



Themacommissie

Openbare dossierstukken van de vergadering van 23 maart 2023

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

Presentatie jaarverslag 2022 Ombudsvrouw

Presentatie jaarverslag 2022 Ombudsvrouw

Openbare bijlage(n)

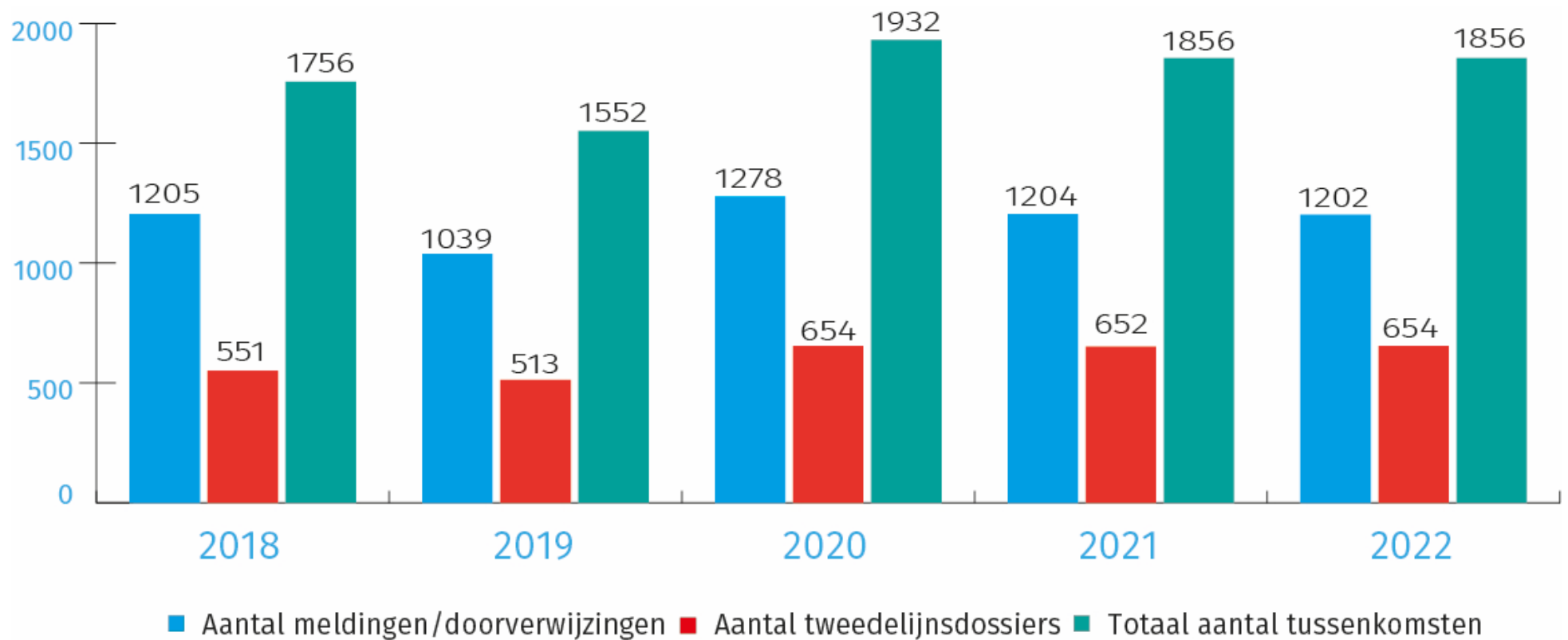
- 20220323_TH_presenatie_Voorstelling Jaarverslag Ombudsdienst 2022.pdf

