

Titel: De Gentse Ombudsdienst: het luisterend oor van de Stad

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

Met dit jaarverslag brengt de Ombudsvrouw verslag uit van haar activiteiten en vaststellingen in 2022. In 1996 werd door middel van een raadsbesluit een Ombudsdienst opgericht en het bijbehorende reglement over de werking werd goedgekeurd door de gemeenteraad. Artikel 16 van dit reglement schrijft voor dat de Ombudsvrouw jaarlijks schriftelijk verslag uitbrengt aan de gemeenteraad over haar werkzaamheden. Dit jaar wordt het 26e verslag ter kennisgeving voorgelegd.

De Ombudsdienst is er om naar de burger te luisteren, klachten te onderscheiden van andere tussenkomsten, elke klacht objectief te beoordelen en te bepalen of er verder onderzoek nodig is. Als dit het geval is, vraagt de ombudsvrouw bij de betrokken dienst(en) om een reactie en wordt er informatie verzameld. Vervolgens wordt er op basis van de ombudsnormen een conclusie getrokken, onafhankelijk en objectief. Zowel de burger als de dienst krijgen hierover feedback. Jaarlijks bundelt de ombudsvrouw met haar team alle tussenkomsten en klachten tot een jaarverslag, waarin zij indien nodig aanbevelingen doet aan het stadsbestuur. In 2019 waren er negen aanbevelingen, in 2020 waren dat er twee, in 2021 opnieuw negen en voor 2022 zijn dat er zeven plus een vernieuwde oproep. De Ombudsvrouw blijft ook de aanbevelingen die nog niet zijn afgerond monitoren en rapporteert hierover in het jaarverslag.

Deel 2 – waar lag de Gentenaar het meest van wakker in 2022? (p.5)

In het jaar 2022 heeft de Ombudsdienst in totaal 1.856 contactmomenten geregistreerd, wat gelijk is aan het aantal van 2021. Ook het aantal tweedelijnsklachten blijft gelijk, waarbij de Ombudsdienst in 654 gevallen een onderzoek heeft gestart (35%, p.8). Na onderzoek bleek 61 procent van de onderzochte klachten ongegrond te zijn.

In de afgelopen vijf jaar is het aantal geregistreerde contacten met de stadsdiensten geëvolueerd van 572.107 in 2018 naar 647.683 in 2022. In 2022 hebben alle stadsdiensten samen 480.627 fysieke bezoekers ontvangen, terwijl er 298.778 fysieke bezoekers waren in 2021, in 2020 165.262, in 2019 358.730 en in 2018 409.041. Gentinfo heeft in het afgelopen jaar 135.564 telefonische oproepen (exclusief de vaccinatielijn), 23.419 e-mails, 3.916 contactformulieren via de website, 3.893 chatgesprekken en 264 contacten via sociale media behandeld.

Het totaal aantal geregistreerde contacten door Publiekszaken bedroeg in 2022 647.683, terwijl dit aantal in 2021 488.630, in 2020 426.687, in 2019 523.399 en in 2018 572.107 was.

Als we de impact van Covid buiten beschouwing laten, zien we dat het aantal contacten dus is toegenomen. Dit kan worden verklaard door factoren zoals bevolkingsgroei, betere bereikbaarheid en vooral verbeterde registratie. Meer diensten zijn aangesloten op het klantengeleidingssysteem van de Stad Gent dan in 2018. Een stijging van het aantal geregistreerde contacten, kan ook de toename van het aantal klachten verklaren.

Deel 3 – de tweedelijnsklachten van 2022

3.1 Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten

Het aantal tussenkomsten ten opzichte van 2021 bleef gelijk. We evolueerden van 1552 tussenkomsten in 2019 naar 1932 in 2020, 1852 in 2021 en 1854 in 2022. Het aandeel tweedelijnsklachten, dat in aantal ongeveer gelijk blijft (met 654 in 2020, 652 in 2021 en 654 in 2022), blijft dus procentueel op peil (van 34% in 2020 naar 35% in 2021 en 2022).

In 2022 was in 654 gevallen de Ombudsdienst bevoegd om een onderzoek te starten en 553 tweedelijnsklachten werden uiteindelijk verder onderzocht ((84,5%, p.11). Dat zijn er 5 meer dan in 2021 (met 548 onderzochte klachten).

Na onderzoek bleek 60,95 % van de 553 klachten ongegrond. In 2021 was dat 58%, een lichte stijging dus. Van de onderzochte klachten werd ook dit keer 9 % opgelost door bemiddeling.

