat ik niet verbruik. Ik wens dat u mijn verzoek ook naar de inspectie stuurt die moet uitmaken of de berekening van de algemene verbruiken correct is. Ik heb niet veel over van mijn invaliditeitsuitkering. Ik moet medicatie betalen, ik zit in collectieve schuldenbemiddeling en heb dus niet veel over om van te leven als die algemene kosten blijven stijgen.

Onderzoek:

Volgens WoninGent betaalt elke huurder een provisie. Dat is een gemiddelde van het gebouw, omdat er op het einde van november 2015 nog geen zicht was op het individuele verbruik. Verzoeker bewoont het appartement sinds 1 april 2014. Uw eerste afrekening zal dus die van 2014-2015 zijn. Die wordt in het najaar van 2016 verzonden. Deze afrekening zal over 11 maanden zal gaan: van 1 april 2014 tot 28 februari 2015. Hij zal dus zijn afrekening ontvangen van de huurlasten-diensten en van de huurlasten-verbruiken. Zijn verbruiken zijn de verwarmingskosten (volgens de meters op de radiatoren), elektriciteit van de gemeenschappelijke delen, individueel koud water (volgens aantal gedomicilieerde maanden en aantal maanden van bewoning) en de huur van de meters. Hij dient dus te wachten op uw afrekening. Als hij daarna nog vragen heeft, kan hij die stellen aan de afdeling Beheer van de Technische Dienst.

Besluit:

Verzoeker stelde zijn vraag te vroeg. Zijn afrekening komt wel op tijd en stond. WoninGent motiveert een en ander op afdoende wijze.

Beoordeling: ongegrond

Ongegrond want verzoeker maakt zich te vroeg zorgen?

klachtenmanagement zorgvuldigheid - fouten Verzoek: 201604-451

Interventies.

Ik ben huurder van een studio van WoninGent. Ik heb op ongeveer een jaar tijd twee facturen gekregen voor interventies die ik nooit heb gevraagd. Zo krijg ik nu op basis van een werkorder een factuur van 63,44 euro, voor elektriciteit en er staat in dat een techniker aan mijn deur zou geweest zijn maar in elk geval heb ik die niet gezien. Ik ben niet altijd thuis maar de klacht is, dat ik niemand heb gevraagd en dat er ook geen defect was. Ik heb al eerder, toen ik de eerste keer een rekening kreeg, klacht ingediend bij WoninGent en ik heb een brief gekregen dat ik moest betalen, maar ik heb geen uitleg gekregen waarom ik zou moeten betalen. Ik heb betaald voor de lieve vrede. Nu neem ik het niet meer. Het gaat hier om een herstelling ten gevolge van geen elektriciteit, maar ik heb nooit problemen gehad met mijn elektriciteit. Omdat de klacht zich herhaalt wil ik in elk geval een duidelijk antwoord dat ook meer transparant is.

Onderzoek:

WoninGent toont ons de werkopdrachten, met daarop handtekeningen. De Ombudsvrouw vergelijkt die met de handtekening op de identiteitskaart van verzoeker en stelt vast dat die handtekeningen van elkaar verschillen. Bovendien staan op de werkorders een ander nummer vermeld dan dat van de studio van verzoeker. Hier blijkt dus onnauwkeurigheid van het bedrijf dat de herstelling uitvoerde. Uiteindelijk besluit WoninGent het bedrag van de eerste factuur terug te betalen en bij de .twee factuur een creditnota te voegen zodat verzoeker die niet hoeft te betalen. WoninGent raadt verzoeker aan om klacht in te dienen bij de Politie, in verband met de handtekening.

Besluit:

WoninGent erkent dat een fout is gemaakt, maar het is duidelijk dat de klacht in eerste lijn bij WoninGent niet op afdoende wijze is onderzocht.

Beoordeling: gegrond

Gegrond zowel omdat niet zorgvuldig is gehandeld en de klacht in eerste lijn niet goed is onderzocht.

Aanbeveling:

Laat huurder altijd ondertekenen (bijvoorbeeld kan ook op Ipad) maar laat er ook naam voluit onder schrijven.

hoffelijkheid zorgvuldigheid - fouten Verzoek: 201605-503 Onvriendelijk en geschrapt.

We zijn sinds augustus 2011 ingeschreven voor een sociale woning bij WoninGent. We hebben dat ook telkens vernieuwd via onze budgetbegeleider. Omdat we het heel moeilijk hebben om rond te geraken, heeft zij ons aangeraden om een huurpremie aan te vragen bij WoninGent, want volgens haar komen we daarvoor in aanmerking. We zijn dus naar de Kikvorsstraat gegaan en daar werden we heel onvriendelijk ontvangen. Volgens die mevrouw waren we trouwens geschrapt van de lijst. Ik heb naar uitleg gevraagd, maar ik snapte het niet goed. Ik kon ook niet doorvragen omdat we de deur werden gewezen. We moesten ons maar inschrijven bij andere huisvestingsmaatschappijen (dat hebben we trouwens al gedaan in 2011). Ik heb nog eens goed nagedacht over

wat die mevrouw vertelde. We zouden geschapt zijn omdat we een appartement hadden geweigerd. Maar wij kregen nog nooit een aanbod. Onze huidige woning is vochtig en vol schimmel. Mijn zoon van 18 slaapt in een klein kamertje zonder ramen en mijn dochter van 10 slaapt bij ons. Als ze ons iets anders aanboden, zouden we ons dat wel herinneren. Alles is beter dan dit.

