



gemeenteraad

Openbare dossierstukken van de vergadering van 28 maart 2022
29 maart 2022

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

59 2022_GR_00160 - Jaarverslag Ombudsvrouw 2021 - Kennisneming

2022_GR_00160 - Jaarverslag Ombudsvrouw 2021 - Kennisneming

Openbare bijlage(n):

- Jaarverslag Ombudsvrouw 2021.pdf
- Jaarverslag Ombudsvrouw 2021 Bijlagen.pdf
- Antwoord van het college op het jaarverslag van de ombudsvrouw 2021

gent:



Jaarverslag Ombudsvrouw 2021

Voorwoord



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

De Gentse Ombudsdienst bestaat 25 jaar in 2022. Zo lang al heeft de Gentenaar de kans om verhaal te halen over een stads- of aanverwante dienst als hij vindt dat hij geen gehoor krijgt. We zijn blij dat de burger vlot de weg vindt naar de Ombudsdienst, wat enerzijds wijst op de betrokkenheid van het publiek en anderzijds aantoont dat de Ombudsdienst nog steeds relevant is.

De strijd om het publiek domein gaat al even mee, maar viel het afgelopen jaar toch sterk op: mijn straat, mijn parkeerplaats, mijn oprit..

De overheid kiest meer en meer voor digitale interactie met de burger en dat is op zich geen slechte evolutie. We moeten er toch over waken dat er steeds een niet-digitaal alternatief beschikbaar is. Ieder mens heeft recht op een analoog bestaan en dat moet zo blijven.

We laten niemand achter, en vinden daarom dat dienstverlening ook beschikbaar moet zijn zonder dat er vooraf een afspraak moet gemaakt worden. Zeker voor de minder weerbare mensen is het belangrijk dat de drempel zo laag mogelijk is.

Dit zijn slechts enkele van de aandachtspunten: blader vooral verder door het volledige rapport van wat we in 2021 ontvingen van de burger. We sluiten dit jaarverslag af met negen aanbevelingen.

Mocht u er niet genoeg van krijgen: elke derde zaterdag heb ik mijn vaste rubriek 'de kwaai Gentenaar' in het wekelijks radio-uurtje 'de Fiere Stede' op Urgent FM, een programma over Gent met Gentse muziek.

Ik wens u veel inspiratie bij het lezen van dit verslag.

Met respect,

Helena Nachtergaele
Ombudsvrouw stad Gent

Deel 1: de opdrachten en werking van de Ombudsdienst	4
Deel 2: waar lag de Gentenaar het meest van wakker in 2021?	5
2.1. Waarover neemt de burger contact op met de Ombudsdienst?.....	6
2.2. Totaal aantal tussenkomsten	8
2.3. Hoe neemt de burger contact op?.....	9
2.4. Soorten tussenkomsten.....	10
Onmiddellijke tussenkomst.....	10
Informatievraag.....	10
Doorverwijzing.....	10
Melding.....	11
Bedanking.....	11
Signaal.....	11
Eerstelijnsklacht.....	11
Tweedelijnsklacht.....	12
Deel 3: de tweedelijnsklachten van 2021	13
3.1. Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten	13
De Ombudsdienst zet in op bemiddeling	14
3.2. Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2021.....	16
Het Mobiliteitsbedrijf van nabij bekeken	17
IVAGO halveert het aantal gegronde klachten	18
Dienst Milieu en Klimaat: bijna allemaal ongegronde klachten	18
WoninGent: een stap voorwaarts in de klachtenbehandeling	19
3.3. De helikopterblik van de Ombudsdienst	20
3.4. Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium.....	22

Overeenstemming met de regelgeving	23
Actieve dienstverlening	25
Adequate communicatie	26
Zorgvuldigheid	28
Redelijke behandelingstermijn.....	30
Actieve/passieve informatieverstrekking.....	31
Soepelheid	32
Gelijkheid en onpartijdigheid	33
Toegankelijkheid en bereikbaarheid	34
Redelijkheid en evenredigheid	35

Deel 4: de aanbevelingen van 2021	37
4.1. Voorzie steeds een alternatief voor digitale systemen.....	37
4.2. Voorzie steeds inlooppmomenten zonder afspraak	37
4.3. Het Mobiliteitsbedrijf kan veel klachten vermijden met betere communicatie.....	37
4.4. GAS en LEZ: zet gedoogbeleid om in transparante regelgeving	38
4.5. LEZ: pas het reglement aan en betaal pro rata terug	38
4.6. Inname Publieke Ruimte: zet meer in op handhaving tegen onvergunde inname	39
4.7. WoninGent: verlaag de drempel om klacht in te dienen	39
4.8. Voorzie in een betere coördinatie om geluidshinder te beperken.....	40
4.9. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen: ga na of er een vergunning is voor je signalisatie verzet voor particulieren	40
Aanbevelingen voorgaande jaren - Work in Progress	41
Opvolging aanbevelingen - Afgewerkte aanbevelingen voorgaande jaren	43
Deel 5: Ombudsdienst achter de schermen	45

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. Vooreerst 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 nutsmaatschappijen als Farys of De Lijn, of als de bevoegdheid op Vlaams of federaal niveau ligt, zullen wij de burger opnieuw doorverwijzen.

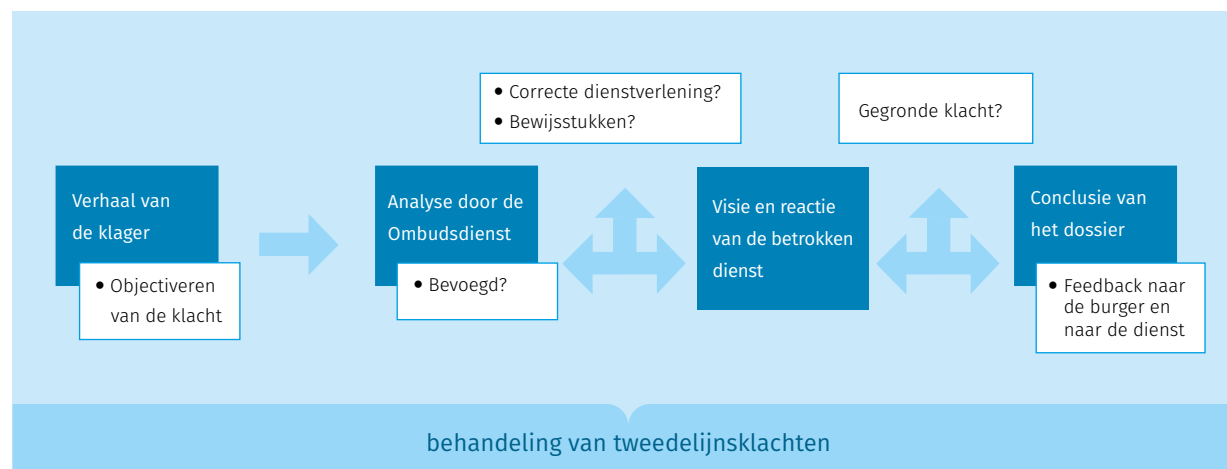
Heeft de burger al een klacht ingediend bij de dienst in kwestie maar kan hij geen genoegdoening nemen met het resultaat hiervan of heeft hij niet binnen een redelijke termijn reactie gekregen, dan kan hij bij de Ombudsvrouw terecht. De behandeling van zo'n tweedelijnsklachten is onze belangrijkste opdracht. 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. Als 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 of het correct uitvoeren van een dienstverlening. Bijvoorbeeld de klager van een duidelijk antwoord voorzien, 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 opvangen bepaalde aanbevelingen te doen naar diensten om hun algemene werking te verbeteren. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren nadat we bemerken 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 inzage-recht 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.



Deel 2: waar lag de Gentenaar het meest van wakker in 2021?

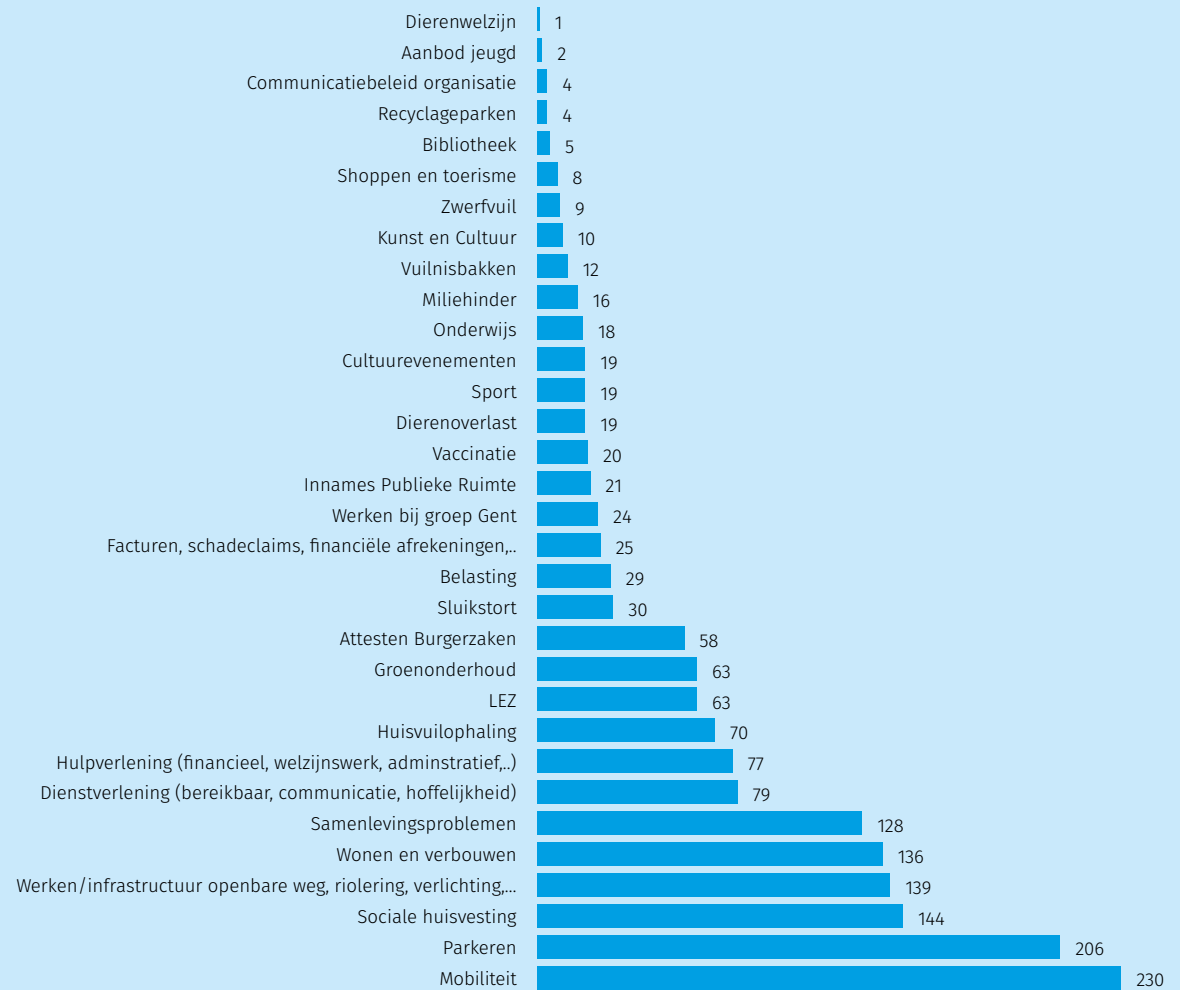
We laten de diensten en hun bevoegdheden even achterwege en bekijken de grote verzameling meldingen en klachten die we in 2021 kregen door de bril van de burger. Wat ligt de Gentenaar het meest op de lever? Waarvoor neemt een burger contact op met de Ombudsvrouw? Dit eerste gedeelte gaat over alle meldingen, vragen of klachten die wij van burgers hebben ontvangen. In een volgend hoofdstuk gaan we dieper in op de tweedelijnsklachten.



2.1. Waarover neemt de burger contact op met de Ombudsdienst?

De core business van de Ombudsdienst is het onderzoeken van tweedelijnsklachten, maar we krijgen daarnaast ook veel andere vragen, meldingen en eerstelijnsklachten binnen. Waar gaat dat over?

Geheel in lijn met wat we in een volgend deel zien over de tweedelijnsklachten, staan mobiliteit en parkeren bovenaan de lijst van alle bezorgdheden en klachten van de Gentenaars en bezoekers van onze stad.



Onder **'mobiliteit'** rangschikken we de GAS-boetes voor onvergunde toegang tot het autovrij gebied, vergunningen voor het autovrij gebied, fietsproblemen, circulatie- en wijkmobiliteitsplannen, openbaar vervoer, taxi's, verkeersveiligheid, bereikbaarheid, shuttlebus en mobiliteit bij evenementen zoals het Lichtfestival in 2021. **'Parkeren'** omvat bewonersparkeren, straatparkeren, parkeergarages, fietsenstallingen, GAS-boetes uitgereikt door de Politie en autodelen.

Klachten en meldingen over **'Wonen en verbouwen'** gaan over omgevingsvergunningen, bouw- en milieuproblemen, prangende woonproblemen, conflicten tussen huurder en verhuurder, woonzorgcentra en assistentiewoningen, premies

en subsidies in verband met wonen. **'Sociale huisvesting'** gaat over alle sociale huisvestingsmaatschappijen actief in Gent en het Sociaal Verhuurkantoor.

Soms blijkt enkel een klein stukje van de dienstverlening van één bepaalde dienst meldingen, vragen of klachten op te leveren, zoals bijvoorbeeld de **attesten** die de **Dienst Burgerzaken** aflevert. Wat we verzameld hebben onder **'facturen, schadeclaims, financiële afrekeningen'** omvat zowel problemen met afrekeningen van een energieleverancier, hospitalisatieverzekering, facturatie ziekenhuis, FARYS, of telecomfacturen. **'Hulpverlening'** groepeerd onder meer meldingen en klachten over de dienst Thematische Hulp, Pleegzorg, begeleiding naar

werk, Jeugdhulp, of toeleiding naar de nachtopvang.

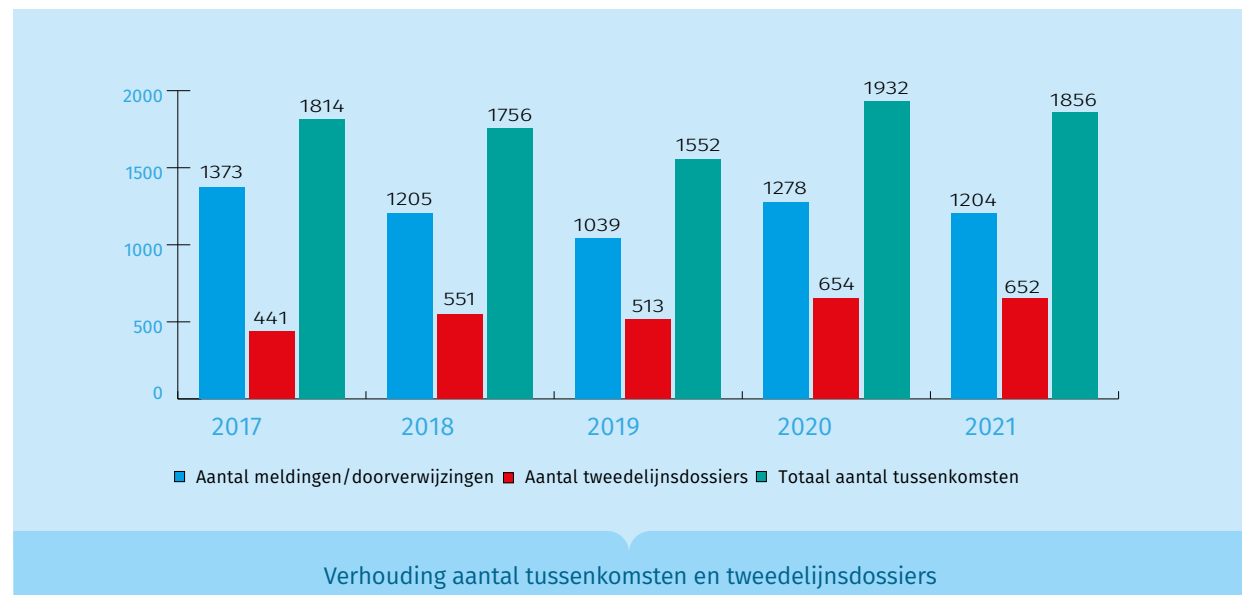
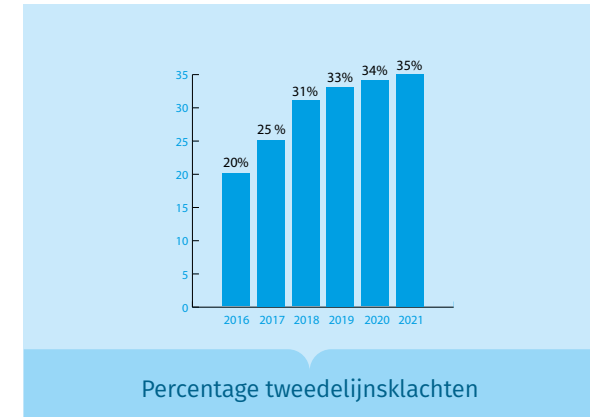
'Dienstverlening' gaat dan weer over de manier waarop de Gentenaar in het algemeen de interactie met alle (stads) diensten heeft ervaren. Bij **'samenlevingsproblemen'** hebben we alles samengebracht wat te maken heeft in ruime zin met vragen en klachten als geluidshinder, burenp Problemen of allerhande soorten overlast zoals het lawaai van een basketpleintje voor de deur.

'Milieuhinder' is daarentegen veel ruimer en gaat over stinkende putjes, hinder door houtkachels, lichtreclame op een torenkraan, gezoem in de slaapkamer, overlast door een benzinstation of nachtelijke werken.



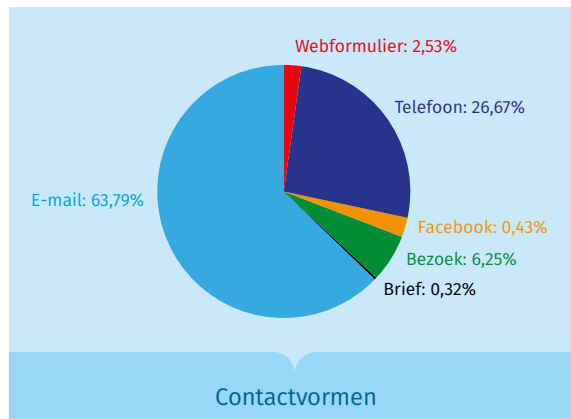
2.2. Totaal aantal tussenkomsten

Ook in 2021 heeft de Gentenaar vlot de weg gevonden naar de Ombudsdienst: 1856 keer deed de burger een beroep op ons, hetzij voor een klacht, een melding, een vraag of een doorverwijzing. Na de grote stijging van het aantal tussenkomsten in 2020, heeft ook het tweede jaar van de pandemie zijn invloed niet gemist op het aantal klachten en verzuchtingen. Hoewel we 76 tussenkomsten minder tellen dan in 2020, blijft het aantal tweedelijnsklachten op hetzelfde peil. Terwijl de tweedelijnsklachten in 2016 slechts één vijfde uitmaakten van het totaal aantal keer dat de burger naar de Ombudsdienst kwam, is dit sindsdien gestaag gestegen en sluiten we 2021 af met 35% tweedelijnsklachten. De Gentenaar doet dus meer en meer gericht een beroep op de Ombudsdienst met een tweedelijnsklacht, wat ook onze opdracht is. Alle meldingen, infovragen en eerstelijnsklachten over diensten van de Stad Gent sturen wij door naar Gentinfo. Zij zorgen ervoor dat alles waar wij niet voor bevoegd zijn bij de juiste dienst terecht komt. Daarnaast doen we ook doorverwijzingen binnen het netwerk van ombudsmannen en -vrouwen en klachtenbehandelaars zowel van de overheid als van private diensten. Voor wat de eerstelijnsklachten betreft, hanteren wij zonder onderscheid het fair play-principe: elke dienst moet eerst de kans krijgen om in te gaan op een klacht. Pas als de burger geen antwoord krijgt binnen een redelijke termijn, of geen genoeg neemt met het antwoord kan hij een beroep doen op de Ombudsvrouw.



2.3. Hoe neemt de burger contact op?

De grafische voorstelling spreekt voor zich: e-mail en telefoon blijven de favoriete kanalen om contact te leggen met de Ombudsdienst. Het aantal bezoekers lag vrij laag in 2021, maar hier speelt corona zeker nog een grote rol in. De burger waardeert het wel dat wij toegankelijk blijven zonder de noodzaak eerst vooraf een afspraak te moeten maken.



2.4. Soorten tussenkomsten

Onmiddellijke tussenkomst

Burgers komen geregeld 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. We noemen dit soort hulpvragen **onmiddellijke tussenkomsten** en waar mogelijk verwijzen we deze burgers door naar de juiste instanties.

Ik weet niet of ik bij u terecht kan met mijn probleem, ik woon in Wetteren. Ik word immers ten onrechte beschuldigd van een sluikstort volgens mijn gemeente.

Verwezen naar klachtenformulier en algemeen directeur Wetteren, alsook naar de Advocatenlijn.



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.

Is er een dienst bij de stad waar ik terecht kan om mijn energiefacturen te bekijken? Ik ben veranderd van leverancier maar ik vrees dat ik iets doms gedaan heb en ik ken er te weinig van om dit alleen te doen.

We geven betrokkene het telefoonnummer van de energiecel van het OCMW.

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, of wijzen we de weg. Vaak gaat dit om een andere Ombudsdienst (bijvoorbeeld naar de Vlaamse Ombudsman), maar net zo goed naar de Ombudsman van Farys, Fluvius, of de Ombudsdienst voor Pensioenen.

Ik ben een alleenstaande vrouw en ik heb het financieel niet breed. Ik huur een sociale woning en kreeg plots een heel hoge afrekening van Farys: 4.000 euro! Dat kan ik helemaal niet betalen. Er zou blijkbaar een lek zijn. Er heeft iemand voor mij een e-mail gestuurd naar WoninGent om dit op te lossen. Kunt u mij helpen?

De e-mail aan WoninGent werd nog maar net verstuurd. We raadden verzoekster aan om WoninGent even tijd te geven om te reageren. Verzoekster kwam nadien terug langs: WoninGent had snel gereageerd en het lek werd gevonden en hersteld. We informeerden haar over het bestaan van het Solidariteitsfonds voor wie geconfronteerd wordt met een hoge waterfactuur. Tijdens enkele contacten bleek dat zij de uitleg niet helemaal begreep en er niet in slaagde om de nodige stappen te zetten om haar aanvraag in te dienen. Zelf contact opnemen met Farys of hulp zoeken lukte niet. We gaven daarom zelf informatie door aan Farys en brachten verzoekster in contact met het OCMW. Er werd een maatschappelijk werker toegewezen die haar hielp om haar dossier in te dienen. In april 2021 kregen we bericht van Farys dat de aanvraag goedgekeurd werd en dat verzoekster een groot stuk van de factuur niet moest betalen.

Ik had mijn abonnement bevroren, zoals het fitnesscentrum had aangeboden, maar er werd toch lidgeld afgetrokken. Nochtans had ik de domiciliëring geblokkeerd. Zij hebben een nieuw mandaat geopend en geld afgetrokken. Dit klopt toch niet? Ik mag al niet binnen door de verplichte Covid Safe Pass, en nu gaan ze erbovenop nog aan fraude doen. Kan u mij helpen met deze situatie?

We geven verzoeker de raad om contact op te nemen met 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.

De fontein aan de Kalandeberg heeft blijkbaar last van de 'prostaat'... De straaltjes water die uit de kopjes lopen, zijn amper te zien, noch te horen. Een onderhoud of nazicht is nodig denk ik.

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

Ik wil melden dat er in het Vogelzangparkje heel veel afval ligt. Ook aan de Sint-Stefanuskerk (Sint-Margrietstraat) staat er nu een bankje maar geen vuilbak waardoor het afval gewoon achterblijft aan het bankje.

We geven deze melding door aan Gentinfo.

Bedanking

Af en toe laat een burger weten dat hij dankbaar is voor een dienstverlening door een stadsdienst.

Ik ben heel tevreden dat er eergisteren snoeiwerken uitgevoerd werden met respect voor mijn eigendom. Ik dank u voor uw tussenkomst en ik dank de Groendienst voor het geleverde werk.

Deze 98-jarige burger had ons in eerste lijn gecontacteerd, waarna we dit aan Gentinfo hadden overgemaakt. We zijn blij met deze hartelijke respons.

Signaal

Het komt geregeld 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

De stad Gent heeft de bedoeling om in de Sint-Annakerk een Delhaize onder te brengen. Grootwarenhuizen zijn meestal esthetisch een miskleun. Ik denk dat er andere invullingen mogelijk zijn om te verhelpen aan de jarenlange leegstand van het gerenoveerde gebouw. Een stijlvolle boekenzaak, desnoods met een koffiebar, een leeszaal en studieruimte, lijkt me serener.

De Ombudsvrouw stuurde dit als signaal door 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 leggen we de burger uit dat de betrokken dienst eerst de kans moet krijgen om een geschil of probleem met de burger zelf op te lossen. Pas als deze dan geen antwoord zou ontvangen of niet tevreden is met de reactie, kan de burger opnieuw bij ons terecht. In de praktijk sturen we als het over stadsdiensten gaat, de klacht door naar Gentinfo, die de klacht overmaakt aan de juiste dienst. Belangrijk is ook dat Gentinfo zorgt voor de correcte registratie en de opvolging van deze eerstelijnsklacht.

Eerstelijnsklachten voor IVAGO of WoninGent bijvoorbeeld worden rechtstreeks doorgestuurd.

Naar aanleiding van het Lichtfestival dat plaatsvond van 10 tot en met 14 november 2021, willen wij als centrumbewoners reageren op het feit dat het parcours van het Lichtfestival volledig verkeersvrij was van 18u30 (zondag 17u30) tot 00u30. Er was geen goede voorafgaande communicatie naar centrumbewoners omtrent de versperring tijdens deze tijdszones. In de brief van 13 september stond er enkel dat vanaf 24 september alle praktische informatie terug te vinden is op de website www.lichtfestivalgent.be maar niet iedereen heeft een computer of kan er mee overweg.

We sturen deze eerstelijnsklacht door naar Gentinfo.

Ik woon in een appartement van WoninGent en heb recent last gehad van muizen. WoninGent is toen bakjes komen plaatsen en het probleem was dan inderdaad opgelost. Nu zijn ze een leegstaand appartement komen opkuisen en volgens mij zaten er muizen in de vuilniszakken en nu heb ik dus terug last van muizen. Ik probeer nu al een hele tijd om telefonisch WoninGent te bereiken maar op geen enkel nummer wordt er opgenomen. Ik ben 82 jaar en ik ben op van de zenuwen want iedere keer dat ik zo een muis zie, verschiet ik zodanig dat ik er niet goed van ben. Kunt u er voor zorgen dat WoninGent zo vlug als mogelijk met mij contact opneemt?

We geven deze eerstelijnsklacht door aan WoninGent en vragen om verzoekster zo vlug mogelijk te contacteren.

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.



Deel 3: de tweedelijnsklachten van 2021

3.1. 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 meer in op bemiddeling. 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 2021 losten we 10% van de ontvankelijke klachten op via bemiddeling.

In 2021 ontving de Ombudsdienst 652 tweedelijnsklachten. Hiervan werden er 84% effectief ten gronde onderzocht.

In 5% van de gevallen mochten we de klacht niet onderzoeken. Klachten over feiten van meer dan een jaar geleden, of afkomstig van iemand die ook voor ons anoniem wenst te blijven, mogen we conform ons reglement niet behandelen. Dat geldt ook voor klachten van personeelsleden van de Stad Gent over problemen op de werkplek, of klachten over de inhoudelijke behandeling van GAS-boetes. Hier mogen we enkel oordelen of de procedure

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%
Totaal	652	

correct is verlopen. Deze dossiers zijn dan ook 'niet ontvankelijk' en worden bijgevolg niet onderzocht.

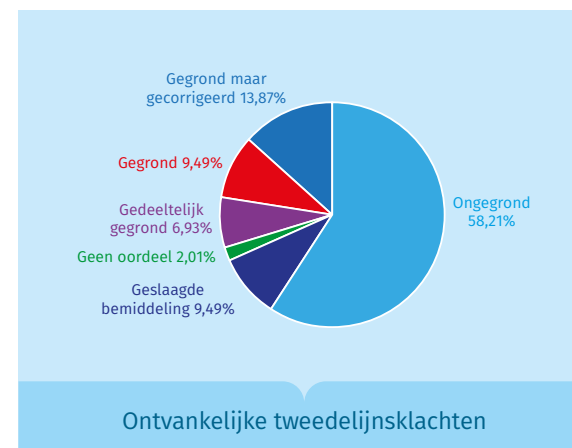
Voor 4 % kunnen we nog geen evaluatie geven: het onderzoek was nog niet afgerond op het moment dat dit jaarverslag werd geschreven.

In bijna 6% van de gevallen komt de Ombudsvrouw niet tussen, dan sluiten wij de klacht af als 'zonder voorwerp geworden'. Dit kan zijn omdat de burger na het indienen van zijn klacht niet meer antwoordt op verdere vragen om informatie. Het kan ook zijn dat het probleem al is opgelost nog voor wij contact konden opnemen met de dienst. Dit cijfer is nog steeds het dubbele van voor corona. Mogelijk vermindert de pandemie nog steeds de veerkracht van de burger waardoor een klacht soms al is opgelost nog voor wij ons onderzoek kunnen starten.

Wanneer er een juridische procedure wordt opgestart, schort de Ombudsvrouw meteen haar onderzoek op (6 dossiers in 2021).

In iets meer dan 58% van de onderzochte klachten bleek dat de klacht van de burger onterecht was en de dienstverlening correct was verlopen, dat bleef op een gelijk niveau als het jaar voordien.