De top vijf van klachten, gesorteerd op (stads)dienst, is gewijzigd. Mobiliteit blijft bovenaan met 273 klachten. Ivago is gestegen van 52 klachten in 2021 naar 75 klachten in 2022. Daarnaast is er een nieuwe binnenkomer in de top vijf, namelijk het Welzijnsbureau+ met 34 klachten. De Groendienst en WoninGent staan respectievelijk op de vierde en vijfde plaats met 31 en 24 klachten. De Dienst Milieu en Klimaat is afgezakt van 49 naar 15 klachten, waarvan slechts één gegrond, en behoort niet langer tot de top vijf. De Dienst Toezicht heeft minder klachten ontvangen, van 23 naar 14 tweedelijnsklachten, die allemaal ongegrond waren.

Van de onderzochte klachten blijkt 28% niet ongegrond. De term 'niet ongegrond' omvat hierbij verschillende categorieën: 13,60% van de klachten was gegrond, 8,30% was gegrond maar gecorrigeerd, 6,01% was gedeeltelijk gegrond, 2,47% had geen oordeel, en 8,48% was succesvol bemiddeld (zie p.11).

3.2 Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2022

Het Mobiliteitsbedrijf (p17)

Het Mobiliteitsbedrijf onderneemt verder actie bij de klachten die zijn ontvangen, waarbij men rekening houdt met de aanbevelingen van de ombudsvrouw. Er vindt maandelijks overleg plaats tussen het Mobiliteitsbedrijf en de ombudsvrouw om de opvolging te bespreken.

Alles wat te maken heeft met mobiliteit blijft een zichtbaar en gevoelig thema. Het Mobiliteitsbedrijf behandelt dan ook ongeveer 80.000 contactmomenten per jaar, die in 2022 resulteerden in:

- 112 ontvankelijke 1elijnsklachten, waarvan 71 (deels) gegrond, en 49 onontvankelijke klachten.
- 273 2delijnsklachten via de ombudsdienst, waarvan 53 gegrond.

Deze 124 (deels) gegronde klachten bij 80.000 contactmomenten vertegenwoordigen slechts 0,155 procent van de contactmomenten van het Mobiliteitsbedrijf. Het is belangrijk niet uit het oog te verliezen dat het overgrote deel van de contacten tussen het Mobiliteitsbedrijf en de burger niet tot een klacht leiden. Maar elke klacht wordt aangegrepen als feedback en mogelijk verbeterpunt voor de werking van het Mobiliteitsbedrijf.

Ivago (p19)

Over Ivago ontving de Ombudsvrouw in 2022 meer klachten dan in 2021. Ivago blijft op de tweede plaats in aantal tweedelijnsklachten. Het aantal (deels) gegronde klachten steeg van 24 naar 37. De Ombudsvrouw merkt op dat het vooral om fout gelopen ophalingen gaat. Ivago neemt blijvende initiatieven om de dienstverlening zot vlot mogelijk te laten verlopen.

Welzijnsbureaus (p19)

Kwetsbare Gentenaars kunnen terecht bij OCMW en Stad Gent voor integrale hulpverlening op maat. Met 15.641 huishoudens in begeleiding binnen de Sociale Dienst (Welzijnsbureaus + en Thematische Hulp), was 2022 door Corona, Oekraïne en de energiecrisis opnieuw een jaar met een sterke stijging van het aantal huishoudens met integrale hulpverlening (+5,7%). Als cliënten het gevoel hebben niet te worden geholpen en aankloppen bij de ombudsvrouw, wordt haar werk om dat verder te onderzoeken, zeer gewaardeerd.

Alle klachten worden immers ernstig genomen, door open te staan voor bemiddeling in individuele dossiers of door structureel bij te sturen. In het najaar van 2022 werden de signalen van de ombudsvrouw over de telefonische bereikbaarheid aangepakt. In de loop van 2023 komt het klachtenmanagement aan bod.

WoninGent (p20)

WoninGent (nu Thuispunt Gent) behoort niet tot de groep Gent. De voogdijoverheid is het Vlaamse Gewest. Binnen de Vlaamse regelgeving is bepaald dat de Vlaams ombudsdienst instaat voor de tweedelijnsklachten. Niettemin heeft Thuispunt Gent een informele samenwerking met de Gentse ombudsvrouw wanneer huurders met haar contact opnemen in het kader van een tweedelijnsklacht.