Ik weet wel van een andere mevrouw die dezelfde voornaam heeft als mij en die is inderdaad geschapt omdat ze iets geweigerd had. De uitleg die we kregen, leek wel een beetje over haar te gaan. Zou er een verwarring kunnen gebeurd zijn? Aan de andere kant staat onze inschrijving op naam van mijn man en niet op mijn naam. Ik weet dus niet wat er aan de hand is. Waarom werden we geschapt? Zonder die inschrijving kunnen we die Vlaamse huurpremie niet krijgen en we hebben die echt nodig om rond te komen. Nog liever zouden we natuurlijk een degelijke woning krijgen.

Onderzoek:

Volgens WoninGent moet er inderdaad een misverstand zijn. Het gezin, bestaande uit man, vrouw en twee kinderen, is nog altijd ingeschreven. De inschrijving loopt sinds 30/08/2011 en tot dusver werd het gezin noch uitgenodigd voor een toewijzing, noch voor een bezichtiging. Het gezin komt in aanmerking voor appartementen en huizen met drie slaapkamers in 19 wijken. Zodra het gezin aan de beurt is voor een woning die aan de vraag voldoet, zult het hiervoor worden uitgenodigd. Nog volgens WoninGent zijn klachten over personeel moeilijk te achterhalen als verzoeker niet over een naam beschikt. WoninGent leidt de medewerkers op in het klantgericht omgaan met de (kandidaat-)huurders en wordt het aangesproken als dit niet naar behoren gebeurt.

Besluit:

Het gebeurde dit inderdaad een fout. Betreffende het niet hoffelijke gedrag besteedt WoninGent de passende aandacht. Wat precies onder passend wordt verstaan kan nog meer geconcretiseerd worden.

Opvolging:

Van WoninGent vernemen wij nog dat de gemiddelde wachttijd voor een appartement met drie slaapkamers minimum acht jaar is en voor een eengezinswoning (huis) nog langer. Verzoeker dient dus niet te snel een uitnodiging te verwachten.

Beoordeling: gegrond

Gegrond wat betreft de fout.

Geen oordeel wat betreft het onhoffelijke gedrag.

Aanbeveling:

Er is behoefte aan grotere gezinswoningen.

zorgvuldigheid - fouten

Verzoek: 201605-593

Factuur onderbuur.

Ik heb maanden (van december tot april) te veel betaald aan WoninGent. Dat verliep allemaal via domiciliëring en daardoor heb ik dat pas later ontdekt. Ik betaalde mijn huur apart, elektriciteit en gas apart en dan werd er nog eens iedere maand 187,10 euro aangerekend. Geen idee waarom, op de mededeling stond: 'WoninGent huur', maar de huur betaal ik al apart. Ik ben dan op 11 mei langs geweest bij WoninGent om dit te bespreken en ze gingen mij het bedrag terug betalen tegen het einde van de week. Mocht het toch niet in orde zijn dan moest ik maar naar Boekhouding bellen.

Dat heb ik ook moeten doen en daar kreeg ik plotseling de boodschap dat ik helemaal niets terug zou krijgen. Want ik moest nog een factuur betalen voor werken aan de douche en aan de verwarming. Die werken aan de douche hebben wij helemaal niet gevraagd. Onze onderbuurvrouw had problemen en zij heeft toen WoninGent gebeld. Bij de herstelling moesten ze ook bij ons zijn, maar we gingen zeker niets moeten betalen. De rekening was voor de onderbuurvrouw. En voor de verwarming heeft WoninGent helemaal geen werken uitgevoerd. Dit kan toch niet zomaar. Kunt u mij helpen?

Onderzoek:

Verzoekster geraakt niet wijs uit de afrekening en dit is de oorzaak van de klacht.

Volgens WoninGent heeft verzoekster van 2013 tot januari 2016 geen correcte huur betaald. Er ontstond een huurachterstand. WoninGent stelt dat haar dit per brief is meegedeeld, waarna zij beloofde om de schuld te

vereffenen door maandelijks een extra storting te doen.

Nog volgens WoninGent was op 1 februari 2016 de huurschuld vereffend doch waren er nog openstaande schulden in de rubrieken reparaties en verbruiken. Het batige saldo van de huur (totaal 561,30 euro) werd aangewend om de andere schulden te vereffenen.

WoninGent bezorgt verzoekster een detail van de betalingssituatie voor huur, reparaties en afrekening verbruiken.

Voor de afrekening verwarming (verbruiken) is er nog een schuld van 87,48 euro.

Besluit:

WoninGent beging geen fout en legt de hele zaak in detail uit. Verzoekster is het hiermee niet eens, maar als ze inderdaad kan bewijzen, met bankuittreksels, dat ze zaken al betaald heeft, wil de Ombudsvrouw in beroep haar klacht herbekijken.

Beoordeling: ongegrond

Er is geen fout begaan.

afdoende motivering professionaliteit

Verzoek: 201606-674

Uitzetting.

Ik woon in een sociale woning van WoninGent. Een huis. Nu kregen wij deze week een afrekening van de kosten. Wij moeten kosten betalen voor de appartementen hier tegenover. Voor de gemeenschappelijke delen zoals onderhoud, lampen vervangen de beerputten te legen. Terwijl wij zelf voor alles moeten zorgen. Ik woon tenslotte in een huis. Dus wij laten ons putten zelf legen en lampen vervang ik ook zelf. Toen mijn buurvrouw belde voor meer inlichtingen en zij ook zegt we wonen niet op een appartement, wordt het gesprek langs de andere kant afgebroken (toegesmeten). Terwijl dat er bij onze huizen een zwaar schimmelprobleem is en hun uitleg altijd is dat we niet genoeg stoken en verluchten. Eén gasbrander voor ganse huis. Vorig jaar 1200 euro betaald aan gas. Ook zijn ze zeer onbeschoft, ze dreigen ze met uitzetting.

