



## Themacommissie

Openbare dossierstukken van de vergadering van 23 maart 2023

---

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

**1 2023\_GR\_00203 - Jaarverslag Ombudsvrouw 2022 - Kennisneming**

**2023\_GR\_00203 - Jaarverslag Ombudsvrouw 2022 - Kennisneming**

**Openbare bijlage(n):**

- Jaarverslag ombudsvrouw 2022.pdf
- Bijlagen Jaarverslag Ombudsvrouw 2022.pdf
- Antwoord van het college op het jaarverslag 2022 van de Ombudsvrouw

gent:



# Jaarverslag Ombudsvrouw 2022

# Voorwoord

---



*Geachte heer voorzitter van de gemeenteraad*  
*Geachte mevrouw de ondervoorzitter*  
*Geachte heer burgemeester en schepenen*  
*Geachte raadsleden*

De Ombudsvrouw is intussen al 26 jaar de boodschapper van wat de burger vindt van de stedelijke administratie. Het voorbije jubileumjaar sloten we af met even hoog aantal klachten als het jaar voordien, en vond de burger ons met zijn tweedelijnsklachten.

Sommige van die klachten van de burger zijn zo pertinent dat er structurele disfuncties naar boven komen tussen verschillende diensten (ik verwijs naar onze helikopterblik verder in dit verslag), maar ook dat de Stad Gent geld misloopt door gebrek aan personeel. Ik hoop dan ook dat de aanbevelingen die wij dankzij de feedback van de burger formuleren voor het voorbije werkjaar, zorgen voor een bijsturing bij de administratie.

Ik wil hierbij ook mijn bezorgdheid uiten over de implementatie van alle afspraken die organisatiebreed werden bekrachtigd door zowel de gemeenteraad als het managementteam voor het project van de eerstelijnsklachtenwerking. De beslissingsboom die daar werd vastgelegd en die essentieel is om het project te doen slagen, mag niet verwateren. Een goede klachtenwerking is essentieel voor de goede werking van een administratie, en ik weet dat er veel goodwill zit in de organisatie om zaken door de bril van de burger te durven bekijken.

Omdat het college van burgemeester en schepenen sneller zou kunnen inspelen op blootgelegde pijnpunten startte ik het afgelopen jaar dan ook met de periodieke kennisgeving van aanbevelingen die voortvloeien uit de resultaten van ons onderzoek over tweedelijnsklachten.

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

Met respect

Helena Nachtergaele  
Ombudsvrouw

# Inhoud

<b>Deel 1: De opdrachten en werking van de Ombudsdienst.....</b>	<b>4</b>
<b>Deel 2: Waar lag de Gentenaar het meest van wakker in 2022?.....</b>	<b>5</b>
2.1. Totaal aantal tussenkomsten .....	6
2.2. Hoe neemt de burger contact op?.....	7
2.3. Soorten tussenkomsten .....	8
Onmiddellijke tussenkomst .....	8
Informatievraag.....	8
Doorverwijzing.....	8
Melding.....	9
Bedanking.....	9
Signaal.....	9
Eerstelijnsklacht.....	10
Tweedelijnsklacht.....	10
<b>Deel 3: De tweedelijnsklachten van 2022 .....</b>	<b>11</b>
3.1. Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten .....	11
De Ombudsdienst zet in op bemiddeling .....	12
3.2. Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2022 .....	15
Het Mobiliteitsbedrijf van nabij bekeken.....	17
IVAGO: veel klachten in de tweede helft van het jaar.....	19
Welzijnsbureaus+: stijgend aantal klachten.....	19
De Groendienst: altijd te veel of te weinig.....	19
WoninGent: status quo .....	20
3.3. De helikopterblik van de Ombudsdienst .....	21
3.4. Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium .....	24
Overeenstemming met de regelgeving.....	25
Adequate communicatie.....	27
Actieve dienstverlening.....	28
Zorgvuldigheid.....	30
Redelijke behandelingstermijn.....	31
Actieve/passieve informatieverstrekking.....	33
Soepelheid .....	34
Redelijkheid en evenredigheid.....	35
Degelijke dossieropvolging.....	36
Motiveringsplicht.....	38
<b>Deel 4: De aanbevelingen van 2022.....</b>	<b>40</b>
4.1. Werk binnen de administratie een procedure uit zodat niet-vergunde functiewijzingen van gebouwen geen aanleiding kunnen geven tot oneigenlijke administratieve handelingen. ....	40
4.2. Dienst Belastingen: neem de nodige maatregelen zodat dossiers steeds op een gelijke manier én binnen een redelijke termijn behandeld worden.....	40
4.3. Thuispunt Gent: herken eerstelijnsklachten en neem ze op.....	41
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. ....	42
4.5. Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Ontwikkeling: vervolg 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. ....	43
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. ....	43
4.7. Zorg voor een consequente handhaving om lichthinder in de stad te beperken. ....	44
4.8. Vernieuwde oproep van de eerdere aanbeveling over het gedoogbeleid.....	44
Aanbevelingen voorgaande jaren - Work in progress.....	46
Opvolging aanbevelingen - Afgewerkte aanbevelingen voorgaande jaren.....	49
<b>Deel 5: De Ombudsdienst achter de schermen .....</b>	<b>53</b>

# 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. Vooraleer 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, ...) 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 merken dat er regelmatig klachten binnenkomen over dezelfde dienstverlening of als er bijvoorbeeld een inefficiënte samenwerking is tussen bepaalde diensten. In die zin kunnen ontvankelijke klachten die ongegrond zijn bevonden, omdat alle diensten hun procedures juist en op een (in de mate van het mogelijke) flexibele manier hebben

gevolgd, toch aanleiding geven tot een bijsturing van de administratie. Hiervoor zijn aanbevelingen belangrijk om dit soort klachten in de toekomst te verminderen of zelfs te vermijden.

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

De Gentse Ombudsdienst voldoet aan alle criteria voor ombudswerk: volledig inzagerecht in het kader van het onderzoeken van een klacht bij de diensten waarvoor we bevoegd zijn, het recht om aanbevelingen te doen en een jaarlijks verslag van de activiteiten.



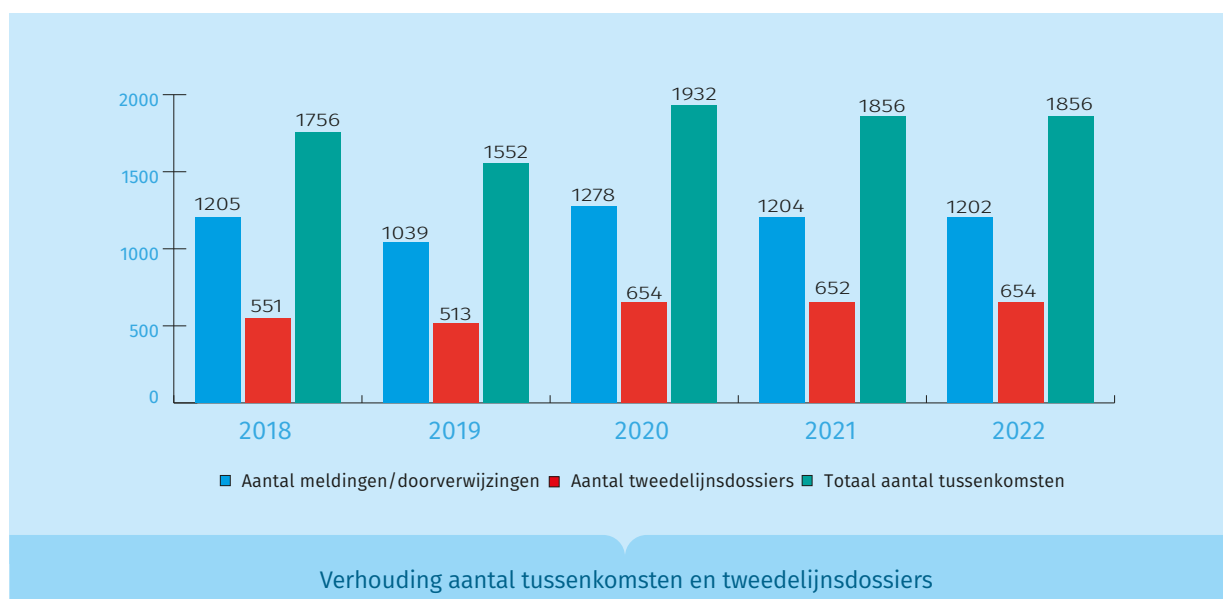
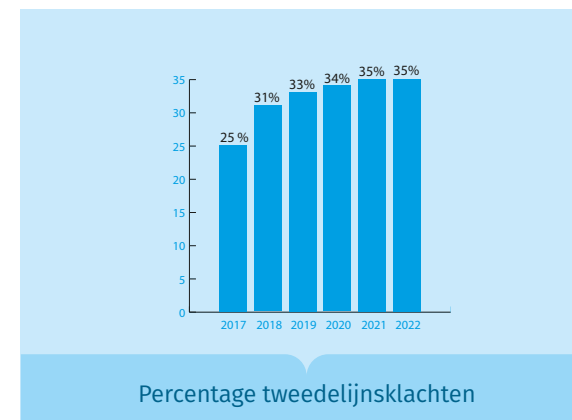
## Deel 2: Waar lag de Gentenaar het meest van wakker in 2022?