De opmerkingen en aanbevelingen van de ombudsvrouw in het jaarverslag 2022 zal Thuispunt Gent in de komende weken voorleggen aan haar bestuur. De terugkoppeling hierover aan de volledige gemeenteraad zal aan bod komen in de jaarlijkse themacommissie waarin Thuispunt Gent zijn werking toelicht, later op het jaar. In die commissie zal Thuispunt Gent aandacht hebben zowel voor de 1elijns- als voor de 2deklachten en aanbevelingen.

Dienst Burgerzaken

Het aantal tweedelijnsklachten met betrekking tot de Dienst Burgerzaken lag in 2022 iets hoger dan het jaar voorheen (22 versus 19 klachten). Van die klachten bleken er na onderzoek 4 gegrond waarvan 2 'gedeeltelijk gegronde' klachten, 1 klacht die werd gecorrigeerd en 1 klacht gegrond. De Dienst Burgerzaken neemt de adviezen van de Ombudsdienst ter harte.

3.3. De helikopterblik van de Ombudsdienst

Uit de voorbeelden in het jaarverslag blijkt dat het perspectief van de Ombudsdienst een belangrijk uitgangspunt is om klachten met raakvlakken tussen verschillende diensten op afstand te kunnen bekijken, rekening houdend met de gevolgen voor de burger. Zo worden ook de klachten gedetecteerd en onderzocht in relatie tot het grotere geheel en de interactie tussen verschillende diensten.

3.4 Tweedelijnsklachten per onderzocht ombudscriterium (p 22)

In 2022 zijn vijf ombudscriteria het vaakst onderzocht. Het criterium 'overeenstemming met de regelgeving' werd 190 keer onderzocht, waarvan 7 keer gegrond (3%). Dit betekent dat de diensten de wetgeving bijna altijd correct toepassen (zie p.11).

'Adequate communicatie' werd 114 keer onderzocht, waarvan 63 keer gegrond. 'Actieve dienstverlening' werd 88 keer onderzocht, waarvan 25 keer gegrond, terwijl 'zorgvuldigheid' 84 keer onderzocht werd, waarvan 46 keer gegrond. Het ombudscriterium 'redelijke behandelingstermijn' werd, net als in de afgelopen twee jaar, het vaakst geschonden, met 52 keer onderzocht en 35 keer gegrond verklaard (zie p.11).

'Overeenstemming met de regelgeving' is zeker een belangrijk criterium voor een lokale overheid. Als het onwettig is, is het onbehoorlijk. Als organisatie besteedt het stadsbestuur hier veel aandacht aan, met risicoanalyses, audits, het project KUS de reglementen (en formulieren), juridische screening, adviesverlening van Data Protection Officers (DPO's), proceswandelingen, Life-Event Scans,

Een ander belangrijk criterium is 'actieve dienstverlening' waar de Stad Gent pionierswerk bij verzet op het vlak van het volgende niveau van dienstverlening, met name de proactieve dienstverlening. Voorbeelden van proactieve dienstverlening zijn: actief wijzen op premies of kortingen, bepaalde rechten automatisch toekennen en geen gegevens meer verlangen als de overheid daar eigenlijk al over beschikt. Zo zijn in 2022 stappen gerealiseerd die ook al erkend zijn, onder andere met de Gouden Bit award van V-ict-OR.

Ook een professionele houding is belangrijk: staan we voor onze burger klaar en met de juiste kennis? Sinds de coronacrisis en de cyberaanval in Antwerpen weten we ook hoe belangrijk het is om de continuïteit van onze dienstverlening te waarborgen. De diensten Organisatieontwikkeling en Publiekszaken brachten de processen in kaart en nemen blijvend acties om die continuïteit maximaal te verzekeren.

Er lopen ook initiatieven als 'Heerlijk Helder' en 'Gebruiker Centraal' waarbij er heel actief aandacht gaat naar duidelijk communiceren naar de burger in een verstaanbare taal. Extra aandacht gaat naar de focus op een heldere boodschap zonder juridisch jargon.

De criteria die de ombudsvrouw gebruikt, komen overeen met criteria van behoorlijk bestuur waar de Dienst Organisatieontwikkeling en de Dienst Publiekszaken achterstaan. Deze criteria zijn vergelijkbaar met de BESTe dienstverlening, waarbij BESTe staat voor:

- **Betrouwbaar:** zie de criteria 'overeenstemming met de regelgeving' en 'zorgvuldigheid'
- **Eenvoudig**
- **Snel:** in overeenstemming met de criteria 'adequate communicatie' en 'redelijke behandelingstermijn'
- **Toegankelijk:** zoals het criterium 'actieve dienstverlening' (meedenken met de burger wat hij nodig heeft)
- **Bij voorkeur elektronisch (vandaar de kleine e):** multikanaal dienstverlening is belangrijk om de dienstverlening toegankelijk te maken voor iedereen. Maar we wensen wel het digitaal kanaal zo uit te werken dat de burger het zo vlot ervaart dat hij er de voorkeur aan geeft.