In 30% van de gevallen bleek de klacht van de burger geheel of gedeeltelijk terecht, waar mogelijk werd de fout van de administratie rechtgezet. Dat we in 2% 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 te achterhalen valt.



De Ombudsdienst zet in op bemiddeling

Bemiddelen gaat voor win-win en is ruimer dan louter oordelen of een klacht al dan niet gegrond is.

Mobiliteitsbedrijf Geslaagde bemiddeling

Ik heb een vraag ingediend voor een taxivergunning en ik heb een nieuwe auto van april 2021. Het Mobiliteitsbedrijf geeft mij geen vergunning want ze zeggen dat mijn auto een ecoscore van 67 heeft maar dat is niet correct. Als je de manuele berekening doet via de berekeningsformule die ik heb gevonden op de website van www.ecoscore.be, heeft mijn auto ecoscore 71. Ik heb deze berekening naar het Mobiliteitsbedrijf gestuurd waarna ik bevestiging kreeg dat ze deze ecoscore zouden aanvaarden. Ik krijg echter nu een bericht van iemand anders dat ze mijn aanvraag toch weigeren omdat mijn wagen maar ecoscore 67 zou hebben. Volgens het Mobiliteitsbedrijf moeten ze de berekening doen op basis van het chassisnummer en niet manueel. Dat is echter in tegenspraak met de informatie op de vermelde website. Men heeft dus mijn aanvraag geweigerd op basis van de foute ecoscore. Mijn auto heeft wel een juiste ecoscore van 71 en dat is voldoende volgens de wet om een 'individueel bezoldigd personenvervoer vergunning' te krijgen. Ik heb de auto, verzekeringskosten en sociale bijdragen betaald maar tot nu toe kan ik niet starten met mijn zelfstandige activiteit omdat ze de vergunning niet geven. Kunt u mij daarvoor helpen aub?

Het Mobiliteitsbedrijf laat ons weten dat er verwarring was over de twee manieren om de ecoscore te berekenen (via chassisnummer of manueel) maar ondertussen werd uitgeklaard dat de gunstigste score mag gebruikt worden. Het Mobiliteitsbedrijf zal dit vanaf nu in hun procedure opnemen.

Dienst Preventie voor Veiligheid Geslaagde bemiddeling

Sinds ruim 2 jaar vragen we regelmatig om tussen te komen ivm het buiten zetten en vooral laten staan van vuilzakken en GFT-bakken die nooit worden binnen genomen. Het probleem raakt niet opgelost. Zie hierbij de foto van vandaag en we gaan een lang weekend in. Wat kunnen we nog meer doen om eindelijk eens een nette straat te krijgen?

Wanneer we op 4 november ter plaatse gaan merken we dat er aan de ingang van een beluik 8 GFT-containertjes staan. We geven dit door aan de Gemeenschapswacht. Zij informeren ons dat alles in orde is op 16 november. Wanneer we echter op 26 november opnieuw ter plaatse gaan, staan de containertjes er nog steeds. We informeren de Gemeenschapswacht hierover. Vervolgens vraagt deze dienst bij IVAGO na om na te gaan bij welke adressen de containers precies horen (via de containernummers). Op deze manier kan de Gemeenschapswacht de eigenaars op hun plichten wijzen, hen sensibiliseren en desnoods repressief optreden. Ook zoekt de Gemeenschapswacht op wie de eigenaar van de panden is om deze persoon eveneens te sensibiliseren. Uit nazicht blijkt dat geen van deze containers nog gebruikt wordt. Op 14 december gaat IVAGO langs om de containers op te halen.

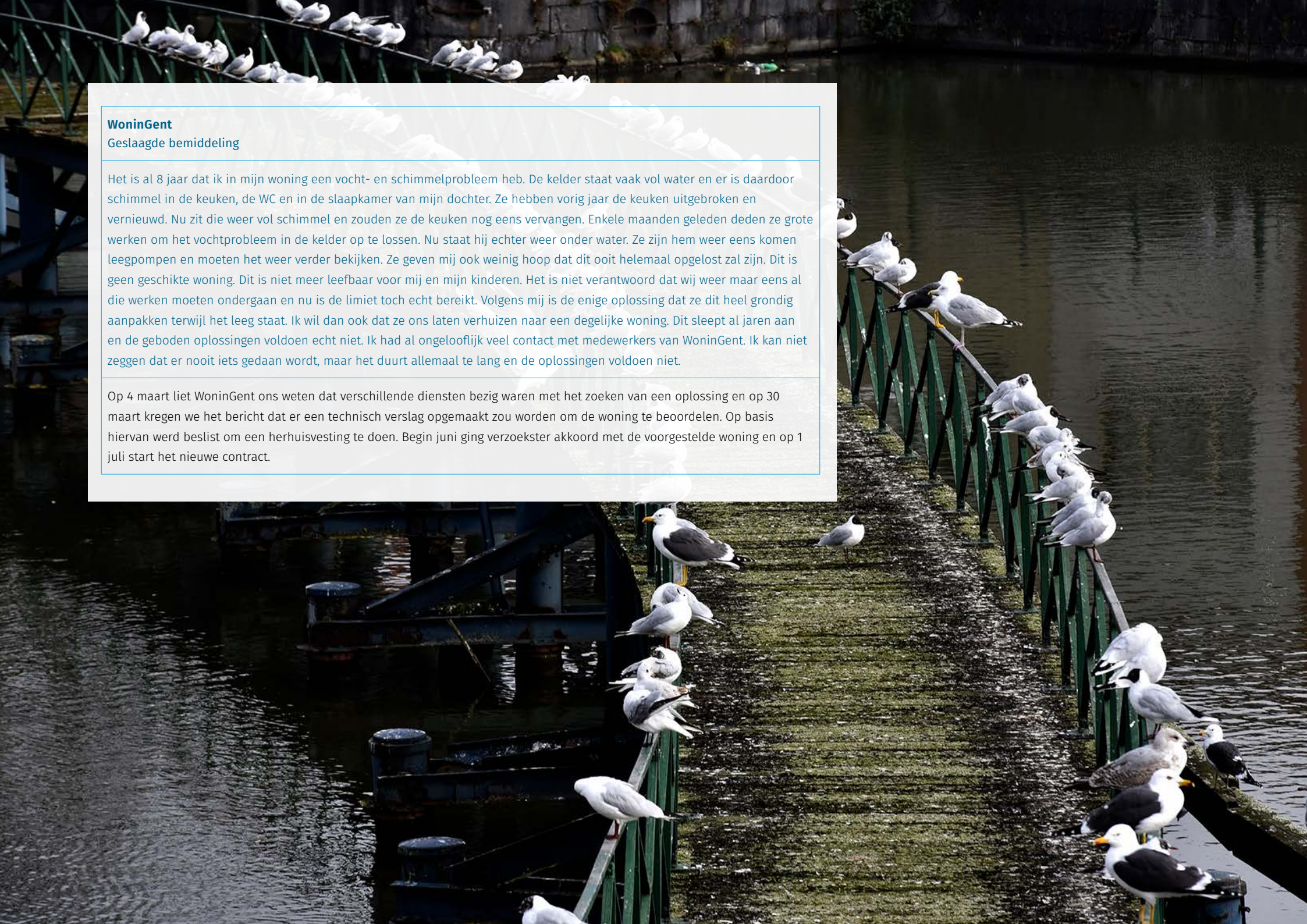


WoninGent

Geslaagde bemiddeling

Het is al 8 jaar dat ik in mijn woning een vocht- en schimmelprobleem heb. De kelder staat vaak vol water en er is daardoor schimmel in de keuken, de WC en in de slaapkamer van mijn dochter. Ze hebben vorig jaar de keuken uitgebroken en vernieuwd. Nu zit die weer vol schimmel en zouden ze de keuken nog eens vervangen. Enkele maanden geleden deden ze grote werken om het vochtprobleem in de kelder op te lossen. Nu staat hij echter weer onder water. Ze zijn hem weer eens komen leegpompen en moeten het weer verder bekijken. Ze geven mij ook weinig hoop dat dit ooit helemaal opgelost zal zijn. Dit is geen geschikte woning. Dit is niet meer leefbaar voor mij en mijn kinderen. Het is niet verantwoord dat wij weer maar eens al die werken moeten ondergaan en nu is de limiet toch echt bereikt. Volgens mij is de enige oplossing dat ze dit heel grondig aanpakken terwijl het leeg staat. Ik wil dan ook dat ze ons laten verhuizen naar een degelijke woning. Dit sleept al jaren aan en de geboden oplossingen voldoen echt niet. Ik had al ongelooflijk veel contact met medewerkers van WoninGent. Ik kan niet zeggen dat er nooit iets gedaan wordt, maar het duurt allemaal te lang en de oplossingen voldoen niet.

Op 4 maart liet WoninGent ons weten dat verschillende diensten bezig waren met het zoeken van een oplossing en op 30 maart kregen we het bericht dat er een technisch verslag opgemaakt zou worden om de woning te beoordelen. Op basis hiervan werd beslist om een herhuisvesting te doen. Begin juni ging verzoekster akkoord met de voorgestelde woning en op 1 juli start het nieuwe contract.



3.2. Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2021

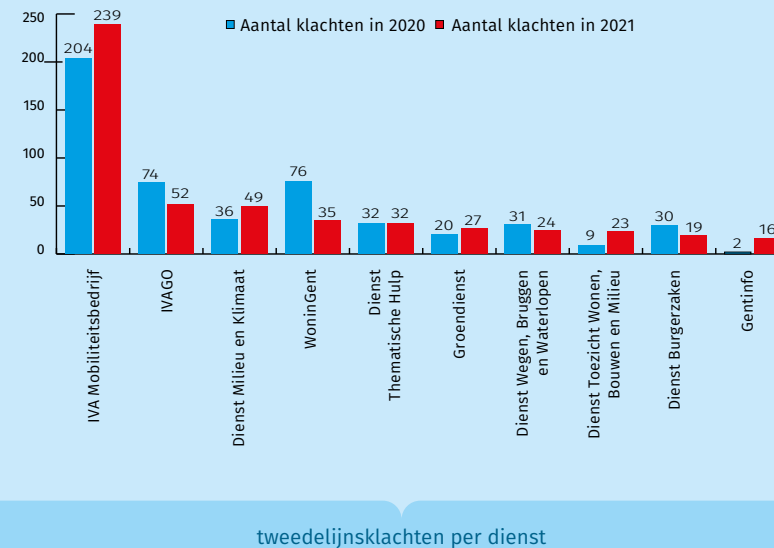
Als we naar de cijfers over de klachten per dienst kijken, kunnen we natuurlijk niet om de vaste koploper, het Mobiliteitsbedrijf, heen. Los van het Mobiliteitsbedrijf zijn er toch verschuivingen bij de diensten waarover de meeste klachten worden geregistreerd. WoninGent zakt van de tweede (2020) naar de vierde plaats; IVAGO genereert opmerkelijk minder klachten (van 74 naar 52 dossiers) en de dienst Milieu en Klimaat staat op drie met 49 tweedelijnsklachten.

Een aantal zaken die nieuw waren in 2020 zijn gebleven: over de dienst Thematische Hulp onderzochten we een gelijk aantal klachten (32). Net zoals in 2020 zorgt de pandemie hier zeker voor meer vragen en dus ook meer klachten. Merk wel op dat van de 29 onderzochte klachten er slechts 7 (deels) gegrond waren, één dossier werd opgelost via bemiddeling.

De Groendienst en de dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen spelen een grote rol in het uitzicht van onze stad. Bij de Groendienst was er geen opvallende tendens in 2021, maar bij de dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen viel de 'boordstenendiscussie' op (zie kaderstuk pg 18).

De Juridische Dienst en Kennisbeheer en de dienst Belastingen verdwijnen uit de top tien, waar de dienst Toezicht weer verschijnt met een sterk toegenomen aantal dossiers (van 9 in 2020 naar 23 in 2021). De dienst Burgerzaken zakt weer ongeveer tot het niveau van het aantal klachten in 2019. Van de 18 onderzochte klachten waren er slechts twee (deels) gegrond. Ook Gentinfo genereert meer klachten dit jaar. Hier speelde (de wachttijd bij) de Vaccinatielijns zeker een rol.

De **strijd voor de openbare ruimte** ligt aan de basis van veel klachten. Zeker als het gaat over ingrepen op het openbaar domein die gevolgen hebben voor parkeerplaatsen, fietsenstallingen, opritten of 'gedwongen' veranderingen van gewoontes merken we dat dit vaak zeer emotionele reacties oproept bij de burger. Oude gewoontes om een stuk van het publiek domein als privébezit te beschouwen (meerdere opritten waardoor er niet kan geparkeerd worden voor de woning, garages die niet meer gebruikt worden maar waardoor toch een zogenaamde privéparking wordt verzekerd voor een woning) slijten moeilijk. Maar ook nieuwe evoluties brengen nieuwe vragen naar boven. Het hebben van een elektrische wagen geeft je geen recht op een voorbehouden plaats voor jouw rijwoning bijvoorbeeld.



Het Mobiliteitsbedrijf van nabij bekeken

Dit overzicht laat duidelijk zien waar de grootste angels zitten in de klachten over het Mobiliteitsbedrijf.

Betwistingen van parkeerretributies zijn goed voor bijna de helft van alle klachten over het Mobiliteitsbedrijf. Maar, 92% van deze klachten zijn ongegrond. Niet zelden zit daar ook de nuance bij dat de toon van het antwoord, of de onvolledigheid ervan, de burger echt voor het hoofd stoot en net dat de druppel is die voor een klacht zorgt bij de Ombudsvrouw. Een burger die allerlei argumenten aandraagt om de retributie te weerleggen is terecht boos als hij enkel een standaardantwoord krijgt waarbij niet wordt ingegaan op de specifieke situatie. Ook wat meer empathie voor de situatie waarop sommigen zich beroepen zou geen kwaad kunnen, zelfs al blijft de retributie in vele gevallen terecht behouden. 94% van de klachten over de gevoerde communicatie bleek gegrond. Dat ook de Ombudsdienst soms onbehoorlijk lang moet wachten op een antwoord is tekenend voor dit probleem. We hebben dan ook een aanbeveling voor het Mobiliteitsbedrijf (zie verder in dit verslag).

Wat opviel in 2020 bleef ook in 2021 voor veel klachten zorgen: de onredelijk lange behandelingstermijn van aanvragen voor antiparkeermaatregelen. Dat kan gaan over het aanbrengen van parkeerhaken voor een particuliere garage, maar ook over paaltjes om te vermijden dat op bepaalde plaatsen geparkeerd wordt. Dat men soms anderhalf jaar of twee jaar moest wachten op een antwoord van het Mobiliteitsbedrijf is niet aanvaardbaar. Dit kwam dan ook regelmatig aan bod tijdens het maandelijks overleg tussen de Ombudsdienst en het Mobiliteitsbedrijf. De dienst is zich hiervan bewust en er wordt aan gewerkt. Het afwegingskader dat duidelijkheid en gelijkheid moet scheppen zal binnenkort in gebruik worden genomen.

De plaatsing van fietsenstallingen op wat voorheen autoparkeerplaatsen zorgt voor veel ongenoegen maar dit geldt evenzeer voor een plaatsing dichtbij de gevel van een woning. In de Bloemekenswijk bijvoorbeeld die het afgelopen jaar aan de beurt was werd hierover veel geventileerd.

Onderzochte tweedelijnsklachten IVA Mobiliteitsbedrijf	In aantal	In %
Betwisting parkeerretributie(s)	98	47,12%
(Gebrekkige) communicatie	48	23,08%
Betwisting GAS-boete(s) (procedure)	23	11,06%
Betwisting extra administratieve en/of deurwaarderskosten (n.a.v. retributie/ GAS-boete)	15	7,21%
Straatinrichting (oa verkeersdrempels, paaltjes, fietsrek..)	8	3,85%
Diversen ('second opinion' na antwoord)	4	1,92%
(Gebruiksonvriendelijk) E-loket	3	1,44%
Aanpak verkeersveiligheid	3	1,44%
Gebrekkige dienstverlening	3	1,44%
Parkeerdruk en -alternatieven tijdens wegenwerken	3	1,44%

De nieuwe vergunningstool

Begin december 2021 nam het Mobiliteitsbedrijf de nieuwe vergunningstool voor toegang voor het autovrij gebied in gebruik. Omdat er een wildgroei bleek te zijn in het aantal vergunningen om het autovrij gebied binnen te rijden, werd het reglement aangepast en verstrengd. Niet iedereen die voorheen bijvoorbeeld een jaarvergunning had om het gebied binnen te rijden, komt voortaan nog in aanmerking hiervoor. Maar waarover we onmiddellijk klachten ontvingen was over de manier waarop je als aanvrager moest inloggen in het nieuwe systeem. Dit bleek enkel nog te kunnen op een digitale manier: hetzij via een kaartlezer, hetzij via de Itsme procedure. Bovendien kon enkel de rechthebbende de aanvraag indienen en kon dit niet meer gebeuren door een derde persoon in naam van de rechthebbende. Dit had als resultaat dat bijvoorbeeld kinderen van hoogbejaarde personen deze administratieve last niet meer van hun ouders konden overnemen. Hier heeft het Mobiliteitsbedrijf snel en efficiënt gereageerd om dit te verhelpen: in het voorjaar van 2022 zou het mogelijk zijn om als particulier een volmacht te geven aan een derde persoon die dan, weliswaar via digitale weg, de aanvragen voor vergunningen kan indienen. Op deze manier wordt er rekening gehouden met privacyvereisten en is de correcte identificatie gewaarborgd. We blijven ondanks deze aanpassing betreuren dat de toegang alleen digitaal mogelijk is. Wat nu wel naar boven komt als gevolg van deze gewijzigde maatregel is dat bedrijven die voorheen slechts één keer per jaar een vergunning moesten aanvragen, dit nu elke keer moeten doen als ze in het autovrij gebied moeten zijn. Dat zorgt bij sommigen voor een grote administratieve overlast.

IVAGO halveert het aantal gegronde klachten

Na de stijging in 2020 is het aantal klachten over IVAGO in 2021 weer gezakt naar een gemiddelde van één tweedelijnsklacht per week. Hiervan werden er 41 klachten ten gronde onderzocht en werden er twee dossiers opgelost via bemiddeling. Verder bleken er 24 klachten (deels) gegrond. Dat is een halvering ten opzichte van vorig jaar. Als je er rekening mee houdt dat IVAGO elke werkdag verschillende soorten afval ophaalt ergens in Gent is dat een goed resultaat.

Het gros van de klachten over deze intercommunale ging over de ophaling van het restafval en GFT, of over de plaatsing of lediging van een vuilnisbak op het openbaar domein. Over de recyclageparken werd slechts twee keer geklaagd, sluikestorten was goed voor 5 dossiers.

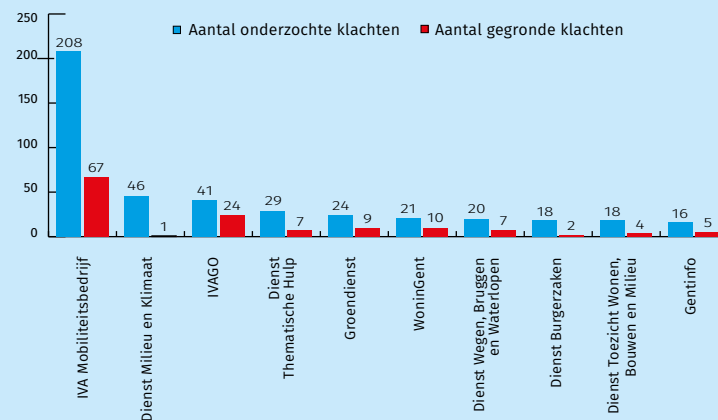
Met IVAGO hebben wij bijna wekelijks overleg om individuele dossiers te bespreken en onze samenwerking verloopt constructief.

Dienst Milieu en Klimaat: bijna allemaal ongegronde klachten

Sinds de invoering van de Lage Emissie Zone (LEZ) in Gent centrum op 1 januari 2020, blijft het aantal klachten over deze LEZ-zone toenemen. Hierdoor belandt de dienst Milieu en Klimaat bij de diensten met de meeste klachten. Weliswaar zijn die bijna allemaal ongegrond omdat uit ons onderzoek blijkt dat de regelgeving correct wordt toegepast. 2 van de 49 tweedelijnsklachten gingen over premies voor energiebesparende maatregelen en dus niet over de LEZ, daarvan was één klacht gegrond.

De 'boordstenendiscussie'

De 'boordstenendiscussie' kwam vaak naar boven bij klachten over de dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Om alle ongelijke behandelingen uit de wereld te helpen wanneer een volledige heraanleg van straat en voetpad wordt aangepakt, gaat de dienst telkens na of de opritten bij een woning waar een verlaagde trottoir lag wel vergund zijn. De regel is dat men per woning recht heeft op één oprit. Bij rijwoningen met een garage moet deze niet alleen vergund maar ook nog bruikbaar zijn als garage, maar ook daar wordt bij een heraanleg het voetpad opgehoogd als er meer dan één boordsteenverlaging was per perceel. De redenering is dat een verhoogd voetpad de veiligheid van voetgangers verhoogt en zo voorkomt dat op de stoep geparkeerd wordt. Maar het rechtzetten van een niet-reguliere toestand wordt door de betrokken (of benadeelde) burger ervaren als iets wat wordt afgepakt, terwijl ze een voordeel genoten waar ze in principe geen recht op hadden. Dit zorgt voor soms zeer emotionele en boze klachten. In deze gevallen gaan we vaak ter plaatse kijken en dat waardeert de burger wel, zelfs al krijgt hij geen gelijk.



Aantal gegronde klachten per dienst (top tien)

Er zijn drie tendensen in de klachten over de LEZ:

- De termijn die verloopt tussen de eerste overtreding en de kennisgeving ervan is te lang, waardoor er meerdere overtredingen begaan worden voor de eerste boete van 150 euro in de bus valt. Hierdoor moesten sommigen tot tien boetes betalen. Dit was vooral de eerste helft van 2021 een probleem, dit verbeterde na een overleg tussen het kabinet en de Ombudsdienst.

- Een aantal vergunninghouders vergaten hun vergunning te hernieuwen ondanks een herinnering van de dienst Milieu en Klimaat. Mee hierdoor steeg het aantal klachten in de eerste jaarhelft.

- De buitenlandse toeristen die niet op de hoogte zijn van de LEZ. Doordat er in tegenstelling tot de Nederlandse autoriteiten nog geen overeenkomst is tussen de Vlaamse en de Franse overheid over het automatisch uitwisselen van gegevens, blijven Franse toeristen vaak LEZ-boetes oplopen. Dit zorgt voor zeer verontwaardigde reacties, maar ook buitenlandse bezoekers worden geacht de wet te kennen die hier van toepassing is. Soms wordt het wel absurd: een Franse bezoeker kreeg een boete omdat hij zijn wagen niet vooraf had geregistreerd en de LEZ-zone was binnengereden met zijn nieuwe elektrische wagen. Hij kreeg dus een boete omdat hij vergeten was een administratieve registratie te doen, maar niet omdat hij de lucht in het centrum zou hebben vervuild en dat was toch net de bedoeling van deze LEZ-regeling. De inspanningen die Dienst Toerisme levert om bezoekers naar Gent te lokken, missen op deze manier toch zeker bij een aantal Franse toeristen een stuk hun doel.

WoninGent: een stap voorwaarts in de klachtenbehandeling

Deze sociale huisvestingsmaatschappij heeft sinds midden 2020 een eerstelijnsklachtendienst en dat heeft een positief effect op het aantal tweedelijnsklachten. Daar waar eerstelijnsklachten voorheen bijna standaard naar ons terugkeerden in tweede lijn, gebeurt dit nu minder. We krijgen ook betere antwoorden van de klachtendienst. De cijfers spreken voor zich: van 76 (in 2020) naar 43 tweedelijnsklachten in 2021, waarvan wij 35 klachten hebben onderzocht. Hiervan was de helft (deels) gegrond, twee klachten werden opgelost via bemiddeling. De 8 resterende tweedelijnsklachten gingen over de bedwantsen en de facturen die de bestrijding met zich meebracht. Omdat sommige van deze klagers hun klacht hierover tegelijk naar ons en naar de Vlaamse Ombudsman hadden verstuurd, anderen enkel naar ons of enkel naar de Vlaamse, hebben we beslist deze klachten te bundelen bij de Vlaamse Ombudsman. Daarom hebben we deze 8 dossiers niet bij het totaal aantal onderzochte klachten over WoninGent geteld.

We vangen wel signalen op vanuit andere diensten die met sociale huurders werken, dat het voor deze huurders moeilijk blijft om contact op te nemen met WoninGent om uitleg te vragen over een afrekening, of om een mankement te signaleren dat een herstelling vraagt. Telefonisch binnengeraken blijft moeilijk, ook voor diensten die als tussenpersoon optreden. Naar het loket komen blijkt nog moeilijker.

In dit verband is er zeker een aanpassing nodig van het klachtenreglement van WoninGent: de drempel om mondeling klacht te kunnen indienen is namelijk te hoog voor iemand die ongeletterd is. Zie de aanbeveling verderop in dit verslag.

Het blijft jammer dat WoninGent niet doorverwijst naar de Gentse Ombudsdienst maar enkel naar de Vlaamse. Nochtans is de korte afstand een grote drempelverlager voor de huurders om effectief klacht in te dienen.



3.3. De helikopterblik van de Ombudsdienst

Problemen die er aanleiding toe geven dat burgers klacht indienen, beperken zich vaak niet tot één enkele stadsdienst, maar leggen soms bloot dat diensten ongewild naast elkaar werken. Soms krijgen wij klachten binnen die aanleiding geven tot overleg tussen verschillende diensten met vrij grote bijsturingen tot gevolg, waar veel meer burgers voordeel bij hebben dan enkel die ene klager. Ook de diensten winnen hier bij, zoals in de volgende voorbeelden:

Juridische Dienst en Kennisbeheer en Groendienst Geslaagde bemiddeling

Herhaalde meldingen en klachten van mijzelf en andere bewoners van mijn straat bij de Groendienst over de bomen in onze straat hebben weinig baat gebracht. De felle kruin- en wortelgroei van de bomen, de aangebrachte schade aan straat, voetpad, oprit, ondergrondse leidingen en eigendom blijven te dikwijls geminimaliseerd. Nu werd het mij dus te veel en dien ik klacht in. Ik heb al drie keer op eigen initiatief mijn oprit heraangelegd omdat de wortels die omhoog stuwen, mijn poort en brievenbus stonden helemaal scheef. Ik meen dat ik inderdaad het recht heb om de boomwortels die op mijn perceel komen door te hakken, maar ik vrees dan weer dat dat de boom gaat verzwakken en dat die dan zou omvallen en dat ik dan alsnog aansprakelijk zou worden gesteld. Ik ben zeker niet de enige die klachten heeft; het is een collectief probleem.

Omdat dit een klacht is die regelmatig voorkomt, was er in juni 2021 een overleg tussen de Ombudsdienst, de Groendienst en de Juridische Dienst. Het probleem voor de burger is namelijk dat de Groendienst over wortels van straatbomen op privégrond het advies geeft aan de eigenaar om de boomwortels die overlast veroorzaken af te steken. Als die wortels een bepaalde diameter hebben komt de Groendienst kijken welke oplossing er mogelijk is zonder de stabiliteit van de boom in gevaar te brengen. De Juridische Dienst stelt dan weer dat de Stad Gent aansprakelijk blijft voor haar bomen, ook als ze schade veroorzaken op privé domein. In die zin raadt de Juridische Dienst ten stelligste af om boomwortels af te kappen. Degene die dit, zelfs te goeder trouw, toch zou doen is dan immers aansprakelijk voor de schade die hierdoor zou kunnen veroorzaakt worden.

De Groendienst beroept er zich steeds op dat ze geen werken mogen uitvoeren op privé domein om niet in te gaan op de vraag van burgers om de wortels door hen te laten afkappen. Volgens de Juridische Dienst is dit niet juist: met toestemming van de burger mag je dit wel. Meer nog, een burger zou het afkappen van de wortels mogen overlaten aan een expert en de kosten hiervoor vervolgens inbrengen bij de Stad Gent. Er werd afgesproken dat bij een dergelijk probleem de Groendienst ter plaatse de meest evenwichtige oplossing zal zoeken voor het probleem (geen actie, wortels kappen, een trekproef uitvoeren of de boom verwijderen) en dit in de bestaande straatbomeninventaris zal bijhouden. Dit kan belangrijk zijn om te anticiperen op een eventuele toekomstige weigering door de verzekering van de Stad Gent om de schade te vergoeden.



De Juridische Dienst van zijn kant zal de Groendienst ervan op de hoogte brengen als zij schadeclaims binnenkrijgen over straatbomen, zeker als het gaat over meerdere bomen in dezelfde straat. De Groendienst moet dan gaan voor een integrale aanpak om te vermijden dat de verzekering van de Stad Gent later niet wil tussenkomen omdat men op de hoogte was van het risico maar niet zou hebben ingegrepen. Als de Groendienst de toestemming geeft aan een burger om straatboomwortels af te kappen bevestigt ze dit voortaan ook schriftelijk. Dit geeft de burger rechtszekerheid bij een mogelijk later dispuut over aansprakelijkheid.

Dienst Economie, Cel Huisnummering van Dienst Burgerzaken, Mobiliteitsbedrijf en Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (WBW)

Geslaagde bemiddeling

Een bedrijf gelegen in de Driemasterstraat contacteert ons in februari 2021. De Driemasterstraat werd immers geknipt tussen het woongedeelte en het bedrijvengedeelte van de straat. Sindsdien rijden hun leveranciers regelmatig verloren en geraken ze geblokkeerd in het woongedeelte van de Driemasterstraat, wat zeker niet de bedoeling is. Bovendien zou het stukje straat waar het specifieke bedrijf gelegen is nog geen nieuwe naam hebben gekregen. Ondanks herhaaldelijke vragen van het bedrijf bij sogent, Dienst Economie en de Cel Huisnummering van Dienst Burgerzaken wordt er geen oplossing gevonden en heeft het bedrijf de indruk dat de diensten het probleem naar elkaar doorschuiven. Ze vragen dan ook de tussenkomst van de Ombudsvrouw.