---



## 2.1. Totaal aantal tussenkomsten

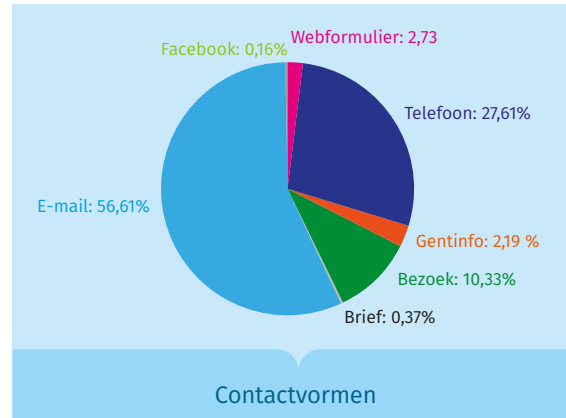
Wat de cijfers betreft lijkt 2022 bijna een kopie van het voorgaande jaar. Exact evenveel burgers als in 2021 richtten zich tot de Ombudsvrouw: 1856. Van dat totaal aantal tussenkomsten steeg het aandeel tweedelijnsklachten met twee stuks naar 654 klachten, hetzij 35%. Dit wil zeggen dat in iets meer dan een derde van de keren dat een burger onze hulp inroept, hij bij de Ombudsvrouw aan het juiste adres is. In 2016 was dit slechts 20%, en het bevestigt de stijging van onze 'core business' sindsdien. We werken hier ook dagelijks aan met het hele team: 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 terechtkomt. Daarnaast doen we ook doorverwijzingen binnen het netwerk van ombudsmannen en -vrouwen en klachtenbehandelaars zowel van de overheid als van private diensten. Voor meldingen die helemaal niets te maken hebben met een stadsdienst, verwijzen we waar mogelijk door naar de juiste instanties. 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 genoegen neemt met het antwoord kan hij een beroep doen op de Ombudsvrouw.



## 2.2. Hoe neemt de burger contact op?

E-mail blijft met voorsprong de makkelijkste manier om contact op te nemen met de Ombudsvrouw, hoewel dit in 2022 gedaald is naar 56% in vergelijking met de bijna 64% van het jaar voordien. Wellicht is dit ook hier te wijten aan de uitlopers van de pandemie in 2021, want het afgelopen jaar zagen we weer meer bezoekers op kantoor: 10% waar dat in 2021 slechts 6% was. Nieuw hier is dat we ook via Gentinfo 2% van de klachten hebben ontvangen. Dit is de voorzichtige start van de afspraken die van kracht gegaan zijn midden 2021 om het uitwisselen van verkeerdelijk aan Gentinfo gerichte tweedelijnsklachten onmiddellijk over te maken aan de Ombudsvrouw en omgekeerd. Dit zal zeker nog toenemen als de werking van de dienst Publiekszaken na de reorganisatie helemaal op punt staat.

Bij deze grafiek wens ik ook te benadrukken dat het als zeer positief ervaren wordt dat wij toegankelijk blijven zonder voorafgaande afspraak: de drempel ligt zo laag mogelijk bij de Ombudsdienst.



## 2.3. 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 stadsdiensten 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.

Mevrouw meldt dat er in de gemeentelijke basisschool van Destelbergen een probleem is met luizen. Zij heeft dit jaar al 7 keer een antiluzenbehandeling bij de apotheek gehaald en ze vraagt zich af of de gemeente niet meer kan doen om het probleem aan te pakken.

We verwijzen mevrouw door naar haar eigen gemeentebestuur.

### 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.

We hebben last van een nest bijen (dachten we) maar er is een imker gekomen die laten weten heeft dat het om wespen gaat. Kunt u ons het nummer van de Brandweer geven want we willen hiervoor niet bellen naar de 112.

We geven het algemeen nummer van de Brandweer door.



### 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 om de Ombudsman van Farys, Fluvius of de Ombudsdienst voor Pensioenen. Het valt wel op dat we in 2022 veel meer klachten kregen dan anders van mensen met problemen met hun energieleveranciers.

Mijn huidige energieleverancier is Total Energies maar ik kreeg recent een brief van Fluvius waarin staat dat ik vanaf 1 september 2022 zou zijn overgestapt naar Elegant als energieleverancier. Ik verklaar echter zeer stellig dat ik geen enkel initiatief heb genomen om te veranderen van energieleverancier. Ik heb beide leveranciers telefonisch gecontacteerd met deze boodschap, maar de verbinding werd verbroken zonder dat er iets werd opgelost. Ik wil echter niet veranderen van energieleverancier.

We bezorgen deze klacht aan de Ombudsman voor Energie.

Ik heb zonnepanelen laten plaatsen maar de firma die dat heeft gedaan is nu niet meer te bereiken, noch telefonisch, noch via mail.

We geven de 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.

Ik werk in een brasserie aan het Dampoortplein en we hebben constant last van afval dat hier achtergelaten wordt naast de zaak. We zijn een eethuis en dit afval zorgt ook voor ongedierte. Ik zou willen vragen of het niet mogelijk is dat de afvalbakken (die destijds zijn weggenomen) worden teruggeplaatst aan het Dampoortplein zodat het afval tenminste in de afvalbakken kan gegooid worden en niet zomaar op straat?

We sturen deze melding door naar Gentinfo.

Op het kruispunt van de Gentbruggekouter en de Jules Van Biesbroeckstraat is een pleintje met een bushalte. Op het trottoir langs dat pleintje staan zwarte paaltjes. Een van die paaltjes is omvergereden. Af en toe zijn daar vrachtwagens aan het manoeuvreren. Ze moeten daarbij een paaltje meegehad hebben. Kan dat teruggezet worden?

We geven deze melding door aan Gentinfo.

## Bedanking

We kregen opmerkelijk meer **bedankjes** van burgers voor wie we op de een of andere manier iets betekend hadden in 2022.

*Ik had veel last van het aanhoudend sluikestort op het braakliggend terrein naast mijn woning. Dankzij uw tussenkomst werd het terrein afgesloten en is de situatie veel verbeterd.*

De buurtinspecteur is niet bevoegd om op te treden op privéterrein. Toch onderneemt hij stappen in een poging om de overlast door sluikestort te doen stoppen, met een zichtbaar positief resultaat: contactopname met de eigenaar van het terrein, regelmatige patrouille in de omgeving. Deze soort feedback doet ons plezier en we geven dit ook door aan de wijkdienst van de politie.



## 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.

Ik zit met de handen in het haar. Het wordt steeds moeilijker en moeilijker om technici te vinden die hier in het autovrij gebied willen komen. We zijn met voeding bezig, ik maak mijn specialiteit ter plaatse. Het is zeer belangrijk dat technici, zoals onze elektriciens, onze koeltechnieker en gasinstallateur, bij defect snel kunnen komen. Nu horen wij langs alle kanten dat het een echte rompslomp is om een toelating te krijgen voor het autovrije gebied. Straks verkiezen ze andere klanten dan ons hier in de binnenstad omdat het te moeilijk wordt om ons te bereiken. Ik vind eigenlijk dat dit niet kan!

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

## Eerstelijnsklacht

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

Op dat moment 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.

Waarschijnlijk begrijp ik het allemaal niet zo goed maar misschien kunt u het mij uitleggen. Het gaat om het graf van mijn grootouders dat ik probeer te onderhouden zolang ik kan. Toen mijn grootmoeder in 1957 overleed, heeft mijn grootvader grond gekocht op het kerkhof in Baarle en een grafkelder voor 2 personen. In de loop der jaren moesten wij aan het gemeentebestuur het bewijs leveren dat die grond gekocht was. Daarna hebben wij er niets meer over vernomen. Wij verzorgden het graf en dit jaar stond er plots een plaatje vóór het graf dat de concessie zou moeten verlengd worden. Sinds 1971 zou de eeuwigdurende concessie afgeschaft zijn. Nu hoor ik van de dienst Overlijdens dat de concessie kan verlengd worden voor 25 jaar, mits betaling van 1750 euro. Dat 'eeuwigdurende' was dus maar voor de lol... Ik begrijp het niet, sorry, en ik wil dat graf blijven verzorgen.

We sturen deze eerstelijnsklacht door naar Gentinfo.

Ik heb op 24/01/2022 voor de eerste keer gemeld aan WoninGent dat onze deurbel defect is. Ze hebben me laten weten dat ze het zouden doorgeven maar dat is niet gebeurd want er is nog niemand de deurbel komen herstellen. Ik heb dit ondertussen nog al eens 5 à 6 keer telefonisch doorgegeven maar nog steeds geen reactie. Het probleem is vooral dat, als er iemand beneden staat wij iedere keer 30 trappen naar beneden en terug naar boven moeten doen en dat is niet meer zo evident op onze leeftijd (70 jaar). Ik vind het niet normaal dat WoninGent een maand nodig heeft om iemand langs te sturen.