Themacommissie Jaarverslag Ombudsvrouw

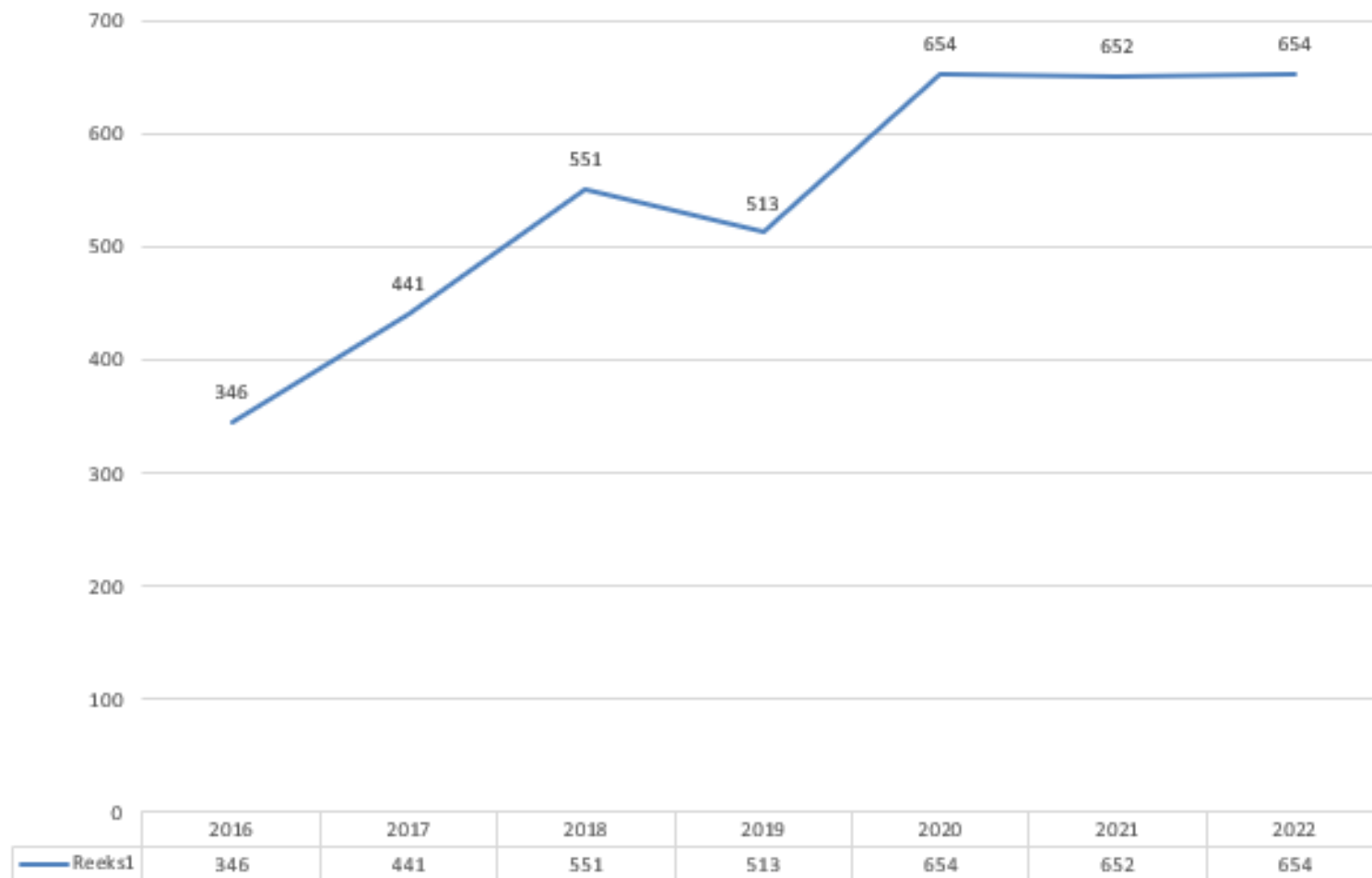


23/03/2023

