

The logo for 'gent:' is displayed in white lowercase letters on a blue square background.

Themacommissie

Openbare dossierstukken van de vergadering van 25  
maart 2021

---

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

\* **Bijlagen jaarverslag definitieve versie**

\* Bijlagen jaarverslag definitieve versie

**Openbare bijlage(n)**

- 20210325\_DO\_TH\_Jaarverslag ombudsvrouw 2020\_bijlagen.pdf

gent:



Jaarverslag Ombudsvrouw 2020 - Bijlagen

# Bijlagen bij het Ombudsjaarverslag 2020

## Bijlage 1: Reglement Ombudsdienst

Goedgekeurd in de gemeenteraad van 25 april 2016. Bekend-  
gemaakt op 27 april 2016 en gewijzigd op 14 december 2020.

### Artikel 1. Doel

De Stad Gent wenst de bestaande dienstverlening van de dienst van de Ombudsvrouw/man met betrekking tot de behandeling van tweedelijnsklachten- en meldingen die betrekking hebben op de werking van de Stad Gent ook uit te breiden naar partners en co-actoren van Stad Gent. Dit reglement regelt het doel en de werking van de dienst van de Ombudsvrouw/man.

### Artikel 2. Definities

In dit reglement hebben de onderstaande termen de  
ernaast vermelde betekenis.

**Ombudsvrouw/man:** onafhankelijk persoon, aangesteld door de gemeenteraad, die klachten behandelt, ingediend door een verzoeker.

**Dienst van de Ombudsvrouw/man:** het team dat onder leiding staat van een Ombudsvrouw/man.

**Verzoeker:** een natuurlijk persoon of rechtspersoon die zich tot de Ombudsvrouw/man wendt met een klacht.

**Klacht:** een uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een (rechts)persoon over de dienstverlening van een orgaan of dienst, zoals bedoeld in artikel 3 van dit reglement, die hij zelf niet opgelost krijgt bij dat orgaan of die dienst. De klacht kan betrekking hebben op de wijze van behandeling, een foutieve of onwettige handelwijze van personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van een initiatief, een manifest kwaliteitsgebrek met betrekking tot het onthaal van de burger of gebrek aan luisterbereidheid.

**Protocol:** schriftelijke overeenkomst tussen de Ombudsvrouw/man en een instantie, zoals hierna bedoeld onder artikel 3, andere dan de Stad Gent, waarbij dit reglement van toepassing wordt verklaard, voorzien van de nodige aanvullingen en/of aanpassingen in functie van de werking van bedoelde instantie.

### Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied

De Ombudsvrouw/man kan klachten behandelen die betrekking hebben op de dienstverlening van een stadsdienst, het OCMW van de Stad Gent, de lokale Politiezone Gent, intern of extern verzelfstandigde agentschappen van de Stad Gent of van voornoemd OCMW, sociale woningmaatschappijen of verenigingen, bedrijven of andere entiteiten waarin de Stad Gent participeert, zoals intercommunales of intergemeentelijke samenwerkingen. Behoudens voor de Stad Gent wordt met deze instanties een protocol afgesloten waarin de principes van dit reglement worden overgenomen. De Ombudsvrouw/

man behandelt een klacht van een verzoeker over de dienstverlening van een orgaan of dienst pas in tweede lijn, dus wanneer die zelf de klacht bij dat orgaan of die dienst niet opgelost krijgt. Omdat klachten die niet behandeld werden een signaalfunctie kunnen hebben, worden ze verzameld, geanalyseerd en desgevallend doorgestuurd naar de bevoegde instantie.

### Artikel 4. Regels

#### § 1. Verplichtingen – Beëindiging mandaat

De dienstverlening door de Ombudsvrouw/man is objectief, volstrekt onafhankelijk, onpartijdig en gratis voor de verzoeker.

De Ombudsvrouw/man werkt op grond van de zogenaamde ombudscriteria:

- de regelgeving
- de principes van behoorlijk bestuur
- klantvriendelijkheidsnormen

Zij/hij kan zich hierbij laten leiden door principes van billijkheid en redelijkheid.

De Ombudsvrouw/man behandelt klachten binnen een redelijke termijn en informeert de verzoeker over de voortgang van het onderzoek.

Onverminderd het beroepsgeheim zoals wettelijk en reglementair geregeld zal het personeel van de dienst van de Ombudsvrouw/man de vereiste discretie in acht nemen met betrekking tot de inlichtingen waarvan het uit hoofde van hun functie kennis krijgt. Bovendien zal het de naam van de klager niet kenbaar maken indien deze laatste hiertegen bezwaar heeft.

De functie van Ombudsman/vrouw is onverenigbaar met de uitoefening van een andere beroepsactiviteit, een openbaar ambt, een (al dan niet bezoldigd) mandaat, een functie bij een politieke partij of politieke beweging, een functie bij een vakorganisatie, een functie bij één van de organen/diensten zoals vernoemd in artikel 2 of een religieus ambt.

Binnen haar/zijn opdracht legt de Ombudsvrouw/man, ten overstaan van de Gemeenteraad, de belofte af dat zij/hij haar/zijn opdracht getrouw en overeenkomstig de bepalingen van dit reglement zal vervullen en dat hij/zij geen voordelen zal aanvaarden die van die aard zouden kunnen zijn dat haar/zijn activiteit hierdoor beïnvloed wordt.

De Ombudsman/vrouw zal zich onthouden van iedere tussenkomst indien er sprake van belangenvermenging zou kunnen zijn.

De Ombudsvrouw/man kan, onverminderd de bepalingen in de wet op de arbeidsovereenkomsten, door de Gemeenteraad uit haar/zijn functie ontheven worden in volgende gevallen:

- op eigen verzoek van de Ombudsman/vrouw;
- bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd;

- indien zij/hij een andere beroepsactiviteit, ambt, mandaat of opdracht aanvaardt;
- indien hij/zij wegens ziekte of gebrekkigheid blijvend ongeschikt is om haar/zijn functie uit te oefenen.

## § 2. Middelen

De Ombudsvrouw/man zal voldoende personeel ter beschikking worden gesteld teneinde haar/zijn opdrachten te kunnen vervullen.

De Ombudsvrouw/man zal inspraak hebben in de keuze van haar/zijn medewerkers. Zij/hij heeft tegenover hen de bevoegdheid van een diensthoofd.

De personeelsleden van de dienst van de Ombudsvrouw/man hebben dezelfde plichten als de Ombudsvrouw/man.

Het college van burgemeester en schepenen stelt daarnaast voldoende middelen en een ingericht kantoor, dat gevestigd is op een plaats bepaald door het college in overleg met de Ombudsvrouw/man, ter beschikking van de Ombudsdienst.

## § 3. Uitgesloten klachten

De volgende klachten worden niet behandeld door de Ombudsdienst:

- Er werd nog geen contact in eerste lijn opgenomen met het geëigende orgaan/dienst
- Anonieme klachten
- Klachten over het algemene beleid van het stadsbestuur

- Klachten die betrekking hebben op algemeen geldende voorschriften en reglementeringen
- Klachten die betrekking hebben op feiten en gedragingen die zich voordeden meer dan 12 maanden vóór de klacht
- De feiten die aangeklaagd worden maken al deel uit van een voorgeschreven administratief beroep, bezwaarschriftprocedure of een gerechtelijke procedure
- Werkzaamheden en handelingen van de lokale politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie
- Alle aangelegenheden die onder het medisch beroepsgeheim vallen.

De dienst van de Ombudsvrouw/man is geen algemene informatiedienst, noch een juridisch adviseur of rechter.

De Ombudsvrouw/man kan, wanneer zij/hij dit noodzakelijk acht, uit eigen beweging een onderzoek instellen wanneer zij/hij kennis krijgt van klachten die haar/hem niet werden aangebracht. Zij/hij zal deze tussenkomst grondig motiveren.

## § 4. Procedure klachtbehandeling

Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan zich met een klacht tot de Ombudsvrouw/man wenden, wanneer die zelf de klacht bij een dienst of bedrijf niet opgelost krijgt.

De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen en hij kan zich door een raadsman van zijn keuze laten bijstaan.

Als een klacht niet in behandeling genomen kan worden, verwijst de Ombudsvrouw/man de verzoeker zo gericht mogelijk door naar een instantie, die de verzoeker wel kan bijstaan.

De klager krijgt binnen de week een ontvangstmelding van zijn klacht.

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 60 dagen na ontvangst van de klacht beantwoord. Indien het antwoord nog niet definitief is, vermeldt de Ombudsvrouw/man de reden hiervoor.

De klager krijgt binnen iedere volgende 60 dagen een bericht met vermelding van de stand van zaken van zijn dossier.

Zodra de Ombudsvrouw/man een klacht niet of niet verder in behandeling neemt, meldt hij/zij dit schriftelijk aan de klager, met vermelding van de reden.

Wanneer de Ombudsvrouw/man meent dat een klacht gegrond zou kunnen zijn, stelt zij/hij diegene tegen wie de klacht werd ingediend, de leidinggevende van de betrokkene en, in voorkomend geval, eveneens diegenen voor wie een klacht bezwarend zou kunnen zijn, in kennis van de ingediende klacht. Zij hebben het recht om bij de Ombudsvrouw/man mondelinge of schriftelijke verklaringen over de klacht af te leggen.

Bij het onderzoek van de ingediende klacht is de Ombudsvrouw/man bevoegd om:

- de voorlegging te vragen, al dan niet in kopie, van het schriftelijke/digitale dossier waarop de klacht betrekking heeft;

- het betrokken personeelslid, diens leidinggevende of andere hiërarchische oversten te horen en/of hen om een schriftelijke uitleg te vragen;
- andere personeelsleden te raadplegen;
- met betrekking tot de klacht deskundige personeelsleden van organen/diensten waarvoor de ombudsfunctie geldt conform artikel 2 met een onderzoekende of adviserende opdracht te belasten.

De Ombudsvrouw/man treedt bemiddelend op. Zij/hij tracht de standpunten van de klager en de betrokken dienst/organen/betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.

Zij/hij kan tevens aan de leiding van de dienst aanbevelingen geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht in de toekomst te voorkomen.

Indien de leiding akkoord gaat met het standpunt van de Ombudsvrouw/man, wordt in gezamenlijk overleg een regeling uitgewerkt om tegemoet te komen aan de klacht. De Ombudsvrouw/man geeft hiervan kennis aan de klager.

Indien de leiding van de dienst niet akkoord gaat met het standpunt van de Ombudsvrouw/man of met de gegeven aanbevelingen, motiveert de leiding zijn standpunt.

De Ombudsvrouw/man en de leiding kunnen, afzonderlijk of samen, het geschil voorleggen voor beslissing aan het college van burgemeester en schepenen.

De Ombudsman/vrouw brengt de klager in kennis van het definitieve standpunt.

## § 5. Verslaggeving

- Op vraag van het college van burgemeester en schepenen, de Commissie Algemene zaken of op eigen initiatief kan de Ombudsvrouw/-man een tussentijdse rapportering geven over de behandelde klachten.
- De Ombudsvrouw/-man brengt jaarlijks aan de gemeenteraad schriftelijk verslag uit over haar/zijn werkzaamheden.
- De ombudsvrouw/-man bezorgt periodiek aan de Voorzitter van de gemeenteraad met een afschrift aan het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad een overzicht van de behandelde klachten en het gegeven gevolg.
- De verslagen vermelden geen namen of andere gegevens die onder de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klagers vallen.

## Artikel 5. Opheffingsbepaling

Huidig reglement heft het Reglement inzake de werking van de Gentse ombudsdienst zoals goedgekeurd in zitting van de gemeenteraad van 17 september 1996 op.

## Artikel 6. Inwerkingtreding (en duurtijd)

Dit reglement treedt in werking na bekendmaking.

## Bijlage 2: Beoordelingscriteria

Om een klacht naar waarde te kunnen schatten, beoordeelt de Ombudsdienst de klacht waarbij enerzijds de grond van de zaak beoordeeld wordt, maar anderzijds ook de voorafgaande interne klachtbehandeling. Dit doet ze aan de hand van diverse beoordelingscriteria. Binnen het POLO, het Permanent Overleg van de Lokale Ombudslui, werd al eerder een reeks criteria afgesproken die op lokaal niveau gebruikt zouden worden. Vanaf september 2019 is onze Ombudsdienst overgestapt op deze algemeen gehanteerde criteria.

Dit maakt dat we sommige eerder gebruikte ombudscriteria niet langer gebruiken maar vervangen hebben door een beoordelingscriteria die algemeen op lokaal niveau gebruikt wordt.

