



## Themacommissie

Openbare dossierstukken van de vergadering van 24 maart 2022

---

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

**Presentatie Jaarverslag Ombudsvrouw 2021 (met bijlage voor de raadsleden)**

Presentatie Jaarverslag Ombudsvrouw 2021 (met bijlage voor de raadsleden)

**Openbare bijlage(n)**

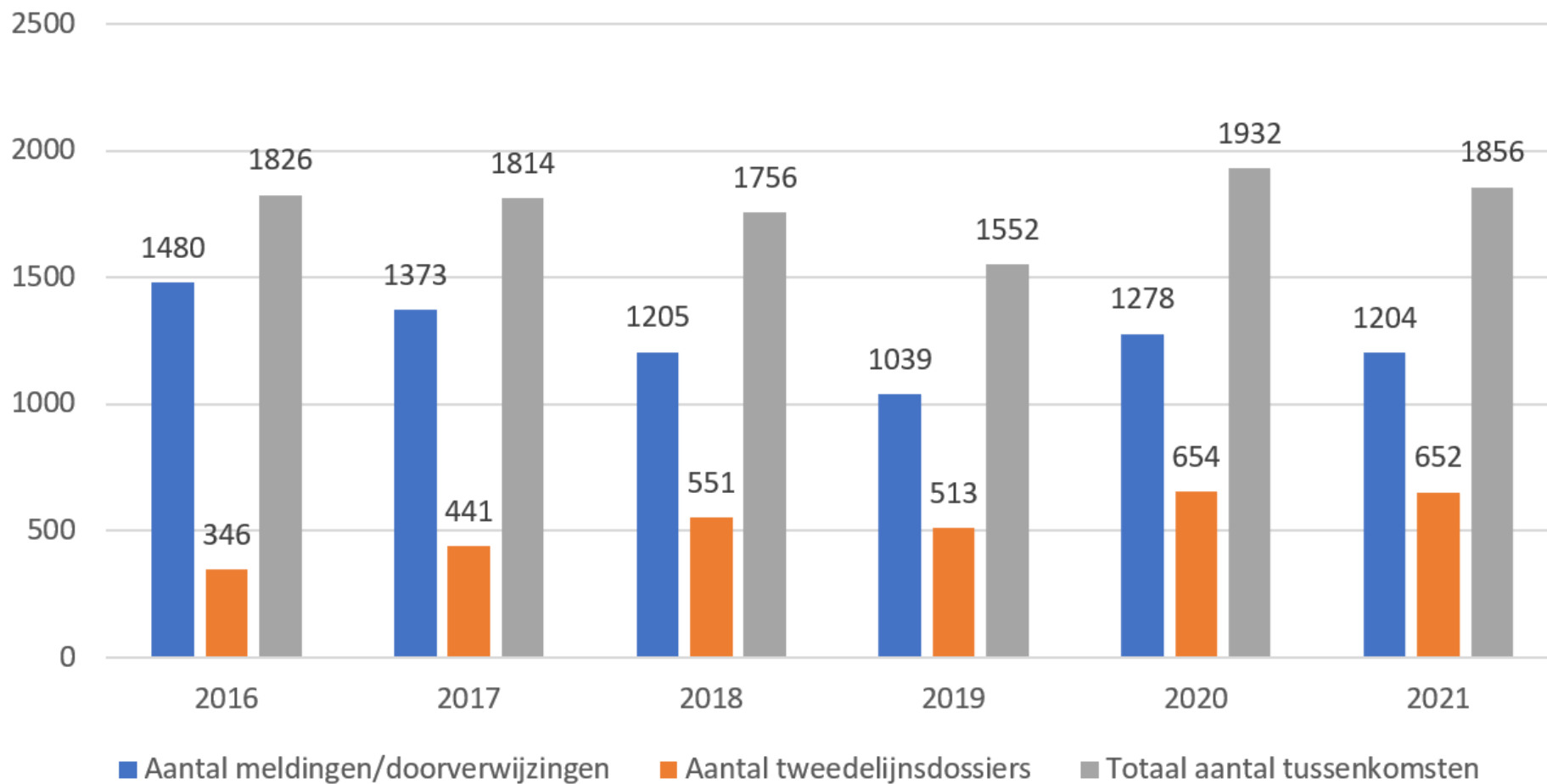
- 20220324\_PU\_Voorstelling Jaarverslag Ombudsdienst 2021.pdf