Uit ons onderzoek blijkt dat alle betrokken diensten het er wel over eens zijn dat er een tijdelijke bewegwijzering moet komen op de Wiedauwkaai naar de Buitensingel maar wie doet wat? De Dienst Economie geeft aan dat tijdelijke bewegwijzering niet hun verantwoordelijkheid is terwijl de dienst WBW en het Mobiliteitsbedrijf aangeven dat dit ook niet voor hen is. Om uit deze patstelling te komen, belegt de Ombudsdienst een vergadering met deze actoren. Er wordt een plan van aanpak afgesproken dat resulteert in een voorlopige bewegwijzering. We vragen ook aan het Mobiliteitsbedrijf om bij een toekomstige gelijkaardige knip reeds vooraf te zorgen voor een aangepaste bewegwijzering om dergelijke situaties te voorkomen.



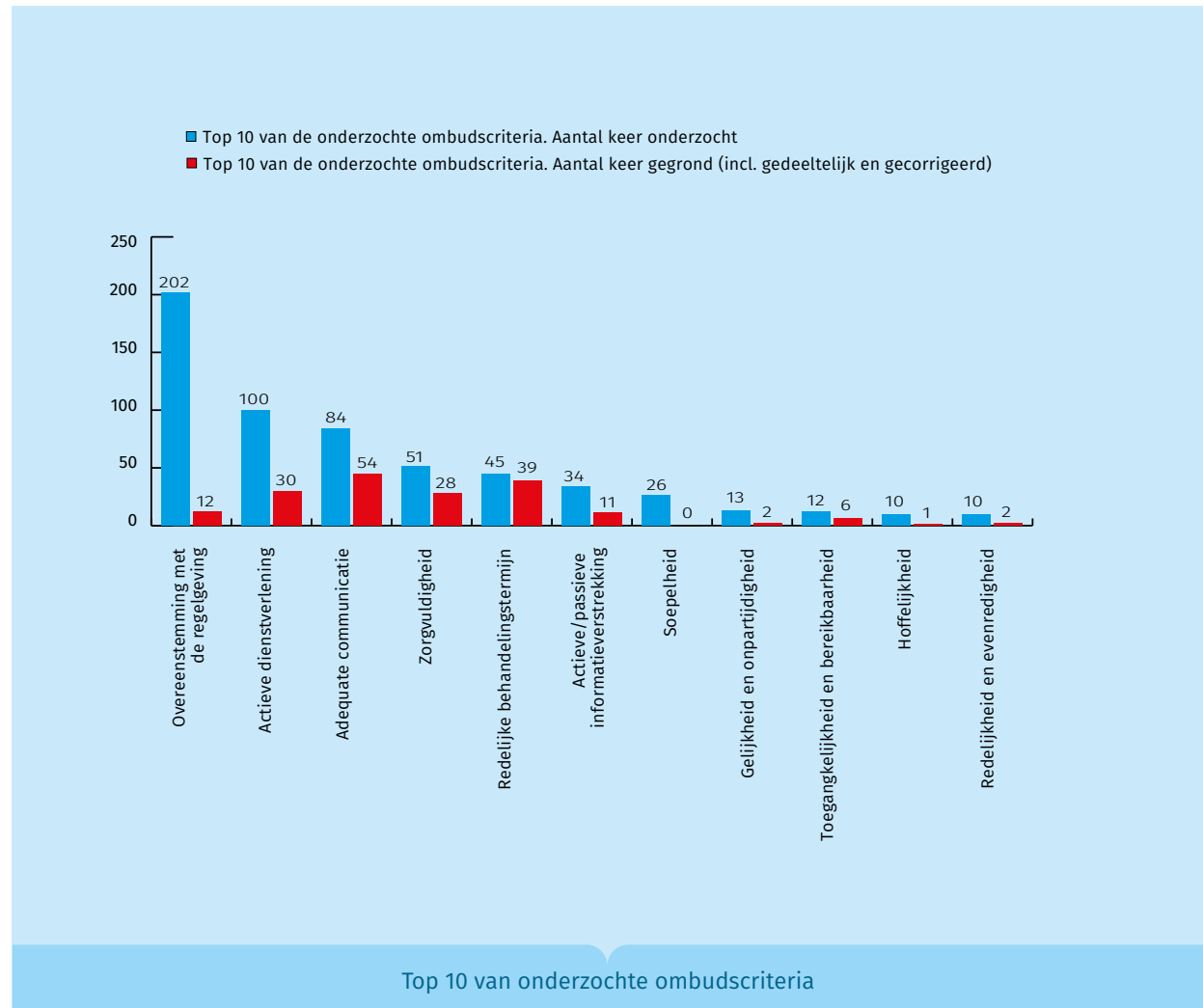
3.4. Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium

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. Je 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.

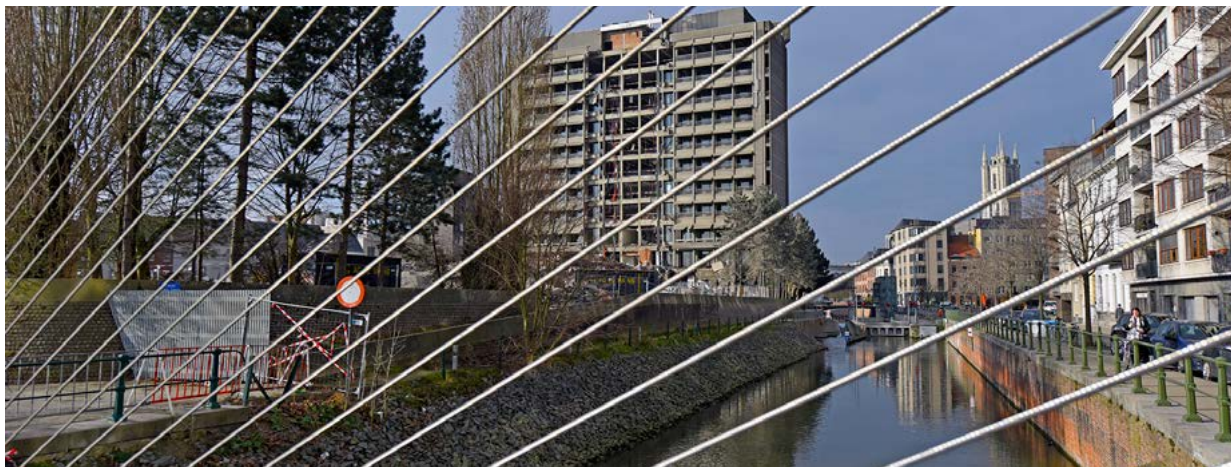
Nog ter verduidelijking: in dit stuk hebben we het enkel over de tweedelijnsklachten die ten gronde werden onderzocht, en niet over de klachten die werden opgelost via bemiddeling. In dat laatste geval toetsen we immers niet af of de dienstverlening op een bepaald vlak werd geschonden: we focussen eerder 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 2021 is net zoals het jaar voordien 'overeenstemming met de regelgeving', gevolgd door de ombudscriteria 'actieve dienstverlening', 'adequate communicatie' 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 in 2021 het ombudscriterium 'redelijke behandelingstermijn' procentueel het vaakst werd geschonden, gevolgd door (in afnemende volgorde) 'zorgvuldigheid', 'adequate communicatie', 'toegankelijkheid' en 'actieve/passieve informatieverstrekking'. In 26 gevallen vroeg de burger om meer 'soepelheid', maar dit bleek geen enkele keer terecht.

We vermelden de ombudsnormen in de volgorde van grootte waarin ze werden ingeroepen door de burger, met een beperking tot de tien meest voorkomende. Je vindt het volledig overzicht in de bijlagen.



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.

In 2021 werd dit ombudscriterium 202 keer onderzocht, wat het hoogste aantal was. Wat echter opvallend is, is dat dit criterium slechts in 6% van de gevallen terecht werd ingeroepen. Dit wijst erop dat de burger meestal onterecht van mening is dat de regelgeving door de diensten geschonden werd en dat de diensten de wetgeving dus bijna altijd correct toepassen.

Mobiliteitsbedrijf

Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

Op 7 november hebben wij een boete van 80 euro gekregen (dat was enkele jaren geleden nog 3.200 BEF). We hebben overal gezocht maar er was geen parkeerautomaat, dus we hebben de blauwe parkeerschijf gebruikt en die lag goed zichtbaar. We hebben gedaan wat we over het algemeen doen in overeenstemming met de wet en daarom is deze boete onnodig.

De Kruideniersstraat, waar verzoeker geparkeerd stond, is via twee wegen te bereiken: via de Gildestraat en via de Oude Beestenmarkt. Aan het begin van beide straten staat er een zonaal signalisatiebord dat aangeeft dat deze zone voorbehouden is voor bewonersparkeren. Een zonaal signalisatiebord is geldig in een volledige zone tot wanneer men een eindbord passeert. Aan het einde van de Kruideniersstraat staat zelfs een herhalingsbord dat het bewonersparkeren aangeeft. Aangezien de Kruideniersstraat in een grote zone valt van bewonersparkeren, staan er geen parkeerautomaten want hier is betalend parkeren niet van kracht. De gele strepen met een huisje duiden inderdaad ook het bewonersparkeren aan maar dit is louter informatief; het zijn de signalisatieborden die wettelijk bepalend zijn. Aangezien deze burger niet over een bewonersvergunning beschikte was de boete terecht.

Dienst Regie Gezondheid en Zorg

Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

Ik heb drie maanden geleden mijn eerste vaccin gekregen, AstraZeneca. Ik heb weinig immuniteit en heb onder andere fibromyalgie. Ik ben er erg ziek van geweest en een tweede dosis van hetzelfde vaccin zie ik daarom echt niet zitten. Ik wil wel graag volledig gevaccineerd zijn. Voor mezelf, maar zeker ook omdat ik een zoon met een beperking heb die in een voorziening woont. Ik ben bang dat ik hem niet meer ga kunnen bezoeken. Zowel ik als mijn huisarts hebben al geprobeerd om toestemming te krijgen voor een andere tweede prik, maar zonder resultaat. Toen ik meeding met mijn dochter voor haar tweede prik stelde ik de vraag opnieuw maar de hoofdarts ging niet akkoord. Ik voelde mij niet au sérieux genomen. Is het nu echt niet mogelijk om mij een ander vaccin te geven waar ik hopelijk niet zo op reageer?

De hoofdarts van het vaccinatiecentrum licht toe dat het niet toegelaten is om andere vaccinatieschema's te volgen dan diegene die door de overheid vastgelegd zijn. Op het moment dat verzoekster dit heeft aangekaart was het niet toegelaten om als tweede vaccin een ander vaccin toe te dienen dan het eerste. Intussen zijn de richtlijnen gewijzigd en is het wel mogelijk om na één dosis Astra Zenaca als tweede een dosis Pfizer te krijgen. Er kan nu dus wel ingegaan worden op de vraag van verzoekster omdat de regelgeving hierrond gewijzigd is.

WoninGent

Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

Ik woon al 20 jaar in een appartement van WoninGent. Iedereen hier zet al jaren planten, stoelen en tafels buiten op de open gang. Deze is breed genoeg zodat mensen nog kunnen passeren. Nu kregen we van WoninGent een brief dat alles weg moet. Het is een gang die omwille van de veiligheid volledig vrij moet blijven. Waarom nu plots terwijl dat al jaren zo is? Ik heb dit al aangekaart bij WoninGent, maar ze blijven bij hun standpunt: alles moet weg. Ik heb ook al gebeld naar het kabinet van de Schepen en zij hebben mij naar uw dienst doorverwezen. Kunt u ervoor zorgen dat we wel nog onze terrasmeubels mogen laten staan?

Gangen moeten omwille van brandveiligheid inderdaad leeg zijn. Dit staat ook in het huurdersreglement. We kunnen niet bepleiten dat WoninGent de veiligheidsvoorschriften en hun reglement niet zouden volgen.

Dienst Milieu en Klimaat

Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

Enkele maanden geleden heb ik een boete ontvangen omdat ik met mijn auto (euronorm 4) de Lage-emissiezone (LEZ) ben binnengereden via de Kasteellaan. De signalisatie waar ik ben binnen gereden was totaal niet duidelijk en daardoor ben ik helemaal onbewust de LEZ binnen gereden. Ik nodig u uit om zelf eens een kijkje te gaan nemen in de Kasteellaan. Ik hoop dat jullie begrip hebben voor deze situatie want ik voel me echt helemaal bedrogen door mijn eigen stad.

We gaan ter plaatse gaan kijken of de signalisatie duidelijk is. Net voorbij de Slachthuisstraat moet wie rechts wil afslaan (verder richting Kasteellaan) voorsorteren op het rechter baanvak. In aanloop naar die afslag heb je vanop die rijstrook ruim zicht op het verbodsbord. We zijn van oordeel dat voor de aandachtige chauffeur die de LEZ wil vermijden daar genoeg tijd en afstand rest om de weg voort te zetten richting Heernislaan. De LEZ-boete werd correct uitgeschreven, en ook de signalisatie is juist en conform aangebracht. De grenzen van de lage-emissiezone zijn helder en er is geen reden om hiervoor uitzonderingen of aanpassingen te vragen.



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 werd in 2021 in 30% van de gevallen geschonden.



Mobiliteitsbedrijf

Actieve dienstverlening Gegrond maar gecorrigeerd

Hierbij wil ik mijn beklag doen, wat de werking van de GAS-boetes betreft.

Hoe komt het toch dat onze zoon, die zelfstandige verpleegkundige is en een vergunning betaalt om door het voetgangersgebied te mogen rijden om zijn patiënten te verzorgen, toch steeds een boete krijgt, de dag dat zijn vergunning vervalt en de nieuwe vergunning start? Ik ben naar het Mobiliteitsbedrijf geweest, men heeft mij daar vriendelijk uitgelegd dat men op de hoogte is van dat probleem, dat men eraan werkt, maar dat zei men vorig jaar ook al en toch verandert er niets. Het is frustrerend, je moet via mail een verweer sturen, maar dat blijkt dan weer niet genoeg te zijn. Je moet dan nog eens een apart formulier, ondertekend (dus eerst printen om het te kunnen ondertekenen) terugsturen, om dan een mail te ontvangen dat men u per brief (geweldig toch allemaal voor het milieu) op de hoogte zal houden van de uitkomst. Waarom kan men dat niet telefonisch rechtzetten, men kan toch in de computer kijken of die vergunning in orde is en de boete gewoon annuleren. Waarom maakt men het zo ingewikkeld en moeten wij, die geen fout gemaakt hebben, al die moeite doen om dit te kunnen annuleren? Hij heeft al enkele weken op voorhand, voor de vervaldatum, zijn vergunning betaald, ondertussen zijn we al meer dan een maand verder en hij heeft nog altijd zijn zorgkaart niet ontvangen, is dit normaal? Moest mijn zoon op die manier zijn patiënten verzorgen, er zouden doden vallen.

Ondanks dat het Mobiliteitsbedrijf al eerder liet weten dat er een nieuwe software zou komen, is dat na twee jaar nog niet het geval. Volgens het Mobiliteitsbedrijf zal er nu vanaf december 2021 een nieuwe softwaretoepassing wordt gebruikt voor de vergunningen voor het autovrij gebied waarbij het probleem van de laatste dag en eerste dag van de geldigheid van de vergunning weg is gewerkt. Dit zal zowel voor de burgers als voor het Mobiliteitsbedrijf veel tijd en werk besparen. Het Mobiliteitsbedrijf annuleert de GAS-boete.

IVAGO

Actieve dienstverlening Gegrond maar gecorrigeerd

Sinds ik verhuisd ben, heb ik problemen om mijn GFT-container te laten ledigen. Van 6 november 2019 tot heden is mijn container nog maar 15 keren geledigd (dat kan ik zien op de aanrekening van IVAGO). Een viertal keer spontaan en voor de andere ledigingen heb ik moeten bellen en mailen zonder enige garantie dat de container zal geledigd worden. Ik heb ook al de verantwoordelijke gesproken, maar dat heeft ook niets veranderd.

We bespreken deze klacht met IVAGO tijdens het wekelijks overleg. Blijkbaar was er effectief een probleem met de ophaling in de deze straat omdat een stukje ervan niet was opgenomen in de routeplanner van IVAGO. Die fout zou nu zijn rechtgezet. Er is een aangepaste briefing gemaakt voor de ploegen die deze ronde verzorgen. De eerstvolgende keer dat zij die route zullen doen, wordt hen er nog eens op gewezen dat er een aanpassing is aangebracht in de route. We vragen deze burger om ons zeker op de hoogte te houden mocht het alsnog fout lopen.

Groendienst

Actieve dienstverlening
Ongegrond

Wij vragen met alle bewoners van het doodlopend stuk van onze straat al jaren tevergeefs aan de Groendienst om de 5 bomen een snoeibeurt te geven. Of we krijgen het antwoord dat ze het zullen doen en zien daarna niemand meer of we krijgen vlakaf het antwoord dat ze niet mogen (waarom is ons een raadsel). Deze zomer werden alle bomen in heel de wijk aangepakt, maar ons pleintje werd alweer overgeslagen. Ik woon hier zelf nog maar 10 jaar en heb nog nooit een snoeibeurt meegemaakt! De burens spreken zelfs al over 20 jaar zonder snoeien! Regelmatig komen grote dorre takken naar beneden die we dan zelf van de straat moeten halen. Het is maar een kwestie van tijd voor deze op een auto zal belanden of erger nog, op een spelend kind. Wij zijn allen zeer gefrustreerd dat dit niet gebeurt en begrijpen totaal niet waarom niet? Snoeibeurten zijn toch gezond voor bomen? Wij smeken echt om dit op te lossen.

De laatste snoeiwerken dateren van 8 mei 2018. De opmerking over minstens 20 jaar zonder onderhoud is dus zeker niet terecht. De bomen verkeren daarnaast in uitstekende gezondheid. Ze werden in het verleden al meerdere malen licht gesnoeid. Hierbij werden de dode takken weggeknipt, hetgeen vorige week opnieuw gebeurde. Een volgende, grondige snoeibeurt staat gepland voor 2024. We stellen we vast dat de Groendienst de gezondheid en het onderhoud van deze straatbomen blijft opvolgen.

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (WBW)

Actieve dienstverlening
Geground maar gecorrigeerd

Sinds enkele weken ligt er een metalen plaat op de brug. Dat maakt enorm veel lawaai. Ik heb dit gemeld bij Gentinfo en kreeg een mail met dossiernummer. Ik hoorde daarna niets meer. Dan heb ik gebeld naar de wegendienst, die vroegen om hen mijn eerdere mails te bezorgen. Ze zou mij een uurtje later terugbellen, maar ik hoorde niets meer. Vandaag heb ik zelf gebeld. Ze zei dat ze het nagekeken had en dat mijn klacht geannuleerd was. Wat is dat nu? Ik heb die zelf niet geannuleerd en rekende erop een antwoord te krijgen. Zij verwees mij naar de verantwoordelijke controleur en gaf mij zijn nummer maar deze antwoordde dat hij niet bevoegd is. Over de annulering van de klacht zei hij dat dit soms gedaan wordt als er teveel klachten zijn over hetzelfde: de laatste klachten worden dan soms geannuleerd. Hij verwees mij naar Wegendienst-nutswerken en gaf me de nummers van twee medewerkers. De eerste kreeg ik niet te pakken, de tweede wel. Ze vroeg me om de mails door te sturen naar haar en om foto's toe te voegen. Ik heb die echter niet en vroeg of dit nodig was, ze kennen die locatie toch. Ze zou toch een foto nodig hebben omdat ze van thuis uit aan het werken was. Toen heb ik het opgegeven en heb ik gezegd "laat maar". Kunt u ervoor zorgen dat ik een antwoord krijgen en dat het nodige gedaan wordt om dit op te lossen?

De Wegendienst beaamt dat hier enig doorschuifgedrag aan de orde is geweest en vooral de communicatie naar de burger toe niet echt klantvriendelijk te noemen is. Ze komen nu tegemoet aan de klager los van het feit dat hier vermoedelijk een nutsbedrijf aan de oorzaak ligt (en ook verantwoordelijk is) voor het probleem, dempen de put met koud asfalt en verwijderen daags nadien de metalen plaat.

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 vorig jaar 84 keer ingeroepen door de burger, die in iets meer dan de helft van de gevallen gelijk kreeg. Dit is na de redelijke behandelingstermijn en de zorgvuldigheid het derde meest ingeroepen ombudscriterium in 2021.

Dienst Milieu en Klimaat

Adequate communicatie en Overeenstemming met de regelgeving
Ongegrond

Verzoeker is verantwoordigd omdat hij na twee maanden nog geen reactie kreeg op zijn verweer over een LEZ-boete.

Dienst Milieu en Klimaat bezorgt ons een kopie van hun brief van 14 september, waarin ze uitleggen aan verzoeker waarom zijn verweer niet wordt aanvaard, samen met het bewijs van aangetekende zending. Er kwam dus wel degelijk reactie op de mail van verzoeker van 21 augustus. De argumenten voor het verweer werden niet weerhouden waarbij we zien dat de LEZ-regelgeving juist werd toegepast.

Dienst Belastingen

**Adequate communicatie en redelijke
behandelingstermijn
Gegron**

Het college van burgemeester en schepenen heeft op 5/11/20 beslist dat mij het bedrag van 2306,25€ moet worden terugbetaald. Tot op heden is dat niet gebeurd ondanks diverse e-mails naar de dienst Stadsbelastingen.

We informeren bij de dienst Belastingen. De betaling zou ondertussen uitgevoerd zijn op 01/04/2021. De dienst geeft toe sinds midden 2020 een toenemende achterstand opgebouwd te hebben in de naverwerking van de bezwaren. De oorzaak hiervan is een zeer lage personeelsbezetting. De dienst streeft naar een doorlooptijd van een 6-tal weken, waar we in de situatie van deze burger nog spreken over 5 maanden. Uit nazicht blijkt dat de burger inderdaad twee e-mails stuurde waar niet op gereageerd werd en de dienst erkent dat hun excuses zeker op hun plaats zijn. De burger haalt terecht aan dat hij te lang moet wachten op een terugbetaling en hier ook geen afdoend antwoord op gekregen heeft.

Mobiliteitsbedrijf

**Adequate communicatie
Gegron**

Recht tegenover mijn huis woont een tandarts en de patiënten van deze tandarts parkeren op een zodanige manier dat ik soms niet van mijn oprit kan rijden. Ik heb hierover al met de tandarts gepraat en ook al contact gehad met de wijkagent en het Mobiliteitsbedrijf maar er verandert niet veel. Blijkbaar heeft het Mobiliteitsbedrijf veel vertragingen bij de aanvragen voor antiparkeermaatregelen want ik ben hier nu al van midden vorig jaar mee bezig.

Het Mobiliteitsbedrijf heeft inderdaad veel vertraging bij het verwerken van de vragen voor antiparkeermaatregelen. Dit komt door een combinatie van de reorganisatie binnen het Mobiliteitsbedrijf en het grote aantal aanvragen voor antiparkeermaatregelen. We vragen verzoeker om nog eventjes geduld te hebben.



Departement Financiën: Facility en medewerkers

**Adequate communicatie
Gegron maar gecorrigeerd**

Begin december ontving ik een brief ivm berekening eindejaarspremie van mijn partner die vorig jaar is overleden. Tot tweemaal toe heb ik een vraag gesteld wat met dit bedrag gaat gebeuren. Dit dient naar de wettelijke erfgenamen te gaan. Het is hemeltergend dat ik nog niet eens een antwoord heb ontvangen op deze mails, laat staan een oplossing. Laat ik het zo stellen: u bent ergens de reddingsboei in dit verhaal. Indien hier geen gevolg wordt aan gegeven rest me enkel nog een juridische oplossing via gerechtelijke weg.

We informeren bij de betrokken dienst. In het dossier is de langstlevende echtgenoot, enkel erfgenaam van het vruchtgebruik. Op dat moment werd hem en de kinderen een brief gestuurd met de vraag zich kenbaar te maken als mogelijke erfgenaam en het attest van erfopvolging te bezorgen, dan wel om de dienst in contact te stellen met de aangestelde notaris. Dit is de gebruikelijke werkwijze. De dienst ontving kort nadien het attest van erfopvolging waaruit blijkt dat de echtgenoot enkel het vruchtgebruik van de nalatenschap erft. De tegoeden vallen dus te verdelen onder de kinderen. De dienst ontving van hen echter geen reactie. Naar aanleiding van het e-mailbericht van de echtgenoot werd aan de wettelijke erfgenamen een tweede brief gestuurd met de vraag het rekeningnummer kenbaar te maken waarop de uitbetaling van hun aandeel mag gebeuren. Ook deze brieven bleven zonder reactie. Mogelijks liep iets fout bij de verzending van deze brieven, maar dit kunnen we niet met zekerheid achterhalen. Er werd echter wel nagelaten de echtgenoot hiervan ook op de hoogte te brengen via e-mail. Na onze tussenkomst neemt de dienst onmiddellijk contact op met de echtgenoot. De dienst grijpt deze klacht aan om na te gaan hoe dergelijke voorvallen kunnen vermeden worden. Vanaf nu zal de dienst standaard de brieven die per post verstuurd worden in bijlage van de mail meesturen. Normaliter verstuurt de dienst een ontvangstbevestiging van e-mail, maar dit was bij deze niet gebeurd. Ook hieraan zal de dienst meer aandacht schenken.

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 51 keren werd onderzocht. In 54% van de keren dat het werd ingeroepen bleek de burger een punt te hebben.



Inname Publieke Ruimte (IPR)

Zorgvuldigheid Gegrond maar gecorrigeerd

Ik heb een parkeerkaart voor personen met een handicap en moet vaak in de Hoogpoort zijn. We hebben daar een woning die momenteel verbouwd wordt en ik moet daar regelmatig langs gaan. Ik kreeg een retributie omdat ik gedurende 10 minuten op een bewonersparkeerplaats in de Belfortstraat had geparkeerd. Ik betwist die retributie niet en zal die ook betalen. Wat ik wel wil aanklaarten is de veelvuldige inname van gehandicaptenparkeerplaatsen door werfwagens, zonder dat die plaatsen elders in de nabijheid worden gecompenseerd. Er was een plaats voorzien tussen de fietsenstalling aan Cour Saint George en het Conservatorium. Maar het plakkaat werd opzij gezet, tegen de muur. Werfwagens hadden die plek ingenomen. De politie zegt "dit is een zaak voor Mobiliteit". En het Mobiliteitsbedrijf zegt "als een burger een plakkaat opzijzet daar kunnen wij niets aan doen". Ik vind dat de Stad ervoor moet zorgen dat, als gehandicaptenparkeerplaatsen tijdelijk worden ingenomen door werken, die minstens gecompenseerd worden door een evenwaardig aantal in de directe omgeving. In de Belfortstraat zijn 4 gehandicaptenparkeerplaatsen. Op een gegeven moment werden die allemaal ingenomen door een firma die werken uitvoerde aan het Stadhuis. Gedurende lange tijd waren die plaatsen niet beschikbaar en werden ook niet gecompenseerd. Dat kan niet!

De klacht van verzoeker werd in november geformuleerd aan politie en Mobiliteitsbedrijf, maar stroomde jammer genoeg niet door naar de juiste dienst. Pas na onze tussenkomst, enkele dagen voor de collectieve sluiting met eindejaar (op 20/12/21), was IPR op de hoogte van het probleem. De aannemer werd op 23/12/21 om 11u aangemaand om de signalisatie voor de recuperatieparkeerplaatsen terug aan te brengen binnen de 24 uur. Hij gaf hieraan geen gevolg. De Ombudsdienst stelde vast dat er tegen de middag van 24/12/21 niets was gewijzigd op het terrein. Omdat dit na de week collectieve sluiting op 3/01/2022 nog steeds niet in orde bleek, trok de Ombudsdienst opnieuw bij IPR aan de alarmbel. Op 04/01 zijn de borden dan effectief geplaatst door de Wegendienst. We betreuren dat noch politie noch het Mobiliteitsbedrijf de informatie lieten doorstromen naar IPR. Nadat IPR op de hoogte was van het probleem werd de aannemer aangemaand om de situatie te herstellen zoals voorzien in de vergunning (en dus borden aan te brengen die twee vervangende gehandicaptenplaatsen voorzien in de Hoogpoort). Helaas heeft IPR niet opgevolgd of dit tegen de middag van 24/12/21 daadwerkelijk gebeurde, waardoor de beide plaatsen pas tien dagen later, op 4/01/22 werden voorzien. Hierdoor waren er effectief twee parkeerplaatsen voor gehandicapten minder aan de rand van het autovrij gebied, en dit gedurende tien dagen in de eindejaarsperiode. Bovendien zijn de andere parkeerplaatsen in dit gebied uitsluitend voor bewonersparkeren, waar mensen met een gehandicaptenparkeerkaart niet mogen op parkeren. Hierdoor was het autovrij gebied slechter bereikbaar voor mensen met een handicap.

IVAGO

Zorgvuldigheid
Gegrond maar gecorrigeerd

Sinds een paar jaar hebben wij een groenafval container en het is nu al jaren dat IVAGO ettelijke keren per jaar die niet komt ophalen. Wij contacteren hen elke keer, maar er verandert niets. We krijgen dan het bericht de container buiten te laten staan tot donderdag. Als die niet opgehaald is dan moeten wij die weer binnenhalen. Wij hebben dan het plezier van vliegen en maden te kweken en natuurlijk niet meer te kunnen bijdragen aan het recyclen van afval.