Deze criteria zijn onderverdeeld in 4 categorieën:

Wet en regelgeving (zoals overeenstemming met de regelgeving, gelijkheid en onpartijdigheid, motiveringsplicht, actieve/passieve informatieverstrekking, deontologie, interne klachtenbehandeling, respect voor de persoonlijke levenssfeer);

Algemene beginselen van behoorlijk bestuur (Rechtzekerheid, vertrouwen, redelijkheid en evenredigheid, zorgvuldigheid, zuinigheid, fair-play, redelijke behandelingstermijn en hoorplicht);

Dienstverleningsnormen (zoals hoffelijkheid, soepelheid, actieve dienstverlening, coördinatie, toegankelijkheid en bereikbaarheid, adequate

communicatie, degelijke dossieropvolging, consequent gedrag en duurzaamheid);

Billijkheid.

Hieronder geven we de definities weer zoals op lokaal niveau afgesproken werd. Indien de criteria verschillen van deze die gebruikt werden voor de invoering vanaf september 2019, dan vermelden we ook welke criteria ze vervangen.

### 1. Wet en regelgeving

#### 1.1. Overeenstemming met de regelgeving:

De overheid moet handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals deze door een wettelijke regeling op alle niveaus werden vastgelegd. Het overheidshandelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels. Wat onwettig is, is onbehoorlijk.

#### 1.2. Specifieke regelgeving:

##### 1.2.1. Gelijkheid en onpartijdigheid:

Gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig behandeld worden. Een variant van dit principe is het niet-discriminatiebeginsel. Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op een verschillende manier behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel houdt niet in dat incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen herhaald zouden moeten worden.

De overheid of ambtenaar mag niet vooringenomen zijn en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeur of genegenheid laten leiden bij zijn oordeel. Een ambtenaar mag niet betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben.

Deze ombudsnorm vervangt de criteria 'Discriminatie', 'Gelijkheid' en 'Onpartijdigheid'.

##### 1.2.2. Motiveringsplicht:

De overheid moet haar beslissingen ten aanzien van de burger motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in een verstaanbare taal. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is ontoereikend. Een bondige motivering volstaat evenwel als ze duidelijk is en op maat van de burger.

##### 1.2.3. Actieve/passieve informatieverstrekking:

De overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen. Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien (passieve informatieverstrekking). De overheid moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (actieve informatieverstrekking). Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.

##### 1.2.4. Deontologie:

De ambtenaar moet integer zijn. Hij moet handelen volgens de deontologische code en/of zijn statuut. Hij heeft een voorbeeldfunctie. Hij mag niet aan machtsafwendings of machtsmisbruik doen. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij moet onpartijdig zijn.

Deze ombudsnorm vervangt het criterium 'Integriteit - machtsafwendings'.

##### 1.2.5. Interne klachtenbehandeling:

Elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn,

een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.

#### 1.2.6. Respect voor de persoonlijke levenssfeer:

De ambtenaar moet de privacy van de burger respecteren.

Deze ombudsnorm vervangt het eerder gebruikte criterium 'Privacy en discretie'.

## 2. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

### 2.1. Rechtszekerheid:

De overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn. De burger moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

### 2.2. Vertrouwen:

De overheid moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen. De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet handelen.

### 2.3. Redelijkheid en evenredigheid:

De overheid moet blijik geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger. De

overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

### 2.4. Zorgvuldigheid:

Dit is het meest algemene beginsel. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en in het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn. Elke overheidsdienst dient nauwkeurig te werken, de dossiers deskundig op te volgen, oplossingsgericht te reageren en fouten tijdig te herstellen. Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.

Deze ombudsnorm vervangt de eerder gebruikte criteria 'Efficiëntie en effectiviteit', 'Professionaliteit', 'Transparantie'.

### 2.5. Zuinigheid

Zuinigheid verwijst naar voorzichtig financieel beheer, waaronder het verminderen van de kosten door efficiëntere processen en besparingen, zonder dat de kwaliteit van de output of de doelstellingen wordt aangetast. Het beginsel schrijft voor dat de door de overheid ingezette middelen tijdig beschikbaar gesteld worden in de gepaste hoeveelheid en kwaliteit tegen de beste prijs.

### 2.6. Fair-play

De overheid treedt open en eerlijk op, houdt geen informatie achter of zet de burger niet ongeoorloofd onder druk. Een gebrek aan fair-play kan blijken uit een overdreven traagheid of spoed. Dit abnormaal tempo kan de rechten van de burger bemoeilijken of beknotten.

### 2.7. Redelijke behandelingstermijn:

Elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger.

### 2.8. Hoorplicht:

De overheid kan tegen niemand een ernstige maatregel nemen die gegronde is op zijn persoonlijk gedrag en die van aard is om zijn persoonlijke belangen zwaar aan te tasten, zonder dat hij de gelegenheid heeft gehad om op een nuttige wijze zijn standpunt schriftelijk of mondeling aan de overheid bekend te maken. De hoorplicht impliceert dat het bestuur de betrokken burger hoort voor zij haar gemotiveerde eindbeslissing neemt en dat de burger vooraf afdoende kennis heeft van de feiten en van de maatregel die het bestuur van plan is te nemen. De hoorplicht geldt enkel bij overheidsmaatregelen met een individuele strekking. In sommige strikt omliggende gevallen kan afgeweken worden van de hoorplicht: bij vaststaande feiten, hoogdringendheid, enz.

## 3. Dienstverleningsnormen

Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

### 3.1. Hoffelijkheid:

De ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.

### 3.2. Soepelheid:

De ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.

### 3.3. Actieve dienstverlening:

De burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient proactief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.

Deze ombudsnorm vervangt het eerder gebruikte criterium 'Klantgerichtheid'.

### 3.4. Coördinatie:

Overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.

### 3.5. Toegankelijkheid en bereikbaarheid:

Een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, zowel fysiek, digitaal als telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn. De openingsuren moeten ruim en publieksgericht zijn.

### 3.6. Adequate communicatie:

De burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden.

De informatie moet correct zijn.

### 3.7. Degelijke dossieropvolging:

De burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft. Deze ombudsnorm vervangt het eerder gebruikte criterium 'continuïteit'.

### 3.8. Consequent gedrag:

De overheid of de ambtenaar dienen consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen. Er dient eenheid van beleid te zijn.

### 3.9. Duurzaamheid:

Bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitzending aan de dag te leggen.

## 4. Billijkheid

Er blijven steeds situaties over waarin vriendelijk, correct en volgens de regels werd gehandeld maar waarbij men met het gevoel blijft zitten dat de uitkomst toch niet goed is. Het gaat altijd om uitzonderingssituaties waar de bestaande regels niet in (konden) voorzien. Billijkheid kan alleen ingeroepen worden in strikt uitzonderlijke situaties en als daardoor geen schade aan derden wordt berokkend.

Deze norm vervangt de eerder gebruikte criteria 'Coulance' en 'Flexibiliteit'.

## Bijlage 3: PERMANENT OVERLEG OMBUDSLUI – NETWERK VAN OMBUDSMANNEN

### RESOLUTIE VAN POOL OVER INTERNETTOEGANG ALS EEN BASISBEHOEFTE DIE SPECIFIEKE RECHTSBESCHERMING VEREIST

De leden van het Permanent overleg Ombudslui - Netwerk van ombudsmannen, bijeen op 11 december 2020 in de Algemene vergadering,

Overwegende dat:

1. De toegang tot een internetverbinding is voor een groot deel van de bevolking een sociale noodzaak geworden is, en niet meer enkel dient voor vrijetijdsgebruik en als bron van informatie.

De toepassing van digitale oplossingen biedt tal van voordelen voor zowel de publieke - en private sectoren en bewijst ook zijn maatschappelijk nut, o.m. omdat het emancipatie in de hand kan werken. Wie geen toegang heeft tot het web rateert een belangrijke toegangspoort tot informatie, is beknot in zijn contacten, wordt gefnuikt in zijn toegang tot de e-government, e.d.

2. De coronacrisis geleid heeft tot een veralgemening van telewerken en afstandonderwijs, wat impliceert dat men thuis moet kunnen beschikken over een toereikende en betaalbare internetverbinding;

3. Tijdens de gezondheidscrisis is ook de beperkte fysieke toegang tot het openbaar leven (begrafenissen, huwelijken, ...) en openbare diensten (ziekenhuizen, rusthuizen, OCMW, bibliotheken, ...) gedeeltelijk vervangen en gefaciliteerd door internetverbindingen thuis

4. De Internetserviceproviders commerciële bedrijven zijn en de regels volgen die eigen zijn aan de handel, waardoor in geval van wanbetaling de internetverbinding wordt verbroken;

5. Een aantal goederen zoals water, gas en elektriciteit beschouwd worden als basisgoederen en dat deze vanwege dit essentiële karakter onderworpen zijn aan specifieke regelgeving, waarbij correcties worden aangebracht aan de economische regels van de vrije markt, zodat een minimumaanbod van deze diensten wordt gehandhaafd ten behoeve van mensen in de minst gunstige economische en sociale situaties;

6. De toegang tot het internet moet worden beschouwd als een basisbehoefte, waarvoor dezelfde specifieke beschermingsregels moeten gelden;

**ROEPEN de federale, regionale en lokale overheden op om de nodige maatregelen te nemen om internettoegang te beschouwen als een basisbehoefte, net zoals de distributie en levering van water, gas en elektriciteit, en bijgevolg specifieke regels vast te leggen om ervoor te zorgen dat elk huishouden een minimum aan betaalbare en kwaliteitsvolle internettoegang heeft.**

## Bijlage 4: Behandelde klachten in 2020 per departement

Departement Bedrijfsvoering			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vraag om foto's van zijn kind in het online archief te verwijderen.	Geslaagde bemiddeling		Archief Gent
De verzoeker is niet tevreden dat hij zo steeds zo lang moet wachten op een antwoord op de informatievragen die hij stelt ikv genealogisch onderzoek.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Archief Gent
De verzoeker betreurt het nog steeds de 'IVAGO-wijzer' en het stadsmagazine in de brievenbus te krijgen ondanks de sticker 'Geen ongeadresseerde reclame'.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Communicatie
De verzoeker dient klacht in over beweerd lasterlijk gedrag door een personeelslid.	Ongegrond	Deontologie	Dienst Communicatie
Betwisting van een GAS-boete omwille van onduidelijke signalisatie.	Ongegrond	Motiveringsplicht & Zorgvuldigheid	Juridische dienst
Betwisting van een GAS-boete omwille van onduidelijke signalisatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische dienst
De verzoekster is niet tevreden omdat de beslissing over haar mondeling verweer tegen een GAS-boete te lang op zich laat wachten.	Geen oordeel	Vertrouwen	Juridische dienst
Betwisting van een openstaande schuld naar aanleiding van een GAS-boete omdat deze volgens verzoekster reeds vereffend werd.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Juridische dienst
Betwisting van een GAS-boete omdat verzoeker meent op dat moment niet in Gent te zijn geweest.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Juridische dienst
Betwisting van deurwaarderskosten omdat de GAS-boete betaald werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische dienst
Betwisting van een GAS-boete omdat de verzoeker hier geen briefwisseling over ontving.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische dienst
De verzoekster betreurt dat de schade aan haar auto veroorzaakt door een omgewaaid verkeersbord niet vergoed wordt.	Gegrond maar gecorrigeerd	Degelijke dossieropvolging	Juridische Dienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker betwist de GAS-boete en de deurwaarderskosten omdat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn verweerschrift.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
De verzoeker is niet tevreden omdat hij maar niet geïnformeerd wordt over de opvolging van zijn vraag tot het bekomen van een schadevergoeding.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Juridische Dienst
De verzoekster is niet tevreden dat een bezwaar tegen een GAS-boete enkel via een aangetekende zending kan.	Geslaagde bemiddeling		Juridische dienst

## Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is boos omdat gevraagd wordt om een vereffende boete nogmaals te betalen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Bibliotheek
De verzoekster is het oneens met een boete voor het niet inleveren van bibmateriaal waarvan zij niet op de hoogte was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Bibliotheek
De verzoekster vindt het onterecht dat ze een teruggebrachte dvd toch moet vergoeden aan de bib.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Interne klachtenbehandeling	Bibliotheek
De verzoeker ontving geen antwoord op een klacht over de aanvaring met een marktcontroleur.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	Feesten en Ambulante Handel
De verzoekster klaagt aan dat zij de gewenste standplaats op de kermis niet toegewezen krijgt.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking & Zorgvuldigheid & Gelijkheid en onpartijdigheid	Feesten en Ambulante Handel
De verzoeker betreurt dat ze geen antwoord kreeg op haar aangetekend schrijven over de standplaats van haar kermiskraam.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Degelijke dossieropvolging	Feesten en Ambulante Handel
De verzoeker is van mening dat er geen correct gevolg wordt gegeven aan het opvolgen van de coronamaatregelen op de prondelmarkt.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Feesten en Ambulante Handel
De verzoeker wil duidelijkheid over een standplaats op de kermis die zou zijn beloofd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Adequate communicatie	Feesten en Ambulante Handel
De verzoekster vindt dat haar zoon niet correct is behandeld tijdens een sportkamp waardoor hij niet langer wou deelnemen.	Geslaagde bemiddeling		Sportdienst