# Themacommissie Jaarverslag Ombudsvrouw

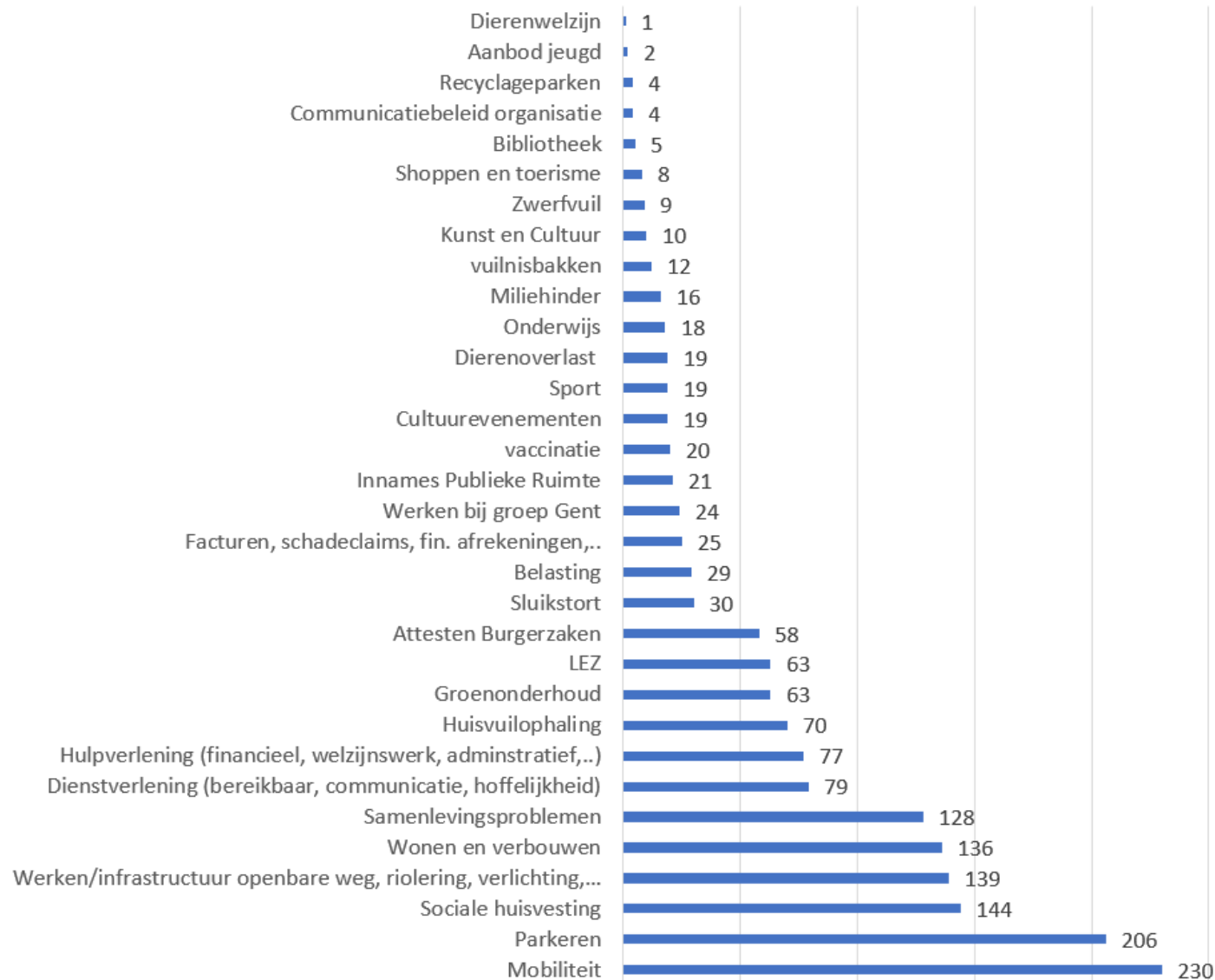


24/03/2022