IVAGO erkent dat er een probleem is met de GFT ophaling van deze burger. Deze klacht is doorgesproken met een planner van de Dienst Inzameling binnen IVAGO die dergelijke terugkerende problemen opvolgt en aanpakt. De ophaalploeg krijgt ook een nota mee bij de volgende ophaling om extra aandacht te hebben voor deze ophaling. IVAGO meldt verder nog dat er op de ronde in deze wijk momenteel gewerkt wordt met wisselende ploegen, waardoor er gemakkelijker iets fout loopt. Zij zijn daarom op dit moment op zoek naar een vaste bezetting zodat het probleem gemakkelijker kan worden aangepakt en praten ook met de betrokken chauffeur. Een planner volgt op dat dit effectief zal uitgevoerd worden en 's avonds moet de ploeg feedback geven.

Groendienst

Zorgvuldigheid
Ongegrond

Ik heb in 2019 al aangetoond dat ik 18,50 euro heb betaald, ik ben toen naar AC Zuid gegaan om het bewijs van mijn overschrijving te tonen. Ze zeiden toen dat ze mij gingen contacteren, maar ik heb niets gehoord. Tot ik op 24/12/2020 een dwangbevel kreeg van de deurwaarder. Maar ik heb dat al betaald. Ik heb nooit enige herinneringsbrief gekregen.

Uit nazicht van het dossier blijkt dat er niet twee maar drie interventies waren voor de kakkerlakkenbestrijding, namelijk op 5/3/2019, 12/4/2019 en 2/12/2019. De interventie van 12/4/2019 werd betaald op 15/07/2019, de andere rekeningen bleven openstaan. De dienst informeert ons dat de burger vooreerst een herinneringsbrief kreeg, en vervolgens een aangetekend schrijven. De verzoeker geeft aan deze niet ontvangen te hebben, en haalt nu ook aan dat er nooit een interventie zou hebben plaatsgevonden op 2/12/2019. De dienst kan ons het bewijs voorleggen van de aangetekende brief, waardoor wij geen argumenten hebben om eraan te twifelen dat de dienst er alles aan deed om betrokkene te informeren voordat het dossier doorgestuurd werd naar een deurwaarder.



Redelijke behandelingstermijn

Elk dossier wordt binnen de opgelegde voorziene termijn 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.

Deze ombudsnorm werd in 86% van de keren dat deze norm van toepassing was geschonden: in 39 van de 45 gevallen. Dit is dus een groot werkpunt voor de stadsdiensten, vooral bij het Mobiliteitsbedrijf.



Mobiliteitsbedrijf

Redelijke behandelingstermijn Gegrond maar gecorrigeerd

In augustus 2020 stuurde ik een meldingsformulier naar het Mobiliteitsbedrijf met de vraag om verkeerspaaltjes voor onze woning te plaatsen zoals ze gedaan hebben in de rest van de straat. Voor onze woning is een heel breed voetpad maar auto's staan soms maar 5 cm verwijderd van onze gevel. Bij momenten kunnen we amper ons huis uit, laat staan dat we een fiets binnen of buiten kunnen rijden. We kregen hierop geen verdere reactie. Op 24 april 2021 nam ik opnieuw contact op en men bezorgde ons opnieuw het meldingsformulier dat, samen met foto's, opnieuw werd ingediend. We kregen geen ontvangstbevestiging, noch verder nieuws.

Bij nazicht van de straat bleek dat de fietsrekken verderop in de straat eigenlijk verkeerd geplaatst zijn en strikt genomen ook voor de deur van verzoekster hadden moeten staan. Verzoekster vraagt of het mogelijk is om een plantvak met een boom voor haar deur te voorzien zoals het voorzien is aan het begin van de straat maar volgens het Mobiliteitsbedrijf en de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen is het planten van een boom niet wenselijk omdat er geen 3 meter afstand tot alle gevels kan voorzien worden en er waarschijnlijk ook nutsleidingen in de ondergrond lopen. Nadat de fietsrekken verplaatst werden, kon er nog steeds een voertuig parkeren voor de deur van verzoekster waardoor het Mobiliteitsbedrijf opdracht geeft om bijkomend een antiparkeerpaaltje te plaatsen. Dit gebeurde uiteindelijk op 14 juni 2021.

Dienst Burgerzaken

Redelijke behandelingstermijn Gegrond

Reeds op 10/07 contacteerde ik de dienst Huwen met een aanvraag tot wettelijk samenwonen. Ik volgde de stappen vanop de website om deze aanvraag via e-mail te doen en mailde hen de nodige documenten door. Ik kreeg geen antwoord. Ik stuurde herinneringsmails op 13/07 en 15/07. Resultaat: geen antwoord. Vervolgens contacteerde ik Gentinfo. Zij zeiden me welke stappen ik moest doen om een aanvraag tot wettelijk samenwonen te kunnen verkrijgen. Omdat ik dat al had gedaan vroeg ik of iemand van hen de dienst huwen kon contacteren. Sindsdien heb ik geen antwoord meer van Gentinfo gekregen.

Bij het nakijken van de doorgestuurde e-mails lezen we dat dat de dienst Burgerzaken op 15 juli de verzoeker een antwoord stuurde, maar verzoeker had dit bericht over het hoofd gezien.

Mobiliteitsbedrijf

Redelijke behandelingstermijn Gegrond

Wij hebben een vergunning voor het autovrij gebied aangevraagd voor onze auto maar hebben niet de hele tekst van de vergunning uitgelezen. Vijf minuten later stonden wij dan aan het verkeersbord C3 uitgezonderd vergunninghouders op de Ottogracht. Dus reden wij erdoor met het gedacht dat we een vergunning hadden. Stipt een maand later kwamen de eerste 5 boetes, en dan nog 13 erna, en altijd een maand later. Natuurlijk zijn we er nooit meer doorgereden eens we wisten dat dit niet mocht. Wij doen er altijd alles aan om alle regels gewoon en stipt te volgen. Maar hadden we de eerste boetes sneller gekregen het zouden er nooit 18 geweest zijn, dit is toch niet redelijk?

Omdat de GAS-boetes dateren uit 2020 vragen we een stand van zaken bij het Mobiliteitsbedrijf die ons laten weten dat er voor de 18 GAS-boetes een verweerschrift werd ingediend bij de Politie rechtbank maar dat er nog geen uitspraak is gebeurd. Als Ombudsdienst kunnen wij hier niet tussenkomen en dient verzoekster de uitspraak van de Politierechter af te wachten. Wij menen wel dat de termijn tussen de inbreuk en het versturen van de eerste GAS-boete veel korter moet kunnen, en dat de GAS-boetes die werden opgelopen tussen de eerste overtreding en de eerste kennisgeving ervan door het Mobiliteitsbedrijf moeten worden geschrapt.

WoninGent

Redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie Gegronnd maar gecorrigeerd

Verzoeker geeft aan dat er nog steeds geen herberekening gebeurde van zijn verwarmingskosten en dat hij geen antwoord krijgt op zijn vragen over een terugbetaling die hij kreeg: "In 2019 kreeg ik een afrekening van de verbruiken van 2017-2018. Dit klopte niet en was plots veel hoger dan normaal. Er bleek een technisch defect te zijn. Dit werd hersteld. Men zou een herberekening maken, maar daarop moest ik wachten. Dat is nu echter nog altijd niet in orde. Er stond nu plots 100 euro op mijn rekening van WoninGent. Ik weet niet waarvoor dit is want ik kreeg geen brief."

Verzoeker moest voor een herberekening van de verwarmingskosten wachten tot de afrekening voor 2018-2019 opgemaakt was. Deze werd gemaakt in april 2021. Verzoeker betaalde teveel voorschot ten opzichte van de uiteindelijke kosten en kreeg 110 euro terug. Blijkbaar heeft hij de afrekening echter niet ontvangen. Verzoeker zegt dat hij meerdere keren belde en geen antwoord kreeg op zijn vraag. WoninGent geeft aan dat hij slechts één keer belde en dat er toen uitleg gegeven werd. Omdat bleek dat hij de afrekening niet kreeg, werd er een duplicaat opgestuurd en er werd toch al een herberekening gemaakt op basis van de voorbije jaren.

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 34 dossiers werd deze ombudsnorm onderzocht. In 32% van de gevallen werd de norm geschonden.

Dienst Toezicht

Actieve/passieve informatieverstrekking Gedeeltelijk gegronnd

Ik heb een huis gekocht dat een krot was en waar ik veel verbouwingen heb aan gedaan. Ik had twee jaar vrijstelling van leegstandstaks gekregen voor het gelijkvloers (de verdieping is verhuurd en heeft nooit problemen gegeven). Gelijkvloers is het een handelspand. Nu was de start van de verhuur (1 juni 2020) net buiten die periode van twee jaar vrijstelling en ik had verwacht dat ik 2.500 euro belasting zou moeten betalen, maar geen 11.200 euro zoals ik nu heb gekregen. Dit is verschrikkelijk, dit kan ik niet betalen zonder het huis te moeten verkopen. Ik vind dit vooral zeer erg omdat ik vooraf had gevraagd wat de consequenties zouden zijn als ik buiten die termijn van twee jaar zou verhuren en er was mij gezegd dat dit geen gevolgen ging hebben. En nu krijg ik dat aanslagbiljet van 11.200 euro.

Uit ons onderzoek blijkt dat betrokkene vrijstelling had tot en met 12 maart 2020. Vanaf 1 juni 2020 is het pand verhuurd aan een derde. Het reglement Belasting op leegstaande woningen en gebouwen is hierover duidelijk: De belasting is gelijk aan de basisbelasting vermenigvuldigd met x+1, waarbij x gelijk is aan het aantal periodes van 12 maanden dat de woning of het gebouw zonder onderbreking is opgenomen op het leegstandregister, ongeacht of er vrijstelling van belasting is verleend. De burger klaagt aan dat zij nooit geïnformeerd werd dat zij een belasting riskeerde van 11.200 euro indien zij de streefdatum van 12 maart niet zou halen. We vragen aan dienst Toezicht en de dienst Belastingen naar de wijze waarop de burger hierover geïnformeerd werd. De folder van Dienst Toezicht vermeldt het volgende: "ook in de periode waarin de eigenaar vrijstelling van belasting krijgt, blijft de woning opgenomen in het register. Staat de woning na de vrijgestelde periode nog steeds leeg, dan zal de belasting direct een veelvoud zijn van het basisbedrag." Omdat dit niet erg helder is, gaat de Ombudsvrouw in overleg met Dienst Toezicht. Zij gaan er mee akkoord om de folder in het vervolg uit te breiden met een voorbeeld van een berekening, zodat de regelgeving concreet wordt gemaakt voor een leek in de materie.

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Actieve/passieve informatieverstrekking Ongegronnd

Ik ben van oordeel dat er niet deftig wordt ingegaan op de vragen en reacties over de heraanleg van een rond punt tot kruispunt van mijzelf en van buurtbewoners. Nochtans zou in de infobrief zijn meegegeven dat mensen kunnen reageren.

In de bewonersbrief lezen we dat wie nog vragen heeft vrijblijvend contact kan opnemen. Het is niet zo, zoals verzoeker bleef herhalen, dat hier gepeild werd naar reacties of beloftes over inspraak werden geformuleerd. In de antwoorden van de projectleider zien we dat dit ook werd geduid: informatiemomenten kunnen enkel georganiseerd worden bij grote projecten met integrale heraanleg. Het staat verzoeker natuurlijk vrij om te reageren, maar ook hier werd alles gekaderd. Deze kleinschalige heraanleg is goedgekeurd door het college van burgemeester en schepenen en is niet vatbaar voor aanpassingen. Haar opmerkingen over de voorrangregeling, wat met laden en lossen en de looplijnen werden wel degelijk beantwoord. Aan haar vraag naar bijkomende parkeerplaatsen werd niet tegemoetgekomen en ook dit werd toegelicht: het beleid kiest hier voluit voor groen en ontharding. Zowel schepen als projectleider bezochten de straat en kwamen tot dezelfde vaststelling: bijkomende parkeerplaatsen zijn niet aan de orde omdat er in de omgeving voldoende beschikbaar zijn. We begrijpen dat stationeren om te laden en te lossen (wat wettelijk wel mag en kan) soms wrevél kan opwekken, maar zien ook wel dat dit geen reden kan zijn om bijkomende verharding aan te leggen.



Soepelheid

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

Meerdere burgers zijn van mening dat net in hun geval wat soepeler zou moeten worden omgegaan met de regels. In 26 klachten werd hierop een beroep gedaan, maar telkens tevergeefs. We vonden geen enkele keer dat de burger hier gelijk had.

Mobiliteitsbedrijf

Soepelheid Ongegrond

Ik heb een handelszaak met tweedehands spullen. De autoloze zondag bezorgt mij grote problemen waardoor ik mijn werk niet ga kunnen doen. Mijn zaak sluit ik daarom al. Ik vertrek die ochtend heel vroeg naar de markten om mijn spullen aan te kopen. Die moet ik dan kunnen afzetten in mijn garage maar voor 10 uur terug zijn in Gent is onmogelijk. Als mijn camionette leeg is moet ik ermee naar Frankrijk, om ook daar aankopen voor mijn werk te gaan doen. Ik heb gebeld naar Gentinfo en het Mobiliteitsbedrijf om een uitzondering te krijgen: ik wil gewoon tot aan mijn woning en garage binnen de autoloze zone. Ze kaptten mijn verhaal snel af, een uitzondering wordt niet toegestaan. Het is wel om mijn job te kunnen doen dat ik het vraag. Kunnen jullie daar nog iets aan doen?

Er worden geen uitzonderingen toegestaan bij Autoloze zondag, die één dag per jaar wordt georganiseerd. Tussen 10u en 18u mag niemand de zone binnenrijden en we zien geen reden waarom het Mobiliteitsbedrijf voor mevrouw een uitzondering zou moeten maken.

Lokaal Sociaal Beleid

Soepelheid Ongegrond

Ik ben er door mijn andersvaliditeit, corona en de zware toestanden in mijn huurhuis (oa geen verwarming in januari), niet tijdig in geslaagd om die taxicheques in te ruilen en alle nodige documenten die ze dit jaar nodig hadden. Ik heb hier dus voor ongeveer 60 euro taxicheques nog liggen, ongeveer 70 stuks. Gentinfo stuurde me met mijn vraag door naar Lokaal Sociaal Beleid, maar ik ben het niet eens met hun antwoord.

De dienst stuurde in december, net als elk jaar, een brief aan alle gebruikers om hen eraan te herinneren om de taxicheques tijdig te gebruiken of tijdig om te ruilen. Gebruikers die ook een nieuwe gebruikerspas moesten aanvragen kregen de brief enkele weken vroeger, zodat ze tijd genoeg hadden om dit in orde te brengen. Verzoekster had een nieuwe gebruikerspas nodig, dus kreeg zij begin december al een brief. Wanneer gebruikers contact opnemen om te melden dat zij problemen ondervinden om dit in orde te krijgen, bijvoorbeeld om zich te verplaatsen, wordt gekeken of en op welke manier er hulp geboden kan worden. Verzoekster nam echter geen contact op. Pas enkele weken na het verstrijken van de deadline voor omruiling nam zij contact op met de vraag om een uitzondering te maken en toch nog een omruiling toe te staan. Er wordt niet ingegaan op deze vraag omdat het reglement hierover duidelijk is en omdat alle gebruikers tijdig informatie kregen. Een uitzondering maken zou leiden tot ongelijkheid. Verzoekster mag wel nog contact opnemen met de dienst om te bespreken welke hulp eventueel mogelijk is bij de aanvraag van de nieuwe gebruikerspas en taxicheques.

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.

Dit criterium werd in 13 klachten ingeroepen, waarvan 2 keer terecht.

Juridische Dienst en Kennisbeheer

Gelijkheid en onpartijdigheid Gegrond maar gecorrigeerd

Op 18 maart 2021 was er ophaling van het papier door IVAGO maar ze kwamen niet langs. Beneden in het appartementsgebouw liet iedereen het papier staan. Op 19 maart kreeg ik hiervoor een GAS-boete. Ik heb bezwaar ingediend maar dit werd niet weerhouden. Er is een aflossingsplan opgemaakt, ik moet nu elke maand 30 euro betalen. Ik hoor nu echter dat ik de enige ben in het gebouw dat dit moet betalen. Ik kwam mijn buurman tegen en hij zei mij dat hij dit niet moet betalen nadat hij bezwaar indiende. Waarom ik wel en hij niet? Waarom moet ik als enige betalen? Dat kan toch niet? Dit is toch niet eerlijk?

Als Ombudsdienst mogen wij niet tussenkomen in de beslissingen van een beëdigd en sanctionerende ambtenaar. Omdat we van de verzoekster echter horen dat zij ervan overtuigd is dat bij de andere bewoners uit het gebouw de GAS-boetes kwijtgescholden werden, doen we navraag bij de Juridische dienst. Deze informeert ons dat dat tijdens een controle op 19 maart 2021 vastgesteld werd dat op voormelde locatie verschillende fracties papier en karton niet opnieuw werden binnengehaald nadat was gebleken dat IVAGO het karton niet had opgehaald die dag. Als reactie op de verschillende boetebrieven die uitgestuurd werden, heeft de dienst verweer ontvangen van verschillende buurtbewoners. In sommige dossiers werd er ook geen verweerschrift ingediend. In andere dossiers kwam een straathoekwerker tussen. Dit heeft er toe geleid dat in elk opgestart dossier de sanctionerend ambtenaar heeft geconcludeerd dat er sprake is van een overtreding, waarvoor de respectievelijke betrokkene wel degelijk verantwoordelijk wordt geacht. In sommige gevallen werd er echter een waarschuwing opgelegd en in andere gevallen werd er effectief overgegaan tot het opleggen van een boete. Niettegenstaande de inbreuken wel degelijk vast staan, is de sanctionerende ambtenaar in het kader van deugdelijk bestuur bereid om de discrepantie weg te werken en ook de boetes die reeds werden opgelegd te beperken tot een waarschuwing. Zowel de directeur financiën, de straathoekwerker als de betrokken overtreders zullen op de hoogte gebracht worden van onze aangepaste beslissing.



Dienst Wonen

Gelijkheid en Onpartijdigheid Ongegrond

Ik wil graag een klacht indienen tegen Reglement voor het bekomen van een eenmalige Gentse huurpremie voor kandidaat-huurders die minstens 2 jaar en geen 4 jaar zijn ingeschreven op de wachtlijst voor een sociale woning. Ik sta minstens 2 jaar op een ingeschreven wachtlijst maar men aanvaardt het niet omdat ik net buiten 'de periode van het reglement' val. Dit is discriminatie omdat ik wel degelijk voldoe aan de voorwaarden maar niet aan een bepaalde termijn. Die bepaalde termijn is discriminerend. Stel je voor dat het alleen voor een bepaalde straat is, of voor een bepaalde huidskleur..

Na de eerste golf van de pandemie werd vastgesteld dat heel wat kwetsbare gezinnen het zeer moeilijk hadden om de huur te betalen. Het beleid koos er voor om vooral die mensen zoveel mogelijk te helpen. De Stad Gent geeft kandidaat-huurders voor een sociale woning die tussen de twee en vier jaar op een wachtlijst staan 40 euro huurpremie per maand, gedurende maximaal een jaar. Het reglement, goedgekeurd door de gemeenteraad, bepaalt dat deze premie wordt voorbehouden aan kandidaat sociaal huurders die op 1 oktober 2020 minstens 2 jaar en nog geen 4 jaar op de wachtlijst staan. Verzoeker is sinds begin deze week (april 2021) twee jaar opgenomen op de wachtlijst voor een sociale woning en komt daardoor niet in aanmerking voor de huurpremie. Hier is geen sprake van discriminatie: andere kandidaat-huurders die even kort (of lang) op de wachtlijst staan krijgen deze premie ook niet. Zijn aanvraag voor deze premie werd terecht niet weerhouden want de dienst Wonen paste het "reglement voor het bekomen van een eenmalige Gentse huurpremie" juist toe.

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.

Twaalf keer was een burger in 2021 van mening dat de dienstverlening op dit vlak tekortschoot. In de helft van de gevallen bleek dit (deels) terecht.



Gentinfo

Toegankelijkheid en bereikbaarheid Gegrond maar gecorrigeerd

Gisteren hing ik uren aan de lijn in een poging om het Vaccinatiecentrum te bereiken. Ook vandaag lukt dit niet. Ik leg net de telefoon terug toe nadat ik 27 minuten naar een muzikje heb geluisterd. Dit kan toch echt niet.

Sinds eind oktober worden er uitnodigingen verstuurd naar 65+ voor hun derde prik. Dit was voorzien in de capaciteit van Gentinfo/Vaccinatielij. Diezelfde week besliste de overheid dat een Covid Safe Ticket verplicht wordt voor een aantal vrijetijdsactiviteiten. Dit had tot gevolg dat nog niet gevaccineerde mensen of vaccinweigeraars nu zo snel als mogelijk toch een vaccin willen. Omdat zij geen actieve code meer hebben om die afspraak online te maken kan dit nu enkel telefonisch. Dit veroorzaakte een vloedgolf aan oproepen die niet was voorzien in de capaciteit van het callcenter. Bijkomend probleem is dat men voor het Vaccinatiepunt UZ Gent (momenteel de enige priklocatie) niet online kan boeken. Dat kan enkel telefonisch. Vaccinatiecentrum Flanders Expo heropent binnen een maand op 1 december. Om tegemoet te komen aan de grote vraag staat op 8 november een vrije inloopdag gepland in Vaccinatiepunt UZ Gent. Zonder afspraak kan men dan langsgaan voor een eerste prik (en dus speciaal georganiseerd voor zij die niet ingingen op de eerste 2 uitnodigingen en beslissen om zich nu toch te laten vaccineren). Er startten al 3 nieuwe collega's om mee te helpen op de Vaccinatielij en bijkomend personeel is aangevraagd. Een medewerker van de Vaccinatielij zal nu contact opnemen met verzoeker.

Mobiliteitsbedrijf

Toegankelijkheid en bereikbaarheid Geground

Wij hebben een bewonersvergunning om te parkeren en we hadden problemen om de juiste nummerplaat terug om te zetten nadat we een vervangwagen hadden gehad. Bijgevolg telefoneer ik, omdat ik vind dat in aanvraag lang duurt, ik geraak niet binnen, vergeet terug te bellen, bel later opnieuw, geraak weer niet binnen, enz... Er is ook geen mogelijkheid om aan de lijn te blijven en te wachten. Tussenin ben ik ook ter plaatse geweest, maar ik moest bellen om een afspraak te maken wat niet lukte. Ik dacht dat bellen sneller zou gaan en ik wou ook een aanspreekpunt. Ik geraak uiteindelijk pas binnen als ik een ander nummer (ipv retributies) kies waardoor iemand mij te woord staat en me doorverbindt. De persoon aan de lijn vond het raar dat de wijziging "in aanvraag" stond en kon mij daar ook geen antwoord op geven, zij heeft wel de wijziging doorgevoerd. Ze was heel vriendelijk. Bleek dat er ondertussen op die dag nog 2 boetes uitgeschreven waren, die zij annuleerde. Voor de overige retributies kon zij niets doen.

We deden navraag bij het Mobiliteitsbedrijf, maar zij kunnen niet meer achterhalen of verzoekster aan de balie is geweest. Het is zeker zo dat er op afspraak wordt gewerkt en dat deze vaak helemaal volzet zijn waardoor het heel goed mogelijk is dat men verzoekster niet kon helpen op dat moment dat ze aan de balie is geweest. Het Mobiliteitsbedrijf gaat uiteindelijk akkoord om, naast de twee retributies van 18/08/21, ook de retributie van 13/08/2021 te annuleren omdat verzoekster dan de aanvraag is gestart maar door een verkeerde handeling niet actief is gezet.

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.

Deze ombudsnorm werd slechts twee keer geschonden in 2021, maar werd wel tien keer ingeroepen door een burger.



Dienst Burgerzaken

Redelijkheid en evenredigheid Ongegrond

Ik heb een groot probleem met mijn adres, meer bepaald mijn huisnummer. Er zijn twee verschillende gebouwen met het nummer 41 waarvan het andere verschillende postbussen heeft. Ik ontvang veel verkeerd geadresseerde brieven en kranten maar ook mijn post komt verkeerd terecht. Ik krijg aanmaningen doordat ik facturen niet heb ontvangen maar contact met bpost heeft niets opgeleverd. Er staan hier pizzaleveranciers aan de deur die ik niet gebeld heb, zelfs een ambulance heeft hier al verkeerd aangebeld maar ook online bestellingen komen niet aan.

De verzoeker stuurt eveneens het e-mailverkeer mee dat zij ontving van de dienst Burgerzaken - Cel huisnummering. Deze dienst geeft aan de burger mee dat bpost op de hoogte gebracht werd en gevraagd werd om een oplossing te zoeken voor de postbedeling. Wel geeft de dienst ook mee dat het huisnummer correct toegekend werd, maar dat het wel mogelijk is om het huisnummer te wijzigen naar nummer 39A. Om deze klacht ten gronde te kunnen beoordelen, gaan we ook ter plaatse. We zien dat de huisnummering in deze straat mooi olopend gebeurt waarbij nummer 41 zich bijna op de hoek bevindt van een parallelle straat. De nummering loopt verder voorbij deze parallelle straat, waarbij de blok de nummers 41A tot 41K krijgt. In deze is het zeer begrijpelijk dat heel wat diensten die op de nummers 41A tot 41K moeten zijn, per vergissing op nummer 41 staan. Dit zou verholpen kunnen worden mocht het huisnummer gewijzigd worden naar 39A, zoals de dienst reeds aan mevrouw had voorgesteld..

Mobiliteitsbedrijf

Redelijkheid en evenredigheid
Ongegrond

Er staat al een fietsenrek in de straat, er zijn er ook verschillende in de buurt. Meer is echt niet nodig. Vooral aangezien er in onze buurt heel veel parkeerplaatsen voor auto's tekort zijn. Ik moet vaak lang zoeken naar een plaats. Nu offeren ze weer een parkeerplaats op voor een fietsrek dat niet nodig is. Ik ben het echt beu, dat moet hier weg! Ik heb al naar overal gebeld, naar Gentinfo, naar een groene politieker... Niemand wil er iets aan doen. Ik wil dat jullie daar rap iets aan doen, dat moet hier direct weg!

Verzoeker contacteert verschillende diensten en het kabinet van de bevoegde schepen maar aanvaardt hun antwoord niet. Het plaatsen van de fietsenstalling kadert in een beleidsbeslissing die genomen werd door het college van burgemeester en schepenen waarbij besloten werd dat er op maximum 100 meter van iedere voordeur een fietsenstalling moet voorzien zijn. Op basis hiervan werd een bijkomende fietsenstalling geplaatst in de straat van verzoeker. Het Mobiliteitsbedrijf voert hier de genomen beslissing correct uit en kan verantwoorden waarom daar een fietsenstalling nodig is.



Dienst Thematische Hulp

Redelijkheid en evenredigheid
Ongegrond

Omdat mijn maatschappelijk assistent boos is op mij en omdat ze mij absoluut niet wil helpen, heeft men iets verzonnen om mij de toegang te weigeren. Ik zou zagezegd agressief geweest zijn aan het onthaal. Er werd mij daarna telefonisch meegedeeld dat ik geen toegang meer krijg tot de gebouwen van het OCMW. Als ik mijn post wil of een afspraak wil, dan kan dat enkel bij de politie. Ik krijg geen kans om mij te verdedigen tegen die beslissing. Ik kreeg die informatie alleen maar mondeling. Ik weet zelfs niet voor hoelang dat is.

Er werd aan verzoeker toegang geweigerd vanaf 5 maart 2021 omwille van herhaald wangedrag: verbale agressie tegenover meerdere medewerkers op verschillende diensten en ongepaste e-mails. Op 5 januari had de hoofdmaatschappelijk werker hierover een ordegesprek waarop afspraken gemaakt werden. Omdat men nadien geen verbetering vaststelde, werd beslist tot een tijdelijke uitsluiting uit de gebouwen. Deze beslissing stopt ten vroegste op 1 juni 2021. Voorwaarden zijn respectvol omgaan met alle medewerkers van Stad Gent en een heropstartgesprek met de hoofdmaatschappelijk werker. We stellen vast dat de beslissing om verzoeker tijdelijk de toegang te weigeren voldoende gemotiveerd wordt. Voorafgaand aan de beslissing ging men in gesprek met verzoeker en probeerde men tot afspraken te komen. Verzoeker werd ingelicht over de beslissing via een brief, per e-mail en telefonisch. Er werd een afspraak gemaakt zodat verzoeker zijn post (onder andere de brief over de beslissing) kon ophalen, maar hij kwam niet. Hij wou ook niet ingaan op een herhaalde uitnodiging. Ook bij ons gaf verzoeker aan dat hij weigerde een afspraak te maken om zijn post op te halen op het politiekantoor.



Deel 4: de aanbevelingen van 2021

4.1. Voorzie steeds een alternatief voor digitale systemen

“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 de nummerplaat ingeven van een bezoeker. Dat kan toch niet?”

In 2018 gaven we de aanbeveling aan alle diensten om ervoor te zorgen dat informatie steeds ook op niet-digitale manier moest beschikbaar gesteld worden aan de burger. We blijven echter vaststellen dat er vanuit allerlei overheidsdiensten, ook deze van Stad Gent, vaak gekozen wordt voor de digitale weg voor interactie met de burger (denk aan de informatie voor centrumbewoners tijdens het Lichtfestival). Het gaat dan bijvoorbeeld over een digitaal inlogsysteem om iets aan te vragen, waarbij simpelweg wordt aangenomen dat elke burger mee is met het digitale verhaal en daarmee omkan. Dat dit niet zo is, blijkt uit verschillende klachten die wij het afgelopen jaar hebben onderzocht.

“Ik kreeg 30 euro extra maaltijdbudget via een Edenred kaart maar ik was verplicht om een e-mail adres aan te maken om dat te kunnen gebruiken en ik wil geen e-mail adres.”