We sturen dit door naar WoninGent voor verdere opvolging als eerstelijnsklacht.

## Tweedelijnsklacht

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

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

We kijken bij het onderzoek van een tweedelijnsklacht ook vaak over de muurtjes heen, en doen indien nodig een beroep op andere Ombudsdiensten.



## Deel 3: De tweedelijnsklachten van 2022

### 3.1. Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten

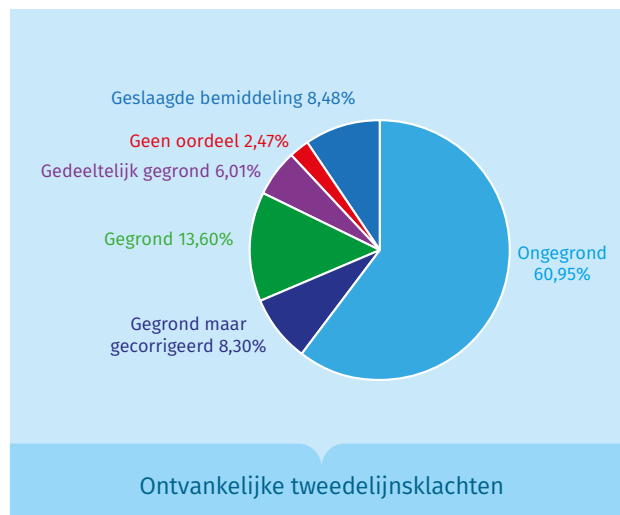
Wanneer een burger met een tweedelijnsklacht tot bij de Ombudsdienst komt, wordt er eerst naar het verhaal van de klager geluisterd. Op basis van dat verhaal, de reactie van de betrokken dienst(en) en eventueel extra aanvullende informatie (brief- of mailverkeer, bezoek ter plaatse, ..) gaan we na of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

Net als de Vlaamse Ombudsdienst en de lokale Ombudsdiensten van Antwerpen en Brugge, zet de Ombudsdienst sedert begin 2020 steeds meer in op bemiddeling zodat een klacht niet louter beoordeeld wordt als in een rechtbank. Bemiddelen is vaak duurzamer omdat het, als het goed lukt tenminste, meer gericht is op de win-win voor beide partijen. Het versterkt ook het vertrouwen in de overheid nadat de burger eerst niet tevreden was over een dienstverlening. In 2022 losten we iets minder dan 9% van de ontvankelijke klachten op via bemiddeling. In 2022 ontving de Ombudsdienst 654 tweedelijnsklachten. Hiervan werden er 84,5% 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 kunnen we enkel onderzoeken of

de procedure correct is verlopen. In andere gevallen zijn ze dan ook 'niet ontvankelijk', en worden bijgevolg niet onderzocht. Voor 30 dossiers kunnen we nog geen evaluatie geven: het onderzoek was nog niet afgerond op het moment dat dit jaarverslag werd geschreven.

In 5% van de gevallen komt de Ombudsvrouw niet tussen, dan sluiten wij de klacht af als 'zonder voorwerp'. 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.



Beoordeling tweedelijnsklachten	2021	2022	% in 2022
Geen tussenkomst	38	35	5,36%
Onderzochte klachten	548	553	84,56%
Nog in onderzoek	27	30	4,59%
Onontvankelijk	33	33	5,05%
Opschorting	6	3	0,46%
<b>Totaal</b>	<b>652</b>	<b>654</b>	

Wanneer er een juridische procedure wordt opgestart, schort de Ombudsvrouw meteen haar onderzoek op (3 dossiers in 2022).

In 61% van de onderzochte klachten bleek dat de klacht van de burger ongegrond was en de dienstverlening correct was verlopen, dat is een lichte stijging ten opzichte van het jaar voordien (58% ongegronde klachten).

In 28% van de gevallen bleek de klacht van de burger geheel of gedeeltelijk gegrond, 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.

### Dienst Burgerzaken

#### Geslaagde bemiddeling

Ik heb een klacht over de dienst Burgerzaken. Mijn moeder is 86 jaar oud. Zij woonde in een appartement in Ledeberg. Zij verkocht dat appartement en kocht een ander (kleiner) appartement om daar naar te verhuizen. Vier dagen na de verhuis kreeg mijn moeder een beroerte. Haar domicilieadres was nog niet veranderd. Mijn moeder heeft toen lang in het ziekenhuis gelegen en is nu aan het revalideren. Gezien haar huidige gezondheidstoestand zal zij nooit meer in haar nieuwe appartement intrekken. Hierdoor is mijn moeder momenteel nergens gedomicilieerd. Toen mijn zus aan Burgerzaken vroeg of onze moeder bij haar kon worden gedomicilieerd, zei de ambtenaar dat dat niet gaat. Op de vraag waar ze dan wel moest worden gedomicilieerd is er gezegd dat ze zich opnieuw moet domiciliëren op haar oude adres in Ledeberg. Ik vind dat onverstaaanbaar: hoe kan ik nu mijn moeder domiciliëren op een adres van een appartement dat niet meer van haar is. Het is verkocht. Dat kan toch niet? Ik slaag er maar niet in om de dienst Burgerzaken te overtuigen dat hun antwoord absurd is. Kunt u mij helpen?

We doen navraag bij de Dienst Burgerzaken. Uit het dossier blijkt dat mevrouw zou zijn opgenomen in het ziekenhuis. Bovendien blijkt dat wonen in het nieuwe appartement niet meer mogelijk zal zijn. Mevrouw zou bij een van haar dochters gaan wonen en daar een nieuwe aanvraag doen. De dienst geeft aan dat er een nieuwe aangifte tot adreswijziging zal moeten gebeuren, met twee opties. De meest aangewezen oplossing, is de moeder te laten inschrijven in het revalidatiecentrum. Hier verblijft ze namelijk effectief. Natuurlijk zal het centrum hier niet (onmiddellijk) mee akkoord gaan, zoals de verzoekster ook vermeldt. De Dienst Burgerzaken heeft echter al meegemaakt dat het revalidatiecentrum een tijdelijke inschrijving toeliet, waarna er dan een voorlopige inschrijving volgt aangezien permanente bewoning niet toegelaten is in het revalidatiecentrum. Een tweede oplossing is dat de moeder zich laat inschrijven bij een van haar kinderen, waarna ze onmiddellijk een tijdelijke afwezigheid laat registreren naar het revalidatiecentrum. Op langere termijn zal de moeder waarschijnlijk ofwel in een tehuis wonen waar ze zich kan laten inschrijven, ofwel bij een van de kinderen wonen die voor haar kan zorgen, waar ze dan misschien al ingeschreven zou zijn. De familie is blij met de bemiddelde oplossing.

## **Bibliotheek De Krook**

### Geslaagde bemiddeling

Enkele jaren geleden was ik vergeten enkele cd's terug te brengen naar de bibliotheek. Ik ben toen naar het buitenland verhuisd en bij het uitpakken van mijn dozen ginder stelde ik vast dat ik die cd's van de bib mee had. Ik heb ze toen teruggestuurd naar de bibliotheek met de post. Doordat ik mij niet uitgeschreven had in de gemeente bij mijn vertrek naar het buitenland heb ik nooit de boetes ontvangen, en zijn die bij de deurwaarder beland.

Toen ik mij daarna opnieuw in België vestigde kwam deze schuld samen met nog een aantal andere schulden naar boven. Om daar weer uit te geraken werd mij aangeraden om in een collectieve schuldenregeling te stappen. Ik heb dit gedaan en ik heb een afbetalingsplan dat nog loopt tot in 2027. Omdat mijn schuld aan Stad Gent voor die bibliotheekboete daar mee in vervat zit, blijft mijn boete openstaan en kan ik zolang geen boeken of andere materialen ontlene. En het probleem is dat ik die schuld niet apart in één keer kan afbetalen, net omdat dit in die ganse korf aan schulden zit en elke schuld klein beetje per beetje wordt afbetaald volgens het afbetalingsplan dat is vastgelegd door de rechtbank. Ik heb dat al gevraagd, maar dat kan niet worden gewijzigd.

Ik heb onlangs nog mijn situatie uitgelegd aan de bibliotheek en gevraagd of ik toch niet al zaken kan ontlene. Er heeft mij iemand teruggebeld om te zeggen dat ze geen uitzondering konden maken. Indien ik had geweten dat het mee opnemen van die bibliotheekboete in de collectieve schuldenregeling dit gevolg zou hebben, had ik mijn best gedaan om dat eerst apart af te betalen. Ik heb zelfs vrienden die de uitstaande som voor die bibliotheekboete (volgens het laatste overzicht nog iets meer dan 37€) voor mij willen betalen maar volgens de beheerder van de collectieve schuldenregeling kan dat niet. Maar ik lees graag en veel, ik moet drie keer per week naar de nierdialyse dus ik heb veel tijd om te lezen. Kan u hierin tussenkomen?

