

The logo for 'gent:' is displayed in white lowercase letters on a blue rounded 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
agendapunten vinden:

1 2021_GRMW_00304 - Jaarverslag Ombudsvrouw 2020 - Kennisneming

2021_GRMW_00304 - Jaarverslag Ombudsvrouw 2020 - Kennisneming

Openbare bijlage(n):

- Jaarverslag ombudsvrouw 2020_definitieve versie.pdf
- Bijlagen_jaarverslag Ombudsvrouw 2020_definitieve versie.pdf
- antwoord van het college van burgemeester en schepenen en vast bureau op het jaarverslag 2020 van de Ombudsvrouw

gent:



Jaarverslag Ombudsvrouw 2020

Voorwoord



Geachte mevrouw de Voorzitter van de Gemeenteraad,
Geachte heer Ondervoorzitter,
Geachte heer Burgemeester,
Geachte Raadsleden,

Dit verslag is een samenvatting van de klachten die wij in 2020 hebben ontvangen, onderzocht of waarbij wij hebben bemiddeld, met een weergave van de tendensen die we hebben vastgesteld in dit ongewone jaar.

Nooit eerder noteerde de Gentse Ombudsdienst zoveel tussenkomsten. Dit kan vreemd lijken, omdat de dienstverlening gedurende twee maanden werd teruggeschroefd. COVID-19 zorgde in het algemeen voor meer tijd om te klagen, meer stress, en voor kortere lontjes bij sommigen. Dat wij hierdoor bij de Ombudsdienst ook frustraties en meldingen over ontvingen is niet meer dan normaal.

Vanuit de Ombudsdienst zijn wij toeschouwers aan de zijlijn. Wij signaleren waarover geklaagd wordt, maar we stelden het afgelopen jaar ook vast hoezeer vele medewerkers van alle diensten hun uiterste best hebben gedaan om een tandje bij te steken, hun dienstverlening aan te passen en zodoende klachten te voorkomen. Een grote pluim hiervoor is dan ook zeker op zijn plaats.

Enkel nog werken op afspraak voor de loketdiensten binnen de gehele organisatie was al gepland, maar werd versneld ingevoerd door COVID-19 en dat vind ik geen positieve evolutie. Een afspraak moeten maken werkt immers drempelverhogend. De eerste slachtoffers hiervan zijn de meest kwetsbaren: mensen in armoede, mensen met een beperking of mensen die om een of andere reden minder weerbaar zijn. De Ombudsdienst zal deze regel dan ook niet toepassen: binnenlopen zonder afspraak blijft altijd mogelijk tijdens onze openingsuren.

Ik wens u, geachte raadsleden, als verkozen vertegenwoordigers van de burger, veel inspiratie bij het lezen van dit verslag.

Met respect,

Helena Nachtergaele
Ombudsvrouw stad Gent

Voorwoord	2	2.6. Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2020	15
Inhoud	3	Het Mobiliteitsbedrijf krijgt veel klachten	16
Deel 1: De opdrachten en werking van de Ombudsdienst	4	WoninGent	16
Deel 2: Overzicht klachten en aanbevelingen 2020	5	IVAGO	17
2.1. Totaal aantal tussenkomsten	5	Dienst Milieu en Klimaat LEZ	18
2.2. Hoe neemt de burger contact op?	6	Financieel Thematische hulpverlening	18
Onmiddellijke tussenkomst	7	2.7. Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium	19
2.3. Soorten tussenkomsten	7	Overeenstemming met de regelgeving	20
Informatievraag	7	Adequate communicatie	22
Doorverwijzing	8	Actieve dienstverlening	23
Melding	8	Zorgvuldigheid	25
Bedanking	8	Soepelheid	26
Signaal	9	Actieve/passieve informatieverstrekking	27
Eerstelijnsklacht	9	Redelijke behandelingstermijn	28
Tweedelijnsklacht	10	Degelijke dossieropvolging	29
2.4. Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten	11	Interne klachtenbehandeling	31
2.5. Opgelost via bemiddeling	12	Motiveringsplicht	32
		2.8. Opvolging van de in het verleden gedane aanbevelingen	33
		In deze lijst kan je zien in welke mate de diensten of het beleid is ingegaan op de aanbevelingen die wij sinds 2018 hebben gegeven:	33
		Deel 3: Ombudsdienst achter de schermen	35

Deel 1: De opdrachten en werking van de Ombudsdienst

De Gentse Ombudsdienst is het aanspreekpunt voor burgers die niet tevreden zijn over het contact met of de werking van een stadsdienst. Hierbij ligt de focus op ontevredenheid ontstaan door een bepaald contact tussen de burger en een of meer administratieve diensten. Bij de Ombudsvrouw kan men dus terecht als men een klacht wil indienen over een stadsdienst. Vooreer een klacht bij ons ontvankelijk is, moet de burger dit al wel hebben aangekaart bij de dienst in kwestie, anders zullen wij hem eerst en vooral informeren en doorverwijzen. Een bijkomende voorwaarde is dat de klacht gaat over een instantie waar wij voor bevoegd zijn, zoals onder andere de Lokale Politie, IVAGO, sogent, de Fietsambassade... Indien we niet bevoegd zijn om de klacht te onderzoeken, zoals bij nutsmaatschappijen als FARYS of De Lijn, of als de bevoegdheid op Vlaams of federaal niveau ligt, zorgen wij voor een warme doorverwijzing.

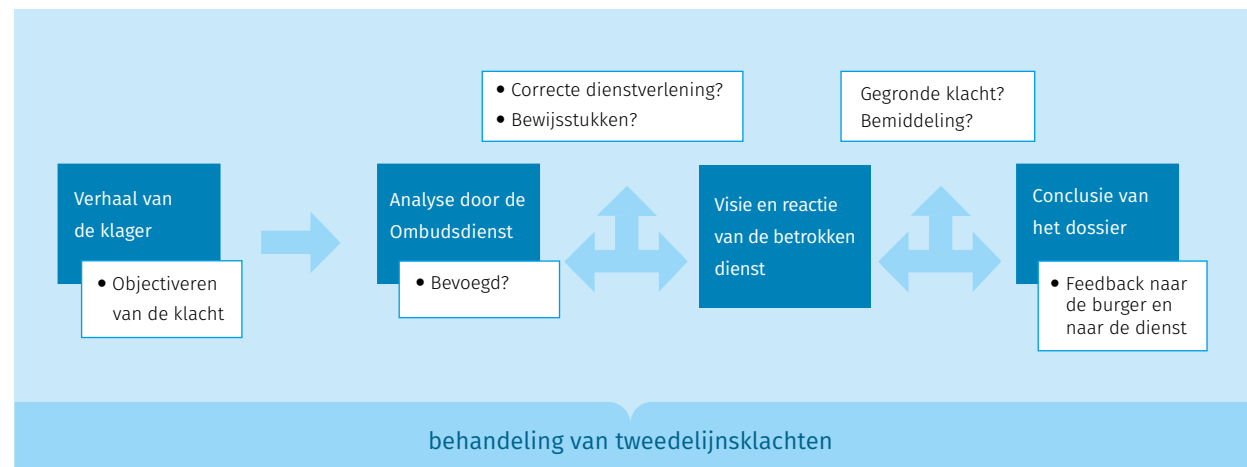
Heeft de burger al een klacht ingediend bij de dienst in kwestie maar kan hij geen genoegen nemen met het resultaat hiervan of heeft hij niet binnen een redelijke termijn reactie hierop gekregen, dan kan hij bij de Ombudsvrouw terecht. De behandeling van zo'n tweedelijnsklachten is onze belangrijkste opdracht. Hierbij wordt er eerst naar het verhaal van de burger geluisterd. Op basis van het verhaal, de reactie van de betrokken dienst(en) en eventueel extra aanvullende informatie (brief- of mailwisseling, bezoek ter plaatse etc.) gaan we na of de klacht gegrond is. Deze evaluatie wordt gedaan op basis van verschillende ombudsnormen en in volledige onpartijdigheid en onafhankelijkheid. Blijkt dat de klacht gegrond is, dan wordt er bemiddeld met de betrokken dienst(en) om tegemoet te komen aan de klager. Dit kan een rechtzetting van een fout inhouden, een verontschuldiging, het correct uitvoeren van een dienstverlening zoals de klager van een duidelijk antwoord voorzien of bepaalde werken ondernemen of zelfs de algemene werking van een dienst verbeteren. In sommige gevallen is het zinvoller om

ervoor te zorgen dat de klacht wordt opgelost in een win-win voor zowel de burger als de administratie, zonder dat we een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht. Dat doen we via een bemiddeling.

Een tweede belangrijke functie van de Ombudsdienst is om op basis van signalen die we bemerken, aanbevelingen te doen naar diensten om hun algemene werking te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als we merken dat er regelmatig klachten binnenkomen over dezelfde dienstverlening of als er bijvoorbeeld een inefficiënte samenwerking is tussen bepaalde diensten. In die zin kunnen ontvankelijke klachten die ongegrond zijn bevonden, omdat alle diensten hun procedures juist en op een (in de mate van het mogelijke) flexibele manier hebben gevolgd, toch aanleiding geven tot een bijsturing van de administratie. Hiervoor zijn aanbevelingen belangrijk om dit soort klachten in de toekomst te verminderen of zelfs te vermijden.

De Ombudsvrouw heeft dus de bevoegdheid om onderzoeken naar de gegrondheid van klachten uit te voeren en aanbevelingen te doen. Maar daarnaast biedt de Ombudsdienst ook een luisterend oor aan misnoegde Gentenaars en spelen we een bemiddelende rol. De Ombudsdienst is als zodanig het sluitstuk van de algehele klachtenbehandeling van de Stad Gent, waarbij Gentinfo het eerste contactpunt is voor de burger.

De Gentse Ombudsdienst voldoet aan alle criteria voor ombudswerk: volledig inzagerecht in het kader van het onderzoeken van een klacht bij de diensten waarvoor we bevoegd zijn; we hebben het recht om aanbevelingen te doen, en de Ombudsvrouw brengt jaarlijks verslag uit van haar activiteiten door middel van dit verslag aan de gemeenteraad.



Deel 2: Overzicht klachten en aanbevelingen 2020

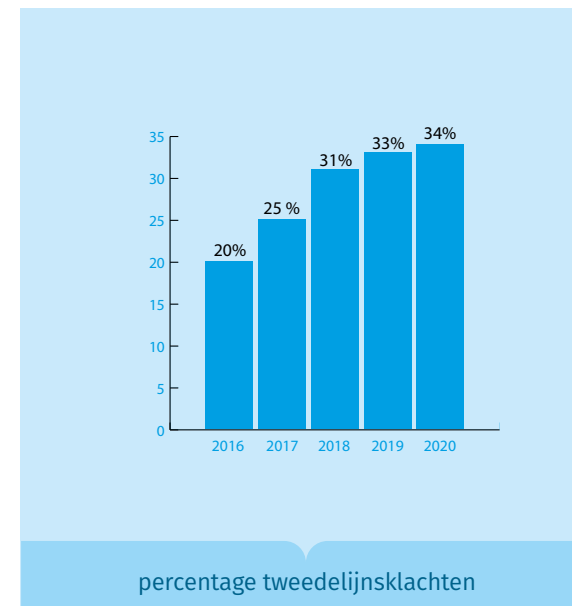
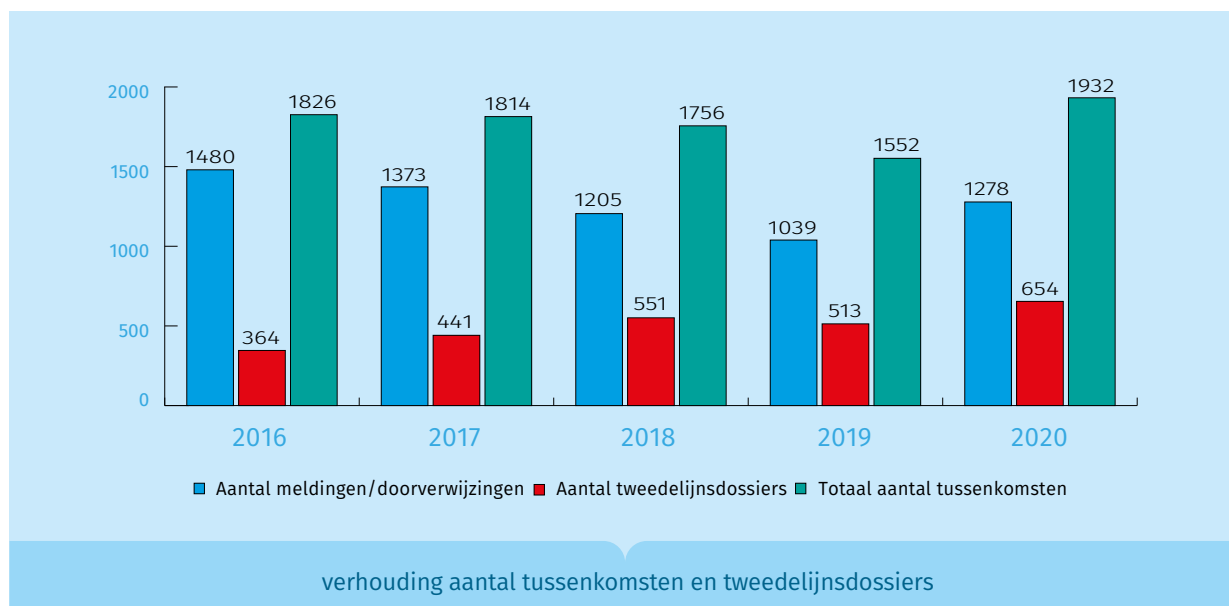
2.1. Totaal aantal tussenkomsten

Het valt op dat het totaal aantal keren dat de burger een beroep deed op de Ombudsdienst in 2020 sterk is gestegen tegenover 2019: van 1.552 naar 1.932 tussenkomsten.

Dit lijkt op het eerste gezicht vreemd, wetende dat de Ombudsdienst in de eerste lockdown van 18 maart 2020 tot en met 1 juni 2020 gesloten was voor bezoek. We kunnen enkel vermoeden dat burgers meer tijd hadden om hun klachten te uiten, of door het vele thuisblijven effectief meer overlast ervaren hebben dan in normale tijden. Het is wellicht een som van verschillende oorzaken.

Positief is dat de verhouding tussen de tweedelijnsklachten en alle andere tussenkomsten lichtjes verder is gestegen naar 34% (654 tweedelijnsklachten op 1.932 tussenkomsten), van 33% in 2019 (toen waren er 513 tweedelijnsklachten op een totaal van 1.552 tussenkomsten). Gezien het feit dat in 2016 slechts 20% van het totale aantal tussenkomsten bij de Ombudsdienst tweedelijnsklachten waren, is dit een zeer positieve trend. Dit wil zeggen dat we steeds meer met onze hoofdtaak bezig zijn: tweedelijnsklachten onderzoeken.

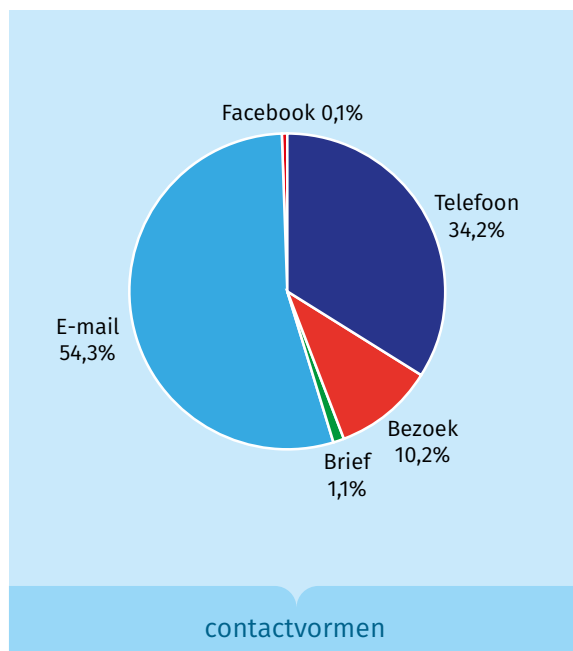
Hier wordt door het hele team ook dagelijks aan gewerkt: als wij een melding, een vraag om informatie of een eerstelijnsklacht ontvangen, verwijzen wij door naar Gentinfo of naar de betrokken dienst. 'Fair play' naar de diensten toe zodat zij bij een eerstelijnsklacht ook werkelijk de kans krijgen een klacht eerst te behandelen, is een winst voor de organisatie. Elk contact met de burger beschouwen we als een kans om de werking van onze dienst uit te leggen.



2.2. Hoe neemt de burger contact op?

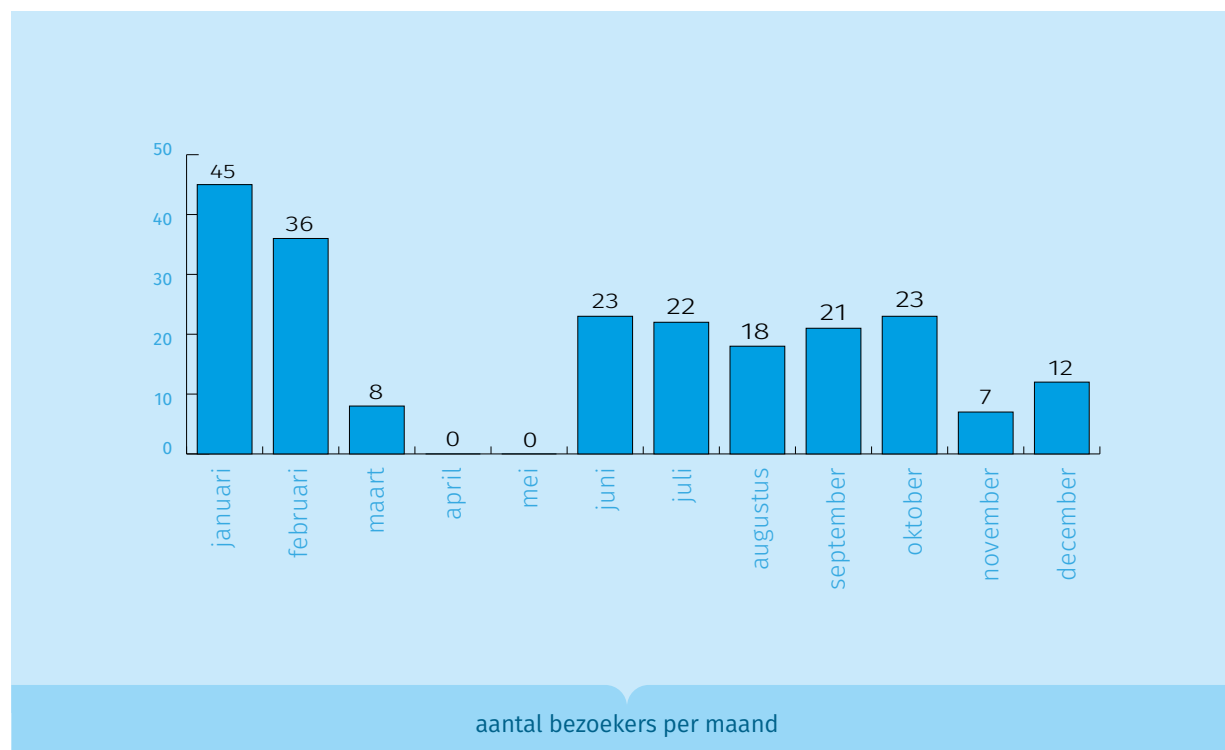
De tien weken lange sluiting van ons kantoor voor bezoek in het voorjaar van 2020 heeft natuurlijk zijn effect op deze grafiek niet gemist. We werkten van thuis uit en bleven zowel telefonisch als digitaal bereikbaar.