## Departement Facility Management

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker kreeg geen antwoord op zijn vraag over de brandveiligheid van een gebouw.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Dienst Vastgoed

## Departement Financiën

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden omdat de belasting tweede verblijf verhoogd werd naar aanleiding van een te laat aangevraagd conformiteitsattest.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Belastingen
De verzoeker is het oneens met een belasting die hij moet betalen voor de oproep tot takelen terwijl hij tijdig ter plaatse was om zijn auto te verplaatsen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Belastingen
De verzoekerster is het oneens met een belasting op tweede verblijf.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Belastingen
Betwisting van een belasting tweede verblijf omdat het betrokken pand wel degelijk verhuurd wordt.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Belastingen
Betwisting van een belasting op ongeschikt en/of onbewoonbaar verklaarde woningen omdat het conflict met de huurder gerechtelijk opgevolgd wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Belastingen
Betwisting van de deurwaarderskosten bij een takeling omdat deze volgens de verzoeker reeds betaald zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Belastingen
De verzoeker is niet tevreden omdat het maar niet lukt om telefonisch in contact te komen met de Dienst Belastingen.	Geslaagde bemiddeling		Belastingen
De verzoekerster is niet tevreden over het telefonisch contact dat ze had met de dienst Belastingen.	Geslaagde bemiddeling		Belastingen

## Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster is niet tevreden omdat zij net voor de aanvang van een cursus geïnformeerd werd niet te kunnen deelnemen omdat zij de basismodule niet volgde. Zij had nochtans reeds maanden op voorhand betaald.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking & Zorgvuldigheid	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
De verzoekster wil haar inschrijvingsgeld terug van een geannuleerde opleiding omwille van COVID 19.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
De verzoekster is bezorgd over de veiligheid van haar dochter op school en is niet tevreden over de aanpak van de school.	Gedeeltelijk gegronnd	Zorgvuldigheid & Actieve dienstverlening	IVA Stedelijk Onderwijs Gent

## Departement Ouderenzorg

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker klaagt dat de factuur van de wasserij niet klopt en dat hij hiervan geen details krijgt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid & Actieve/passieve informatieverstrekking	Lokale dienstcentra
De verzoekster is boos omdat ze geen gebruik meer mag maken van de pedicure in het LDC.	Gedeeltelijk gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking & Zorgvuldigheid	Lokale dienstcentra
De verzoekster vindt dat de centrumleider van het LDC niet genoeg doet om een conflict met een vrijwilligster op te lossen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Lokale dienstcentra
De verzoekster wil dat de cafetaria van het LDC terug open gaat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Motiveringsplicht	Lokale dienstcentra
De verzoekster is boos dat ze niet op bezoek mag bij haar vader in het WZC.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Woonzorgcentra
De verzoeker stoort zich aan de muziek die gebruikt wordt voor het balkonturnen door het LDC.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Redelijkheid en evenredigheid	Woonzorgcentra
De verzoeker is niet tevreden omdat het WZC volgens hem te streng is in de bezoeksregeling.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Woonzorgcentra
De verzoeker klaagt dat er maar één bezoeker per week toegelaten wordt in het WZC en dat de verwarming al 2 weken niet werkt.	Gedeeltelijk gegronnd	Redelijke behandelingstermijn & Redelijkheid en evenredigheid	Woonzorgcentra
De verzoekster stelt dat haar moeder gevallen is door onzorgvuldigheid van een stagiair en dat er te lang gewacht werd om een arts te contacteren.	Geen oordeel	Zorgvuldigheid	Woonzorgcentra
De verzoekster is niet tevreden omdat de overbruggingszorg ten einde is waardoor zij niet langer hulp krijgt bij het boodschappen doen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Actieve dienstverlening	Zelfstandig wonen

## Departement Samenleven, Welzijn en Gezondheid

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden omdat de dienst Migratie de voorgelegde huwelijksakte niet kan accepteren.	Gedeeltelijk gegrond	Hoffelijkheid & Overeenstemming met de regelgeving	Burgerzaken
De verzoeker is niet tevreden over de behandeling van zijn aanvraag voor gezinshereniging met zijn dochtertje.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Actieve/passieve informatieverstrekking	Burgerzaken
De verzoeker is niet tevreden omdat de doorlooptijd van een adreswijziging te lang aansleept.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Burgerzaken
De verzoekster is niet tevreden omdat zij aan het loket verkeerde informatie kreeg over de mogelijkheid om op de foto van de ID een bandana te dragen omwille van medische redenen.	Gegrond maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling	Burgerzaken
De verzoeker is niet tevreden omdat de erkenning van zijn kind vertraging oploopt door de sluiting van de loketten nav de coronacrisis.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Burgerzaken
De verzoeker is niet tevreden omdat de erkenning van zijn kind maar niet in orde komt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Burgerzaken
De verzoeker is niet tevreden omdat het afvoeren van ambtswege te lang aansleept.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Burgerzaken
De verzoeker klaagt aan dat hij van ambtswege afgevoerd werd zonder dat hij in de laatste zeven jaar verhuisd is.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Burgerzaken
De verzoeker is niet tevreden dat de schrapping van zijn ex op zijn adres zo lang moet aanslepen.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Burgerzaken
De verzoeker is niet tevreden dat hij geen elektronisch ondertekend geboorteattest van zijn kind kon krijgen en klaagt de weinig hoffelijke houding van de ambtenaar aan.	Geen oordeel	Hoffelijkheid	Burgerzaken
De verzoeker is niet tevreden omdat hij zo lang moet wachten op de PIN- en PUK-code van zijn ID-kaart.	Gegrond maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	Burgerzaken
De verzoeker klaagt dat hij laattijdig geïnformeerd werd over de weigering van een naamswijziging; hierdoor kan hij niet meer in beroep gaan.	Ongegrond	Adequate communicatie	Burgerzaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster wenst de terugbetaling van de kosten voor de aanmaak van een nieuwe E-kaart die nodig was omwille van een administratieve fout.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Burgerzaken
De verzoekster wenst dat de dienst Burgerzaken spoed zet achter een procedure om personen te erkennen als staatlozen.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Burgerzaken
De verzoekster klaagt de stugge communicatie aan over de te volgen procedure nadat zij van ambtswege werd afgevoerd door een langer verblijf in haar tweede woonst.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Burgerzaken
De verzoekster betreurt dat een aangepaste fout op het afschrift van het geboortecertificaat van haar zoon niet kan verwijderd worden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Burgerzaken
De verzoekster is niet tevreden dat haar rijbewijs niet klaar lag op de voorziene dag. Bovendien klaagt zij over de onvriendelijkheid van de loketbediende.	Gedeeltelijk gegrond	Degelijke dossieropvolging & Hoffelijkheid	Burgerzaken
De verzoekster klaagt de klantvriendelijkheid aan van de dienst na een discussie over de echtheid van een handtekening.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Hoffelijkheid	Burgerzaken
De verzoeker verdenkt er de dienst Burgerzaken van gesjoemeld te hebben met zijn identiteitskaart.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Burgerzaken
De verzoeker is niet tevreden over de dienstverlening van de dienst Burgerzaken.	Geslaagde bemiddeling		Burgerzaken
De verzoeker is niet tevreden omdat zijn hernieuwde euthanasieverklaring een geldigheidsduur vermeldt ondanks dat de wetgeving hieromtrent aangepast werd.	Geslaagde bemiddeling		Burgerzaken
De verzoekster is niet tevreden omdat de pasfoto van haar zoon geweigerd wordt voor de kids-ID.	Geslaagde bemiddeling		Burgerzaken
De verzoekster is niet tevreden omdat ze haar adreswijziging niet telefonisch kan doorgeven.	Geslaagde bemiddeling		Burgerzaken
De verzoeker is niet tevreden dat de dienst geen ondertekende geboortecertificaat kan afleveren wegens technische problemen in de database van de Federale Overheid.	Geslaagde bemiddeling		Burgerzaken
De verzoeker vindt dat de complexe samenlevingsproblemen in de buurt van het Tondelierpark niet grondig worden aangepakt.	Ongegrond	Adequate communicatie & Motiveringsplicht	Dienst Welzijn en Gelijke Kansen
De verzoekster is het oneens dat haar dochter geen sociale correctie krijgt bij de aankoop van huisvuilzakken.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Dienst Welzijn en Gelijke Kansen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster klaagt dat een skateramp geluidsoverlast veroorzaakt en dat de afspraken rond openingsuren niet correct opgevolgd worden.	Gedeeltelijk gegrond	Redelijkheid en evenredigheid & Vertrouwen	Ontmoeten en Verbinden
De verzoeker klaagt aan dat de Dienst Outreachend Werken actief deelneemt aan de verspreiding van het coronavirus.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Outreachend Werken
De verzoeker ondervindt overlast door overbewoning in het huis van de burens en voelt zich niet gesteund door de stadsdiensten.	Geslaagde bemiddeling		Preventie voor Veiligheid
De verzoeker vindt dat de overlast op de terreinen van de Carrefour maar niet wordt aangepakt.	Geslaagde bemiddeling		Preventie voor Veiligheid
De verzoekster is niet tevreden omdat de opstart van een burenbemiddeling te lang op zich laat wachten.	Gegrond maar gecorrigeerd	Degelijke dossieropvolging	Preventie voor Veiligheid
De verzoeker is ontevreden omdat de overlast door een café blijft bestaan.	Geen oordeel	Degelijke dossieropvolging	Preventie voor Veiligheid
De verzoeker klaagt dat de betrokken diensten geen oplossing bieden voor de overlastproblematiek in zijn buurt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Preventie voor Veiligheid
De verzoeker is ontevreden omdat de overlast door een café blijft bestaan	Geen oordeel	Degelijke dossieropvolging	Preventie voor Veiligheid
Verzoekster is boos omdat een afspraak misgelopen is en omdat de burenbemiddeling stopgezet werd.	Gedeeltelijk gegrond	Zorgvuldigheid & Actieve dienstverlening	Preventie voor Veiligheid
De verzoekster is niet tevreden omdat er geen respons komt op haar vraag naar burenbemiddeling	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Adequate communicatie	Preventie voor Veiligheid
De verzoeker is niet tevreden met het antwoord dat hij kreeg op zijn vraag tot schadevergoeding voor een omvergewaaide spar.	Gedeeltelijk gegrond	Degelijke dossieropvolging & Motiveringsplicht	Publiekszaken
De verzoeker zegt dat de dienst niet heeft ingegrepen toen zijn ex valse verklaringen aflegde over het vaderschap van hun kind.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Publiekszaken
De verzoeker beklaagt er zich over dat zijn melding over een verstopte rioolkolk niet wordt opgevolgd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Publiekszaken
De verzoekster is verontwaardigd omdat ze geen reactie ziet na haar klacht over een onveilig trottoir.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Publiekszaken
De verzoekster betreurt dat ze na meer dan een maand nog geen antwoord kreeg van de diensten.	Gegrond	Degelijke dossieropvolging	Publiekszaken

## Departement Sociale Dienstverlening

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster vindt dat er fouten gemaakt werden bij de begeleiding van de huurder van haar woning.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Deontologie	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster vindt het niet fair dat ze minder leefloon kreeg omdat ze een lening kreeg van haar zus.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker vindt dat er niet kordaat genoeg opgetreden wordt tegen een bezoeker die vaak rondhangt aan de balie van een Welzijnsbureau.	Ongegrond	Respect voor de persoonlijke levenssfeer	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker is niet tevreden omdat hij inkomsten derfde door een foute registratie van een referentieadres.	Gegronnd	Zorgvuldigheid	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker klaagt aan dat het OCMW geen referentieadres en financiële hulp wil geven.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker wil geen leefloon, maar zegt dat hij andere hulp vroeg en die niet krijgt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker is niet tevreden omdat hem als student geen volledig leefloon toegekend wordt, hoewel dit op voorhand beloofd werd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker is niet tevreden over de hulp en de ondersteuning die het OCMW hem biedt. Eveneens klaagt hij dat er hem geen maatschappelijk werker toewezen wordt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker is niet tevreden omdat er geen gevolg gegeven wordt aan zijn melding van sociale fraude.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker klaagt aan dat zijn leefloon onterecht verlaagd wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker wil na een stopzetting opnieuw leefloon aanvragen maar dit wordt geweigerd door het OCMW.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster vindt dat er al te vaak een wisseling van maatschappelijk werker was en dat haar hulpvragen onvoldoende opgevolgd worden.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker is boos omdat de maatschappelijk werker van zijn partner zich onterecht bemoeit met zaken die volgens hem privé zijn.	Ongegrond	Hoffelijkheid & Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster is niet tevreden over de begeleiding van haar dochter door een maatschappelijk werker.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Respect voor de persoonlijke levenssfeer	Financieel Thematische Hulpverlening