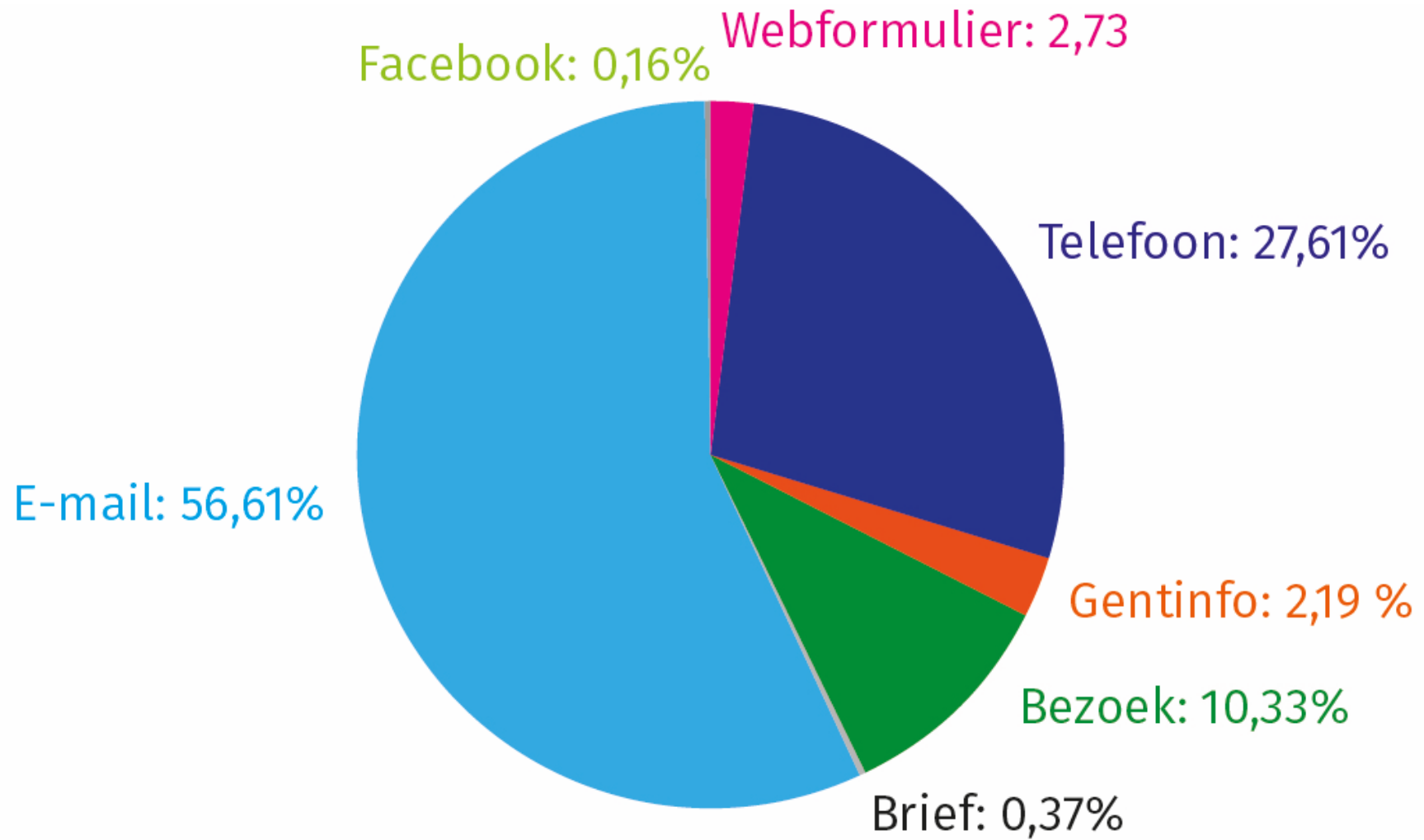
Verhouding tweedelijnsdossiers/tussenkomsten