Meer dan de helft van de burgers contacteert ons per e-mail (54%), gevolgd door telefoon (34%), bezoek (10%), en een zeer kleine minderheid per brief (1%). De digitale weg is zeer laagdrempelig, wat goed is, maar de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek is duidelijk zeer belangrijk voor de burger. Wij blijven open zonder afspraak, om zo laagdrempelig mogelijk te blijven.



De cijfers in dit overzicht geven enkel weer op welke manier een burger voor een melding of een klacht initieel contact met ons opnam. Terwijl we in 2019 nog 420 bezoekers kregen, is dat voor 2020 natuurlijk totaal anders door de pandemie. Het valt wel op dat we na onze heropening op 2 juni 2020 tot en met oktober toch een gestage stroom van bezoekers hebben ontvangen. Ook in november en december 2020 bleven we open met de mogelijkheid om zonder afspraak langs te komen.

Contactname	
Telefoon	661
Bezoek	198
Brief	22
E-mail	1049
Facebook	2
Totaal	1932



2.3. Soorten tussenkomsten

Onmiddellijke tussenkomst

De burger komt regelmatig langs met een vraag of een probleem waarbij wij niet kunnen helpen. Dat gaat dan bijvoorbeeld om vragen naar advies bij problemen met de huisbaas, de vakbond, over privéproblemen, of andere zaken die niets te maken hebben met stads- of andere diensten waarvoor de Ombudsvrouw bevoegd is. Het luisterend oor voor frustraties en andere verzuchtingen van burgers is een belangrijke rol voor de Ombudsdienst als dienstverlening naar de burger. We noemen dit soort hulpvragen **onmiddellijke tussenkomsten** en waar mogelijk verwijzen we deze burgers door naar de juiste instanties.

Het is niet dringend, maar na de corona zou ik hulp willen om een sociale woning te krijgen. Ik ben al ingeschreven sinds 2007 bij verschillende sociale huisvestingsmaatschappijen. Op een bepaald moment werd ik door iemand uitgeschreven, maar nu ben ik terug ingeschreven. Ik heb geen klacht. Ik wil hulp van jullie of van iemand zodat ik een sociale woning krijg.

De Ombudsdienst kan niet tussenkomen opdat verzoeker sneller een sociale woning toegewezen zou krijgen. We informeren betrokkene over de juiste procedure

Informatievraag

We verwijzen door naar Gentinfo, maar als we het antwoord op de vraag kennen of het weinig moeite vraagt om het op te zoeken helpen we de burger zo snel mogelijk zelf verder.

Ik woon in de Ham en heb mij een speed pedelec aangekocht om naar mijn werk in Aalst te rijden. Door het circulatieplan is de Ham geknipt en mogen er enkel fietsers door. Nochtans is de weg breed genoeg dat er ook bromfietsen en speed pedelecs zouden kunnen doorrijden. Mijn vraag is dan ook of het mogelijk is om de signalisatie in die zin aan te passen zodat ik ook via die weg kan verder rijden en zo de drukke baan naar de Dampoort kan vermijden?

We sturen deze vraag door naar het Mobiliteitsbedrijf.



Doorverwijzing

Indien de burger bij ons langskomt voor een dienst of organisatie die volledig buiten onze bevoegdheid valt, **verwijzen** we deze burger **door**. Afhankelijk van de zelfredzaamheid van de burger in kwestie doen we dit zelf, en wijzen we de weg. Vaak gaat dit om een andere Ombudsdienst (bijvoorbeeld naar de Vlaamse Ombudsman), maar net zo goed naar FARYS, Fluvius, of de Ombudsdienst voor Pensioenen.

We hebben al enkele e-mails verzonden naar Amazon en we krijgen geen duidelijkheid. Het enige wat ons wordt medegedeeld dat het pakket is toegekomen maar dit is niet het geval. We hebben vernomen dat jullie kunnen helpen. Ik stuur jou de info door die ik heb doorgestuurd naar de inspecteur op radio 2. Kan ik een afspraak maken of kan ik vrijblijvend langskomen naar uw zitting?

Als Ombudsdienst zijn wij niet bevoegd om tussen te komen in consumentenklachten. We verwijzen verzoekster dan ook door naar de Consumentenombudsdienst.



Melding

Een **melding** is een neutrale uiting van een burger over een situatie, gebrek of tekortkoming, zonder dat hij ontevreden is over de dienstverlening, waarbij de tussenkomst van een stadsdienst of een dienst aangeboden door derden mogelijk noodzakelijk is.

Gisteravond kwam ik ten val tijdens het lopen. Dit ten gevolge van een scherpe metalen staaf die zo'n 10 cm uit de grond steekt. Het scherp voorwerp bevindt zich op Coupure Rechts ter hoogte van de Rozemarijnbrug op het onverharde pad naast het verharde voet/fietspad. Gelukkig kwam ik er vanaf met louter een schaafwonde op de knie, dij en elleboog. Hopelijk kunnen jullie iemand sturen om het scherp voorwerp te verwijderen, vooraleer een collega-loper ernstig ten val komt. Kunt u ervoor zorgen dat deze mail terecht komt bij de juiste personen.

We sturen deze melding door naar Gentinfo om de juiste dienst hiervoor te contacteren.

Deze namiddag wou ik mijn fiets vastleggen aan de (extra) fietsrekken op het Sint-Baafsplein opzij van het Belfort maar wat bleek, de gaten voorzien om je fietsslot doorheen te steken en zo je fietskader met het rek te verankerd zijn te klein. Mijn fietsketting (solide model) kon niet door de daarvoor voorziene opening. De kop van mijn fietsslot bedraagt 4 cm. Ik wou dit toch even melden voor het geval men nieuwe fietsrekken wil aankopen. Die fietsrekken niet!

We geven deze melding door aan de Fietsambassade.



Bedanking

Het gebeurt niet vaak, maar af en toe laat een burger weten dat hij **dankbaar** is voor een dienstverlening door een stadsdienst.

Graag laat ik weten enthousiast te zijn over de duidelijke gele belijning met huisje voor parkeerplaats met bewonerskaart. Een paar maanden geleden had ik hiervoor een boete van 80€. Ik was daar zo kwaad voor omdat het bordje in begin van de straat niet te zien was door een geparkeerde bestelwagen. Ik heb mijn frustratie afgeschreven naar jullie met tevens een voorstel om die zone in een eigen kleur te zetten. Nu ben ik een tevreden mens en is mijn boete doorgeslikt. Graag bedank ik jullie dienst voor het doorgeven aan de bevoegde diensten.

We stuurden deze melding door naar het Mobiliteitsbedrijf en waarden deze respons.

Signaal

Het komt regelmatig voor dat burgers bij de Ombudsdienst een klacht uiten over het beleid van de Stad Gent. In dat geval geven we dit **signaal** door aan de burgemeester of aan de bevoegde schepen. De Ombudsvrouw is namelijk niet bevoegd om te oordelen over beleidsklachten.

Het gaat over de sauna van Strop die zou moeten sluiten. We zijn hiervoor al met een man of 17 naar de schepen van Sport geweest, maar zonder resultaat. Ik kom nu tot bij u in eigen naam. Ik vind het jammer dat Stad Gent hierover niet in dialoog is gegaan met de saunagebruikers. We zijn een hechte groep mensen die elkaar al 20, 30, 40 jaar kennen. Het gaat hier over een sociaal gebeuren. Stad Gent pompt geld in buurtfeesten. Waarom is er geen geld meer voor onze noden? De beslissing van sluiting is al genomen. Dit is een stad die gaat voor dialoog en open communicatie niet waardig. Kunt u ervoor zorgen dat mijn persoonlijk signaal tot bij de schepen geraakt?

De Ombudsvrouw stuurde dit door als een signaal naar de bevoegde schepen.



Eerstelijnsklacht

Wanneer een burger bij de Ombudsvrouw zijn ontevredenheid uit over een niet correcte uitvoering van de dienstverlening van de stad, of bijvoorbeeld over een onbehoorlijke reactie of antwoord van een medewerker, zonder eerst contact op te nemen met de betrokken dienst, spreken we van een **eerstelijnsklacht**.

Op dat moment verwijzen we de burger door naar de juiste dienst, omdat elke dienst eerst de kans moet krijgen om een geschil of probleem met de burger zelf op te lossen. In de praktijk sturen we de klacht vaak zelf door naar de betrokken dienst, om de drempel voor de burger zo laag mogelijk te houden. Een klacht indienen is immers al een grote stap voor de meesten en het zou jammer zijn als er feedback wordt mislopen.

Al 28 jaar heb ik een referentieadres bij een café terwijl ik op een woonboot leef. Het café sluit binnenkort. Veertien dagen geleden heb ik aan mijn sociaal assistent gevraagd of ik een referentieadres kan krijgen bij het OCMW. Zij zou navraag doen bij haar oversten. Vandaag belde ik haar terug maar ze weet niet wanneer ze meer nieuws zal hebben. Voor mij is het echter zeer dringend, want indien ik geen referentieadres heb tegen 25 juni word ik ambtshalve geschrapt. Kan jij mij helpen?

Omdat de situatie van deze burger niet alledaags is, duurt het onderzoek van het OCMW wel even. In afwachting heeft meneer schrik dat zijn dossier niet in orde zal komen en richt zich tot ons. Wij informeren bij het OCMW en kunnen hem geruststellen dat de betrokken dienst er alles aan doet om zijn dossier tijdig in orde te brengen. Door onze second opinion is meneer meer gerustgesteld.



Sinds de werken aan de brug en de aanpassingen voor grotere trams aan de bocht, tot juist voorbij onze woning, hebben wij veel problemen van wateroverlast. Het regenwater stroomt van alle kanten naar onze woning toe en komt regelmatig de woning binnen langs onder de ingangspoort, wat verrotting van het hout veroorzaakt en waardoor de muren aan de straatkant zeer vochtig zijn. Volgens de brandweer is er hier een zware structurele fout. Tijdens de werken werd de straat verhoogd met als gevolg dat onze woning lager ligt, en dat de neerwaartse helling van het trottoir in de verkeerde richting loopt: het regenwater vloeit niet naar de straatgoot naast het voetpad, maar naar onze gevel ondanks de rioolkolk vlak voor onze ingangspoort.

Uit het e-mailverkeer blijkt dat er nog geen contact opgenomen werd met de betrokken dienst. We geven dit nu door.

Tweedelijnsklacht

Wanneer een burger contact opneemt nadat hij eerder een klacht heeft geformuleerd bij een administratie, en waarbij hij geen of niet binnen een redelijke termijn antwoord krijgt, of waarbij hij geen voldoening neemt met het gekregen antwoord, spreken we van een **tweedelijnsklacht**.

Tweedelijnsklachten zijn de kerntaak van de Ombudsdienst. Het zijn dan ook deze klachten waar we in dit jaarverslag dieper op ingaan en die we toetsen aan de ombudscriteria.

We kijken bij het onderzoek van een tweedelijnsklacht ook vaak over de muurtjes heen, en doen indien nodig ook een beroep op andere Ombudsdiensten, zoals deze klacht die we ontvingen via de federale Ombudsman:

Dienst Burgerzaken

Zorgvuldigheid
Ongegrond

Bij de aangifte van mijn adreswijziging in Gent, bleek dat er in Elsene (in 2018) twee rijksregisternummers voor mij zijn aangemaakt. Ik heb toen een E-kaart gekregen op één van deze twee rijksregisternummers maar bij aangifte van de adreswijziging in Gent bleek dat het rijksregisternummer waarop de kaart was aangemaakt, niet (meer) geldig was. Ik moest dus een nieuwe E-kaart laten maken op het andere (nog geldige) rijksregisternummer waarbij ik opnieuw de kost van 24 euro moest betalen hoewel ik niet om een nieuwe E-kaart heb gevraagd. Op het loket migratie van de stad Gent zei men dat ik mij tot de Ombudsdienst moest richten voor terugbetaling van de kosten van deze nieuwe kaart. Kan u ervoor zorgen dat ik toch mijn 24 euro kan recupereren?

Omdat deze omschrijving een fout suggereerde bij de gemeente Elsene, hebben we contact opgenomen met de Ombudsdienst van de stad Elsene, die een onderzoek opende. De dienst Vreemdelingen van Elsene bevestigde dat zij een fout maakten in dit dossier en dat zij betrokkene zouden terugbetalen.



2.4. Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten

Wanneer een burger met een tweedelijnsklacht tot bij de Ombudsdienst komt, wordt er eerst naar het verhaal van de klager geluisterd. Op basis van dat verhaal, de reactie van de betrokken dienst(en) en eventueel extra aanvullende informatie (brief- of mailverkeer, bezoek ter plaatse etc.) gaan we na of de klacht gegrond is. Deze evaluatie gebeurt op basis van verschillende ombudsnormen en in volledige onpartijdigheid en onafhankelijkheid.

Net als de Vlaamse Ombudsdienst, en de lokale Ombudsdiensten van Antwerpen en Brugge, zet de Ombudsdienst sedert begin 2020 steeds meer in op bemiddeling zodat een klacht niet louter beoordeeld wordt als in een rechtbank. Bemiddelen is vaak duurzamer omdat het, als het goed lukt tenminste, meer gericht is op de win-win voor beide partijen. Het versterkt ook het vertrouwen in de overheid nadat de burger eerst niet tevreden was over een dienstverlening. In 2020 ontving de Ombudsdienst 654 tweedelijnsklachten.

In 57% van de onderzochte klachten bleek dat de klacht van de burger onterecht was en de dienstverlening correct was verlopen, dat was in 2019 nog 62%. Voor bijna 10% van de tweedelijnsklachten slaagden we erin de klacht op te lossen via bemiddeling. In 30% van de gevallen bleek de klacht van de burger geheel of gedeeltelijk terecht, waarbij 96 keer de fout van de administratie werd rechtgezet of hersteld waar mogelijk. Dat we in 3% van de gevallen het label “geen oordeel” moeten geven ligt meestal aan het feit dat het om “woord tegen woord” gaat, en de waarheid niet meer viel te achterhalen.

In 7,34% van de gevallen komt de Ombudsvrouw niet tussen omdat de burger na het indienen van zijn klacht niet meer antwoordt op verdere vragen om informatie, of omdat ze werden opgelost nog voordat wij contact konden opnemen met de dienst. Dit cijfer is een verdubbeling ten opzichte van 2019 (3%) en wellicht ligt de oorzaak in dezelfde lijn als waardoor we in 2020 zoveel meer klachten kregen: mensen hadden een korter lontje door de stress en dienden soms te snel klacht in waardoor er soms een oplossing werd bereikt nog voor wij enige tussenkomst hadden kunnen doen.



Wanneer er een juridische procedure opgestart wordt, schort de Ombudsvrouw meteen haar onderzoek op (2 in 2020). In sommige gevallen is de Ombudsvrouw niet bevoegd, bijvoorbeeld bij HR-gerelateerde klachten van het eigen personeel of GAS-boetes. In andere gevallen gaat het om klachten over feiten van meer dan een jaar geleden, of waarbij we over geen enkel identiteitsgegeven van de klager beschikken. Deze dossiers zijn dan ook “niet ontvankelijk”, en worden dan ook niet onderzocht. In 2020 ging dat om 26 dossiers (bijna 4%).

Totaal tweedelijnsklachten 2020		
Geen tussenkomst - zonder voorwerp	48	7,34%
Onderzochte klachten	571	87,31%
Nog in onderzoek	7	1,07%
Onontvankelijk	26	3,98%
Opschorting	2	0,31%
Totaal	654	

2.5. Opgelost via bemiddeling

Omdat dit een nieuw gegeven is in onze werking, geven we hier enkele voorbeelden om aan te tonen hoe bemiddelen soms ruimer is dan louter oordelen of een klacht al dan niet gegrond is.

IVAGO

Geslaagde bemiddeling

Als andersvalide, mindermobiele persoon kreeg ik gele huisvuilzakken. Ik ben verhuisd op 1 april 2020 naar een zone met containers. Na een pak over en weer ge-e-mail komt IVAGO niet verder dan dat het enkel mogelijk is om deze om te zetten in krediet in de Proeftuinstraat. Dat is 9km van hier en zelfs met taxicheques is dat een dure affaire, bovendien is het openbaar vervoer niet haalbaar voor mij. Er wordt geen enkel alternatief voorgesteld, behalve 'iemand' het voor mij laten doen, help mij alstublieft.

Omruielen kan inderdaad enkel in de Proeftuinstraat. Na bemiddeling bekomen we dat mevrouw haar zakken uitzonderlijk mag gaan omruilen in een omruilpunt voor het omwisselen van de gele naar groene zakken, dichtbij haar woning. Dat is voor haar een stuk gemakkelijker en veel goedkoper. Het tegoeed wordt toegevoegd aan haar saldo.



Projectbureau Ruimte

Geslaagde bemiddeling

Verzoekster kwam in augustus 2019 bij de Ombudsvrouw langs. Haar klacht en deze van meerdere burens luidde al jaren dat haar straat en haar omgeving onvoldoende veilig waren en dat het een gemiste kans was dat deze buurt niet opgenomen werd in het op til staande project van de R4. Het ging hierbij om het ontbreken van een veilige oversteekplaats voor voetgangers en fietsers op een gewestweg, die de scheiding vormt tussen de tramhalte en een cluster van woonhuizen. Er is veel overlast van een fastfood-restaurant door sluikestort en teveel verkeer door de bijhorende drive-in, lawaaihinder van een nabijgelegen brug, sluipverkeer van zwaar vervoer doorheen een woonstraat die daarvoor allerminst geschikt is. Verschillende buurtbewoners schreven hierover reeds diverse administraties en kabinetten aan maar ze werden steeds naar andere contactpersonen doorgestuurd en voelden zich niet gehoord.