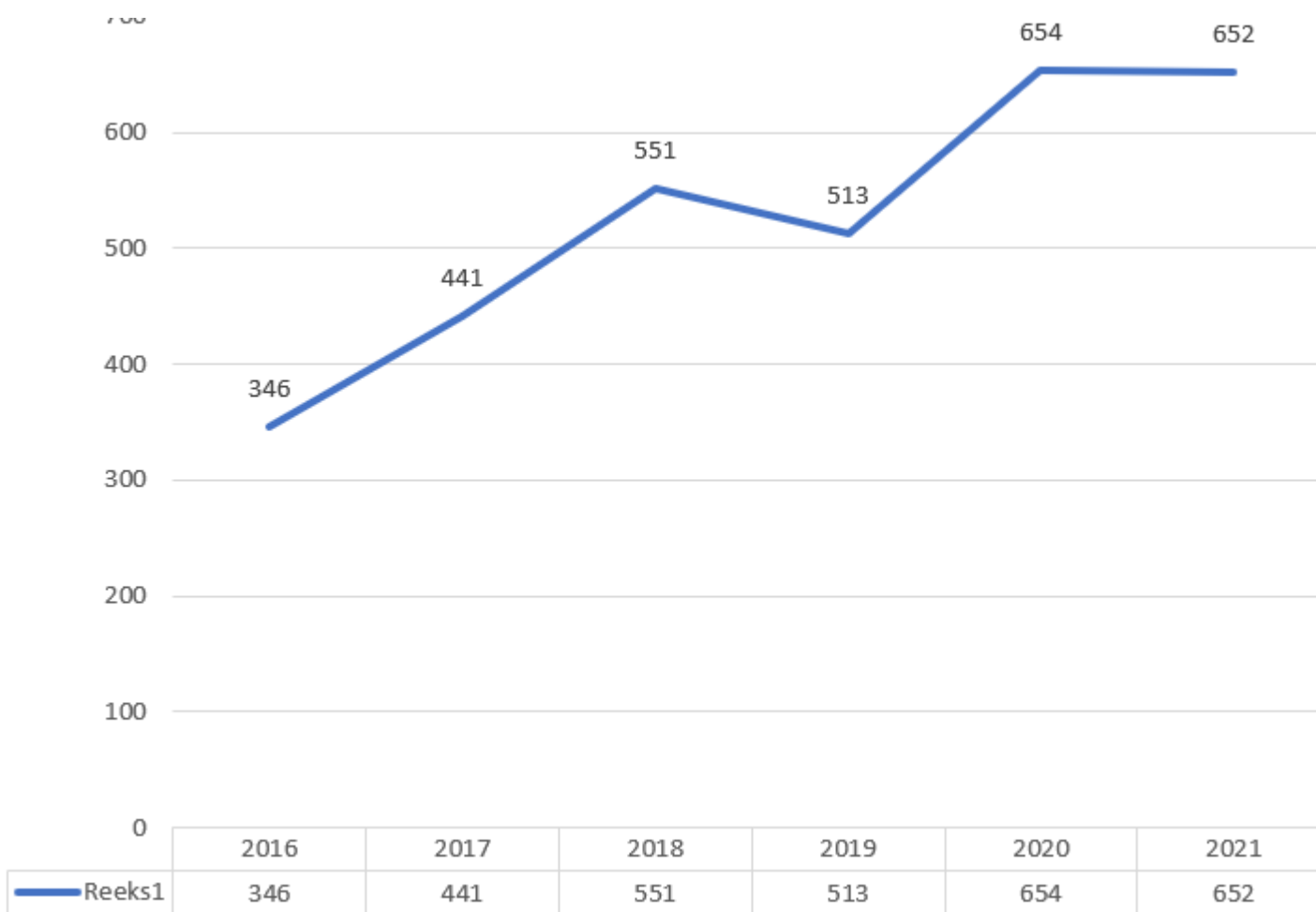
## Verhouding tweedelijnsdossiers/tussenkomsten