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster vindt dat het te lang duurt voor ze een nieuwe bon voor een energiezuinige koelkast krijgt.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Actieve dienstverlening	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker is het niet eens dat hij geen leefloon meer krijgt omdat zijn partner startte als zelfstandige.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker vindt dat hij onvoldoende kansen kreeg om een diploma te behalen in combinatie met een leefloon.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Redelijkheid en evenredigheid	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster klaagt dat ze geen aanvullende financiële hulp meer krijgt en dat er fouten gemaakt werden bij de betaling van facturen.	Gedeeltelijk gegrond	Zorgvuldigheid & Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster vindt dat haar leefloon onterecht werd stopgezet en dat ze te lang moest wachten op antwoorden van de maatschappelijk werker.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker klaagt over en weer gestuurd te worden tussen 2 welzijnsbureaus en vraagt snel hulp van een maatschappelijk werker.	Gegrond maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening & Degelijke dossieropvolging	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster klaagt dat haar leefloon niet meer uitbetaald wordt en dat zij niet weet hoe ze nu haar gezin moet onderhouden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker klaagt dat zijn leefloon niet meer uitbetaald wordt en dat het te lang duurt voordat de hoorzitting doorgaat.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster stelt dat ze verkeerde informatie kreeg over de ambtshalve schrapping van haar adres.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker vindt dat de maatschappelijk werker hem niet goed helpt en wil graag begeleiding door iemand anders.	Geslaagde bemiddeling		Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoekster vindt dat de MW fouten maakt in de begeleiding en geeft aan dat haar vertrouwen weg is.	Geslaagde bemiddeling		Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker klaagt dat er fouten gemaakt werden in de budgetbegeleiding en dat de communicatie hierover helemaal niet goed verloopt.	Gegrond maar gecorrigeerd	Hoffelijkheid & Zorgvuldigheid	Financieel Thematische Hulpverlening
De verzoeker klaagt het gebrek aan transparantie aan van wie hij precies moet contacteren bij eventuele vragen.	Geslaagde bemiddeling		Wonen en Activering
De verzoekster is misnoegd over haar plaats op de wachtlijst bij het SVK en twijfelt of het puntensysteem wel correct toegepast wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Wonen en Activering

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker klaagt aan dat hij verplicht moet starten met een job in de bouw hoewel dat niet aansluit bij zijn voorkeuren en ervaring.	Ongegrond	Motiveringsplicht & Overeenstemming met de regelgeving	Wonen en Activering
De verzoeker is niet tevreden met het voorgesteld vrijwilligerswerk en eist dat hij onmiddellijk kan starten met een tewerkstelling artikel 60.	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Degelijke dossieropvolging & Motiveringsplicht	Wonen en Activering

## Departement Stedelijke Ontwikkeling

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden omdat hij niet in aanmerking komt voor een doorzettingscontract.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Economie
De verzoeker is niet tevreden met de aanpak van de aannemer waar hij via de energiecentrale een contract mee afsloot.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Energiecentrale
De verzoeker vindt dat er onverschillig wordt opgetreden tegen een aannemer die openbaar groen vernielt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Actieve/passieve informatieverstrekking	Groendienst
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn klacht over opstuwende trottoirtegels.	Gegron	Adequate communicatie	Groendienst
De verzoekster is niet tevreden omdat zij van de Groendienst maar geen antwoord krijgt op een verstuurd e-mail.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Groendienst
De verzoeker krijgt geen antwoord op de vraag om bomen in de straat te snoeien.	Gegron maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	Groendienst
De verzoeker vindt het ongepast dat niet wordt gereageerd op zijn vragen over opstuwende boomwortels.	Gegron maar gecorrigeerd	adequate communicatie	Groendienst
De verzoeker ontvangt geen antwoord op zijn vraag over snoeiwerken.	Gegron maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
De verzoeker is niet tevreden dat er geen structurele oplossing geboden wordt aan het vele sluikstorten in zijn straat.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
De verzoeker betreurt dat de snoeiwerken van een klimop zo lang op zich laat wachten.	Gedeeltelijk gegron	Adequate communicatie & Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
De verzoeker is boos omdat de beloofde snoeiwerken nog niet werden uitgevoerd.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is boos omdat na lang aandringen nog geen duidelijkheid komt over het beheer van een groenperk.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Degelijke dossieropvolging	Groendienst
De verzoeker is boos omdat dood hout nog steeds niet uit de straatbomen werd gehaald.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
De verzoeker is niet tevreden dat de scheuten aan de bomen in zijn straat niet gesnoeid worden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Groendienst
De verzoeker ergert zich aan een berg snoeihout die de weg verspert en maar niet wordt verwijderd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
De verzoeker is boos omdat schade door boomwortels op privéterrein niet door de stadsdiensten wordt aangepakt.	Ongegrond	Adequate communicatie	Groendienst
De verzoeker betreurt dat de beloofde snoeiwerken nog niet zijn uitgevoerd.	Gedeeltelijk gegronnd	Redelijke behandelingstermijn & Vertrouwen	Groendienst
De verzoekster betreurt dat de verwijdering van aangebrachte graffiti op haar gevel zolang op zich laat wachten.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
De verzoeker is niet tevreden omdat het rooien van een straatboom te lang op zich laat wachten.	Geslaagde bemiddeling		Groendienst
De verzoeker is niet tevreden omdat de Groendienst pas binnen vier weken kan starten met de rattenbestrijding langs het jaagpad waar ook het terras van zijn restaurant gelegen is.	Geslaagde bemiddeling		Groendienst
De verzoekster klaagt dat ondanks het contacteren van verschillende stadsdiensten haar straat verder blijft verloederen.	Geslaagde bemiddeling		Groendienst
De verzoeker klaagt dat bezoekers van de Westerbegraafplaats onvoldoende respect hebben in hun gedrag ten opzichte van de graven en de rouwende bezoekers.	Geslaagde bemiddeling		Groendienst
De verzoeker is teleurgesteld omdat geen rekening werd gehouden met zijn bezwaar over een mogelijke terrasvergunning.	Gegronnd	Adequate communicatie & Actieve/passieve informatieverstrekking	Innames Publieke Ruimte
De verzoeker is boos omdat hij nog geen antwoord kreeg over zijn terrasaanvraag.	Gegronnd	Degelijke dossieropvolging	Innames Publieke Ruimte
De verzoeker is boos omdat de Dienst Innames Publieke Ruimte niet reageert na een mail gericht aan de bevoegde schepen.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn & Soepelheid	Innames Publieke Ruimte
De verzoekster vindt het niet kunnen dat ze geen tijdelijke terrasvergunning krijgt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Innames Publieke Ruimte