Ook voor de Ombudsdienst is het lange tijd zoeken om de juiste verantwoordelijke te vinden. Na tussenkomst van de Ombudsvrouw wordt dit dossier gecoördineerd door Projectbureau Ruimte. Omdat het gebrek aan afdoende contacten tussen deze burgers en de administratie en het zoeken naar de juiste verantwoordelijken aansleept, en de hinder blijft, organiseert de Ombudsvrouw een plaatsbezoek samen met de vorige en de nieuwe projectleider van Projectbureau Ruimte, de wijkagenten en een vertegenwoordiging van de buurtbewoners. Er worden concrete afspraken gemaakt voor de opvolging. Hierdoor hebben deze burgers de nodige aanspreekpunten en kan de dienst deze problematiek ook beter opvolgen. Ook een team van het Mobiliteitsbedrijf volgt de actuele verkeersproblematiek mee op.

WoninGent

Geslaagde bemiddeling

Op 16 juli 2020 werden de meterstanden genoteerd door WoninGent in de woning waar ik naartoe zou verhuizen. Ze zouden mij dit daarna bezorgen. Op 1 september ben ik verhuisd. Ik kreeg nog steeds de informatie niet. Mijn energieleverancier dringt sterk aan om dit te krijgen. Indien ik dit niet snel doorgeef, dreigen ze mijn elektriciteit af te sluiten. Ik heb al drie keer naar WoninGent gebeld. Telkens zeggen ze dat het in orde komt en dat ze het gaan doorgeven. Het komt echter maar niet in orde. Ik heb er geen vertrouwen meer in en ik ben bang dat het niet op tijd in orde gaat zijn.

Volgens WoninGent werden de documenten al verstuurd. Blijkbaar had verzoekster in het begin geen brievenbus. Dit zou kunnen verklaren waarom ze de documenten niet heeft ontvangen. Over de telefoons kan niets meer teruggevonden worden. We stuurden de klacht door op 11 september. Op 14 september kreeg verzoekster telefonisch de meterstanden, de documenten werden nogmaals opgestuurd.



COVID-19 en de gevolgen voor de dienstverlening

Het hoeft geen betoog dat in 2020 de pandemie een grote impact heeft gehad op de dienstverlening door de stadsdiensten. In de eerste lockdown van maart tot mei 2020 waren enkel nog de meest essentiële loketverrichtingen mogelijk. Ook de Ombudsdienst sloot voor tien weken de deuren voor bezoek, maar bleef wel telefonisch en digitaal bereikbaar. Dat dit goed werkte, bleek duidelijk door het grote aantal keren dat we gecontacteerd werden door de burger. Sinds de heropening voor bezoekers op 2 juni 2020 is de Ombudsdienst onafgebroken open gebleven zonder voorafgaande afspraak. Met het team zorgen we voor een rotatie tussen de noodzakelijke aanwezigheid op kantoor en thuiswerken en dat loopt zeer goed.

Zeker in de eerste helft van 2020 kregen we voornamelijk meldingen en verzuchtingen binnen van bezorgde of gefrustreerde burgers: frustraties omdat het woonzorgcentrum geen bezoek meer toeliet; de vrees voor de handhygiëne aan de parkeermeters met de touchscreens; meldingen dat op bepaalde plaatsen de maatregelen niet nageleefd worden; waar blijven de beloofde mondklappers; strenge aanpak van jongeren door de politie...

Om de in de eerste lockdown opgedane vaststellingen niet te laten wachten op dit jaarverslag, gaf de Ombudsvrouw al een kort tussentijds verslag aan de gemeenteraad in juli 2020. De daarin gemaakte opmerking over de niet optimale telefonische bereikbaarheid van sommige diensten werd zeker ter harte genomen: in de tweede helft van 2020 ontvingen we hierover geen klachten meer.

Doordat er tijdens de eerste lockdown een gedoogperiode werd ingevoerd zowel voor wat de LEZ-zone betreft als voor de controles op het betalen van parkeergelden, daalde het aantal klachten hierover. De keerzijde hiervan was dat mensen dan beboet werden bij het weer ingaan van de LEZ-maatregelen omdat ze verklaarden niet op de hoogte te zijn van het opheffen van de maatregelen.

Mobiliteitsbedrijf

Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

Mijn vriendin werkt in de Sint-Lievenspoortstraat. Om onze auto reglementair te parkeren betaalde ze daarvoor tweemaal het dagtarief van 6 euro. We komen nu pas te weten dat ze eigenlijk gratis kon parkeren. Wij vroegen om de terugbetaling van die 12 euro aan het Mobiliteitsbedrijf maar dat werd geweigerd.

Wij zijn van mening dat het Mobiliteitsbedrijf inderdaad de 12 euro niet dient terug te betalen. Er is een duidelijke communicatie geweest dat er geen controle zou gebeuren op het betalend parkeren. Er is nooit gemeld dat men niet meer diende te betalen om te parkeren.

IVAGO bleef de dagelijkse dienstverlening uitvoeren maar COVID-19 zorgde wel voor extra uitdagingen. Zeker tijdens de eerste coronagolf was er sprake van vrij veel zieke chauffeurs en een tekort aan chauffeurs. Daardoor werden er soms fouten gemaakt omdat onervaren chauffeurs een route moesten rijden of omdat zij ingeschakeld werden op andere minder bekende routes. Hierdoor kon het zijn

dat adressen of situaties die bijzondere aandacht vragen sneller over het hoofd werden gezien. Doordat er minder chauffeurs waren, was er ook minder ruimte om fouten recht te zetten (bijvoorbeeld een extra ophaling in een vergeten straat) en minder ruimte voor comfortophalingen want die waren een hele tijd volzet.

De recyclageparken werden tijdelijk gesloten na een beslissing van de bevoegde Vlaamse minister. Dat zorgde voor veel vragen en ongenoegen, maar dit kan IVAGO niet verweten worden.

De regelgeving voor terrassen en terrasuitbreidingen voor de horeca werd aangepast: niet alleen uitbreiding van een bestaand terras is nu mogelijk, maar ook een terras voor zaken die er voorheen nog geen hadden. De Dienst Inname Publieke Ruimte (IPR) schakelde heel snel om alle vergunningen de deur uit te krijgen waardoor we hierover slechts sporadisch klachten kregen.

De geannuleerde tentoonstelling over Van Eyck in het MSK zorgde voor verschillende klachten over de moeizame terugbetaling van de vooraf aangekochte tickets.

2.6. Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2020

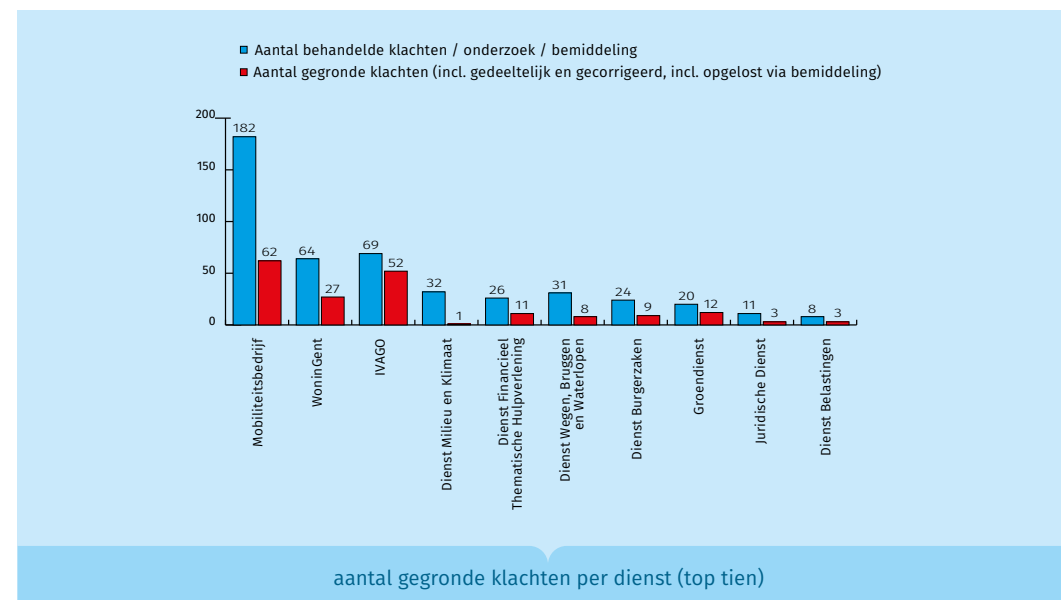
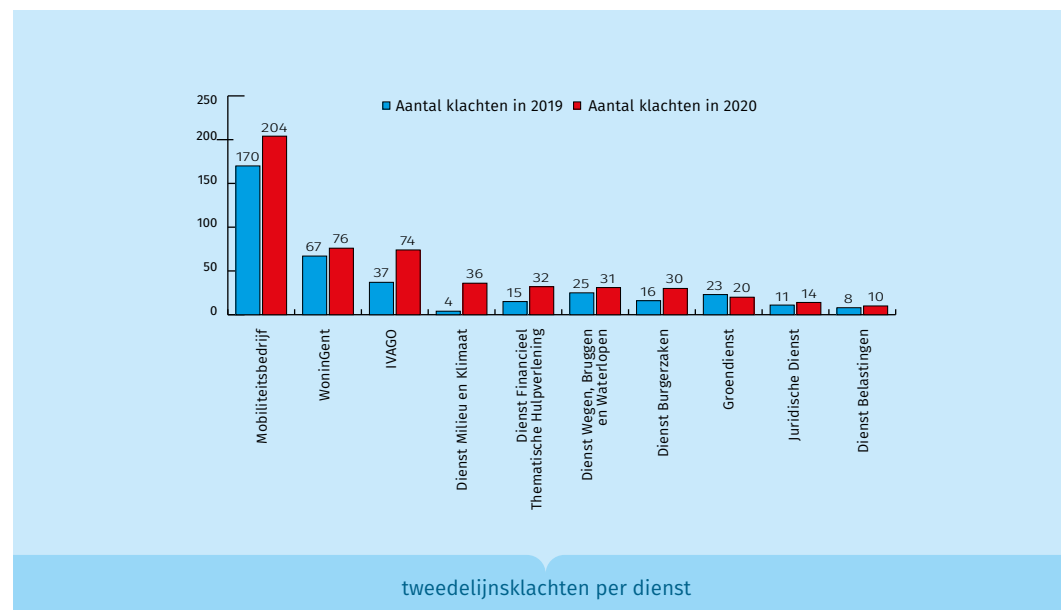
Ook in 2020 blijft de top drie van de diensten waarover het meest werd geklaagd dezelfde als de voorgaande jaren. Mobiliteit staat met stip bovenaan met 204 tweedelijnsklachten, gevolgd door WoninGent en IVAGO met respectievelijk 76 en 74 onderzochte klachten.

Wat opvalt is dat er buiten deze klassieke top 3 opmerkelijke verschuivingen zijn bij de andere diensten. Nieuwkomer in dit overzicht is de Dienst Milieu en Klimaat, met de 36 klachten over de LEZ-boetes. Belangrijk is dat deze op één klacht na waarin we een oplossing bekwamen via bemiddeling, alle ongegrond waren, naast 4 dossiers die zonder verdere tussenkomst werden afgesloten.

Wie sterk naar voren schuift in dit overzicht is de Financieel Thematische Hulpverlening, waarover we in 2020 32 tweedelijnsklachten ontvingen in tegenstelling tot 15 in 2019, wat meer dan een verdubbeling is. De pandemie en de verhoogde vraag naar hulp liggen hier wellicht mee aan de basis van deze stijging. Naast 2 klachten die via bemiddeling werden opgelost, was ongeveer een derde van de ten gronde onderzochte klachten (deels) gegrond.

De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen stond voor 31 tweedelijnsklachten, waarvan een kwart (deels) gegrond was. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2019 (25 klachten).

De Dienst Burgerzaken, waarover de klachten in 2019 sterk gedaald waren naar 16 tweedelijnsklachten, stijgt opnieuw naar 30 tweedelijnsklachten waarvan er 5 werden opgelost



via bemiddeling. Van de 24 ten gronde onderzochte klachten was 37,5% (deels) terecht. Voor 5 dossiers was er geen verdere tussenkomst meer vereist en 1 dossier werd opgeschort.

De Groendienst zakt van een vijfde plaats in 2019 (23 klachten) naar de achtste plaats met 20 tweedelijnsklachten, die in 60% van de gevallen (deels) gegrond waren. De Juridische Dienst en Kennisbeheer stijgt lichtjes van 11 onderzochte klachten in 2019 naar 14 tweedelijnsklachten in 2020. Dit gaat grotendeels over GAS-boetes.

De Dienst Toezicht (9 klachten tegenover 13 in 2019) en Dienst Stedenbouw (6 klachten tegenover 14 in 2019) zijn verdwenen uit de top tien. Vooral voor deze laatste dienst is deze halvering opmerkelijk. Er is immers een algemeen tekort aan stedenbouwkundigen in Vlaanderen, wat de nodige uitdagingen met zich meebrengt.

Het Mobiliteitsbedrijf krijgt veel klachten

Dat het Mobiliteitsbedrijf voor het hoogst aantal klachten zorgt in een stad als Gent is normaal. De algemene stijging van het aantal klachten van 170 in 2019 naar 204 (inclusief de niet-ontvankelijke klachten) volgt enkel de algemene trend: we hebben immers een kleine 400-tal tussenkomsten meer in 2020 dan het jaar voordien. Wat wel opvalt is dat 34% van de onderzochte klachten in 2020 in meer of mindere mate gegrond was, terwijl dit in 2019 slechts 20% was.

We kregen regelmatig klachten over retributies die werden uitgeschreven op voorbehouden bewonersparkeerplaatsen of autodeelplaatsen, die onduidelijk zouden zijn aangegeven. De meeste van dergelijke klachten zijn echter

ongegrond. Het valt ook op dat veel meer dossiers bij de deurwaarder terecht komen. Het e-loket blijft zorgen voor klachten over de ingewikkelde procedure om een bewonersvergunning aan te vragen.

Over de GAS-boetes (Autovrij gebied) komen de meeste klachten van burgers die geen vergunning hadden maar toch door het Autovrij gebied zijn gereden. Ook over de procedure kwamen er een aantal klachten binnen. Meestal ging dat dan over het niet ontvangen van de GAS-boete of over het niet ontvangen van het antwoord op het verweerschrift dat bij gewone zending wordt verstuurd.

Nieuw in 2020 waren heel wat klachten over de behandelingstermijn van vragen om anti-parkeermaatregelen van burgers, zoals bijvoorbeeld parkeerhaken in de buurt van garagepoorten. Vaak duurt het meerdere maanden vooraleer een burger een antwoord krijgt op dergelijke verzoeken en het Mobiliteitsbedrijf is er zich van bewust dat er een grote achterstand is op dit vlak. Dit is mee het gevolg van de volledige herstructurering die het Mobiliteitsbedrijf heeft doorgevoerd in januari 2020. Een groot deel (300 à 400) van de nog onafgewerkte aanvragen werd zonder enige vorm van historiek overgedragen aan het nieuwe team waardoor er onvermijdelijk vertraging optrad. Een voorbeeld hiervan is een klacht die wij sinds 2018 regelmatig opnieuw agenderen op het maandelijks overleg met het Mobiliteitsbedrijf. Het gaat om een tegel in het voetpad op de hoek van de Kouter en de Vogelmarkt die 'laden en lossen' aangeeft. Een dame kreeg een boete omdat daar niet het bijpassende signalisatiebord staat. Beide moeten immers samengaan om geldig te zijn.

Het maandelijks overleg tussen de Ombudsvrouw en het Mobiliteitsbedrijf was een aantal maanden onderbroken door de lockdown en de herstructurering, maar is intussen

weer opgenomen. We zijn tevreden over de goede samenwerking.

WoninGent

Ook bij WoninGent zien we een stijging van het aantal klachten. In 2020 ontvingen we 76 tweedelijnsklachten, wat een toename is met 13% in vergelijking met het jaar voordien. Ruim 10% van deze klachten werden niet behandeld omdat de verzoeker niet meer reageerde, of omdat het probleem reeds opgelost was. Minder dan de helft (42%) van deze klachten was (deels) terecht. Vorig jaar was dit nog 55% terwijl dit in 2018 nog 62% was, wat een positieve evolutie is.

Naar het einde van 2019 en in de eerste maanden van 2020 kregen we meer en meer klachten over de verhoogde huurprijzen, die het gevolg zijn van een beslissing van de Vlaamse regering. Hieraan kan WoninGent niets verhelpen: zij moeten dit beleid uitvoeren. We stelden vast dat de berekening steeds correct gebeurde.

In 2020 is het overleg verdergezet tussen de Ombudsvrouw en de voorzitter van de Raad van Bestuur van WoninGent met het oog op het afsluiten van een protocol om de bestaande samenwerking te verbeteren. Deze besprekingen zijn afgerond. Het is nu aan WoninGent om te beslissen of ze het protocol willen afsluiten op dezelfde manier als dat gebeurd is voor de andere bij ons aangesloten externe diensten.

Midden 2020 startte de huisvestingsmaatschappij met het uitbouwen van een eerstelijnsklachtenwerking, wat positief is voor de huurders. Vanuit de implementatie bij de stadsdiensten weet de Ombudsvrouw dat dit een moeilijk en traag proces is en ze heeft dan ook al voorgesteld

om hierover expertise te delen met de mensen van de klachtenwerking van WoninGent. De opstart hiervan vergemakkelijkt ook een stuk de samenwerking met de Ombudsdienst, en is een goede verbetering.

Tot slot klopten ook verschillende huurders aan bij de Ombudsdienst omdat zij maar geen heldere afrekening krijgen. Deze klachten waren steeds gegrond. De Ombudsvrouw pleit ervoor om werk te maken van transparante afrekeningen.

IVAGO

Na een daling in 2019 is het aantal klachten over IVAGO in 2020 opnieuw gestegen. Net zoals bij andere diensten gaat dit gelijk op met de algemene stijging in het uiten van ongenoegen van burgers. Van de 74 ontvangen klachten werden er 69 behandeld. Daarvan werden 10 klachten opgelost via bemiddeling. Driekwart van de klachten bleek (deels) gegrond.

Het gros van de klachten over deze intercommunale gingen over de ophaling van het restafval en GFT. Mensen klaagden ook over problemen bij het omruilen van een container, of over de omruilactie van de gele naar de groene zakken voor restafval. De recyclageparken waren goed voor 5 klachten, sluikstorten voor 4 dossiers.