Aantal tweedelijnsdossiers

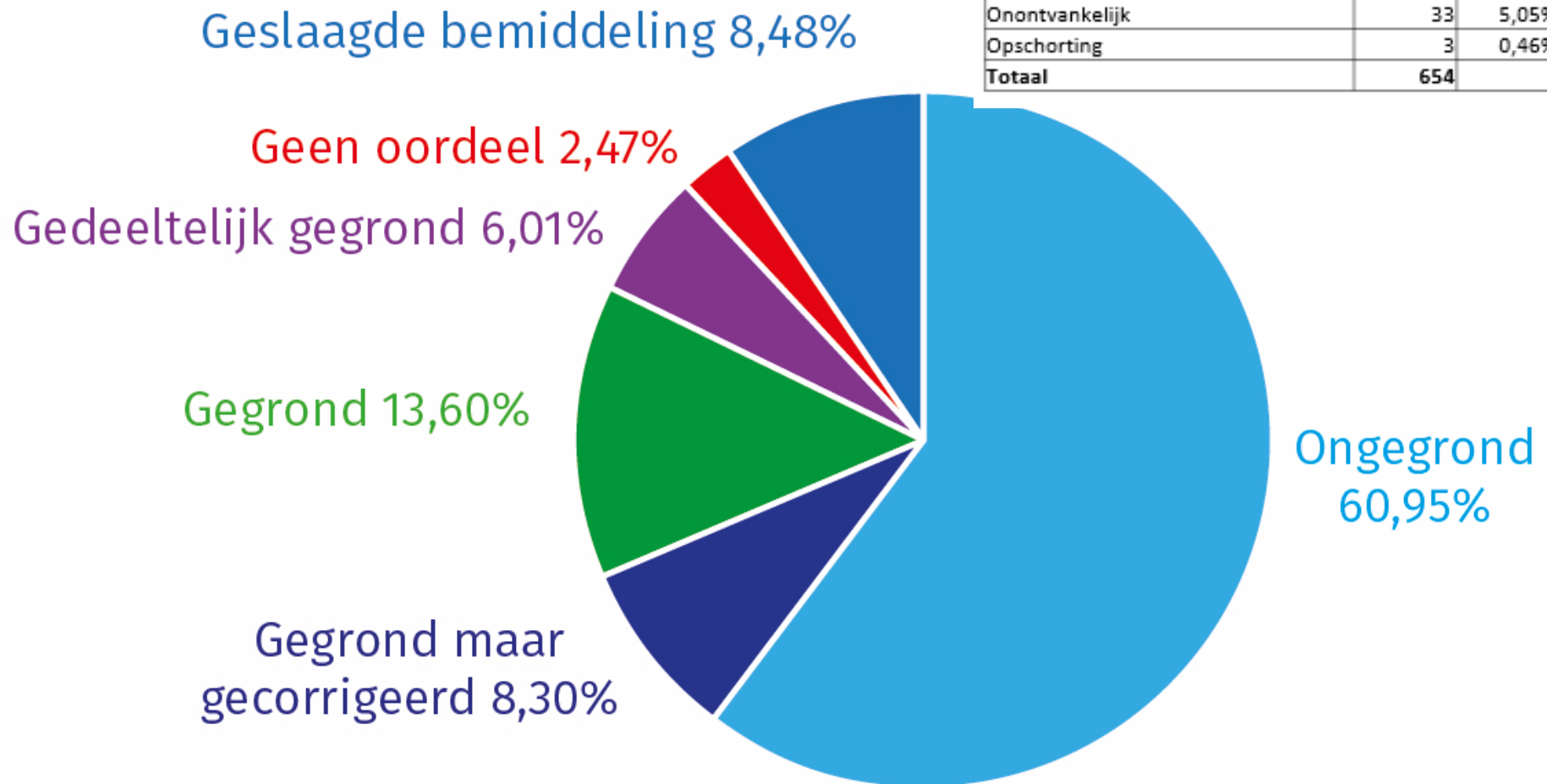


Contactopname

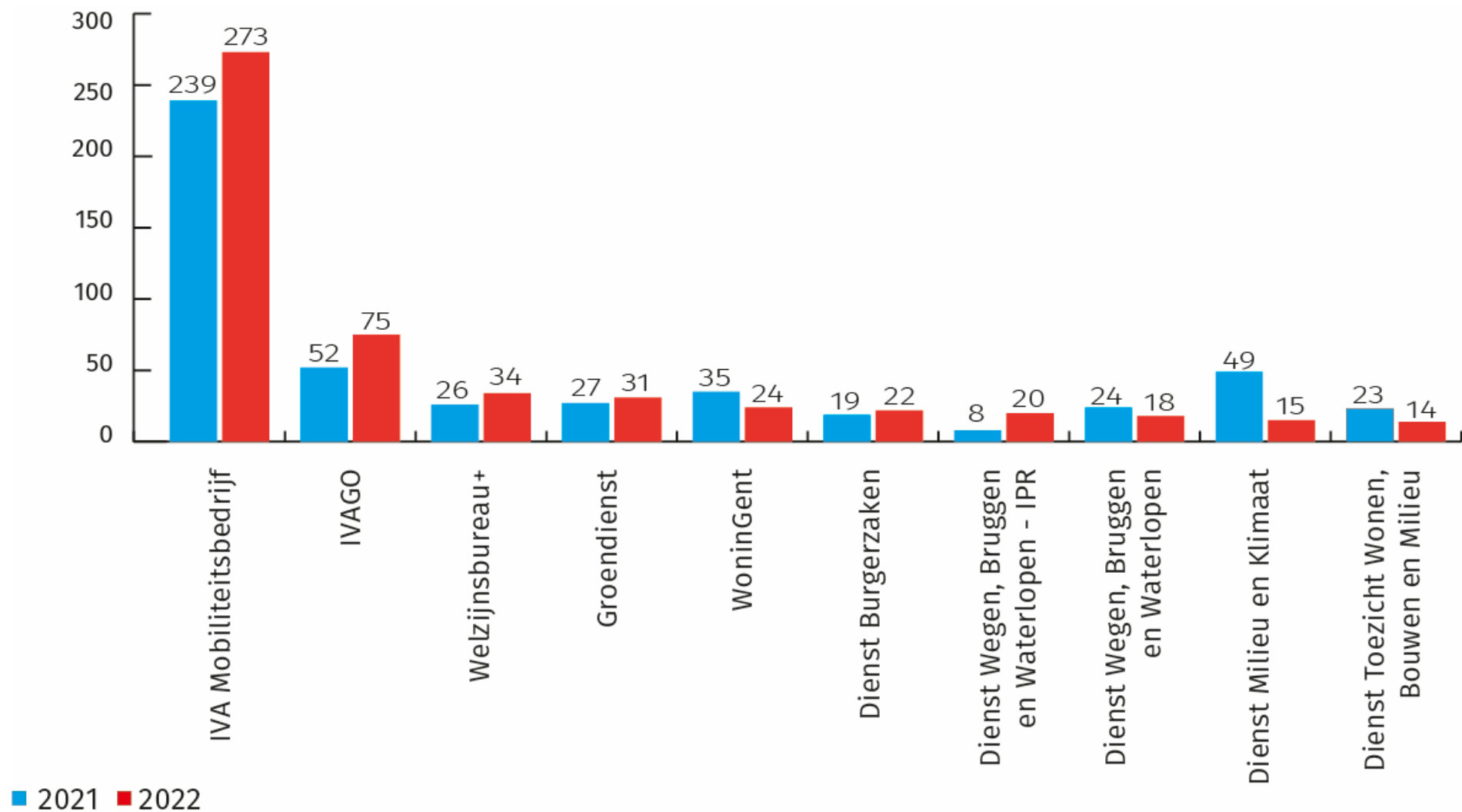


Beoordeling van de ontvankelijke klachten

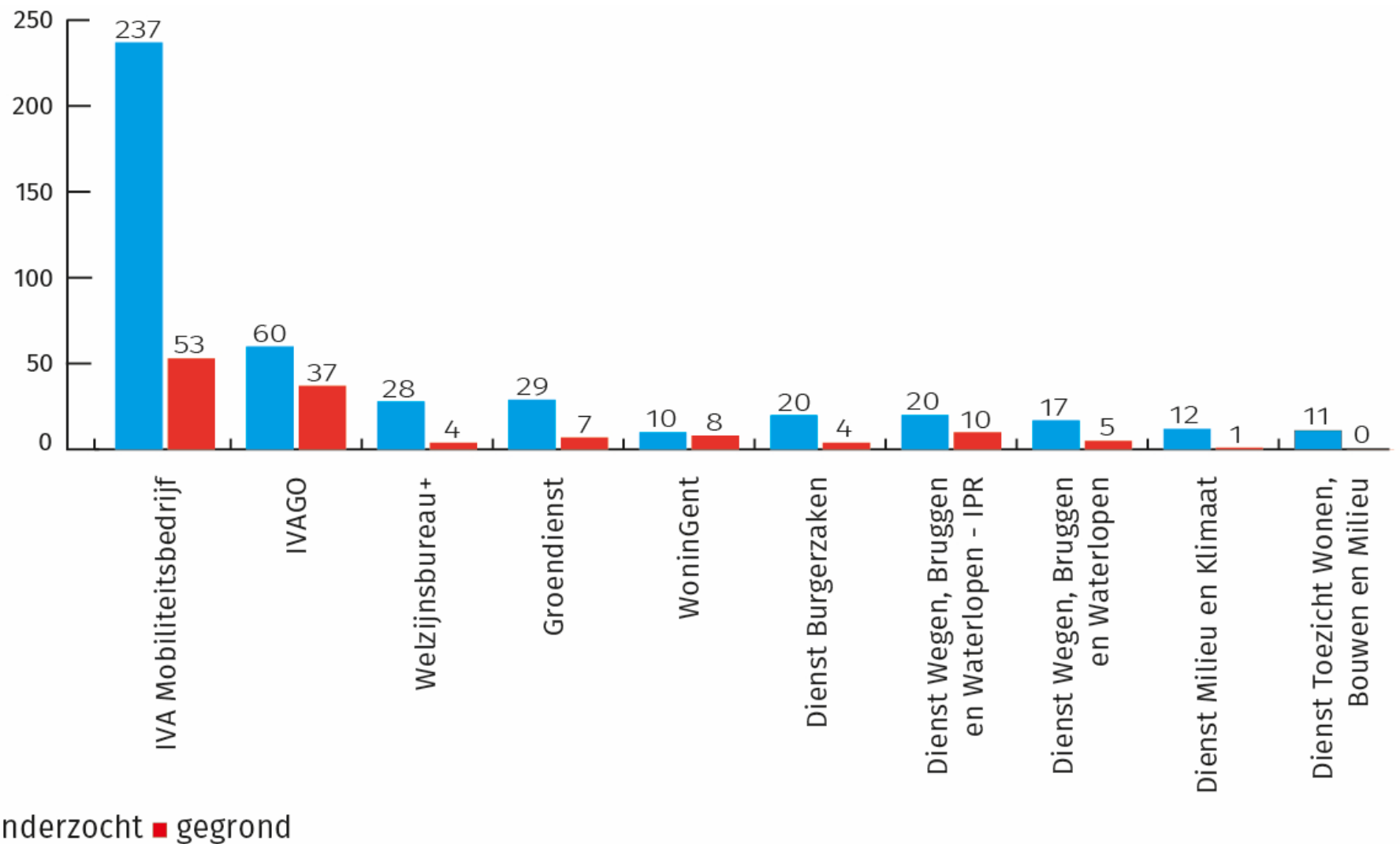
Totaal tweedelijnsklachten 2022		
Geen tussenkomst - zonder voorwerp	35	5,36%
Onderzochte klachten	553	84,56%
Nog in onderzoek	30	4,59%
Onontvankelijk	33	5,05%
Opschorting	3	0,46%
Totaal	654	