Onderzoek:

Over het aanrekenen van de gemeenschappelijke delen terwijl verzoekster in een huis woont en zelf de technische problemen oplost, stelt WoninGent dat de afrekening van de diensten het volgende omvat:

- putreiniging: 2,93 euro/maand – gemeenschappelijke leiding naar straat
- wachtdienst: 0,50 euro/maand – iedere huurder van WoninGent
- brandverzekering: 0,88 euro/maand – deel afstand van verhaal

Over onbeschoftheid stelt WoninGent dat de medewerkers de opdracht krijgen om elk van de huurders en bewoners met respect te behandelen. WoninGent zou graag vernemen over welk personeelslid verzoekster het heeft, om de betrokkene ter orde te roepen en de nodige bijsturingen op te starten. Volgens de Afdeling Beheer dateert het laatste telefonisch contact van 9 maart voor een defecte boiler waarvoor de herstelling binnen de twee weken gebeurde. Over het schimmelprobleem stelt WoninGent dat de woningen in de Sint-Bernadettestraat dateren uit 1923. In 1993 werden de woningen niet-structureel gerenoveerd. Indien verzoekster een onderzoek wil naar de staat van de woning, dan kan zij dit aanvragen via Beheer. WoninGent onderzoekt dan de woning, bekijkt of er herstellingen nodig zijn in de woning en of deze kunnen worden uitgevoerd met of zonder bewoning. Indien er werken nodig zijn en als deze moeten gebeuren zonder bewoning, dan zal zij tijdelijk of definitief dienen te verhuizen.

Tot slot over de dreiging met huisuitzetting deelt WoninGent mee dat dit alleen gebeurt bij heftige overlast of financiële achterstand. In het geval van verzoekster is dit niet het geval en hoeft zij zich dus ook geen zorgen te maken.

Besluit:

WoninGent plaatst de diverse zaken in een context. Wat professionaliteit over het dichtgooien van de telefoon kan WoninGent dit alleen onderzoeken als verzoekster weet wie die medewerker was.

Beoordeling: geen oordeel

Aanbeveling:

Herhaalde vorming omgaan met huurders aan de telefoon.

efficiëntie en effectiviteit

Verzoek: 201606-725

Water in de kelder.

Ik woon in een appartementencomplex van 22 appartementen van de WoninGent. Iedere bewoner heeft een kelder. Het is een nieuwbouw van 2013. Ik heb al vanaf het begin water in mijn kelder. In 2014 heb ik klacht ingediend bij de verhuurder die wou niks doen en toen heb ik mijn verzekeringsmaatschappij ingelicht. Die zijn tussen gekomen en na ongeveer 9 maanden heb ik schadevergoeding gehad van de beschadigde spullen. Het afgelopen jaar heb ik om de week gebeld. Ik word van het kastje naar de muur gestuurd. Ik ben zo kwaad geworden. Begin juni ben naar het kantoor van de verhuurder geweest. Eindelijk zijn er twee techniekers langs geweest om na te gaan wat aan de hand is. Ze hebben twee foto's getrokken. Verder gebeurt niks. Ik ben vandaag weer terug gegaan naar het kantoor en ik heb gevraagd compensatie gevraagd omdat ik mijn kelder niet kan gebruiken aangezien dat er altijd water is. Wilt u mij helpen? Ik kan niet verder met deze maatschappij.

Onderzoek:

Het probleem was gekend bij WoninGent, maar het was moeilijk om de oorzaak op te sporen. Er werden verschillende herstellingen uitgevoerd, maar zonder resultaat. De aannemer kreeg de opdracht om nog bijkomende werken uit te voeren. Tijdens de behandeling van de klacht werd duidelijk dat de aannemer de werken nog niet uitgevoerd had en er werd een nieuwe brief gestuurd. Verzoeker zal een schadevergoeding voor genotsderving krijgen nadat het probleem volledig opgelost is. Hij krijgt deze met terugwerkende kracht tot het moment van definitieve herstelling.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

De problemen bleven lang aanslepen omdat de oorzaak niet gevonden werd. De opdrachten van de aannemer werden niet voldoende opgevolgd.

doorschuifgedrag**redelijke termijn**

Verzoek: 201608-843

U-blokken.

Dit gaat over de u-vormige appartementsblokken Siervogelstraat en Goudvinkstraat. Het gras is de laatste keer afgereden door een aannemer (de naam ken ik niet, omgeving Antwerpen). Sindsdien komt de Groendienst het gras afrijden. Het gras wordt elke week afgereden (wordt meegenomen als het grasveld van het Wielewaalpark wordt gedaan).

Echter, de haag op de parking tussen de twee blokken wordt niet gedaan. Deze haag is de laatste keer gesnoeid in mei. Sindsdien is die met een meter hoger gegroeid. Ik heb hiervoor al gebeld naar de Groendienst en naar WoninGent. De een verwijst naar de ander.

Een tweede zaak is de aanwezigheid van een aanzienlijk sluikestort en zwerfvuil, vooral in de onderdoorgangen van de u-blokken. Er liggen afgedankte meubels, kleren, lege verfpotten enz. Ook organisch afval dat ratten aantrekt. Ook hiervoor heb ik al gebeld, alsook diverse burens. Sinds drie weken bellen wij naar Ivago, Gentinfo, WoninGent en het kabinet van de schepen. Men antwoordt ons dat men zal terugbellen, maar dat gebeurt niet en ondertussen blijft het afval liggen en wordt het erger. Kunnen die twee zaken worden aangepakt?