Sinds de tweede helft van 2020 is er ook een wekelijks online overleg tussen IVAGO en iemand van de Ombudsdienst en de samenwerking verloopt goed.

Aanbeveling

WoninGent maakt één keer per jaar voor de huurders een afrekening van de gemeenschappelijke kosten en een afrekening van het verbruik van water en verwarming. Soms is het uiteindelijke bedrag dat men moet betalen hoger dan de reeds betaalde voorschotten, in dat geval moet de huurder bijbetalen. Soms is het uiteindelijke bedrag lager dan de betaalde verschotten, in dat geval betaalt WoninGent dit tegoed terug. Wanneer er echter nog bedragen openstaan die de huurder moet betalen aan WoninGent, dan wordt dit afgetrokken van het tegoed. WoninGent betaalt dan minder of niets terug aan de huurder. Openstaande bedragen kunnen van verschillende aard zijn: achterstallige huur, onbetaalde facturen, afrekeningen van voorgaande jaren. Bij de afrekening schrijft men enkel dat het bedrag afgetrokken wordt van het tegoed omwille van een “openstaande schuld”. **De huurder krijgt hier geen informatie over de aard van deze schuld. Dit is niet transparant en leidt tot heel wat vragen.**

We zagen ook dat openstaande bedragen van facturen die betwist worden toch afgetrokken worden van het tegoed, soms zelfs vóór de huurder een antwoord kreeg op zijn betwisting van de factuur.

Meer details vermelden blijkt momenteel met de huidige computertoepassingen onmogelijk. Manueel al deze brieven aanvullen zou te tijdrovend zijn. Navraag leerde ons dat er voor dit probleem nog geen oplossing in de maak is.

We doen hierover dan ook een dubbele aanbeveling:

- **Verreken via de afrekening geen openstaande bedragen van facturen die betwist worden.**
- **Maak werk van een systeem dat toelaat om de “openstaande schuld” op de afrekeningen meer in detail en dus transparant toe te lichten.**

Dienst Milieu en Klimaat LEZ

Een nieuwkomer in de lijst van diensten die de meeste tweedelijnsklachten generen is de dienst Milieu en Klimaat. Het zal niemand verbazen dat de invoering van de LEZ in 2020 hiertoe aanleiding is. Het valt ook op dat toeristen, vaak Fransen, niet op de hoogte zijn van de regeling en na hun bezoek de boetes in hun bus krijgen. De Ombudsvrouw heeft dan ook contact opgenomen met de toeristische dienst om dit te signaleren en om na te gaan of ze hierop voldoende de aandacht vestigen, ook bij de hoteliers. Het is wel veelzeggend dat 31 van de 32 onderzochte tweedelijnsklachten over de LEZ ongegrond waren, de laatste werd opgelost via bemiddeling (4 klachten werden afgesloten zonder voorwerp).



Financieel Thematische hulpverlening

Zoals hiervoor reeds vermeld, viel ook de verdubbeling van het aantal tweedelijnsklachten op over de Dienst Financieel Thematische Hulpverlening. De reden hiervoor heeft vrijwel zeker te maken met COVID-19. Een aantal onderzochte klachten gaf aanleiding tot de volgende aanbeveling:

Aanbeveling

Verschillende burgers klaagden omdat hun leefloon werd stopgezet. Soms doordat het OCMW vaststellingen deed van sociale fraude. De wetgeving stelt dat de cliënt geïnformeerd moet worden over deze vaststellingen, waarna hij uitgenodigd wordt voor een hoorzitting. Tijdens deze hoorzitting kan de cliënt argumenten of bewijzen aanbrengen om de vaststellingen te weerleggen. Vervolgens neemt het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) een beslissing over de verderzetting of stopzetting van het leefloon. Nadien kan de cliënt in beroep gaan tegen deze beslissing via de rechtbank.

Het OCMW Gent kiest ervoor om het leefloon niet meer uit te betalen vanaf het moment van het confrontatiegesprek, dus nog voor de hoorzitting of beslissing. Op die manier wordt vermeden dat er achteraf nog grote bedragen moeten teruggevorderd worden van de cliënt. Rechtspraak hierover zou deze werkwijze bevestigen. Er wordt gestreefd naar een termijn van maximaal 4 tot 6 weken tussen het confrontatiegesprek en de beslissing. In 2020 zagen we dat deze termijn in verschillende dossiers niet gehaald werd en opliep tot 2 en zelfs 3 maanden. We hebben begrip voor de toegenomen werkdruk en moeilijke werkomstandigheden omwille van COVID-19. Het is echter niet correct dat de cliënten gedurende zo lange tijd geen leefloon meer krijgen zonder dat zij gehoord worden en een definitieve beslissing krijgen. Het OCMW liet ons weten dat zij in 2021 zullen bekijken hoe de termijn ingekort kan worden. We hopen dat zij daar inderdaad in slagen en dat de termijn steeds beperkt blijft tot een minimum.

We doen hierbij wel volgende aanbeveling: betaal toch nog een maand verder het leefloon uit wanneer de vooropgestelde termijn van 4 tot 6 weken overschreden wordt voor de hoorzitting kan plaatsvinden.

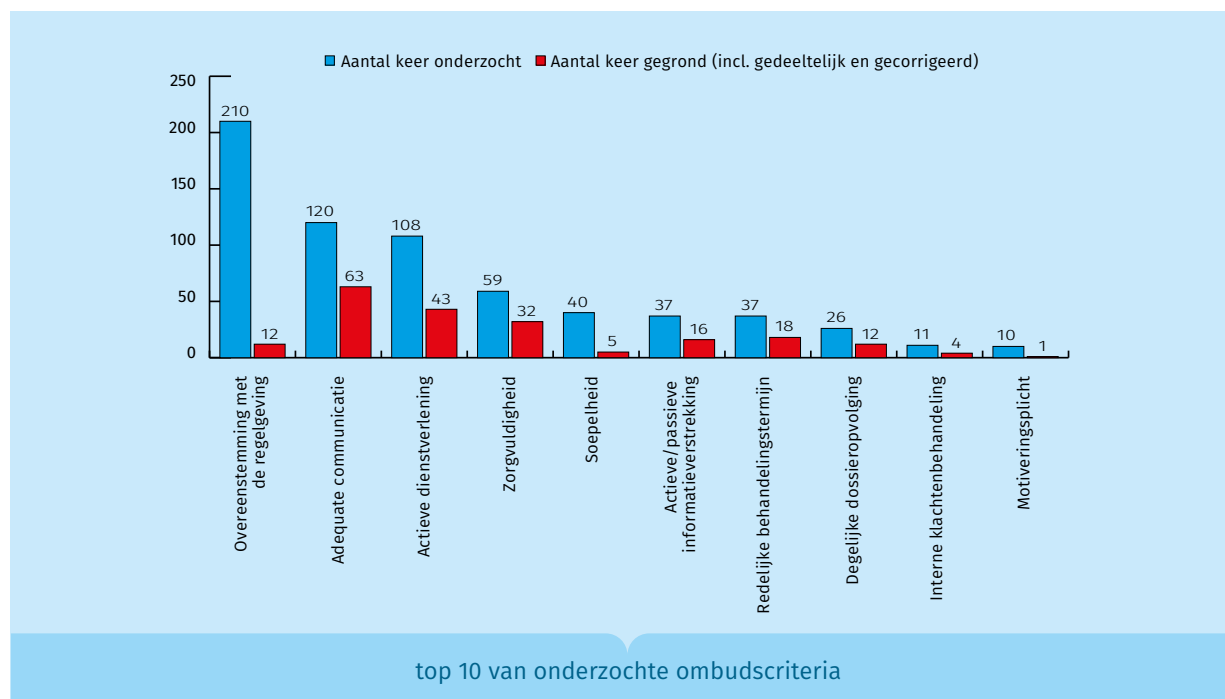
2.7. Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium

We hebben er opnieuw voor gekozen om te vertrekken vanuit het standpunt van de burger. Hoe heeft de burger de dienstverlening van de verschillende diensten ervaren? Op welk vlak moet de administratie haar dienstverlening het meest bijschaven?

De beste manier om dit te doen is nagaan hoe goed de “normen van behoorlijk bestuur” ook gekend als ombudsnormen of ombudscriteria werden nageleefd. De ombudsnormen zijn de kwaliteitsnormen waaraan een behoorlijk werkende lokale overheid moet voldoen.

We geven in dit hoofdstuk een overzicht van de tien ombudscriteria die het vaakst werden afgetoetst bij het beoordelen van een klacht, en hoeveel keer deze daadwerkelijk werden geschonden. U zal bij de voorbeelden merken dat er vaak meerdere ombudscriteria worden gebruikt om een klacht te evalueren. Voor een volledige lijst van alle ombudsnormen verwijzen we naar de bijlagen bij dit verslag.

Nog ter verduidelijking: in dit stuk hebben we het enkel over de tweedelijsklachten die ten gronde werden onderzocht, en niet over de klachten die werden opgelost via bemiddeling. In dat laatste geval toetsen we immers niet af of de dienstverlening op een bepaald vlak werd geschonden: we focussen eerder op het bereiken van een (pragmatische) oplossing van de klacht en vooral een beter begrip voor het standpunt van beide kanten: van de burger naar de overheid en omgekeerd.



Het ombudscriterium dat het meest onderzocht werd in 2020 is 'overeenstemming met de regelgeving', gevolgd door de ombudscriteria 'adequate communicatie', 'actieve dienstverlening' en 'zorgvuldigheid'. Dit betekent dus dat de burger bij het indienen van de klacht vond dat de administratie op dit vlak steken had laten vallen.

Wanneer we ook rekening houden met het aantal keren dat de geuite klacht gegrond was, of deels gegrond of gegrond maar gecorrigeerd, dan zien we dat het ombudscriterium 'Zorgvuldigheid' het vaakst werd geschonden, gevolgd door 'Adequate communicatie' en 'Redelijke behandelingstermijn'.

We vermelden de ombudsnormen in de volgorde van grootte waarin ze werden ingeroepen door de burger.



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.

Bij het onderzoek van de tweedelijnsklachten werd dit ombudscriterium in 2020 zo'n 210 keer onderzocht, wat het hoogste aantal was. Wat echter opvallend is, is dat dit criterium slechts 5,7% van de keren terecht werd ingeroepen. Dit wijst erop dat de burger vaak onterecht van mening is dat de regelgeving door de diensten geschonden werd.

Mobiliteitsbedrijf

Overeenstemming met de regelgeving en soepelheid Gegrond maar gecorrigeerd

Ik heb op 08/05/2019 een GAS-boete ontvangen omdat ik met mijn wagen met aanhangwagen door het Autovrijgebied zou gereden zijn aan de Overpoortstraat. Ik heb een mail geschreven naar het Mobiliteitsbedrijf om te laten weten dat ik op dat moment niet in Gent was en dat ik al helemaal geen aanhangwagen heb. Ze hebben me toen gevraagd om het proces-verbaal dat ik bij de Politie heb laten opstellen, door te sturen en ik heb dat dan ook gedaan. Nadien heb ik daar niets meer van gehoord, behalve een herinnering en nu een dwangbevel van de deurwaarder. Ik heb toen ook, op aanraden van de Politie een nieuwe nummerplaat aangevraagd en de oude laten schrappen.

Het Mobiliteitsbedrijf gaat akkoord om de GAS-boete en deurwaarderskosten te annuleren omdat verzoeker na het ontvangen van de GAS-boete, het nodige heeft gedaan door aangifte te doen bij de Politie en zijn oude nummerplaat te laten schrappen. Het Mobiliteitsbedrijf had in eerste instantie de stempel van de Politie over het hoofd gezien op de aangifte van diefstal van de nummerplaat.

WoninGent

Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

Ik woon bij mijn zoon in een sociale woning. De huur ging enorm veel omhoog. Mijn inkomen wordt nu volledig meegeteld, vroeger maar de helft. De waarde van de woning is nu ook veel hoger. Vroeger kregen we sociale korting en patrimoniumkorting, nu niet meer. Ik ben dit gaan vragen bij WoninGent en ze zeiden dat we hier geen recht meer op hebben. Waarom niet, daarover kreeg ik geen uitleg. Ik geloof niet dat dit klopt en daarom kom ik bij u. Kunt u dit nagaan voor mij?

We hebben de huurprijs nagerekend met de tool van Wonen Vlaanderen en we stellen vast dat de berekening klopt. Patrimoniumkorting is enkel voor woningen met lagere marktwaarde. De sociale korting is niet een "sociaal tarief" op basis van een attest, maar is het verschil tussen de marktwaarde en de berekende huurprijs op basis van het inkomen. Omdat het inkomen van mevrouw nu volledig meegeteld wordt is de huurprijs hoger, waardoor deze niet meer lager is dan de marktwaarde. Hierdoor is de sociale korting nu 0 euro.

Dienst Milieu en Klimaat

Overeenstemming met de regelgeving
Ongegrond

We hebben boetes gekregen voor het inrijden van de LEZ met onze vervangwagen in februari. Ik was mij er niet van bewust dat het hier ging om een dieselovertuig. We kregen de auto ter beschikking van de garage en hebben ook niet moeten tanken. Wij gingen hierover in communicatie met de Dienst LEZ, maar die weigert om de boetes te schrappen en geven als argument dat er genoeg werd gecommuniceerd over de ingevoerde LEZ, naast de signalisatie die de zone aangeeft. Maar ik KEN die zone. Ik ben mij bewust van de beperkingen en houd mij daar ook aan. Het gaat over een fout die ik beging uit onwetendheid. Pas nadat we de boetes binnen kregen realiseerde ik mij dat ik het type voertuig had moeten checken. Het gaat hier toch over heel hoge bedragen. Kan u bemiddelen voor een redelijker uitkomst?

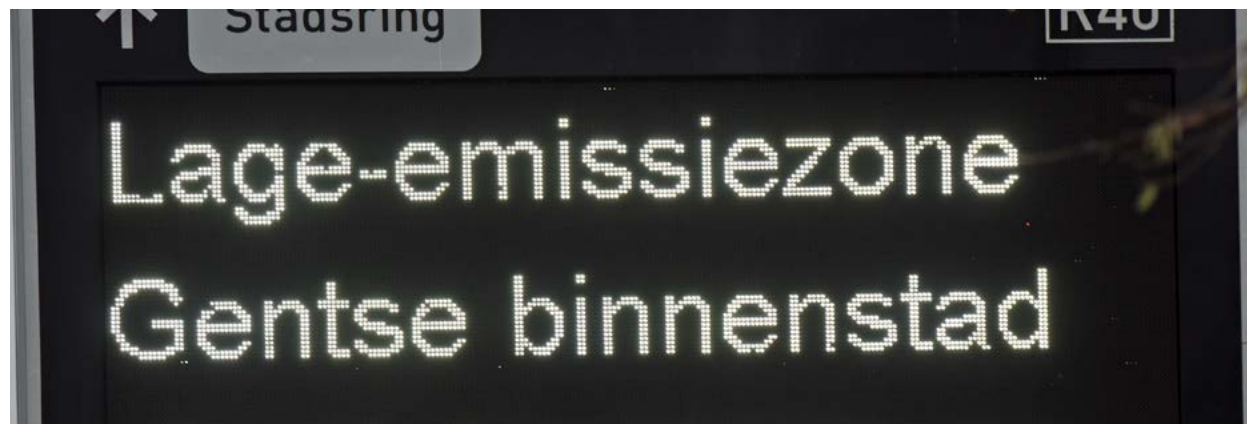
Dienst Milieu en Klimaat kan niet ingaan op de vraag om af te wijken van de regelgeving. Verzoekster zegt kennis te hebben van de LEZ maar niet op de hoogte te zijn van de voertuigspecificaties van haar vervangwagen. Als bestuurder ben je verantwoordelijk voor je voertuig en word je geacht daarvan op de hoogte te zijn. Verzoeker had op geen enkele manier toelating om met het voertuig de lage-emissiezone in te rijden. De overtredingen zijn effectief begaan, de zone is correct aangeduid met de juiste borden en de juiste procedure werd gevolgd.

Financieel Thematische Hulpverlening

Overeenstemming met de regelgeving
Gedeeltelijk gegrond

Ik krijg al twee maanden geen leefloon omdat mijn vriendin zelfstandig is geworden, zonder dat ze weten hoeveel mijn vriendin nu eigenlijk zal verdienen. Ik wil weten waarom mijn leefloon werd geschrapt. Volgens mijn maatschappelijk werker (MW) kan ik hiervoor niet gehoord worden op een hoorzitting.

De partner van verzoeker is op 2 juli gestart als zelfstandige. Het OCMW gaat ervan uit dat men dat pas doet als er voldoende inkomsten zullen zijn om ervan te kunnen leven. Verzoeker gaf aan dat dit niet zo was. De MW is een sociaal-financieel onderzoek gestart. Uit de rekeninguittreksels blijkt dat er naast de verdiensten uit werk ook andere stortingen gedaan worden op de rekening. Verzoeker kan daarvoor geen verklaring geven. Hij stelt dat er eerst een groot bedrag werd afgehaald en dat hij dat gedurende de weken erna in stukjes heeft teruggestort. Dit is geen logische verklaring. Om leefloon te ontvangen, moet er duidelijkheid zijn over de inkomsten. De uitbetaling van het leefloon werd stopgezet om te voorkomen dat verzoeker nadien geld moet terugbetalen. Er zou aan verzoeker uitgelegd zijn dat na afronden van het onderzoek een verslag gestuurd wordt naar het BCSD. Bij een negatief advies wordt verzoeker zeker uitgenodigd voor een hoorzitting. Toen verzoeker bij ons kwam, was het onderzoek echter nog niet afgerond. Normaal moet er binnen de 4 weken na stoppen van de uitbetaling een beslissing genomen worden. In de praktijk lukt dit niet altijd, maar er wordt wel gestreefd naar maximaal 6 weken. Hier werd er laatst uitbetaald eind juni en vond de hoorzitting pas plaats op 1 oktober. De termijn werd dus ruim overschreden. De reden is dat het onderzoek zeer moeizaam verliep. Verzoeker gaf te weinig informatie en bewijs om een afwijking te kunnen toestaan, namelijk toch leefloon in opleg geven bij de zelfstandige activiteit van zijn partner. Omdat de MW de indruk had dat er inderdaad kans was dat verzoeker dit inkomen nodig had, wou het OCMW de verzoeker optimaal tijd en kansen geven om mee te werken en zo toch tot een positief advies te kunnen komen. Uiteindelijk werd toch een negatief advies gegeven aan het BCSD.



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.

Deze ombudsnorm werd 120 keer ingeroepen door de burger, die in iets meer dan de helft van de gevallen gelijk kreeg. Dit is het tweede meest geschonden ombudscriterium in 2020.