Met andere woorden, de ombudscriteria sluiten aan bij de visie op BESTe dienstverlening van het stadsbestuur. De ombudsvrouw en het stadsbestuur beschouwen de burger als een partner om de publieke dienstverlening continu te verbeteren.

Deel 4 – De aanbevelingen van 2022 (p.40)

4.1. Werk binnen de administratie een procedure uit zodat niet-vergunde functiewijzingen van gebouwen geen aanleiding kunnen geven tot oneigenlijke administratieve handelingen (zoals schrappen van een huisnummer, vrijstelling verlenen van belasting op huisvesting zonder inschrijving in het bevolkingsregister).

Deze aanbeveling is terecht.

Naar aanleiding hiervan werd de volgende werkwijze binnen de administratie afgesproken. Burgers nemen logischerwijs eerst contact op met de Dienst Belastingen, omdat deze dienst de belastingen int. De nodige afspraken zijn gemaakt tussen de Dienst Belastingen en de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning over het delen van informatie en actief contact opnemen met de burger om dergelijke situaties te vermijden. Ook de informatie op de website wordt aangepast en verduidelijkt.

4.2. Dienst Belastingen: neem de nodige maatregelen zodat dossiers steeds op een gelijke manier én binnen een redelijke termijn behandeld worden.

De Dienst Belastingen nam ondertussen de nodige maatregelen. Wat de behandeling van bezwaarschriften bij stedelijke belastingen betreft, wordt een extra voltijdse medewerker aangeworven om de achterstand weg te werken. Daarnaast versterkt een tijdelijke halftijdse medewerker het team. Er zijn ook een aantal preventieve maatregelen genomen. De procedures werden uitvoerig onder de loep genomen om efficiënter te werk te gaan. Ieder ingediend bezwaar moet behandeld worden. De stijging die er was, lijkt af te vlakken, waardoor kalenderjaar 2022 op hetzelfde niveau als 2021 komt. Terugkerende argumenten uit die bezwaren die geremedieerd kunnen worden, worden vastgepakt.

Voor de behandeling van dossiers bij het reglement 'tijdelijke werfzone' is er bij de Dienst Belastingen momenteel een selectieprocedure gaande om de nodige personeelsbezetting te realiseren. Met voldoende personeel kunnen alle dossiers worden verwerkt.

(Zie ook aanbeveling 4.4)

4.3. Thuispunt Gent: herken eerstelijnsklachten en neem ze op.

Deze aanbeveling zal Thuispunt Gent in de komende weken voorleggen aan haar bestuur. De terugkoppeling hierover aan de volledige gemeenteraad zal aan bod komen in de jaarlijkse themacommissie waarin Thuispunt Gent zijn werking toelicht, later op het jaar.

4.4. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen afdeling IPR en Dienst Belastingen: zet meer in op een betere communicatie over de mogelijke financiële gevolgen van een inname publieke ruimte.

Deze aanbeveling is terecht. In 2022 waren er verschillende cases die met de ombudsvrouw, de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en de Dienst Belastingen besproken werden. Hierop werden volgende acties ondernomen:

- Op de website is duidelijker gemaakt dat bepaalde innames onderworpen zijn aan belastingen (informatie leesbaarder, hoger op en voorzien van andere kop). De link naar het belastingreglement wordt duidelijker gelegd en er zijn een aantal typescenario's (van

werken/werfzones) ingevoerd om de burger zo een idee te geven welk bedrag hij/zij uiteindelijk zal moeten betalen.

- Het online aanvraagformulier geeft duidelijk aan dat een inname belastingplichtig kan zijn, en dient een aanvrager dit te aanvaarden. De link naar het belastingreglement is hier nu ook duidelijker toegevoegd.
- In de verschillende stappen in de communicatie (ontvangstbevestiging van aanvraag, uiteindelijke verzending vergunning) wordt vermeld dat een inname belastingplichtig kan zijn, en wordt gelinkt naar het belastingreglement.
- In de vergunning is ook opgenomen dat deze belastingplichtig kan zijn.

Het is op dit moment softwarematig niet mogelijk om een precieze raming van de belasting van aangevraagde inname online beschikbaar te maken.