Onderzoek:

Wat betreft de hagen is het zo dat dit plantsoen nog maar een maand eerder werd overgedragen aan de Stad. Het was nog niet duidelijk wat er precies door de Groendienst moest worden beheerd. De vakantieperiode en de afwezigheid van de landschapsarchitect die dit opvolgt waren ook factoren die mee speelden. Enkele dagen later scheert de Groendienst de hagen. Wat betreft het verwijderen van het sluikestort, is het mogelijk dat enige

onduidelijkheid aan de basis ligt van de trage behandeling. De ene u-blok is namelijk van WoninGent, de andere u-blik deelt van Volkshaard en deels van De Gentse Haard. De Gentse Haard had een sluikstort aan de andere kant van het gebouw doorgegeven aan de Gemeenschapswacht. Van sluikstorten in de onderdoorgangen van de u-blokken wisten Gemeenschapswacht en Ivago nog niets. Hoewel zou kunnen worden gesteld dat die doorgangen tot het privédomein van de huisvestingsmaatschappijen behoren, vindt Ivago dat dit openbaar domein en haalt Ivago alles op. Aan de drie huisvestingmaatschappijen stellen wij voor inspanningen te leveren in verband met preventie en adequaat in te spelen op meldingen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

In verband met de hagen schoven Groendienst en WoninGent de vraag door naar elkaar, allicht omdat nog niet alle medewerkers afwisten van de recente overdracht. In verband met de sluikstorten ligt de oorzaak van de trage interventie bij de onduidelijkheid over de bevoegdheid.

zorgvuldigheid – procedure

adequate communicatie

klantgerichtheid

Verzoek 201608-917

Herstelling omheining.

Er zijn vorig jaar nieuwe burens, vreemdelingen, komen wonen in het appartementsgebouw naast mijn deur (huisnummer 67 tot ...). Zij hebben de afsluiting (draad enz.) kapot gemaakt rond mijn tuin met bloemen die mijn man, toen hij nog leefde, zo mooi had aangelegd. Ik heb toen het OCMW laten komen om dit het herstellen. Het OCMW stuurde vier mannen die dit in orde brachten. Nu krijg ik van WoninGent, van wie ik huur, nog eens een rekening. Ik moet dit toch niet betalen? Het zijn die nieuwe burens die de afsluiting kapot maakten en de herstelling gebeurde al door het OCMW.

Onderzoek:

Het blijkt dat deze oudere dame geen correcte factuur heeft gekregen: er stond een aanrekening voor een herstelling op die nooit is gebeurd. Bij doorvragen gaat het om verplaatsingskosten omdat mevrouw niet thuis gaf bij drie afspraken, namelijk op 7 en 21 september 2015 en 22 april 2016. Hiervoor werd pas op 8 augustus 2016 een factuur opgemaakt. De brochure "Technisch zakboekje voor huurders" vermeldt dat er verplaatsingskosten aangerekend zullen worden wanneer huurders gemaakte afspraken niet nakomen. Deze brochure werd voor het eerst gedrukt in juni 2016, dus na de afspraken waar klagster zich niet aan gehouden zou hebben. Zolang er geen correcte factuur werd opgestuurd was het niet aangewezen om te betalen. WoninGent bleef echter, ook na onze tussenkomst, herinneringen opsturen. Mevrouw bleef zich verweren en nam zelf contact op met de eerstelijnsklachtenbehandelaar omdat WoninGent bleef aandringen op een zeer formele klachtenafhandeling. Ook daarna bleef met op hetzelfde standpunt staan: de factuur werd niet aangepast en moest betaald worden. WoninGent weigerde aanpassingen te doen en gaf geen antwoord op verschillende vragen, ook niet na herhaaldelijk aandringen. Mevrouw betaalde op een bepaald moment per vergissing haar huur dubbel. Toen zij dit geld terugkreeg, werd het bedrag van de factuur hiervan afgehouden. Wij herhaalden dat dit niet correct was, maar WoninGent bleef volhouden.

Volgende vragen bleven onbeantwoord:

- Waarom wordt niet vermeld op de factuur dat mevrouw moet betalen voor niet nagekomen afspraken? Op de factuur staat dat mevrouw moet betalen voor een herstelling, hoewel deze nooit uitgevoerd werd.
- Hoe komt het dat het niet nakomen van de afspraak van september 2015 pas een jaar na datum aangerekend werd? Dit is toch een heel lange termijn? Indien zij reeds eerder een (kleinere) factuur had gekregen, konden de volgende gemiste afspraken misschien voorkomen worden.
- Waarom werd er pas een factuur gestuurd nadat mevrouw er niet was voor 3 afspraken zonder verwittiging plots een factuur krijgen van 120 euro is wel heel zwaar.
- De brochure "technisch zakboekje" werd gedrukt in juni 2016. Daarin wordt inderdaad vermeld dat men moet betalen indien afspraken niet nagekomen worden. Werd dit ook voordien al schriftelijk aan de huurders meegedeeld? Alle data die aangerekend worden zijn van voor het verschijnen van de brochure.

Beoordeling: gegrond

De factuur is onduidelijk en onjuist: er staat niet op vermeld waarvoor de huurder moet betalen. Volgens de informatie die wij hebben (technisch zakboekje) werd pas in juni 2016 aan huurders gecommuniceerd dat men zou moeten betalen voor niet nagekomen afspraken. Alle afspraken dateren van voor juni 2016. Wij vroegen meermaals of huurders al eerder op de hoogte gebracht werden, maar kregen geen antwoord op deze vraag. Het is niet correct om ineens een factuur te sturen voor drie niet nagekomen afspraken. Een snelle aanrekening of verwittiging de eerste keer had de volgende kunnen voorkomen. Nu wordt de huurder plots geconfronteerd met een hoge factuur.