Zorg als overheidsdienst steeds voor een niet-digitale toegang tot informatie, voorzie een alternatief voor digitale aanmeldsystemen en voorkom uitsluiting of niet-participatie van burgers die bij voorkeur hun interactie met de overheid doen via een andere dan de digitale weg.

4.2. Voorzie steeds inloopmomenten zonder afspraak

In 2021 kreeg de Ombudsdienst 14 keer een dringende woonvraag. Dit gaat in de meeste gevallen niet om tweedelijnsklachten maar wel om mensen die in een heel moeilijke situatie zitten. Als je in zo een geval eerst een afspraak moet maken om bij een dienst te kunnen langsgaan met je hulpvraag, kan dit de stap teveel zijn.

“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?”

Wij vragen 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. Voor kwetsbare mensen is enkel op afspraak werken soms een te hoge drempel.

4.3. Het Mobiliteitsbedrijf kan veel klachten vermijden met betere communicatie

“Ik kreeg een retributie in de week dat mijn moeder overleed en ik had dat ook zo uitgelegd in mijn verweer maar ik kreeg enkel een droog standaardantwoord van het Mobiliteitsbedrijf.”

We stellen vast dat 48 van de tweedelijnsklachten over het Mobiliteitsbedrijf gaat over de manke manier van communiceren. Van deze klachten bleek 94% gegrond. Als dit zou worden aangepakt kan dit leiden tot een vermindering van het aantal klachten over het Mobiliteitsbedrijf met bijna een kwart.

“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, en geef een indicatie mee van hoelang een proces kan duren, zelfs al gaat dit over meerdere maanden. Dit op zich zal al herhalingen van vragen en klachten voorkomen.**
- **Toon meer empathie en verplaats je bij het schrijven van een antwoord ook eens in de positie van de burger.**

- **Ga in op alle argumenten die een burger aandraagt en beperk je niet tot een standaardantwoord.**

4.4. GAS en LEZ: zet gedoogbeleid om in transparante regelgeving

"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."

"Wij kregen een tijdelijke vergunning voor het autovrij gebied en zijn aan de Ottogracht door het verkeersbord C3 'uitgezonderd vergunninghouders' gereden in de veronderstelling dat dit mocht. Pas na 1 maand kregen we de eerste boete maar intussen hadden we er al 18 gereden."

In de eerste helft van 2021 werd de Ombudsdienst verschillende keren gecontacteerd omdat een burger vergat zijn LEZ-toelating te verlengen. Dit zorgde vaak voor een hele reeks boetes uitgeschreven in de periode tussen de eerste vaststelling van de overtreding en de dag waarop de eerste boete bij de overtreder in de bus viel. Omdat het bedrag van een LEZ-overtreding vastligt op 150 euro, loopt de rekening al heel snel op. Dit voelt voor de burger zeer oneerlijk aan. Zo krijgt hij het gevoel dat hij een monsterbedrag moeten betalen voor één vergetelheid: het niet verlengen van een toelating.

Na tussenkomst van de Ombudsvrouw verminderden deze klachten in de tweede helft van 2021. Vanaf juli 2021 werd in bepaalde gevallen, die niet letterlijk zijn opgenomen in het reglement, een deel van de boete kwijtgescholden. Uiteraard is de Ombudsvrouw tevreden

met deze versoepeling. Het voelt echter niet juist aan om zo een soort van gedoogbeleid te creëren. De regels worden immers niet meer strikt toegepast zoals in het reglement werd bepaald (door de gemeenteraad). Enerzijds is dit niet transparant, anderzijds is het ook niet eerlijk tegenover burgers die geen bezwaarschrift indienden (want dat is één van de ongeschreven voorwaarden om van deze versoepeling te kunnen genieten).

Dezelfde problematiek stelt zich bij de GAS-boetes in het autovrij gebied. Het voelt voor een burger zeer unfair aan om 10 maal een boete te moeten betalen voor dezelfde overtreding die in een korte periode begaan is én waarvan hij zich niet bewust was omdat de eerste kennisgeving pas zo laat in de bus valt. Ook hier worden soms boetes kwijtgescholden op basis van ongeschreven voorwaarden.

We herhalen onze aanbeveling uit het tussentijds verslag van 2020: **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 aan te passen waarbij, bij een eerste overtreding, het aantal boetes in de periode tussen de eerste boete en de kennisgeving begrensd wordt. Op deze manier worden de huidige gedoogmaatregelen omgezet in een transparante en voor iedereen controleerbare regelgeving. Dit zal tot meer gelijkheid leiden.

4.5. LEZ: pas het reglement aan en betaal pro rata terug

"Ik heb mijn vervuulende 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?"

Een goedgekeurde toelating van 1 jaar die op het moment van de aanvraag nog minstens 6 maanden geldig is, kan voor 50% terugbetaald worden. LEZ-toelatingen van kortere duur (4 maanden, 1 maand, 1 week) kunnen niet terugbetaald worden.

Wanneer de nummerplaat van het voertuig verandert, moet er voor het voertuig een nieuwe toelating gekocht worden. Wanneer je het voertuig doorverkoopt, moet de nieuwe eigenaar een toelating kopen. Toelatingen zijn immers niet overdraagbaar, behalve als je buiten jouw wil een nieuwe nummerplaat moet aanvragen (als de nummerplaat is gestolen bijvoorbeeld) of als de persoon op wiens naam de



nummerplaat staat, is overleden en je op hetzelfde adres woont en de nummerplaat van hetzelfde voertuig laat veranderen.

“Twee maanden geleden kochten we een LEZ-jaarvergunning voor onze wagen, maar door onze scheiding komt de nummerplaat nu op mijn naam. Hierdoor is een nieuwe vergunning vereist. Ik krijg echter maar 6 maanden terugbetaald en geen 10, dat is toch niet eerlijk?”

Beide voorbeelden tonen aan dat het reglement in zijn huidige vorm niet soepel genoeg is en voor de burger als oneerlijk aanvoelt. Het is ook niet juist dat het Mobiliteitsbedrijf wel pro rata terugbetaalt voor een tweede betalende bewonersvergunning en dat dit voor de LEZ niet zou kunnen.

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

4.6. Inname Publieke Ruimte: zet meer in op handhaving tegen 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?”

Het openbaar domein is van iedereen. Toch is het soms nodig dat je een stukje van dit openbaar domein inneemt. Bijvoorbeeld om een steiger, puincontainer of verhuislift te plaatsen of om een bouwwerf in te richten. Hiervoor moet je een betalende vergunning aanvragen.

Als IPR vaststelt dat een inname gebeurd is zonder dat daar een vergunning voor werd gevraagd, wordt de retributie alsnog geheven met een verhoging van 50%.

Uit ons onderzoek bleek dat er niet alleen te weinig controles worden uitgevoerd, maar ook dat er niet gehandhaafd wordt, laat staan dat er boetes worden geheven als er ongevraagd openbaar domein wordt ingenomen.

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

4.7. WoninGent: verlaag de drempel om klacht in te dienen

“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.”

Het klachtenreglement van WoninGent vermeldt de volgende kanalen om een klacht in te dienen: “via het klachtenformulier op de website, per aangetekend schrijven

of per gewone post, via e-mail aan klachten@woningent. be of via de klachtenkaart. Klachten die hen op een andere manier bereiken worden niet als klacht geregistreerd en behandeld. Een uitzondering hierop is wanneer de klager zich niet voldoende kan uitdrukken via deze kanalen. Telefonische klachten worden niet behandeld, de klager wordt doorverwezen naar de hierboven vermelde kanalen. Indien de klager zich niet in voldoende mate schriftelijk kan uitdrukken, dan kan hij naar de balie komen. De balie medewerker noteert dan de klacht (met vermelding van de info die ook op de klachtenkaart wordt gevraagd), laat deze na voorlezing ondertekenen door de klager en stuurt deze door naar de KB [klachtenbehandelaar].”

Mondelinge klachten kunnen dus enkel via de balie worden ingediend. WoninGent gaat hier voorbij aan het feit dat dit als veel te intimiderend kan worden ervaren door diegene die mondeling een klacht zou willen indienen, nog los van het niet vertrouwelijke karakter om een klacht via deze weg te verwoorden (andere wachtenden luisteren mogelijk mee). Je moet er ook verlot voor nemen om de klacht te komen indienen, want de loketten zijn enkel open tijdens kantooruren.

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.

4.8. Voorzie in een betere coördinatie om geluidshinder te beperken

We krijgen klachten over geluidshinder van zeer uiteenlopende herkomst: van hanengekraai in een park, tot geluidsoverlast van verkeerskussens die de snelheid moeten afremmen, burenlawaai maar ook overlast door werven. Om geluidshinder aan te pakken, is een betere coördinatie tussen een aantal stadsdiensten noodzakelijk.

“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 geluidsbeperkende maatregelen opnieuw op te leggen, ook niet na nieuwe klachten. Dit is voor de burger terecht onbegrijpelijk.”

Uit het dossier over de werkzaamheden aan de Sint-Jorisbrug blijkt dat een gecoördineerde aanpak noodzakelijk is en dat deze reflex momenteel nog te veel ontbreekt. Tijdens het onderzoek van deze klacht bleek immers dat de dienst Toezicht wijst naar de afdeling IPR terwijl IPR aangeeft hier niet over de expertise en de geschikte instrumenten te beschikken.

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

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

Soms geeft één enkele klacht die dan nog ongegrond is ook aanleiding tot een aanbeveling:

“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 kafkaïens 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 stellen wel vast dat voor het plaatsen van isolatie aan de voorgevel van een woning een omgevingsvergunning verplicht is. We kregen in het verleden al klachten over een te smal voetpad na het aanbrengen van gevelisolatie, zeker als er op dat voetpad nog signalisatieborden staan. Daarom gingen we na bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen of zij bij aanvragen voor het verplaatsen van signalisatiepalen voor het plaatsen van gevelisolatie nagaan of deze isolatie wel vergund is. Een vergunning wordt immers niet toegestaan als er geen vrije trottoirruimte van 120 cm rest. Door die beperking wordt


al eens onvergunde gevelisolatie geplaatst en de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen zou hier de functie van waakhond moeten opnemen.

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.



Aanbevelingen voorgaande jaren - Work in Progress

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 een 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 
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 en 2021 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 verlagingen 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 2021 ontving de Ombudsdienst geen klachten meer over de slechte toegankelijkheid voor bepaalde doelgroepen na onthardingsmaatregelen. Wel ontvangt de Ombudsdienst nog altijd reacties 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, verstuurt de dienst voor deze burgers de herinneringsbrief manueel voor de betalende jaartoleringen, parkeerkaart + verhoogde tegemoetkomingen. De dienst heeft wel een project ingediend om dit te automatiseren zodat deze werkwijze ruimer kan toegepast worden.	Work in progress 
2020	Dienst Milieu en Klimaat en Mobiliteitsbedrijf	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 . Uit de klachten die ons bereiken merken we echter dat heel wat burgers dit als onaanvaardbaar blijven beschouwen.	Vernieuwde oproep



Opvolging aanbevelingen - Afgewerkte aanbevelingen voorgaande jaren

DATUM	DIENST OF KABINET	AANBEVELING	OPVOLGING	
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! ☑
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. Precies daarom kiest het bedrijf ervoor om indien de burger kan aantonen dat een eerste brief niet ontvangen werd wegens een fout bij Bpost, het Mobiliteitsbedrijf soepel omgaat op het vlak van de verweertermijn.	Niet op ingegaan
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.	Eind 2021 schakelde het Mobiliteitsbedrijf over op een nieuwe software waardoor het e-loket voor de burger heel wat gebruiksvriendelijker werd. Tot op heden ontving de Ombudsdienst geen klachten over deze nieuwe toepassing.	Done! ☑
2019	IVAGO	Voorzie na gevallen van overmacht als 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 2021 kampte IVAGO soms met een personeelstekort wegens een grote ziekte- en quarantaine-uitval. Het viel de Ombudsdienst op dat op die momenten alles in het werk gesteld werd om de wekelijkse ophalingen te bijven garanderen. Op de momenten dat dit moeilijk haalbaar was, werd er gekozen om de rest- en GFT-fracties als prioritair op te halen. Door het beperkte aantal klachten dat we hierover ontvingen, kunnen we concluderen dat dit op begrip van de burger kon rekenen. In heel uitzonderlijke gevallen stelden we ook vast dat de burger een extra zak mocht aanbieden.	Done! ☑

2019	IVAGO	<p>Wanneer het saldo onder de 10 euro zakt, verstuurt 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.</p> <p>Pas deze werkwijze aan of maak de betalingsuitnodiging transparanter, zodat burgers met een sociale tegemoetkoming niet nodeloos een te hoge aanzuivering doen.</p>	<p>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.</p>	<p>Done!</p> <p>☑</p>
2019	alle diensten	<p>Wees er alert voor dat besparingen op personeelskosten niet ten koste gaan van de dienstverlening.</p>	<p>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.</p>	<p>Done!</p> <p>☑</p>
2020	Dienst FM	<p>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 fequent 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.</p>	<p>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.</p>	<p>Done!</p> <p>☑</p>
2020	WoninGent	<p>Verreken via de afrekening geen openstaande bedragen van facturen die betwist worden en maak werk van een systeem dat toelaat om de 'openstaande schuld' op de afrekeningen op een transparante wijze toe te lichten.</p>	<p>Vanuit de Sociale Woonmaatschappij kwam geen feedback op deze aanbeveling. In 2021 ontving de Ombudsdienst hierover geen klachten meer.</p>	<p>Done!</p> <p>☑</p>
2020	Dienst Thematisch Hulp	<p>Betaal toch nog een maand verder het leefloon uit wanneer de vooropgestelde termijn van 4 tot 6 weken tussen het confrontatiegesprek en de hoorzitting overschreden wordt.</p>	<p>In haar antwoord geeft het college van burgemeester en schepenen mee dat ze volop wenst in te zetten op het verkleinen van de tijdsduur tussen het confrontatiegesprek en de hoorzitting. Hierover werden er intern afspraken gemaakt. In 2021 ontving de Ombudsdienst geen klachten of signalen die aantonen dat dit probleem zich nog stelt. Precies daarom gaan we ervan uit dat dit probleem ook effectief aangepakt werd.</p>	<p>Done!</p> <p>☑</p>

Deel 5: 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, en een wekelijks overleg met IVAGO.

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 omvat, hetgeen uiteindelijk de dienstverlening ten goede komt. Dit project begon officieel op 1 juli 2021.

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 geregeld online bijeenkomsten van POLO en van POOL.



Personeelsbestand en budget van de Ombudsdienst

Eerste volledig papierloos jaar

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. 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
Budget 2020	20.381 euro



Jaarverslag Ombudsvrouw 2021 - Bijlagen

Bijlagen bij het Ombudsjaarverslag 2021

Bijlage 1: Reglement Ombudsdienst

Goedgekeurd in de gemeenteraad van 25 april 2016. Bekendgemaakt 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 machtsafwijking of machtsmisbruik doen. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij moet onpartijdig zijn.

Deze ombudsnorm vervangt het criterium 'Integriteit - machtsafwijking'.

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 gegrond 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 vooruitziendheid 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: Behandelde klachten in 2021 per departement

Departement Bedrijfsvoering			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De burger is niet tevreden over het Archief Gent omdat de medewerkers 'gemaakte afspraken' niet zouden nakomen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Archief Gent
Verzoeker vindt dat hij te lang moet wachten op de gedigitaliseerde plannen van zijn woning.	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Archief Gent
Verzoeker wil het basketbalpleintje voor zijn deur weg omdat zijn rust enorm wordt verstoord door het aanhoudende lawaai van het basketballen, ook vaak na 22 uur.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Beleidsparticipatie
Verzoeker is van oordeel dat ondanks de bemiddelingsgesprekken het beleid geen oor heeft naar hun wensen/eisen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Beleidsparticipatie
Verzoeker is niet tevreden omdat zijn beelden uit de beeldbank van de stad verwijderd werden.	Ongegrond	Motiveringsplicht	Dienst Communicatie
Verzoeker ontving geen antwoord op zijn informatievraag over het bijhouden van persoonlijke gegevens door het Mobiliteitsbedrijf.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Data en Informatie
Verzoeker beweert dat hij niet heeft gesluitstort en dat hij alle correspondentie en aanmaningen niet kon hebben ontvangen of beantwoord.	Bemiddeling geslaagd		Juridische Dienst
Verzoeker betwist de hoge kosten die gemaakt zijn bij de Gerechtsdeurwaarder.	Bemiddeling geslaagd		Juridische Dienst
Verzoeker kreeg, volgens hem onterecht, een boete voor sluikestorten nadat een doos met papier is gevonden met daarin een document met zijn naam erop.	Bemiddeling geslaagd		Juridische Dienst
Verzoekster is niet akkoord omdat zij een GAS-boete moet betalen terwijl haar buurman voor dezelfde feiten 'slechts' een waarschuwing kreeg.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Gelijkheid en onpartijdigheid	Juridische Dienst
Verzoeker betwist een GAS-boete en de bijkomende kosten omdat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn verweerschrift.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoeker vindt dat de dienst meer had moeten doen om hem te contacteren omdat hij een van de brieven in het kader van de procedure niet zou hebben ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst

Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker vindt dat de Bibliotheek een fout heeft gemaakt door boeken die zij niet hebben geleend te registreren op hun kaart.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid	Bibliotheek
Verzoeker krijgt een herinnering van de Bibliotheek dat een boek niet terug is gebracht terwijl dat volgens hem wel is gebeurd.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Bibliotheek
Verzoekster is verolgen omdat zij als trouwe gebruiker van de bibliotheek een telaarboete kreeg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	Bibliotheek
Verzoeker is niet akkoord met de aangerekende administratiekosten naar aanleiding van een openstaande retributie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Bibliotheek
Verzoeker vond het niet rechtvaardig dat zijn aanvraag voor de huur van een zaal werd geweigerd, terwijl er in andere zalen blijkbaar wel gelijkaardige activiteiten mochten plaats hebben.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid	Cultuur Gent
Verzoeker vindt het onredelijk dat zijn klacht over defecte kerstverlichting geformuleerd op vrijdag pas op maandag zou worden behandeld.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Dienst Feesten en Ambulante Handel
Verzoeker kreeg geen toegang met de auto tot een aangevraagd en vergund evenement en was daar niet op voorhand over geïnformeerd.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Feesten en Ambulante Handel
Verzoeker is verontwaardigd omdat de handelaars van de Lange Violettestraat niet zouden mogen deelnemen aan de Braderie Publique.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid	Dienst Feesten en Ambulante Handel
Verzoeker meldt dat de (voorziene) skate-infrastructuur naast zijn woning zijn leefkwaliteit ernstig bedreigt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie; Coördinatie	Sportdienst
Verzoeker is boos omdat hij geen antwoord krijgt op zijn vragen over het reservatiesysteem van de zwembaden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Sportdienst
Verzoekster betreurt dat haar zoontje niet kan wisselen van bubbel en dit voor een laattijdig ingeschreven kindje voor het kamp waar haar zoontje ook aan deelneemt wel mogelijk schijnt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Gelijkheid en onpartijdigheid	Sportdienst
Verzoeker vindt dat de terugbetaling van zijn sportabonnement niet eerlijk gebeurt.	Ongegrond	Consequent gedrag	Sportdienst

Departement Facility Management

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de retributie die hij moet betalen na de tussenkomst van een ingenieur bij een Brandweerinterventie omwille van Openbare Veiligheid.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	Dienst FM Themagebouwen

Departement Financiën

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is niet akkoord met de dienst Belastingen die weigert zijn bezwaarschrift te behandelen.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Belastingen
Verzoeker is het niet eens met een belasting tweede verblijf en betreurt dat hij hiertegen geen bezwaar kan indienen.	Gedeeltelijk gegrond	Degelijke dossieropvolging; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Belastingen
Verzoeker klaagt de onduidelijkheid aan van het belastingreglement op woningen zonder inschrijving in het bevolkingsregister.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Belastingen
Verzoeker klaagt dat een terugbetaling te lang op zich laat wachten.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Belastingen
Verzoeker, wonende in Oostende, is niet tevreden een aanslagbiljet uit Gent te ontvangen voor inname publieke ruimte terwijl hij al jaren niet meer in Gent kwam.	Gegrond maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Dienst Belastingen
Verzoeker vindt het niet kunnen dat hij maar niet geïnformeerd wordt over de uitbetaling van de eindejaarspremie van zijn overleden echtgenote.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	FIN Facility en Medewerkers

Departement Gezondheid en Zorg

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt aan dat er niet ingegaan wordt op haar vraag om bij de tweede dosis een ander vaccin toe te dienen en zij geeft aan dat ze niet correct aangesproken werd door een arts van het Vaccinatiecentrum.	Ongegrond	Hoffelijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Regie Gezondheid en Zorg
Een delegatie van bewoners van assistentiewoningen betreurt de huidige wijze van uitbating: zo stippen zij onder meer het onveiligheidsgevoel in de tuin aan, de onbetrokkenheid van het personeel en de achteruitgang van het aanbod van de zorg.	Bemiddeling niet-geslaagd		Dienst Zelfstandig Wonen
Verzoeker klaagt dat de centrumleiding van een LDC onvriendelijk is tegen vrijwilligers en bezoekers en dat meerdere vrijwilligers om onbenullige redenen geweerd worden.	Bemiddeling geslaagd		Lokale dienstencentra
Verzoekster stelt dat in het LDC meerdere keren geen rekening gehouden werd met haar recht op privacy en dat zij verkeerd geïnformeerd werd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Respect voor de persoonlijke levenssfeer	Lokale dienstencentra
Verzoeker klaagt aan de prijsaanpassing van de assistentiewoning van zijn moeder niet op de correcte manier gebeurde en gecommuniceerd werd.	Gedeeltelijk gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Ouderenzorg: Lokale dienstencentra, Woonzorgcentra, Zelfstandig Wonen
Verzoekster vroeg aan de directeur van de dienst inzage in een document in kader van Openbaarheid van Bestuur. Ze klaagt aan dat ze nog geen antwoord kreeg.	Ongegrond	Adequate communicatie	Ouderenzorg: Lokale dienstencentra, Woonzorgcentra, Zelfstandig Wonen
Verzoekster heeft klachten over de woonassistent en gaat niet akkoord met het antwoord dat zij hierover kreeg.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	Ouderenzorg: Lokale dienstencentra, Woonzorgcentra, Zelfstandig Wonen

Departement Human Resources

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is verontwaardigd omdat na maanden aandringen er nog steeds geen correct tewerkstellingsattest werd uitgereikt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	Dienst Personeelsbeheer
Verzoeker is niet tevreden over de summiere feedback die hij ontving na een negatieve selectieronde; hij betwijfelt eveneens de conformiteit van de procedure met de RPR.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Selectie & mobiele ploeg

Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De ouder wil een fiscaal attest op naam van beide ouders of voor beide ouders een fiscaal attest met 50% van de kosten, maar de dienst Kinderopvang kan hem dit niet afleveren.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Kinderopvang
Verzoeker klaagt dat hij niet kon deelnemen aan de online lessen door technische problemen en neemt geen genoegen met de voorgestelde oplossing.	Bemiddeling geslaagd		IVA Stedelijk Onderwijs Gent
Verzoekster klaagt dat haar zoon te streng gestraft werd en dat de school geen gesprek had met haar zoon voordat beslist werd om een straf op te leggen.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
Verzoeker klaagt aan dat zijn zoon een te strenge sanctie kreeg en dat er geen rekening gehouden werd met zijn bedenkingen.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
Verzoekster geeft aan dat zij dagelijks overlast ondervindt door een open scholencampus en dat zij onvoldoende gehoor vindt bij de betrokken diensten en dat zij ook niet weet wie zij best kan aanspreken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
Verzoekster stuurde een e-mail met vragen over een initiatief dat zij wil opstarten, maar ze kreeg nog geen antwoord.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Jeugddienst

Departement Publiekszaken en Burgerzaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster is niet tevreden dat een concessie niet betaald kan worden met een aflossingsplan.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Burgerzaken
Verzoeker is niet tevreden met het verkregen antwoord waarom bij een aanvraag voor wettelijk samenwonen zijn adres geregistreerd werd terwijl hij en zijn vriendin de aanvraag indienden op haar adres.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Burgerzaken
Verzoeker is niet akkoord dat op basis van een arrest van de Rechtbank de familienaam van zijn zoon niet aangepast kan worden.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Burgerzaken
Door een laattijdig bericht van de dienst Burgerzaken verneemt een koppel pas twee weken vooraf dat hun gepland huwelijk niet kan doorgaan.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	Dienst Burgerzaken
De burger is niet tevreden omdat zijn Italiaans rijbewijs niet zomaar kan omgeruild worden zonder dat hij zijn rijexamen opnieuw in België aflegt.	Gegrond maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker betreurt dat aan zijn kind een internationaal paspoort afgeleverd werd zonder zijn toestemming.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker betreurt geen antwoord te ontvangen op een informatievraag die hij stelde aan de dienst Burgerzaken.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is niet tevreden dat de dienst zijn huidig voorlopig rijbewijs niet wenst te verlengen.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is niet tevreden omdat hij geen vrijstelling krijgt van het theoretisch en praktisch rijexamen voor het bekomen van een rijbewijs voor een bromfietst Klasse B.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoekster is niet te spreken over de belasting die ze moet betalen voor het ontgraven van een urne.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker zit in een proces van naamsverandering en wil niet dat zijn nieuwe baby de foute achternaam zou krijgen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is niet tevreden omdat hij te lang moet wachten op een attest wettelijk samenwonen.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Dienst Burgerzaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Een student/stagiair heeft nog geen inkomen maar wil zich vanaf 1/08/21 domiciliëren in Gent, maar dit wordt geweigerd door de dienst Burgerzaken. Verzoeker wil alsnog kunnen domiciliëren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoekster is ontzet dat haar familienaam ongevraagd wijzigde naar die van haar ex-partner.	Ongegrond	Hoffelijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
De burger is niet tevreden omdat de buitenlandse geboorteakte van zijn zoon niet zomaar aanvaard kan worden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is in alle staten omdat het columbarium van zijn moeder zonder verwittiging ontruimd zou zijn.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Hoffelijkheid	Dienst Burgerzaken
De burger is niet tevreden omdat de dienst Burgerzaken zijn origineel rijbewijs niet meer vindt.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Dienst Burgerzaken
Verzoekster betreurt dat door een wijziging van de huisnummering heel wat verwarring ontstaan is waardoor te pas en te onpas bezoekers en diensten aan haar deur staan die feitelijk in het aanpalend pand moeten zijn.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is niet tevreden over de mondkemperplicht zoals deze in de stad Gent geldt. Hij neemt geen genoegen met het antwoord dat hij op zijn klacht ontving van Gentinfo.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Gentinfo
Verzoeker probeert al drie dagen zonder resultaat de Vaccinatielijn te bereiken.	Bemiddeling geslaagd		Gentinfo
Verzoekster is ontgoocheld dat zij niet het vaccin van haar keuze kan krijgen en betreurt de wijze waarop zij hierover werd geïnformeerd.	Bemiddeling geslaagd		Gentinfo
Verzoeker klaagt er over dat hij een melding heeft gedaan bij Gentinfo maar dat zij deze niet wilden doorgeven aan de bevoegde dienst. Dit moest hij zelf doen.	Geen oordeel	Actieve dienstverlening	Gentinfo
Verzoekster vindt het niet kunnen dat ze wordt geadviseerd om zich naar een museum te verplaatsen om de geldigheidsduur van haar museumpas te laten vaststellen.	Geen oordeel	Actieve/passieve informatieverstrekking	Gentinfo
Verzoekster heeft haar klacht voorgelegd aan verschillende diensten maar niemand bezorgde haar de correcte info.	Gegron	Actieve dienstverlening	Gentinfo
Verzoeker is niet tevreden over de lange doorlooptijd voor de terugbetaling van taxicheques.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	Gentinfo

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster is heel boos omdat ze er maar niet in slaagt telefonisch contact te krijgen met de Vaccinatielij.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Gentinfo
Verzoeker vindt het niet kunnen dat na drie weken geen reactie volgt op zijn klacht en melding.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid	Gentinfo
Verzoekster is niet tevreden omdat zij niet geïnformeerd wordt over de aanpak van haar geuite bezorgdheden over de aanwezigheid van krakers.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Degelijke dossieropvolging	Gentinfo
Verzoeker klaagt er over dat hij een klacht heeft ingediend over een retributie maar geen antwoord heeft ontvangen maar wel een herinneringsbrief.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Gentinfo
Verzoeker ervaart ongelijkheid bij de toepassing van het Retributiereglement voor diensten van technische aard van het Departement Stedelijke Ontwikkeling.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Gentinfo
Verzoeker schrijft dat hij geen antwoord zou hebben gekregen op zijn klacht over problemen om in te schrijven voor Open Monumentendag.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Gentinfo
Verzoeker wil weten wie (als dit dan toch niet Stad Gent is) verantwoordelijk is voor onderhoud en herstel van een gracht.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Gentinfo
Verzoeker betreurt dat hij na een maand nog geen reactie kreeg op zijn e-mail.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Gentinfo
Verzoekster is niet tevreden omdat ze geen informatie ontving over de stappen die de stad zal nemen om tegemoet te komen aan haar klacht.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Gentinfo