4.5. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Ontwikkeling: vervolledig de informatie op het stedelijk uittreksel zodat een koper van een stuk bouwgrond vooraf weet dat het wenselijk is om het advies van de Groendienst te vragen over aanwezige bomen op het terrein.

Het probleem wordt erkend. Het blijft moeilijk om info die eerder gaat over de afweging van de goede ruimtelijke ordening voor het concrete perceel, in het instrument van het stedenbouwkundig uittreksel op te nemen. Dit heeft te maken met de juridische context van het stedenbouwkundig uittreksel van 1962 en de nieuwe inzichten op Vlaams niveau, waarbij verdere flexibilisering van de stedenbouwmaterie door lokale besturen te laten inzetten op bijkomende afwegingskaders – beleidsmatig gewenste ontwikkeling genoemd - voor het beoordelen van de goede ruimtelijke ordening gestimuleerd wordt. Deze beleidsmatig gewenste ontwikkelingen zijn geen element in het afleveren van een stedenbouwkundig uittreksel.

In het nieuwe Vlaamse Informatie Platform dat vanaf 1/1/2024 de uitgifte van het stedenbouwkundig uittreksel verder gaat automatiseren, is het geven van specifieke informatie over aparte kaders en afwegingen zoals voor bestaande bomen op een perceel, niet mogelijk.

Om toch tegemoet te komen aan deze problematiek stelt de Stad voor dat we particulieren en professionele verkopers zoals makelaars en notarissen nog beter sensibiliseren om voorafgaand aan een eventuele aankoop van een gebouw of een grond contact op te nemen met de Balie Bouwen. Zij kunnen hen dan aan de balie, telefonisch of via mail informeren over de vele afwegingen die mogelijks voor het betrokken perceel/gebouw gemaakt worden afhankelijk van het gewenste bouwproject. Zij kunnen indien nodig doorverwijzen naar specifieke adviesdiensten zoals de Groendienst. Ook zullen we de pagina's op de website aanvullen met de vele afwegingen die van toepassing kunnen zijn bij een gewenst bouwproject op een perceel dat in de verordenende plannen als 'bouwgrond' staat aangegeven.

4.6. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen afdeling IPR: zorg ervoor dat opgelegde voorwaarden bij Innames Publieke Ruimte steeds doordacht gebeuren en goed te motiveren zijn.

De Stad Gent beschouwt deze aanbeveling als terecht, maar wil ze nuanceren. De uiteindelijke besluiten van de afdeling zijn steeds heel goed afgewogen. Er wordt zo veel als mogelijk naar een gedragen advies of compromis gewerkt. De mate waarin een dossierbeheerder juridisch afgestemde standaardvoorwaarden i.f.v. een geldend belastingreglement in vraag kan stellen is echter niet evident.

Specifiek voor de case waarvoor deze aanbeveling werd aangemaakt: In dit geval werd een juridisch advies, conform aan de wegcode gebruikt, en werd een stilstaan- en parkeerverbod (verkeersbord E3) opgelegd in een zone waar men niet mocht parkeren, maar wel stilstaan. Dit was niet specifiek nodig voor de inname, maar wel een rechtstreeks gevolg van de inname én van de wensen van onze adviespartners naar vrije doorgang.

Volgens de Stad ligt de oorzaak van het probleem hier vooral bij het feit dat een E3-parkeerverbod belast wordt: het is niet de ingenomen oppervlakte zelf die belast wordt, maar wel een (juridisch noodzakelijk) verkeerstechnisch gevolg dat hieraan gevoegd wordt. We onderzoeken hoe we dit zullen oplossen, zonder ongewenste nadelige effecten.

4.7. Zorg voor een consequente handhaving om lichthinder in de stad te beperken.

Bij klachten over lichthinder is er een vaste werkwijze. Elke klacht wordt opgevolgd door een controle ter plaatse door Milieutoezicht. Milieutoezicht toetst de lichthinderklacht aan de Vlaamse VLAREM-regelgeving. Met betrekking tot de specifieke klacht stelde Milieutoezicht, na controle ter plaatse, vast dat er geen overtredingen waren van de VLAREM-regelgeving. Dit betekent ook dat er niet kon worden gehandhaafd. Bij klachtendossiers waar er wel een overtreding vastgesteld wordt, wordt de overtreder aangemaand om zich in regel te stellen met de regelgeving. In de aanpak van dergelijke handhavingsdossiers verkiezen we om eerst over te gaan tot overleg, lukt dit niet dan wordt er een proces-verbaal opgemaakt.