Evolutie Tweedelijnsklachten per dienst



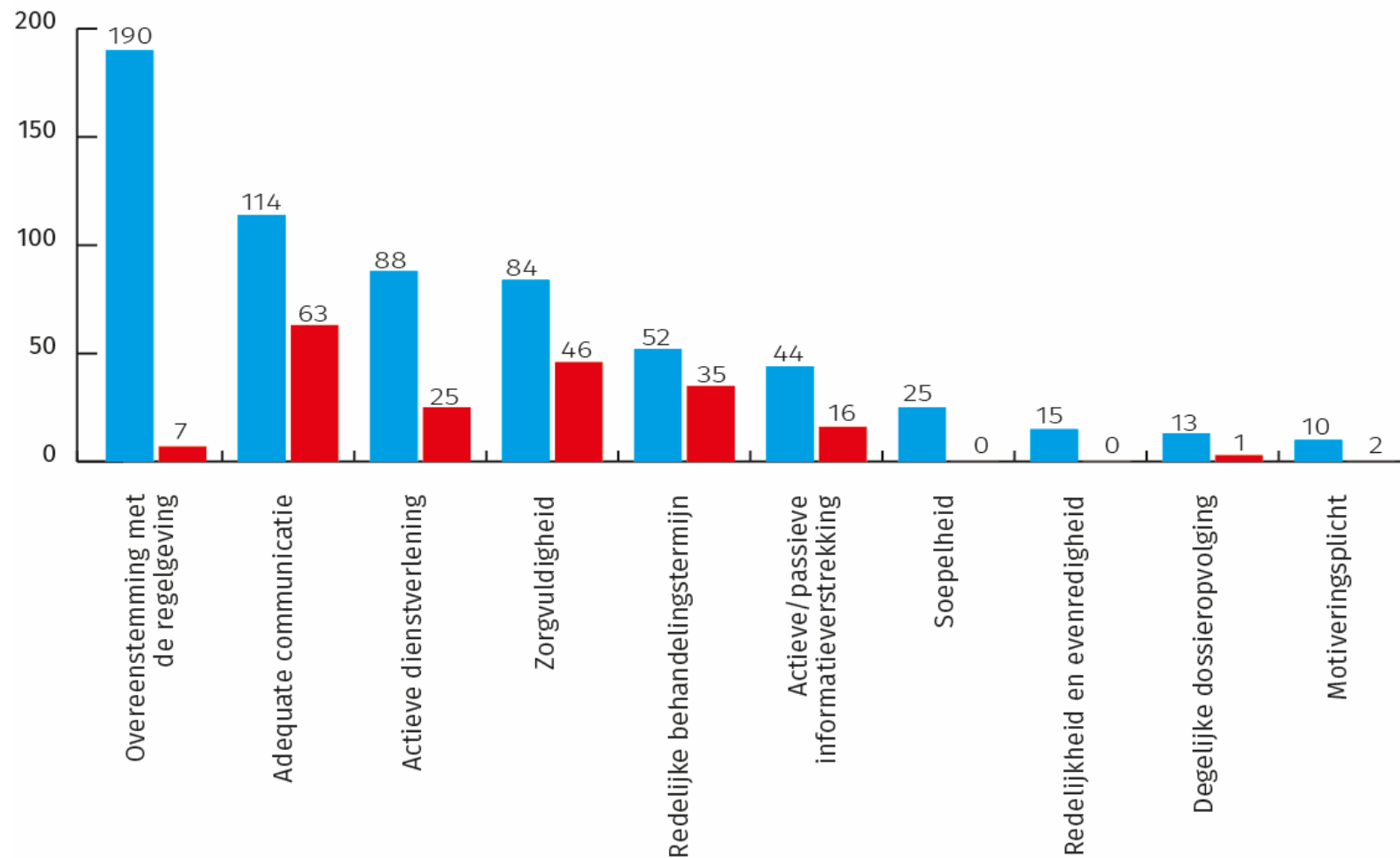
Aantal gegronde klachten per dienst (Top 10)