Departement Stedelijke Ontwikkeling

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is niet tevreden omdat de stad te weinig doet om de toegang tot een nieuw bedrijventerrein voldoende te bewegwijzeren.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Economie
Verzoekster begrijpt niet waarom ze, ondanks laattijdige registratie van haar buitenlands voertuig, toch nog het volledige boetebedrag moet betalen.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Milieu en Klimaat
Verzoekster is boos omdat ze een uitbetaalde subsidie terug moet storten.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving; Rechtszekerheid	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker betwist het al dan niet versturen van een aangetekend schrijven en de (gedelegeerde) verantwoordelijkheid naar aanleiding van een opgelopen LEZ-boete. Hij is van oordeel dat de contactgegevens in de communicatie ontoereikend zijn.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is niet akkoord dat de LEZ-toelating niet pro-rata wordt terugbetaald voor de nog geldende periode bij het schrappen van de nummerplaat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is van oordeel dat een slechte signalisatie aanleiding gaf tot een LEZ-boete	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker betwist de LEZ-procedure en is van oordeel dat die niet juist werd toegepast.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is verontwaardigd omdat er geen reactie volgt op zijn verweer over een LEZ-boete.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker fungeert als tussenpersoon voor zijn neef die anderstalig is en niet aanvaardt dat hij meerdere LEZ-boetes kreeg nadat hij vergeten was zijn toelating te verlengen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is verontwaardigd dat een vergunning voor een zelfde voertuig niet overdraagbaar is én dat maar de helft van de lopende jaarvergunning werd terugbetaald.	Ongegrond	Billijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is geërgerd omdat niet wordt gereageerd op zijn vraag over zijn nieuwe nummerplaat in combinatie met een bestaande LEZ-jaartoelating.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Milieu en Klimaat

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is van oordeel dat hij in de val werd gelokt doordat signalisatie die de LEZ aankondigt aangebracht is IN en niet VOORAFGAAND aan de zone.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Een Franse burger is het er niet mee eens dat hij een LEZ-boete kreeg ondanks dat hij met een elektrische wagen rijdt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoekster wil haar LEZ-boete niet betalen omdat online registratie niet zou gelukt zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is boos omdat hij een LEZ-boete kreeg voor zijn LEZ-proof voertuig met Franse nummerplaat dat niet was geregistreerd in de LEZ-tool.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is het er niet mee eens dat de subjectieve argumenten die hij als bezwaar indiende niet werden weerhouden en zijn LEZ-boetes niet werden geseponeerd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Betwisting van een LEZ-boete; deze Franse burger vindt het niet kunnen dat zijn EURO6-wagen aanleiding gaf tot een LEZ-boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Betwisting van een LEZ-boete; volgens de verzoekster werd het bezwaarschrift niet behandeld waardoor de procedure niet correct gevolgd werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is niet tevreden omdat hij 10 LEZ-boetes kreeg nadat hij zijn LEZ-toelating vergat te verlengen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Een Nederlandse burger vindt het niet kunnen dat de stad Gent ervan uitgaat dat hij de plaatselijke LEZ-reglementering kent en wenst daarom dat een LEZ-boete geannuleerd wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Betwisting van een LEZ-boete omwille van het niet registreren van de buitenlandse nummerplaat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker vindt 75 euro voor een administratieve LEZ-boete een te hoog bedrag.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker vergat zijn jaartoelating te verlengen en kreeg 5 LEZ-boetes. Het bedrag van die boetes vindt hij niet proportioneel in vergelijking met de kost van een jaartoelating.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoekster is niet tevreden omdat ze meer dan 2.000 euro aan LEZ-boetes moet betalen nadat ze haar LEZ-toelating vergat te verlengen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De burger is niet tevreden omdat hij 750 euro aan boetes moet betalen omdat hij de verlenging van zijn LEZ-toelating over het hoofd zag.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoekster vergat haar LEZ-jaartoelating te verlengen, is verontwaardigd over de hoge boetebedragen die ze nu moet betalen en vraagt het seponeren van een aantal boetes.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoekster betreurt 4 LEZ-boetes te ontvangen nadat ze niet tijdig de LEZ-toelating verlengde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is van oordeel dat hij als gevolg van gebrekkige signalisatie bij een omleiding de LEZ is binnengereden.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker betreurt 5 LEZ-boetes te ontvangen nadat de LEZ-toelating niet tijdig werd verlengd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker vraagt onze tussenkomst om de 150 euro voor een terechte LEZ-boete terug te brengen tot 30 euro, het tarief van een dagpas.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoekster vindt het niet kunnen dat er geen rekening gehouden wordt met haar medische achtergrond bij het beoordelen van een LEZ-boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker begrijpt niet waarom hij in februari 2020 een LEZ-boete kreeg nadat hij zonder registratie met zijn voertuig met Nederlandse nummerplaat de zone binnenreed.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker vindt dat hij te lang moet wachten tussen het begaan van een LEZ-overtreding en de eerste kennisgeving per aangetekend schrijven. Hij vecht de regelgeving over meervoudige LEZ-boetes ook aan.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker betreurt dat een aantal LEZ-boetes niet wordt kwijtgescholden nadat de aankondiging van het verval van de jaartoelating in zijn spam terecht kwam.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoekster is niet tevreden omdat het LEZ-team haar boetes niet annuleert nadat ze vergat haar vergunning te verlengen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker vindt het jammer dat meteen beboet wordt bij het binnenrijden van de LEZ-toelating en verwacht eerder een waarschuwing.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker vraagt dat een groot aantal LEZ-boetes wordt kwijtgescholden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker voelt zich niet au sérieux genomen omdat zijn verweer wordt verworpen	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker vindt dat verhuiscategorie als gevolg van overlijden door COVID-19 moet ingeroepen worden als reden om een LEZ-boete te annuleren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is boos omdat hij ondanks zijn aanvraag om de LEZ binnen te rijden toch een boete kreeg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker begrijpt niet waarom ze voor een energielening in inkomenscategorie 1 valt en voor energiesubsidie in categorie 4. Beide worden immers uitgereikt door Stad Gent en ze meent hierdoor een belangrijk bedrag mis te lopen.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker liep een LEZ-boete op. Er zou iets verkeerd zijn gegaan met de aangetekende zending door bPost. Hij zou dankzij de tussenkomst van de Ombudsdienst alsnog per e-mail verweer ingediend hebben, maar hij zou hierop nooit antwoord gekregen hebben. Nu kreeg hij een brief van de deurwaarder.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker betreurt dat geen billijkheid wordt getoond.	Ongegrond	Billijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is boos omdat hij een LEZ-boete kreeg. Registreren op de website lukte hem niet en zijn voertuig zou LEZ-proof zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is het er niet mee eens dat ook na laattijdige registratie een deel van de LEZ-boete moet betaald worden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker vindt drie LEZ-boetes te veel en aanvaardt niet dat kwijtschelding van twee ervan niet mogelijk is.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker betreurt dat een aantal LEZ-boetes niet worden geseponeerd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is van oordeel dat een meldingsformulier niet werd geregistreerd door de dienst.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Dienst Stadsarcheologie en Monumentenzorg
Verzoeker wenst een meer aantrekkelijke invulling van de oever ter hoogte van zijn woning.	Ongegrond	Zuinigheid	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker begrijpt niet waarom het uiteindelijk advies verstrekt door Stedenbouw verschilt van het preadvies. Zij is van oordeel dat ze bij de aankoop van haar pand moest geïnformeerd worden over het beleid inzake de enkele oprit per perceel.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker is het niet eens met een antwoord van de dienst Stedenbouw en hij zou geen afspraak krijgen om zijn dossier te bespreken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker zegt dat na haar klacht bij Stedenbouw dienst Toezicht laat in actie schiet om een bouwmisdrif vast te stellen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker is boos omdat een omgevingsvergunning werd geweigerd en hij herstel moet uitvoeren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Een veelschrijvende verzoeker stelt aanhoudende vragen aan dienst Stedenbouw over een dossier dat in behandeling is bij de Deputatie en de Raad voor Vergunningsbetwistingen en verbaast zich erover dat antwoorden op den duur uitblijven.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker is van oordeel dat zijn dringende vraag om advies niet snel genoeg wordt beantwoord.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoekers klagen over de onzorgvuldige werking en de vooringenomenheid van de dienst Stedenbouw waardoor het bekomen van een omgevingsvergunning in het gedrang komt.	Ongegrond	Deontologie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker vertrouwt de informatie niet die werd verstrekt door dienst Stedenbouw en wil nagaan of hij juist werd geïnformeerd en de regelgeving correct wordt toegepast.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker stelt vast dat in haar buurt hoge tuinafscheidingen staan en begrijpt niet waarom voor haar aanvraag geen afwijking kan toegestaan worden.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker is van oordeel dat hij op een onbehoorlijke manier werd aangeschreven.	Gedeeltelijk gegrond	Hoffelijkheid	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster ervaart hinder door (krakers van) het pand naast haar woning en is van oordeel dat dienst Toezicht hierin niets onderneemt. Ze noemt de werking van de dienst ondermaats en hekelt het gebrek aan communicatie.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Coördinatie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster betreurt onvoldoende geïnformeerd te zijn over de hoge belasting die zij moet betalen voor de leegstand van een aangekochte woning.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is van oordeel dat het beleid over de pop-up zomerbars moet herzien worden.	Geen oordeel		Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker betreurt dat hij begin augustus nog geen antwoord kreeg op zijn vragen van eind april.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker aanvaardt niet dat opname (en dus ontsluiten) van zijn volledige adresgegevens noodzakelijk is voor het opstellen van een bestuurlijk verslag.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker vindt het niet kunnen dat een omvangrijk programmaboek bij hem in de bus werd gestoken.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is van oordeel dat hij actief wordt tegengewerkt bij de behandeling van een regularisatieaanvraag.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker schrijft Jan en alleman aan omdat hij van oordeel is dat zijn vragen niet beantwoord worden en er een ongelijke behandeling is van twee - in zijn ogen identieke - bouwsituaties.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker betreurt dat na zijn informatievraag een bouwovertreiding boven water kwam en ook effectief werd onderzocht en behandeld.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker merkt dat de resultaten van het onderzoek naar de woonkwaliteit voor zijn woonunit verschillen met die van zijn buur voor wat betreft de gemeenschappelijke delen en is van mening dat er sprake is van een foute beoordeling.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is boos omdat hij op zijn vragen van begin december in april nog geen antwoord kreeg.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker had het gevoel dat er niet genoeg gedaan werd om de overlast door ratten aan te pakken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker eist dat op de dag van zijn vraag ook het antwoord komt.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker aanvaardt de strategie van dienst Toezicht niet bij de aanpak van geluidshinder aan het pand van een hardleerse winkeluitbater.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Redelijkheid en evenredigheid	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is ongerust over de beperkte termijn die hij krijgt om een aantal bouw misdrijven aan te passen of te regulariseren.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker meent dat de uitbating van een B&B en bistro gebeurt zonder vergunning en dat dit, samen met het vermoeden van een bouwovertreiding, ongemoeid wordt gelaten.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker neemt geen genoegen met de resultaten van de tussenkomst door dienst Toezicht na haar klachten over geur- en rookhinder.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker blijft bij haar oordeel dat door de omleiding die zal voorzien worden bij wegenwerken haar handelszaak onbereikbaar zal zijn.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker stelt vast dat ze haar horecaterras niet kan opstellen door aanwezige signalisatie en nadars. Daags na haar contact met IPR ziet ze geen beterschap en ze vreest dat ze haar terras niet tijdig zal kunnen opstellen.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is boos omdat op zijn herhaalde mails maar geen respons komt.	Gegron	Adequate communicatie	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster betreurt dat de stad te weinig doet om de geluidsoverlast van werken op het openbaar domein te beperken.	Gegron	Coördinatie; Zorgvuldigheid	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster klaagt dat een vergunning IPR te lang op zich laat wachten waardoor de firma geplande werken moet uitstellen.	Gegron	Actieve dienstverlening; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord meer ontving op zijn mails sedert maart 2021; hij had graag meer informatie bekomen over het plaatsen van elektrische laadpalen.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker betreurt dat haar twee meldingen niet resulteren in een effectieve aanpak van het probleem.	Gegron maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is boos omdat na drie maanden en drie herinneringen nog steeds geen reactie komt van de dienst.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is verontwaardigd omdat hij geen antwoord kreeg op zijn bericht via Messenger en het probleem blijft aanhouden.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is boos omdat geen verder contact wordt opgenomen na zijn melding.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat een zitbank die bij hen in de buurt staat, voor overlast zorgt doordat men er 's avonds en 's nachts bijeenkomt.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is niet tevreden over het onderhoud van de parkeerstrook voor zijn deur.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is het niet eens met de verplichting om zijn zelf gelegde oprit op openbaar domein op te breken omdat hij van oordeel is alles in het werk te hebben gesteld om reglementaire uitvoering aan te vragen, maar dit niet is gelukt.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is niet tevreden omdat er niks gedaan wordt aan een probleem dat hij een jaar geleden meldde over parkeerplaatsen die zijn (her)aangelegd.	Gegrond	Coördinatie; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker klaagt erover dat hij geen reactie krijgt op zijn vraag om een fietsonderdoorgang fietsvriendelijker te maken.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker pikt het niet dat na anderhalf jaar de opstuwende wortels in het trottoir nog niet zijn aangepakt.	Gegrond maar gecorrigeerd	Degelijke dossieropvolging	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is boos omdat haar klacht over een lawaaierige metalen plaat op het wegdek maar niet opgelost geraakt.	Gegrond maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker was niet tevreden met de staat van de trottoirs, met ontbrekende en losliggende tegels.	Gegrond maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is van oordeel dat de Wegendienst niet (of zeker te traag) reageert op zijn melding.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is heel boos omdat bij de heraanleg van het trottoir geen verlaagde boordsteen meer is voorzien naar de toegang tot de voordeur.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster vindt het niet kunnen dat zij een retributie moet betalen voor een dienst die (zeer indirect) gebeurt ten gunste van het klimaat.	Ongegrond	Soepelheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is van oordeel dat het wegdek in erbarmelijke toestand verkeert en hier niets aan wordt gedaan.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster is niet tevreden omdat bij de heraanleg van de straat het voetpad niet meer verlaagd is.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is van oordeel dat er niet voldoende wordt ingegaan op vragen en reacties over de heraanleg van een rond punt tot kruispunt. Nochtans zou in de infobrief zijn meegegeven dat mensen kunnen reageren.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is ontevreden omdat de aanpak van een lawaaierig putdeksel lang op zich laat wachten.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is van oordeel dat een antwoord te lang uitblijft.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is van oordeel dat niet geanticipeerd werd op de mogelijke gevolgen van schade bij openbare werken en beweert dat de aangelegde wadi's niet waren gepland.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker eist dat het plantvak dat voor zijn gevel werd aangelegd wordt verplaatst of verdwijnt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Motiveringsplicht	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker vindt het discriminerend dat hij niet in aanmerking komt voor een huurpremie.	Gegron	Gelijkheid en onpartijdigheid; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Wonen
Verzoeker is van oordeel dat de dienst Wonen niets doet om te helpen bij haar preciaire woonsituatie.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wonen
Verzoeker is van oordeel dat de Woonwijzer hem onterecht niet verder wil helpen met zoeken naar een andere woning en dat hij niet voldoende zou zijn geïnformeerd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wonen
Verzoeker betwijfelt dat hij als huurder de kosten moet dragen voor de aardgasaansluiting en betwist ook de verplichting ervan.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Wonen
Verzoeker betreurt dat een graspleintje in zijn straat zo verwaarloosd wordt waardoor de kinderen nu op een onveilige manier op straat moeten spelen.	Bemiddeling geslaagd		Groendienst
Verzoeker eist een permanente oplossing voor het probleem van opstuwende boomwortels die schade berokkenen.	Bemiddeling geslaagd		Groendienst
Verzoeker heeft een hele reeks problemen gemeld in de omgeving van zijn woning en de stadsdiensten pakken die maar niet aan.	Gedeeltelijk gegron	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker roept onze hulp in na ondermaatse dienstverlening.	Gegron	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker vraag in mei om graffiti te verwijderen en is boos omdat dit in augustus nog steeds niet is aangepakt.	Gegron	Actieve/passieve informatieverstrekking	Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker stelt vast dat hij geen antwoord kreeg binnen de voorziene termijn.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker vindt het niet kunnen dat na meer dan 4 maand de reactie op een herinneringsmail uitblijft.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is teleurgesteld omdat hij geen reactie krijgt op zijn mail en herinneringsmail.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker vindt het niet kunnen dat noch Stad Gent noch De Lijn zijn bevoegdheid opneemt voor het bermonderhoud.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker meldt dat een boom in de straat is geveld door de Groendienst maar dat er op die plaats nog steeds een put zit en dat de beloofde nieuwe boom er nog niet staat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Groendienst
Verzoeker begrijpt niet waarom de beloofde snoeiwerken van straatbomen zo lang op zich laten wachten.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker vindt het niet kunnen dat hij nog meer dan een maand moet wachten vooraleer het probleem van kraaiende hanen kan aangepakt worden.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Groendienst
Verzoeker vindt het jammer dat voor verhoogde lichtinval de platanen voor haar woning niet worden gesnoeid en ook het grasperk niet wordt gemaaid volgens haar standaard voor netheid.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Groendienst
Verzoeker is van oordeel dat er in zijn wijk te weinig actie wordt ondernomen tegen zwerfvuil en sluikstorten.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker uit herhaaldelijk zijn ongenoegen over het beleid dat wordt gehanteerd voor de bestrijding van Japanse duizendknoop in de omgeving van zijn woning.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Groendienst
Verzoeker twijfelt eraan dat een voorheen afgesloten stuk openbaar domein zomaar opengesteld kan worden voor alle publiek.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Groendienst
Verzoeker is niet tevreden omdat hij geen antwoord kreeg op zijn vraag om de straatbomen te snoeien.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker blijft overlast ervaren door duivenpoep en begrijpt niet waarom het probleem blijft aanhouden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker heeft het gevoel dat er niet genoeg gedaan wordt om de overlast door ratten aan te pakken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker trekt in twijfel dat de beloofde snoeiwerken zullen uitgevoerd worden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is misnoegd omdat de straatbomen nooit zouden gesnoeid worden, ondanks vele verzoeken en beloftes.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker is van oordeel dat de Groendienst al jaren nalatig is door de straatbomen niet te onderhouden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker heeft het gevoel dat de sluikestort- en overlastproblematiek in zijn wijk niet grondig wordt aangepakt en dat er een gebrek is aan coördinatie tussen verschillende diensten.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Coördinatie	Groendienst
Verzoeker is niet akkoord met de facturatie van een interventie voor kakkerlakkenbestrijding.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Groendienst
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf de verkeerde berekening gebruikt om de ecoscore van zijn voertuig te bepalen waardoor hij geen taxivergunning kan gebruiken.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn verweerschrift tegen een GAS-boete.	Bemiddeling geslaagd	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker vraagt om signalisatie B15 aan zijn woning weg te halen omdat de paal van de signalisatie gebruikt wordt om fietsen aan te plaatsen waardoor er onvoldoende ruimte is om voetgangers te passeren.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributies omdat ze vergeten is om haar bewonersvergunning aan te passen hoewel ze sowieso bewoonster is.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat zij wel betaald heeft om te parkeren.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij aan het leveren was.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de administratiekosten bij de retributie omdat hij de retributie betaald heeft en nooit een aangetekende herinneringsbrief heeft ontvangen.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij voor zijn garage geparkeerd stond.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster betwist de retributies omdat het niet duidelijk is dat ze daar niet mocht parkeren met haar bewonersvergunning.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze een bewonersvergunning heeft aangevraagd.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker meent dat hij aan het laden en lossen was en dus geen retributie mocht krijgen.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekers klagen aan dat niemand, noch het Mobiliteitsbedrijf, noch de verantwoordelijke beleidsmensen, rekening houdt met de geluidshinder die zij ondervinden door de aanleg van een verkeersdrempel.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist twee GAS-boetes omdat het voertuig niet overeenkomt met de nummerplaat en zij niet in Gent waren op dat moment.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat een fietsrek voor zijn deur geplaatst wordt terwijl er verderop nog veel plaats is waar niemand er hinder van zou ondervinden.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze per ongeluk een foute code zou doorgestuurd hebben om te parkeren via 4411.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij politieel verkeerd geparkeerd stond.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster vraagt al een hele tijd om een paaltje dat op privé-eigendom staat en daar geplaatst is door het Mobiliteitsbedrijf, weg te halen.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij een bezoekersticket had voorliggen waarop de maand en datum omcirkeld werd i.p.v. gekrast.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker gaat niet akkoord met het antwoord van het Mobiliteitsbedrijf om pas volgend jaar 'zone 30' in te voeren in zijn buurt. Volgens hem is de verkeerssituatie daarvoor veel te gevaarlijk.	Bemiddeling niet-geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt over de nieuwe vergunningstool en het feit dat ze de nummerplaat van bezoekers niet meer telefonisch kan ingeven.	Gedeeltelijk gegrond	Redelijkheid en evenredigheid; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker wist niet dat hij naast een vergunning Inname Publieke Ruimte ook nog een vergunning voor het autovrij gebied nodig had en vindt ook de termijn tussen zijn inbreuken en het ontvangen van de boetes te lang.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze met de nieuwe database voor de aanvragen van de vergunning voor het autovrij gebied, de aanvraag niet meer kan doen in naam van haar moeder die zelf geen toegang heeft tot het internet.	Gedeeltelijk gegrond	Redelijkheid en evenredigheid; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist een GAS-boete en vindt dat er geen informatie over het autovrij gebied op de website van Stad Gent (franstalige versie) te vinden is.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op zijn vraag om de signalisatie aan te passen in de Stropstraat zodat de schoolbussen meer kunnen parkeren op de voorbehouden parkeerplaatsen voor schoolbussen.	Gedeeltelijk gegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze een bezoekersticket had voorliggen en klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf haar dossier doorstuurde naar de Juridische Dienst terwijl zij enkel de procedure opvroeg.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributies omdat ze niet wist dat de aanvraag via het e-loket niet was gelukt en omdat het Mobiliteitsbedrijf niet bereikbaar was.	Gedeeltelijk gegrond	Soepelheid; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster is ontevreden omdat het antwoord dat ze kreeg niet volledig is en onvoldoende ingaat op haar bijkomende vragen.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat deze het gevolg zijn van een IT-fout bij het Mobiliteitsbedrijf.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf het fietsrek voor haar deur niet wil verplaatsen naar een blinde muur waar niemand er last van heeft.	Gedeeltelijk gegrond	Motiveringsplicht; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij geen munten in de parkeerautomaat kon steken en de app 4411 niet bereikbaar was.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributies omdat hij zijn aanvraag voor een vervangwagen niet kon afwerken wegen het ontbreken van volgende stappen op het e-loket.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten bij een GAS-boete omdat het Mobiliteitsbedrijf hem niet meer geantwoord heeft op zijn bijkomend verweer en ze ook de 20 euro nog niet hebben terugbetaald.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie van 40 euro omdat er op de website staat dat een retributie maar 30 euro kost.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betreurt dat haar melding over ontbrekende signalisatie niet wordt aangepakt.	Geen oordeel	Actieve dienstverlening	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de motivering van het Mobiliteitsbedrijf over de plaats waar het parkeerverbod in de Karel van Renterghemstraat is ingevoerd.	Geen oordeel	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat er volgens hem wel een bezoekersticket voorlag op het moment dat de retributie werd uitgeschreven.	Geen oordeel	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de vervallen parkeercheques die niet konden gebruikt worden door de coronamaatregelen, niet verlengd of ingeruild kunnen worden.	Geen oordeel	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster meent dat de termijn tussen de inbreuk en het ontvangen van de eerste GAS-boete veel te lang is.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat er vrachtwagens in haar straat geparkeerd staan en vraagt een oplossing.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na meer dan twee jaar nog geen antwoord heeft ontvangen.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betreurt dat hij geen antwoord ontvangt op zijn e-mails waarin hij mobiliteitsoplossingen voor zijn omgeving suggereerde.	Gegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij op zijn e-mail van 05/11/2021 over de parkeerproblemen in zijn straat, nog geen antwoord heeft ontvangen..	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze op haar vraag van 24/09/2020 om parkeerhaken te voorzien, nog steeds geen antwoord heeft ontvangen.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij te lang moeten wachten op een antwoord op zijn e-mails over de parkeerdruk in Lederberg n.a.v. de aanslepende werken.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat ze op haar e-mail van 02/03/2020 om een parkeerverbod in de Belgradostraat in te voeren, nog geen antwoord heeft ontvangen.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij nog geen antwoord heeft ontvangen op de nog openstaande opmerkingen uit de e-mail van 10/12/2020.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze na één jaar nog steeds geen antwoord heeft ontvangen op haar e-mails over de gevaarlijke parkeersituatie in de Hofstraat.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij nog geen reactie, behalve een ontvangstmelding, heeft ontvangen op zijn e-mail van in juni 2021.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn e-mail gericht aan het Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij al sedert mei 2021 tevergeefs vraagt om een parkeerplaats voor mindervaliden te voorzien in zijn straat.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het veel te lang duurt vooraleer ze een volledig antwoord krijgt van het Mobiliteitsbedrijf.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt geen antwoord te ontvangen op zijn e-mail dd. 02/08/2021.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn e-mail van 18/08/2021.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster is misnoegd omdat zij niet de juiste informatie kreeg over de bereikbaarheid tijdens Gent Autovrij.	Gegron	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij geen herinnering heeft ontvangen en bovendien verkeerd werd geïnformeerd over de te volgen procedure om verweer in te dienen.	Gegron	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat zij nog steeds geen antwoord ontving op haar e-mail van in maart 2021.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze van het Mobiliteitsbedrijf een wel heel droog antwoord had gekregen op haar e-mail waarin ze haar persoonlijke situatie uitlegt.	Gegron	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betreurt geen antwoord te ontvangen op zijn vraag naar een anti-parkeermaatregel.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij veel te lang moet wachten op een antwoord van het Mobiliteitsbedrijf.	Gegron	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat ze te lang moet wachten op een antwoord op haar vraag om antiparkeermaatregelen te voorzien aan de inrit van het appartementsgebouw.	Gegronnd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij nog geen reactie heeft ontvangen op zijn vraag om parkeerbeperkende maatregelen in te voeren.	Gegronnd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze na verschillende maanden nog geen antwoord heeft ontvangen op haar vraag om wegmarkeringen aan te brengen.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na 10 maanden nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn vraag voor een parkeerplaats voor mindervaliden.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker vraagt zich af waarom hij nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn vraag voor antiparkeermaatregelen.	Gegronnd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze nog geen antwoord heeft ontvangen op haar vraag voor een anti-parkeermaatregel die ze 6 maanden geleden heeft gesteld.	Gegronnd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn e-mail over de heraanleg van de parkeerplaatsen in zijn straat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt over de slechte werking van het softwaresysteem voor de vergunningen voor het autovrij gebied waardoor haar zoon telkens bij het begin van de geldigheid van zijn vergunning, een GAS-boete ontvangt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn e-mail over de werken in zijn straat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat zij onvoldoende geholpen werd toen zij aan het Mobiliteitsbedrijf signaleerde dat zij betaald had voor het parkeren, maar toch een retributie kreeg.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij niet op de hoogte is gebracht van de werken in zijn straat en dat hij geen antwoord krijgt op zijn e-mail.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het te lang duurt vooraleer hij een antwoord krijgt over de verkeersveiligheid in Desteldonk.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn e-mail van 05/05/2021 waarin hij om meer kortparkeerplaatsen in zijn omgeving vroeg.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Betwisting van een parkeerretributie; volgens de verzoeker stond zijn wagen reglementair geparkeerd voor de eigen garagepoort in een blauwe zone.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen informatie krijgt over de buurtparking in de Wijngaardstraat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist dat ze geen verweer heeft ingediend tegen twee GAS-boetes.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze na maanden nog geen antwoord heeft ontvangen over het plaatsen van een snelheidsbeperking aan de roeiclub waar veel kinderen passeren.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het veel te lang duurt vooraleer hij een reactie krijgt op zijn e-mails over voorrangsborden aan de Brugsesteenweg.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze te lang moet wachten op een reactie om antiparkeerpaaltje te plaatsen aan haar voordeur.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij nog steeds geen antwoord ontving op zijn vraag om aanpassingen te doen in zijn straat zodat de doorstroming van het verkeer verbetert.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat haar gezegd werd dat ze enkel de retributie diende te betalen en de administratiekosten mocht laten vallen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat het een nieuwe parkeersituatie is en er bij een ander voertuig nadien nog een waarschuwing flyer was gestoken en geen retributie.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het te lang duurt vooraleer ze een antwoord krijgt op haar voorstel om het probleem met laden en lossen in de Wielewaalstraat op te lossen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze al heel lang wacht op een reactie op haar vraag om een signalisatiebord te verplaatsen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn mails m.b.t. de werken aan de Rooigemlaan en de parkeerplaatsen die hierdoor verdwijnen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn bijkomende voorstellen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij na drie maanden nog geen reactie heeft ontvangen op zijn e-mail.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker wenst te weten waar de cijfers in het parkeeronderzoek in de Bloemekenswijk vandaan komen en vindt dat hij veel te lang moet wachten op een antwoord.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster laat weten dat ze nog steeds wacht op de terugbetaling van de tweede bewonersvergunning die op 7 december 2020 werd aangevraagd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster laat weten dat zij al verschillende maanden moet wachten op een antwoord over haar aanvraag voor een parkeerplaats voor personen met een handicap.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord heeft ontvangen op haar klacht over het shuttlebusje.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betreurt dat het Mobiliteitsbedrijf geen rekening houdt met haar verweer, namelijk dat ze niet zag dat ze op een bewonersparkeerplaats geparkeerd stond.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij wel een parkeerrecht aankocht; ook ontving hij geen antwoord maar wel een herinneringsbrief.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat het niet duidelijk is dat daar bewonersparkeren geldt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij als Duitse toerist niet wist dat hij met zijn deelwagen niet mocht parkeren op de voorbehouden parkeerplaatsen voor autodelen in Gent.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij eerst zijn gehandicapte zus wou begeleiden tot aan de woning van haar zoon; hij wenst wat meer begrip van het Mobiliteitsbedrijf.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze niet wist dat ze een parkeerschijf moest voorleggen bij een defecte parkeerautomaat.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf de retributie achteraf niet wil annuleren ondanks een parkeerkaart voor personen met een handicap.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de retributie omdat hij een bewoner is die per uitzondering het voertuig van zijn ouders gebruikte om te verhuizen en zich op een bewonersparkeerplaats parkeerde.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat de signalisatie die het bewonersparkeren in de Lange Boomgaardstraat aanduidt, niet duidelijk is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze enkel een tikfout gemaakt heeft bij het aankopen van een parkeerrecht aan de parkeerautomaat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de administratiekosten omdat ze de herinneringsbrieven niet heeft ontvangen omdat deze naar haar voormalig adres zijn gestuurd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat de signalisatie links van de rijweg staat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn e-mail van 28/06/2021.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de administratiekosten en deurwaarderskosten omdat hij de eerste herinneringsbrieven niet heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat volgens hem de vaststeller de retributie zou annuleren en hij ook geen herinneringsbrief heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker gaat niet akkoord dat er geen extra bewonersparkeerplaatsen voorzien worden tijdens de werken aan de Leopoldskazerne.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boetes omdat ze geen herinnering heeft ontvangen om haar vergunning te verlengen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betreurt een retributie, opgelopen doordat zijn echtgenote de werking van de parkeerautomaat niet snapte.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributies omdat ze geen e-mail heeft gekregen om de tweede bewonersvergunning te betalen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie en bijkomende kosten omdat hij wel degelijk een parkeerrecht had aangekocht en hij na zijn contact met het Mobiliteitsbedrijf geen reactie kreeg behalve een deurwaardersbevel.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de retributie omdat hij zijn vader vervoerde die in het bezit is van een parkeerkaart voor personen met een handicap.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de administratiekosten omdat hij tijdig de retributie zou betaald hebben.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij geen briefwisseling heeft ontvangen over de GAS-boete	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij toch betaald heeft om te parkeren ook al was dat 9 minuten na het uitschrijven van de retributie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster is van oordeel dat er een vergissing gebeurde waardoor zij onterecht een GAS-boete kreeg; het telefoongesprek met de dienst hierover verliep bijzonder onaangenaam.	Ongegrond	Hoffelijkheid; Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt op haar verweer tegen een GAS-boete en dat ze een vergunning had aangevraagd voor het autovrij gebied waardoor de GAS-boete onterecht is.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boete en de deurwaarderskosten omdat hij geen antwoord zou ontvangen hebben op zijn verweerschrift.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij vindt dat er geen duidelijke signalisatie staat om de voorbehouden parkeerplaatsen voor marktkramers aan de duiden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributies omdat hij meent dat het niet duidelijk was dat hij diende te betalen om te parkeren. Hij zou ook geen herinneringsbrieven hebben ontvangen maar direct een dwangbevel van de Gerechtsdeurwaarder.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze volgens haar wel een geldige bewonersvergunning hadden op het moment dat de retributie werd uitgeschreven en meent ook geen herinneringsbrieven te hebben ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt op de vraag van het kinderdagverblijf om een Kiss & Ride-strook te voorzien.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster wenst een uitzondering als bewoner om de autoloze zone binnen te rijden omdat ze anders niet tot aan haar garage kan rijden om antiek af te zetten.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat er niets gedaan wordt voor de verkeersleefbaarheid in zijn buurt.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij meent dat het niet aangeduid staat dat de parkeerplaats waar hij stond voorbehouden was voor marktkramers.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat het volgens haar niet aangeduid staat dat er moet betaald worden om te parkeren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributies omdat ze sowieso bewoonster is en de mails van het Mobiliteitsbedrijf niet goed had begrepen.	Ongegrond	Adequate communicatie; Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de vriendin van haar zoon geen tweede bewonersvergunning kan krijgen ook al wil ze er voor betalen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij de retributie wel op tijd betaalde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributies omdat de signalisatie volgens haar niet duidelijk is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat het op de website niet duidelijk is dat er daar bewonersparkeren geldt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat de parkeerautomaat defect was en ze dan maar een gratis ticket nam voor 20 minuten.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is verontwaardigd omdat hij een parkeerretributie kreeg in de buurt van twee defecte parkeerautomaten.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is het niet eens met een retributie voor het parkeren voor de eigen garagepoort.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij niet verwittigd werd om de vergunning autovrij gebied te verlengen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij met een autodeelwagen op een voorbehouden parkeerplaats stond voor autodelen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze in de blauwe zone zeker haar parkeerschijf had voorgelegd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat het volgens hem onvoldoende duidelijk is dat er betalend parkeren geldt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributies omdat ze geen aanpassingen kon doen in het e-loket via itsme.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de retributies omdat het hem niet duidelijk is waar hij dan wel mag parkeren met zijn tijdelijke parkeerkaart.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker stelt dat hij te goeder trouw was, maar dat hij een retributie kreeg door onduidelijke en misleidende plaatsing van verkeersborden en parkeerautomat.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker vraagt onze tussenkomst omdat hij een boete kreeg voor het stationeren op een autodeelplaats.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker stelt dat het verkeersbord ter plaatste aangaf dat hij na 19 uur niet meer moest betalen om te parkeren, maar dat hij toch een retributie kreeg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf het haar zeer moeilijk maakt om tijdig een vergunning vervoer minder mobiele personen te bekomen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is het niet eens met het bedrag dat wordt gevorderd door de deurwaarder voor een parkeerretributie.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is boos omdat hij de retributie moet betalen nadat hij vergat om de wijziging van zijn auto en nummerplaat door te geven.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker vraagt om zijn retributie te annuleren omdat hij niet wist dat hij moest doorgeven dat hij met een vervangwagen reed.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat het volgens haar niet duidelijk is dat er op de parkeerplaats waar ze geparkeerd stond, betalend parkeren van kracht is.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributies omdat hij geen bewonersvergunning voor zijn nieuw adres kon aanvragen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat het voor hem onduidelijk was dat hij niet op de voorbehouden parkeerplaats voor autodeelwagens mocht parkeren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster vindt het niet kunnen dat haar vriend twee retributies kreeg nadat hij parkeerde op een parkeerplaats gereserveerd voor marktkramers.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat de signalisatie en de parkeerautomaten niet duidelijk zichtbaar waren en vindt de tarieven ook uitermate hoog.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de retributie omdat hij vindt dat de signalisatie die het bewonersparkeren aanduidt, niet duidelijk is en het ook niet zichtbaar was op het bezoekersticket dat hij daarmee niet mocht parkeren op een bewonersparkeerplaats.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat het te lang duurde vooraleer men op de hoogte was van de inbreuken.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij geen herinneringsmail heeft ontvangen om de vergunning te verlengen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij een mindervalidenkaart heeft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze geen parkeerrecht kon aankopen met haar bankkaart en ook de app niet werkte.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze enkel aan het laden en lossen was op een bewonersparkeerplaats.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij niet in de garage kon parkeren en daardoor op straat diende te staan.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze een sms heeft gestuurd naar 4411 om een parkeerrecht aan te kopen.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat volgens hem de app een storing vertoonde waardoor hij geen parkeerrecht kon aankopen via de GSM.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij geen parkeerautomaat vond om een parkeerrecht aan te kopen.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de kosten die bij de retributies zijn gekomen omdat alle briefwisseling naar haar oud adres is gestuurd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij de nieuwe nummerplaat niet kon actief zetten tot zolang de oude nummerplaat nog geldig was.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boete omdat ze per ongeluk het autovrij gebied is binnen gereden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributies omdat hij meende dat zijn bewonersvergunning al was aangepast toen hij zijn nieuw adres zag staan.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster betwist de retributie omdat ze sowieso bewoonster is ook al heeft ze geen bewonersvergunning om op een bewonersparkeerplaats te parkeren.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat de mindervalidenkaart duidelijk voorlag.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt erover dat er bij wegenwerken niet veel alternatieven zijn om te parkeren voor bewoners.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat de vaststellers hem niet waarschuwden dat het nog te vroeg was om een bezoekersticket te gebruiken om te parkeren. Ook het gedrag van de vaststellers klaagt hij aan.	Ongegrond	Hoffelijkheid; Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist een retributie omdat hij onwel was geworden en zijn voertuig daar door overmacht was blijven staan. Hij klaagt ook over de klantvriendelijkheid aan de balie van het Mobiliteitsbedrijf.	Ongegrond	Hoffelijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributies omdat hij geen reactie heeft ontvangen op zijn mails en geen mail heeft ontvangen om zijn bewonersvergunning te activeren.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boetes omdat ze geen herinneringsmail zou ontvangen hebben en vraagt zich af waarom er maar 4 van de 6 boetes worden geannuleerd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat het Mobiliteitsbedrijf haar niet op de hoogte zou gebracht hebben van het nog openstaande bedrag voor de administratiekosten.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributies omdat het Mobiliteitsbedrijf te strikt is in haar regelgeving dat de bewonersvergunning dient aangepast te worden bij een nieuwe nummerplaat.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de administratiekosten bij de retributie omdat ze de eerste herinneringsbrief niet zou ontvangen hebben.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributies omdat ze niet had opgemerkt dat haar aanvraag om haar bewonersvergunning te koppelen aan een vervangwagen, niet was geactiveerd.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de administratie- en deurwaarderskosten omdat hij in het buitenland verbleef toen de eerste herinneringsbrief verstuurd werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de retributie omdat de vaststellers hem geen tijd gegeven hebben om een parkeerrecht aan te kopen en hij ook geen retributie heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker verstaat niet waarom zijn firmanaam en BTW-nummer niet kunnen vermeld worden op de factuur van de aankoop van een tweede bewonersvergunning.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat de parkeerautomaat defect was en hij zijn parkeerschijf had voorgelegd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij op dat moment aan het laden en lossen was en niet aan het parkeren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker vraagt om één van de drie retributies te annuleren omdat hij niet wist dat hij na zijn adreswijziging al een voorlopige bewonersvergunning kon aanvragen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze te laat terugkeerde door een sollicitatiegesprek.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze niet wist dat een bezoekersticket enkel geldig is vanaf 19u00.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie om te parkeren op een voorbehouden parkeerplaats voor autodelen en vindt het bedrag ook te hoog.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boete omdat volgens haar de Sint-Margrietstraat niet toegankelijk was en ze dus verplicht werd om via de Geldmunt het autovrij gebied binnen te rijden tot aan de Lievekaai.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker meent dat het Mobiliteitsbedrijf niet voldoende doet om bestuurders te verhinderen linksaf te slaan en de verkeerde rijrichting in te rijden in de Zandpoortstraat.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat volgens hem de signalisatie van de blauwe zone niet duidelijk zichtbaar is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de kosten bij de Gerechtsdeurwaarder omdat ze de retributie betaald heeft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster betwist de vele GAS-boetes die ze heeft ontvangen ondanks dat ze een vergunning had; zij vindt ook dat het veel te lang duurde vooraleer ze wist dat er voor haar voertuig een GAS-boete was uitgeschreven.	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij een parkeerrecht had aangekocht.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist een retributie omdat ze niet verwittigd werd wanneer de nieuwe bewonersvergunning voor de nieuwe nummerplaat zou ingaan.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist een retributie omdat hij meent dat de signalisatie die het betalend parkeren aanduidt, niet duidelijk is.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat de parkeerautomaat defect was en hij geen GSM bij zich had om een sms te versturen naar de provider 4411.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze geen herinneringsbrieven zou ontvangen hebben.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat de parkeerautomaat defect was en hij een parkeerrecht heeft aangekocht aan een andere parkeerautomaat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist een retributie omdat ze een vriendin hielp om uit de wagen te stappen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster gaat niet akkoord dat het Mobiliteitsbedrijf de retributies niet wil annuleren omdat ze geen bewonersvergunning heeft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij vindt dat een aankoopbewijs ook kan aantonen hoelang hij daar geparkeerd heeft.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt over het plaatsen van nog een extra fietsenrek in de Schaliestraat.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij voldoende zou betaald hebben om een hele dag te parkeren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist een retributie om te parkeren op een voorbehouden parkeerplaats voor marktkramers omdat er die dag geen markt was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat zij meent de boete en de herinneringsbrief niet te hebben ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij aan het laden en lossen was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster vraagt een uitzondering om toch een bewonersvergunning te bekomen tijdens de werken in haar buurt ondanks dat het voertuig op de naam van haar vriendin staat.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boetes die ze heeft ontvangen omdat ze pas na de eerste GAS-boete te weten kwam dat ze niet door het autovrij gebied mag rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de geldigheid van drie verschillende GAS-boetes; hij heeft ook geen antwoord op zijn verweerschrift ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker meent de brieven met het antwoord op zijn verweer over de GAS-boetes niet te hebben ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is boos omdat niet gereageerd wordt op veelvuldig schrijven.	Gegron	Adequate communicatie	Lichtcel Stad Gent
Verzoeker is boos omdat herstel van zijn gevel na verplaatsen van een lichtarmatuur maar niet wordt aangepakt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Lichtcel Stad Gent
De verzoeker betreurt geen antwoord te ontvangen op zijn infovragen over de geluidsmetingen in de buurtsporthal Tondelier.	Gegron	Adequate communicatie	Projectbureau Ruimte