Milieutoezicht beoordeelt hinderklachten op basis van het Vlaams kader: de VLAREM-regelgeving. Dit biedt een objectief kader om de beperkte personeelscapaciteit en middelen die we als lokale overheid hebben voor handhaving zo efficiënt mogelijk in te zetten. Het is onmogelijk om bij elke hinderklacht, waarvoor een Vlaams normenkader is opgemaakt, een bemiddelingstraject op te zetten met de veroorzaker. Enkel bij hinderklachten waar geen wetgeving voor voorzien is, bijvoorbeeld voor afzuiginstallaties, gaat Milieutoezicht over tot bemiddeling of metingen.

Zoals gesuggereerd, zet de lichtcoördinator van de Stad ook in op het tweede spoor 'informer en sensibiliseren'.

4.8. Vernieuwde oproep van de eerdere aanbeveling over het gedoogbeleid. (GAS & LEZ)

LEZ

Zoals deze eerdere aanbeveling terugkomt, blijft ook het antwoord behouden. Er wordt geen gedoogbeleid gevoerd in de LEZ-handhaving. Uit het jaarverslag van de Ombudsvrouw is niet af te leiden of er nog een probleem is met betrekking tot het meervoudig beboeten wat de LEZ betreft. Het college herhaalt haar reactie bij de eerdere aanbeveling:

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 totaal onderzoek, mogelijks toegepast. Elke situatie is hierbij uniek.

De autonome beoordeling van de beboetingsambtenaar moet als een voldoende én eerlijke behandeling worden beschouwd. Een regeling via opname in het reglement is gezien de frequentie van het euvel niet wenselijk én gezien het individuele grondige onderzoek niet mogelijk. Het is niet voor zo'n type issues dat er een verweerschrift kan worden ingediend.

De mogelijkheid en de procedure voor het indienen van verweer staat uitdrukkelijk in de kennisgevingsbrief. Het niet indienen van verweer door een overtreder kan niet als discriminerend ingeroepen worden in vergelijking met iemand die wel verweer heeft ingediend. Het staat iedere overtreder vrij om zijn argumenten over te maken aan de beboetingsambtenaar.

De LEZ-regelgeving en de GAS-wet zijn verschillende regelgevingen. Feedback bij de GAS-wet is opgenomen op pagina 11 bij de Vernieuwde oproep GAS en LEZ.

Aanbevelingen voorgaande jaren – Work in Progress (Jaarverslag p. 46)

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.

Dit issue is inderdaad nog niet opgelost. De Stad Gent zoekt verder naar juridische en operationele oplossingen voor deze situatie.

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

Deze aanbeveling zal Thuispunt Gent in de komende weken voorleggen aan haar bestuur. De terugkoppeling hierover aan de volledige gemeenteraad zal aan bod komen in de jaarlijkse themacommissie waarin Thuispunt Gent zijn werking toelicht, later op het jaar.

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

Deze aanbeveling werd ter harte genomen met de volgende werkwijze als resultaat. Als de Stad merkt dat een omgevingsvergunning gelegen is binnen wegenwerken (die voldoende concreet zijn), dan worden deze werken gemeld in de omgevingsvergunning en geven we de burgers de correcte contactgegevens bij het project mee in de vergunning.

We geven ze ook de keuze, als ze voor de aanpassingen op het openbaar domein kunnen wachten op de realisatie van het wegenproject, nemen we deze werken kosteloos op binnen de uitvoering. Indien ze de werken (bv een nieuwe oprit of duiker) vroeger of later willen gerealiseerd zien, dan verzorgen we dit overeenkomstig het vigerende retributiereglement op kosten van de aanvrager.

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.

Deze aanbeveling is in september 2021 uitgevoerd. De status van deze aanbeveling kan dus gewijzigd worden naar 'Done'.

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

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.

Zoals steeds bij het initiëren van digitalisatietrajecten zoals ‘Gemeente zonder gemeentehuis’, is het geen doelstelling om de fysieke dienstverlening af te bouwen. We zien beide als complementair, en zetten bewust in op dienstverlening via verschillende kanalen.

1) 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; 2) Toon meer empathie en verplaats je bij het schrijven van een antwoord ook eens in de positie van de burger.

