

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

---

9. 2016\_GR\_00940 - Rapport klachtenbehandeling 1ste semester 2016 - Kennisneming

## 9. 2016\_GR\_00940 - Rapport klachtenbehandeling 1ste semester 2016 - Kennisneming

### OPENBARE STUKKEN

- Klachtenrapport eerste semester 2016



# Rapport Klachtenbehandeling Stad Gent 1ste semester 2016

Verantwoordelijke dienst: Dienst Bestuursondersteuning  
Versie: 13/09/2016

# Inhoudstafel

1. Inleiding	3
2. De cijfers	4
2.1. Algemeen	4
2.2. Reglement van toepassing	4
2.3. Reglement niet van toepassing	7
3. Bedrijfsvoering	8
3.1. Cijfers	8
3.2. Inhoud	8
3.3. Verbetervoorstellen	12
4. Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	14
4.1. Cijfers	14
4.2. Inhoud	14
4.3. Verbetervoorstellen	19
5. Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen	21
5.1. Cijfers	21
5.2. Inhoud	21
5.3. Verbetervoorstellen	27
6. Departement Facility Management	29
7. Departement Human Resources	30
8. Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	31
8.1. Cijfers	31
8.2. Inhoud	31
8.3. Verbetervoorstellen	32
9. Departement Samenleven en Welzijn	33
9.1. Cijfers	33
9.2. Inhoud	33
9.3. Verbetervoorstellen	35
10. Departement Publieke Ruimte	36
10.1. Cijfers	36
10.2. Inhoud	36
10.3. Verbetervoorstellen	37
11. Departement Financiën	38
12. IVA Mobiliteitsbedrijf	39

# 1. Inleiding

Het systeem van klachtenmanagement is aan de stad Gent ingesteld in toepassing van het Gemeentedecreet, artikelen 197-198.

Het reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de stadsdiensten van de Stad Gent, werd goedgekeurd in de gemeenteraad op 26/11/2007.

Volgens artikel 8 van dit reglement legt de stadssecretaris twee maal per jaar een rapport voor aan de gemeenteraad. De volgende zaken worden in dit rapport behandeld:

- overzicht van de klachten
- aard van de klachten
- het gevolg dat aan de klachten werd gegeven
- de verbetervoorstellen die aan de klachten kunnen worden gekoppeld.

Er zijn echter ook klachten die buiten de toepassing van het reglement vallen. Het gaat om de volgende klachten:

1°. De klachten die geen betrekking hebben op de werking van de stadsdiensten, zoals:

- a) de klachten die betrekking hebben op puur politieke of beleidsmatige onderwerpen;
- b) de klachten over aangelegenheden waarvoor de stadsdiensten niet bevoegd zijn;
- c) de klachten die betrekking hebben op betwistingen tussen natuurlijke en/of rechtspersonen onderling.

2°. De klachten die onderhevig zijn aan een andere behandelingsprocedure binnen de stad, zoals:

- a) de klachten in verband met schadedossiers waarbij de Stad betrokken partij kan zijn en die voor afhandeling werden overgemaakt aan de verzekeraar van de stad;
- b) de klachten van personeelsleden van de Stad die betrekking hebben op hun tewerkstelling bij de Stad Gent en die worden afgehandeld via een interne klachtenprocedure;
- c) de klachten die betrekking hebben op het Departement Politie en die worden afgehandeld in het klachtenbehandelingsstelsel van de politie.

3°. De klachten die betrekking hebben op feiten of voorvallen die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure, een administratieve procedure of een tuchtprocedure .

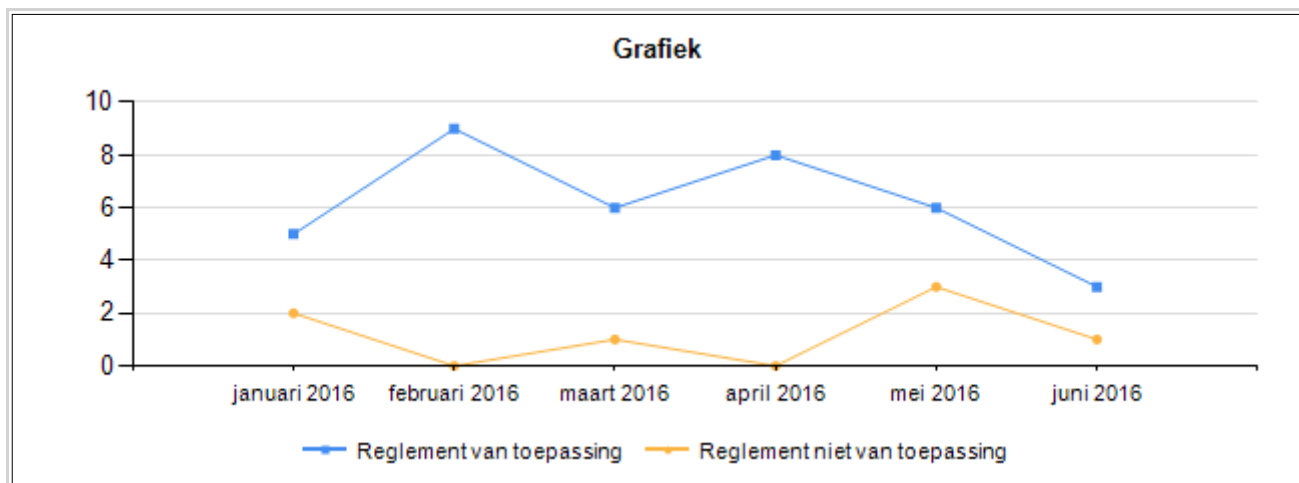
4°. De klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen ouder dan zes maanden.

De klachten die buiten de toepassing van dit reglement vallen, worden geregistreerd, maar niet verder behandeld.

## 2. De cijfers

### 2.1. Algemeen

Klacht	Aantal
Reglement van toepassing	37
Reglement niet van toepassing	7



#### Interpretatie

In de periode januari tot en met juni 2016 werden in totaal 44 klachten behandeld. Van alle dossiers zijn 37 klachten over de werking van de diensten van de stad, 7 dossiers zijn klachten waarop het reglement niet van toepassing is.

In vergelijking met het eerste semester van 2015, is dit een daling van het aantal afgesloten klachten. (52 vs. 44 )

### 2.2. Reglement van toepassing

#### De beoordeling van de klacht

De klacht is ...	Aantal
Gegrond	16
Ongegrond	12
Deels ongegrond	9

#### Interpretatie

Bij de beoordeling van een klacht zijn er 3 mogelijkheden: gegrond, ongegrond of gedeeltelijk ongegrond. In de periode januari tot en met juni 2016 waren 16 van alle klachtendossiers gegrond. 12 dossiers waren ongegrond, 9 dossier waren gedeeltelijk ongegrond.

De klachtendossiers met beoordeling gegrond, ongegrond en gedeeltelijk ongegrond maken het voorwerp uit van verder onderzoek door de kwaliteitscoördinatoren, die waar nodig verbetervoorstellen zullen formuleren.

## Thema's waarop de klachten betrekking hebben

Thema	Totaal	BEDRIJFSV	DEPCSV	DEPDSOO	DEPGDCF	DEPGDCPER	DEPONOPV	DEPSAMWE	DEPSOD	FINANC	IVAMOBIL
burgerzaken	8	8									
leefomgeving	4			4							
mobiliteit en weginfrastructuur	2							1	1		
onderwijs en kinderopvang	1						1				
over Stad Gent	5	1	1	1				1	1		
overlast	1							1			
sport	10		10								
vrije tijd	1						1				
welzijn, zorg en samenleven	1							1			
werken en ondernemen	1			1							
wonen en bouwen	3			3							
<b>Totaal</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Interpretatie

Voor de periode januari tot en met juni 2016 zijn de meeste klachten geregistreerd in de departementen Cultuur, Sport en Vrije Tijd, Bedrijfsvoering en Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen. De klachten hebben voornamelijk betrekking op sport, burgerzaken en over Stad Gent.

### Aard van de klacht

In het kader van klachtenmanagement en verbetering, wordt voorzien in een rubricering van de klachten volgens de aard van de klachten. Dit met het oog op het uitwerken van gerichte verbeteringsactie.

Rubriek	Totaal	BEDRIJFSV	DEPCSV	DEPDSOO	DEPGDCF	DEPGDCPER	DEPONOPV	DEPSAMWE	DEPSOD	FINANC	IVAMOBIL
Bereikbaarheid	1	1									
Communicatie	1			1							
Correcte respons (volledig en correct)	1	1									
Integriteit (cfr. deontologische code)	1							1			

Klantvriendelijkheid	8	3	2					2	1		
Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)	14	1	9	2			1		1		
Regelgeving en procedures (beginselen van behoorlijk bestuur)	11	3		6			1	1			
<b>Totaal</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Interpretatie

In de eerste plaats kunnen klachten over de werking van de diensten van de stad worden herleid tot toepassing van professionaliteit, daarna komen de klachten over regelgeving en procedures (beginselen van behoorlijk bestuur) en klantvriendelijkheid.

### **Behandelingstermijn**

Art. 6, tweede lid Klachtenreglement bepaalt dat een klacht dient te worden beantwoord binnen een termijn van zes weken na het verzenden van de ontvangstmelding.

Het antwoord was...	Totaal	BEDRIJFSV	DEPCSV	DEPDSOO	DEPGDFM	DEPGDPER	DEPONOPV	DEPSAMWE	DEPSOD	FINANC	IVAMOBIL
Tijdig	31	7	10	7			2	3	2		
Niet tijdig	6	2	1	2				1			
<b>Totaal</b>	<b>37</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Interpretatie

6 klachten zijn niet binnen de volgens de procedure vooropgestelde termijn behandeld.

### **Indeling klachten volgens woonplaats**

Aantal klagers	Woonplaats	Aantal klachten
12	9000 Gent	12
1	9030 Gent	1
3	9031 Gent	3
2	9032 Gent	2
3	9040 Gent	3
1	9041 Gent	1
2	9050 Gent	2
1	9051 Gent	1
	Contactgegevens zonder woonplaats	12

### **Interpretatie**

Bij 12 dossiers ontbreken de gegevens over de woonplaats.  
Elke klager, heeft 1 klacht neergelegd.

## **2.3. Reglement niet van toepassing**

### **Klachten waarop het reglement niet van toepassing is**

De klachtendossiers die geen betrekking hebben op een stadsdienst worden geregistreerd maar zijn niet ontvankelijk. In de periode januari – juni 2016 zijn 7 klachtendossiers doorverwezen naar een andere instantie.

Art. 5 § 1 Klachtenreglement somt de gevallen op, waarin klachten niet onder het toepassingsgebied van het reglement vallen.