De huurder is een oudere dame met gehoor- en geheugenproblemen. WoninGent had vanuit een klantvriendelijke houding kunnen instemmen met een (gedeeltelijke) kwijtschelding.

Aanbeveling:

Stuur de huurders een correcte en duidelijke factuur zodat zij weten waarvoor zij moeten betalen.

Stuur snel een waarschuwing (bij voorkeur) of factuur wanneer iemand niet aanwezig was voor een afspraak.

Wacht niet tot na drie keer, want dit is een groot bedrag.

Dossier nog niet afgewerkt redelijke termijn klachtenmanagement Verzoek: 201608-936

Op woensdag breekt er brand uit in de motorruimte van een van onze liften, die reeds een maand in herstel is. Nu krijgen we te horen dat het 4 weken duurt tegen dat we een lift zullen hebben. Hoe zit het met de mensen die immobiel zijn, zwanger zijn, mensen met een buggy? Mensen zoals ik die met de fiets naar het werk gaan en hun fiets mee naar binnen nemen omdat de kans anders enorm groot is dat hij gestolen wordt. Mensen met een huisdier? Voor ouderen is dit de moeilijkste zaak ter wereld. Ja, ze kunnen beroep doen op iemand voor de post te brengen en de vuilzakken buiten te zetten. Maar ze kunnen niet naar buiten.

Ja, we kunnen de trap naar boven nemen om zo via het dak naar de andere kant van het gebouw te gaan en daar een lift te nemen. Je moet een slagveld van alcoholflessen en gebruikte drugsnaalden passeren. De ruit van de andere lift is ingeslagen, waarschijnlijk van de vuile junkies waar we hier alle dagen mee te maken krijgen, en waar niets aan gedaan wordt. Ik merk hier ook alle gebreken die niet conform de veiligheid zijn, voor of na de situatie van gisteren. En het zijn er veel. Te veel, ik versta zelf niet waarom de brandweer het pand nog vrijgeeft?

Omdat mensen een onderdak nodig hebben, dat versta ik wel, maar wie draait dan op voor de veiligheid? Wij ja. Als uw werkmensen een brandblusapparaat gebruiken als deur stop, dan hebben jullie precies nog nooit iets meegemaakt. Dit is een grove fout en nalatigheid. Ik vraag jullie ook eens te kijken naar het feit hoe we onze kinderen hier moeten opvoeden. Mijn dochter wou gisteren niet meer slapen uit angst en paniek dat het opnieuw zou branden. Hoe zou u uw kind uitleggen dat ze niet buiten mag spelen omdat ze kans maakt hepatitis op te lopen door de gebruikte drugsnaalden die hier rondzwieren? Of waarom we nooit buiten kunnen zitten omdat we kans maken om dingen te zien die kinderen van hun leeftijd niet hoeven te zien. Ik wil niet dat mijn dochter met beelden in haar hoofd rondloopt dat mensen die dronken zijn of gebruikt hebben de normaalste zaak van de wereld zijn. Ik wil een voorspelling doen: terwijl de lift niet zal werken zal er iemand gewond raken, zal er stroompanne zijn (zoals we bijna elke maand wel eens hebben), of ondervinden we problemen met het water (in het verleden hebben we bruin water gehad, geen warm water, geen koud water, geen water). Het is ook raar dat de brand ontstaat op een locatie waar ze aan het werken waren. Heeft dit dan niet de algemene controle doorstaan voor de veiligheid te garanderen van de mensen die dagelijks gebruik maken van de liften? Waarom zet de brandweer de elektriciteit niet uit bij een elektrische brand? Waarom is niet iedereen geëvacueerd? Er waren nog mensen die niet mobiel waren zoals mijn buur. Toch wil ik een eerlijke dank uiten aan de mannen die hun hiervoor ingezet hebben om dit tot zo een goed mogelijk einde te brengen, het kon veel erger zijn. Vragen we als gezin een mutatie aan voor juist dit allemaal te gaan voorkomen, krijgen we te horen dat we er geen recht meer op hebben en geen kans meer maken. Leuk, zeker als je weet dat we bijna evenveel betalen als je privé zou huren. Hoe gaan ze om met volgende klachten: nalatigheid, beroving van de vrijheid en huisjesmelkerij. Bied cruciale oplossingen aan de mensen die ze kunnen gebruiken, en pak jullie zaken aan waar het niet alleen het dringendste nodig is. Maar waar ook gewoon het meeste gevaar zit. Ik ga niet akkoord met enkel een herstelling en een service die ik niet eens kan gebruiken, want eenmaal dit allemaal wegvalt omdat alles zagezegd gemaakt is, blijft de rest van onze probleemmaatschappij hier bestaan en mogen we weer voor enkele jaren "den boom in".

Onderzoek:

De brand in de lift veroorzaakte een defect dat niet direct opgelost kon worden. WoninGent trof voorzieningen zodat

bewoners die minder mobiel zijn boodschappen konden laten doen. Uiteraard bracht dit voor alle bewoners grote ongemakken mee. De alternatieve lift bleek moeilijk bereikbaar te zijn en had te lijden onder vandalisme. Verzoeker nam contact met ons op omdat hij vond dat de herstelling te lang zou duren. Dit bleek echter niet sneller te kunnen. Hij was ook niet tevreden over de snelheid en inhoud van de antwoorden van WoninGent. Men stuurde echter wel antwoord binnen een redelijke termijn.

Verzoeker was algemeen heel ontevreden over zijn woning. Er werd hem aangeboden om de juiste procedure te volgen en een mutatiedossier in orde te maken. Hij wou echter een oplossing op korte termijn. Er werd een gesprek georganiseerd om zicht te krijgen op zijn klachten en mogelijke oplossingen te bespreken. Dit was echter onvoldoende voor verzoeker. Hij verhuisde naar een woning op de private huurmarkt.