We gaan er bij de Ombudsdienst van uit dat de bibliotheek, bij het opstellen van het reglement, nooit de bedoeling zal hebben gehad om iemand jarenlang uit te sluiten van de mogelijkheid om iets te ontlene, maar nu passen ze het reglement correct toe. We nemen echter toch contact op met de bibliotheek met de vraag of er een oplossing mogelijk is. De bibliotheek laat weten dat het gaat over een tetaatgeld van 18,60 euro uit 2016, dat werd verhoogd met administratiekosten van 25 euro. Ook de bibliotheek vindt een uitsluiting tot 2027 een zeer zware sanctie voor een bedrag van 43,60 euro. Na contact met de Dienst Financiën en met het OCMW stellen ze deze burger voor dat hij het nog uitstaande bedrag aan de bibliotheek mag betalen waarna de lidkaart zal gedeblokkeerd worden.

## Welzijnsbureau+ Geslaagde bemiddeling

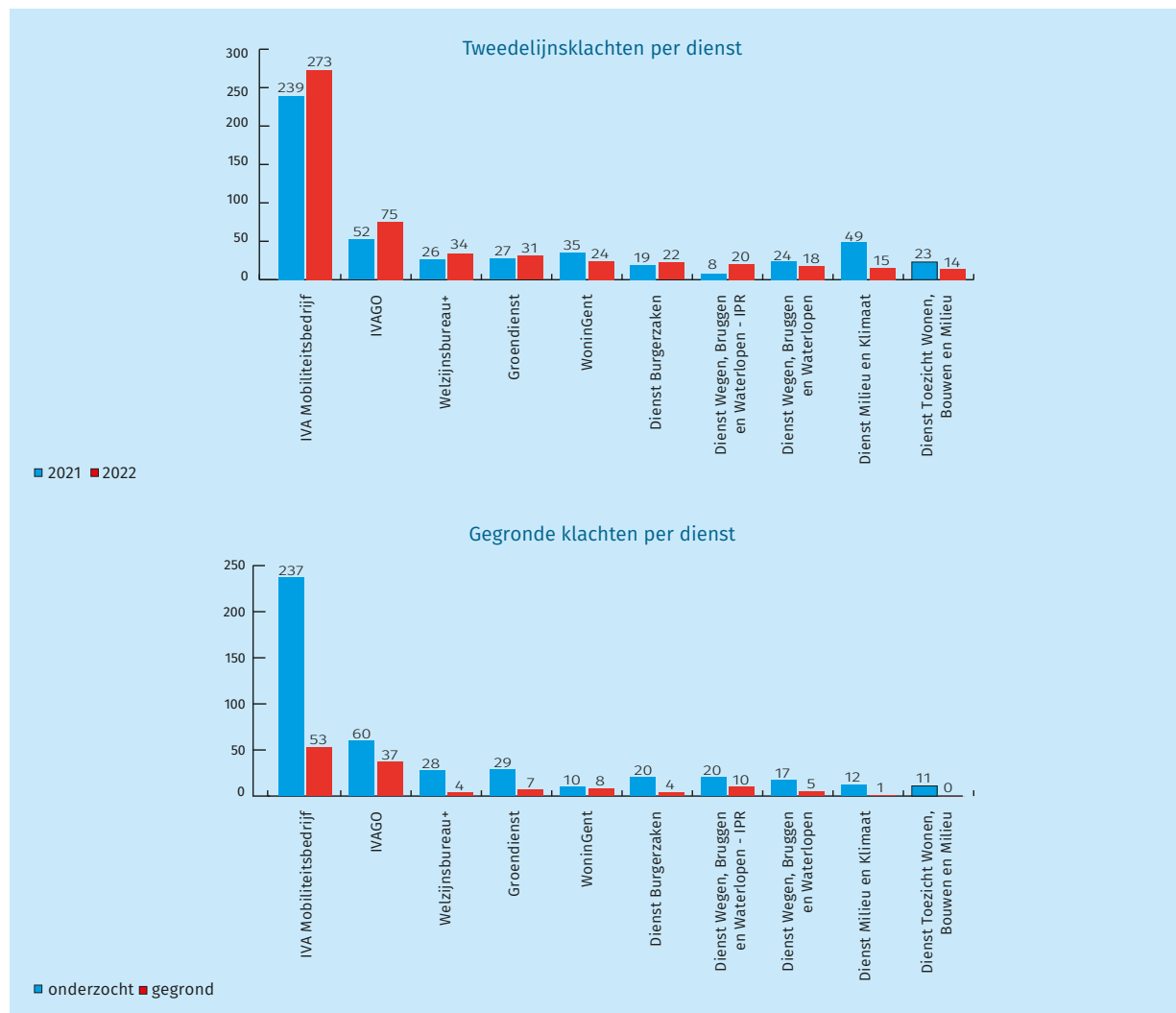
Onze zoon ging in het middelbaar naar verschillende scholen. Hij haalde vaak slechte resultaten en hij was niet gemotiveerd. Na het middelbaar begon hij met een studie, maar stopte er vroegtijdig mee. Hij deed ook een gans jaar niets, alleen chillen. Toen hebben we hem voor de keuze gesteld: hij moest studeren of werken. Hij heeft dan 4 dagen gewerkt, maar is weer gestopt, we kregen hem niet op de rails. Plots bleek dat hij een kot had gezocht, met een nieuwe studie begonnen was en dat hij een leefloon had aangevraagd. Daar begrepen wij niets van: hij woonde eigenlijk nog bij ons en kon dat ook blijven doen, wij waren bereid te betalen voor studies en eten, een kot, dat vinden wij echt niet nodig. Wij gingen ervan uit dat hij geen recht had op leefloon, dat dit nooit zou toegekend worden. Hij stuurde een bericht waarin hij schreef: als het OCMW belt, zeg dan dat het alle dagen ruzie was en dat je mij buitengezet hebt. Er belde inderdaad een maatschappelijk werker. We hadden een gesprek via de telefoon. Ik heb verteld dat er inderdaad regelmatig conflicten waren, maar dat hij absoluut gewoon bij ons kon blijven wonen en verder mocht studeren. We hoorden daarna niets meer. We storten, zoals het blijkbaar moet, elke maand de helft van het kindergeld door. We hoorden ook dat hij een mooi en groot kot heeft, het duurste van zijn gebouw (550 euro per maand). Er zijn blijkbaar veel feestjes op zijn kot. Onlangs ging hij ook op reis naar Barcelona. Nu kregen we een brief van het OCMW: hij krijgt al sinds september leefloon. Wij moeten nu onderhoudskosten betalen. Tel dat op met het kindergeld en het feit dat wij hem fiscaal niet meer ten laste hebben, en dat is een grote som. We begrijpen dat wij als ouder de plicht hebben om onze kinderen financieel te ondersteunen. Hebben wij als ouders dan geen rechten? Wil dat zeggen dat elke student die per se op kot wil, gewoon kan zeggen dat hij niet bij zijn ouders terecht kan en dan een leefloon krijgen? We hebben gebeld naar de maatschappelijk werker, en ook met een hoofdmaatschappelijk werker. Die mensen hebben wel eens naar ons geluisterd en ons wat uitleg gegeven. Maar de conclusie blijft dat we niet anders kunnen dan meewerken en dat we gaan moeten betalen. Kunt u ons helpen?

De ouders willen weten hoe het kan dat hun zoon leefloon toegekend kreeg en stellen zich vragen bij het sociaal onderzoek. We krijgen geen inzage in dit onderzoek, dit gaat namelijk niet over verzoeker zelf maar over een derde (de zoon). We krijgen wel informatie over de stappen die gezet zijn in dit sociaal onderzoek en stellen vast dat er een gedegen onderzoek gebeurde. De uiteindelijk beslissing werd genomen door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) en daarin kunnen wij ons niet mengen. Toen de ouders bij ons langskwamen was hun vertrouwen in het OCMW helemaal zoek, waardoor ze niet geneigd waren om mee te werken aan het onderzoek betreffende de mogelijke terugvordering van het leefloon. We hebben zowel de regelgeving als de positie van het OCMW hierin gekaderd. We gaven hun het advies om wel mee te werken aan het onderzoek, maar om ook schriftelijk hun argumenten en bezwaren te geven. Ze deden dit en gingen ook in op een uitnodiging van het OCMW voor een persoonlijk gesprek. Dit maakte veel duidelijk voor de ouders, maar ook voor het OCMW. Zij konden begrip opbrengen voor het standpunt van de ouders. Het OCMW zou proberen om het gesprek tussen de ouders en hun zoon terug op gang te brengen. De ouders waren heel tevreden met dit resultaat.

## 3.2. Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2022

Klachten over alles wat met het thema mobiliteit te maken heeft toeren zoals gewoonlijk boven alle andere diensten uit, ook in 2022 (een stijging van 239 klachten in 2021 naar 273 klachten dit jaar). IVAGO klimt weer naar het niveau van het aantal klachten dat we in 2020 ontvingen. Dienst Milieu en Klimaat, die in 2021 nog op de derde plaats stond in de top tien, zakt naar de 9<sup>de</sup> plaats met nog 15 tweedelijnsklachten (waarvan er slechts 1 gegrond was).