Voor het eerste semester 2016 zijn volgende cijfers van toepassing:

<b>Bepalingen van art. 5§1: klachten...</b>	<b>Aantal</b>
Politieke/beleidsmatige onderwerpen	1
Andere instantie	6

### **Aantal per andere instantie**

Bij ontvangst van een klacht waarbij de stadsdiensten niet bevoegd zijn, worden deze door Gentinfo doorgegeven aan de betreffende instantie. In de periode januari – juni 2016 zijn 7 klachtendossiers doorverwezen naar volgende externe diensten:

<b>Andere instantie</b>	<b>Aantal</b>
Andere	2
De Lijn Oost-Vlaanderen	1
Ivago	1
Meldpunt Politie Gent	1
OCMW - Klachten	1

Deze dossiers waarop het reglement niet van toepassing is, worden niet verrekend in de hierna volgende cijfers.

### 3. Bedrijfsvoering

#### 3.1. Cijfers

Thema	Totaal	Gegrond	Ongegrond	Deels ongegrond
burgerzaken	8	1	5	2
over Stad Gent	1	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

#### 3.2. Inhoud

Departement	Bedrijfsvoering
Dienst	Dienst Burgerzaken - Dienstencentra
Dossiernummer	15-110110
Datum	22/12/2015
Onderwerp	Professionaliteit van de loketmedewerkers
Klacht	De burger klaagt over het feit dat door het gebrek aan professionaliteit de afhandeling van zijn aanvraag lang heeft aangesleept en dat deze lange doorlooptijd kon vermeden worden.
Aard van de klacht	Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)
Beoordeling	Deels ongegrond
Oplossing	De klacht van de burger is deels ongegrond. Zoals de leidinggevende in haar antwoord aangeeft, is de oorzaak voor de lange doorlooptijd voor de afhandeling van de aanvraag van de burger te wijten aan een spijtig misverstand. Doordat de burger onvolledige informatie heeft gegeven en door de slechte communicatie van de loketmedewerker is veel tijd verloren gegaan. De case werd uitvoerig besproken met de loketmedewerkers zodat dergelijk misverstand in de toekomst vermeden wordt en de burger onmiddellijk geholpen kan worden.

Departement	Bedrijfsvoering
Dienst	Dienst Burgerzaken - Migratie
Dossiernummer	16-006532
Datum	26/01/2016
Onderwerp	Ongepaste en onvriendelijke dienstverlening aan een persoon met een gehoorbeperking
Klacht	De burger klaagt over de ongepaste en onvriendelijke behandeling aan het Loket Migratie
Aard van de klacht	Klantvriendelijkheid
Beoordeling	Gegrond

Oplossing	<p>De klacht van de burger is gegrond.</p> <p>De loketmedewerker die het dossier heeft behandeld heeft zich ongepast en onvriendelijk opgesteld tegenover de burger die een gehoorbeperking heeft. De leidinggevende heeft zijn excuses aangeboden en heeft ook de betrokken medewerker aangesproken op zijn gedrag.</p> <p>Er zijn onmiddellijk stappen gezet om een doventolk te vorderen zodat het dossier van de burger op een vlotte en klantvriendelijke manier verder kan afgehandeld worden.</p> <p>De burger kon zich vinden in de geboden oplossing.</p> <p>Dergelijke cases worden in teamverband besproken zodat elke loketmedewerker in dergelijk geval op dezelfde klantvriendelijke manier handelt.</p> <p>Tijdens het teamoverleg van Loket Migratie werden ook de betreffende circulaire en de bestaande folder over dit onderwerp onder de aandacht gebracht van de medewerkers.</p> <p>Om ervoor te zorgen dat mensen met een gehoorbeperking aan alle lokketten van Dienst Burgerzaken op dezelfde manier benaderd worden, werd de case ook hernomen op het teamoverleg van de directeur met alle operationeel leidinggevend en met de stafmedewerkers.</p>
-----------	---

Departement	Bedrijfsvoering
Dienst	Dienst Burgerzaken - Overlijden
Dossiernummer	16-010304
Datum	28/01/2016
Onderwerp	Weigering van registratie van wilsverklaring
Klacht	De burger klaagt over het feit dat de hernieuwing van zijn wilsverklaring in Gent werd geweigerd.
Aard van de klacht	Regelgeving en procedures (beginselen van behoorlijk bestuur)
Beoordeling	Ongegrond
Oplossing	<p>De klacht van de burger is ongegrond.</p> <p>De wetgeving is duidelijk in deze materie.</p> <p>Een wilsverklaring kan enkel geregistreerd worden in de stad of gemeente waar de burger is ingeschreven in het bevolkingsregister. In dit geval is dit niet zo aangezien betrokkene gedomicilieerd is in Frankrijk.</p> <p>Bijkomend werd via contact met de FOD Volksgezondheid, die in deze materie bevoegd is, vernomen dat de wilsverklaring niet hoeft geregistreerd te worden om rechtsgeldig te zijn.</p> <p>Dat de initiële wilsverklaring toch in Gent werd aanvaard voor registratie ondanks het feit dat de burger toen ook al in Frankrijk woonde, was eigenlijk foutief en heeft bij de klant voor verwarring gezorgd.</p> <p>Bij de hernieuwing is de wettelijke procedure correct toegepast.</p>

Departement	Bedrijfsvoering
Dienst	Dienst Burgerzaken - Rijden, Reizen en Verkiezingen
Dossiernummer	16-009654
Datum	03/02/2016
Onderwerp	Weigering van de behandeling van een aanvraag rijbewijs via volmacht
Klacht	De burger klaagt over het feit dat de aanvraag voor het rijbewijs van de kleinzoon via volmacht niet werd aanvaard.
Aard van de klacht	Regelgeving en procedures (beginselen van behoorlijk bestuur)
Beoordeling	Ongegrond

Oplossing	<p>De klacht van de burger is ongegrond.</p> <p>De loketmedewerkers hebben correct de procedure en wetgeving gevolgd die geldt bij de behandeling van een aanvraag rijbewijs via volmacht.</p> <p>In dit geval kon de aanvraag niet behandeld worden omdat de handtekeningen op het aanvraagformulier en op de volmacht niet identiek waren.</p> <p>Dat de kleinzoon in de namiddag zonder enig probleem zijn aanvraag kon indienen is logisch aangezien op dat moment de volmachtregeling vervalt en het formulier niet meer van toepassing is.</p> <p>De burger had verder ook opmerkingen over de klantvriendelijkheid van de loketmedewerkers.</p> <p>De leidinggevende heeft de betrokken medewerkers hierop aangesproken en uit hun relaas bleek dat de toon van de burger tegenover de medewerkers eerder ongepast was en dat de medewerkers er alles aan hebben gedaan om uit te leggen welke procedure gevolgd moest worden en welke regelgeving hierop van toepassing is zodat de burger niet nodeloos de verplaatsing naar het loket had moeten maken.</p>
-----------	---

Departement	Bedrijfsvoering
Dienst	Dienst Burgerzaken - Huwen en samenwonen
Dossiernummer	16-015326
Datum	23/02/2016
Onderwerp	Klantvriendelijkheid aan het loket Huwen en Samenwonen
Klacht	De burger verwijt de loketmedewerker van Loket Huwen en Samenwonen een gebrek aan klantvriendelijkheid bij de behandeling van haar huwelijksdossier.
Aard van de klacht	Klantvriendelijkheid
Beoordeling	Deels ongegrond
Oplossing	<p>De klacht van de burger is deels ongegrond.</p> <p>Voor het gevoel van ongenoegen dat de burger had na het loketbezoek heeft de leidinggevende zich geëxcuseerd. De leidinggevende heeft de burger verzekerd van het feit dat er voor de toekomst wordt op toegezien dat elke klant op een eerbiedige manier wordt behandeld.</p> <p>De burger had zich gebaseerd op een verdrag dat in deze materie niet van toepassing is.</p> <p>De correcte regelgeving werd meegedeeld en toegelicht.</p> <p>In het antwoord aan de burger werden alle documenten die nodig zijn in het kader van een huwelijksdossier op een rijtje gezet.</p> <p>Buiten de ongelukkige formulering heeft de loketmedewerker correct gehandeld en de juiste procedures en regelgeving toegepast.</p>

Departement	Bedrijfsvoering
Dienst	Dienst Burgerzaken - Dienstencentra
Dossiernummer	16-034848
Datum	28/04/2016
Onderwerp	Dienstverlening aan loket Dienstencentrum Sint-Amandsberg
Klacht	De burger klaagt over het feit dat er geen correcte respons is gegeven op haar vraag aan het loket van dienstencentrum Sint-Amandsberg.
Aard van de klacht	Correcte respons (volledig en correct)
Beoordeling	Ongegrond
Oplossing	<p>De klacht van de burger is ongegrond.</p> <p>De medewerkers van dienstencentrum Sint-Amandsberg hebben de regelgeving</p>

	<p>gevolgd en hebben de procedure correct toegepast.  Het feit dat de regelgeving voorschrijft dat in dit geval niet onmiddellijk een nieuwe eID kon aangevraagd worden, strookte niet met de verwachtingen van de burger die daardoor de indruk had van een mindere dienstverlening.  Dit was niet het geval. De geldende regelgeving en procedures zijn wel degelijk gerespecteerd en werden correct toegepast.  Dit is ook duidelijk, correct en juist gecommuniceerd naar de burger toe.</p>
--	--

Departement	Bedrijfsvoering
Dienst	Dienst Burgerzaken - Dienstencentra
Dossiernummer	16-036263
Datum	04/05/2016
Onderwerp	Dienstverlening van DC Sint-Amandsberg
Klacht	De burger klaagt over de klantvriendelijkheid en twijfelt over de juistheid van de gegeven informatie tijdens een telefonisch contact met het DC Sint-Amandsberg.
Aard van de klacht	Klantvriendelijkheid
Beoordeling	Ongegrond
Oplossing	<p>De klacht van de burger is ongegrond.  De burger is correct en volledig geïnformeerd over de te volgen procedure en over de geldende regelgeving van toepassing op haar dochter die voor haar studies in Hong Kong verblijft.  De leidinggevende van DC Sint-Amandsberg heeft de procedure en regelgeving correct toegepast en heeft op geen enkel moment foutieve informatie gegeven.</p>