DEPARTEMENT WELZIJN EN SAMENLEVING

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat de skateramp in haar buurt zorgt voor teveel geluidsoverlast en dat de openingsuren niet correct nageleefd worden.	Gedeeltelijk gegrond	Redelijkheid en evenredigheid; Vertrouwen	Dienst Ontmoeten en Verbinden
Verzoeker is boos omdat ze al drie dagen de dienst Outreachend Werken niet kan bereiken.	Gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Dienst Outreachend Werken - Straathoekwerk, Opstap, buurtstewards, schoolspotters
Verzoeker is niet tevreden omdat de Gemeenschapswacht niks doet met zijn melding over zowel zwerf fietsen, als over losliggende elektriciteitskabels op de straat.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoeker is niet tevreden omdat in zijn straat de GFT-containers vaak gewoon op straat blijven staan.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoeker ondervindt hinder van fietsen die volgens hem fout gestald staan waardoor hij zijn huurgarage niet gemakkelijk in en uit kan.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoekster heeft veel overlast van blaffende honden bij de burens en vermoedt dat de diensten nog niet alles in het werk hebben gesteld om een oplossing te bieden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoeker meldt een probleem met wildplassen en andere overlast in het parkje langs het Gravensteen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoekster meldt een probleem met wildplassen in het parkje langs het Gravensteen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoeker meldde een probleem met afval rond het gebouw aan de gemeenschapswachten en hij had het gevoel dat zij niets deden met zijn melding.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoeker is ontevreden over de bereikbaarheid en inzet van het team Burenbemiddeling.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoekster verhuurt een woning aan een cliënt van het OCMW en klaagt dat het OCMW de huur vaak te laat betaalt.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Thematische Hulp
Verzoeker klaagt aan dat hij geen leefloon meer ontvangt sinds er een vriend bij hem kwam wonen.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker is gestart als zelfstandige en klaagt dat hij voor september geen aanvullend leefloon krijgt en dat de uitbetaling voor december uitgesteld wordt.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Consequent gedrag; Zorgvuldigheid	Dienst Thematische Hulp

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is boos omdat hij, in tegenstelling tot de voorgaande jaren, geen doorverwijzing meer krijgt voor een voedselpakket.	Gedeeltelijk gegrond	Consequent gedrag; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker is boos omdat de maatschappelijk werker zich niet aan de afspraken houdt en omdat het OCMW niet ingaat op zijn hulpvragen en vragen om informatie over en bemiddeling tussen hem en zijn ex-vrouw.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker klaagt aan dat het OCMW vergeten is om 50 euro per maand af te houden van zijn leefloon om een schuld af te lossen.	Gegrond	Zorgvuldigheid	Dienst Thematische Hulp
Verzoekster klaagt dat zij de kaart met 30 euro maaltijdbudget nog niet kreeg. Toen ze de kaart wel kreeg, kon ze die niet activeren zonder e-mailadres.	Gegrond maar gecorrigeerd	Toegankelijkheid en bereikbaarheid; Zorgvuldigheid	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker is tandarts en klaagt aan dat hij heel lang moet wachten op de betaling van een factuur die het OCMW zou betalen.	Gegrond maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker klaagt dat hij zijn maatschappelijk werker niet kan bereiken en dat hij daardoor niet geholpen wordt bij zijn toeleiding naar nachtopvang.	Ongegrond	Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Dienst Thematische Hulp
Verzoekster klaagt aan dat zij verplicht wordt om een bepaalde therapie te volgen en dat het OCMW eist dat zij in overleg kunnen gaan met haar huisarts en psychiater.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijkheid en evenredigheid	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker is niet akkoord met de beslissing om zijn leefloon te schorsen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Thematische Hulp
Verzoekster klaagt dat ze niet geïnformeerd werd over de reden van de schorsing van haar leefloon en dat er bij de herberekening van haar leefloon geen rekening gehouden werd met haar feitelijke situatie.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Thematische Hulp
Verzoekster vraagt onze tussenkomst omdat haar leefloon niet meer uitbetaald wordt omwille van vaststellingen van fraude.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Thematische Hulp
Verzoekster vindt dat ze onvoldoende hulp krijgt om een woning te vinden en dat ze te vaak doorverwezen wordt naar andere medewerkers.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Degelijke dossieropvolging	Dienst Thematische Hulp
Verzoekster geeft aan dat er bij het OCMW niemand bereikbaar is om cliënten met een dringend probleem te helpen.	Ongegrond	Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Dienst Thematische Hulp

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat het OCMW hem onterecht de toegang ontzegt tot de gebouwen en dat het te lang duurt voor zijn dossier afgesloten wordt in het welzijnsbureau.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Redelijkheid en evenredigheid	Dienst Thematische Hulp
Verzoekster geeft aan dat zij op straat woont en ernstige gezondheidsproblemen heeft, maar geen hulp krijgt van het OCMW.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Thematische Hulp
Verzoekster vindt dat de maatschappelijk werker haar onvoldoende hulp biedt en vraagt een andere begeleider.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker is niet akkoord met de stopzetting van zijn leefloon en is ontevreden over de hulpverlening door de maatschappelijk werker.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker klaagt dat hij eerst een vorming moet volgen voor hij een tussenkomst krijgt voor zijn internetkosten en dat de maatschappelijk werker soms inhaakt tijdens een telefoongesprek.	Ongegrond	Hoffelijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker klaagt dat het OCMW aangeeft dat hij niet meewerkt aan het onderzoek, terwijl hij dat wel doet.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker gaat niet akkoord met de schrapping van zijn referentieadres en beschuldigt de maatschappelijk werker van het stellen van onterechte vragen en achterhouden van post.	Ongegrond	Deontologie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker gaat niet akkoord met de beslissing dat hij niet in aanmerking komt voor een versnelde toewijs van een sociale woning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Thematische Hulp
Verzoekster klaagt dat haar studerende dochter geen leefloon meer zal krijgen wanneer zij zich niet domicilieert op haar kot.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker klaagt dat hij geen hulp kreeg om een uithuiszetting te vermijden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker klaagt dat door fouten van de maatschappelijk werker hij financieel benadeeld is.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Thematische Hulp
Verzoekster is boos omdat de maatschappelijk werker de betalingen niet uitvoert voor onderhoudsgeld voor de kinderen van haar partner en de huur.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker is ontevreden over de begeleiding die hij krijgt en stelt dat hij onterecht geen tussenkomst krijgt voor een laptop en voor het behalen van zijn rijbewijs.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Thematische Hulp

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster is ontevreden over de maatschappelijk werkster: ze zou het leefloon te laat betalen, niet helpen bij het zoeken naar een woning, geen informatie geven over een startcontract en zijn tewerkstellingskansen via interim tegenhouden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker klaagt dat hij niet, zoals zijn medecursisten, in een VDAB-opleidingstraject kon instappen waar naast inschrijfgeld ook cursusmateriaal en verplaatsingen vergoed worden.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid	Dienst Werk en Activering
Verzoeker klaagt dat de maatschappelijke werker van het MAACT ervoor zorgt dat hij geen werkkansen krijgt en dat hij hem achtervolgt.	Ongegrond	Deontologie	Dienst Werk en Activering
Verzoekster klaagt dat ze moet betalen voor een verhuislift die niet gebruikt werd en dat een deel van haar spullen niet afgeleverd werd.	Gedeeltelijk gegrond	Zorgvuldigheid	Dienstenbedrijf Sociale Economie
Verzoekster klaagt dat zij nog geen gratis vuilniszakken kreeg, hoewel zij daarvoor in aanmerking komt nu zij weduwe geworden is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn	Lokaal Sociaal Beleid
Verzoekster wil dat haar taxicheques toch nog omgeruild worden, hoewel zij de aanvraag hiervoor te laat deed.	Ongegrond	Soepelheid	Lokaal Sociaal Beleid
Verzoeker is niet tevreden omdat de facturatie voor de ophaling van het grof huisvuil geen rekening houdt met een sociale tegemoetkoming.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Lokaal Sociaal Beleid

EVA De Fietsambassade			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt er over dat het fietsslot van haar dochter werd doorgesneden bij het ophalen van een fietsenstalling aan de school waar geen waarschuwing bij stond.	Bemiddeling geslaagd		De Fietsambassade Gent
Verzoeker is niet tevreden dat de kosten voor een nieuw fietsslot niet vergoed worden nadat de Fietsambassade de vorige doorknipte tijdens een ambtshalve verwijdering.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	De Fietsambassade Gent

IVAGO			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker vindt het niet kunnen dat hij voor het terugkrijgen van een waarborg fysiek naar het loket zou moeten gaan.	Bemiddeling geslaagd	Soepelheid	IVAGO
Verzoeker is niet tevreden omdat door aanslepende werken in zijn straat de afvalophaling niet meer vlot verloopt.	Bemiddeling geslaagd		IVAGO
Verzoeker meldt dat zijn afvalzak niet is meegenomen en dat hij niet begrijpt waarom.	Gedeeltelijk gegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker is niet akkoord met het aangerekende gewicht en de transparantie van de factuur voor een ophaling van grof huisvuil.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster is niet tevreden over de structurele aanpak van het sluikestortprobleem.	Geen oordeel	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker beweert dat een buur extra zakken met afval aanbiedt en dat die onterecht worden meegenomen tijdens de afvalophaling.	Geen oordeel	Gelijkheid en onpartijdigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat hij 4 rollen met grote gele afvalzakken zou hebben omgeruild voor groene, en dat IVAGO hem foutief rollen met kleine afvalzakken in de plaats zou hebben gegeven.	Geen oordeel	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat zijn afvalzak geregeld niet wordt meegenomen, ondanks herhaaldelijke meldingen.	Gegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat het (glas)afval geregeld niet wordt opgehaald.	Gegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster meldt dat haar afvalcontainer heel vaak niet wordt geleegd op de ophaaldag en dat er maar geen oplossing komt voor dit probleem.	Gegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat IVAGO de restafvalcontainer niet heeft geleegd hoewel die correct zou zijn aangeboden.	Gegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat het afval twee maal op korte tijd niet is opgehaald.	Gegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat na twee sluikestormmeldingen telkens aan hem werd gemeld dat het was opgeruimd, terwijl dat niet zo was.	Gegrond maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldde een probleem met de ophaling van zijn container. Het duurde een hele tijd voor het duidelijk werd wat nu eigenlijk het probleem was.	Gegrond maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster is niet tevreden omdat een container maar niet opgehaald wordt, bovendien is zij niet te spreken over de neerbuigende toon in de gevoerde communicatie van IVAGO.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker is niet tevreden omdat een afvalkorf voor de winkel vaak defect is waardoor passanten het afval op de grond gooien.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat sinds de start van werken in de buurt van haar straat de ophaling van het huisvuil moeizaam verloopt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat zijn GFT-container elk jaar wel een aantal keer niet wordt geleegd en dat hij dat dan steeds moet melden aan IVAGO.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker klaagt over stank veroorzaakt door vocht dat uit de vuilniswagens lekt net voor haar woning.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker had een sluikestort gemeld en ondanks herhaaldelijk navragen werd het maar niet opgeruimd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat het afval geregeld niet opgehaald wordt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat er bij de geclusterde ophaling van afval vaak enkele zakken niet worden meegenomen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat zijn GFT afval de afgelopen 5 maanden al 4 keer niet is meegenomen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat het afval regelmatig niet wordt opgehaald.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Er waren geregeld problemen met de afvalophaling in de straat, waardoor de straat er vaak vuil bij lag.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster meldt dat het afval bij haar in de straat geregeld niet wordt opgehaald en dat er ondanks herhaalde meldingen maar geen oplossing komt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat zijn restafval geregeld niet wordt opgehaald, waarna de overbuur dat dan soms als sluikestort meldt aan de politie.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster meldt dat haar afvalcontainer tweemaal op rij niet werd geleegd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker heeft tot driemaal toe een melding gedaan van een sluikestort in het Rozebroekenpark, zonder dat hij een reactie kreeg en zonder dat het werd verwijderd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker is niet tevreden dat ondanks de gemaakte afspraken het aangeboden snoeiafval niet meegenomen werd.	Ongegrond	Hoffelijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is van oordeel dat er in zijn wijk te weinig actie wordt ondernomen tegen zwerfvuil en sluikstorten.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster klaagt dat haar GFT-afval veelvuldig niet zou worden meegenomen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker kon geen PMD-zakken bestellen en het contact met IVAGO daarover verliep schijnbaar stroef.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster vindt dat er (vooral 's ochtends vroeg) te veel vuilniswagens door haar straat rijden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker zou bij de ophaling van grofvuil te veel zijn aangerekend.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker wil gebruik maken van een ondergronds inzamelpunt voor afval maar dat wordt niet toegestaan.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker vindt dat er te weinig geveegd wordt in de straat en dat er steeds bladeren blijven liggen in de greppels.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker was verantwoordigd dat hij moest betalen om zijn afvalcontainer om te ruilen voor een kleiner exemplaar.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoeker vindt het vrouwonvriendelijk en discriminerend dat IVAGO automatisch de referentiepersoon uit het bevolkingsregister vermeldt op de kaart voor het recyclagepark in plaats van de naam van de aanvrager.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid	IVAGO
Verzoeker betreurt dat hij de aanrekening niet per post ontvangt.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker wil wel een beroep doen op IVAGO voor de afvalophaling, maar wil geen rolcontainer voor GFT.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO

Lokale Politie Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt de houding van de Politie aan toen zij haar huis binnenvielen om een coronacontrole te doen.	Gegrond maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	Lokale Politie Gent - Interventiepolitie
Verzoeker klaagt dat de Politie niets doet aan de overlast van jongeren in zijn buurt ondanks dat hij dit al gemeld heeft.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Lokale Politie Gent - Interventiepolitie
Verzoekster klaagt dat de Politie niet reageert op haar telefoontjes over overlast door elektronische muziek.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Lokale Politie Gent - Interventiepolitie
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen van de Politie op zijn e-mails over een geparkeerde motor op het voetpad.	Ongegrond	Adequate communicatie	Lokale Politie Gent - Verkeersdienst
Verzoeker klaagt over de GAS-boetes die hij heeft ontvangen en over de termijn die het duurde om ze op te sturen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Lokale Politie Gent - Verkeersdienst
Door het ontbreken van een zichtbare huisnummering in haar straat, ondervindt verzoekster overlast. Zij betreurt dat de politie dit niet aanpakt.	Bemiddeling geslaagd		Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt van de Politie op haar vragen over de diefstal van haar fietskar en over het feit dat de Politie haar suggestie om de camera's in de buurt na te kijken, niet opvolgt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekster klaagt dat ze op haar e-mail over overlast geen antwoord kreeg van de Politie.	Ongegrond	Adequate communicatie	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekster is van oordeel dat geen gevolg wordt gegeven aan haar klachten over de niet vergunde exploitatie van een bistro en B&B.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekster betreurt dat haar melding niet werd opgepikt of doorgegeven.	Gegrond	Actieve dienstverlening	Meldpunt Politie Gent

Sogent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster vraagt bemiddeling om een antwoord te krijgen op onduidelijkheden en zo een juridische procedure te vermijden.	Bemiddeling geslaagd		Sogent - Stadsontwikkeling
Verzoekster vindt het niet kunnen dat Stad Gent haar niet rechtstreeks vergoedt voor opgelopen schade, maar dat dit via de verzekering moet gebeuren.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Sogent - Stadsontwikkeling
Verzoeker vindt het niet kunnen dat hij niet vergoed wordt voor de tijdelijke afsluiting die hij plaatste. Daarnaast klaagt hij ongelijkheid aan omdat op zijn perceel die omheining 100% op eigen terrein komt te staan.	Ongegrond	Billijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	Sogent - Stadsontwikkeling

SVK Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat de score en plaats op de wachtlijst van het SVK niet correct is.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	SVK Gent
Verzoeker geeft aan dat hij onvoldoende uitleg kreeg over de stijging van de algemene kosten, die volgens hem niet correct is.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	SVK Gent

WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat ze al van in de zomer van 2021 aan WoninGent laten weten heeft dat de lift defect is.	Bemiddeling geslaagd		WoninGent
Een buurtbewoonster klaagt de blijvende problemen aan bij de afvalophaling in een woonblok van WoninGent.	Bemiddeling geslaagd		WoninGent
Verzoekster klaagt dat de vochtproblemen in haar kelder en de rest van de woning niet meer opgelost kunnen worden terwijl ze daar woont en dringt aan om te mogen verhuizen.	Bemiddeling geslaagd		WoninGent
Verzoeker gaat niet akkoord met twee herstellingsfacturen en geeft aan dat zijn klacht indienen bij WoninGent niet lukte omdat hij dit niet schriftelijk kan en een afspraak geweigerd werd.	Gedeeltelijk gegrond	Interne klachtenbehandeling; Zorgvuldigheid	WoninGent
Verzoekster is ervan overtuigd dat de toekenning van garages niet eerlijk verloopt en zij geeft aan dat ze daarover niet goed geïnformeerd wordt.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
Verzoekster is boos omdat WoninGent niets wil doen aan overlast door de zus van een huurder, omdat WoninGent geen antwoord gaf op haar e-mails en telefoons en omdat een medewerker haar niet correct te woord stond.	Geen oordeel	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie; Hoffelijkheid	WoninGent
Verzoekers stellen dat er meer dan een jaar geleden beloofd werd om hun keuken te vervangen omwille van schimmel na een lek, maar dat dit nog niet gebeurde en zij geen informatie krijgen.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
Verzoekster klaagt half juni aan dat haar zonneboiler al sinds begin mei defect is, maar dat deze na meerdere interventies nog niet hersteld werd.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De huurder klaagt aan dat zijn berging werd leeggemaakt door WoninGent en dat zij niet antwoorden op zijn klacht hierover.	Gegrond	Interne klachtenbehandeling; Zorgvuldigheid	WoninGent
Verzoekster is boos omdat WoninGent geen actie onderneemt wanneer de buurman al maanden een vliegenraam in de gang zet, tegen de regels in.	Gegrond maar gecorrigeerd	Consequent gedrag; Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
Verzoeker geeft aan dat er nog steeds geen herberekening gebeurde van zijn verwarmingskosten en dat hij geen antwoord krijgt op zijn vragen over een terugbetaling die hij kreeg.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	WoninGent

Verzoekster krijgt plots een veel hogere afrekening voor diensten dan andere jaren en krijgt geen antwoord op haar vragen hierover.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	WoninGent
Verzoekster klaagt aan dat zij, nadat het metertje van de verwarming na jaren vervangen werd, nog steeds geen terugbetaling kreeg van de onterecht aangerekende verwarmingskosten van 2015 tot en met 2019.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	WoninGent
Verzoeker klaagt dat zijn verwarming al meer dan een maand kapot is.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
De huurder gaat niet akkoord met de hoge kosten voor ruiming en ontstopping in 2019 en klaagt aan dat WoninGent onvoldoende doet om een probleem met de buizen op te sporen en te herstellen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid	WoninGent
Verzoekster klaagt dat ze nog niet kon muteren naar een andere woning na een traumatische ervaring en dat haar ook geen woning aangeboden wordt met meer slaapkamers.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
Verzoeker klaagt dat bij de herberekening van de huurprijs het inkomen van het verkeerde jaar gebruikt werd, waardoor de huurprijs veel hoger wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
De huurder gaat niet akkoord dat hij en zijn burens geen terrasmeubels meer in de gang mogen zetten.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
Verzoekster klaagt dat de aangerekende huurlasten fout zijn en onterecht aangerekend worden aan de huurders.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	WoninGent
Verzoekster is niet akkoord dat zij moet verhuizen naar een kleinere woning nu er werken uitgevoerd zullen worden in haar huidige woning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
Verzoekster klaagt dat haar burens agressief zijn naar haar toe en dat WoninGent dit niet aanpakt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	WoninGent

De Gentse Ombudsdienst, na 25 jaar nog even relevant

Deel 1 - De opdrachten en werking van de Ombudsdienst (p4)

Met dit jaarverslag brengt de Ombudsvrouw verslag uit van haar activiteiten en vaststellingen in 2021. Op 17 september 1996 werd bij raadsbesluit een Ombudsdienst opgericht en keurde de gemeenteraad het reglement betreffende de werking goed. Sindsdien bepaalt artikel 16 van het reglement dat de Ombudsvrouw jaarlijks ten overstaan van de gemeenteraad schriftelijk verslag uitbrengt over haar werkzaamheden. En zo krijgt de gemeenteraad al voor de 25e keer een verslag ter kennisgeving voorgelegd. Een 'zilveren jubileum-editie' dus.