Welzijnsbureaus+, de Groendienst en WoningGent vervolledigen de top 5. Bij de andere diensten die veel klachten genereren valt vooral de sterke stijging op van de afdeling Innames Publieke Ruimte (IPR), onderdeel van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (WBW). IPR heeft een zwaar jaar achter de rug, met de verlenging van de coronaterrassen. De Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en de Dienst Toezicht leverden minder klachten op (respectievelijk 18 en 14 tweedelijnsklachten) en bij de laatste waren alle klachten ongegrond.



## De Hélène Dutrieulaan: welkom in de grijze zone

We ontvingen in 2021 en 2022 verschillende klachten van bewoners van Wings 1 en 2, de flatgebouwen langs de Hélène Dutrieulaan. Die bewoners hebben problemen met de bereikbaarheid van hun woning door zorgverleners, transport van minder mobiele, leveranciers, pakjesdiensten, ...

### Historiek en situatieschets

Dit woongebied 'Wings' maakt deel uit van 'The Loop' tussen de R4, de Kortrijksesteenweg en de E40. Volgens het RUP mag er geen verbinding worden gemaakt tussen de wegen die 'The Loop' vormen, en de nabijgelegen woonstraten: de Poolse Winglaan, de Derbystraat en de Putkapelstraat. Van bij het begin werd er vastgelegd dat er geen bovengrondse parkeerplaatsen (en dus ook geen bewonersparkeerkaarten) zouden worden voorzien. Er is wel een ondergrondse parkeergarage, die bereikbaar is via een afslag op de Henri Crombezlaan ('The Loop'). Veel eigenaars hebben daar geen staanplaats gekocht aangezien ze dachten dit niet nodig te hebben, maar nadien bleek dit wel een probleem. Alle resterende staanplaatsen werden door de projectontwikkelaar (meer dan 10 jaar geleden) verkocht aan het bedrijf dat huist in het aangrenzende kantoorgebouw, inclusief de plaatsen die volgens de bouwvergunning hadden moeten worden voorzien voor mensen met een handicap.

Langsheen de flatgebouwen loopt een busbaan, die enkel toegankelijk is voor bussen van De Lijn, hulpdiensten, IVAGO en taxi's. In de flatgebouwen zijn 117 appartementen, verdeeld over 9 voordeuren die uitgeven op een fiets- en voetpad langs de busbaan. De dichtstbijzijnde parking is de park-and-ride-parking, die eigenlijk bedoeld is voor gebruikers van het openbaar vervoer.

### Huidige problematiek

De bewoners van Wings 1 en 2 hebben verschillende klachten, die te maken hebben met de toegankelijkheid van hun gebouwen:

- Huisartsen en andere zorgverstrekkers willen niet meer aan huis komen omdat zij te veel tijd verliezen aangezien ze te veraf moeten parkeren.
- Mensen die slecht ter been of ziek zijn kunnen niet worden afgezet of opgehaald dicht bij de ingangdeuren van de gebouwen.
- Boodschappen, leveringen van pakjes maar ook grote of zware goederen kunnen niet bij de toegangen van de gebouwen worden afgezet.
- Met de wagen vanuit de Kortrijksesteenweg toch de busbaan oprijden om naar de verschillende voordeuren te rijden kan een boete opleveren, want je rijdt een C3-bord voorbij.
- Taxi Hendriks weigert om iemand die aan een spierziekte lijdt aan de voordeur op te halen, omdat zij geen gebruik mogen maken van de busbaan zoals gewone taxi's.
- Naast het kantoorgebouw heeft het bedrijf een stuk van het openbaar domein ingenomen door parkeerplaatsen af te bakenen daar waar eigenlijk kort-parkeren mogelijk zou moeten zijn.

Het resultaat is dat sommigen met de auto spookrijden op het fiets- en voetpad om toch tot aan een van de 9 voordeuren te kunnen rijden zonder een boete te riskeren.

Blijven stilstaan bij wat er in het verleden is gebeurd of beslist, helpt niet om de kromme situatie die er nu is recht te trekken.

**Deze wantoestanden vragen om een dringende aanpak, waarvoor meerdere diensten op vraag van de Ombudsvrouw oplossingen naar voren schoven. We hopen ten stelligste dat het beleid in 2023 het licht op groen zet voor een van de voorgestelde oplossingen.**

## Het Mobiliteitsbedrijf van nabij bekeken

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

Het aandeel van betwistingen van parkeerretributie(s) daalde van verhoudingsgewijs bijna de helft van de klachten naar bijna 1 op 3 klachten in 2022.

De reden waarom een burger aanklopt bij de Ombudsvrouw is nog vaak omdat hij de gevoerde communicatie van het Mobiliteitsbedrijf als ondermaats ervaart (20,7% van de behandelde tweedelijnsklachten van het IVA Mobiliteitsbedrijf). In absolute cijfers bleef het aantal klachten hierover echter hetzelfde, namelijk 48 in 2021 en 49 in 2022. Wat wel opvalt is dat de klachten hierover minder vaak gegrond zijn: 67% in 2022 terwijl dit een jaar eerder nog 94% was. Dat is een positieve evolutie, maar er moet duidelijk verder aan gewerkt worden.

In de eerste maanden van 2022 werd de Ombudsvrouw overstelpt met vragen van ondernemers die geconfronteerd werden met gewijzigde toelatingsvoorwaarden voor het autovrij gebied. Die werden immers strenger in december 2021 en zorgden voor veel onrust bij leveranciers of ondernemers die vaak actief zijn in dit gebied. Ondernemers die geen jaarvergunning meer kregen in tegenstelling tot voorheen, en bij elke nieuwe levering in het autovrije gebied een vergunning moesten aanvragen, zaten in zak en as. Het beleid heeft hierin uiteindelijk wel een aantal zaken versoepeld waarna het aantal klachten daalde.

'Diversen' gaat over een breed spectrum aan klachten: van verkeersveiligheid, parkeerdruk, afstelling verkeerslichten, tot de weigering om anti-parkeermaatregelen te nemen. Ook de ontevredenheid over de plaatsing van

fietsenstallingen blijft, al is er een zekere verschuiving naar laadpalen voor elektrische wagens. Mensen begrijpen niet dat ze niet bevraagd werden over de keuze van een locatie voor een nieuwe laadpaal maar dat is niet haalbaar. Bovendien gaat dit steeds over publiek domein, waarbij het algemeen belang (de onderlinge afstand tussen fietsenstallingen of laadpalen) primeert, en zeker bij de laadpalen een aantal technische voorwaarden in de ondergrond moeten voldoen.

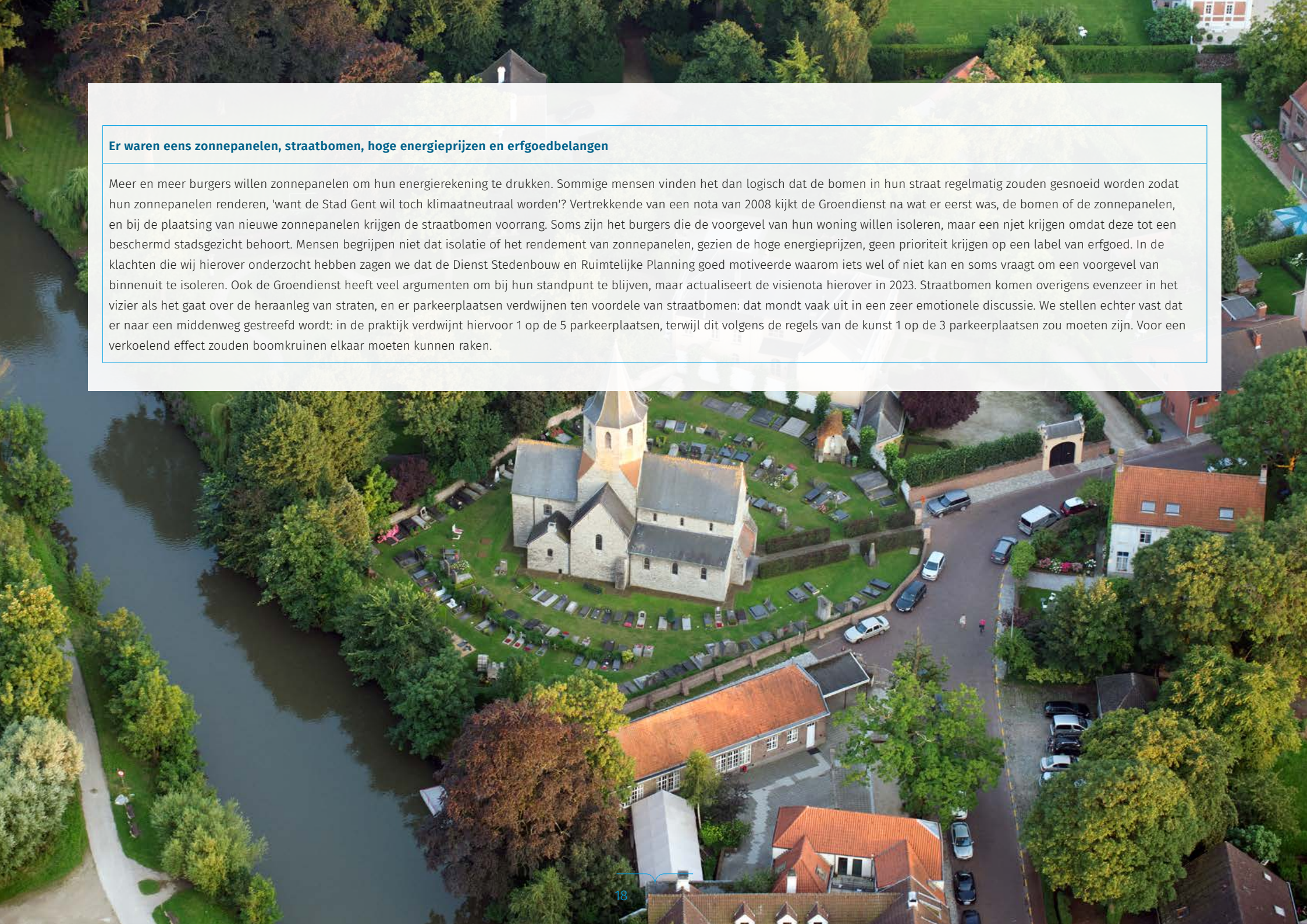
Klachten over de onredelijk lange behandelingstermijn van aanvragen voor anti-parkeermaatregelen zijn duidelijk gedaald, de grote achterstand hierin was tegen eind 2022 weggewerkt.