Het Mobiliteitsbedrijf volgt met een kerngroep de processen op met betrekking tot het reageren op burgervragen en klachten. Om het proces van snelheid aan te pakken is een rapportagesysteem op punt gezet waardoor we de doorlooptijd van vragen kunnen monitoren. We hanteren de doelstelling om elke vraag, melding of suggestie binnen de 30 dagen te beantwoorden, met uitzondering van de vragen over parkeervergunningen of vergunningen autovrij gebied die binnen de 5 werkdagen moeten beantwoord worden. Voor klachten houden we ons aan de antwoordtermijnen vastgelegd in het klachtenreglement, waarbij vanaf 2023 eerstelijnsklachten die 42 kalenderdagen onbeantwoord blijven, als 2delijnsklacht doorgestuurd worden naar de Ombudsdienst. Zo willen we een helder signaal geven bij onze ambitie om het steeds beter te doen.

De inhoud en vorm van standaardantwoorden worden doorgesproken zodat steeds de informatie duidelijk en begripvol wordt overgebracht. Sinds midden september 2022 krijgen we ook telefonische steun van de collega’s Gentinfo. Gentinfo neemt het keuzenummer voor algemene vragen rond mobiliteit voor hun rekening wat onze dienst beter bereikbaar en toegankelijker maakt.

Verder maken we op basis van de eerstelijnsklachten ook verbetervoorstellen op voor de werking van het Mobiliteitsbedrijf.

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

Deze aanbeveling werd en wordt nog steeds ter harte genomen en is ‘work in progress’. Een aantal acties die ondertussen werden ondernomen:

- In 2022 werd een nieuw belastingreglement van kracht waarin niet-vergunde innames hoger worden belast.
- In het najaar werd zo goed als de volledige focus gegeven om niet-vergunde terrassen en terrasconstructies te verwijderen van het openbaar domein. Dit heeft nog steeds weerslag in opvolging in 2023 - alle niet-vergunde constructies worden weggehaald.
- Er is een nota in opmaak om duidelijke afspraken te maken voor wat betreft handhaving tussen de afdeling Innames Publieke Ruimte en de Dienst Toezicht. We kijken op dit moment samen met de Juridische Dienst (en intern binnen de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen) hoe we ‘moeilijke’ innames (waarbij onze handhavingsinstrumenten niet afdoende zijn) kunnen aanpakken, zoals bij aircomodules of luchtschachten tegen gevels.

- De bestaande reglementen voor werven en terrassen werden opgefrist bij alle medewerkers. Een drietal controleurs volgde een GAS-opleiding, waardoor zij nu ook GAS inbreuken kunnen en zullen vaststellen. De overige medewerkers kregen een opfrissing van de cursus.
- Er is een nieuw registratiesysteem voor de opmaak van bestuurlijke verslagen, waardoor deze veel eenvoudiger op te maken zijn.
- Niet vergunde innames krijgen bij vaststelling nu in de meeste gevallen automatisch een GAS.
- Door de focus op terrassen kwam wat minder aandacht te liggen op onvergunde parkeerverboden. De focus zal in dit voorjaar weer aangepast worden naar werven en parkeerverboden.
- De auditopdracht ‘Toezicht en handhaving op Innames Publieke Ruimte’ zal in 2023 de processen en controles voorzien van verdere bevindingen en aanbevelingen.

Maak de drempel om klacht in te dienen 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.

Ook deze aanbeveling zal Thuispunt Gent in de komende weken voorleggen aan haar bestuur. De terugkoppeling hierover aan de volledige gemeenteraad zal aan bod komen in de jaarlijkse themacommissie waarin Thuispunt Gent zijn werking toelicht, later op het jaar.

Vernieuwde oproep (zie ook bij de aanbeveling 4.8, pagina 7)

In de eerste helft van 2021 werd de Ombudsdienst verschillende keren gecontacteerd omdat een burger vergat zijn LEZ-toelating te verlengen. Dit zorgde 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.

Na tussenkomst van de Ombudsvrouw verminderen deze klachten in de 2de 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 een van de ongeschreven voorwaarden om van deze versoepeling te kunnen genieten). Deze problematiek stelt zich ook bij de GAS-boetes in het autovrij gebied. Ook daar worden er soms boetes kwijtgescholden op basis van ongeschreven voorwaarden. Pas het reglement aan 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.

GAS

De regelgeving wordt transparant toegepast: wie zonder geldige vergunning het autovrij gebied binnenrijdt en een verkeersbord C3 negeert, krijgt een GAS-boete.