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster is niet tevreden omdat zij twee GAS-boetes ontving nadat zij fout geïnformeerd werd door de stadsdiensten.	Geslaagde bemiddeling		Innames Publieke Ruimte
De verzoekster betreurt dat er geen adequaat gevolg wordt gegeven aan haar klacht over overdreven snelheid en spookrijders.	Geslaagde bemiddeling		Innames Publieke Ruimte
De verzoeker vindt het niet kunnen dat bij openbare werken bewonersparkeerplaatsen worden geschrapt en niet gecompenseerd.	Geslaagde bemiddeling		Innames Publieke Ruimte
De verzoeker betreurt de blijvende overlast als gevolg van langdurige werken aan een grootschalig bouwproject.	Geslaagde bemiddeling		Innames Publieke Ruimte
De verzoekster is niet tevreden omdat ze geen antwoord krijgt op haar vraag over de openbare verlichting.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking	Lichtcel
De verzoeker is boos omdat hij nog geen reactie kreeg op zijn verzoek tot het verplaatsen van een verlichtingspaal.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Lichtcel
Een Franse verzoeker vraagt of we niet kunnen bemiddelen voor het laten vallen van een LEZ boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoeker vraagt of we nog kunnen tussenkomen voor reeds betaalde LEZ-boetes.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoeker is niet tevreden omdat de registratie in de LEZ-tool niet lukt met zijn gebruikelijke internetbrowser.	Ongegrond	Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Milieu en Klimaat
De verzoeker betwist dat zijn voertuig als een lichte vrachtwagen getarifeerd wordt om de LEZ in te mogen rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoeker vindt het niet kunnen dat volgens de LEZ-regelgeving zijn monovolume niet wordt erkend als marktvoertuig.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Consequent gedrag	Milieu en Klimaat
De verzoekster is niet tevreden dat ze voor haar aangepast voertuig geen gratis toegang krijgt tot de LEZ.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoeker is verontwaardigd omdat hij begin januari nog geen bevestiging kreeg voor een aanvraag LEZ-toelating ingediend op 1 december.	Ongegrond	Adequate communicatie	Milieu en Klimaat
De verzoekster gelooft niet dat er geen uitzondering voor haar dochter gemaakt kan worden om occasioneel 1 kilometer in de LEZ te rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van 5 LEZ-boetes omwille van het betreden van de LEZ met een niet-conforme wagen.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn & Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoekerster is niet tevreden over de gehanteerde startdatum van de afgeleverde toelating om de LEZ in te rijden.	Ongegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoekerster kreeg 5 LEZ-boetes door het rijden met een vervangwagen in de LEZ-zone. Zij klaagt aan dat er niet soepelder omgegaan wordt met deze boetes die zich opstapelden in de periode tussen de eerste overtreding en het ontvangen van de eerste boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Milieu en Klimaat
Betwisting van 2 LEZ-boetes; de verzoeker haalt aan zich onmiddellijk gekeerd te hebben.	Ongegrond	Soepelheid	Milieu en Klimaat
De verzoeker voelt zich oneerlijk behandeld omdat hij geen vrijstelling krijgt voor de LEZ.	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Degelijke dossieropvolging	Milieu en Klimaat
Betwisting van een LEZ-boete; volgens de verzoekerster gaven de resultaten van de Google zoekopdracht aan dat zij de LEZ mocht binnenrijden.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Milieu en Klimaat
De verzoeker begrijpt niet waarom de verhoogde slooppremie van zijn vader niet goedgekeurd werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoekerster is boos omdat ze een aangetekende LEZ-boete niet ontvangen heeft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoekerster is verontwaardigd omdat ze een LEZ-boete kreeg terwijl ze enkel de zone UIT reed, niet IN.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoeker is boos omdat zijn meervoudige LEZ-boetes niet worden kwijtgescholden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Milieu en Klimaat
De verzoekerster is niet tevreden omdat haar subsidiëaanvraag voor milieuvriendelijke mobiliteit geweigerd werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoeker is van oordeel dat de LEZ-procedure niet correct gevolgd werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
Een Franstalige verzoeker klaagt de communicatie over de LEZ voorwaarden aan.	Ongegrond	Fair-play & Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
Betwisting van een LEZ-boete omwille van het rijden in de LEZ-zone met een wagen waarvoor een LEZ-vergunning afgeleverd werd maar waarvan de nummerplaat wijzigde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden met de wijze waarop de terugbetaling gebeurt voor een LEZ-toelating.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
Een Franse verzoeker vraagt of we niet kunnen bemiddelen voor het laten vallen van een LEZ-boete	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
Een Franse verzoeker vraagt of we niet kunnen bemiddelen voor het laten vallen van een LEZ-boete	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoekster wenst vermindering of kwijtschelding van haar LEZ-boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoeker betreurt dat het bewijs dat hij voorlegt over zijn voertuig euronorm 5 niet wordt aanvaard en de boete dus moet betaald worden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu En Klimaat
De verzoekster is teleurgesteld omdat zij niet in aanmerking komt voor subsidie voor milieuvriendelijke mobiliteit.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoeker vindt het weinig sympathiek dat hij als Franse toerist een LEZ-boete kreeg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoeker betreurt dat hij zijn LEZ-boete niet kan vereffenen met een afbetalingsplan op maat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu en Klimaat
De verzoeker betreurt dat het bezwaar tegen een LEZ-boete niet wordt aanvaard.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Milieu En Klimaat
De verzoeker is boos omdat de medewerker van de LEZ-lijn niet onmiddellijk kan tussenkomen voor zijn klacht.	Geslaagde bemiddeling		Milieu en Klimaat
De verzoekster is niet tevreden omdat haar renovatiesubsidie niet wordt uitbetaald.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Monumentenzorg
De verzoeker is niet tevreden omdat zijn herhaalde vragen over Trage Wegen op de website van Stad Gent onbeantwoord blijven.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Projectbureau Ruimte
De verzoekster is niet tevreden over de trage aanpak van de onveiligheid en de andere pijnpunten in haar straat.	Geslaagde bemiddeling		Projectbureau Ruimte
De verzoeker is niet tevreden over de klantgerichtheid van de medewerker die hem telefonisch te woord staat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoeker is boos omdat een ontvangstmelding voor een ingediend bezwaarschrift uitblijft.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is verontwaardigd omdat zijn bezwaar niet is opgenomen bij de behandeling van een omgevingsvergunningsaanvraag.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Degelijke dossieropvolging & Rechtszekerheid	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoeker is boos omdat een omgevingsvergunning niet wordt bekendgemaakt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoeker betreurt dat een preadvies van Dienst Stedenbouw lang op zich laat wachten.	Ongegrond	Adequate communicatie	Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
De verzoeker vindt de tussenkomst van Dienst Toezicht bij de aanpak van een ernstig verwaarloosde woning ontoereikend.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Actieve/passieve informatieverstrekking	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker is het niet eens met een herstelmaatregel die hem opgelegd wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker is niet tevreden over de traagheid waarmee hij geïnformeerd wordt over een bouw- en een sloopplan.	Gegronnd	Adequate communicatie	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker is boos omdat de opgelegde herstelmaatregel na een bouwovertreiding niet onmiddellijk wordt gecontroleerd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Redelijke behandelingstermijn	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De bezoeker is heel boos omdat hij na twee dagen nog geen reactie ontving op zijn klacht over de ernstige gezondheidshinder door gestookte houtvuren.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoekster is verontwaardigd over het geschiktheidsonderzoek dat over haar woning gevoerd werd.	Gedeeltelijk gegronnd	Zorgvuldigheid & Overeenstemming met de regelgeving	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker vindt dat Dienst Toezicht uitstel moet geven voor de ongeschiktheid omdat de huurder toegang tot het pand weigert.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker krijgt geen antwoord van de dienst en vindt dat een bouwovertreiding niet correct wordt aangepakt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Adequate communicatie	Toezicht Bouwen, Wonen en Milieu
De verzoeker is boos omdat ondanks contact met de Minder Hinder controleur bergen met stuivend zand voor overlast blijven zorgen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoekster klaagt dat de melding bij het Mobiel Dienstencentrum over het slechte wegdek in het Vina Bovypark zonder gevolg bleef.	Ongegrond	Coördinatie	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoekster is teleurgesteld omdat niet wordt ingegaan op haar vraag tot het verbreden van de nieuwe oprit.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker klaagt aan dat een zelf gelegde oprit moet uitgebrouwen en herlegd worden door de Wegendienst.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is niet tevreden dat een nieuw aangelegd trottoir niet verlaagd wordt ter hoogte van een toekomstig aan te leggen pad.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid & Zorgvuldigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker klaagt de onzorgvuldige herstelling van een trottoir aan.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker vindt dat hij van het kastje naar de muur gestuurd wordt met zijn klacht over een slecht onderhouden gracht.	Geen oordeel	Actieve dienstverlening	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is teleurgesteld omdat zijn vraag over de heraanleg van zijn straat onbeantwoord blijft.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker vindt het niet kunnen dat ze schade ondervindt van wegenwerken en niet wordt geïnformeerd of bijgestaan.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoekster is heel boos omdat een verlaagde oprit waarvoor zij betaalde nu verhoogd moet worden.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is niet akkoord dat na een integrale heraanleg de boordsteen voor zijn perceel niet meer wordt verlaagd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoekster klaagt de straatnaamwijziging van haar straat aan: de Klipperstraat lijkt volgens haar teveel op de Klepperstraat die al bestaat.	Gedeeltelijk gegrond	Zorgvuldigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker vreest dat na de integrale heraanleg van de straat verhuisbewegingen niet meer mogelijk zullen zijn.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is boos omdat na herhaalde vragen niet wordt ingegaan op het verzoek om publieke banken te verwijderen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn e-mail over de slechte staat van het trottoir voor zijn deur.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is boos omdat de beloofde terrasruimte niet wordt gerealiseerd.	Gegronnd	Adequate communicatie	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is niet tevreden omdat zijn straat niet wordt heraangelegd en een naburige straat wel.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is verontwaardigd omdat na wegenwerken en na herhaaldelijke meldingen hierover, een bestaande parkeerhaak maar niet herschilderd wordt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden over de aanpak van de stadsdiensten om een signalisatiepaal te verplaatsen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker voelt zich geïsoleerd door een opgelegde herstelmaatregel na het uitvoeren van eigen aanpassingen op het openbaar domein.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid & Overeenstemming met de regelgeving	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is het niet eens met de nieuwe inplantingsplaats van een signalisatiepaal.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is overtuigd niet correct geïnformeerd te zijn over wegenwerken.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking & Adequate communicatie	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is boos omdat het herstel van een wegverzakking maar niet wordt aangepakt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Degelijke dossieropvolging	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is niet tevreden omdat hij een deel van zijn aangelegde oprit op het openbaar domein terug in de oorspronkelijke staat moet herstellen.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid & Overeenstemming met de regelgeving	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is niet tevreden dat bij een heraanleg van zijn straat één van zijn twee opritten niet meer aangelegd werd.	Ongegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd bij een klacht over een lawaaiërig putdeksel.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoekster is het oneens dat de boordsteen voor haar woning verhoogd wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is boos omdat zelfs na veelvuldig signaleren het trottoir niet werd hersteld.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker betreurt dat geen aanpassingen worden doorgevoerd bij de integrale heraanleg van haar straat.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker blijft erbij dat de belofte tot inspraak over de openbare verlichting niet werd nagekomen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker kan niet aanvaarden dat losliggende dallen op een trottoir niet prioritair worden aangepakt.	Geslaagde bemiddeling		Wegen, Bruggen en Waterlopen
De verzoeker is verontrust omdat hij maanden geleden een premie-aanvraag indiende en er na lang aandringen nog geen respons kwam.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Degelijke dossieropvolging & Zorgvuldigheid	Wonen
De verzoeker is het oneens dat hij niet in aanmerking komt voor een woonsubsidie voor zijn studentenhuys.	Gedeeltelijk gegronnd	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Wonen