Onderzochte tweedelijnsklachten IVA Mobiliteitsbedrijf	In aantal (2021)	In aantal (2022)	In % (2022)
Betwisting parkeerretributie(s)	98	72	30,38%
(Gebrekkige) communicatie	48	49	20,68%
Betwisting (strengere) toelatingsvoorwaarden autovrij gebied	0	38	16,03%
Diversen	21	31	13,08%
Betwisting extra administratieve en/of deurwaarderskosten (n.a.v. retributie/GAS-boete)	15	23	9,70%
Betwisting GAS-boete(s) (procedure)	23	19	8,02%
Gebrekkige dienstverlening	3	5	2,11%
<b>Totaal:</b>	<b>208</b>	<b>237</b>	

### Er waren eens zonnepanelen, straatbomen, hoge energieprijzen en erfgoedbelangen

Meer en meer burgers willen zonnepanelen om hun energierekening te drukken. Sommige mensen vinden het dan logisch dat de bomen in hun straat regelmatig zouden gesnoeid worden zodat hun zonnepanelen renderen, 'want de Stad Gent wil toch klimaatneutraal worden'? Vertrekkende van een nota van 2008 kijkt de Groendienst na wat er eerst was, de bomen of de zonnepanelen, en bij de plaatsing van nieuwe zonnepanelen krijgen de straatbomen voorrang. Soms zijn het burgers die de voorgevel van hun woning willen isoleren, maar een njet krijgen omdat deze tot een beschermd stadsgezicht behoort. Mensen begrijpen niet dat isolatie of het rendement van zonnepanelen, gezien de hoge energieprijzen, geen prioriteit krijgen op een label van erfgoed. In de klachten die wij hierover onderzocht hebben zagen we dat de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning goed motiveerde waarom iets wel of niet kan en soms vraagt om een voorgevel van binnenuit te isoleren. Ook de Groendienst heeft veel argumenten om bij hun standpunt te blijven, maar actualiseert de visienota hierover in 2023. Straatbomen komen overigens evenzeer in het vizier als het gaat over de heraanleg van straten, en er parkeerplaatsen verdwijnen ten voordele van straatbomen: dat mondt vaak uit in een zeer emotionele discussie. We stellen echter vast dat er naar een middenweg gestreefd wordt: in de praktijk verdwijnt hiervoor 1 op de 5 parkeerplaatsen, terwijl dit volgens de regels van de kunst 1 op de 3 parkeerplaatsen zou moeten zijn. Voor een verkoelend effect zouden boomkruinen elkaar moeten kunnen raken.



## IVAGO: veel klachten in de tweede helft van het jaar

Het aantal klachten over deze intercommunale steeg naar het niveau van het aantal klachten dat we in 2020 onderzochten, maar de stijging valt vooral op door het contrast met het jaar voordien. Vooral in het laatste kwartaal van 2022 steeg het aantal klachten over fout gelopen ophalingen opmerkelijk, met verschillende oorzaken.

Er waren 12 stakingsdagen op 1 jaar tijd; vacatures geraken niet ingevuld, en er waren veel zieken tegen het jaareinde. Hierdoor werden rondes gedaan door vervangploegen die niet altijd op de hoogte zijn van de afspraken, of reden er zelfs planners mee om de ploegen voltallig te maken, met als gevolg dat een straat werd overgeslagen of niet alle aangeboden afval werd opgehaald. Door personeelstekort was het vaak niet mogelijk om een uitgestelde ophaling te doen. Het gevolg is, ook al blijft het gelukkig uitzonderlijk, dat bij enkele bewoners het afval tot 3 keer op rij niet is meegenomen.

Heldere communicatie blijft ook belangrijk. Bewoners interpreteren 'we zullen proberen om deze week nog een ploeg te sturen' soms ook als beloftes. Maar ook intern kan de communicatie bij IVAGO soms beter. Zo klaagden 2 bewoners dat ze uitzonderlijk zakken mochten aanbieden samen met hun container, maar dat de ophaalploeg deze vervolgens niet had meegenomen omdat ze de info intern niet had meegekregen.

Een tiental klachten gaat over sluikstort, en het gevoel dat sommige burgers hebben dat er niets aan gedaan wordt of dat het veel te traag gaat. In veel gevallen kunnen de betrokken diensten (IVAGO en de Groendienst, maar ook de

Gemeenschapswacht) aantonen dat er wel degelijk actie wordt ondernomen, maar sommige procedures vragen veel tijd waardoor frustraties oplopen en het begrip ontbreekt.

We rondden het onderzoek van 60 van de 75 ingediende klachten af, waarbij de klacht in 6 op de 10 gevallen (deels) terecht was. In twee dossiers bereikten we een oplossing via bemiddeling.

## Welzijnsbureaus+: stijgend aantal klachten

We ontvingen 34 klachten over de welzijnsbureaus, wat 8 meer is dan in 2022. Hiervan onderzochten we 28 dossiers, waarbij de klacht in 16 gevallen ongegrond was. We behaalden in 5 dossiers een positief resultaat voor beide partijen na bemiddeling, wat in één dossier helaas niet lukte. In 5 gevallen zagen we af van een tussenkomst omdat we geen respons meer kregen van de verzoeker. Bij 1 dossier loopt het onderzoek nog.

De klachten gaan hier vaak over leefloon dat niet (tijdig) zou zijn uitbetaald, de moeilijke relatie met de maatschappelijk werker, het niet eens zijn met een beslissing van het BCSD, het telefonisch onbereikbaar zijn van de welzijnsbureaus of het lang wachten voor het opstarten van een dossier bij een welzijnsbureau. Hier nemen we mee in overweging dat sommige burgers vaak heel lang wachten en soms tot het uiterste gaan vooraleer ze om hulp durven te vragen en de stap zetten naar een welzijnsbureau.

## De Groendienst: altijd te veel of te weinig

Mensen zijn heel betrokken bij hun directe omgeving en dat zie je goed in de 31 klachten die we over de Groendienst hebben ontvangen. Sommigen vinden dat hun buurt te veel verloedert door te weinig onderhoud, ratten, of sluikstort dat niet snel genoeg wordt opgeruimd. Dat er een omgevingsvergunning moet worden aangevraagd om zieke bomen te rooien vindt iemand niet kunnen, terwijl er ook wordt geklaagd over waardevolle bomen die gerooid werden met vergunning. Snoeien van straatbomen omdat ze te dicht bij een huis komen, de wortels die een oprit omhoogduwen, of kruinen die verhinderen dat de zonnepanelen genoeg zonlicht krijgen zorgt voor het grootste aantal klachten. Van de 29 afgeronde klachten waren er 7 (gedeeltelijk) gegrond.



## WoninGent: status quo

We ontvingen 24 tweedelijnsklachten over deze huisvestingsmaatschappij. We gebruiken nog de oude benaming in dit verslag, omdat dit pas op 23 december 2022 wijzigde naar Thuispunt Gent. 2 klachten waren niet ontvankelijk, in 4 gevallen reageerde de burger niet meer op vragen om meer informatie voor ons onderzoek. In 1 dossier schortten we het onderzoek op, omdat er een juridische procedure was gestart. Van de 10 volledig onderzochte klachten waren er 8 (deels) gegrond. Bij het schrijven van dit jaarverslag waren 7 dossiers nog in onderzoek.