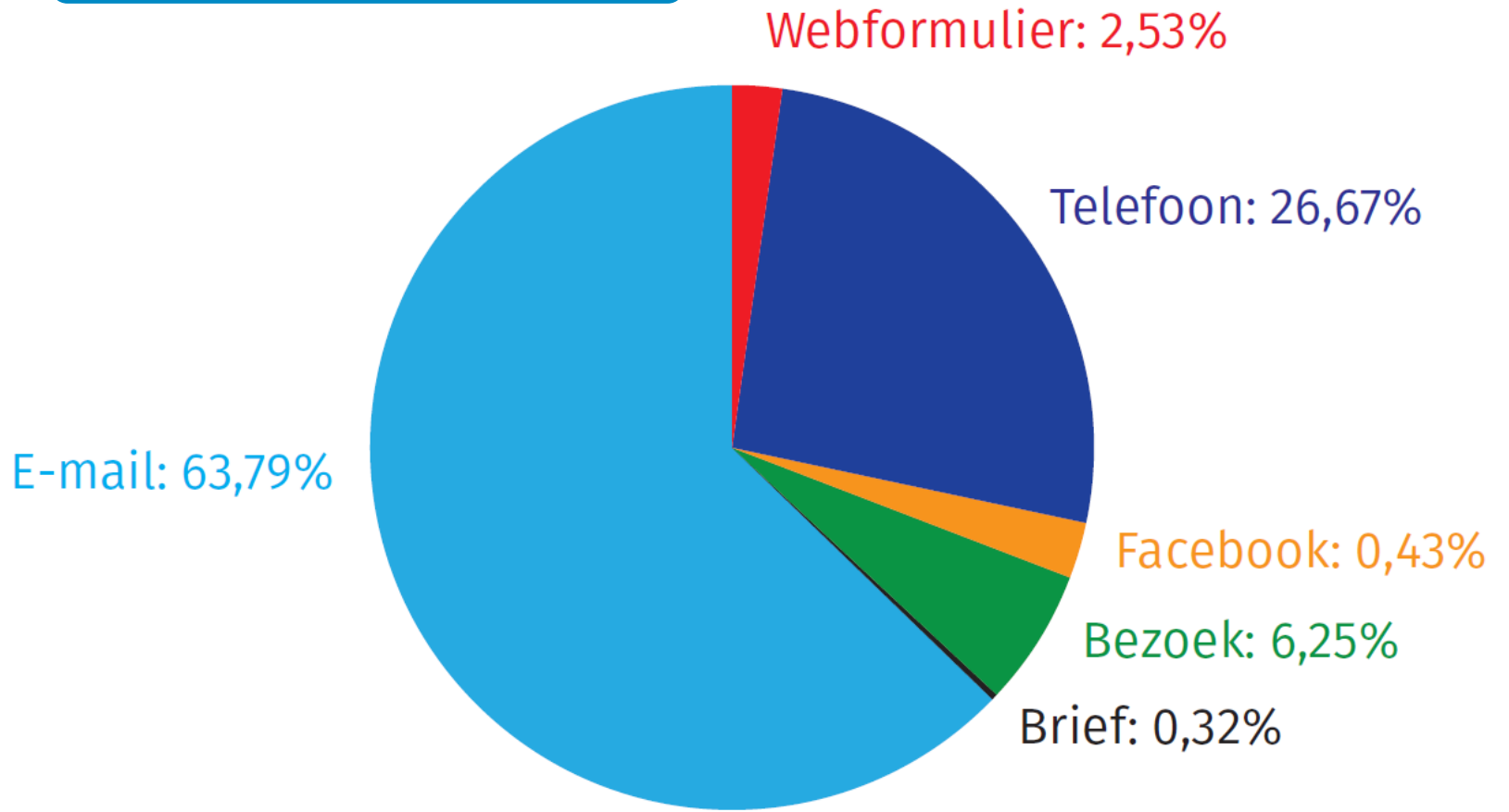
# Waarom neemt de burger contact op met de Ombudsdienst