## IVA Mobiliteitsbedrijf Stad Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van een GAS-boete omwille van het oneigenlijk gebruik van de nummerplaat van de verzoeker.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van foutieve signalisatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat het parkeerrecht slechts 8 minuten vervallen was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker meent dat het Mobiliteitsbedrijf de voorwaarden om een woonerf aan te leggen geschonden heeft.	Ongegrond	Adequate communicatie & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is niet tevreden omdat een parkeerverbod werd ingevoerd in de Sint-Rochusstraat zonder overleg met de bewoners.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 2 GAS-boetes omwille van een onvolledige registratie via het e-loket om een tijdelijke toelating te bekomen voor het autovrij-gebied.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt aan dat hij een retributie van 80 euro betaalde op basis van foutieve foto's die het Mobiliteitsbedrijf hem bezorgde.	Gedeeltelijk gegronnd	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat de aankoop van een parkeerrecht van 3 uur niet mogelijk was aan de parkeerautomaat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 7 GAS-boetes omwille van foutieve informatie verkregen van het Mobiliteitsbedrijf.	Geen oordeel	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het uitschrijven van een retributie terwijl de verzoekster op weg was naar de parkeerautomaat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie voor het parkeren van een defect voertuig.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een bewonersparkeerplaats zonder geldige bewonersvergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van een GAS-boete omwille van het niet tijdig activeren van de vergunning.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 2 parkeerretributies omwille van het niet activeren van een bewonersvergunning.	Ongegrond	Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie in de Pijlstraat.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie, de retributie werd uitgeschreven omdat het voertuig op een bewonersparkeerplaats stond terwijl dit volgens de verzoeker niet zo was.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat er maar 5 minuutjes op een bewonersparkeerplaats geparkeerd werd.	Ongegrond	Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 3 parkeerretributies omdat de verzoeker niet had opgemerkt dat hij op een voorbehouden parkeerplaats voor marktkramers stond.	Ongegrond	Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van de administratiekost n.a.v. een parkeerretributie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Motiveringsplicht	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren met een bewonersvergunning in een verkeerde zone.	Ongegrond	Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete, volgens de verzoeker beschikt zijn voertuig wel degelijk over een vergunning om het autovrije gebied binnen te rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is niet tevreden een herinneringsbrief te ontvangen voor een boete die hij de dag voordien reeds betaalde.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat de verzoeker niet wist hoe de parkeerautomaat werkt.	Ongegrond	Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren van een defect voertuig op een te betalen parkeerplaats.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is niet tevreden dat er geen paaltjes voor zijn deur komen om het parkeren op het voetpad te voorkomen.	Ongegrond	Motiveringsplicht	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren van de bestelwagen binnen de vergunde plaats 'Inname publieke ruimte'.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met regelgeving	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Er kwam geen antwoord op de vraag van verzoekster of de bezoekerstickets ook overdag gebruikt kunnen worden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een tikfout in de registratie van de nummerplaat bij de aankoop van de parkeerrechten.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke betaalinstructies op de parkeerautomaat.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt over het ontbreken van een officiële hoofding met gegevens van het Mobiliteitsbedrijf op een ontvangen herinneringsbrief.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het parkeren op een voorbehouden plaats voor marktkramers.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is niet tevreden over het antwoord dat hij kreeg op zijn vraag over de hygiëne m.b.t. het gebruik van de touchscreens.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat de verzoeker meent dat hij op een privéterrein geparkeerd stond.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet voorleggen van een parkeerschijf op een plaats waar dit wel moet.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is niet tevreden omdat zijn vraag over de herplaatsing van paaltjes op het openbaar domein onbeantwoord blijft.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet aanpassen van een bewonerskaart aan een nieuwe nummerplaat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat de verzoeker overtuigd is dat op de plaats waar hij geparkeerd stond dit enkel een politionele bevoegdheid is.	Ongegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van de administratiekosten omdat deze volgens verzoeker buitensporig hoog zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 11 GAS-boetes omwille van het binnenrijden van het autovrije gebied zonder vergunning en dit in de periode voor het ontvangen van de eerste boete.	Gedeeltelijk gegronnd	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van 14 GAS-boetes omwille van het binnenrijden van het autovrije gebied zonder vergunning en dit in de periode voor het ontvangen van de eerste boete.	Gedeeltelijk gegrond	Soepelheid & Overeenstemming met de Regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster is niet tevreden omdat ze geen antwoord kreeg op haar vragen over de heraanleg van de Limbastraat.	Ongegrond	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omdat de verzoeker meent dat het Mobiliteitsbedrijf zijn verweer moet aanvaarden ook al is dit na de termijn van 30 dagen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is niet tevreden met de herinrichting van zijn straat.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat de bewonersvergunning niet aangepast werd na het gebruik van een vervangwagen.	Ongegrond	Soepelheid & Overeenstemming met de Regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van administratiekosten naar aanleiding van een parkeerretributie. Volgens de verzoeker ontving hij geen herinneringsbrieven op zijn thuisadres terwijl het Mobiliteitsbedrijf ook geen bewijzen hierover kan voorleggen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van de korte duur dat het voertuig stil stond. De verzoeker klaagt eveneens de telefonische onbereikbaarheid van het Mobiliteitsbedrijf aan.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker vraagt parkeergeld terug omdat er geen controle was op het betalend parkeren tijdens de lockdown.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributies omwille van onduidelijke signalisatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt over het tekort aan parkeerplaatsen in de woonwijk Leiegardens.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het niet aanvragen van een vergunning door een organisator van een activiteit.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster ontvangt geen antwoord op haar vraag om parkeerhaken te schilderen aan haar garage.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van de deurwaarderskosten van 2 parkeerretributies omdat de verzoeker overtuigd was dat deze geannuleerd zouden worden op basis van zijn mindervalidenkaart.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van parkeerretributies omwille van een onvolledige aanvraag voor een bewonersvergunning via het e-loket.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van de administratie- en de inningskosten omdat verzoeker geen herinneringsbrieven heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omdat het volgens verzoeker niet duidelijk is dat hij niet door een knip mag rijden met zijn vergunning.	Ongegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie; de verzoeker is het niet eens dat het Mobiliteitsbedrijf de bewonersvergunning zonder verwittiging schrapte op zijn oud adres.	Ongegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie en de communicatie hierover door het Mobiliteitsbedrijf.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van de administratie- en de deurwaarderskosten omwille van het niet volledig betalen van een openstaande parkeerretributie.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het schrappen zonder verwittiging van een bewonersvergunning naar aanleiding van een verhuizing.	Ongegrond	Zorgvuldigheid & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 11 parkeerretributies omdat verzoekster door de coronacrisis uit het oog verloren was dat haar bewonersvergunning vervallen was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie.	Ongegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden in autovrij gebied zonder vergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van deurwaarderskosten omdat verzoekster geen antwoord kreeg op haar verweerschrift.	Ongegrond	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het uitschrijven van de retributie terwijl de verzoeker aan het parkeerautomaat stond.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker meent dat hij recht heeft op een bewonersvergunning voor zijn tweede woning in Gent.	Ongegrond	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van twee parkeerretributies die uitgeschreven werden op één en dezelfde dag. Bovendien klaagt de verzoekster aan dat het Mobiliteitsbedrijf telefonisch niet bereikbaar is.	Gedeeltelijk gegrond	Toegankelijkheid en bereikbaarheid & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van deurwaarderskosten omdat de verzoekster ervan uitging een akkoord te hebben met het Mobiliteitsbedrijf om geen administratiekosten te betalen.	Ongegrond	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker krijgt geen antwoord op zijn vraag over de parkeerdruk in de Martin Luther Kingstraat.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het uitschrijven van een retributie een paar minuten voor het aankopen van het parkeerrecht.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van de procedure en de deurwaarderskosten bij een GAS-boete voor het rijden in een autovrijgebied omdat de Gerechtsdeurwaarder niet antwoordde op de e-mails van de verzoeker.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie ondanks de aankoop van het parkeerrecht via de provider 4411.	Gegrond maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een dwangbevel omdat de verzoeker de retributie betaald heeft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat bij het uitschrijven van de retributie het parkeerrecht slechts enkele minuten verstreken was.	Ongegrond	Soepelheid & Overeenstemming met de Regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van de deurwaarderskosten omdat de verzoekster niet wist dat zij twee GAS-boetes had.	Ongegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker wenst een terugbetaling van het teveel betaald parkeerrecht omwille van een slecht functionerende parkeerautomaat.	Ongegrond	Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is niet tevreden dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op zijn vraag om wegens uitzonderlijke omstandigheden een tijdelijke bewonersvergunning af te leveren.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van GAS-boetes voor het rijden in het autovrijgebied; de verzoekster meent geen herinneringsbrieven ontvangen te hebben voor het verlengen van de vergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden door een knip waarvoor verzoeker geen vergunning heeft. De verzoeker klaagt eveneens geen antwoord te ontvangen op een informatievraag hierover.	Ongegrond	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet activeren van een bewonersvergunning.	Ongegrond	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van retributies omdat er iets is mis gelopen bij de aanvraag voor een bewonersvergunning voor een nieuwe nummerplaat	Gedeeltelijk gegrond	Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt dat ondanks de belofte van het Mobiliteitsbedrijf er nog geen extra parkeerautomaat werd geplaatst aan de Gasmeterlaan.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster betreurt geen antwoord te krijgen op haar vraag over het invoeren van betalend parkeren in de Gestichtstraat.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie & Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster ontving geen antwoord op haar vraag over de geplande verkeersaanpassingen in haar straat.	Gegrond maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een storing van een parkeerautomaat.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker vraagt de terugbetaling of de verlenging van het jaarabonnement voor de Parking Ramen doordat het abonnement in de lockdown niet kon gebruikt worden.	Geen oordeel	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat de verzoeker niet had gezien dat het gebruikte bezoekersticket pas vanaf 19u00 geldig was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen antwoord op de vraag van verzoeker om het voetpad aan de Coupure duidelijker aan te duiden.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat de bewonersvergunning niet kon verlengd worden tijdens de lockdown.	Ongegrond	Toegankelijkheid en bereikbaarheid & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het uitschrijven van een retributie ondanks dat de vervangwagen geregistreerd werd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	Mobiliteitsbedrijf
Er kwam geen antwoord op de vraag van verzoekster waarom de signalisatie verplaatst werd en nu voor haar gevel staat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van de administratiekosten omdat het Mobiliteitsbedrijf geen eerste herinneringsbrief stuurde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 8 GAS-boetes omwille van het rijden in autovrij gebied zonder dat de nummerplaat geregistreerd werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden in autovrijgebied zonder vergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een storing van een parkeerautomaat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van deurwaarderskosten omdat volgens de verzoeker de retributie betaald werd.	Gedeeltelijk gegronnd	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 4 GAS-boetes omdat de verzoeker de boetes en de herinneringsbrieven niet zou ontvangen hebben.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van twee parkeerretributies omdat verzoeker niet wist dat de controle op het betalend parkeren terug was opgestart	Ongegrond	Adequate communicatie & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat het niet duidelijk was dat de parkeerplaats voorbehouden is voor autodelen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie van plaatsen die voorbehouden zijn voor autodelen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker is het oneens dat hij geen bewonersvergunning kan krijgen voor een tijdelijke vervangwagen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet registreren van een nieuwe nummerplaat doorgegeven via e-mail.	Ongegrond	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 3 parkeerretributies en administratiekosten omdat de verzoekster van oordeel is verkeerde informatie ontvangen te hebben over haar bewonersvergunning.	Ongegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt dat hij veel te lang moet wachten op een antwoord op zijn vragen over mobiliteit.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vragen over de fietsveiligheid .	Gegron	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het ontbreken van de nodige informatie bij de aanvraag voor een bewonersvergunning via het e-loket.	Gegron	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 2 parkeerretributies en administratiekosten omdat de verzoeker van oordeel is dat geparkeerd mag worden tussen twee garages in.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker vindt het niet kunnen dat hij maanden moet wachten op een antwoord op zijn vragen over het wijkmobiliteitsplan.	Gegron	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van de deurwaarderskosten na een te late betaling van een parkeerretributie.	Ongegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een inname publieke ruimte buiten de vergunde uren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 3 parkeerretributies omwille van het niet terug aanpassen van de bewonersvergunning na het gebruik van een vervangwagen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 12 GAS-boetes omwille van het niet tijdig kunnen verlengen wegens de lockdown van de vergunning voor het autovrijgebied.	Gegron maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet kunnen verkrijgen van een bewonersvergunning voor het adres waar de verzoeker nu nog aan het verbouwen is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 4 GAS-boetes omwille van het rijden door een knip waarvoor verzoeker geen vergunning heeft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van diverse GAS-boetes omwille van het niet kunnen verlengen van de vergunning tijdens de lockdown.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van de deurwaarderskosten omdat de verzoeker niet tijdig op de hoogte was van de parkeerretributie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat verzoekster meent de aanpassing van haar nieuw adres te hebben doorgegeven.	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van de administratiekosten van een parkeerretributie omwille van het ontbreken van een bewijs dat er een herinneringsbrief gestuurd werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van parkeerretributies omwille van een onvolledige aanvraag voor een bewonersvergunning voor een vervangwagen via het e-loket.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een GAS-boete omwille van het rijden door een knip omdat dit door wegenwerken niet anders kon.	Ongegrond	Adequate communicatie & Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een voorziene plaats voor autodelen. De verzoekster betreurt dat er geen rekening gehouden wordt dat dit de enige plaats is waar zij haar elektrische wagen kan opladen.	Ongegrond	Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat de bewonersvergunning niet aangepast werd na het gebruik van een vervangwagen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een defecte parkeerautomaat.	Geen oordeel	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een onvolledige aanvraag voor een vergunning van inname van de publieke ruimte.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 2 parkeerretributies omdat de verzoeker van oordeel was dat hij op een privaat terrein stond.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vraag om een parkeerbelemmering uit te breiden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn klacht over een onveilige situatie voor fietsers.	Gegronnd	Zorgvuldigheid & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn klacht over de zwaar toegenomen verkeersdruk op de PAG-as.	Ongegrond	Adequate communicatie & Degelijke dossieropvolging	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een defecte parkeerautomaat.	Ongegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie, volgens de verzoeker werd parkeerrecht aangekocht via de provider 4411.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Zorgvuldigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vraag om een wegmarkering aan te brengen.	Gegronnd	Adequate communicatie & Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster ontving geen antwoord op haar vraag om gele strepen te trekken.	Gegronnd	Adequate communicatie & Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker ontving geen antwoord op al zijn vragen over het gebruik van de parkeerautomaten.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onjuiste informatie in de e-tool.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster ontving geen antwoord van het Mobiliteitsbedrijf over de parkeerproblematiek in de wijk Kinopolis.	Ongegrond	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat het Mobiliteitsbedrijf in eerste instantie een betaling van de moeder koppelde aan een openstaande retributie van de dochter.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Degelijke dossieropvolging	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn vraag om de fietsonderdoorgang Snepdijk en Griendijk veiliger te maken bij regen- en vriesweer.	Gegronnd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker betreurt dat zijn verweer over een retributie niet wordt aanvaard.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt geen antwoord te krijgen op zijn e-mail over het mobiliteitsplan Gentbrugge.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster is niet akkoord met het antwoord van het Mobiliteitsbedrijf dat de parkeercheques niet kunnen verlengd of terugbetaald worden.	Geen oordeel	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker betwist een parkeerretributie omdat er geen markt was toen hij op de voorbehouden parkeerplaatsen geparkeerd stond.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster betwist twee retributies omdat ze vindt dat de maatregelen die het uitreiken van een bewonersvergunning bepalen niet eerlijk zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker betwist de retributie omdat volgens hem de parkeerautomaat defect was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker betwist de retributie omdat hij met twee hongerige kinderen geen parkeerautomaat vond op weg naar de bakker.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster betwist de retributie omdat ze meent dat er niet genoeg voorbehouden parkeerplaatsen voor personen met een handicap zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker vraagt twee gratis abonnementen aan voor de duur dat zijn garages niet bereikbaar zijn door de wegenwerken.	Ongegrond	Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker betwist de retributie omdat hij niet wist dat hij op een bewonersparkeerplaats geparkeerd stond.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker betwist de retributie omdat het door zijn medische toestand te moeilijk was om met zware boodschappentassen eerst nog naar de parkeerautomaat te gaan om te betalen.	Ongegrond	Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster betwist de administratiekosten omdat ze geen eerste herinneringsbrief heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker betwist de retributies omdat hij meent niet op de hoogte te zijn gesteld van de wegenwerken die hem verhinderden om gebruik te maken van zijn garage.	Ongegrond	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster betwist de retributie omdat de signalisatie die de voorbehouden parkeerplaatsen aanduidt, niet zichtbaar genoeg is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker betwist de retributies omdat hij meent dat er niet voldoende info op de website staat om dit te doen.	Ongegrond	Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker klaagt er over dat hij geen antwoord krijgt op zijn mails naar het Mobiliteitsbedrijf.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij niet wist dat hij niet over een knip mocht rijden en zich moest houden aan venstertijden.	Ongegrond	Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster betwist de retributie omdat de parkeerautomaat defect was maar ze nog geen tijd had gehad om de parkeerschijf voor te leggen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster betwist de retributie omdat er in haar buurt te weinig parkeerplaats is voor de bewoners.	Ongegrond	Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster betwist de retributie omdat de signalisatie autodelen niet duidelijk zichtbaar is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster gaat niet akkoord dat er geen terugbetaling of verlenging komt van de parkeercheques die niet gebruikt zijn door corona.	Geen oordeel	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker betwist retributie, administratiekosten en deurwaarderskosten omdat hij geen antwoord kreeg op zijn mails.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker betwist de retributie omdat hij meent dat hij aan zijn voertuig stond en hij niet aan het parkeren was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van twee parkeerretributies omdat de verzoeker niet aan het touchscreen wou komen en hierdoor geen informatie had over hoe te betalen via sms.	Gegrond maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking & Gelijkheid en onpartijdigheid	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster betwist de administratiekosten omdat volgens haar de brief en de betaling elkaar gekruist hebben.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster betwist de administratiekosten omdat ze geen herinneringsbrieven heeft ontvangen.	Ongegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker vindt het niet kunnen dat hij na meer dan 14 maanden nog steeds geen antwoord kreeg van het Mobiliteitsbedrijf over zijn aanvraag voor een anti-parkeermaatregel.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie & Redelijke behandelingstermijn	Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker betwist een retributie omdat hij zijn bewonersvergunning nog niet had kunnen aanpassen aan de nieuwe nummerplaat.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren met een bewonersvergunning in een verkeerde zone.	Geslaagde bemiddeling		Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het niet toegankelijk zijn van de eigen garage door onaangekondigde wegenwerken van de stad Gent.	Geslaagde bemiddeling		Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een onvolledige aanvraag voor validering van de bewonersvergunning via het e-loket.	Geslaagde bemiddeling		Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van een onvolledige aanvraag voor een bewonersvergunning via het e-loket.	Geslaagde bemiddeling		Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat de aanvraag voor een bewonersvergunning via het e-loket niet lukte.	Geslaagde bemiddeling		Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van twee parkeerretributies omdat het verlengen van de bewonersvergunning via het e-loket niet lukte.	Geslaagde bemiddeling		Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat de lijkwagen niet op een andere parkeerplaats kon parkeren.	Geslaagde bemiddeling		Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het aanbieden van een parkeerautomaat uit een andere zone bij het gebruik van de app 4411.	Geslaagde bemiddeling		Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 2 parkeerretributies ondanks een geldige bewonersvergunning.	Geslaagde bemiddeling		Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke informatie die verzoekster kreeg.	Geslaagde bemiddeling		Mobiliteitsbedrijf
De verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat zijn betaling werd gekoppeld aan de retributie van zijn buurman.	Geslaagde bemiddeling		Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster ontving geen antwoord op haar klacht over de verkeersdrukke en de parkeeroverlast in haar wijk.	Geslaagde bemiddeling		Mobiliteitsbedrijf
De verzoekster betwist de GAS-boetes omdat ze geen herinneringsbrief zou gekregen hebben.	Geslaagde bemiddeling		Mobiliteitsbedrijf