De samenwerking met de klachtendienst van WoninGent verloopt redelijk goed, al duurt het soms lang voor we alle informatie ontvangen om klachten volledig te kunnen beoordelen. We stellen wel regelmatig vast dat huurders binnen de organisatie nog niet worden doorverwezen naar de klachtendienst: we vragen dit expliciet na bij de sociale huurders die bij ons komen klagen. Eerstelijnsklachten worden hierdoor niet aangepakt, zie onze aanbeveling hierover verder in dit verslag. Wij hebben dubbel zoveel (48) eerstelijnsklachten geregistreerd als tweedelijnsklachten in 2022, dus wij geven deze huisvestingsmaatschappij echt wel de kans om eerst zelf de klachten te behandelen.

Voorts blijft onze aanbeveling van 2021 om het klachtenreglement aan te passen conform het Vlaamse decreet gelden: het telefonisch indienen van klachten is nog steeds niet toegelaten. Net zoals in het vorig jaarverslag betreur ik opnieuw dat WoninGent niet doorverwijst naar de Gentse Ombudsdienst maar enkel naar de Vlaamse, wat nochtans drempelverlagend zou zijn.



### 3.3. De helikopterblik van de Ombudsdienst

Problemen die er aanleiding toe geven dat burgers klacht indienen, beperken zich vaak niet tot een 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 hierbij, zoals in de volgende voorbeelden:

#### **Dienst Feesten en Ambulante Handel, Politie, Mobiliteitsbedrijf** Geslaagde bemiddeling

Verzoeker klaagt dat fietsers zich niet houden aan de C3-signalisatie tijdens de markt en toch door de markt rijden. Hij vraagt een oplossing. Verzoeker klaagt dat hij al gemeld heeft bij de Politie dat fietsers het C3-bord negeren tijdens de markt maar dat hij hier nog geen reactie heeft op ontvangen. De marktkramers en de bezoekers worden steeds gehinderd door fiets, bakfiets en bromfietsen.

Anders dan op de meeste plaatsen in Gent hangt er op Bij Sint-Jacobs in de richting van het rond punt naar de Steendam een C3 bord dat ook slaat op fietsers. Deze weggebruikers dienen zich dus ook te houden aan het verkeersbord dat aangeeft dat er verboden toegang is voor iedereen behalve voetgangers, met de bijkomende aanduiding dat dit enkel geldt als er markt is. Boven het C3-bord staat nog de aanduiding dat er enkele richting geldt, met daaronder het onderbord 'uitgezonderd voor fietsers'; de uitzondering slaat dus op de enkele richting en niet op het C3-bord. Veel (brom)fietsers negeren dit echter. Het verbod is bovendien enkel geldig tijdens momenten dat er prondelmarkt is, dus het grootste deel van de week mogen fietsers er ongehinderd langs de kerk fietsen. We vragen aan de Dienst Feesten en Ambulante handel of zij een oplossing hebben voor dit probleem maar deze dienst verwijst door naar de Politie. Verzoeker had in eerste instantie de Politie gecontacteerd maar zou hier geen reactie op gekregen hebben. Volgens het Meldpunt van de Politie hebben zij hierover nog geen melding gekregen.

Op onze vraag of er bijkomende signalisatie aan de permanente signalisatie kan geplaatst worden zodat het duidelijk is dat fietsers niet mogen doorrijden tijdens de marktdagen verwijst het Mobiliteitsbedrijf naar de afdeling Innames Publieke Ruimte die laten weten hier niet voor bevoegd te zijn. Uiteindelijk laat het Mobiliteitsbedrijf weten dat bijkomende signalisatie bij de permanente signalisatie verwarrend zou zijn en dat verzoeker tijdens de markt de permanente signalisatie beter afdekt zodat er geen verwarring mogelijk is en het C3-bord de enige signalisatie is die dan telt. Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat verzoeker dit zelf mag doen voor de duur van de markt. In principe zou hier enkel de Politie kunnen op controleren maar om het toch eenvoudiger en minder verwarrend te maken is het beter dat de bovenste signalisatie tijdens marktdagen wordt afgedekt. Wat ons tijdens het onderzoek van dit dossier vooral opviel, was het doorschuifgedrag, zonder het (kleine) probleem echt aan te pakken.



## Dienst Belastingen, Cel Huisnummering van de Dienst Burgerzaken, Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning, Dienst Toezicht

### Actieve dienstverlening en redelijkheid en evenredigheid - Ongegrond

Een burger neemt contact op met de Ombudsdienst. Hij is mede-eigenaar van een cohousingproject. Binnen dit project kochten zij in 2020 een aanpalende woning om toe te voegen aan de gemeenschappelijke delen. Vorig jaar ontvingen zij voor dit pand een aangifteformulier voor een belasting op woningen zonder inschrijving in het bevolkingsregister. Hierop namen ze contact op met de Dienst Belastingen en kregen ze een vrijstelling van deze belasting wegens verbouwwerken. Ook dit jaar ontvingen ze weer een aangifteformulier. Na opnieuw contact op te nemen met de Dienst Belastingen diende de verzoeker foto's door te sturen om te staven dat de woning niet meer als woonunit gebruikt zal worden en kreeg hij ook het advies om contact op te nemen met de Dienst Burgerzaken om het huisnummer te schrappen. Deze burger stapte naar de Ombudsdienst omdat hij dit zeer onprofessioneel vond: 'De dienst had toch alle nodige informatie gekregen het voorgaande jaar en zij kunnen toch zelf contact opnemen met de Dienst Burgerzaken?'

In een ander dossier betreft de verzoeker dat de Dienst Belastingen zijn korte schriftelijke verklaring onvoldoende acht als bewijs dat een appartement tijdelijk als opslagruimte voor zijn bedrijf wordt gebruikt. Deze burger vond dat hij op basis van zijn simpele verklaring moest vrijgesteld worden van de belasting op een tweede verblijf.

Uit deze dossiers blijkt dat burgers van mening zijn dat ze zijn vrijgesteld van de belasting op tweede verblijf, hetzij omdat de voormalige woning dienst doet als gemeenschappelijke ruimte van een cohousing, hetzij omdat een appartement gebruikt wordt als bedrijfsruimte. In beide gevallen gaat dit om functiewijzigingen die je niet zomaar mag doorvoeren: je moet er een omgevingsvergunning voor aanvragen bij de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning. Als je dit als burger niet doet, en het wordt niet opgemerkt door de Dienst Toezicht, is het enkel nog de Dienst Belastingen die dit zou kunnen opmerken bij het heffen van een belasting tweede verblijf. De Dienst Belastingen dient er zich met andere woorden van bewust te zijn dat zij niet zomaar een vrijstelling mogen geven van deze belasting, zonder dat er wordt nagegaan of er een vergunning werd toegekend voor de functiewijziging. Wanneer we hiernaar informeren bij de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning blijkt dat voor deze beide woningen nooit een functiewijziging aangevraagd werd. Het lijkt hun ook redelijk onwaarschijnlijk dat zij voor dit ene pand de functie 'wonen' zouden schrappen, aangezien dit een 'te beschermen eengezinswoning' is. Zo verdwijnen er bovendien ongemerkt woningen van de al zo krappe woningmarkt. We doen hierover dan ook een aanbeveling (zie verder in dit verslag).

## Dienst Feesten en Ambulante Handel, Politie, Mobiliteitsbedrijf

### Geslaagde bemiddeling

Wij staan elke zondag op de Kouter met bloemen. Op 5 juni kwam de marktleidster van de dienst Feesten en Ambulante Handel ons om 11 uur zeggen dat we uitzonderlijk door de knip aan het justitiepaleis mochten rijden en dit omwille van de braderie in de Brabantdam. We reden met drie marktwagens na elkaar en kregen telkens een boete. We hebben tevergeefs bezwaar aangetekend. De informatie die we kregen van de marktleidster strookt niet met deze van het Mobiliteitsbedrijf. Wij zijn hier wel de dupe van. De marktleidster wil voor ons getuigen, en de bevoegde schepen reageert niet. Kan jij ons helpen?

De essentie van deze klacht gaat erover dat hier het gezag van 2 ambtenaren tegenover elkaar wordt geplaatst: wie moet de burger nu geloven? Het Mobiliteitsbedrijf heeft de klacht onderzocht en argumenteert dat de GAS-boete wel degelijk terecht is, omdat de marktverantwoordelijke wettelijk gezien niet de autoriteit heeft om een straat of route af te sluiten en weggebruikers (of marktkramers) toe te laten een verkeersbord te negeren. Vooraf was er inderdaad gecommuniceerd dat bij grote verkeersdrukke de Brabantdam afgesloten kon worden, maar enkel de Politie is bevoegd om de beslissing te nemen, meldt het Mobiliteitsbedrijf terecht. Verder argumenteert het Mobiliteitsbedrijf: 'De betrokken bestuurder is overigens zelf verantwoordelijk om te weten welke personen bevoegd zijn om dergelijke bevelen/instructies te geven', en vindt dat de marktverantwoordelijke zich beter bewust had moeten zijn van de grenzen van haar bevoegdheid. Vanuit juridisch oogpunt heeft het Mobiliteitsbedrijf volledig gelijk.