# Aantal tweedelijnsdossiers

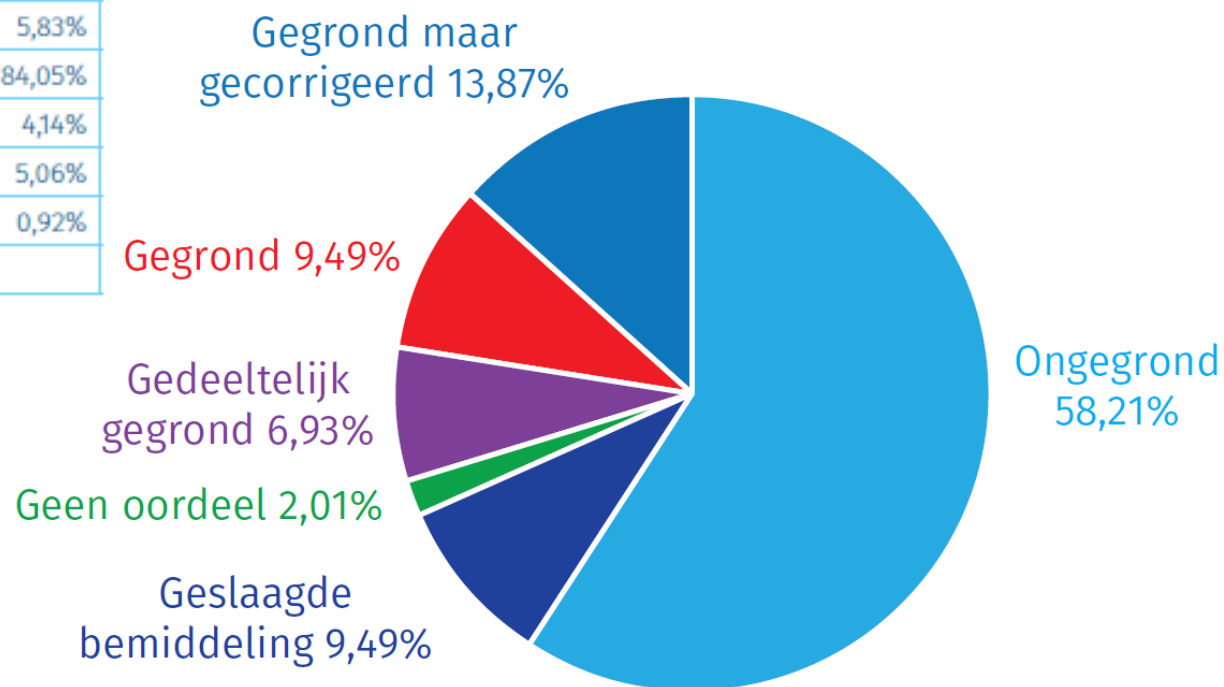


# Contactopname

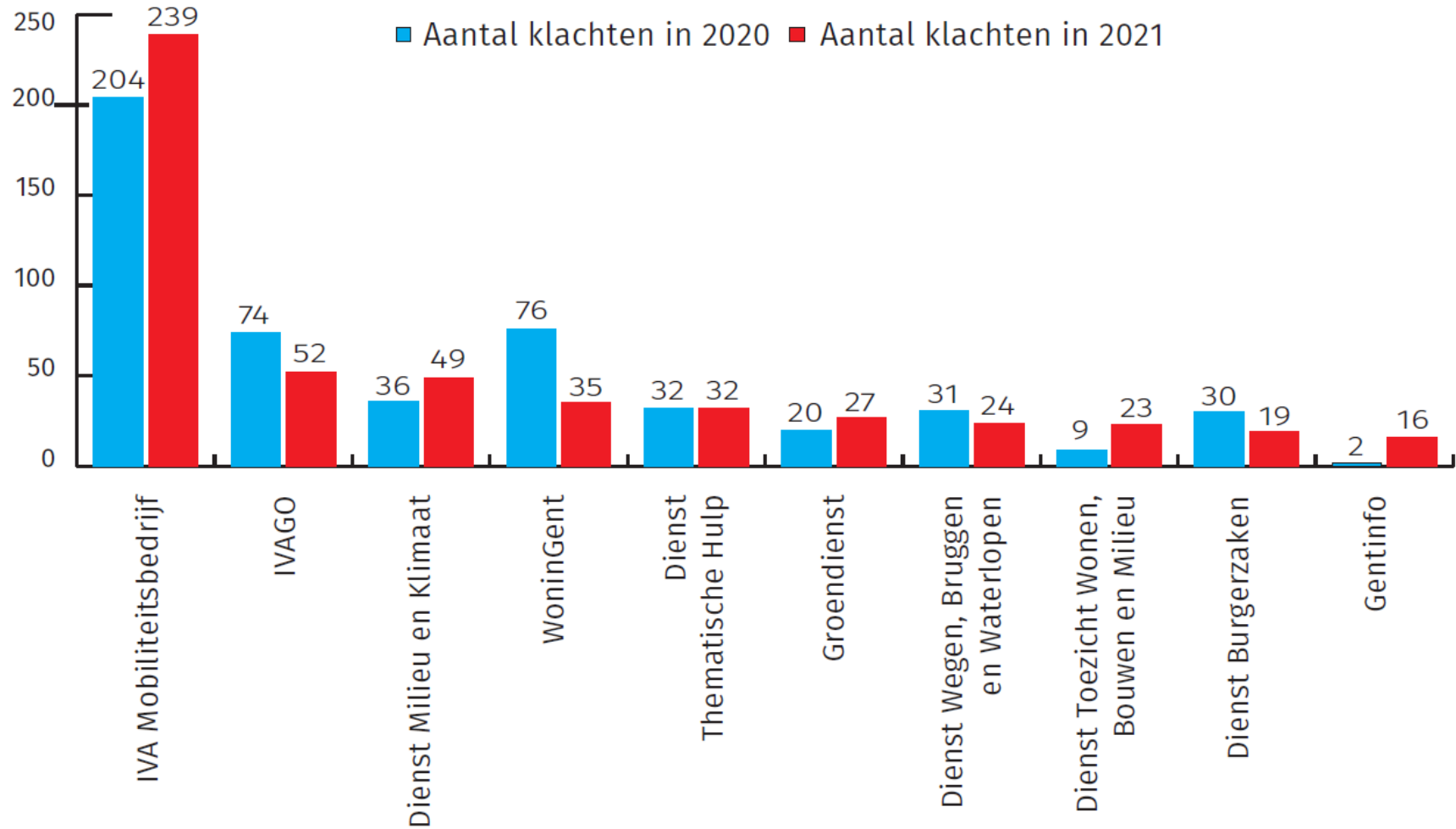


## Beoordeling van de ontvankelijke klachten

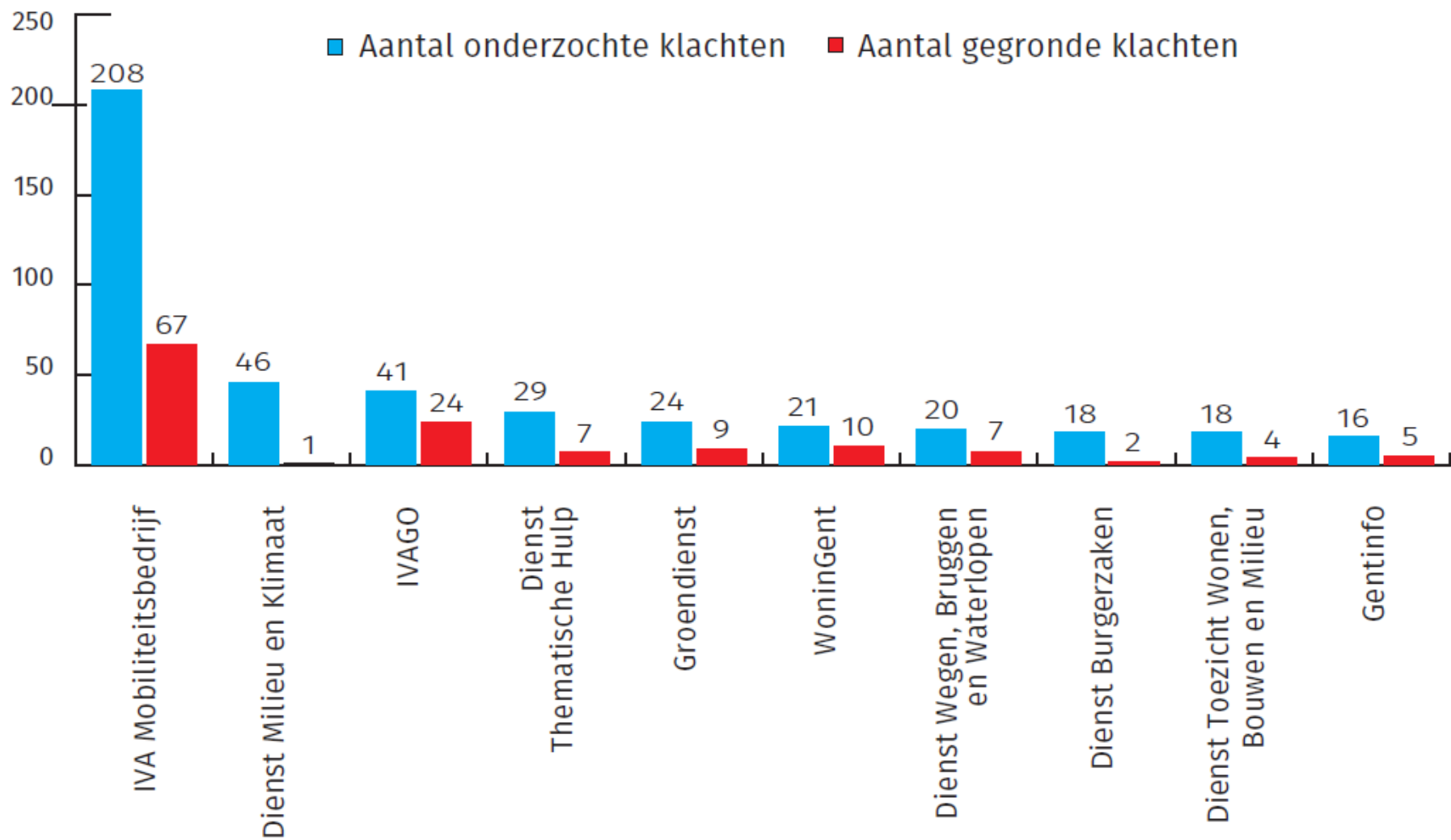
Totaal tweedelijnsklachten 2021		
Geen tussenkomst - zonder voorwerp	38	5,83%
Onderzochte klachten	548	84,05%
Nog in onderzoek	27	4,14%
Onontvankelijk	33	5,06%
Opschorting	6	0,92%
<b>Totaal</b>	<b>652</b>	