EVA De Centrale			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is boos omdat De Centrale geen rekening houdt met klachten over lawaaihinder.	Geslaagde bemiddeling		De Centrale

## EVA De Fietsambassade

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster is niet tevreden dat haar fiets die achteraan het station was gestald, verwijderd werd tijdens de lockdown.	Geen oordeel	Zorgvuldigheid & Overeenstemming met de regelgeving	De Fietsambassade
De verzoeker is niet tevreden omdat de Fietsambassade de weesfietsen aan de Kortrijksesteenweg en de Pacificatielaan niet verwijderd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn & Adequate communicatie	De Fietsambassade
De verzoekster klaagt dat haar fiets weggenomen en vernietigd werd tijdens de lockdown.	Geslaagde bemiddeling		De Fietsambassade

## AGB Erfgoed

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden omdat er geen familiekorting toegekend werd bij zijn aankopen in de museumwinkel.	Geslaagde bemiddeling		AGB Erfgoed

## AGB Kunst & Design

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden omdat de Van Eyck-tickets niet kunnen worden omgeboekt nadat hij de tentoonstelling niet bezocht omwille van de aangekondigde storm Ciara.	Ongegrond	Soepelheid & Overeenstemming met de Regelgeving	AGB Kunst & Design
De verzoeker is niet tevreden omdat de Van Eyck-tickets niet kunnen worden omgeboekt nadat hij de tentoonstelling niet bezocht omwille van de aangekondigde storm Ciara.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	AGB Kunst & Design
De verzoeker is boos omdat niet gereageerd wordt op een vraag tot terugbetaling van de Van Eyck-tickets.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	AGB Kunst & Design
De verzoeker is boos omdat ze lang moet wachten op de terugbetaling van de Van Eyck-tickets.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	AGB Kunst & Design

## Brandweerzone Centrum

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster betreurt geen duidelijk antwoord te krijgen over welke dienst haar dode kat heeft opgehaald en waarom de chip niet werd uitgelezen zodat zij verwittigd kon worden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	Brandweerzone
De verzoeker is niet tevreden omdat een ambulancier weigerde zijn vrouw naar het ziekenhuis te brengen en hij hiervoor nu toch een factuur ontving.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving & Actieve dienstverlening	Brandweerzone
De verzoekster is niet tevreden een factuur te ontvangen voor een interventie waarvan haar gezegd zou zijn dat deze gratis was.	Ongegronnd	Overeenstemming met de regelgeving & Actieve/passieve informatieverstrekking	Brandweerzone
De verzoeker vindt dat de aangerekende administratiekost onterecht is.	Ongegronnd	Zorgvuldigheid	Brandweerzone

## IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker klaagt over herhaaldelijk problemen met de glasophalingen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden omdat zijn kerstboom maar niet opgehaald wordt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden omdat zijn kerstboom niet opgehaald werd op de voorziene dag.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden omdat het glas niet opgehaald werd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoekster ontving geen reactie op haar schadevraag voor de schade die een voetpadveger aanbracht aan haar geveltuintje.	Ongegronnd	Interne klachtenbehandeling	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijke problemen zijn met de GFT-ophaling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijke problemen zijn met de ophaling van de diverse afvalfracties.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoekster is niet tevreden over de informatie die ze verkreeg over het huren van een container.	Ongegronnd	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
De verzoekster klaagt dat IVAGO niet reageert op haar vraag naar een extra veegbeurt van haar straat.	Ongegronnd	Redelijke behandelingstermijn	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de ophalingen van het oud papier.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker betwist dat zijn wagen met aanhangwagen niet voldoet aan de voorwaarden om afval gratis aan te mogen bieden op het containerpark.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking & Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijke problemen zijn met de GFT-ophaling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijke problemen zijn met de huisvuilophaling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijke problemen zijn met de papierophaling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden over de grote prijsstijging voor het ledigen van een aalput en het antwoord dat hij hierover kreeg van IVAGO.	Gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden over de lange leveringstermijn van een nieuwe GFT-container nadat de vorige container tijdens de kippbeweging in de vrachtwagen terecht kwam.	Gedeeltelijk gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden omdat de grofhuisvuilophaling niet kon doorgaan op de voorziene dag en hij hiervoor speciaal een dag verlof nam.	Gegronnd	Vertrouwen & Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden omdat een eenvoudige omwisseling van een GFT-container maar niet in orde kwam.	Gegronnd	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de ophalingen van het huisvuil in zijn straat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoekster betreurt dat de gele huisvuilzakken niet meer gebruikt kunnen worden ondanks de opschorting van de omruilactie van de gele- naar de groene huisvuilzakken.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid & Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoekster betreurt dat de gele huisvuilzakken niet meer gebruikt kunnen worden ondanks de opschorting van de omruilactie van de gele- naar de groene huisvuilzakken.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid & Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijke problemen zijn met de GFT-ophaling.	Gegronnd	Actieve dienstverlening	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden dat IVAGO doet uitschijnen dat door een verkeerde instelling van zijn e-mailadres een bericht in de SPAM-filter terecht kwam.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden dat IVAGO de gele huisvuilzakken niet meer meeneemt.	Ongegrond	Soepelheid	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de glasophaling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de PMD-ophaling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoekster is niet tevreden dat IVAGO haar huisvuilzak niet meenam en dat ze deze niet mag plaatsen in de nabijgelegen straat waar IVAGO nog langs moet komen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
De verzoeker is het oneens met de manier waarop het afval moet aangeboden worden tijdens wegenwerken.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	IVAGO
De verzoeker zegt dat er geen huisvuilzakken te koop zijn in het warenhuis waar hij winkelt.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVAGO
De verzoekster betreurt dat een melding van een sluikstort niet correct opgevolgd werd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker is het niet eens met de factuur voor roofing op het recyclagepark.	Gedeeltelijk gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking & Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden over de hoffelijkheid van de parkwachter op het recyclagepark.	Gegronnd	Hoffelijkheid	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden omdat hij moet betalen voor de omwisseling van de GFT-container.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
De verzoeker klaagt dat een sluikstort niet werd opgehaald ondanks het bericht dat dit wel gebeurd zou zijn.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Bij de ophaalronde is de restcontainer van de verzoekster blijven staan.	Gedeeltelijk gegronnd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de huisvuilophaling in de Charlotte Despardstraat.	Gegronnd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de huisvuilophaling in de Charlotte Despardstraat.	Gegronnd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de huisvuilophaling in de Charlotte Despardstraat.	Gegronnd	Actieve dienstverlening	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is niet tevreden dat het glas niet werd opgehaald in zijn straat en dat er geen alternatief geboden wordt.	Gegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden omdat na een wissel van een container tot tweemaal toe de chip niet werkt en het afval niet meegenomen wordt.	Gegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden dat de container niet geledigd werd ondanks dat de factuur twee dagen voordien betaald werd.	Ongegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker is het beu dat vaak één van zijn huisvuilzakken blijft staan wanneer hij er twee of drie aanbiedt.	Gegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker meldt dat het afval geregeld niet wordt opgehaald.	Gegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoekster meldt dat de GFT-ophaling niet altijd correct verloopt.	Gegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker meent dat zijn glas opzettelijk niet wordt meegenomen.	Ongegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker meldt dat het afval geregeld niet wordt opgehaald.	Gegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker is tegen de ingebruikname van een sorteerpunt voor afval en hij wil zijn GFT-rolcontainer blijven gebruiken.	Gegron maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening & Adequate communicatie	IVAGO
De verzoeker vindt het niet logisch dat hij ook bij een verhuis binnen Gent, dit toch nog moet melden aan IVAGO, omdat zij die gegevens volgens hem al hebben.	Ongegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker vindt het niet kunnen dat het restafval niet is opgehaald en is het niet eens met het aangeboden alternatief.	Ongegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker meldt dat het papier in de straat niet opgehaald werd en wenst dat dit toch nog dezelfde dag gebeurt.	Gegron maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
De verzoeker meldt dat zijn glas 7 keer op rij niet is opgehaald.	Gegron maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoekster meldt dat het afval geregeld niet wordt meegenomen.	Gegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker meldt dat het afval geregeld niet wordt opgehaald.	Gegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker meende dat IVAGO beloofd had om extra langs te komen om een vergeten zak op te halen, maar dat bleek niet correct.	Ongegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker is zijn glascontainer kwijt en meent dat die is weggehaald na een sluikstortmelding via Gentinfo.	Ongegron	Actieve dienstverlening	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker vindt het niet kunnen dat afval niet wordt meegenomen op de ophaaldag en vindt dat het standaardantwoord niet volstaat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker is niet tevreden omdat hij zelf op zoek moet naar een oplossing nadat hij het afval niet correct aanbood tijdens een comfortophaling.	Gedeeltelijk gegronnd	Actieve dienstverlening & Adequate communicatie	IVAGO
De verzoeker meldt dat tot de helft van de GFT ophalingen niet op de dag zelf zou gebeuren.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoeker meldt dat in zijn straat het afval niet is opgehaald en hij vindt het niet kunnen dat IVAGO hem zegt dat hij het weer moet binnen nemen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
De verzoekster is niet tevreden dat zij moet betalen voor de ophaling van het grof vuil nadat haar gratis ophaling geannuleerd werd.	Geslaagde bemiddeling		IVAGO
De verzoekster klaagt over de hoffelijkheid van de parkwachters op het containerpark.	Geslaagde bemiddeling		IVAGO
De verzoeker is niet tevreden omdat de overvolle afvalcontainer pas geleidigd zal worden nadat een defecte chip vervangen is.	Geslaagde bemiddeling		IVAGO
De verzoeker meldt een dreigend conflict met een milieuwker.	Geslaagde bemiddeling		IVAGO
De verzoeker klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de ophaling van het afval op zijn adres.	Geslaagde bemiddeling		IVAGO
De verzoekster klaagt dat er herhaaldelijk problemen zijn met de ophaling van het afval omdat de ophaaldienst niet kan passeren door geparkeerde auto's.	Geslaagde bemiddeling		IVAGO
De verzoeker is niet tevreden omdat IVAGO twee afvalkorven verwijderde nadat hij meldde dat deze steeds propvol waren.	Geslaagde bemiddeling		IVAGO
De verzoekster klaagt over het aanhoudend probleem van overtollig zwerfvuil aan de Watersportbaan.	Geslaagde bemiddeling		IVAGO
De verzoeker vindt het niet kunnen dat een overschot aan afvalzakken enkel in de Proeftuinstraat omgewisseld kan worden in krediet.	Geslaagde bemiddeling		IVAGO
De verzoeker betreurt dat het restafval niet werd meegenomen en dat hij geen herinnering ontving over een openstaande rekening.	Geslaagde bemiddeling		IVAGO