De Ombudsdienst luistert naar het relaas van de burger; onderscheidt klachten van andere tussenkomsten; objectiveert elke klacht en bepaalt of verder onderzoek nodig is. Dan wordt bij de betrokken dienst(en) een reactie gevraagd en informatie verzameld; waarna in alle objectiviteit en onafhankelijkheid en op basis van de ombudsnormen een conclusie volgt. De burger en de dienst krijgen feedback. En tot slot bundelt de Ombudsvrouw met haar team jaarlijks alle tussenkomsten en klachten tot een jaarverslag. Met, waar nodig, algemene aanbevelingen aan het stadsbestuur.

Deel 2 – waar lag de Gentenaar het meest van wakker in 2021? (p.5)

We kunnen vaststellen dat de voorbije jaren het aantal tussenkomsten en klachten min of meer gelijk bleef en ook de thema's nagenoeg hetzelfde bleven. Er blijft, met dit heldere verslag als leidraad, dus continu verbeterwerk op de plank voor onze departementen, diensten en instanties waar de Ombudsdienst voor bevoegd is.

Een aandachtspunt blijft de toegankelijkheid voor iedereen, vooral voor wie met de digitale dienstverlening minder vertrouwd is. Iedereen kan internet gebruiken, maar niet iedereen vindt er altijd de juiste weg. Dankzij de digitalisering, die door corona een hoge vlucht nam, konden we onze administratieve diensten grotendeels blijven aanbieden en er is ook veel vooruitgang geboekt, maar de digitalisering mag - terecht - niemand in de kou laten staan.

In 2021 werd de Ombudsdienst in totaal 1.852 gecontacteerd. Dat zijn 76 tussenkomsten minder dan in 2020. Het aantal tweedelijnsklachten blijft op peil: in 652 gevallen was de Ombudsdienst bevoegd om een onderzoek te starten (35%, p.8). Na onderzoek bleek 58 procent van de onderzochte klachten ongegrond. Tien procent van de onderzochte klachten werd opgelost door bemiddeling.

Mobiliteit (met 230 tussenkomsten) en parkeren (met 206 tussenkomsten) zijn het vaakst het onderwerp van een klacht. Vullen de kopgroep aan: 'Sociale huisvesting' met 144 tussenkomsten, 'werken, infrastructuur van de openbare weg, riolering en verlichting' met 139 tussenkomsten, 'wonen en verbouwen' met 136 en het thema 'samenlevingsproblemen' met 128 tussenkomsten.

Deel 3 – de tweedelijnsklachten van 2021

3.1 Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten

Het aantal tussenkomsten ten opzichte van 2020 is licht gedaald, van 1552 tussenkomsten in 2019 naar 1932 in 2020 en 1852 in 2021. Het aandeel tweedelijnsklachten – dat in aantal ongeveer gelijk

blijft (met 654 in 2020 en 652 in 2021), blijft zo, met een lichte stijging, procentueel op peil (van 34% in 2020 naar 35% in 2021).

In 2021 was in 652 gevallen de Ombudsdienst bevoegd om een onderzoek te starten en 548 tweedelijnsklachten werden uiteindelijk verder onderzocht (p.13). Dat zijn er 23 minder dan in 2020 (met 571 onderzochte klachten).

De top 5 van de klachten, ingedeeld volgens (stads)dienst, is zoals verwacht gelijk gebleven: Mobiliteit met 239 klachten, waarvan in 98 gevallen een parkeerretributie wordt betwist; Ivago met 52 klachten, Dienst Milieu en Klimaat met 49 klachten, WoninGent met 35 klachten en de Dienst Thematische Hulp met 32 klachten (tabel p.16).

Na onderzoek bleek 58 % van de onderzochte klachten ongegrond. In 2020 was dat 57% en dus bijna op gelijk niveau. Van de onderzochte klachten werd 10 % opgelost door bemiddeling.

229 van de onderzochte klachten zijn niet ongegrond waarbij ‘niet ongegrond’ deze onderverdeling omvat: gegrond (met 9,49%), gegrond maar gecorrigeerd (met 13,87%), gedeeltelijk gegrond (met 6,93%), geen oordeel (met 2.01%) en geslaagde bemiddeling (met 9,49%) (p.13).

Van die 229 niet ongegronde klachten was 30% geheel of gedeeltelijk terecht, waarbij ongeveer een derde gegrond (9,49%), een derde geslaagd bemiddeld (9,49%) en een derde gegrond maar gecorrigeerd door de dienst (13,87%).

Het aantal klachten dat wordt afgesloten met ‘zonder voorwerp geworden’ is nog steeds het dubbele van voor corona, wat zou aantonen dat de veerkracht van de burgers nog niet terug op peil is (p.13).

3.2 Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2021

Het Mobiliteitsbedrijf (p.17)

Op de klachten over het Mobiliteitsbedrijf wordt – onder meer met inachtneming van de aanbevelingen van de Ombudsvrouw – zeker verder ingezet. Het Mobiliteitsbedrijf en de Ombudsvrouw hebben maandelijks een overleg waar de opvolging en bijstellingen aan bod komen.

Ivago (p.18)

Over Ivago ontving de Ombudsvrouw in 2021 opmerkelijk minder klachten dan in 2020. Niettemin blijft Ivago op de tweede plaats in aantal tweedelijnsklachten. Het aantal (deels) gegronde klachten halveerde van 41 naar 24. De Ombudsvrouw merkt terecht op dat dit een goed resultaat is, zeker in het licht van de dagelijkse activiteiten van Ivago.

Ivago en de Ombudsvrouw hebben een constructieve samenwerking die kort op de bal speelt met bijna wekelijks overleg. Deze werkwijze blijft dan ook behouden.

Dienst Milieu en Klimaat (p.18)

Termijn te lang tussen eerste overtreding en kennisgeving

Een kortere termijn die wordt gevraagd is niet mogelijk en niet wenselijk. Wie een LEZ-overtreding begaat, kan tot een dag erna een tijdelijke toelating aanvragen. Ten vroegste de tweede dag na de overtreding kan dus die aanvraag worden verwerkt. Afhankelijk van het aantal vergunningsaanvragen, werk-, weekend-, feestdagen en sluitingen, worden de camerabeelden binnengehaald tussen de 5 en 7 kalenderdagen na de overtreding.

De werkdag nadien worden de vaststellingen van overtreding en de kennisgevingsbrief van de boete opgemaakt. Diezelfde dag worden de brieven overgemaakt aan de externe bezorger. De werkdag daarop is de aangetekende zending klaar en bezorgt bpost de aangetekende zending.

Het klopt dat er een doorlooptijd is van een tiental dagen tussen de overtreding en de kennisgevingsbrief aan de overtreder. Een kortere termijn is niet mogelijk, tenzij we de flexibiliteit beperken op de mogelijkheid om een aanvraag van tijdelijke vergunningen te doen. En dat is niet wenselijk. Het stadsbestuur wenst uitdrukkelijk dat bestuurders die bij het betreden van de LEZ niet op de hoogte zijn van de LEZ en deze pas dan vaststellen, nog de mogelijkheid hebben om zich in regel te stellen. Hetzelfde geldt voor de buitenlandse kentekenhouders.

LEZ-toelating vergeten verlengen

Deze situatie komt slechts in beperkte mate voor. De vergunninghouder wordt vooraf op de hoogte gebracht van de termijnen en het vervallen van de toelating. Zo vermeldt de tijdelijke LEZ-toelating de einddatum met de boodschap dat een nieuwe aanvraag tijdig moet gebeuren. Een maand voor de vervaldatum van de jaartoeelingen verstuurt de dienst een herinneringsmail. Sinds september 2021 gebeurt dat ook naar de vergunninghouders met een toelating voor vier maanden. Bij kortere toelatingen is dat niet zinvol.

Een interne analyse van 5.407 uitgeschreven boetes toont aan dat het voor de periode van 1 maart tot 3 april 2021 om 17 kentekenhouders met meerdere boetes gaat die via verweer aangaven dat ze, ondanks de communicatie, hun tijdelijke vergunning vergaten tijdig opnieuw te verlengen. Hierdoor liepen ze meerdere boetes op voor ze de kennisgevingsbrief van de LEZ-boete na het aflopen van hun vergunning ontvingen. De genoemde éénmalige vergetelheid gaat over minder dan 0,5% van de gestarte aanvragen voor een tijdelijke vergunning voor die periode (3640). M.a.w. 99,5% van de verlengingen verloopt correct.

Voor de Franse toeristen blijft een overeenkomst ontbreken met de Franse overheid voor de LEZ

Dat probleem is gekend en wordt verder aangepakt. Sinds de start richt de communicatiecampagne van de LEZ zich ook op de Franse bezoekers. Het effect wordt zichtbaar in de cijfers. De trend is dalend in vergelijking met het jaar 2020, al blijven de Franse kentekenhouders de grootste groep binnen de buitenlandse overtredders. Het direct uitwisselen van gegevens tussen landen, wordt niet op lokaal niveau geregeld. De Stad is al lang vragende partij bij de overkoepelende regelgevende instanties om het EUCARIS-verdrag, ter uitwisseling van de voertuigtechnische gegevens, mogelijk te maken. De situatie is al meermaals gesignaleerd bij de Vlaamse overheid. Binnenkort richten Gent en Antwerpen hierover samen een officieel schrijven aan de Vlaamse en Federale overheid.

WoninGent (p.19)

De klachten over WoninGent zijn aan de voorzitter voorgelegd. Het aantal tweedelijnsklachten bij de Ombudsvrouw over sociale huisvesting ging van 76 in 2020 naar 43 in 2021. WoninGent ontving rechtstreeks meer klachten dan de hieraan voorafgaande jaren. Een belangrijke verklaring hiervoor is dat er een duidelijke toename is van klachten die via directe lijnen aan WoninGent worden overgemaakt. Het gaat hierbij over rechtstreekse mails of klachten via het online klachtenformulier. Deze toename illustreert een verhoogde toegankelijkheid, maar houdt ook in dat het relatieve aantal ongegronde klachten stijgt.

Met de klachtenprocedure heeft WoninGent ervoor gezorgd dat de eerstelijnsklachten op de juiste plaats worden gecapteerd (binnen de eigen organisatie) maar ook dat de toegankelijkheid sterk is toegenomen. Dit zal ook in de toekomst verder worden bewaakt en versterkt.

3.4 Tweedelijnsklachten per onderzocht ombudscriterium (p 22)

De vijf ombudscriteria die in 2021 het vaakst werden onderzocht waren 'overeenstemming met de regelgeving' (202 keer onderzocht, 12 keer gegrond); 'actieve dienstverlening' (100 keer onderzocht, 30 keer gegrond), adequate communicatie (84 keer onderzocht, 54 keer gegrond) en zorgvuldigheid (51 keer onderzocht, 28 keer gegrond). Het ombudscriterium 'redelijke behandelingstermijn' werd procentueel het vaakst geschonden (45 keer onderzocht, 39 keer gegrond).

Als overheid moeten we inderdaad handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals deze door een wettelijke regeling op alle niveaus zijn vastgelegd. Deze cijfers tonen dat de diensten de wetgeving bijna altijd correct toepassen. Het blijkt, met 100 onderzochte klachten, niet eenvoudig om binnen alle reglementaire kaders altijd 'inventief en constructief te handelen' in functie van het criterium 'Actieve dienstverlening'.

De vraag om meer aandacht te hebben voor het criterium 'redelijke behandelingstermijn' is terecht, en wordt ook door het Mobiliteitsbedrijf opgenomen (zie ook aanbeveling 3).

Adequate communicatie en zorgvuldigheid zijn criteria die kunnen én worden aangepakt met onder andere opleidingen en kwaliteitscontroles.

Deel 4 – de aanbevelingen van 2021 (p.37)

4.1 Voorzie steeds een alternatief voor digitale systemen

Mogelijkheden tot interactie met de Stad via een andere dan de digitale weg, zijn aandachtspunten die we inderdaad ter harte moeten blijven nemen. De Stad Gent zet in op dienstverlening via verschillende kanalen. Ondanks de uitbouw van de digitale dienstverlening, is er altijd een alternatief aan de balie voorzien voor de burger, ondernemer of vereniging. Burgers kunnen terecht bij het contactcenter Gentinfo voor ondersteuning indien zij geen toegang hebben tot digitale dienstverlening. Op diverse locaties in de stad zijn er publieke computers voorzien. DigiPunten kunnen zorgen voor bijstand aan elke Gentenaar.

Voor wat betreft het aanvragen van parkeervergunningen en vergunningen voor het autovrij gebied, wordt het in de loop van april mogelijk dat een niet-digitale burger een mandaat kan geven aan een 'derde', die dan de nodige aanvragen digitaal kan aanvragen en beheren.

4.2 Voorzie steeds inloopmomenten zonder afspraak

De Ombudsvrouw vraagt om naast de digitale mogelijkheden ook voldoende aandacht te blijven hebben voor wie digitaal minder mee kan, bijvoorbeeld met inloopmomenten zonder afspraak.

Door de Covid-pandemie was ook 2021 een bijzonder jaar. Vrije toegang bleef sterk gelimiteerd of zelfs onmogelijk.

De Dienst Wonen, Ivago, WoninGent, de welzijnsbureaus, de Dienst Thuislozenzorg, Werken en Sociale Woonbegeleiding, de Dienst Gezondheidszorg, de Energiecel en Psychologische Dienst voorzien momenten zonder afspraak:

De Dienst Wonen voorziet na het einde van de Covid-crisis weer momenten met vrije toegang tot de Woonwijzers.

Ivago heeft aandacht voor deze aanbeveling, met voorzieningen zoals het telefonisch callcenter, het onthaal van Ivago aan de Proeftuinstraat (zonder afspraak mogelijk), de Ivago-mobiel en het ter

plaatse gaan van Ivago bij de installatie van nieuwe sorteerpunten en mobiele recyclageparken. Zo blijft het contact met de burger laagdrempelig.

Ook WoninGent maakt, na de beperkingen door de Covid-pandemie, haar dienstverlening en aanpak met het klachtenformulier opnieuw en verder bekend (zie ook aanbeveling 4.7).

In de welzijnsbureaus is het werken op afspraak al even ingeburgerd en dat heeft zijn doeltreffendheid bewezen. We zijn echter niet blind voor de urgentie van de problemen waar kwetsbare burgers mee geconfronteerd worden. De maatschappelijk werkers is dan ook gevraagd hier voldoende aandacht voor te hebben en naast afspraken ook momenten voor dringend consult in te bouwen. Het onthaal voorziet ook dagelijks momenten voor dringende hulpvragen.

De Diensten Thuislozenzorg, Werken en Sociale Woonbegeleiding werken op dezelfde manier, maar met nog meer flexibiliteit als het om dringende vragen gaat, op maat van de extra kwetsbare doelgroep. Ook voor cliënten met een actief hulpverleningstraject zijn er zitdagen en momenten met vrije inloop.

De Dienst Gezondheidszorg werkt louter via schriftelijke aanvragen vanuit de zorgverstrekkers en in hoofdzaak met cliënten in medisch-residentieel verblijf. Toch hebben ook deze maatschappelijk werkers hun wekelijkse zitdagen waarbij aanmelding via vrije inloop mogelijk is.

Idem voor de Energiecel, waar cliënten met hulpvragen over energie op de zitdagen in het welzijnsbureau terecht kunnen met vrije inloop. In de praktijk doet het welzijnsbureau voorafgaand de aanmelding.

De Psychologische Dienst is elke maandag een volledige dag toegankelijk zonder afspraak.

4.3 Het Mobiliteitsbedrijf kan veel klachten vermijden met betere communicatie

Het klopt dat de communicatie van het Mobiliteitsbedrijf beter kan. Dit beseft het Mobiliteitsbedrijf zelf ook. Het afgelopen jaar is gestart met een intern traject waarbij de communicatie (zowel naar vorm, snelheid als boodschap) tegen het licht wordt gehouden, met als doel de nodige optimalisaties en verbeteringen door te voeren.

4.4 GAS en LEZ: zet gedoogbeleid om in transparante regelgeving

De Ombudsvrouw herhaalt de aanbeveling uit het tussentijds verslag van 2020 om de LEZ- en GAS-boetes tot een maximumplafond te beperken als blijkt dat de overtreding is gestopt van zodra de eerste boete is ontvangen. Met een aanpassing van het reglement zouden de huidige gedoogmaatregelen omgezet worden in een transparante en voor iedereen controleerbare regelgeving. Dit zou tot meer gelijkheid leiden.

Maar er wordt geen gedoogbeleid gevoerd. Billijkheid behoort tot de bevoegdheid van de beboetingsambtenaar en staat in principe los van de reglementaire bepalingen, met als ultieme tegemoetkoming het seponeren van een of meerdere boetes. De billijkheid wordt op basis van argumenten in individuele dossiers, na een grondig en volledig onderzoek, toegepast waar mogelijk. Elke situatie is hierbij uniek. De beoordeling van het ingediende verweer is een autonome bevoegdheid van de beboetingsambtenaar, waarbij de argumenten, aangehaald in een individueel dossier, niet in het reglement kunnen worden opgenomen.

Specifiek met betrekking tot GAS begrijpt het stadsbestuur dat het vervelend is voor de burger om meerdere boetes voor een herhaalde overtreding te krijgen omwille van onwetendheid. En we beseffen dat de communicatie rond deze overtredingen meer empathisch kan (zie acties 4.3).

Het hele GAS-gebeuren situeert zich nu eenmaal in een juridische context waarbij alles binnen wetgeving en reglementen geregeld wordt.

Het jaarverslag van de Ombudsvrouw stelt onterecht dat de regels niet meer strikt worden toegepast zoals het reglement zou bepalen. Het reglement bevat geen enkele vorm van gedoogbeleid en geen enkele vorm van versoepeling. De regels worden strikt toegepast: wie zonder geldige vergunning het verkeersbord C3 binnenrijdt en een verkeersbord C3 negeert, krijgt een GAS-boete.

Het reglement in die zin aanpassen zou afbreuk doen aan de autonomie van de sanctionerend ambtenaar. Bovendien voorziet de GAS-wet geen procedure van versoepeling. Enkel op basis van de autonomie van de sanctionerend ambtenaar kunnen GAS-boetes worden geannuleerd.

Met regelmatig overleg, kennisdeling en discussies probeert het team van sanctionerende ambtenaren op één lijn te staan om zo de rechtszekerheid van de burger te optimaliseren.

4.5 LEZ: pas het reglement aan en betaal pro rata terug

De voorbereidingen zijn reeds voor deze aanbevelingen gestart en lopen om bij de volgende wijziging van het LEZ-reglement terugbetalingen te voorzien per volledige resterende maand. Als een toegekende, lopende toelating wordt stopgezet, zullen de resterende volle maanden worden terugbetaald.

4.6 Inname Publieke Ruimte: zet meer in op handhaving tegen onvergunde innames

De controle en handhaving van niet vergunde innames van het openbaar domein voldoen momenteel inderdaad niet en moeten efficiënter. Het stadsbestuur heeft al de ambitie uitgesproken om dit aan te pakken. Het onderzoek hiervoor is lopende.

4.7 WoninGent: verlaag de drempel om klacht in te dienen

Bij WoninGent kunnen huurders die niet digitaal actief zijn, aan het loket of via hulpverleners gebruik maken van een klachtenformulier voor het formuleren van hun klachten. Omwille van de Covid-pandemie konden de balies in 2021 enkel geopend worden op afspraak. WoninGent zal actief inzetten op het verder bekendmaken van het klachtenformulier, zowel naar de huurders als naar het eigen personeel en de hulpverleners.

4.8 Voorzie in een betere coördinatie om geluidshinder te beperken

De Ombudsdienst krijgt klachten over geluidshinder van zeer uiteenlopende herkomst en vraagt in het bijzonder een betere en meer consequente coördinatie om geluidshinder bij werken beter aan te pakken.

Geluidshinder bij werken is doorgaans moeilijk volledig uit te sluiten. Het ontbreken van een concrete kapstok uit de milieuwetgeving omtrent werken om te kunnen optreden, alsook de beperkte marge om bij te sturen bij aangevatte opdrachten, bleken alvast knelpunten in het aanpakken van de problematiek. Meer proactief de situatie en werken inschatten en organiseren, kunnen inderdaad een verschil maken. De betrokken diensten zullen de vermelde situatie samen verder analyseren en evalueren om tot maatregelen en actiepunten te komen.

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

De Ombudsdienst beveelt 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.

Bij de klacht waarvan sprake, vroeg de burger de verplaatsing van signalisatie aan vooraleer hij wist of hij deze werken kon en mocht uitvoeren. Het is de verantwoordelijkheid van de burger om ervoor te zorgen dat hij de nodige vergunningen heeft. Het is niet de taak van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen om na te gaan of de juiste vergunningen verkregen zijn. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen zal in zijn communicatie met de burger wel wijzen op de noodzaak van een omgevingsvergunning vooraleer verplaatsing van signalisatie wordt uitgevoerd.

Aanbevelingen voorgaande jaren – Work in Progress (Jaarverslag p. 41)

Geef bewoners van een zorgwoning ook een gratis bewonersvergunning (2018)

Er is nog geen juridisch sluitende oplossing gevonden voor deze problematiek.

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 verlagingen komt immers het algemeen belang ten goede (2019)

Dit onderzoek is nog lopende.

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. (2018)

Integrale toegankelijkheid en voetgangersfaciliteiten zijn belangrijk voor het bestuur en zijn dus bezorgdheden die bij heraanleg telkens worden meegenomen. Dit verklaart mee dat er geen tweedelijnsklachten meer zijn binnengekomen. De doelstelling rond ontharden en vergroenen is belangrijk voor het huidige bestuur, wat betekent dat verharde oppervlaktes kunnen omgezet worden in groene zones waar waterinfiltratie kan gebeuren en waardoor het hitte-eilandeffect in de stad kan worden getemperd.

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. (2020)

Zie het antwoord op de hernieuwde aanbeveling (p.38 van het jaarverslag en p.4 van dit antwoord)

De andere aanbevelingen zijn afgerond.

Ivago heeft de aanbevelingen van de voorbije jaren, namelijk kosteloze eerste herinnering en saldo bij sociale tegemoetkomingen, reeds in uitvoering gebracht en merkt op dat de derde aanbeveling (*de mogelijkheid om bij overmacht extra afval mee te geven*) nog verder wordt opgenomen. Ivago wil de mogelijkheid voorzien om op 'afvalpunten', op centrale pleinen en aan recyclageparken, restafval aan te bieden via een ondergronds systeem. Het eerste afvalpunt wordt in Oostakker voorzien. Op die manier kan iedereen soepel extra restafval aanbieden.

Deel 5 – Ombudsdienst achter de schermen (p.45)

Ook de Ombudsdienst zelf verbetert voortdurend haar werking, met onder andere een nieuw performant digitaal systeem, overeenkomend met de database van Gentinfo. De opvolging van de eerstelijnsklachten door de Dienst Publiekszaken en van de tweedelijnsklachten door de Ombudsdienst raken steeds meer op elkaar afgestemd en vormen een professionele en brede basis om de dienstverlening van de Stad blijvend te verbeteren.

Met Gentinfo heeft de Stad Gent sinds 2003 een centraal aanspreekpunt voor suggesties, vragen, meldingen en eerstelijnsklachten. De Ombudsdienst neemt sinds 1997 tweedelijnsklachten in behandeling. Vanaf nu kunnen we het klachtenrapport dat de eerstelijnsklachten bundelt en deel uitmaakt van de dagelijkse werking, samen met het jaarverslag van de Ombudsvrouw over de tweedelijnsklachten, samen hanteren om een nog beter beeld te krijgen van wat leeft bij de Gentenaars en de nodige verbeteringen aanpakken.

Tot slot

Gefeliciteerd. De Ombudsdienst bestaat 25 jaar en blijft relevant. Want de aandachtspunten en aanbevelingen die de Ombudsdienst ons aanreikt, houden het stadsbestuur en de instanties waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is, goed bij de les. De werking en het jaarverslag zijn mee geëvolueerd met de stadsbrede werking die ook voortdurend in verandering is. De objectieve en kritische helikopterblik van onze Ombudsvrouw blijft dus noodzakelijk.

Vanaf dit jaar kunnen we, nog meer dan voordien, de rapporten van de Ombudsvrouw en van het klachtenmanagement naast elkaar leggen om een volledig beeld te hebben van wat leeft bij de burgers.

Zoals vaak - en uiteraard terecht gezien het thema - focussen we hier op wat niet goed is verlopen. Toch willen we ook even stilstaan bij de vele, dagelijkse contacten met onze medewerkers, aan het loket, op straat, aan de telefoon, via alle digitale kanalen, ... die niet, minder of niet meer in het jaarverslag van de Ombudsvrouw voorkomen. Richtinggevend gaat het voor 2021 om 298.778 fysieke bezoekers aan de loketten en om 157.203 oproepen, 15.991 mails en 2485 chatgesprekken met Gentinfo. Niet enkel de Ombudsvrouw en haar team wil het college daarom met nadruk bedanken. Ook het voltallige management en alle medewerkers verdienen onze waardering voor hun dagelijkse inzet.

Zowel corona de voorbije twee jaar als de crisis in Oekraïne vergen ook van ons als stadsbestuur een grote wendbaarheid en extra inspanningen.

De pandemie versnelde de omslag naar meer digitaal werken. Het is een terecht aandachtspunt dat we voor elke burger stadsbreed beschikbaar moeten blijven. Het is niet omdat onze brede communicatie laagdrempelig is, dat iedereen mee is. Dat moet en zal een aandachtspunt blijven.

Met Gentinfo als meest laagdrempelige toegang tot het bestuur die de eerstelijnsklachten registreert, de Dienst Publiekszaken die de eerstelijnsklachten coördineert en de Ombudsdienst die met de tweedelijnsklachten de signalen over misgelopen dienstverlening oppikt, behandelt en aanstuurt op verbeteringen; beschikt de Stad Gent over een degelijk totaalbeeld om alle klachten professioneel en performant op te volgen.

Het college nodigt al wie door dit jaarverslag is gevat uit om er mee aan de slag te gaan.

Dank aan de Gentenaars voor hun kritische blik waardoor onze dienstverlening kan blijven verbeteren.

Dank aan de Ombudsvrouw en haar team en proficiat met het zilveren jubileum.

Dank in naam van het stadsbestuur en van alle Gentenaars.

Het college van burgemeester en schepenen