Departement	Bedrijfsvoering
Dienst	Dienst Burgerzaken - Dienstencentra
Dossiernummer	16-036613
Datum	04/05/2016
Onderwerp	Openings- en wachttijden aan de loketten
Klacht	De burger klaagt over de openings- en wachttijden aan de loketten naar aanleiding van de invoering van de nieuwe openingsuren.
Aard van de klacht	Bereikbaarheid
Beoordeling	Deels ongegrond
Oplossing	<p>De klacht van de burger is deels ongegrond.  De nieuwe openingsuren zijn er net gekomen om tegemoet te komen aan de noden van de burgers.  Een minpunt van de invoering van de nieuwe openingsuren is jammer genoeg ook de grote concentratie aan bezoekers met lange wachttijden als gevolg.  Deze opmerking is reeds doorgegeven aan het beleid en wordt in de toekomstige evaluatie zeker als aandachtspunt meegenomen. Mogelijk resulteert dit in een bijsturing.  De mogelijkheid om op afspraak te komen wordt momenteel nog onvoldoende benut door de burgers. Dit zou nochtans al een deel van de oplossing kunnen zijn.  Via gerichte communicatie kan de bekendheid van die mogelijkheid zeker nog verhoogd worden.</p>

Departement	Bedrijfsvoering
Dienst	Dienst Burgerzaken - Rijden, Reizen en Verkiezingen
Dossiernummer	16-040921
Datum	20/05/2016
Onderwerp	Procedure voor omzetting buitenlands rijbewijs naar Belgisch rijbewijs
Klacht	De burger kan geen genoegen nemen met de wettelijke procedure die moet gevolgd worden voor de omzetting van een buitenlands rijbewijs naar een Belgisch rijbewijs.
Aard van de klacht	Regelgeving en procedures (beginselen van behoorlijk bestuur)
Beoordeling	Ongegrond
Oplossing	De klacht van de burger is ongegrond. De regelgeving en procedure voor de omwisseling van een buitenlands niet-Europees nationaal rijbewijs naar een Belgisch rijbewijs is duidelijk. Dit is mogelijk vanaf het moment dat de persoon is ingeschreven in het bevolkingsregister, het vreemdelingenregister of het wachtregister van een Belgische gemeente en houder is van een geldige Belgische identiteitskaart. Met een buitenlands niet-Europees nationaal rijbewijs mag men niet rijden op Belgisch grondgebied. De regelgeving en procedure werden correct gevolgd door de medewerkers van Loket Rijden, Reizen en werden ook duidelijk toegelicht aan de burger. De burger in kwestie kan zich hier niet in vinden wat uiteindelijk geresulteerd heeft in haar klacht.

### 3.3. Verbetervoorstellen

De gegronde en deels ongegronde klachten m.b.t. Dienst Burgerzaken tijdens het eerste semester van 2016 vinden hun oorsprong in :

- klantvriendelijkheid (1 klacht gegrond en 1 klacht deels ongegrond)
- professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen - 1 klacht deels ongegrond)
- bereikbaarheid (1 klacht deels ongegrond).

Verbetervoorstellen om deze klachten in de toekomst zoveel mogelijk te vermijden:

Klantvriendelijkheid:

- Ongepaste houding ten opzichte van een burger met een beperking:  
Dergelijke cases worden steeds besproken met de medewerker in kwestie maar ook ruimer met het volledige team. Op die manier worden geldende procedures en regelgeving onder de aandacht gebracht van alle medewerkers.  
Deze specifieke case werd ook hernomen op het teamoverleg van de directeur met alle operationeel leidinggevenden en met de stafmedewerkers om ervoor te zorgen dat burgers met een beperking op dezelfde manier benaderd worden aan alle loketten van Dienst Burgerzaken.
- Eerbiedige behandeling van alle burgers:  
Tijdens teamvergaderingen en in individuele overlegmomenten met medewerkers wordt het belang van een kwaliteitsvolle dienstverlening en van klantvriendelijkheid steeds opnieuw benadrukt. Er wordt eveneens uitdrukkelijk gewezen op het belang om duidelijk te communiceren over de werkwijze, regelgeving, procedures naar de burger toe zodat de burger een correct zicht heeft op de mogelijke behandeling van zijn vraag.

Gezien medewerkers reeds op individuele basis vorming m.b.t. klantvriendelijkheid en communicatie volgen en dit ook wordt besproken op teamoverleggen, is er momenteel geen nood aan extra gezamenlijke vorming. Het aantal klachten m.b.t. klantvriendelijkheid en communicatie maakt een kleine fractie uit van het totaal aantal interacties met de burger.

Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen):

- De medewerkers worden continu gewezen op het belang van een duidelijke, volledige en correcte

communicatie naar de burgers aan het loket. Dit gebeurt zowel in individuele gesprekken als op de teamoverleggen.

Wijzigingen in procedures en regelgeving worden steeds doorgegeven aan de medewerkers zodat zij met kennis van zaken de burgers kunnen te woord staan.

Voor de verlofperiode werden alle Gentinfo-fiches bijgewerkt en geüpdatet naar de actueel geldende regelgeving en procedures. Dit wordt opgevolgd door een stafmedewerker van Dienst Burgerzaken.

#### Bereikbaarheid:

- Sedert begin april werden voor de loketten van de Stad Gent, dus ook voor de Dienst Burgerzaken, nieuwe openingsuren ingevoerd. Hierdoor wou het stadsbestuur meer tegemoetkomen aan de noden van de actieve bevolking.

Door de invoering van de nieuwe openingsuren bleek dat bezoekers zich op bepaalde tijdstippen concentreerden, wat een knelpunt was. Na de uitgevoerde evaluatie zullen een aantal wijzigingen aan de openingsuren worden doorgevoerd.

Er is ook werk gemaakt van de communicatie naar de burgers over de laatavond openingen met een afsprakensysteem waardoor lange wachttijden kunnen worden opgevangen, deze mogelijkheid bleek nog onvoldoende gekend bij de burgers.

## 4. Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd

### 4.1. Cijfers

Thema	Totaal	Geground	Ongegrond	Deels ongegrond
over Stad Gent	1	0	0	1
sport	10	9	0	1
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

### 4.2. Inhoud

Departement	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd
Dienst	Bibliotheek
Dossiernummer	15-108382
Datum	09/12/2015
Onderwerp	Onvriendelijke behandeling in bibliotheek Mariakerke
Klacht	De burger beklagt zich over de onvriendelijke behandeling door een baliemedewerker van het bibliotheekfiliaal in Mariakerke in verband met de mogelijke beschadiging van een teruggebracht boek.
Aard van de klacht	Klantvriendelijkheid
Beoordeling	Deels ongegrond
Oplossing	De publieksverantwoordelijke van de openbare bibliotheek heeft de burger een e-mail gestuurd waarin werd uitgelegd dat de baliemedewerker professioneel gehandeld heeft en het de verantwoordelijkheid van de lener is om na te kijken of het ontleende materiaal wel in een goede toestand verkeert en zo niet, daar dan een mededeling over te laten optekenen. De publieksverantwoordelijke heeft wel haar excuses aangeboden voor de onvriendelijke manier waarop een baliemedewerker de burger hierop heeft gewezen.

Departement	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd
Dienst	Sportdienst
Dossiernummer	15-108384
Datum	15/12/2015
Onderwerp	Niet ontvangen uitnodiging tot betaling sportkamp
Klacht	Burger ontving een brief waarin hij de boodschap kreeg dat er geen betaling geweest is voor de inschrijving van zijn zoon in het aangevraagde sportkamp. Als gevolg werd het kamp geannuleerd.
Aard van de klacht	Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)
Beoordeling	Geground

Oplossing	Burger heeft inderdaad geen uitnodiging tot betaling ontvangen noch per post noch per email. De procedure voor deelname aan sportkampen werd toegelicht aan de burger. Zijn zoon werd op de wachtlijst geplaatst van het gewenste sportkamp. Uiteindelijk kon hij hier nog aan deelnemen.
-----------	---

Departement	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd
Dienst	Sportdienst
Dossiernummer	16-022952
Datum	19/03/2016
Onderwerp	Problemen online inschrijvingen zomerkampen
Klacht	De burger meldt dat hij met 3 computers al 45 minuten zijn kindje probeert in te schrijven voor de sportkampen, maar dat de site niet correct werkt. Hij betreurt de manier waarop zoveel mensen zoveel tijd verliezen omdat ze graag deelnemen aan een sportkamp. Hij vraagt zich af waarom er niet een betere capaciteit van de website wordt voorzien op dergelijke momenten.
Aard van de klacht	Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)
Beoordeling	Gegronnd
Oplossing	De Sportdienst heeft geantwoord dat de technische kant van de inschrijvingen wel degelijk grondig werd voorbereid. Helaas bleek al snel na de start van de inschrijvingen dat de website zich verslikte in de stroom van online inschrijvingen. Ondanks alle testen die voorafgaand werden doorgevoerd, ondanks de verwachte 'piek' aan inschrijvers en ondanks de maatregelen die op vlak van communicatie werden genomen. Het probleem werd aangepakt en de nodige communicatie werd uitgestuurd om de burger te informeren. Maar dit doet niets af van de vaststelling dat de systemen hebben gefaald. In de komende dagen en weken zal grondig geanalyseerd worden wat er fout gelopen is. De online inschrijvingen voor de sportkampen moeten en zullen in de toekomst vlot verlopen.

Departement	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd
Dienst	Sportdienst
Dossiernummer	16-022958
Datum	19/03/2016
Onderwerp	Problemen online inschrijvingen zomerkampen
Klacht	De burger laat weten dat het niet lukt om online in te schrijven voor de zomerkampen en dat de telefoonlijnen ook bezet zijn. De burger vraagt of er andere manieren zijn om een kind in te schrijven en hoe het komt dat dit zo moeizaam loopt.
Aard van de klacht	Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)
Beoordeling	Gegronnd
Oplossing	De Sportdienst heeft geantwoord dat de technische kant van de inschrijvingen wel degelijk grondig werd voorbereid. Helaas bleek al snel na de start van de inschrijvingen dat de website zich verslikte in de stroom van online inschrijvingen. Ondanks alle testen die voorafgaand werden doorgevoerd, ondanks de verwachte 'piek' aan inschrijvers en ondanks de maatregelen die op vlak van communicatie werden genomen.