Beoordeling: ongegrond

De lift kon niet sneller hersteld worden omdat dit een heel groot werk en onverwacht werk was. Er werden voorzieningen getroffen voor de bewoners die minder mobiel zijn.

Verzoeker kreeg antwoord op zijn klacht over de lift binnen een redelijke termijn. Wat betreft zijn vraag om een andere woning kreeg hij het voorstel om een mutatiedossier te laten opmaken. Over zijn andere klachten werd een gesprek georganiseerd. Verzoeker was hier niet tevreden over, maar WoninGent zette de nodige stappen.

klachtenmanagement

redelijke termijn

Verzoek:201608-966

Probleembuur.

Ik woon in een appartement van WoninGent. Sinds eind april woont er boven mij een nieuwe buurvrouw. Sinds zij daar woont voel ik mij niet veilig meer. Er komen dag en nacht rare mannen over de vloer bij haar. Soms staan ze van op straat naar haar te roepen en kijken ze binnen bij mij. Ik doe de deur altijd op slot, maar in de loop van de nacht doet zij ze weer van het slot. Soms slaat ze met deuren en hoor ik hard geschreeuw. Ik ruik constant de geur van sigaretten en soms ook van joints. Onlangs vond ik zelfs een joint op het koertje.

Ik nam al contact op met WoninGent en stuurde verschillende e-mails naar een medewerkster van WoninGent. Op 29 juni kreeg ik bericht dat ze verlof had tot 24 juli en dat ze mijn klacht daarna zou behandelen. Op 4 augustus kreeg ik terug een antwoord dat ze de klacht in de loop van de komende twee weken zou behandelen. Het is nu 31 augustus en ik heb niets meer gehoord. Ik heb het gevoel dat mijn klacht niet ernstig genomen wordt.

Onderzoek:

Enkele dagen na de klacht werd verzoekster gecontacteerd door de medewerkster van WoninGent voor verder opvolging. Na enkele gesprekken werd voorgesteld om Burenbemiddeling op te starten. Verzoekster was niet bereid om dit te doen.

Beoordeling: gedeeltelijk gegrond

Verzoekster moest twee maanden wachten op opvolging. Er werden beloftes gedaan over wanneer zij gecontacteerd zou worden, maar deze werden niet nagekomen. Eens er terug contact was, werd de klacht over de buurvrouw opgevolgd. Verzoekster was echter niet bereid om in te gaan op het voorstel tot burenbemiddeling.

redelijke termijn

Verzoek: 201609-994

Te klein huis.

Ik heb al verschillende keren gebeld naar WoninGent en ben ook al naar de balie geweest, maar ik heb het gevoel dat men niet echt luistert. Het antwoord is altijd: "u staat in voorrang op de lijst, uw dossier is in orde". Dat is nu al sinds de geboorte van mijn derde kind, dus van 2013. Ik ben nu gestuurd door mijn huisarts omdat ik psychische problemen krijg door de bijzonder krappe behuizing en de hoge huur. Ik betaal 746 euro voor een appartement met 2 slaapkamers voor drie kinderen en de ouders. Bovendien is de ene slaapkamer enkel geschikt over 1 kind.

Om te protesteren weiger ik de recente verhoging van de huur te betalen.

Er is mij ooit 1 nieuw aanbod gedaan in 2012. Het huis was onverwarmd, had geen centrale verwarming en de

kinderen waren klein en hadden al wat longproblemen. Het huis was ook te klein.
De huisarts heeft een brief gemaakt wat betreft de invloed van de leefomstandigheden op mijn gezondheid.

Onderzoek:

In het dossier is een voorrangsmutatie aangeduid omwille van het tekort aan slaapkamers. Het gezin kiest enkel voor huizen, niet voor appartementen, in een beperkt aantal wijken. Dit verkleint hun kans op een snelle mutatie. Zij werden uitgenodigd bij WoninGent waarbij dit verder uitgelegd werd en het gezin toch een ruimere keuze heeft aangeduid.

Beoordeling: ongegrond

WoninGent volgde de correcte procedure en het dossier was in orde.

redelijke termijn

Verzoek: 201609-998

Wateroverlast kelder.

Ik kom in naam van alle bewoners van het complex en dat zijn 29 wooneenheden. Ik krijg geen of onvoldoende respons op meldingen van wateroverlast. We hebben al herhaaldelijk meegedeeld dat we drie maanden geleden vastgesteld hebben dat er tenminste 15 cm water in de kelder staat en dat is naast problematisch voor het gebouw ook gevaarlijk, want als het water nog iets hoger komt dan komt dit tot in de lift. Na maanden staan er matrassen te verrotten, alles staat daar te verrotten en het begint serieus te stinken. Er zijn ook muggen. Dit is een probleem voor de gezondheid. Moeten wij hier soms de gezondheidsinspectie erbij roepen? We hebben dit probleem ook al eens twee jaar geleden gehad en toen is er per kerende opgetreden en het was meteen opgelost, dus mogelijks moet men toch weten waar de oorzaak ligt? En hoe kan je de oorzaak oplossen als je het water niet eerst wegpompt? Trouwens dat kan toch niet blijven liggen in die kelders? Elke keer er iemand van WoninGent langs komt delen we dit mee en is het antwoord "ik ga het zeggen". Een officiële klacht over te late respons heb ik niet ingediend. Moet dat dan, is het niet voldoende dat we dat nu al heel veel hebben gevraagd om het op te lossen?