Onderzochte ombudscriteria (Top 10)

■ Top 10 van de onderzochte ombudscriteria. Aantal keer onderzocht

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



Aanbevelingen van de Ombudsvrouw

→ **Werk binnen de administratie een procedure uit zodat niet-vergunde functiewijzingen van gebouwen geen aanleiding geven tot oneigenlijke administratieve handelingen**

N.a.v. 2 ongegronde klachten, waarbij de burger niet akkoord ging met een ontvangen aanslagbiljet belasting op huisvesting zonder inschrijving in het bevolkingsregister, bleek dat onvergunde functiewijzigingen aan de basis lagen en niet opgepikt werden door de dienst Belastingen. Werk een procedure uit zodat oneigenlijke administratieve handelingen, zoals schrappen van een huisnummer, vrijstelling verlenen van belasting op huisvesting zonder inschrijving in het bevolkingsregister opgemerkt worden. Zo kan worden voorkomen dat gezinswoningen ongemerkt (en onvergund) verdwijnen van de woonmarkt.



Aanbevelingen van de Ombudsvrouw (vervolg)

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

- Bezwaarschriften die vandaag worden uitgesproken, zijn gemiddeld 2 jaar geleden ingediend. Burgers twee jaar laten wachten op een uitspraak op een bezwaarschrift is onverenigbaar met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.
- Door het grote aantal dossiers lukt het de dienst niet altijd om de aanslagbiljetten tijdig te versturen. Hierdoor zijn er burgers die deze belasting ontlopen en de stad op die manier ook inkomsten mist.

“Ik heb bezwaar ingediend tegen de aanslag die ik in 2019 heb ontvangen. Maar ondanks mijn telefonische vraag aan dienst Belastingen is er nog steeds geen uitspraak hierover! Dat gaat veel te traag, werkt die dienst wel?”



“Ik begrijp niet waarom strenge voorwaarden worden opgelegd voor een kleine lichtreclame aan mijn woning, daar waar niet wordt ingegrepen voor een torenkraan die de hele nacht de buurt fel verlicht.”

→ **Dienst Toezicht: Zorg voor een consequente handhaving om lichthinder in de stad te beperken.**

- Het niet prioritair aanpakken van lichthinder is in tegenspraak met het tweesporenbeleid dat omschreven staat in het integraal Lichtplan, namelijk informeren en sensibiliseren en normering en handhaving (verlichtingsnormen, vergunningen, reglementen...).
- Geef het aspect lichthinder alsnog een prioritaire behandeling bij handhaving.