	<p>Het probleem werd aangepakt en de nodige communicatie werd uitgestuurd om de burger te informeren. Maar dit doet niets af van de vaststelling dat de systemen hebben gefaald.</p> <p>In de komende dagen en weken zal grondig geanalyseerd worden wat er fout gelopen is.</p> <p>De online inschrijvingen voor de sportkampen moeten en zullen in de toekomst vlot verlopen.</p>
--	---

Departement	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd
Dienst	Sportdienst
Dossiernummer	16-022462
Datum	19/03/2016
Onderwerp	Problemen online inschrijvingen zomerkampen
Klacht	De burger meldt dat het online inschrijven voor de zomersportkampen rampzalig is verlopen. Hij vraagt zich af wanneer er werk wordt gemaakt van capabele informatica infrastructuur die voorzien is op de vele mensen die wensen in te schrijven.
Aard van de klacht	Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)
Beoordeling	Gegronnd
Oplossing	<p>De Sportdienst heeft geantwoord dat de technische kant van de inschrijvingen wel degelijk grondig werd voorbereid. Helaas bleek al snel na de start van de inschrijvingen dat de website zich verslikte in de stroom van online inschrijvingen. Ondanks alle testen die voorafgaand werden doorgevoerd, ondanks de verwachte 'piek' aan inschrijvers en ondanks de maatregelen die op vlak van communicatie werden genomen.</p> <p>Het probleem werd aangepakt en de nodige communicatie werd uitgestuurd om de burger te informeren. Maar dit doet niets af van de vaststelling dat de systemen hebben gefaald.</p> <p>In de komende dagen en weken zal grondig geanalyseerd worden wat er fout gelopen is.</p> <p>De online inschrijvingen voor de sportkampen moeten en zullen in de toekomst vlot verlopen.</p>

Departement	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd
Dienst	Sportdienst
Dossiernummer	16-022995
Datum	19/03/2016
Onderwerp	Problemen online inschrijvingen zomerkampen
Klacht	De burger meldt dat het online inschrijven voor de zomersportkampen rampzalig is verlopen. Hij vraagt zich af wanneer er werk wordt gemaakt van capabele informatica infrastructuur die voorzien is op de vele mensen die wensen in te schrijven.
Aard van de klacht	Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)
Beoordeling	Gegronnd
Oplossing	<p>De Sportdienst heeft geantwoord dat de technische kant van de inschrijvingen wel degelijk grondig werd voorbereid. Helaas bleek al snel na de start van de inschrijvingen dat de website zich verslikte in de stroom van online inschrijvingen. Ondanks alle testen die voorafgaand werden doorgevoerd, ondanks de verwachte 'piek' aan inschrijvers en ondanks de maatregelen die op vlak van communicatie werden genomen.</p>

	<p>Het probleem werd aangepakt en de nodige communicatie werd uitgestuurd om de burger te informeren. Maar dit doet niets af van de vaststelling dat de systemen hebben gefaald.</p> <p>In de komende dagen en weken zal grondig geanalyseerd worden wat er fout gelopen is.</p> <p>De online inschrijvingen voor de sportkampen moeten en zullen in de toekomst vlot verlopen.</p>
--	---

Departement	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd
Dienst	Sportdienst
Dossiernummer	16-023001
Datum	19/03/2016
Onderwerp	Problemen online inschrijvingen zomerkampen
Klacht	De burger meldt dat het niet mogelijk was om online in te schrijven.
Aard van de klacht	Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)
Beoordeling	Gegronnd
Oplossing	<p>De Sportdienst heeft geantwoord dat de technische kant van de inschrijvingen wel degelijk grondig werd voorbereid. Helaas bleek al snel na de start van de inschrijvingen dat de website zich verslikte in de stroom van online inschrijvingen. Ondanks alle testen die voorafgaand werden doorgevoerd, ondanks de verwachte 'piek' aan inschrijvers en ondanks de maatregelen die op vlak van communicatie werden genomen.</p> <p>Het probleem werd aangepakt en de nodige communicatie werd uitgestuurd om de burger te informeren. Maar dit doet niets af van de vaststelling dat de systemen hebben gefaald.</p> <p>In de komende dagen en weken zal grondig geanalyseerd worden wat er fout gelopen is.</p> <p>De online inschrijvingen voor de sportkampen moeten en zullen in de toekomst vlot verlopen.</p>

Departement	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd
Dienst	Sportdienst
Dossiernummer	16-022903
Datum	19/03/2016
Onderwerp	Problemen online inschrijvingen zomerkampen
Klacht	<p>Deze dame klaagt dat het triestig is dat ze meer dan een half uur naar muziek moet luisteren om haar kind te kunnen inschrijven voor een sportkamp en dan nog zonder resultaat, want na een half uur te horen dat alle medewerkers in gesprek zijn, heeft ze toch maar de telefoon neergelegd.</p> <p>Gelukkig werkte de website na drie kwartier dan toch weer en is het alsnog gelukt.</p>
Aard van de klacht	Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)
Beoordeling	Gegronnd
Oplossing	<p>De Sportdienst heeft geantwoord dat de technische kant van de inschrijvingen wel degelijk grondig werd voorbereid. Helaas bleek al snel na de start van de inschrijvingen dat de website zich verslikte in de stroom van online inschrijvingen. Ondanks alle testen die voorafgaand werden doorgevoerd, ondanks de verwachte 'piek' aan inschrijvers en ondanks de maatregelen die op vlak van communicatie werden genomen.</p>

	<p>Het probleem werd aangepakt en de nodige communicatie werd uitgestuurd om de burger te informeren. Maar dit doet niets af van de vaststelling dat de systemen hebben gefaald.</p> <p>In de komende dagen en weken zal grondig geanalyseerd worden wat er fout gelopen is.</p> <p>De online inschrijvingen voor de sportkampen moeten en zullen in de toekomst vlot verlopen.</p>
--	---

Departement	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd
Dienst	Sportdienst
Dossiernummer	16-023178
Datum	21/03/2016
Onderwerp	Problemen online inschrijvingen zomerkampen
Klacht	De burger klaagt via een tweet dat het moeilijker is om een kind ingeschreven te krijgen voor een sportkamp dan tickets te krijgen voor Adele.
Aard van de klacht	Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)
Beoordeling	Gegronnd
Oplossing	De Sportdienst heeft rechtstreeks via Twitter geantwoord dat we op de hoogte zijn van het probleem en het onderzoeken.

Departement	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd
Dienst	Sport- en Recreatiepark Blaarmeersen
Dossiernummer	16-040959
Datum	20/05/2016
Onderwerp	Parkeerregeling Blaarmeersen + kwaliteit lesgevers tenniscursussen
Klacht	<p>Deze burger heeft een tweeledige klacht.</p> <p>Enerzijds vindt hij het niet kunnen dat aan de abonnees en aan de cursisten van de lessen niet langer een autosticker verschaft wordt die onbeperkt toegang geeft tot het recreatiedomein.</p> <p>Hij vindt het een regelrechte schande dat dit wordt afgeschaft, hetgeen een pure besparingsmaatregel is, de zoveelste in rij van dit stadsbestuur. Dit nadat eerder een stijging van de prijzen met 30% werd doorgevoerd.</p> <p>Anderzijds vindt hij het opmerkelijk dat niet wordt ingegrepen bij wanpraktijken van het personeel of dat minstens een bepaald niveau der lesgevers wordt verwacht, dat effectief wordt gecontroleerd. Sommige lesgevers zijn volgens hem in onvoldoende mate de Nederlandse taal machtig, of laten cursisten wedstrijdje spelen in plaats van les te geven.</p>
Aard van de klacht	Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)
Beoordeling	Deels ongegrond
Oplossing	<p>De Sportdienst heeft geantwoord dat enerzijds de aanpassing ivm de parkeerregeling is doorgevoerd omdat men de Blaarmeersen zo autoluw mogelijk wil houden. Er zijn immers maar weinig recreatiedomeinen waar effectief in het domein gereden en geparkeerd wordt.</p> <p>Deze maatregel komt niet alleen de verkeersveiligheid van voetgangers en fietsers ten goede maar verhoogt ook de belevingswaarde van het domein. Er is bovendien een valabel alternatief langsheen de Zuiderlaan, waar heel wat parkeermogelijkheden op wandelafstand liggen van de verschillende sportinfrastructuren.</p> <p>Anderzijds worden de lesgevers van de tennislessen regelmatig ter plaatse gecontroleerd. De Sportdienst vindt het belangrijk om met gediplomeerde</p>

	lesgevers te werken die specifiek werken rond tennis. Onlangs werd ook een lesgever uitdrukkelijk verzocht om inspanningen te leveren rond het Nederlandse taalgebruik. De Sportdienst hoopt daaromtrent in de komende maanden verbeteringen te kunnen vaststellen zoals met de persoon in kwestie werd afgesproken.
--	--

Departement	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd
Dienst	Sportdienst
Dossiernummer	16-042634
Datum	25/05/2016
Onderwerp	Onvriendelijk personeelslid balie tennishal Blaarmeersen
Klacht	Burger klaagt over een vrouwelijke medewerker die op woensdagavond 25/5 tussen 21 en 22 uur aan het werk was in de tennishal in de Blaarmeersen. Terwijl de klager zich na de les in de doucheruimte aan het uitkleden was, werd ze heel onvriendelijk aangesproken en terechtgewezen door deze baliemedewerkster, die plots de deur had geopend. Dit terwijl ze na haar tennisles recht heeft op het gebruik van de douches. Mevrouw is als belastingbetalende Gentenaar absoluut niet opgezet met zo veel arrogantie, onbeleefdheid en onbeschoftheid door één van de medewerkers van een openbare dienst. Tegelijkertijd wil ze een pluim geven aan het overige personeel aan de balie van de Blaarmeersen, omdat zij wel steeds de nodige beleefdheid en vriendelijkheid aan de dag leggen.
Aard van de klacht	Klantvriendelijkheid
Beoordeling	Gegrond
Oplossing	De Sportdienst heeft geantwoord dat het relaas is nagetrokken, waaruit blijkt dat de klager al contact had gehad met een verantwoordelijke van de Blaarmeersen. De betrokken medewerker heeft inderdaad een vrij directe vorm van communicatie, waarop zij reeds gewezen is. Anderzijds vernam de Sportdienst ook dat er reeds in de tennisles een zekere vorm van agitatie was van de burger, samen met een andere deelnemer, ten opzichte van de lesgever en de lesinhoud. In ieder geval heeft de medewerkster haar job gedaan en gecontroleerd op het douchegebruik. Ze zal er nogmaals op gewezen worden dat dit altijd discreet en klantvriendelijk dient te gebeuren.

### 4.3. Verbetervoorstellen

#### CULTUUR

##### Onvriendelijke behandeling in bibliotheek Mariakerke

Bij het ontlenen van een boek is het de verantwoordelijkheid van de lener om na te kijken of het in een goede staat verkeert en eventuele beschadigingen te melden. De baliemedewerker heeft professioneel gehandeld en de burger daarop gewezen. In dit geval kan er dus geen verbetervoorstel worden geformuleerd.

#### SPORT

##### Problemen online inschrijvingen zomerkampen

Na de problemen bij de inschrijvingen voor de zomerkampen media maart, werd in samenwerking met Digipolis een grondige analyse gemaakt van wat zoal fout liep. Op basis van deze analyse werd een plan van aanpak uitgetekend, dat zich op drie niveaus situeerde. Eerst en vooral werd onderzocht welke veranderingen nodig waren opdat het systeem grotere (inschrijvings)pieken zou aankunnen, zowel op de website stad.gent/sport als op het achterliggende inschrijvingsysteem Recreatex.