Lichtcel

Adequate communicatie Gegrond maar gecorrigeerd

Enkele maanden geleden nam ik contact op in verband met de verlichtingspaal op het voetpad voor mijn woning. Men ging mij dan later contacteren maar ik heb niets meer gehoord. Het probleem met de verlichtingspaal is dat deze in het midden van het voetpad staat en als er iemand met de fiets passeert ze bij het uitwijken elke keer ofwel onze wagens beschadigen of de muur van ons huis. Kan de paal ofwel tegen de straat geplaatst worden of tegen onze gevel om de schade te beperken? Intussen raakt zowel mijn voorgevel als onze wagen meer en meer beschadigd en ik kan de schade niet verhalen op een onbekende derde partij. Alle andere verlichtingspalen staan mooi aan de kant van de borduur maar enkel deze staat knal in het midden.

De melding van verzoeker werd op 17 februari geregistreerd door Gentinfo en doorgegeven aan de Lichtcel met de mededeling dat verzoeker door hen zou gecontacteerd worden. De Lichtcel bevestigt dat de interventie voor deze palen (2 stuks) reeds geruime tijd staat ingepland, maar ze vergaten de burger hierover te informeren. Wegens omstandigheden bij Fluvius werd de uitvoering echter uitgesteld. De Lichtcel ging er eigenlijk van uit dat deze reeds uitgevoerd was. Naar aanleiding van deze klacht werd opnieuw navraag gedaan bij Fluvius: de verplaatsing van de palen staat ingepland voor volgende week. Het antwoord met toelichting wordt alsnog bezorgd.

WoninGent

Adequate communicatie Gegrond maar gecorrigeerd

Ik woon sinds 1998 in een sociaal appartement. Aan de zijkant is een hekken waarlangs ik in de gemeenschappelijke tuin kan waar ook alle containers voor gewoon huisvuil, papier, karton en glas staan. Toen ik hier introk, werd me ook een sleutel van het hekken overhandigd. Twee maanden geleden kwam er plots een ander slot op het hekken. Het leek mij logisch dat men mij een sleutel van dat nieuwe slot zou overhandigen omdat ik anders niet meer in de tuin, noch tot bij de containers kon geraken. Maar dat leek voor WoninGent blijkbaar niet evident. De werkmannen van WoninGent die de containers kwamen buiten zetten verwezen mij door naar de administratie maar ik kreeg geen antwoord op mijn e-mail van twee maanden geleden. Sindsdien heb ik elke week al naar de technische Dienst van WoninGent gebeld, maar telkens word ik van het kastje naar de muur verwezen. Ofwel is de "hoofdverantwoordelijke" er niet, ofwel gaan ze het doorgeven aan een "bevoegder persoon", er was zelfs sprake van een "sleutelverantwoordelijke" die me dan zou terugbellen. Nochtans heb ik nog steeds geen antwoord gekregen.

Het slot werd vervangen op 15 juni 2020. De sleutel werd vanaf dan dezelfde sleutel als die van de algemene toegangsdeur. Dit werd inderdaad niet direct gecommuniceerd naar de bewoners.

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Adequate communicatie en overeenstemming met de regelgeving
Ongegrond

Ik woon hier sedert 1975. Destijds hebben we er een bungalow gebouwd met 2 opritten. Nu hebben ze me echter 1 oprit afgenomen want ze hebben gras gezaaid voor deze oprit. Dit kan toch zomaar niet? Mijn dochter is gehandicapt, mijn vrouw is zorgbehoevend en nu nemen ze deze oprit af, precies de oprit waar ik het gemakkelijkst naar achteren kan rijden met de boodschappen! Ik heb dit al tegen heel veel mensen gezegd van de dienst. Maar die luisteren gewoon niet! Mevrouw, wil jij je best doen voor mij?

Wanneer we deze persoon verder bevragen horen we dat er op de plannen van zijn bouwvergunning 'slechts' 1 garage stond. Vorig jaar zou er een vergadering geweest zijn over de heraanleg van zijn straat. Er zijn nog mensen waarvan de oprit 'afgenomen' werd. Anderzijds zijn er dan wel woningen waar een tweede oprit behouden bleef, bv van een halfopen bebouwing die nog maar 5 jaar geleden gebouwd werd. We doen navraag bij de dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Dit dossier is bij deze dienst niet onbekend. Er waren inderdaad 2 opritten, maar op de bouwvergunning was er slechts 1 oprit. Er is in ontwerp beslist op basis hiervan 1 oprit aan te leggen, en dit is effectief zo uitgevoerd. De burger grijpt elke kans zijn vraag te herhalen (werfvergaderingen, via kabinet, ...). In ontwerp zijn alle dubbele of grote opritten bekeken. Deze zijn dan ook rechtgezet. Als er al een woning is met 2 opritten, is dit volgens de vergunning. De heraanleg van de straat en de sanering van de niet vergunde opritten gebeurde op een gemotiveerde wijze. De Ombudsdienst heeft dan ook geen argumenten om hiertegen in te gaan en deze burger werd hierover ruim geïnformeerd.

Mobiliteitsbedrijf

Redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie
Gegrond maar gecorrigeerd

Reeds sinds juli 2019 proberen wij te weten te komen wanneer er betalend parkeren zal ingevoerd worden in de Gestichtstraat. Ondanks herinneringen in oktober, december, en januari krijgen wij pas op 14 januari als antwoord dat ze zullen polsen bij de afdeling 'straatparkeren'. Sindsdien komt er weer geen nieuws. Dit is ronduit slechte dienstverlening.

Na herhaaldelijk aandringen komen we te weten dat het betalend parkeren nog in 2020 zal ingevoerd worden. Momenteel is het Mobiliteitsbedrijf nog in overleg met de Vlaamse Administratie Wegen en Verkeer voor het plaatsen van de parkeerautomaten maar men voorziet dat het betalend parkeren in december 2020 zal ingevoerd worden. Verzoekster wordt daar nog schriftelijk van in kennis gesteld.



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**.

Dit is een criterium dat vaak wordt gebruikt om de dienstverlening door IVAGO te evalueren, dat komt door de aard van hun werk. In het algemeen was een klacht hierover in 40% van de gevallen (deels) terecht.

IVAGO

Actieve dienstverlening
Gegrond maar gecorrigeerd

We legden onze kerstboom op tijd klaar voor de ophaling door IVAGO. Hun onderaannemer nam hem helaas niet mee, terwijl de boom correct werd aangeboden. Ik heb dat gemeld en er werd afgesproken dat die firma de boom zou komen oppikken op 14/1. En wéér deden ze dat niet. Waarna IVAGO me gewoon zegt: breng hem nu zelf maar weg, wij doen het niet meer!

Uit het e-mailverkeer dat de verzoeker doorstuurde, blijkt dat er een discussie is over de ophaling van de kerstboom. Zo werd zijn kerstboom op de voorziene dag niet opgehaald waarna een nieuwe datum geprikt werd. Volgens de verzoeker werd zijn kerstboom die dag ook niet opgehaald terwijl de firma aangeeft wel langs geweest te zijn. In eerste instantie antwoordt IVAGO dat de kerstboom naar het recyclagepark kan gebracht worden of in stukken aan te bieden in de groene container. Uiteindelijk werd beslist om de firma nogmaals opdracht te geven om langs te gaan.

Wijkdienst Lokale Politie

Actieve dienstverlening
Ongegrond

Ik ben op, ik ben ten einde raad. Ik werk in de zorg en voor 't moment is het mij allemaal teveel. Ik heb over het voorbije jaar al zeker 10 à 15 keer naar de wijkagent gebeld voor de haan van mijn buurvrouw. Dat beest begint vanaf 5 uur te kraaien. Deze haan heeft ook geen hok. Af en toe neemt de buurvrouw die haan 's nachts in huis, maar zeker niet alle nachten. Ik heb het eens getimed: het is een kwartier stil en dan begint hij te kraaien gedurende een kwartier en zo van vooraf aan. Dit is niet uit te houden. De wijkagent is verschillende keren bij onze buurvrouw langs geweest, maar wij zien geen resultaat. Het beest blijft daar, het lawaai blijft ook. Hoe kan het dat hier niets kan afgedwongen worden? We leven hier allemaal zo kort op elkaar. Ik ga eraan onderdoor.

We contacteren de Politie. De Buurtinspecteur laat ons weten dat hij op de hoogte is van het burengeschil tussen verzoekster en haar buurvrouw en al verschillende keren bemiddeld heeft. Er is niet alleen een geschil over de haan maar ook over de groenbeplanting in de voortuin van de buurvrouw. Het probleem met de haan is ondertussen 'opgelost' doordat de haan overleden is maar voor de andere geschillen blijft de Buurtinspecteur beschikbaar.



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.

Zorgvuldigheid is de ombudsnorm die in 2020 het vaakst met voeten werd getreden door de diensten. In 54% van de keren dat het werd ingeroepen bleek de burger een punt te hebben.

Mobiliteitsbedrijf

Zorgvuldigheid en overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

Het gaat omtrent een parkeerretributie. Feit is dat ik op 25 mei plots in mijn eigen straat een retributie onder mijn ruitenwisher had. Blijkbaar hebben ze automatisch de vergunning geschrapt omdat de wagen op naam van mijn vader staat en hij verhuisd is. Zij beweren dat ze een brief hebben gestuurd maar ik heb deze NIET ontvangen.

Het Mobiliteitsbedrijf blijft bij haar standpunt dat deze retributie terecht werd uitgeschreven omdat verzoeker geparkeerd stond in een betalende zone zonder parkeerrecht of geldige bewonersvergunning. Aangezien de bewonersvergunning op naam van de vader stond werd de bewonersvergunning geschrapt toen deze buiten Gent verhuisde. De vader werd daar schriftelijk van op de hoogte gebracht met een brief van 11 mei 2020.

IVAGO

Zorgvuldigheid Gegronnd

De 1e helft van maart vraag ik via 'mijn IVAGO' een omwisseling van mijn GFT container, met name van 60l naar 40l. Dit gebeurde op de oude site, deze bevestigde de correcte registratie van mijn aanvraag. Ik wacht geduldig op een antwoord, wegens corona vermoed ik wat vertraging. We doen ons best om onze GFT container leeg te houden en bewaren alle gft-afval is een andere bak. Op 15 april vraag ik een stand van zaken. Hierop wordt mij gevraagd om de aanvraag opnieuw uit te voeren via 'mijn IVAGO'. Ik doe wat mij gevraagd wordt op de nieuwe site, en krijg de bevestiging van de correcte registratie van mijn aanvraag. Op 21 april bel ik naar de klantendienst van IVAGO voor een stand van zaken. Daar wordt me gezegd dat er geen aanvraag terug te vinden is op mijn adres. Ik dien mijn aanvraag via mail door te sturen en niet via 'mijn IVAGO'. Diezelfde dag dien ik mijn aanvraag in per e-mail. Op 28 april staat de omwisseling van mijn GFT container gepland. De oude 60l container wordt omgewisseld voor een nieuwe 60l container in plaats van de gevraagde 40l container. Ik neem meteen contact op met IVAGO om dit te melden, en op 5 mei wordt een 2e poging gedaan om de GFT container te wisselen, dit keer met succes. Hoe kon dit zo mislopen?

We informeren bij IVAGO. De intercommunale erkent dat de aanvraag voor een ander formaat van GFT-container behoorlijk misliep. Zo vindt IVAGO niet twee aanvragen maar slechts één aanvraag van betrokkene terug. Deze aanvraag bleef in testfase staan waardoor de betrokkene geen reactie kreeg. Wat er precies fout liep, heeft men niet kunnen achterhalen. IVAGO geeft evenwel toe dat de nieuwe website kinderziektes had die ondertussen opgelost werden. IVAGO informeert ons ook dat na de e-mail van betrokkene aan de klantendienst er alles aan gedaan werd om de omruiling van 60 liter naar 40 liter zo snel mogelijk te laten uitvoeren. Op dat moment gebeurde er echter een vergissing in het magazijn en kreeg betrokkene weer een container van 60 liter aangeboden.



Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Zorgvuldigheid

Gegrond maar gecorrigeerd

Voor mijn woning waren er parkeerhaken aangebracht wat nodig is om vlot in en uit mijn garage te kunnen draaien. Mijn vrouw is gehandicapt en ik heb dat echt nodig. Nu hebben ze om de hoek in straat X het wegdek heraangelegd en daarvoor hebben ze een stuk wegdek tot halfweg voor mijn huis weggebroken om een nieuwe collector te steken. Daardoor was een van de parkeerhaken weg. Ze hebben een nieuw stuk wegdek aangelegd maar die parkeerhaak niet opnieuw weer aangebracht. Die werken zijn gedaan van in december vorig jaar, en sindsdien heb ik al ettelijke pogingen ondernomen om die ene parkeerhaak terug geschilderd te krijgen, maar het lukt niet. Ik ben naar het Mobiliteitsbedrijf geweest, die hebben mij naar de Zuid gestuurd. Daar heeft een medewerker van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen gezegd dat ze er zelf ging voor zorgen dat het in orde kwam. Maar er is al een keer een aannemer geweest om te schilderen, maar die had geen opdracht gekregen zei hij voor die ene parkeerhaak. Toen ze onlangs alle strepen in mijn straat, ook die ene parkeerhaak die er wel nog staat, kwamen herschilderen hadden ze weer geen opdracht gekregen om die andere parkeerhaak terug te zetten. Toen werd ik toch kwaad.

Na werken in straat X is de parkeerhaak verdwenen. Het is de verantwoordelijkheid van de aannemer om die terug aan te brengen maar die bleef in gebreke. In zo'n geval is het de bedoeling dat de Wegendienst dit dan ambtshalve uitvoert en de kosten doorrekent aan de aannemer. Op 20 februari werd daartoe een opdracht opgemaakt. De ploeg die wegmarkeringen aanbrengt was in de buurt aan de slag op 20 augustus en het was de bedoeling dat dan ook de ontbrekende parkeerhaak in straat Y zou geschilderd worden. Dit gebeurde verkeerdelijk niet. Kort na onze vraag zorgde de Wegendienst voor het heraanbrengen van de gevraagde parkeerhaak.



Soepelheid

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

Deze ombudsnorm werd 40 keer door de burger ingeroepen, maar was slechts in 1 op de 8 gevallen terecht.

AGB Kunst en Design

Soepelheid

Ongegrond

Als gevolg van de storm Ciara in februari en de waarschuwingen van de weerman om binnen te blijven gingen we niet naar de tentoonstelling Van Eyck. Dit was overmacht. Ik vroeg aan het Museum van Schone Kunsten of mijn tickets kunnen omgeruild worden zodat ik op een andere datum de tentoonstelling kan bezoeken. Dit werd mij geweigerd. Ik vraag geen terugbetaling van mijn tickets, maar een nieuwe kans om met de betaalde tickets de expo te bezoeken.

Het MSK laat weten dat de storm niet van dien aard was dat deze als overmacht zou gelden, omdat ze niet als ramp werd erkend en omdat de officiële aanbevelingen ook geen reisverbod inhielden. Er wordt dus geen uitzondering gemaakt op de algemene verkoopsvoorwaarden: omboeking noch terugbetaling is mogelijk. Uitzonderlijk tegemoetkomen aan deze klager zou ook een ongelijkheid creëren met zij die in hetzelfde geval verkeerden maar niet tot bij de Ombudsdienst kwamen of rechtstreeks bij het MSK om een tegemoetkoming vroegen.

Mobiliteitsbedrijf

Soepelheid
Ongegrond

Ik kreeg een parkeerretributie terwijl we met onze elektrische wagen aan het laden waren met een geldig parkeerticket, maar ongelukkig genoeg op een plaats waar autodelen vermeld staat. Ik heb al verschillende keren uitgelegd dat je op de voorste parkeerplaats technisch gezien niet kan laden omdat geen enkele kabel lang genoeg is. Dus die plaats van autodelen is eigenlijk de enige van de twee plaatsen waar elektrisch laden lukt. En blijkbaar mag je in ook niet in tegenrichting staan en laden. Het Mobiliteitsbedrijf wil echter niet plooien. Kunt u tussenkomen?

Het Mobiliteitsbedrijf blijft bij hun standpunt dat de retributie verschuldigd blijft omdat verzoekster geparkeerd stond op een voorbehouden parkeerplaats voor 'autodelen'. De signalisatie hiervoor is correct aangebracht. Het Mobiliteitsbedrijf meent dat de parkeerplaatsen genoeg zijn ingericht zodat er twee voertuigen kunnen opgeladen worden. Aangezien het de eigen kabel is waarmee men het voertuig oplaadt, raadt men aan een langere laadkabel te gebruiken.

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.

In 16 dossiers of in 43% van de keren dat een burger vond dat deze norm werd geschonden, was dit (gedeeltelijk) terecht.



Dienst Milieu en Klimaat LEZ

Actieve/passieve informatieverstrekking
Ongegrond

In juni kreeg ik een LEZ-boete. Ik ben op de hoogte van de maatregelen, maar in mei 2020 was alles uitzonderlijk. Zo had ik voordien vernomen (onder andere via de website van Stad Gent) dat er een periode van niet-beboeting was ingezet "zolang de federale coronamaatregelen golden". Daarom zijn wij op 19 mei de LEZ-zone in Gent 100 meter binnengereden om éénmalig boodschappen te doen in de Bio-Planet. De federale coronamaatregelen waren op dat moment nog steeds van kracht, mijn kinderen gingen nog steeds niet naar school en er waren nog steeds heel wat uitzonderlijke maatregelen vanwege de corona pandemie. Ik was niet op de hoogte van de stopzetting van de gedoogmaatregel. Ik lees in het antwoord van Stad Gent dat mijn verweer ongegrond wordt geacht omdat het einde van de gedoogperiode op 7 mei op de website werd geplaatst. Ik vind dit echter volkomen ontoereikend en het voelt erg onrechtvaardig.

De juiste informatie werd tijdig en correct weergegeven op de website van Stad Gent en werd ook via de media verspreid.

Dienst Belastingen

Actieve/passieve informatieverstrekking Ongegrond

Onlangs kreeg ik het aanslagbiljet belastingen Stad Gent op tweede verblijf waarvan ik dacht dat dit terug 300€ zou zijn aangezien onze 2 kinderen/studenten daar op kot zitten. Groot was mijn verbazing dat wij nu 1.000 euro moeten betalen en dit wel om de volgende reden: "de aanvraag voor het conformiteitsattest werd te laat ingediend." Ik heb alle documenten om de verlaging te verkrijgen op tijd opgestuurd voor 30 juni. Op 14 februari heb ik een aanvraag conformiteitsattest ingediend wetende dat dit vanaf 2019 nodig is. Nu blijkt dat dit ten laatste 2 maanden voor een aanslagjaar moest aangevraagd worden. In 2018 was dit attest niet nodig. Ik heb gebeld met de dienst Belastingen en daar konden ze enkel sorry zeggen "u heeft de aanvraag te laat ingediend". Ik voel me echt voor 700 euro opgelicht door Stad Gent. Kan hier nog iets aan gedaan worden?