## Lokale Politie Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster klaagt dat de Politie niets doet na diverse meldingen van overlast door jongeren.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Interventiepolitie
De verzoekster klaagt dat na haar contact met de Politie er niets wordt gedaan aan de overlast in haar buurt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Interventiepolitie
De verzoekster is niet tevreden omdat de opstart van een burenbemiddeling te lang op zich laat wachten.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Interventiepolitie
De verzoeker is teleurgesteld omdat haar twee meldingen aan de politie zonder gevolg blijven.	Geen oordeel	Actieve dienstverlening	Meldpunt Politie Gent
De verzoekster ontvangt geen antwoord op haar bericht over overdreven snelheid.	Ongegrond	Adequate communicatie	Verkeersdienst
Betwisting van een GAS-boete omwille van het parkeren op een bewonersplaats tijdens het laden en lossen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Verkeersdienst
De verzoeker klaagt dat er al maanden een voertuig met wielklemmen voor de deur staat en dat de Politie hier niets aan doet.	Geslaagde bemiddeling		Verkeersdienst
De verzoekster klaagt dat de Politie niets doet aan de hinder veroorzaakt door de bovenburen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Degelijke dossieropvolging	Wijkdienst
De verzoekster klaagt aan dat de Politie niets doet aan de overlast van de kraaiende haan van de burenen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Wijkdienst
De verzoeker klaagt geen reactie te krijgen op zijn meldingen over het parkeren van vrachtwagens in zijn straat.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Wijkdienst
De verzoekster is boos omdat de politie geen proces-verbaal wil opmaken van het verlies van haar identiteitskaart en andere waardevolle documenten.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Wijkdienst
De verzoeker ontving geen antwoord op zijn e-mails en brieven over het constant plaatsen van kegels op een parkeerplaats in zijn straat.	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Adequate communicatie	Wijkdienst
De verzoeker klaagt dat hij geen uitsluitel krijgt van de Politie of zijn buurman al dan niet op het voetpad mag parkeren zoals die buurman beweert.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Actieve dienstverlening	Wijkdienst
De verzoekster klaagt dat de politie niets doet tegen een druggebruiker in haar appartementsgebouw.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Wijkdienst
De verzoekster betreurt dat de politie niet optreedt tegen de onveilige situatie in haar straat.	Geslaagde bemiddeling		Wijkdienst

## Sogent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker is van oordeel dat Huuringent de woonkwaliteit van haar huurwoning niet garandeert.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Sogent

## WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker vindt het niet verantwoord dat er grote werken worden uitgevoerd terwijl hij in zijn woning woont en wil verhuizen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	WoninGent
Verzoekster is ervan overtuigd dat WoninGent fouten maakte in haar huurprijs en bij afhoudingen van een tegoed.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	WoninGent
De verzoekster wil een betere aanpak van het bedwantsenprobleem en compensatie voor haar beschadigde meubels.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	WoninGent
De verzoekster is niet tevreden dat haar kinderen geen gratis sleutel krijgen hoewel hun inkomen meetelt bij de berekening van de huurprijs.	Geen oordeel	Motiveringsplicht	WoninGent
De verzoeker betreurt geen transparant antwoord te krijgen over de afhandeling van de bijkomende sleutels bij verhuizing.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking	WoninGent
De verzoeker klaagt dat hij een bijzonder hoog bedrag moet betalen voor waterverbruik, dit kan volgens hem niet kloppen.	Gegronnd	Zorgvuldigheid & Adequate communicatie	WoninGent
De verzoeker is ervan overtuigd dat er iets niet klopt in de aangerekende kosten en hij neemt geen genoegen met de uitleg van WoninGent.	Gegronnd	Zorgvuldigheid & Interne klachtenbehandeling	WoninGent
De verzoeker betwist de nieuwe huurprijs omdat er niet langer een sociale korting en patrimoniumkorting afgetrokken werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
De verzoeker betwist de nieuwe huurprijs omdat de gebruikte inkomensgegevens niet correct zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
De verzoeker is niet tevreden omdat WoninGent nieuwe huurders onvoldoende screent op voorhand. Zo zorgt een nieuwe buurvrouw voor overlast.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Actieve dienstverlening	WoninGent
De huurder is niet tevreden omdat een drone ingezet werd om het gebouw te inspecteren zonder dat hij hiervan op de hoogte was. Op die manier ontstond er inkijk in zijn appartement.	Gedeeltelijk gegronnd	Overeenstemming met de regelgeving & Actieve/passieve informatieverstrekking	WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker betwist de nieuwe huurprijs omdat deze met 200 euro gestegen is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
De verzoeker betwist de nieuwe huurprijs omdat de gebruikte inkomensgegevens niet correct zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
De verzoekster klaagt aan dat haar appartementsgebouw niet voorzien is van een huisnummer.	Ongegrond	Adequate communicatie	WoninGent
De huurder gaat niet akkoord met de verhoogde huurprijs omdat haar woning in slechte staat is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
De huurder klaagt dat WoninGent te laks optreedt tegen de overlast die een buur veroorzaakt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	WoninGent
De verzoekster vindt dat WoninGent te weinig doet om de overlast door een buur aan te pakken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	WoninGent
De verzoeker vindt dat WoninGent te weinig doet om een bedwantsenplaag aan te pakken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Overeenstemming met de regelgeving & Interne klachtenbehandeling	WoninGent
De verzoekster is niet tevreden omdat het herstel van de gasleiding te lang aansleept waardoor zij geen gebruik kan maken van haar gasfornuis.	Gegron	Actieve dienstverlening & Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoekster is niet tevreden omdat er reeds enige tijd geen warm water meer uit de kraan komt.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker vraagt een tussenkomst omdat er in zijn woning ernstige waterschade en schimmel is.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoekster krijgt geen reactie op haar vraag om een afspraak vast te leggen voor het ondertekenen van het huurcontract.	Gegron	Adequate communicatie	WoninGent
De verzoekster klaagt dat WoninGent op geen enkele manier te bereiken is om een dringende herstelling door te geven.	Geen oordeel	Toegankelijkheid en bereikbaarheid	WoninGent
De verzoekster is teleurgesteld omdat er nog geen concreet voorstel kwam nadat haar beloofd werd dat ze op korte termijn zou kunnen verhuizen.	Geen oordeel	Actieve/passieve informatieverstrekking	WoninGent
De huurder van een garage is niet tevreden omdat hij niet geïnformeerd werd over de plaatsing van een nieuw slot terwijl ook de levering van de nieuwe sleutel op zich laat wachten.	Gegron	Adequate communicatie	WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoeker klaagt dat de parlofoon al een hele tijd defect is en WoninGent zich niet laat horen of zien.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	WoninGent
De verzoekster klaagt aan dat zij onterecht geschrapt werd van de wachtlijst.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
De verzoeker schreef brieven met een klacht over het niet onderhouden van de boiler en de aanrekening ervan, maar kreeg geen antwoord.	Geground	Adequate communicatie & Interne klachtenbehandeling & Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoekster klaagt dat niemand neutraal is in een ruzie die zij heeft met een buurman.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid	WoninGent
De verzoekster vindt dat het veel te lang duurt voor zij kan verhuizen naar een grotere woning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	WoninGent
De verzoeker betreurt dat hij reeds 10 jaar moet wachten op de toekenning van een sociale woning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Actieve/passieve informatieverstrekking	WoninGent
De verzoekster ontving geen antwoord op haar klacht over een defect aan de waterpomp.	Geground maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	WoninGent
De verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt op haar melding dat er schimmel op de muren staat.	Geground maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	WoninGent
De verzoeker klaagt dat WiG niets wil doen om hem en zijn gezin aan een woning te helpen die aangepast is aan de zorgnood van zijn kinderen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Actieve dienstverlening	WoninGent
De verzoekster vindt dat Woningent de kerselaar uit de tuin van de aanpalende woning moet rooien of minstens grondig snoeien.	Gedeeltelijk geground	Actieve dienstverlening	WoninGent
De verzoeker is al vijf maanden verhuisd maar kreeg zijn waarborg nog niet terug.	Geground maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoekster die in een procedure van herhuisvesting zit, betreurt het dat ze in de huidige fase nog geen informatie krijgt over de huisvesting waar zij naartoe zou kunnen verhuizen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving & Actieve dienstverlening	WoninGent
De verzoeker klaagt dat de boiler van zijn meter nog niet vervangen werd en dat ze geen informatie krijgen wanneer dit zal uitgevoerd worden.	Geground maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn & Actieve/passieve informatieverstrekking	WoninGent
Het licht in de inkomhal werd nog niet hersteld.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker klaagt dat WoninGent zijn reden voor weigering van een woning niet wil aanvaarden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster is niet tevreden dat een zitbank voor het gebouw niet verplaatst wordt. Bovendien betreurt ze dat WoninGent te weinig doet in een conflict dat zij heeft met haar burens.	Ongegrond	Motiveringsplicht & Actieve dienstverlening	WoninGent
De verzoekster kreeg geen antwoord op twee aangetekende brieven.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie & Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoekster vindt dat WoninGent de overlast door twee burens onvoldoende aanpakt.	Gedeeltelijk gegronnd	Interne klachtenbehandeling	WoninGent
De verzoekster krijgt geen antwoord op haar aangetekende brief over het water in haar kelder en de schimmel in haar keuken.	Gedeeltelijk gegronnd	Degelijke dossieropvolging & Actieve dienstverlening	WoninGent
De huurder vindt dat WoninGent te weinig doet om muizen in het gebouw te bestrijden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	WoninGent
De verzoekster klaagt aan dat ze een herstellingsfactuur kreeg voor een verstopping die te wijten is aan problemen met de algemene afvoer.	Gegronnd	Zorgvuldigheid & Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoekster klaagt dat er in haar woning ernstige problemen zijn en dat WoninGent deze niet aanpakt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	WoninGent
De verzoekster vindt het niet eerlijk dat het terras van de burens opnieuw aangelegd werd en dat van haar niet.	Ongegrond	Actieve dienstverlening & Adequate communicatie	WoninGent
De verzoeker is boos omdat WoninGent de vochtproblemen niet aanpakt en wil een schadevergoeding voor de beschadigde meubels en kleding.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	WoninGent
De verzoekster klaagt dat WoninGent de overlast van duiven onvoldoende aanpakt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	WoninGent
De verzoeker kreeg in juni 2019 de belofte dat een aantal technische mankementen opgelost zouden worden, maar dit werd in maart 2020 nog niet uitgevoerd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening & Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoeker kreeg nog geen antwoord op zijn eerstelijnsklacht.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	WoninGent
De verzoekster klaagt dat de toewijzing van een appartement niet correct gebeurde, terwijl zij dringend nood heeft aan een mutatie naar een gelijkaardig appartement.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
De verzoeker stelt dat WoninGent te lang wacht om een lek aan te pakken.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster klaagt dat zij al 20 keer belde naar WoninGent over een defect licht en dat dit nog niet hersteld werd.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De verzoekster klaagt dat een factuur volgens haar niet terecht is, dat ze geen antwoord kreeg op haar betwisting en dat dit bedrag zonder duiding werd afgehouden van een tegoed.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking & Adequate communicatie & Zorgvuldigheid	WoninGent
De verzoeker klaagt dat hij geen grotere woning krijgt, terwijl dit een voorwaarde zou zijn voor gezinshereniging met zijn vrouw.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
De verzoeker is boos omdat WiG hem heeft aangemeld bij het mobiel team zonder hem te verwittigen en omdat zij geen gesprek samen met zijn burens willen organiseren.	Gedeeltelijk gegrond	Vertrouwen	WoninGent
De verzoeker vindt dat het te lang duurt voor er een sociale woning toegekend wordt en is niet tevreden met het antwoord van WoninGent.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking & Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
De verzoeker kreeg een factuur voor een nutteloze verplaatsing meer dan een jaar geleden en stelt dat er toen geen afspraak was voor een interventie.	Gegrond maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	WoninGent
De verzoeker krijgt geen sleutel van het nieuwe hek naar de tuin en de containers.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	WoninGent
De verzoekster is niet tevreden omdat ze na haar verhuizing lang moet wachten op een plaatsbeschrijving en op de meterstanden.	Geslaagde bemiddeling		WoninGent
De verzoekster probeert al een maand in contact te komen met de wijkmonitor, maar dit is nog niet gelukt.	Geslaagde bemiddeling		WoninGent
De verzoeker deed melding van problemen met de verwarming, elektriciteit, boiler en schimmel, maar deze worden niet snel genoeg aangepakt.	Geslaagde bemiddeling		WoninGent