Het behandelen van dergelijke betwistingen behoort tot de exclusieve bevoegdheid van de sanctionerend ambtenaar. Artikel 4 van het Koninklijk besluit tot vaststelling van de kwalificatie- en onafhankelijkheidsvoorwaarden van de ambtenaar belast met de oplegging van de administratieve geldboete en tot inning van de boetes in uitvoering van de wet betreffende de gemeentelijke administratieve sancties stelt: "De sanctionerend ambtenaar oefent zijn bevoegdheden op onafhankelijke wijze uit in het kader van de beslissingen om een administratieve sanctie op te leggen zoals bedoeld in de wet van 24 juni 2013 betreffende de gemeentelijke administratieve sancties. De sanctionerend ambtenaar moet autonoom kunnen beslissen en mag daarbij geen instructies ontvangen."

Het reglementair vastleggen van een gedoogbeleid houdt in dat aan de sanctionerend ambtenaar instructies opgelegd zouden worden over de inhoudelijke behandeling van dossiers, wat afbreuk zou doen aan de hierboven beschreven autonomie van hun ambt. Dergelijk reglementair opgelegd gedoogbeleid zou bijgevolg onwettig zijn daar zij de hiërarchie der rechtsnormen zou schenden.

Naast de wettelijke onmogelijkheid om dergelijk gedoogbeleid reglementair te verankeren, dient ook de vraag gesteld te worden naar de wenselijkheid ervan. Een rigide gedoogbeleid, welke op voorhand een nauw omschreven set van voorwaarden zou inhouden, zou de beoordelingsvrijheid van de sanctionerend ambtenaar beperken waardoor hij zijn oordeel niet kan afstemmen op basis van de feitelijke situatie. Dit zou het onwenselijke gevolg kunnen hebben dat betwistingen niet aanvaard zouden worden omdat de burger niet zou voldoen aan een bepaalde voorwaarde van het gedoogbeleid, terwijl de billijkheid echter zou vereisen dat het verweer gegrond verklaard zou worden.

Aan de hand van regelmatig overleg, kennisdeling en discussies proberen de sanctionerend ambtenaren op één lijn te staan, om zo de gelijke behandeling en de rechtszekerheid van de burger te optimaliseren.

Daarnaast is het volgens ons niet mogelijk en niet wenselijk om een maximum van één boete voor een bepaalde periode te voorzien. De suggestie van de ombudsvrouw om het reglement in die zin aan te passen lijkt onwettig, aangezien de GAS-wet niet voorziet in een procedure van versoepeling. Enkel op basis van de autonomie van de sanctionerend ambtenaar kunnen GAS-boetes geannuleerd worden. Verder zou dit inhouden dat een overtreder voor het bedrag van één boete een bepaalde periode rond kan rijden in het autovrij gebied. Wat in zou gaan tegen het doel van het autovrij gebied

Feedback bij de LEZ-regelgeving is opgenomen op pagina 7 bij aanbeveling 4.8.

Deel 5 – Ombudsdienst achter de schermen (p.53)

De besparingen

Ook de Ombudsdienst ontkomt niet aan de besparingsgolf: van ons budget blijft er nog 7.500 euro over, en een toekomstige pensionering zal niet worden vervangen. Op een klein team van 5 VTE is dit een zware ingreep.

De stadsorganisatie leverde in 2022 een collectieve inspanning om het meerjarenplan financieel gezond te houden, waarbij ook de werking van de Ombudsdienst was opgenomen.

Tot slot

De Ombudsdienst voorziet ons van waardevolle aandachtspunten en aanbevelingen die het stadsbestuur en de instanties waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is, scherp houden. Hoewel de nadruk in dit jaarverslag, zoals gebruikelijk en terecht, ligt op de verbeterpunten, willen we ook graag stilstaan bij de vele dagelijkse contactmomenten met onze medewerkers.

We willen daarom niet alleen onze dank uitspreken aan de ombudsvrouw en haar team, maar ook aan het volledige management en alle medewerkers voor hun toewijding. Dankzij Gentinfo, als de meest laagdrempelige toegang tot het bestuur, die eerstelijnsklachten registreert en de Ombudsdienst, die met tweedelijnsklachten signalen over misgelopen dienstverlening opvangt, behandelt en aanstuurt op verbeteringen, beschikt de Stad Gent over een doeltreffende aanpak om klachten professioneel en efficiënt op te volgen.

Het college nodigt iedereen die door dit jaarverslag geïnspireerd is uit om deze heldere evaluatie te gebruiken. We willen de Gentenaars bedanken voor hun kritische blik, waardoor onze dienstverlening steeds verder kan verbeteren. Tot slot willen we onze dank uitspreken in naam van het stadsbestuur en alle Gentenaars aan de Ombudsvrouw en haar team voor dit kwaliteitsvolle jaarverslag en hun luisterend oor.

Het college van burgemeester en schepenen