We doen navraag bij de dienst belastingen.

Het is inderdaad zo dat bij de wijziging van het belastingreglement op de tweede verblijven in 2016 het conformiteitsattest als extra voorwaarde is opgelegd om in aanmerking te komen voor het verlaagd tarief. Er was een overgangstermijn tot 1 januari 2019. Bestaande belastingplichtigen werden via e-mail ingelicht over de nieuwe verplichting. Bij de aangifte van nieuwe belastingplichtigen werd het integrale belastingreglement toegevoegd. Ook op de website van de stad was het gewijzigd belastingreglement te raadplegen en werd de wijziging expliciet vermeld. In die zin stellen we vast dat de belastingplichtigen voldoende werden geïnformeerd.

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.

Dit is het derde vaakst geschonden ombudscriterium (48,6% van de keren dat het werd ingeroepen bleek hier een kern van waarheid in te zitten).



Groendienst

Redelijke behandelingstermijn Ongegrond

Onze gevel werd op de dag van betoging "vuist tegen racisme" met graffiti beklad. Wij hebben dit onmiddellijk gemeld op 8 juni maar tot op heden is het nog steeds niet verwijderd.

Bij navraag bij de Groendienst blijkt dat er geen spoor te vinden is van een aanvraag voor het verwijderen van de graffiti op 8 juni. De dienst weet ook niet bij wie of op welke manier dit gebeurde. Via Gentinfo kreeg de dienst wel 2 meldingen, op 16 en 24 juli. Op 27 juli, daags na de collectieve sluiting, werden deze meldingen besproken en werd aan mevrouw gevraagd om een aanvraagformulier voor het verwijderen van de graffiti in te vullen. Voor werken aan een private gevel is immers een schriftelijke toelating van de eigenaar nodig. Verzoekster stuurde het ondertekende formulier op 28 juli terug. Op vrijdag 14 augustus, net de dag dat de klacht bij de Ombudsdienst werd ingediend, werd de verwijdering in de planning van de graffiti-ploeg opgenomen voor 17 augustus maar de klaagster was op dat moment nog niet op de hoogte gebracht van de planning. We kunnen begrip opbrengen dat de burger graag de graffiti zo snel mogelijk verwijderd zag. Wanneer we echter rekening houden met de meldingen bij Gentinfo van 16 en 24 juli, en de geplande verwijdering in de week van 17 augustus, oordeelt de Ombudsdienst dat dit binnen een redelijke behandelingstermijn aangepakt werd.

IVAGO

Redelijke behandelingstermijn Ongegrond

Vorige week contacteerde ik IVAGO om te melden dat mijn straat en de omgeving vol liggen met troep, zoals bijvoorbeeld handschoenen en zakdoeken. Het is zeker al twee, drie weken niet meer opgeruimd. De mevrouw die ik aan de lijn kreeg bij IVAGO was zeer vriendelijk maar ondertussen is er op het terrein nog niks veranderd.

Mevrouw nam in de week van 30 maart contact op met IVAGO om het zwerfvuil in haar straat te melden. We nemen contact op met IVAGO. Een veegploeg gaat op 10 april ter plaatse. Binnen de twee weken gaf IVAGO gevolg aan de melding, dit is binnen een redelijke termijn. Hierdoor sluiten we deze klacht af als ongegrond.

WoninGent

Redelijke behandelingstermijn Ongegrond

Mijn moeder huurt een appartement van WoninGent. Men zit daar al 14 dagen zonder warm water. Eerst beloofde men dat het opgelost zou worden. Nu zou er echter een probleem zijn met de capaciteit van de boiler en dit zou pas binnen een paar maanden opgelost worden. Het kan toch niet zijn dat ze een half uur water moet laten lopen om een beetje lauw water te krijgen? En wat met haar waterfactuur? Dit kan toch niet?

WoninGent gaf aan dat al eerder beslist werd om de stookinstallatie te vernieuwen. Na een defect van de reserveketel werd beslist om de werken sneller uit te voeren. Van de huurder hebben we vernomen dat men er na het indienen van de klacht een goede twee weken mee bezig is geweest en dat zij sindsdien terug warm water heeft.

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.

Dit criterium werd in 26 klachten ingeroepen, waarvan dit in bijna de helft van de gevallen werd weerhouden.



Groendienst

Degelijke dossieropvolging Gegrond

Ik woon sinds 2016 op het einde van een doodlopend straatje. Voor mijn huis is een soort van voortuin aangemaakt. Tot op heden is het nog steeds niet duidelijk of dit een geveltuintje of een stadstuin is. Wij zijn al sinds 2017 hierover aan het communiceren met de Groendienst en er is ondertussen nog steeds NIKS gebeurd. Wij willen nu duidelijk opteren om de voortuin weg te nemen en gewoon terug klinkers te leggen. De druppel was toen ik net door het raam keek, zag dat onze overburen een kapotte BBQ in dat voortuintje gooiden. Hopelijk krijg ik hier eindelijk eens reactie op en ook ACTIE.

De Groendienst beaamt dat er al enkele jaren problemen zijn met de invulling en het beheer van dit plantvak. Omdat de medewerker die verantwoordelijk is voor de opvolging van groen in buurtbeheer langdurig ziek is kan de voorgeschiedenis en de eerder gemaakte beslissingen niet worden geduid. Ze concluderen wel dat het plantvak beter niet in zijn huidige vorm behouden blijft. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen werd gevraagd het plantvak te verharden met uitzondering van twee openingen aan beide zijden van de oude toegangsdeur, zodat de muur zijn groene karakter kan behouden. De werken staan al gepland voor 's anderendaags.

Innames Publieke Ruimte (IPR)

Degelijke dossieropvolging
Gegrond

Op 18 juni 2019 diende ik een aanvraag in voor een terras bij mijn zaak. Op die mail kwam geen antwoord. Geduld is een mooie deugd, maar jaren wachten... Kan u tussenkomen?

Verzoeker legt ons mailverkeer voor van 18 juni 2019. De Horecacoach verwijst hem door naar IPR en hij vraagt in deze mail om hem op de hoogte te houden over een aanvraag / vergunning voor het plaatsen van een terras voor zijn restaurant. Hierop komt geen reactie van IPR. Zij vinden geen spoor meer terug van dit mailverkeer. Het gaat hier weliswaar niet over een formele aanvraag, maar eerder over een informatievraag. De dienst had verzoeker er toen al over kunnen informeren dat volgens een collegebeslissing uit 2003 er een verbod is op de plaatsing van terrassen in de ganse wijk Patershol.



Lokale Politie

Degelijke dossieropvolging
Ongegrond

Wij hebben al vijf keer geklaagd tegen de wijkagent over de vrachtwagens die in onze straat voor ons gebouw langdurig parkeren, en verschillende zelfs waar ze niet mogen staan. Ze staan zodanig dat er een grote vrachtwagen die onze straat was ingereeden, achteruit weer moest wegrijden omdat de straat te smal geworden was door al die vrachtwagens die daar geparkeerd staan. Het probleem is ook dat de bewoners aan de straatkant op het gelijkvloers geen daglicht meer binnenkrijgen doordat die vrachtwagens voor het raam staan, en dat ze 's zomers ook niet op hun terras moeten zitten. En wat als de brandweer ooit in onze straat zal moeten zijn, en er staan daar vrachtwagens die verkeerd geparkeerd staan? Kunt u daar iets aan doen?

We vragen aan de Politie om meer controle uit te voeren in de bewuste straat in Sint-Amandsberg. De Politie laat weten dat ze contact hebben opgenomen met de eigenaars van de vrachtwagens en ook geverbaliseerd hebben. Momenteel zou het probleem opgelost zijn.



Interne klachtenbehandeling

Elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen, en moet dan ook in de mogelijkheid voorzien om een klacht te kunnen indienen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.

Elf keer in 2020 was een burger van mening dat de dienstverlening op dit vlak tekortschoot. In iets meer dan een derde van de gevallen bleek dit (deels) terecht.

WoninGent

Interne klachtenbehandeling en zorgvuldigheid Gegron

Ik heb een klacht over de algemene kosten die ons worden aangerekend door WoninGent, die altijd maar stijgen. Wij wonen op de vierde verdieping, op de tweede en de derde verdieping van onze blok moeten ze evenveel opleggen als wij, terwijl ze in andere blokken van ons gebouw geld terugkrijgen voor de algemene kosten. In 2018 hadden ze ons ook eerst een foute berekening van de kosten gegeven, wat daarna werd rechtgezet. Vorig jaar moesten we 331 euro opleggen voor de algemene kosten bovenop onze voorschotten. Ik vind dat niet normaal. Ik heb hierover een mail gestuurd aan WoninGent en kreeg als antwoord dat de voorschotten in 2018 lager lagen dan de werkelijke kosten en dat ik daarom moet bijbetalen. De bewoners van hetzelfde gebouw maar met een ander adres kregen terug omdat bij hen de voorschotten hoger lagen dan de kosten. Het zou dus kloppen, maar is nog geen verklaring van de forse verhoging van de kosten.

Een jaar eerder kregen we van andere huurders in dit gebouw een gelijkaardige klacht, waarop we tot op heden geen duidelijk antwoord kregen. Het gaat over een groot gebouw met meerdere ingangen in twee verschillende straten. We vermoeden dat er een fout gebeurd is in de verrekening tussen de huurders: dat alles is aangerekend aan de huurders met adres in straat X en niet aan de huurders met adres in straat Y. Dit kwam ook al eerder voor op een andere locatie.

Uiteindelijk krijgen we enkel als antwoord: "WoninGent ontving geen correcte info i.v.m. de verdeling van de meters voor straat X en straat Y. De rechtzetting zal nu gebeuren bij de afrekening van de huurlasten 2019. De huurders zullen in de begeleidende brief op de hoogte gebracht worden." We kregen hierover ondanks herhaaldelijke vragen geen verdere toelichting.

Dienst Burgerzaken

Interne klachtenbehandeling Gegron maar gecorrigeerd

Mijn dochter heeft alopecia en draagt daarom al 13 jaar een bandana. Ze stond daarmee ook op haar e-ID want dit was toegestaan om medische redenen. Vorige week is ze haar ID verloren bij een wandeling. Bij de aanvraag voor een nieuwe e-ID werd haar gezegd dat de regels waren veranderd en dat een bandana niet meer mocht. Mijn dochter moest een document ondertekenen dat ze "gelovig" was. Zij heeft op internet echter gevonden dat ze een bandana op haar e-ID wel nog zou zijn toegestaan om medische redenen. Ik wil dan ook dat ze het document van gelovig zijn vernietigen. Is dit geen discriminatie?

We nemen contact op met de dienst Burgerzaken. Van de voorwaarde dat het hoofd onbedekt is kan worden afgeweken door wel een foto met een gedeeltelijk bedekt hoofd te aanvaarden om godsdienstige redenen mits voorlegging van een verklaring op eer. Dit kan echter ook indien er om fysieke of medische redenen niet aan de voorwaarde kan voldaan worden. Hiervoor dient een medisch attest te worden voorgelegd. De dienst heeft betrokkene reeds hun excuses aangeboden voor het feit dat zij verkeerd geïnformeerd werd aan de balie. Omdat dit voor verzoekster niet volstond vroeg ze expliciet om haar dossier aan te passen en de onterecht door haar getekende verklaring te verwijderen. Na onze tussenkomst gebeurde dit.

IVAGO

Interne klachtenbehandeling Ongegron

Op 16 mei 2019 werd onze geveltuin weggeveegd door een voetpadveger. We hebben dit meteen gemeld aan Gentinfo. Ondertussen zijn we januari 2020 en is dit nog steeds niet in orde.

IVAGO informeert ons dat Ethias de schadevergoeding uitbetaalde op 7 oktober 2019 op het rekeningnummer dat betrokkenen doorgaven. Verzoeker geeft toe dat hij dit over het hoofd zag.

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 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.

Deze ombudsnorm werd slechts één keer geschonden, maar werd wel tien keer ingeroepen door een burger.

Mobiliteitsbedrijf Motiveringsplicht Ongegrond

In mijn straat wordt dagelijks door meerdere auto's geparkeerd en gereden op het voetpad. Ik heb dit probleem al aangekaart in 2018. Toen vroeg ik om paaltjes te zetten, maar ik moest wachten op wegenwerken. Het is nu al 2020 en er zijn in mijn straat nog geen werken gedaan. De problemen blijven voortduren en worden alleen maar erger. Ik ging in november 2019 langs bij het Mobiliteitsbedrijf, en deed er mijn aanvraag voor het plaatsen van paaltjes. Nog altijd werd mij geen oplossing geboden voor het probleem. De medewerker van het Mobiliteitsbedrijf heeft niet écht naar mij geluisterd en was niet echt bereid om mij te helpen.

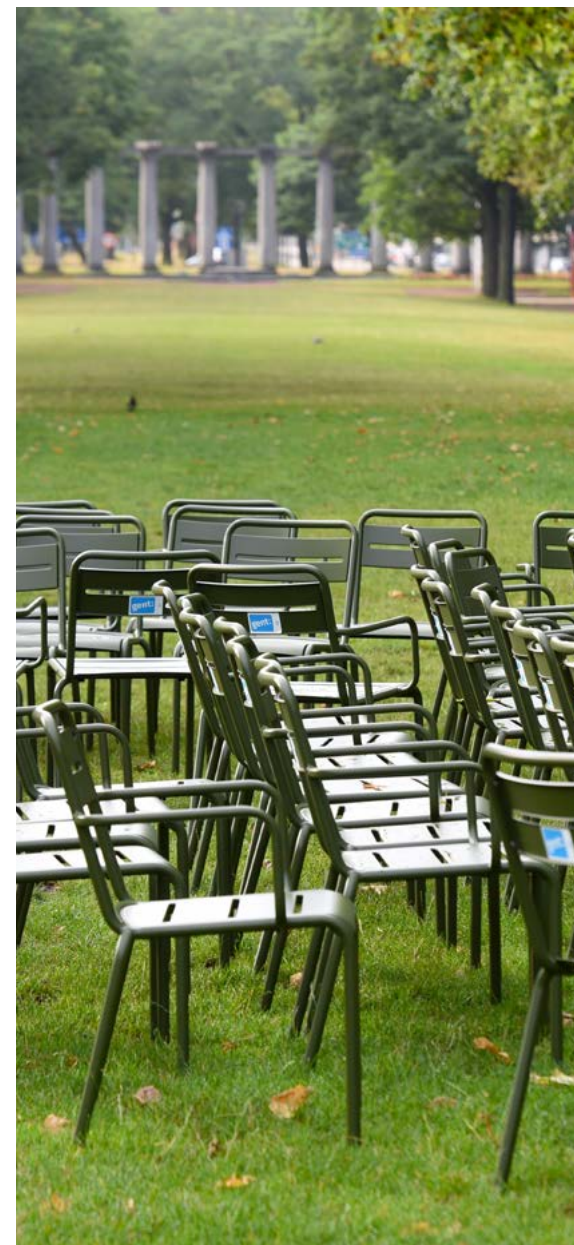
Het Mobiliteitsbedrijf heeft verzoeker al in november 2019 laten weten dat ze geen anti-parkeermaatregelen zouden treffen omdat zijn straat ook wordt aangepakt bij de heraanleg van Oostakkerdorp. Ook nu blijven ze bij hun standpunt dat verzoeker moet wachten tot de heraanleg van zijn straat.

Publiekszaken

Motiveringsplicht en degelijke dossieropvolging Gedeeltelijk gegrond

Ik krijg geen opvolging op mijn mail. Het is nochtans simpel: ik zou een nieuwe spar van 3 meter willen plaatsen ter vervanging van mijn oude mooie grote spar. De aanleg van een pad door stad Gent is de oorzaak van het teloorgaan van een 80 jaar oude boom in de storm van februari. Kan u ervoor zorgen dat zij me een STUGA spar leveren of terugbetalen.

Betrokkene stelde deze vraag aan Gentinfo en kreeg als antwoord dat een collega van de bomenploeg is langs geweest om de situatie in te schatten. Er werd hem uitgelegd dat voor een boom op privégrond geen beroep kan worden gedaan op een stadsdienst. Wanneer we deze case opvragen bij Gentinfo, zien we dat dit dossier reeds in handen was van de Groendienst, de dienst WBW en de Juridische dienst. Uit de input van deze diensten is er voldoende informatie ter beschikking om de burger te informeren dat hij het recht heeft om een schadevergoeding aan te vragen maar dat op basis van de aanwezige elementen in het dossier het zeer onwaarschijnlijk is dat die toegekend zal worden. De motivatie hiervoor ontbreekt echter in het antwoord dat Gentinfo aan deze burger gaf.