Onderzoek:

Na onze tussenkomst werd verzoekster gecontacteerd door WoninGent. Het probleem werd opgelost door het water op te pompen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

adequate communicatie

transparantie

Verzoek: 201609-1023

Details factuur.

Ik ga niet akkoord met de factuur die ik kreeg voor het herstellen van mijn parlofoon. Ik heb hierover een brief geschreven en krijg als antwoord dat die rekening correct is. Ik betwist niet dat de herstellingskost voor mijn rekening is. Maar ik heb geen gedetailleerde factuur gekregen. Het ging om een los kabeltje en de werktijd was maximum tien minuten. Ik wil de verplaatsingskosten en werktijd in detail zien. Hoe komt men aan 86,60 euro? Er waren die dag verschillende werkopdrachten in hetzelfde gebouw. Wordt de verplaatsingskost dan gedeeld?

Onderzoek:

Bij navraag bleek dat de kost samengesteld was uit 38 euro verplaatsingskost en 1 werkuur. De verplaatsingskost van 38 euro wordt telkens aan elke huurder aangerekend, ook wanneer er herstellingen zijn in hetzelfde gebouw. Navraag bij de aannemer toonde aan dat er inderdaad geen volledige werkuur besteed was aan deze herstelling. Verzoekster kreeg een creditnota voor een half uur. Verzoekster bleef erbij dat het slechts ging om 10 minuten en dat de factuur volgens haar nog te hoog was. Bovendien bleek de parlofoon nog niet goed te werken.

WoninGent belooft om de parlofoon verder te laten herstellen zonder meerkost.

Beoordeling: gegrond

Verzoekster kreeg geen gedetailleerde factuur, dus kon zij moeilijk zien waarvoor zij precies betaalde. Bij navraag bleek er ook teveel werktijd aangerekend te zijn.

Aanbeveling:

Stuur huurders gedetailleerde en juiste facturen voor herstellingen. Toon de samenstelling van het totaalbedrag door de verplaatsingskost en de aangerekende werktijd in detail te vermelden.

adequate communicatie

redelijke termijn

Verzoek: 201609.1104

Muurscheur.

Ik heb op 2 februari 2016 doorgegeven aan WoninGent dat er een scheur buiten in de muur zat waardoor, als het regent, het water in mijn living loopt. Ik moet dan een emmer en dweilen leggen om al dat water op te vangen. De dag nadien zijn er mensen van de technische dienst en nog een andere firma komen kijken die alles hebben opgemeten en de nodige foto's hebben genomen. De scheur zou zo spoedig mogelijk hersteld worden. We zijn nu ondertussen bijna oktober en de scheur is nog steeds niet hersteld. De afgelopen 7 weken bel ik gemiddeld 2 keer per week naar de technische dienst maar het enige antwoord dat ik krijg is: "we zullen het doorgeven". Afgelopen maandag (26 september 2016) is er nu toch iemand geweest maar het was terug iemand van WoninGent die eens kwam kijken. Zoals ik al voorspeld had, kon die persoon niets doen want de scheur is te hoog en om deze te herstellen is zeker een hoogtewerker nodig. Ik woon namelijk op de 5de verdieping. Nu we terug herfst zijn en de winter voor de deur staat, heb ik schrik dat ik terug mijn emmers en dweilen mag uithalen om het water tegen te houden. Ik wil ook nog vermelden dat aan de muur waar het water binnenkomt een stopcontact zit wat het ook nog gevaarlijk maakt! Kan hier vlug een oplossing voor gevonden worden?

Onderzoek:

Toen wij WoninGent contacteerden over deze klacht, bleek dat er reeds een firma aangesteld was om dit probleem op te lossen. Dit was echter nog niet gecommuniceerd naar de huurder. Kort daarna werden de werken inderdaad gestart.

De huurder moest inderdaad lang wachten op de herstelling. Het is anderzijds wel een groot werk dat toch wat analyse en voorbereiding vraagt. Een klacht had volgens ons vermeden kunnen worden door de huurder sneller op de hoogte te brengen over de plannen en de timing.

Beoordeling: gegrond

Hoewel het een werk was dat enige planning vereiste, moest de huurder toch lang wachten op de herstelling. Verzoeker werd te weinig geïnformeerd over de vooruitgang, de planning en de timing.

redelijke termijn

Verzoek: 201610.1222

Kapotte regenbuis.

Ik heb vorig jaar vastgesteld dat er water via de buitenmuur mijn appartement insijpelt en voor schimmel in mijn living en keuken zorgt. Het behangpapier komt los en ook mijn keukenkasten moet ik constant uitwassen omdat er schimmel in staat. Ik heb dit al verschillende keren gemeld aan WoninGent en er zijn ook al firma's komen kijken maar meer dan 'kijken' is er nog niet gebeurd. Volgens de laatste firma is de oorzaak een kapotte regenbuis die langs de muur van mijn appartement loopt. Doordat de buis kapot is, loopt het water, als het regent, langs mijn muur naar binnen. Men weet dus wat de oorzaak is maar er wordt niets aan gedaan. Ik klaag niet vlug maar nu kan ik niet anders meer omdat het te erg wordt.

Onderzoek:

Op 21 oktober werd de klacht doorgegeven aan WoninGent. Er werd op dat moment reeds een firma aangesteld om de herstelling te doen. Op 7 november gebeurde de herstelling.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Verzoekster moest inderdaad lang wachten op een herstelling en kreeg lange geen duidelijkheid over wanneer dit kon uitgevoerd worden.