Uiteindelijk werd beslist om beide platformen uit mekaar te halen, zonder dat de gebruiker dit merkt. Deze aanpassing bracht een aanzienlijke performantie verhoging met zich mee.

Daarnaast optimaliseerde men de communicatie naar de gebruikers tijdens het inschrijvingsproces, maakte men dit proces korter en ook de error-boodschappen duidelijker en klantvriendelijker.

Tot slot werd ook een upgrade van inschrijvingssoftware Recreatex doorgevoerd.

Al deze aanpassingen werden grondig getest, met het oog op de inschrijvingen voor de cursussen van september.

Op deze inschrijvingsdag bleek al snel dat de geleverde inspanningen hun doel niet misten: na een uur noteerden men 639 inschrijvingen via web en 254 inschrijvingen via telefoon.

Globaal verliepen de inschrijvingen zeer goed. De dienst kreeg geen klachten over slecht functionerende systemen. Er liepen enkele kleinere bemerkingen binnen die meteen voor analyse werden doorgestuurd naar Digipolis en de komende tijd zullen aangepakt worden.

De taskforce die werd opgericht na de problemen bij de inschrijvingen in maart zal blijven samenkomen om verder de vinger aan de pols te houden en blijvend verbeteringen door te voeren.

## 5. Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen

### 5.1. Cijfers

Thema	Totaal	Gegrond	Ongegrond	Deels ongegrond
leefomgeving	4	0	4	0
over Stad Gent	1	1	0	0
werken en ondernemen	1	0	1	0
wonen en bouwen	3	2	0	1
<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

### 5.2. Inhoud

Departement	Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen
Dienst	Dienst Milieu en Klimaat
Dossiernummer	15-065924
Datum	07/07/2015
Onderwerp	Subsidieaanvraag groendak. Regelgeving.
Klacht	<p>De klager zijn subsidieaanvraag voor de aanleg van een groendak werd geweigerd. Betrokkene zijn bouwvergunning dateert van 14 juni 2013. Hij bekeek het toen geldende subsidiereglement voor de aanleg van een groendak. Het groendak werd aangelegd in mei 2014 en heeft vervolgens een aanvraag ingediend op 22 januari 2015. In de Gemeenteraad van 28 april 2014 was echter een herziening van het reglement goedgekeurd, dat in werking trad op 1 juni 2014.</p> <p>Op basis van de nieuwe voorwaarden werd op 12 maart 2015 de subsidieaanvraag geweigerd omwille van het feit dat het buffervolume niet minimaal 35 liter per vierkante meter bedraagt.</p> <p>Betrokkene vraagt op 7 juli 2015 de weigering van de aanvraag te herzien gezien de stedenbouwkundige vergunning en de aanleg van het groendak dateren van voor het invoege treden van de nieuwe voorwaarden.</p>
Aard van de klacht	Regelgeving en procedures (beginselen van behoorlijk bestuur)
Beoordeling	Gegrond
Oplossing	<p>De dienst Milieu en Klimaat heeft naar aanleiding van de klacht advies ingewonnen bij de Juridische dienst. De juridische dienst oordeelde dat het subsidiereglement correct is toegepast. Deze dienst is echter ook van oordeel dat de overgangsbepalingen in het nieuwe subsidiereglement onvolkomenheden bevatten waardoor een spanning ontstaat met het rechtszekerheids-, vertrouwens- en gelijkheidsbeginsel.</p> <p>De initiële motieven om de subsidieaanvraag te weigeren waren daarom betwistbaar.</p> <p>Op advies van de Juridische dienst werd een collegebesluit opgemaakt om de eerdere beslissing van het college tot weigering van de subsidie in te trekken, en de uitbetaling van het subsidiebedrag goed te keuren.</p> <p>Het college gaf haar goedkeuring op 10/12/2015.</p>

Departement	Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen
Dienst	Dienst Milieu en Klimaat
Dossiernummer	15-083111
Datum	22/09/2015
Onderwerp	Subsidieaanvraag Milieuvriendelijke Mobiliteit. Elektrische Fiets. Voorwaarden - procedure.
Klacht	<p>Klager stelt dat de dienst gezegd had dat in het kader van een subsidieaanvraag milieuvriendelijke mobiliteit het geen probleem is om eerst een elektrische fiets aan te kopen en pas daarna de nummerplaten in te leveren.</p> <p>Nu is er twijfel over het feit of de aankoop van de fiets voor of na het inleveren van de nummerplaten moet gebeuren aldus het reglement.</p> <p>Klager stelt dat het toch niet zou kunnen dat je eerst je auto moet weg doen, zo zonder vervoermiddel komt te zitten en dat je pas dan een elektrische fiets kan kopen.</p> <p>Ze wenst klacht in te dienen</p>
Aard van de klacht	Regelgeving en procedures (beginselen van behoorlijk bestuur)
Beoordeling	Ongegrond
Oplossing	<p>Een juiste interpretatie luidt dat de elektrische fiets uiterlijk 12 maanden na de schrapping van de nummerplaat moet worden aangekocht, maar dit houdt niet in dat er pas na de schrapping van de nummerplaat tot een aankoop van de fiets mag worden overgegaan.</p> <p>Het belangrijkste criterium om in aanmerking te komen voor de subsidie, is het inleveren van een bewijs van schrapping nummerplaat. Indien hieraan voldaan kan worden, heeft een aanvrager dus recht op deze premie.</p> <p>De klager kreeg subsidie, de klacht ontstond door plotse verwarring bij de klager (niet door toedoen van de dienst) en is ongegrond.</p>

Departement	Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen
Dienst	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Dossiernummer	16-006879
Datum	26/01/2016
Onderwerp	Werking Loket Stedenbouw
Klacht	<p>Klager gaat niet akkoord met de manier van werken van de loketmedewerker, dat hij is opgebeld om aanpassingen aan het dossier te maken.</p> <p>Bovendien maakt hij een opmerking over het Gentse hemelwaterformulier dat moet toegevoegd worden.</p> <p>Hij vraagt om meer ruchtbaarheid te geven aan dit Gentse hemelwaterformulier, zodat men beter op de hoogte is wat er bij een dossier moet gevoegd worden.</p>
Aard van de klacht	Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)
Beoordeling	Deels ongegrond
Oplossing	<p>Er is contact opgenomen met de klager en uitgelegd op welke manier de loketmedewerkers omgaan met dossiers die onvolledig zijn.</p> <p>De klager werd opgebeld om duidelijk te maken wat er allemaal ontbrak in het dossier, zodat het de volgende keer wel op een correcte manier kan worden ingediend.</p> <p>Het Gentse hemelwaterformulier is al geruime tijd in werking en sedert twee jaar bestaat het huidige formulier. Dit wordt via de website gecommuniceerd en als men informatie komt vragen bij de loketmedewerkers.</p>

Departement	Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen
Dienst	Dienst Milieu en Klimaat
Dossiernummer	16-013566
Datum	17/02/2016
Onderwerp	Subsidie energiebesparende maatregelen. Procedure
Klacht	<p>Op 21 oktober 2015 ontving Stad Gent de subsidieaanvraag van de klager voor de algemene subsidie onderdak/dakisolatie, bijkomende subsidie dakvernieuwing, bijkomende subsidie (dak)isolatie en subsidie ramen. De aanvraag van de subsidie gebeurt ná de werken.</p> <p>De klager kan niet behandeld worden als categorie 1 gezien de subsidie niet aangevraagd werd vóór de werken. Om de klager te kunnen indelen in een categorie ontbreekt het aanslagbiljet van de partner. De klager stelt dat haar partner niet over een Belgisch aanslagbiljet beschikt. Hij heeft niet de Belgische nationaliteit (Nederlander). Op het moment van de werken vormden ze eveneens geen gezin, hierdoor is ze van mening dat zijn inkomen niet relevant is voor haar subsidieaanvraag.</p> <p>Juridisch is bepaald dat indien iemand geen aanslagbiljet uit België kan voorleggen, een gelijkaardig document voorgelegd moet worden verstrekt in het buitenland. De klager reageert niet meer op de vraag en wordt ingedeeld in categorie 4.</p> <p>De subsidie bijkomende dakvernieuwing, bijkomende (dak)isolatie en ramen kunnen niet toegekend worden aan categorie 4 en werden geweigerd door het College op 11 februari 2016.</p> <p>De klager geeft aan tegen deze weigering klacht in te dienen. Klager stelt geen antwoord te hebben gekregen over haar vraag omtrent het ontbrekende aanslagbiljet van haar partner. Ze motiveert dat haar partner sedert zijn aankomst in België niet over inkomsten beschikt en geheel ten hare laste is. Ze vraagt haar subsidieaanvragen te herbekijken.</p>
Aard van de klacht	Regelgeving en procedures (beginselen van behoorlijk bestuur)
Beoordeling	Ongegrond
Oplossing	<p>De dienst stelt vast dat de aanvraag van de subsidie gebeurt nadat de werken uitgevoerd zijn. Zoals in het subsidiereglement bepaald, kan bij een aanvraag na de werken de aanvrager ingedeeld worden in categorie 2,3 of 4 op basis van het inkomen. De subsidie bijkomende dakvernieuwing en de subsidie bijkomende dakisolatie zijn enkel mogelijk in categorie 1. Stad Gent kan deze subsidie dus niet toekennen.</p> <p>De indeling in categorie 2, 3 of 4 gebeurt op basis van het inkomen van het huishouden. Artikel 3 van het subsidiereglement stelt: Het netto gezamenlijk belastbaar inkomen van het huishouden (aanvrager + personen gedomicilieerd in de woning van de aanvrager) van het laatste aanslagjaar bepaalt de categorie waartoe een natuurlijk persoon behoort. De bedragen in het reglement zijn de bedragen van het referentiejaar januari 2013. De bedragen wordt jaarlijks geïndexeerd op 1 januari op basis van de gezondheidsindex oktober die voorafgaat aan de aanpassing en worden afgerond tot op het tiental. De geïndexeerde bedragen worden op de website van stad Gent bekend gemaakt.</p> <p>De klager stelt dat het inkomen van haar partner die niet de Belgische nationaliteit heeft niet mag meegerekend worden bij de bepaling van de categorie gezien hij op het moment van de werken niet tot haar gezin hoorde, hij woonde en werkte in het buitenland. Momenteel beschikt haar partner over geen inkomen.</p> <p>Juridisch is bepaald dat indien iemand geen aanslagbiljet uit België kan voorleggen, een gelijkaardig document voorgelegd moet worden verstrekt in het buitenland. Uit onderzoek blijkt dat de partner sinds 04/05/2015 officieel ingeschreven staat in het vreemdelingenregister te Gent. De samenstelling van</p>