Aanbevelingen van de Ombudsvrouw (vervolg)

→ **Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning:** 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.

“Wij kochten een stuk bouwgrond. De notaris deed hierover navraag. Er was geen probleem met de grond, de bestemming is effectief bouwgrond. Onze omgevingsvergunningsaanvraag werd geweigerd. Voor onze bouwplannen moesten een aantal bomen gerooid worden en de Groendienst gaf hierover negatief advies. Waarom kregen wij op voorhand (bij de vastgoedinfo) niet te weten wat de restricties waren voor dit perceel voor wat betreft de te behouden bomen?”



→ **Thuispunt Gent:** herken eerstelijnsklachten en neem ze op.



“Er zijn al lang problemen met mijn verwarming. Het wordt nooit warmer van 18-19 graden. Ik stuurde al vaak e-mails naar WoninGent, maar kreeg nooit concrete antwoorden of echte oplossingen.



Aanbevelingen van de Ombudsvrouw (vervolg)



“Wij hebben verbouwingen gedaan. Omdat er een container moest staan heb ik een inname publieke ruimte gevraagd. Ik heb eerst gebeld om na te gaan of dit gratis was. Ze zeiden dat dit gratis was, waarna ik de aanvraag deed. In juni kreeg ik echter een eerste aanslagbiljet van meer dan 500 euro en in augustus een tweede van meer dan 800 euro!”.

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen afdeling IPR (en deels Dienst Belastingen):

→ Zet meer in op een betere communicatie over de mogelijke financiële gevolgen van een inname publieke ruimte

→ Zorg ervoor dat opgelegde voorwaarden bij Innames Publieke Ruimte steeds doordacht gebeuren en goed te motiveren zijn

“ In 2020 hebben wij verbouwingswerken uitgevoerd. Hierbij kregen wij een vergunning IPR om een container te plaatsen. Ik dacht dat dit gratis is. Groot was onze verbazing toen we een factuur van 1.256 euro in de bus ontvingen Dit is ontzettend veel geld! Ik vind het trouwens ook vreemd dat wij ook een E3 bord dienden te plaatsen aan de overkant van de straat want sowieso mag je daar nooit parkeren.”

“Begin maart 2021 had ik contact met iemand van de dienst innames betreffende de aanvraag van verschillende zaken: werf toilet, container, parkeerplaats voor werfvoertuigen. Op dat moment was de vraag van mijn kant of dit gratis was. Ik heb toen een antwoord gekregen dat de parkeervergunning van bovenstaande zaken gratis was, zonder verder informatie. Tot onze grote verbazing ontvingen wij gisteren een factuur van 1551€ voor onze parkeervergunning.”

Aanbevelingen van de Ombudsvrouw (vervolg)

→ Vernieuwde oproep van de eerdere aanbeveling GAS en LEZ: zet gedoogbeleid om in transparante regelgeving

Voorzie in een aanpassing van het politiereglement en de LEZ-regelgeving zodat de uitvoering van de GAS en LEZ:

- Transparant is voor iedereen;
- Conform is zoals gestemd en vastgelegd werd in de Gemeenteraad;
- Het Gelijkheidsprincipe niet schaaft: gelijke behandeling, ook voor de burger die geen verweer indient,
- Geen aanleiding geeft om te werken 'à-la-tête-du-client'.



“Wij komen voor onze zoon, die als zelfstandig verpleger al jaren een vergunning heeft om in het autovrij gebied te rijden. Vroeger ging dat soepeler en stak dat niet op een dag, maar nu moet je blijkbaar instant je nieuwe nummerplaat doorgeven in de vergunningstool om in orde te zijn. Onze zoon had tijdelijk een vervangwagen en had die nummerplaat wel ingetikt, maar niet opnieuw zijn eigen nummerplaat toen hij zijn eigen wagen terug had. Daardoor heeft hij een hele reeks GAS-boetes gekregen, en doordat hij met een leasewagen rijdt heeft het heel lang geduurd voor hij zelf op de hoogte was van de inbreuken. Waarom gaan er geen belletjes rinkelen bij het Mobiliteitsbedrijf dat er duidelijk iets mis is als je zoveel GAS-boetes oploopt terwijl onze zoon wel recht heeft op die vergunning? Hij heeft in totaal 32 GAS-boetes gekregen, voor een totaal van 1856 euro! “

Vragen?



OCMW GENT