Adequate communicatie**Klantgerichtheid****Overeenstemming met regelgeving****Verzoek: 201611-1361****In de kou.**

Eén van onze cliënten dagtherapie is gehuisvest via Woningent: hij moest van woning veranderen omwille van renovatiewerken. Hij kreeg in juni een appartement toegewezen zonder verwarming met de belofte dat dit in orde zou komen. Ondanks herhaalde vragen en beloften van WoninGent zit de man letterlijk in de kou.

Onderzoek:

Bij aanvang van het huurcontract werd een plaatsbeschrijving opgemaakt waarin vermeld werd dat de huurder zelf moest instaan voor verwarming. Mondeling werd meegedeeld dat er op korte termijn wel centrale verwarming aangelegd zou worden in het gebouw. Verzoeker begreep dit niet goed en regelde geen verwarming. Toen het heel koud werd vertelde hij hierover in de dagopvang. Hij had intussen enkele elektrische vuurtjes aangekocht, maar dit was onvoldoende om zijn appartement te verwarmen. De begeleiders namen zijn probleem ter harte en namen meermaals contact op met WoninGent. Na meerdere telefoons en e-mails namen zij met ons contact op omdat ze geen (duidelijke) antwoorden kregen van WoninGent en het probleem niet opgelost raakte. Vanuit de dagopvang werd een noodoplossing voorzien waardoor verzoeker tijdelijk, tegen betaling, elders kon verblijven.

Alsnog verwarming plaatsen bleek echter niet meer mogelijk te zijn doordat de gasleiding reeds afgesloten was. WoninGent liet weten dat in het voorjaar van 2017 de centrale verwarming afgewerkt zou zijn. Zij benadrukten dat wettelijk gezien en volgens de beschrijving van het appartement de huurder zelf moest instaan voor de verwarming. Hoewel dit klopt hadden wij graag, vanuit het sociale karakter van de huisvestingsmaatschappij, extra inspanningen gezien om een helpende hand te bieden. Uiteindelijk zette men extra spoed achter de installatie van de centrale verwarming en was dit eind december in orde. Verzoeker kon terug in zijn appartement wonen.

Beoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Wettelijk gezien is de verhuurder niet verplicht om verwarming te voorzien, maar de aansluiting van verwarming moet wel mogelijk zijn. De aansluiting was echter niet mogelijk aangezien de gasleiding reeds afgesloten was ter voorbereiding van de aanleg van de centrale verwarming.

overeenstemming met regelgeving**efficiëntie en effectiviteit****redelijkheid en evenredigheid****Verzoek: 201612-1409****Verzakking terrasdeur.**

De voorbije twee jaar heb ik 5 keer moeten bellen voor een herstelling aan mijn terrasdeur omdat die blijft verzakken waardoor er telkens een spleet komt van ongeveer 1 cm aan de zijkant en ik regen en kou binnenkrijg. De herstellingen worden telkens uitgevoerd, drie keer heb ik niet moeten betalen. De voorlaatste keer kreeg ik een rekening van 285,17 euro gekregen (de aannemer is 20 min binnen geweest). Maar na drie maanden is het probleem er opnieuw. Ik heb aan WoninGent gemeld dat ik niet akkoord ben met de factuur. Ik kreeg een brief waarin staat dat

ik de factuur wel moet betalen. Voor de herstelling die nu moet gebeuren zal er geen kost aangerekend worden. Ik blijf deze factuur betwisten. Dit probleem sleept al twee jaar aan. Zelf de aannemer zegt dat er eigenlijk een nieuwe deur geplaatst zou moeten worden.

Onderzoek:

De wetgeving stelt dat een huurder moet instaan voor kleine herstellingen aan ramen en deuren en, indien hij de schade heeft veroorzaakt, ook voor de vervanging ervan. De verhuurder moet instaan voor de kosten indien er sprake is van structurele problemen. Dit onderscheid is in de praktijk soms moeilijk te maken. Woningent was van mening dat de herstelling moest gebeuren op kosten van de huurder. De huurder en wij waren van mening dat er structurele problemen waren waarvoor de verhuurder moest instaan. Het feit dat dit probleem na herhaalde herstellingen nog altijd niet opgelost was, wijst in de richting van een structureel probleem. Mogelijks is hier een verzakking de oorzaak.

Kleine herstellingen bleken onvoldoende te zijn en wij drongen daarom aan op een grondige analyse van het probleem en een gepaste oplossing.

Uiteindelijk moest verzoekster de betwiste factuur niet betalen en werd het schuifraam volledig vervangen op kosten van Woningent.

Beeoordeling: gegrond maar gecorrigeerd

Na veel aandringen door verzoekster en door ons werd het probleem ten gronde bekeken. Verzoekster moest uiteindelijk de factuur voor de herstelling niet betalen en er werd een nieuw schuifraam geplaatst. Het heeft wel jaren geduurd voor dit probleem opgelost werd.

Hoofdstuk 17

CO-ACTOREN

In 2016 kregen we ook veel verzoeken die niets met de stadsdiensten te maken hebben. Deze vermelden we hier niet maar als deze co-actoren hier meer over willen weten, kunnen ze altijd een overzicht krijgen op onze dienst. Het gaat dan over volgende co-actoren:

Aquafin
Banken
Bpost
CAW-Artevelde
Eandis
Energiebedrijven
Farys
Federale overheid
Gemeentebestuur andere gemeente
Havenbedrijf
Hogeschool Gent
Huisvestingsmaatschappijen
Hulpcentrum 100
Infopunt Project Gent-Sint-Pieters
Max Mobiel
Mutualiteiten
N.M.B.S.
OCMW andere gemeente
Privé
Provinciebestuur
S&R Rozebroeken
Telecommunicatiebedrijven
Verzekeringen in het algemeen
Vlaamse Overheid
Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn
Vrij Onderwijs
VZW Regent
Ziekenhuizen