2.8. Opvolging van de in het verleden gedane aanbevelingen

In deze lijst kan je zien in welke mate de diensten of het beleid is ingegaan op de aanbevelingen die wij sinds 2018 hebben gegeven:

DATUM	DIENST OF KABINET	AANBEVELING	OPVOLGING	
2018	Schepen van Mobiliteit en Schepen van Wonen	Voor de Dienst Burgerzaken, de federale en de provinciale overheid wordt de bewoner van een zorgwoning beschouwd als een alleenstaande, en dus ook als zodanig belast. Het Mobiliteitsbedrijf beschouwt de bewoner van een zorgwoning als samenwoner, waardoor deze enkel een tweede, betalende bewonersvergunning kan krijgen. Geef bewoners van een zorgwoning ook een gratis bewonersvergunning.	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen werd aangegeven dat deze beleidsaanbeveling zeer relevant was en opvolging verdiende. Deze bewoners worden immers beschouwd als alleenstaande, maar hebben toch geen recht op een gratis bewonersvergunning indien er op hetzelfde adres al een bewonersvergunning is uitgereikt. Het reglement stipuleert echter dat er per adres slechts één gratis bewonersvergunning wordt uitgereikt. Het stadsbestuur gaf aan te onderzoeken of op deze vraag ingegaan kon worden. Tot op heden ontving de Ombudsvrouw hierover geen verdere feedback. De Ombudsdienst blijft wel gelijkaardige klachten ontvangen.	Work in progress ⚙️
2018	IVAGO	Een eerste betalingsherinnering voor een openstaande factuur moet kosteloos zijn. Pas desnoods het reglement aan in die zin.	Op 18 december 2019 keurde de gemeenteraad een aanpassing van het retributiereglement voor het aanbieden van huishoudelijk afval goed. Vanaf 2020 is een eerste herinnering kosteloos.	Done! ✅
2018	Alle diensten	Hou steeds rekening met het feit dat niet elke burger digitaal bereikbaar is of wil zijn. Stel dus steeds alle informatie in elke mogelijke vorm ter beschikking van de burger, en niet enkel digitaal.	Het college van burgemeester en schepenen bevestigt dat er een blijvende nood is aan offline-dienstverlening. De burger moet de stad immers digitaal, per telefoon of brief en fysiek kunnen blijven contacteren. In 2020 kreeg de Ombudsvrouw geen klachten meer binnen die duiden op een te vergaande digitalisering. Tijdens de eerste lockdown bleek de telefonische bereikbaarheid niet optimaal.	Work in progress ⚙️
2019	Mobiliteitsbedrijf	Stuur de herinnering voor een niet-betaalde GAS-boete twee weken voor het vervallen van de termijn om verweer in te dienen, zodat de burger een redelijke kans heeft om verweer in te dienen. Wees redelijk indien duidelijk blijkt dat er een materiële vergissing is gebeurd bij het aanvragen van een vergunning, zeker indien dit door een derde gebeurde.	Het Mobiliteitsbedrijf informeert de Ombudsdienst dat zij de mogelijkheid onderzochten om een herinnering te sturen twee weken voor het vervallen van de termijn om verweer in te dienen. Uit dit onderzoek blijkt dat dit een behoorlijke meerkost inhoudt om tekortkomingen van B-post op te vangen. Hierdoor zal het Mobiliteitsbedrijf soepel omgaan met de verweertermijn indien de burger kan aantonen dat hij de eerste brief niet ontvangen heeft door een fout van B-post.	Work in progress ⚙️
2019	Mobiliteitsbedrijf	Ga na hoe het e-loket gebruiksvriendelijker kan gemaakt worden zodat misverstanden uitgesloten worden, ook voor mensen die niet vertrouwd zijn met de tool. Wees in afwachting hiervan redelijk indien een burger te goeder trouw handelde en dit ook blijkt uit de handelingen die de burger op de tool uitvoerde.	Het Mobiliteitsbedrijf informeert de Ombudsvrouw dat de huidige softwaretoepassing voor het uitreiken van parkeervergunningen vervangen zal worden door nieuwe software, verwacht in 2022. Het gebruiksvriendelijker maken is daarbij zeker een aandachtspunt. Het Mobiliteitsbedrijf heeft naar aanleiding van deze aanbeveling een aantal communicaties naar de bewoners aangepast. Ook worden er nu herinneringen verstuurd bij aanvragen die niet afgewerkt werden. Toch wordt de Ombudsdienst nog steeds gecontacteerd over de gebruiksvriendelijkheid en misverstanden in het e-loket.	Work in progress ⚙️
2019	IVAGO	Voorzie na gevallen van overmacht zoals een staking ook voor de burger in landelijk gebied de kans om bij het eerstvolgend moment waarop restafval wordt aangeboden ook een extra groene IVAGO zak naast de container mee te geven.	In 2020 waren er geen stakingsdagen. De Ombudsvrouw ontving wel klachten over de dienstverlening na overmacht door de Corona-maatregelen, zoals de omschakeling van de huisvuilzakken en het uitstel van de ophaling van het grof huisvuil. De Ombudsvrouw stelde hierbij vast dat IVAGO inspanningen deed om rekening houdend met het beschikbare personeel, de sociale correcties, .. tot de beste oplossing te komen.	Work in progress ⚙️

DATUM	DIENST OF KABINET	AANBEVELING	OPVOLGING	
2019	IVAGO	Wanneer het saldo onder de 10 euro zakt, stuurt IVAGO automatisch een betalingsuitnodiging om het saldo met 50 euro aan te zuiveren. Wanneer een burger geniet van een sociale tegemoetkoming, is dit niet altijd nodig. Pas deze werkwijze aan of maak de betalingsuitnodiging transparanter, zodat burgers met een sociale tegemoetkoming niet nodeloos een te hoge aanzuivering doen.	Naar aanleiding van deze aanbeveling paste IVAGO zowel het drempelbedrag als het provisiebedrag aan voor burgers met een sociale tegemoetkoming. Het drempelbedrag werd aangepast naar 2 euro, het provisiebedrag naar 10 euro.	Done! ✔
2019	WoninGent	Informeer de huurder voldoende over de stand van zaken van een vraag om herstelling en organiseer intern een betere opvolging hierover.	In 2020 zien we dat dit toch nog regelmatig de reden is waarom de huurder naar onze dienst stapt: maar al te vaak worden herstellingsaanvragen wel geregistreerd en opgevolgd maar wordt de huurder niet steeds ingelicht over de verdere planning.	Work in progress ⚙️
2019	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en Dienst Stedenbouw	Stem de voorwaarden van een omgevingsvergunning af op geplande wegenwerken. Schrap de verplichting tot een verhoging van een voetpad na verbouwingswerken uit de omgevingsvergunning en regel dit via een intern protocol (Wegendienst/Stedenbouw). Het opbreken van verlagingsen komt immers het algemeen belang ten goede.	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen wordt aangegeven dat de betrokken stadsdiensten zullen onderzoeken of dit proces geoptimaliseerd kan worden. Tot op heden is dit onderzoek nog niet afgerond.	Work in progress ⚙️
2019	Schepen van Publieke Ruimte en Dienst Stedenbouw	Hou steeds rekening met de toegankelijkheid en begaanbaarheid van oppervlaktes die op een waterdoorlatende manier worden aangelegd, door bijvoorbeeld verharde stroken te voorzien waarop rolstoelen, buggy's en rollators wel kunnen rijden	In 2020 ontving de Ombudsdienst geen klachten meer over de slechte toegankelijkheid voor bepaalde doelgroepen na onthardingsmaatregelen. Wel klaagt de burger vaak over de slechte toegankelijkheid van de voetpaden wegens de verouderde staat. Eveneens wordt de Ombudsdienst vaak gecontacteerd vanuit een frustratie na de omschakeling van verharde oppervlakten waar geparkeerd kon worden naar graszones op het openbaar domein.	Work in progress ⚙️
2019	Dienst Milieu en Klimaat	Pas de LEZ-databank zodanig aan dat de postadressen van burgers die hun aanvraag niet via de digitale weg hebben ingediend, ook kunnen bewaard worden. Op die manier kunnen zij net zoals de digitale aanvragers een herinnering ontvangen.	De LEZ-toepassing is nu niet aangepast voor het opslaan/verwerken van de postadressen. Om tegemoet te komen aan de aanbeveling om toch deze klantenservice te kunnen bieden, stuurt de dienst voor deze burgers de herinneringsbrief manueel voor de betalende jaartoelatingen, parkeerkaart + verhoogde tegemoetkomingen. De dienst heeft wel een project ingediend om dit te automatiseren zodat deze werkwijze ruimer kan toegepast worden.	Work in progress ⚙️
2019	Alle diensten	Wees er alert voor dat besparingen op personeelskosten niet ten koste gaan van de dienstverlening.	Het College van Burgemeester en schepenen informeert de Ombudsvrouw dat het hier om tijdelijke bezettingsproblemen ging, zoals wel eens vaker en wisselend voorkomt. Het blijft evenwel steeds de betrachting om dit zo goed en zo snel mogelijk te ondervangen. Het probleem was hoofdzakelijk voelbaar bij de Groendienst en de Dienst Stedenbouw. Uit de klachten die de Ombudsdienst in 2020 ontving, kon een personeelstekort bij deze diensten niet meer als oorzaak aangeduid worden.	Done! ✔
2020	Departement FM	Investeer nog meer in publiek sanitair op plaatsen waar de meest kwetsbare groepen (onder andere dak- en thuislozen) samenkomen. Zorg dat er werk gemaakt wordt van het frequent en grondig reinigen van dit sanitair en ook dat herstellingen niet op zich laten wachten. Maak dat het onderhoud van alle publieke toiletten onder alle omstandigheden kan gebeuren, ook in tijden van lockdown. Deze publieke dienstverlening komt tegemoet aan een basisbehoefte en moet continu verzekerd blijven.	Naar aanleiding van deze aanbeveling informeert het Stadsbestuur dat ze extra budgetten vrijmaakt voor het onderhoud van het bestaande publiek sanitair. Eveneens wordt er een studie uitgevoerd om deze dienstverlening verder te optimaliseren. In de tweede helft van 2020 ontvangt de Ombudsdienst hierover slechts nog één klacht.	Done! ✔
2020	Schepen voor Mobiliteit, Schepen voor Milieu en Klimaat	Beperk de LEZ- en GAS-boetes tot een maximumplafond als blijkt dat de overtreding is gestopt zodra de eerste boete is ontvangen. De eigenlijke bedoeling van een boete is het bijsturen van ongewenst gedrag, niet de burger in financiële moeilijkheden brengen.	Het college van burgemeester en schepenen heeft afwijzend gereageerd op deze suggestie. Het Mobiliteitsbedrijf streeft ernaar om de boete zo snel mogelijk na de inbreuk te versturen, wat in 2020 slechts de helft van de tijd lukte binnen de 17 dagen na de overtreding. In bepaalde periodes loopt de doorlooptijd tussen de inbreuk en het versturen van de boete toch nog veel te hoog op (meer dan 30 dagen in het ergste geval). Voor wat de LEZ-boetes betreft, zien we in de tweede helft van 2020 toch dat er een daling is van dit soort klachten.	Work in progress ⚙️

Deel 3: Ombudsdienst achter de schermen

De Ombudsvrouw is in de eerste plaats een aanspreekpunt voor burgers die klachten hebben over een dienstverlening van de stad. De Ombudsdienst is echter meer dan dat. Het is immers niet de bedoeling dat de Ombudsvrouw als het ware van op een eiland als een soort rechter optreedt. Vanuit haar expertise is de Ombudsvrouw steeds in de weer om de dienstverlening te verbeteren en gaat zij proactief met de diensten in gesprek om na te gaan hoe klachten voorkomen kunnen worden. Zo is er maandelijks een overleg met het Mobiliteitsbedrijf.

De Ombudsvrouw maakt ook actief deel uit van de interne werkgroep rond de vernieuwing en de uniformisering van de eerstelijnsklachtenwerking binnen de gehele organisatie. Eén van de sleutels hierin is de eenvormige definitie van meldingen en eerste- en tweedelijnsklachten over alle diensten heen. Dit is een groot project dat de volledige klachtenbehandeling van A tot Z zal omvatten, hetgeen uiteindelijk de dienstverlening ten goede zal komen.

De Ombudsvrouw maakt naast de contacten die ze heeft binnen de eigen organisatie, ook deel uit van heel wat bredere netwerken. De Ombudsvrouw is lid van het Permanent Overleg Ombudslui van België (POOL), het Permanent Overleg van Lokale Ombudslui (POLO), het International Ombudsman Institute (IOI) en het European Ombudsman Institute (EOI). Door COVID-19 waren er geen internationale bijeenkomsten, maar op Belgisch niveau waren er wel online bijeenkomsten van POLO en van POOL. Eén van deze bijeenkomsten ging specifiek over hoe we via ombudswerk nog meer ten dienste kunnen staan van

mensen in armoede, en welke valkuilen we daarbij moeten vermijden. De feedback van ervaringsdeskundigen was hierbij onontbeerlijk.

Met het voltallige Belgische ombudsnetwork POOL is de resolutie over het internet als basisbehoefte aangenomen, die in februari 2021 werd overgemaakt aan de bevoegde overheid: wij 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.

De volledige tekst van de resolutie zit in de bijlagen van dit verslag.



Nieuwe database

In nauwe samenwerking met District09 en dankzij de ondersteuning van meerdere diensten kregen wij een nieuwe database. Sinds 1 november 2020 werken we met een CRM die verwant is aan de CRM die ook Gentinfo gebruikt. Alle waarborgen voor de confidentialiteit van onze gegevens zijn gevrijwaard, maar het vermijdt dat zaken nog opnieuw moeten worden overgetikt. Deze nieuwe database vervangt de oude in Access die sinds 1997 in gebruik was. De Ombudsdienst beschikt nu over een zeer performant systeem dat ons toelaat volledig papierloos te werken.

Personeelsbestand van de Ombudsdienst

Het personeelskader bestaat uit vijf voltijdse equivalenten (VTE): de Ombudsvrouw, een adjunct van de directie en drie consultants. Doordat drie mensen 4/5 werken, konden we via interne mobiliteit in de loop van 2020 nog een consultant aanwerven die 3/5 werkt. Ons team bestaat dus uit zes mensen, die samen vijf VTE werken.

Budget

Budget 2016	19.666 euro
Budget 2017 (20 jaar bestaan)	26.284 euro
Budget 2018	19.902 euro
Budget 2019	19.022 euro
Budget 2020	20.049 euro

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 blijk 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 vooruitzichtigheid 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.	Gegronnd 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 verzoekster 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.	Gegrond 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.	Gegrond	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 gegrond	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 heraanlegd 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 studentenhuus.	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 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.	Ongegron	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.	Ongegron	Adequate communicatie & Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van het parkeren op een inname publieke ruimte buiten de vergunde uren.	Ongegron	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.	Ongegron	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.	Ongegron	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van 4 GAS-boetes omwille van het rijden door een knip waarvoor verzoeker geen vergunning heeft.	Ongegron	Overeenstemming met de regelgeving & Adequate communicatie	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omwille van onduidelijke signalisatie.	Ongegron	Overeenstemming met de regelgeving & Soepelheid	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van diverse GAS-boetes omwille van het niet kunnen verlengen van de vergunning tijdens de lockdown.	Ongegron	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van de deurwaarderskosten omdat de verzoeker niet tijdig op de hoogte was van de parkeerretributie.	Ongegron	Overeenstemming met de regelgeving	Mobiliteitsbedrijf
Betwisting van een parkeerretributie omdat verzoekster meent de aanpassing van haar nieuw adres te hebben doorgegeven.	Ongegron	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 warehouse 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

De Gentse Ombudsdienst is geen eiland en gaat met meer bemiddeling voor win-win

De opdrachten en werking van de Ombudsdienst (p4)

Met dit verslag aan de gemeenteraad brengt de Ombudsvrouw verslag uit van haar activiteiten en vaststellingen in 2020. Enerzijds biedt het jaarverslag een kritische blik op de dienstverlening in 2020, anderzijds reikt het de diensten waardevolle feedback om haar dienstverlening te verbeteren.

In dit bijzondere jaar – hoe kan het anders – verschijnt corona als een wezenlijk element ook in dit jaarverslag. Ook de Ombudsdienst kreeg veel meldingen en verzuchtingen gerelateerd aan de pandemie en de coronamaatregelen. De Ombudsdienst is dan ook geen eiland en functioneert middenin de steeds wisselende actualiteit.

En zo evolueert ook de werking van de Ombudsdienst. Met haar dienst zet de Ombudsvrouw meer en meer in op bemiddeling. Als objectieve bemiddelaar kan ze uitzoomen op situaties en probeert met de betrokken dienst tot een gerichte oplossing voor de burger te komen. De Ombudsdienst werkt zo meer en meer samen. De vele contacten groeien, zowel binnen de eigen organisatie als erbuiten. Met dit sterke netwerk neemt de Ombudsdienst een actieve en vooral positieve rol op bij de behandeling van klachten.

Aantal tussenkomsten, klachten en aanbevelingen 2020 (p5)

Het valt op dat het totaal aantal keren dat de burger in 2020 een beroep deed op de Ombudsdienst met 380 tussenkomsten meer, sterk is gestegen tegenover 2019 (van 1.552 naar 1.932 tussenkomsten). De Ombudsvrouw veronderstelt dat burgers meer tijd hadden om hun klachten te uiten of door het vele thuisblijven effectief meer overlast hebben ervaren. Als college kunnen we die conclusie bevestigen. De Gentenaars vinden via Gentinfo, de diensten en alle kanalen even vlot de weg naar het stadsbestuur, ondanks en vooral ook door corona en de coronamaatregelen.

De Ombudsvrouw krijgt weliswaar nog altijd meer meldingen en doorverwijzingen (1278) dan tweedelijnsklachten (654). Elk contact met de burger wendt zij aan om de werking van haar dienst uit te leggen en de burger correct de weg te wijzen. Dit toont aan dat de Ombudsdienst laagdrempelig werkt en toegankelijk is en dus een belangrijke schakel blijft tussen het stadsbestuur en de burgers.

Het aandeel tweedelijnsklachten is toegenomen (141 extra, van 513 naar 654), wat eigenlijk betekent dat de Ombudsdienst meer en meer met haar hoofdtaak bezig is. In 2020 was van de onderzochte klachten 57% onterecht. Dat was in 2019 nog 62%. Er waren in 2020 dus in verhouding meer terechte klachten dan vorig jaar: 43 % tegenover 38% in 2019. Dat is een stijging die we zeker willen in het oog houden.

Hoe neemt burger contact op

Meer dan de helft van de burgers contacteert de Ombudsdienst per e-mail (54%), gevolgd door telefoon (34%), bezoek (10%), en een zeer kleine minderheid per brief (1%). De digitale weg is zeer laagdrempelig, wat goed is, maar de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek blijft duidelijk belangrijk.

De digitale bereikbaarheid geldt inderdaad niet voor elke burger. In de beleidsnota's van Burgerzaken, Publiekszaken en "Meer dan een slimme Stad" beklemtoont het stadsbestuur blijvend in te zetten op digitale inclusie. Met digitale talentpunten en fysieke begeleiding worden digibeten of personen zonder digitale middelen bijgestaan en wegwijs gemaakt. De digitale kloof wordt door de Stad Gent wel degelijk actief mee aangepakt. Daarnaast blijven de fysieke loketten bestaan. In 2020 kreeg de Ombudsvrouw trouwens geen klachten meer die duiden op een te vergaande digitalisering.

Soorten tussenkomsten (p7)

De Ombudsvrouw maakt in haar verslag een helder onderscheid tussen de verschillende soorten tussenkomsten. Het kan om een vraag, signaal, bedanking, melding, doorverwijzing, eerstelijns- of tweedelijnsklacht gaan. Deze typologie is ook voor de Stad Gent van belang. Vanaf juli 2021 zal de Stad immers een nieuw klachtenmanagement uitrollen, waarbij Publiekszaken/Gentinfo voor de eerstelijnsklachten een sleutelrol zal opnemen. Dit grootschalige project, in nauwe samenwerking met de Ombudsdienst, zal de volledige klachtenbehandeling van A tot Z omvatten. Hierdoor zal de Ombudsdienst nog meer op de tweedelijnsklachten kunnen focussen.