# Evolutie Tweedelijnsklachten per dienst



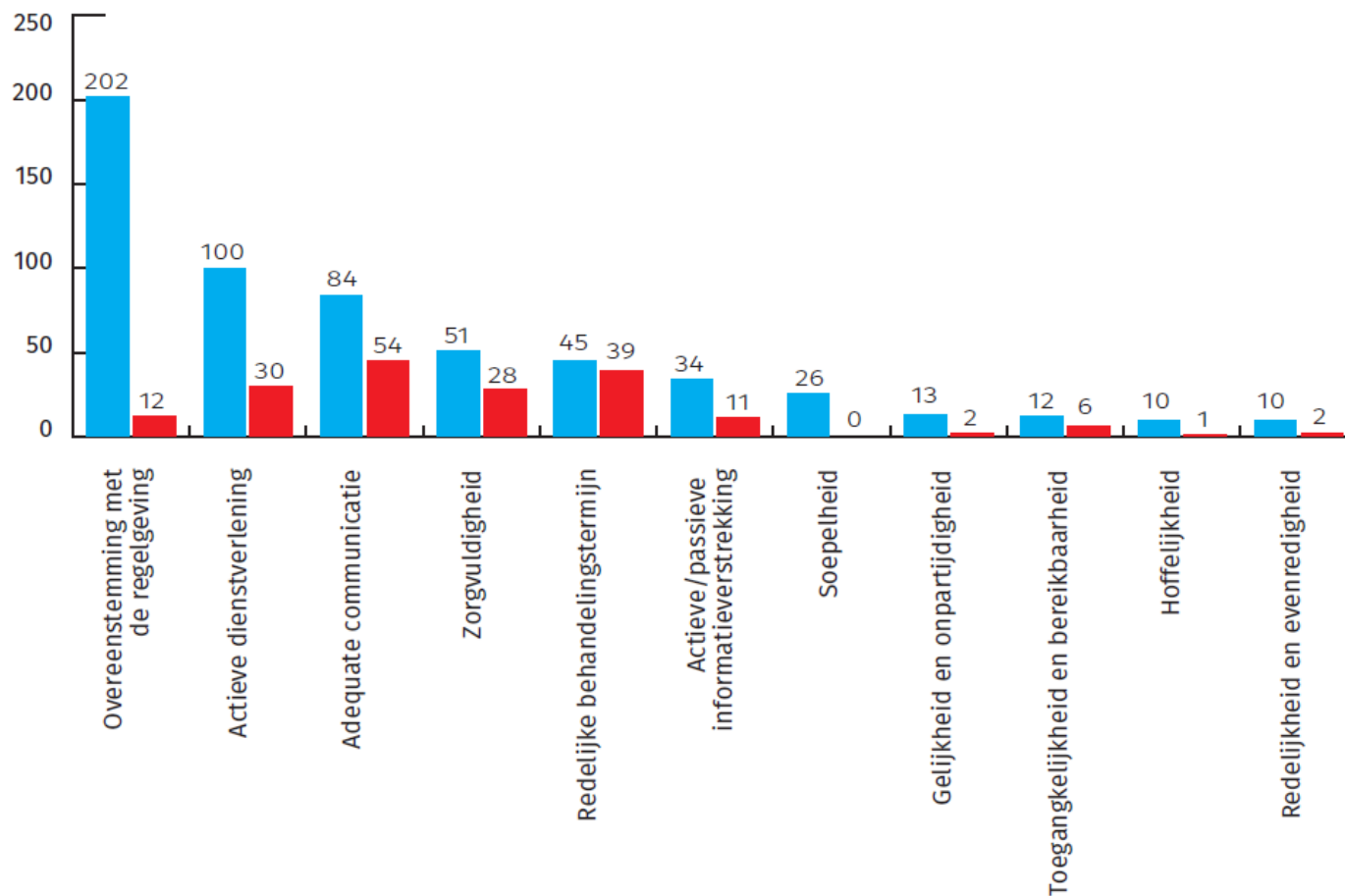
## Aantal gegronde klachten per dienst (Top 10)



# Onderzochte ombudscriteria (Top 10)

■ Top 10 van de onderzochte ombudscriteria. Aantal keer onderzocht

■ Top 10 van de onderzochte ombudscriteria. Aantal keer gegrond (incl. gedeeltelijk en gecorrigeerd)



# Aanbevelingen van de Ombudsvrouw

## → Voorzie steeds een alternatief voor digitale systemen



- Zorg steeds voor een niet-digitale toegang tot informatie
- voorzie een alternatief voor digitale aanmeldsystemen en voorkom uitsluiting van burgers

*“Mijn moeder van 87 woont in het autovrij gebied. Zij heeft geen computer, geen internet, geen smartphone maar door die nieuwe vergunningsprocedure kan enkel zijzelf digitaal ingeven van een bezoeker. Dat kan toch niet?”*

## → Voorzie steeds inloophmomenten zonder afspraak

Voor kwetsbare mensen is enkel op afspraak werken soms een te hoge drempel. Precies daarom vragen wij dan ook dat alle diensten die zich specifiek richten op het werken met kwetsbare mensen, maar in het bijzonder Dienst Wonen, Dienst Thematische Hulp (OCMW) en WoninGent om toch een aantal momenten te voorzien van vrije toegang



*“Ik moet binnen tien dagen mijn woning verlaten en ik kan pas binnen drie weken een afspraak krijgen bij de Woonwijzer. Kan u mij helpen?”*

# Aanbevelingen van de Ombudsvrouw (vervolg)

## → Het Mobiliteitsbedrijf kan veel klachten vermijden met betere communicatie



*“Ik betreur dat ik geen antwoord ontving op mijn e-mails waarin ik mobiliteitsoplossingen voor mijn omgeving suggereerde. Na nu reeds 5 mails en 6 maand later heb ik nog steeds geen antwoord gekregen. We stellen vast dat 48 van de tweedelijnsklachten over het Mobiliteitsbedrijf gaat over de manke manier van communiceren.”*

- Reageer sneller op vragen of klachten van de burger,
- Toon meer empathie
- Ga in op alle argumenten die een burger aandraagt.