	<p>een gezin bekeken wordt op het moment van de subsidieaanvraag, niet op het moment van de uitvoering van de werken. Gezien de dienst geen stavingsstukken ontvangt met betrekking tot het inkomen wordt het subsidiereglement toegepast dat bepaalt dat indien iemand meerdere eigendommen heeft of indien iemand het inkomen niet wenst aan te tonen, de aanvrager behoort tot categorie 4.</p> <p>De subsidie ramen wordt geweigerd gezien bij een aanvraag na de werken die enkel toegekend kan worden aan categorie 2 en 3.</p> <p>De subsidie algemene dakisolatie werd toegekend gezien deze subsidie aan alle categorieën toegekend kan worden mits aan de andere voorwaarden van het reglement is voldaan.</p> <p>De subsidieaanvraag onderdak werd geweigerd omwille van het gebruikte materiaal. Het subsidiereglement definieert uitdrukkelijk welke soort onderdak mogelijks gesubsidieerd kan worden namelijk 'winddicht onderdak: een dampdoorlatend en waterwerend onderdak bestaande uit in elkaar passende platen. De platen zijn elk voorzien van een tand- en groefstelsel rondom alle vier de zijden. De dampweerstand <math>\mu</math>d dient kleiner dan of gelijk aan 1 meter te zijn.' Het door de klager gebruikte materiaal voldoet niet aan deze definitie. De <math>\mu</math>d waarde van polyurethaan is hoger.</p>
--	---

Departement	Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen
Dienst	Dienst Milieu en Klimaat
Dossiernummer	16-013572
Datum	17/02/2016
Onderwerp	Subsidie energiebesparende maatregelen. Procedure.
Klacht	<p>Op 9 november 2015 ontving Stad Gent de subsidieaanvraag van klager voor de algemene subsidie onderdak/dakisolatie, bijkomende subsidie dakvernieuwing, bijkomende subsidie (dak)isolatie, subsidie ramen en subsidie zonneboiler. Klager is op dat moment alleenstaande en valt in categorie 1. De aanvraag van de subsidie gebeurt na de werken.</p> <p>De klager kan niet behandeld worden als categorie 1 gezien de subsidie niet aangevraagd werd voor de werken, de klager wordt ingedeeld in categorie 2 om zo de meest voordelige categorie te kunnen toepassen.</p> <p>De subsidie bijkomende dakvernieuwing en bijkomende (dak)isolatie kunnen niet toegekend worden aan categorie 2 en werden geweigerd door het College op 11 februari 2016.</p> <p>De klager geeft aan tegen deze weigering klacht in te dienen gezien hij bij de aanvang van de werken advies kreeg van Regent waarbij hem verzekerd werd geen melding te moeten doen aan Stad Gent. Ook een medewerker van MilieuAadviesWinkel heeft het project met de klager besproken. Ze stellen dan ook aanspraak te kunnen maken op die subsidies.</p>
Aard van de klacht	Regelgeving en procedures (beginselen van behoorlijk bestuur)
Beoordeling	Ongegrond
Oplossing	<p>Behandeling van de effectieve aanvraag:</p> <p>De dienst heeft vastgesteld dat de aanvraag van de subsidie gebeurt nadat de werken uitgevoerd zijn. Zoals in het subsidiereglement bepaald, wordt de aanvrager bij een aanvraag na de werken ingedeeld in categorie 2,3 of 4 op basis van het inkomen. Indien een aanvrager in categorie 1 wenst ingedeeld te worden dan moet de aanvraag voor de start van de werken gebeuren en moet voor de aanvang van de werken een energiescan uitgevoerd worden.</p> <p>De subsidieaanvraag ramen werd goedgekeurd op 18 februari 2016.</p> <p>De subsidieaanvraag zonneboiler werd goedgekeurd op 10 maart 2016.</p> <p>De subsidieaanvraag algemeen onderdak/dakisolatie werd goedgekeurd op 21 maart 2016</p>

	<p>De subsidie bijkomende dakvernieuwing en de subsidie bijkomende dakisolatie zijn enkel mogelijk in categorie 1. Op 11 februari 2016 heeft het College van burgemeester en schepenen beide subsidies geweigerd gezien op basis van de verstrekte informatie en ingediende stukken vastgesteld is dat het een aanvraag na de werken betreft en deze premies enkel toegekend kunnen worden bij aanvraag voor de werken.</p> <p>De beoordeling van de aanvraagdossiers is correct verlopen.</p> <p>Advies tijdens begeleiding project:  Vzw Regent stelt dat bij het huisbezoek/energiescan op 7 april 2015 een grondige uitleg van de premies met vermelding van alle voorwaarden is gebeurd. Er is eveneens telefonisch contact geweest met vzw Regent op 14 april 2015 onder andere over de rd-waarde van de isolatie, op 28 mei 2015 is er telefonisch technisch advies verstrekt omtrent ramen, er is toen eveneens gewezen op de mogelijke premies.</p> <p>Sedert 28 mei was er geen contact meer tussen vzw Regent en de klager en was er afgesproken dat de klager vzw Regent zou contacteren indien er nog vragen waren. Vzw Regent erkent dat de klager heel veel informatie ontvangt tijdens een huisbezoek/energiescan, dit over meer dan de subsidie van Stad Gent.</p> <p>Als Stad hebben we ervoor geopteerd om op het aanvraagformulier van onze subsidie nogmaals te vermelden  “Lees het subsidiereglement ‘Energiebesparende maatregelen voor de periode 2014-2019’ aandachtig door.” Op die manier willen we de aandacht vestigen op het belang ervan.</p> <p>Betreffende MAW stellen we vast op basis van de facturen die als stavingsstuk werden meegestuurd bij de aanvraag, dat de dakwerken uitgevoerd werden in april/mei 2015. Het advies van MAW dateert van juni 2015. Op dat moment was het niet meer mogelijk om een aanvraag in te dienen voor de werken.</p> <p>De informatie werd correct doorgegeven aan de klager.</p>
--	---

Departement	Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen
Dienst	Dienst Milieu en Klimaat
Dossiernummer	16-014050
Datum	18/02/2016
Onderwerp	Subsidie energiebesparende maatregelen. Weigering gevelisolatie.
Klacht	<p>Op 12 februari 2016 ontvangt de dienst een klacht met betrekking tot de weigering van een subsidiedossier gevelisolatie.</p> <p>De klager stelt dat er sprake moet zijn van een vergissing gezien het wel degelijk gaat over na-isolatie van een bestaande buitenmuur.</p> <p>De klager bezorgt foto's waarop de oorspronkelijke en de nieuwe toestand zichtbaar zijn.</p> <p>De klager vraagt om zijn dossier te herzien.</p>
Aard van de klacht	Regelgeving en procedures (beginselen van behoorlijk bestuur)
Beoordeling	Gegrond
Oplossing	<p>Op 27 december 2015 ontving Stad Gent de subsidieaanvragen voor vloerisolatie, gevelisolatie en subsidie ramen. De dienst stelt vast dat de aanvraag van de subsidie gebeurt nadat de werken uitgevoerd zijn. De klager werd ingedeeld in categorie 3.</p> <p>De subsidieaanvraag ramen werd goedgekeurd op 18 februari 2016.  De subsidieaanvraag vloerisolatie werd goedgekeurd op 18 februari 2016.  De subsidieaanvraag gevelisolatie werd geweigerd op 11 februari 2016 omwille van het niet aangebracht zijn aan de buitengevel. Door een bijkomende analyse van de gebruikte materialen voor de gevelisolatie en de bijkomende ontvangen</p>

	<p>stavingsstukken (foto's) moet de dienst concluderen dat het dossier gevelisolatie wel kon worden gesubsidieerd. De eerste verkeerde advisering wordt bijgestuurd.</p>
--	--

Departement	Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen
Dienst	Dienst Milieu en Klimaat
Dossiernummer	16-038515
Datum	02/05/2016
Onderwerp	Naleven afspraken met externe partner.
Klacht	Een vrijwilliger bij een externe partner meldt dat een werknemer van de dienst Milieu en Klimaat de vrijwilligers van de externe partner niet correct heeft behandeld. Tijdens de samenwerking wil de werknemer van de dienst de externe partner regels opleggen die niet afgesproken zijn.
Aard van de klacht	Communicatie
Beoordeling	Gegronnd
Oplossing	De dienst Milieu en Klimaat stelt vast dat de afspraken omtrent diverse aspecten in functie van een goede samenwerking tussen de externe partner en de dienst Milieu en Klimaat vastgelegd zijn, deze zijn concreet en duidelijk. De leidinggevende van de dienst Milieu en Klimaat heeft de betrokken werknemer aangesproken omtrent het voorval en de afspraken nogmaals duidelijk gekaderd.

Departement	Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen
Dienst	Dienst Milieu en Klimaat
Dossiernummer	16-039095
Datum	03/05/2016
Onderwerp	Subsidie Energiebesparende maatregelen. Onvolledig advies bij huisbezoek.
Klacht	Klager stelt dat tijdens de verschillende plaatsbezoeken vanuit Stad Gent niet is gesteld dat ze voor de aanvang van de werken reeds een subsidieaanvraag moest indienen voor energie besparende werken. Gezien ze niet op de hoogte is gebracht van de correcte procedure stelt ze nu geen aanspraak te kunnen maken op de premies voor categorie 1. Betrokkene klaagt dit aan en vraagt een rechtzetting van het dossier.
Aard van de klacht	Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)
Beoordeling	Ongegrond
Oplossing	Analyse van de plaatsbezoeken. De plaatsbezoeken zijn uitgevoerd zoals aangevraagd. De adviesverlening is correct verlopen.  Voorafgaand aan de uitvoering van de werken en de premieaanvraag vinden er 2 plaatsbezoeken plaats. Eerst energetisch advies door de Energiecentrale, vervolgens gaat Domus Mundi langs samen met Dienst Toezicht. Op basis van de situatie op het moment van dat laatste plaatsbezoek, en op basis van het aanslagbiljet dat de betrokkene voorlegt, wordt geoordeeld dat de betrokkene in categorie 4 zal ingedeeld worden en dus niet in aanmerking komt voor de bijkomende subsidie dakvernieuwing en bijkomende subsidie dakisolatie. De procedure die geldt voor categorie 1 komt dan ook niet aan bod tijdens het bezoek. De betrokkene vraagt ontzorging met betrekking tot offertevergelijking maar niet