Beoordeling tweedelijnsklachten en bemiddeling

Van de ontvankelijke tweedelijnsklachten die de Ombudsdienst behandelt, blijkt 6% gegrond en 7% gedeeltelijk gegrond, 17% is gegrond maar gecorrigeerd en 10 % kende een geslaagde bemiddeling (grafiek p11).

Het jaarverslag toont dat de Ombudsdienst ook meer en meer een actieve, bemiddelende rol opneemt. Met bemiddelen zorgt de Ombudsdienst ervoor dat de klacht wordt opgelost in een win-win voor zowel de burger als de administratie. De Ombudsvrouw geeft hierbij aan tevreden te zijn over een steeds beter wordende samenwerking met verschillende stadsdiensten en met name met het Mobiliteitsbedrijf, WoninGent en IVAGO.

Tendensen in tweedelijnsklachten

De top drie van aantallen tweedelijnsklachten blijft ongewijzigd met Mobiliteit (204), WoninGent (76) en IVAGO (74). De Dienst Milieu en Klimaat is nieuwkomer (over LEZ-boetes, 36, alle ongegrond op één na). Zoals de Ombudsvrouw aangeeft, is het voor een stad als Gent verklaarbaar dat deze thema's het meest aan bod komen.

WoninGent kent volgens het verslag een stijging van het aantal klachten (76, stijging met 13%), maar een daling van het aantal gegronde klachten. Minder dan de helft (42%) van de klachten waren (deels) terecht. De voorzitter van WoninGent bekeek dit mee en geeft feedback.

WoninGent startte in maart 2020 met een eigen klachtendienst voor de eerstelijnsklachten. Er is in 2020 duidelijk nog een grote overlap van tweedelijnsklachten bij de Ombudsvrouw die eerstelijnsklachten bij WoninGent blijken te zijn, volgens WoninGent minstens 61 van de 76 klachten. Dit onderscheid zal voor de toekomst nog verder worden uitgeklaard. Daarna kan de bespreking over een protocol op maat tussen WoninGent en de Ombudsdienst worden verdergezet. De schepen van Wonen zet zich hier mee achter.

De Gentse Ombudsdienst blijkt voor sociale huurders een lagere drempel te hebben dan de Vlaamse. Dus blijven we als college pleiten voor de behandeling van tweedelijnsklachten van alle sociale huurders, ook ruimer dan WoninGent, door de lokale Ombudsdienst.

Opvallend. Bij **Financieel Thematische Hulpverlening** is meer dan een verdubbeling van het aantal klachten vastgesteld (van 15 naar 32). De pandemie en verhoogde vraag naar hulp liggen ongetwijfeld mee aan de basis (p18).

De Stad Gent zet dan ook extra in op deze hulpverlening. Zo zijn er in het kader van corona lokaal extra middelen vrij gemaakt voor armoedebestrijding namelijk 8,7 miljoen euro voor de periode 2020-2023. Voor dezelfde doelstelling verkregen we via bovenlokale middelen tot nu toe 11,5 miljoen om te spenderen in 2020 en 2021.

Ook **IVAGO** staat in de top drie van het aantal tweedelijnsklachten. Er werden 69 klachten behandeld waarvan 52 gegrond. Door meer regelmatig overleg tussen de Ombudsdienst en IVAGO is er een kortere opvolging en betere duiding bij de klachten.

Wat Dienst **Burgerzaken** betreft, werden in 2020 significant meer tweedelijnsklachten vastgesteld dan het jaar voordien. Er dient wel te worden opgemerkt dat van de 24 klachten die door de ombudsvrouw ten gronde werden onderzocht, er slechts 9 (deels) terecht werden bevonden. De klachten hadden in hoofdzaak betrekking op een gebrek aan klantvriendelijkheid, het verstrekken van onvolledige informatie en problemen met IT-toepassingen. De steeds grotere complexiteit van de wetgeving en de toenemende diversiteit van de bevolking stellen de Dienst Burgerzaken voor uitdagingen. We pakken die aan door de medewerkers blijvend opleidingen aan te bieden en door op regelmatige basis functieprofielen te evalueren en waar nodig bij te stellen.

Klachten per ombudscriterium (p19)

De top tien van onderzochte ombudscriteria biedt de diensten nuttige feedback en inspiratie voor aandachtspunten bij de optimalisering van hun werking. Zo blijken er van de 210 onderzochte klachten bij het criterium 'Overeenstemming met de regelgeving' slechts 12 gegrond. Van de 120 onderzochte klachten bij het tweede meest geschonden criterium 'Adequate communicatie' zijn er dan weer 63 gegrond. Beide zeggen ons iets over de communicatie, over alle diensten heen? Ook de 'Redelijke behandelingstermijn' (18 gegrond / 37 onderzocht) valt op en verdient opvolging.

De aanbeveling van het college aan de departementen en diensten is dan ook om de eigen dienstverlening blijvend tegen het licht van deze tien meest geschonden criteria te houden.

Twee nieuwe aanbevelingen (p17 en p18)

Het jaarverslag bevat dit jaar twee aanbevelingen:

1. **Aanbeveling aan WoninGent over de afrekening per jaar voor de huurders en de kosten of openstaande schulden (p17)**

Deze aanbeveling is voor WoninGent en is doorgegeven. WoninGent zal dit verder opvolgen.

2. **Aanbeveling aan Financieel Thematische hulpverlening over de uitbetaling leefloon wanneer de termijn tot hoorzitting overschreden wordt (p18)**

De voorgestelde aanbeveling rond het verder uitbetalen van leefloon bij overschrijding van de vooropgestelde maximumtermijn tussen het confrontatiegesprek en de hoorzitting, ligt moeilijk. Deze werkwijze toepassen zou betekenen dat de uiteindelijke schuld van de cliënt in de meeste gevallen nog groter wordt.

Behoudens grote uitzondering, wordt de beslissing tot stopzetting van de betaling van het leefloon immers altijd gevolgd door het BCSD. Bijgevolg zal de uitbetaling van het leefloon na het confrontatiegesprek nagenoeg altijd onterecht zijn. En zo wordt de schuld van de cliënt, die ontstaat als gevolg van de beslissing, nog groter. De rechtspraak bevestigt ook de huidige werkwijze. De voorgestelde aanbeveling volgen we dus niet. Wel wordt volop ingezet op het verkleinen van de tijdsduur tussen het confrontatiegesprek en de hoorzitting. Intern werden hiervoor ondertussen afspraken gemaakt.

Eerder gedane aanbevelingen (p33)

Het jaarverslag vermeldt ook de veertien eerder gedane aanbevelingen sinds 2018 waarvan er vier zijn afgevinkt en tien nog de aanduiding ‘in uitvoering’ kregen.

Mobiliteit en Wonen (2018)

‘Voor de Dienst Burgerzaken, de federale en de provinciale overheid wordt de bewoner van een zorgwoning beschouwd als een alleenstaande, en dus ook als zodanig belast. Het Mobiliteitsbedrijf beschouwt de bewoner van een zorgwoning als samenwoner, waardoor deze enkel een tweede, betalende bewonersvergunning kan krijgen. Geef bewoners van een zorgwoning ook een gratis bewonersvergunning.’

Er werd nog geen juridische oplossing gevonden voor deze problematiek.

IVAGO (2018 en 2019)

De Ombudsvrouw deed eerder drie aanbevelingen aan IVAGO. Daarvan zijn reeds twee aanbevelingen opgelost (*kosteloze eerste herinnering en saldo bij sociale tegemoetkoming*).

De derde aanbeveling (*de mogelijkheid voorzien om bij overmacht extra afval mee te geven*) wordt verder opgenomen. IVAGO wil de mogelijkheid voorzien om op ‘afvalpunten’, op centrale pleinen en aan recyclageparken, restafval aan te bieden via een ondergronds systeem. Op die manier kan iedereen soepel extra restafval aanbieden.

Alle diensten (2018)

Hou steeds rekening met het feit dat niet elke burger digitaal bereikbaar is of wil zijn. Stel dus steeds alle informatie in elke mogelijke vorm ter beschikking van de burger, en niet enkel digitaal.

Op het vlak van digitale dienstverlening wordt veel aandacht besteed aan toegankelijkheid. Er lopen verschillende initiatieven rond. In de beleidsnota’s Burgerzaken, Publiekszaken en “Meer dan een slimme Stad” beklemtoont het stadsbestuur blijvend in te zetten op digitale inclusie. Met digitale talentpunten en fysieke begeleiding worden digibeten en personen zonder digitale middelen bijgestaan en wegwijsgemaakt. Daarnaast blijven de fysieke loketten bestaan.

Mobiliteitsbedrijf (2019)

Stuur de herinnering voor een niet-betalde GAS-boete twee weken voor het vervallen van de termijn om verweer in te dienen, zodat de burger een redelijke kans heeft om verweer in te dienen. Wees redelijk indien duidelijk blijkt dat er een materiële vergissing is gebeurd bij het aanvragen van een vergunning, zeker indien dit door een derde gebeurde.

Deze aanbeveling leidde tot een aangepaste werkwijze bij het Mobiliteitsbedrijf, namelijk het soepel omgaan met de verweerttermijnen indien de burger kan aantonen dat hij de eerste brief niet heeft ontvangen. Deze nieuwe werkwijze lijkt ons een afdoende antwoord op de problematiek, en is wat ons betreft geen ‘work in progress’ maar afgehandeld.

Mobiliteitsbedrijf (2019)

Ga na hoe het e-loket gebruiksvriendelijker kan gemaakt worden zodat misverstanden uitgesloten worden, ook voor mensen die niet vertrouwd zijn met de tool. Wees in afwachting hiervan redelijk indien een burger te goeder trouw handelde en dit ook blijkt uit de handelingen die de burger op de tool uitvoerde.

Het Mobiliteitsbedrijf heeft hier samen met district 09 aan verder gewerkt. De verwachting is dat de ingebruikneming van de nieuwe software voor de parkeervergunningen gebeurt tegen september/oktober 2021. De ingebruikneming van de software voor de vergunningen van het autovrij gebied is gepland in november 2021.

WoninGent (2019)

Informeer de huurder voldoende over de stand van zaken van een vraag om herstelling en organiseer intern een betere opvolging hierover.

De aanbeveling is doorgegeven aan WoninGent.

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en Dienst Stedenbouw - omgevingsvergunning en wegenwerken (2019)

Stem de voorwaarden van een omgevingsvergunning af op geplande wegenwerken. Schrap de verplichting tot een verhoging van een voetpad na verbouwwerken uit de omgevingsvergunning en regel dit via een intern protocol (Wegendienst/Stedenbouw). Het opbreken van verlagings komt immers het algemeen belang ten goede.

Het is niet eenvoudig om de voorwaarden in een omgevingsvergunning af te stemmen op geplande wegenwerken. Beide elementen kennen een andere finaliteit, aanpak en ander vergunningstraject. Ondertussen zijn er nog bijkomende dossiers mee in beeld gekomen, waardoor de problematiek ingewikkelder wordt. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en de Dienst Stedenbouw bekijken dit verder en proberen hiervoor een klantvriendelijke aanpak uit de werken.

Schepen van Publieke Ruimte en Dienst Stedenbouw (2019)

Hou steeds rekening met de toegankelijkheid en begaanbaarheid van oppervlaktes die op een waterdoorlatende manier worden aangelegd, door bijvoorbeeld verharde stroken te voorzien waarop rolstoelen, buggy's en rollators wel kunnen rijden

Zoals ook in de Beleidsnota 'Stedenbouw en Architectuur, Publieke Ruimte, Mobiliteit, Historisch Patrimonium en Architectuur' is aangegeven, is toegankelijkheid een belangrijke doelstelling. Ontharden en vergroenen zijn dat ook, en het is dus belangrijk om hierin evenwichten te vinden.

Dienst Milieu en Klimaat (2019) - LEZ-databank digitaal en niet-digitale herinneringen

Pas de LEZ-databank zodanig aan dat de postadressen van burgers die hun aanvraag niet via de digitale weg hebben ingediend, ook kunnen bewaard worden. Op die manier kunnen zij net zoals de digitale aanvragers een herinnering ontvangen.

De toepassing 'Trafiek' voor de LEZ-vergunningen kan sinds mei 2020 ook postadressen opslaan wanneer er geen mailadres gekend is. Zo ontvangen ook burgers die niet beschikken over een mailadres, een herinnering wanneer hun jaartoelating dreigt te vervallen. Zij krijgen deze informatie gemiddeld een tot drie maanden vooraf aan het vervallen van hun toelating. Een project bij District09 om de herinnering te automatiseren, is goedgekeurd.

De aanbevelingen aan IVAGO over de kosteloze eerste betalingsherinnering en het drempelbedrag bij een sociale tegemoetkoming en aan het stadsbestuur over de besparingen op personeelskosten en het publiek sanitair zijn uitgevoerd.

Schepen Mobiliteit en schepen voor Milieu en Klimaat (2020)

Beperk de LEZ- en GAS-boetes tot een maximumplafond als blijkt dat de overtreding is gestopt zodra de eerste boete is ontvangen. De eigenlijke bedoeling van een boete is het bijsturen van ongewenst gedrag, niet de burger in financiële moeilijkheden brengen.

Op deze aanbeveling over het maximumplafond is in het antwoord van het college op het tussentijds verslag van de Ombudsvrouw in september 2020 aangegeven waarom hier niet kan worden op ingegaan. Dit lijkt ons dan ook geen 'werk in uitvoering' meer. Er is toen ook aangegeven dat we de termijn tussen de inbreuk en het versturen van de boete zo kort mogelijk willen houden, maar hiervoor zijn er software aanpassingen nodig. Deze staan, zoals eerder aangeven, ingepland voor november 2021.

De doorlooptijd tussen inbreuk en het versturen van de boete

De LEZ-cel hecht groot belang aan een snelle doorlooptijd tussen de inbreuk en het versturen van de boete. De LEZ-cel stuurt de boete gemiddeld 7 dagen na de inbreuk uit. In verlofperiodes of bij een technische storing kan dat uitzonderlijk oplopen tot 10 dagen.

Als bekeurende overheid wordt in het kader van de LEZ de boete binnen een redelijke termijn aan de overtreder bezorgd. Deze termijn kan niet meer worden ingekort gezien men zich ook nog de kalenderdag na het betreden van de LEZ in regel kan stellen. Een volledige automatisch directe verzending is niet mogelijk gezien de beelden van de ANPR-camera's gedeeltelijk manueel moeten worden gecontroleerd.

Ombudsdienst achter de schermen

De Ombudsvrouw maakt actief deel uit van de interne werkgroep rond de vernieuwing en de uniformisering van de eerstelijnsklachtenwerking binnen de gehele organisatie. De Ombudsvrouw maakt naast de contacten die ze heeft binnen de eigen organisatie, ook deel uit van heel wat bredere netwerken, waaronder het Belgische ombudsnetwerk POOL dat zowel de federale, regionale overheden als ook de lokale overheden oproept om internettoegang te beschouwen als een basisbehoefte.

De Stad Gent zet fundamenteel in op het dichten van de digitale kloof. Dit doen we in eerste instantie door de digitale dienstverlening nog meer gebruiksvriendelijk en laagdrempelig te maken, wat moet resulteren in een optimale gebruikersbeleving en gebruiksgemak. Wie een probleem heeft bij een digitale aanvraag, krijgt hulp en ondersteuning. De Stad zal alles in het werk stellen om deze digitale kloof met de burger te verkleinen, door initiatieven die worden genomen in zowel het onderwijs als bij het middenveld of door burgers te ondersteunen, zodat ze vertrouwd raken met het digitale kanaal, hopen dat ze zich een volgende keer gesterkt voelen om de digitale weg te kiezen. Daarnaast blijft een fysieke dienstverlening mogelijk voor wie dit wenst.

De Ombudsvrouw geeft ook het signaal om voorzichtig te blijven met de evolutie naar enkel werken op afspraak voor de loketdiensten binnen de gehele organisatie. Die omschakeling was inderdaad al gepland, maar werd door COVID-19 versneld ingevoerd.

Het college van burgemeester en schepenen bevestigt dat er een blijvende nood is aan offline-dienstverlening. Een maximale bereikbaarheid is immers essentieel om toegankelijke en kwaliteitsvolle dienstverlening te blijven garanderen. De burger moet de stad digitaal, per telefoon of brief én fysiek kunnen blijven contacteren. Vandaag gebeurt dat inderdaad vooral op afspraak. Op afspraak werken zorgt momenteel voor een betere spreiding van de aanwezigheid van burgers aan de balies en zal in de toekomst de lijn blijven, maar steeds met aandacht voor de impact. De eerste reacties zijn positief, zowel van burgers als van medewerkers. Om tegemoet te komen aan de noden van kwetsbare groepen, blijft het bijvoorbeeld in de welzijnsbureaus mogelijk om ook zonder afspraak naar de balie te komen.

Tot slot

Het bestuursakkoord vermeldt klantvriendelijkheid als een speerpunt in de stedelijke dienstverlening. Klachten moeten daarbij op een performante manier worden opgevolgd. Ze hebben een belangrijke signaalfunctie. Een degelijke opvolging en evaluatie helpen om de dienstverlening continue te verbeteren. Met de uitrol van het klachtenmanagement vanaf 1 juli 2021 zetten we hier ook verder op in. Het zal de lijn die de Ombudsvrouw uitzet, verder versterken.

We grijpen ook graag dit moment aan om de waardering te onderschrijven voor alle diensten en medewerkers die in deze bijzondere periode extra inspanningen deden om de dienstverlening zo optimaal mogelijk te blijven garanderen. Ook dit was stadsbreed een leerproces waarbij heel snel is geschakeld.

De Ombudsvrouw en haar team willen we oprecht danken voor haar actieve en zelfs proactieve werking. Jullie gaan met diensten in gesprek om klachten ten gronde te bespreken én te voorkomen. Jullie trekken actief mee aan de kar om ook de opvolging van de eerstelijnsklachten te optimaliseren. Jullie nemen een – eerder nieuwe - bemiddelende rol op en zorgen met een positieve samenwerking voor een win-win.

Dit jaarverslag, dat u ons een maand vroeger voorlegde, bevat aanbevelingen en soms een vingerwijzing maar is – door jullie aanpak - meer en meer vooral een hulpmiddel in het continue verbeteren van de dienstverlening van de Stad Gent. Alle organisaties en diensten die met dit verslag zijn gevat, kunnen met uw vaststellingen en aanbevelingen aan de slag.

Dank voor uw positieve benadering.

Dank in naam van het stadsbestuur en vooral van alle Gentenaars.

Het college van burgemeester en schepenen