## → Inname Publieke Ruimte: zet meer in op handhaving van onvergunde innames

*“Ik vond geen enkele parkeerplaats voor gehandicapten in de Hoogpoort, omdat deze zijn ingenomen voor werfwagens. Er waren nochtans twee vervangende gehandicaptenplaatsen voorzien, maar het plakkaat was opzijgezet tegen de muur en werfwagens hadden deze plek ingenomen. Hierdoor kon ik niet anders dan op een bewonersplaats parkeren, wat mij een boete van 80 euro opleverde. Kan hieraan meer aandacht worden besteed?”*

Zorg voor een betere controle op niet vergunde innames van het openbaar domein. Voorzie in een strengere handhaving: beboet de onvergunde inname en zorg ervoor dat niet-vergunde parkeerborden worden weggenomen.



# Aanbevelingen van de Ombudsvrouw (vervolg)

## → GAS en LEZ: zet gedoogbeleid om in transparante regelgeving

Beperk de LEZ- en GAS-boetes tot een maximumplafond als blijkt dat de overtreding is gestopt van zodra de eerste boete is ontvangen.

Aanvullend bevelen we aan om zowel voor de GAS als de LEZ het reglement ook op die manier aan te passen.

*“Ik kreeg 10 LEZ-boetes omdat ik vergat mijn jaarvergunning te verlengen en ik de e-mail ter herinnering niet kreeg. Mijn zoon is zwaar ziek en ik had andere dingen aan mijn hoofd, maar ze willen niets annuleren.”*

## → LEZ: pas het reglement aan en betaal pro rata terug

*“Ik heb mijn vervuilende wagen verkocht maar ik vind het niet juist dat het resterende deel van mijn LEZ-jaarvergunning niet pro rata wordt terugbetaald voor de nog geldende periode. Het Mobiliteitsbedrijf, de verzekering en de wegentaks kunnen dat wel. Waarom de LEZ dan niet?”*

Zorg dus voor een pro rata terugbetaling, ongeacht waarom de lopende vergunning werd stopgezet.



## Aanbevelingen van de Ombudsvrouw (vervolg)

### → WoninGent: verlaag de drempel om klacht in te dienen

Maak de drempel om klacht te kunnen indienen zo laag mogelijk. Een klacht geeft je als organisatie altijd de kans om je standpunt opnieuw uit te leggen. Voor laag- en ongeletterde mensen is het huidige klachtenreglement van WoninGent te moeilijk: mondeling klacht indienen wordt slechts zeer beperkt toegelaten. Telefonisch klacht indienen moet toch kunnen.

*“Ik ga niet akkoord met twee herstellingsfacturen maar het lukte niet om klacht in te dienen bij WoninGent. Ik kan dit niet schriftelijk doen en ik kreeg geen afspraak om langs te komen.”*

### → Voorzie in een betere coördinatie om geluidshinder te beperken

*“Ik woon aan de Sint-Jorisbrug en nadat ze vorig jaar de ene kant deden, zijn ze nu aan de andere kant bezig. Het lawaai is echt niet te verdragen en ik ben ontgoocheld dat hier niets aan gedaan wordt.” Na klachten in de eerste fase had de dienst Toezicht nochtans al geluidsmetingen gedaan die deze overlast aantoonde. Dienst Toezicht stelde daarop maatregelen voor aan Innames Publieke Ruimte (IPR) om op te leggen aan de aannemer. Bij de herstart van de werken aan de andere zijde van de brug liet IPR echter na om deze geluidsbepurende maatregelen opnieuw op te leggen, ook niet na nieuwe klachten. Dit is onbegrijpelijk.”*

Zorg voor een betere en meer consequente coördinatie om deze problematiek effectief beter aan te pakken.



## Aanbevelingen van de Ombudsvrouw (vervolg)

→ **Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen: ga na of er een vergunning is voor je signalisatie verzet voor particulieren**

*“We willen onze voorgevel isoleren. We hebben twee verkeersborden die allebei zeer dicht tegen onze gevel staan. Om gevelisolatie te kunnen plaatsen, moeten die borden verzet worden. Bij navraag blijkt dat dit op onze eigen kosten is, 120 euro per bord. Nogal kafkaïaans voor een stad die klimaatneutraler wil worden?” De Wegendienst (en bij uitbreiding de Ombudsdienst) kan de redenering (het niet belasten van diensten uitgevoerd bij werken die de klimaatdoelstellingen ten goede komen) wel plaatsen. Er zijn evenwel geen vrijstellingen opgenomen in het retributiereglement voor deze doelstelling. Er wordt ook op gewezen dat het plaatsen van de gevelisolatie op zich al een gunstmaatregel is.”*



We bevelen aan dat de dienst Wegen Bruggen en Waterlopen elke aanvraag voor het verplaatsen van signalisatie aftoetst met het Gentse vergunningsbeleid en nagaat of de burger over een vergunning voor het aanbrengen van gevelisolatie beschikt.

Vragen?