	<p>wat betreft de premieaanvraag. Verder werd alle nodige info wat betreft de mogelijkheden voor premies meegedeeld tijdens beide plaatsbezoeken.</p> <p>De werken worden uitgevoerd (factuurdatum 15/12/2015) en de betrokkene heeft intussen een ander aanslagbiljet ontvangen waaruit blijkt dat ze in categorie 1 valt. Ze dient een subsidieaanvraag (3/5/2016) bij de dienst Milieu en Klimaat voor algemene dakisolatie, bijkomende dakvernieuwing, bijkomende dakisolatie. Zoals het reglement voorschrijft wordt de betrokkene in categorie 2 ingedeeld omdat de aanvraag ingediend werd nádat de werken werden uitgevoerd. Bovendien voldoet de isolatiewaarde van het gebruikte isolatiemateriaal niet aan de voorwaarden in het subsidiereglement. De aanvraag wordt dan ook geweigerd. De dienst brengt de betrokkene er evenwel van op de hoogte dat ze een premie ramen kan aanvragen voor de geplaatste dakvensters, waarvoor dan ook subsidie toegekend wordt.</p> <p>De subsidieaanvraag werd met andere woorden correct beoordeeld. De dienst Milieu en Klimaat begrijpt echter de teleurstelling van de betrokkene. De veelheid van informatie die een klant krijgt tijdens de verschillende plaatsbezoeken is groot.</p>
--	---

Departement	Departement Duurzame Stedelijke Ontwikkeling en Ondernemen
Dienst	Dienst Economie
Dossiernummer	16-047887
Datum	25/05/2016
Onderwerp	Aanvraag vergunning voor nachtwinkel
Klacht	Negatief advies dienst Economie op vraag van klant tot vergunning voor nachtwinkel.
Aard van de klacht	Regelgeving en procedures (beginselen van behoorlijk bestuur)
Beoordeling	Ongegrond
Oplossing	<p>Op basis van politieverordening betreffende vestiging van nachtwinkels en private bureaus van telecommunicatie (GR 26 juni 2012) werd een negatief antwoord gegeven op de vraag voor vergunning nachtwinkel. Dit antwoord werd naar aanleiding van de klacht per aangetekend schrijven overgemaakt aan de klant.</p> <p>De beoordeling van de dienst is correct gebeurd.</p>

### 5.3. Verbetervoorstellen

- Dossiernummer 15-065924:

Vanaf het ogenblik dat de Gemeenteraad een nieuw reglement heeft gestemd dat een bestaand reglement vervangt, wordt het nieuwe reglement onmiddellijk op de website van Stad Gent geplaatst. Op de startpagina bij het betrokken reglement worden de overgangsbepalingen voortaan ook duidelijk vermeld.

- Dossiernummer 16-006879:

Het gaat hier over een alleenstaand geval van iemand die daarover klaagt.

De meeste burgers en professionals appreciëren dat ze worden opgebeld zodat hun dossier nog kan worden aangevuld (i.p.v. onvolledig te worden verklaard).

Dit lijkt voor de dienst de meest klantvriendelijke wijze om deze vergetelheid of gebrek aan kennis van de lokale reglementen op te vangen. Als er zaken moeten worden toegevoegd, wordt de burger geïnformeerd en wordt toegelicht wat nodig is. De medewerkers van het loket zullen vanuit de klantvriendelijkheid hierop blijven inzetten. Bij nader inzien is deze klacht eerder ongegrond.

- Dossiernummer 16-039095:

Verbetervoorstel van de dienst:

- Er is voorzien om een rapport van het gebouw met advies vanuit Energiecentrale en Regent te bezorgen aan elke klant zodat deze de informatie nadien nog kan nalezen. Timing realisatie: uiterlijk najaar 2016
- Er wordt een nieuw aanbesteding omtrent energiezuinige renovatieadvies gelanceerd, de verwachte inhoud van het advies wordt uitdrukkelijk opgenomen in het bestek.
- De Energiecentrale en Regent gebruiken een gezamenlijk ict-opvolgingssysteem van klanten, er zal een analyse gevraagd worden zodat kan worden nagegaan of het mogelijk is om te zien of klanten ook bij andere stadsdiensten gekend zijn of daar een begeleiding krijgen met betrekking tot hun woonst. Momenteel is dit reeds afgesproken met dienst Wonen.
- Het subsidiereglement Energiebesparende Maatregelen is bijgestuurd door de Gemeenteraad op 26 april 2016. Vanaf 1 september 2016 wordt afgestapt van de 2-staps procedure voor categorie 1. Alle subsidies kunnen dan enkel na de werken worden aangevraagd.

- Dossiernummer 16-013566:

De dienst paste het reglement correct toe. De klager ontving twee kansen om haar dossier aan te vullen. Er worden geen verbeteringsvoorstellen voor de werking geformuleerd.

## **6. Departement Facility Management**

Er werden op ambtelijk niveau geen klachten afgesloten voor dit departement gedurende het eerste semester van 2016.

## **7. Departement Human Resources**

Er werden op ambtelijk niveau geen klachten afgesloten voor dit departement gedurende het eerste semester van 2016.

## 8. Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd

### 8.1. Cijfers

Thema	Totaal	Gegrond	Ongegrond	Deels ongegrond
onderwijs en kinderopvang	1	0	0	1
vrije tijd	1	1	0	0
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

### 8.2. Inhoud

Departement	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd
Dienst	Dienst Kinderopvang
Dossiernummer	15-104979
Datum	03/12/2015
Onderwerp	Facturatie geannuleerde opvang en kwaliteit van de opvang
Klacht	Een ouder van een kindje uit een Stibo (stedelijk initiatief buitenschoolse opvang) dient klacht in omdat hij een factuur dient te betalen voor oorsponkelijk geplande opvangdagen maar waarop het kindje uiteindelijk niet naar de opvang is geweest. De ouder klaagt tevens over de kwaliteit van de geboden opvang in de Stibo: men laat het kindje wenen en met een vuile broek rondlopen.
Aard van de klacht	Regelgeving en procedures (beginselen van behoorlijk bestuur)
Beoordeling	Deels ongegrond
Oplossing	<p>De regiocoördinator bezorgde in overleg met de plaatselijke verantwoordelijke een antwoord aan de ouder per mail.</p> <p>Wat de klacht m.b.t. de kwaliteit van de opvang betreft:</p> <p>De regiocoördinator deelde aan de ouder mee dat men er wel degelijk naar streeft alle kinderen een leuke en kwaliteitsvolle opvang te bieden. Er wordt geduid dat de vakantieopvang voor een kindje anders is dan de middagopvang tijdens schooldagen. Kinderen spelen minder in hun vaste groep; de begeleiders hebben een vakantie-uurregeling waardoor de eigen aandachtsbegeleider niet continu aanwezig is en er is een minder strak dagschema. Sommige kinderen hebben dan ook een iets langere wenperiode nodig, wat mogelijks ook speelde bij het betrokken kindje. Er wordt bevestigd dat het kindje een 'ongelukje' had. Verder wordt er voorgesteld dat de ouder in de toekomst bij vragen, klachten, bemerkingen, zo vlug mogelijk de verantwoordelijke contacteert om samen op zoek te gaan naar een passende aanpak of oplossingen.</p> <p>Wat de klacht m.b.t. de facturatie betreft:</p> <p>De regels m.b.t. annulatie via het inschrijfsysteem Tinkelbel werden nogmaals geduid aan de ouder. De huidige inschrijvingsprocedure voorziet enkel een annuleringsmogelijkheid zonder financiële gevolgen binnen een beperkte periode na inschrijven. In dit geval gebeurde de annulatie buiten deze periode en zijn er wel degelijk financiële gevolgen (dit deel van de klacht is ongegrond).</p>

Departement	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd
Dienst	Jeugddienst
Dossiernummer	16-009296
Datum	03/02/2016
Onderwerp	Dienstverlening aan Jeugdhuis 't Geduld
Klacht	<p>De nieuwe voorzitter van een jeugdhuis had voordat hij zich engageerde in dat jeugdhuis een gesprek gehad met medewerkers van de Jeugddienst. Daarin werd hem een doorstart en werkingstoelage in het vooruitzicht gesteld. Mede door dit vooruitzicht nam deze persoon een engagement op als voorzitter van het jeugdhuis.</p> <p>Later echter kreeg het jeugdhuis een zeer onduidelijke brief van de Jeugddienst, met wiskundige fouten omtrent de werkingstoelage. Het toegekende bedrag was veel lager dan het eerder 'beloofde' bedrag.</p> <p>De voorzitter dient een klacht in over de manier van aanpak, de communicatie en het resultaat in dit dossier.</p>
Aard van de klacht	Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)
Beoordeling	Gegronnd
Oplossing	De directeur van de Jeugddienst contacteerde de klager, erkende de communicatiefouten en stelde voor een afspraak te maken met de coördinator van het Team Ondersteuning Jeugdinitiatieven. Op 25/02/2016 had deze afspraak plaats; op deze constructieve afspraak werden de interpretatieverschillen uitgeklaard en er werd alsnog een startsubsidie toegekend aan het Jeugdhuis 't Geduld.

### 8.3. Verbetervoorstellen

#### JEUGDDIENST

- Geen structurele problematiek. Afspraken maken met Formaat (federatie van jeugdhuizen in Vlaanderen) m.b.t. de communicatie – zij dienen in hun ondersteuning van jeugdhuizen te vermelden dat dit in opdracht van de Jeugddienst gebeurt.

#### DIENST KINDEROPVANG

- Er is nu reeds een constant streven naar kwaliteitsvolle opvang. Door de instroom van vele nieuwe begeleiders en verantwoordelijken is het een zorg om dit niveau op peil te blijven houden en wordt er sterk ingezet op begeleiding en coaching van nieuwe medewerkers.

## 9. Departement Samenleven en Welzijn

### 9.1. Cijfers

Thema	Totaal	Gegrond	Ongegrond	Deels ongegrond
mobiliteit en weginfrastructuur	1	1	0	0
over Stad Gent	1	0	0	1
overlast	1	0	1	0
welzijn, zorg en samenleven	1	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

### 9.2. Inhoud

Departement	Departement Samenleven en Welzijn
Dienst	Dienst Preventie voor Veiligheid - Gemeenschapswachten
Dossiernummer	15-101499
Datum	20/11/2015
Onderwerp	Stadswachters respecteren verkeersreglement niet en reageren arrogant bij opmerking daarover.
Klacht	Een autobestuurder ziet 6 stadswachters een baan oversteken op 30m van een zebra-pad. Hij maakt hen er op attent dat dit niet past bij hun voorbeeldfunctie, en wordt op een arrogante manier beantwoord.
Aard van de klacht	Integriteit (cfr. deontologische code)
Beoordeling	Gegrond
Oplossing	Eenzijds is het bijna een woord tegen woord kwestie. Anderzijds heeft de dienstchef de betrokken Stadswachten/Lijnspotters duidelijk op hun tekorten gewezen, en uitdrukkelijk gevraagd hier in de toekomst rekening mee te houden, vooral in hun voorbeeldfunctie. Ook aan de Lijn zelf zal een verbetering gevraagd worden om het zebra-pad te herschikken. De dienst doet dus duidelijk een inspanning om eenzelfde voorval te vermijden.

Departement	Departement Samenleven en Welzijn
Dienst	Dienst Ontmoeten en Verbinden - Open huizen
Dossiernummer	16-004236
Datum	17/01/2016
Onderwerp	Zeer klantvriendelijke communicatie tussen burger en Open Huis.
Klacht	Burger maakt Open Huis attent op onnodige verspilling van energie en krijgt daarop kort en onbeleefd antwoord terug. Blijkbaar had ze zich voor die klacht verkeerdelijk tot de vrijwilligers gericht die het Open Huis 'besturen'. Diensthoud van Dienst Ontmoeten en Verbinden van de Stad Gent zet in naam van de Stad Gent die vergissing recht, en erkent dat de vrijwilligersgroep zeer

	klantvriendelijk gereageerd heeft. Ze werden daar ook op gewezen, met de vraag dit in het vervolg niet meer zo aan te pakken.
Aard van de klacht	Klantvriendelijkheid
Beoordeling	Deels ongegrond
Oplossing	<p>In deze werd in eerste instantie een terechte bezorgdheid van een burger te weinig ontvankelijk en te laconiek beantwoord door vrijwilligers van het Open Huis in plaats van de ondersteunende stadsdienst.</p> <p>De Stad Gent heeft deze ongelukkige communicatie erkend, en zich verontschuldigd bij de burger. Er werd toegelicht waarom deze lichten steeds moeten blijven branden (anti-inbraak) en de betrokken vrijwilligers er op gewezen om hier anders op te reageren in de toekomst.</p>

Departement	Departement Samenleven en Welzijn
Dienst	Dienst Ontmoeten en Verbinden - Open huizen
Dossiernummer	16-013957
Datum	18/02/2016
Onderwerp	Gebruik petanquebaan en drankmisbruik in Open Huis Drongen.
Klacht	<p>Burger bezoekt het Open Huis in Drongen en speelt er ook petanque. Hij klaagt aan dat de andere petanquespelers niet volgens de regels van het petanquespel tewerk gaan en dat ze hem ook pesten tijdens het spelen. Bovendien zouden ze "half dronken" op het petanqueplein staan.</p> <p>Verder wordt aangeklaagd dat er een barbecue georganiseerd werd waarop klager pas een week op voorhand uitgenodigd was. Er wordt ook aangeklaagd dat de andere deelnemers gratis konden deelnemen en dat de burger in kwestie 27,- euro moest betalen.</p>
Aard van de klacht	Regelgeving en procedures (beginselen van behoorlijk bestuur)
Beoordeling	Deels ongegrond
Oplossing	<p>De Dienst Ontmoeten en Verbinden stelde via e-mails en telefoonverkeer de klager van het volgende op de hoogte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het gebruik van de petanquebaan in de Gentse open huizen is voor zuiver recreatief gebruik, wat voor iedereen toegankelijk moet zijn. Het is geenszins een petanqueclub. Er kan dan ook niet geëist worden dat de spelers volgens de regels van het petanquespel tewerk gaan.</li> <li>- In de open huizen wordt er alcohol geserveerd en geconsumeerd. Er is immers niets mis mee dat mensen tijdens het petanquespel iets drinken.</li> <li>- Iedere deelnemer aan de barbecue betaalde 27,- euro.</li> </ul> <p>De klager werd doorverwezen naar een petanqueclub</p>

Departement	Departement Samenleven en Welzijn
Dienst	Dienst Preventie voor Veiligheid - Gemeenschapswachten
Dossiernummer	16-024847
Datum	25/03/2016
Onderwerp	Gedrag gemeenschapswacht

Klacht	Burger wenst klacht in te dienen over gemeenschapswacht. Gemeenschapswacht belde aan bij de klager, weigerde zijn naam te geven, had klacht ontvangen van andere buurtbewoner dat het bedrijfsafval van de beller voor zijn deur staat, maar met Ivago werd afgesproken om afval daar te plaatsen omdat daar het trottoir is verbreed. Ivago zou vandaag het afval oppikken. De gemeenschapswacht zou aanvallend geweest zijn, gaf de andere buur direct gelijk zonder gehoor, terwijl de klager in zijn recht was.
Aard van de klacht	Klantvriendelijkheid
Beoordeling	Ongegrond
Oplossing	Burger klaagt over gedrag gemeenschapswachter. In een telefonisch onderhoud met de klager werd uitgelegd dat het voorval besproken werd met de betrokken gemeenschapswachter.  Klager ging akkoord met de uitleg die hij kreeg. Hij wou immers enkel dat de Dienst Preventie voor Veiligheid zou weten dat de toon van de gemeenschapswachter ongepast was zodat daar rekening kon mee gehouden worden.

### 9.3. Verbetervoorstellen

De gemeenschapswachten hebben gezien hun functie op openbaar domein een voorbeeldfunctie. Door middel van opleiding en dagelijkse coaching worden de medewerkers hierin ondersteund en indien nodig bijgestuurd. Midden 2016 werd een bijkomend coördinator aangesteld voor het opvolgen en begeleiden van de gemeenschapswachten. Dergelijke voorvallen worden altijd besproken met de betrokken medewerkers en er wordt bekeken hoe we gemeenschapswachten kunnen versterken in bvb 'hoe omgaan met niet-meewerkende klanten', 'hoe omgaan met agressieve klanten', etc.

De Dienst Ontmoeten en Verbinden hecht veel belang aan de ondersteuning van de vrijwilligers van de Open Huizen. Klantvriendelijkheid en beleefdheid zijn items waar extra aandacht zal aan gegeven worden door middel van sensibiliseringsacties.

## 10. Departement Publieke Ruimte

### 10.1. Cijfers

Thema	Totaal	Gegrond	Ongegrond	Deels ongegrond
mobiliteit en weginfrastructuur	1	1	0	0
over Stad Gent	1	0	1	0
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

### 10.2. Inhoud

Departement	Departement Publieke Ruimte
Dienst	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen Sector West - Drogen
Dossiernummer	15-110526
Datum	23/12/2015
Onderwerp	Vraag tot aanpassing borduur aan fietspad.
Klacht	<p>Een burger liet ons weten dat er op het fietspad langs de spoorweg ter hoogte van de Bieldekenstraat een te hoge boordsteen in het traject van de fietsers zou zitten. Een medewerker van de dienst heeft de melding onderzocht en de burger telefonisch laten weten dat de dienst de door hem gevraagde aanpassingen niet zal uitvoeren.</p> <p>Daarop heeft de burger geantwoord dat de medewerker niet constructief, niet aangenaam en niet professioneel heeft gehandeld.</p> <p>Wat de hoogte van de boordsteen betreft hebben we dit intern opnieuw laten bekijken. Er ligt inderdaad een boordsteen in het traject van de fietsers. Deze dient om de greppel die erlangs loopt af te sluiten. Deze greppel dient om het water van de weg te laten aflopen naar de verderop gelegen waterkolk. Deze greppel is nodig en kan niet worden weggenomen en bijgevolg ook niet de opstand van de boordsteen. De hoogte van de opstand is normaal, ook voor een traject voor fietsers.</p> <p>Onze medewerker heeft het bovenstaande zo aan de burger gemeld wat de burger blijkbaar negatief ervaren heeft.</p>
Aard van de klacht	Klantvriendelijkheid
Beoordeling	Ongegrond
Oplossing	Op 18 januari 2016 heeft de dienst de burger een antwoord gestuurd, waarin nogmaals wordt uitgelegd waarom de door hem gevraagde aanpassing niet wordt uitgevoerd. De dienst betreurt dat de burger de boodschap negatief heeft ervaren. Dit was zeker niet de bedoeling.

Departement	Departement Publieke Ruimte
Dienst	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen Gent-Centrum
Dossiernummer	16-014676

Datum	22/02/2016
Onderwerp	Werken Belfortstraat
Klacht	<p>De aannemer heeft tijdens de werken in de Belfortstraat paden vrijgemaakt voor voetgangers.</p> <p>Een burger vindt het niet kunnen dat deze paden bezaaid zijn met metalen stangen die uit de grond steken en dat deze stangen niet goed zijn aangeduid.</p> <p>De burger zijn vriendin is er gevallen en wanneer zij op een dergelijk stang zou terechtgekomen zijn, zou dit levensgevaarlijk geweest zijn.</p> <p>De projectleider die de werken opvolgt-onderzoekt de zaak en neemt de nodige maatregelen.</p>
Aard van de klacht	Professionaliteit (nauwkeurig, oplossingsgericht, deskundig handelen)
Beoordeling	Gegronnd
Oplossing	<p>De projectleider laat weten dat de voetpaden momenteel werfzone zijn.</p> <p>De burgers worden toegelaten op deze werfzone en mogen zo gebruik maken van de voetpaden.</p> <p>Deze zone is echter tot einde der werken een WERKZONE, en dit houdt in dat er ook terzelfder tijd gewerkt wordt aan de voetpaden. Daarom steken er verschillende punten uit in het voetpad (deksels van putten, meetpunten, ...) die later in de finale afwerking niet meer zullen uitsteken.</p> <p>De stangen zijn uitgezette punten die de finale hoogte van het voetpad aanduiden. Dit is noodzakelijk voor het bestraten van de voetpaden. De stangen zijn voorzien van stukken afbakeningslint om duidelijk te maken aan de voetgangers dat er obstakels aanwezig zijn en deze stangen bevinden zich vlak naast de gevels of vlak naast de boordstenen.</p> <p>Er is aan de aannemer gevraagd een bijkomende afdekking te voorzien. De aannemer is hierop onmiddellijk ingegaan en heeft de stangen voorzien van kapjes, waardoor de bovenkant van de stang afgerond is.</p>

### 10.3. Verbetervoorstellen

Verbetervoorstellen zijn er niet echt. In beide gevallen is de communicatie zowel met de burger als met de projectleider van de werf goed gevoerd .

Het moet wel duidelijk zijn voor de burger dat het betreden van een werfzone gevaren kan meebrengen.

## **11. Departement Financiën**

Er werden op ambtelijk niveau geen klachten afgesloten voor dit departement gedurende het eerste semester van 2016.

## **12.IVA Mobiliteitsbedrijf**

Er werden op ambtelijk niveau geen klachten afgesloten voor het IVA Mobiliteitsbedrijf gedurende het eerste semester van 2016.



---