De Ombudsdienst is van mening dat bij deze evaluatie geen rekening wordt gehouden met de ombudscriteria als billijkheid en vertrouwen. De Dienst Feesten en Ambulante Handel blijft achter de beslissing staan om de verzoeker via die bewuste knip te sturen. Zij beseffen dat het strikt juridisch niet helemaal correct was om dat al te doen, zolang de Politie de Brabantdam nog niet had afgesloten. Maar, de marktverantwoordelijke bevond zich op het terrein en zij heeft daar geoordeeld dat dit de veiligste oplossing was. Door de drie marktkramers via het Koophandelsplein te sturen werd vermeden dat zij met hun grote voertuigen door de drukke Braderie Publique in de Brabantdam zouden moeten.

De Dienst Feesten vindt evenwel ook dat het niet correct is dat de marktkramers moeten opdraaien voor boetes die zijn ontstaan door het advies te volgen van de marktverantwoordelijke. De boete is juridisch terecht en die kan blijkbaar niet geannuleerd worden, maar zo hoeft de verzoeker daar niet de dupe van te zijn.

Het Mobiliteitsbedrijf suggereert dat de stadsdiensten de grenzen van hun bevoegdheden in het vervolg niet meer overschrijden. De Ombudsdienst is van mening dat dit een wat eenzijdige kijk is op deze zaak, omdat de veiligheid in deze specifieke situatie ook van groot belang is. Het lijkt ons aangewezen om de coördinatie tussen diensten te verbeteren. De Ombudsvrouw heeft dit met beide betrokken diensten besproken.

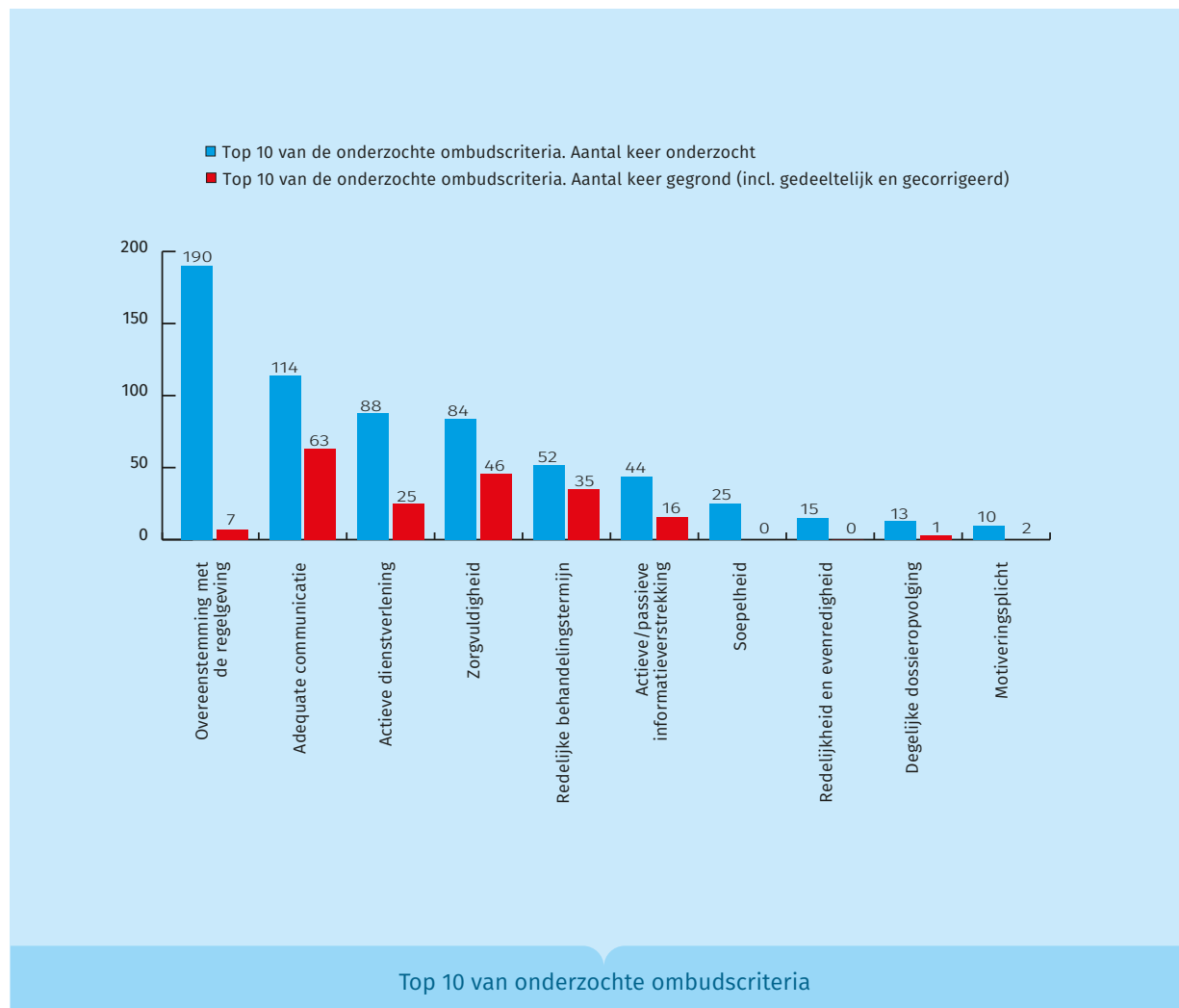
### 3.4. Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium

Zoals steeds vertrekken we 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 10 ombudscriteria die het vaakst werden afgetoetst bij het beoordelen van een klacht, en hoeveel keer ze daadwerkelijk werden geschonden. Je zult 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 2022 is net als de voorbije jaren 'overeenstemming met de regelgeving', gevolgd door de ombudscriteria 'adequate communicatie', 'actieve dienstverlening' en 'zorgvuldigheid'. Dit betekent dus dat de burger bij het indienen van de klacht vond dat de administratie op dit vlak steken had laten vallen.

Wanneer we ook rekening houden met het aantal keren dat de geuite klacht gegrond was, of deels gegrond of gegrond maar gecorrigeerd, dan zien we dat in 2022, net als in 2021, het ombudscriterium 'redelijke behandelingstermijn' het vaakst werd geschonden, gevolgd door (in afnemende volgorde) 'adequate communicatie', 'zorgvuldigheid', 'actieve/passieve informatieverstrekking' en 'actieve dienstverlening'. In 25 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 10 meest voorkomende. Je vindt het volledige overzicht in de bijlagen.



## Overeenstemming met de regelgeving

De overheid moet handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals ze door een wettelijke regeling op alle niveaus werden vastgelegd. Het overheidshandelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels. Wat onwettig is, is onbehoorlijk.

In 2022 werd dit ombudscriterium 190 keer onderzocht, wat minder is dan een jaar geleden. Wat opvalt, is dat dit criterium slechts in 3% 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.

### IVAGO en Juridische Dienst

#### Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

Op 27 oktober 2021 hebben mijn schoondochter en mijn zoon hun vuilnis buitengezet voor de ophaling. Hierbij hebben ze zich echter vergist van datum en papier buitengezet op het moment dat dit niet opgehaald werd. Toen zij 's avonds terug thuiskwamen hebben zij niet opgemerkt dat het papier niet was opgehaald met als gevolg dat zij een boete krijgen van 120 euro. Mijn zoon heeft deze feiten toegelicht via een aangetekend schrijven bij GAS@stad.gent. Voor de argumenten werd geen begrip getoond en de boete moet toch betaald worden. Als ouder heb ik het hier heel moeilijk mee. Ik begrijp het strenge beleid rond sluikestorten en dit is absoluut nodig. Hier gaat het over een vergissing van twee jonge mensen die beide studeren, begaan zijn met het milieu en dierenwelzijn. Het is ook de eerste keer dat dit gebeurt. Kan u hier iets aan veranderen?

De procedure is correct verlopen. Er is een vaststelling gedaan, de verzoeker is daarvan op de hoogte gebracht, heeft verweer kunnen indienen en heeft het eindoordeel van de sanctionerend ambtenaar ontvangen. De verzoeker is steeds tijdig en correct geïnformeerd. Wat het oordeel van de sanctionerend ambtenaar betreft: er hebben meerdere factoren gespeeld om de sanctie op te leggen. Niet alleen dat het papier en karton niet op de juiste dag was aangeboden, maar ook dat er ander afval bij stond; dat het niet voor de woning was aangeboden en dat het niet weer binnen gehaald was voor het einde van de dag.

### Lokale Politie - Verkeersdienst

Overeenstemming met de regelgeving  
Gegrond

Wij zijn gedomicilieerd in de Limburgstraat en beschikken over een bewonerskaart. Gisteren parkeerden wij in een bewonerszone om de hoek in de Henegouwenstraat, toevallig achter elkaar. Deze ochtend werden we beiden geverbaliseerd door de politie omdat we in een afgebakende zone stonden voor een verhuis, maar zowel ik als mijn vriendin zijn zeker dat die borden er gisteravond niet stonden. Zich vergissen kan, maar toch niet met twee? Kan u ons helpen. De politie had geen oor naar ons standpunt.

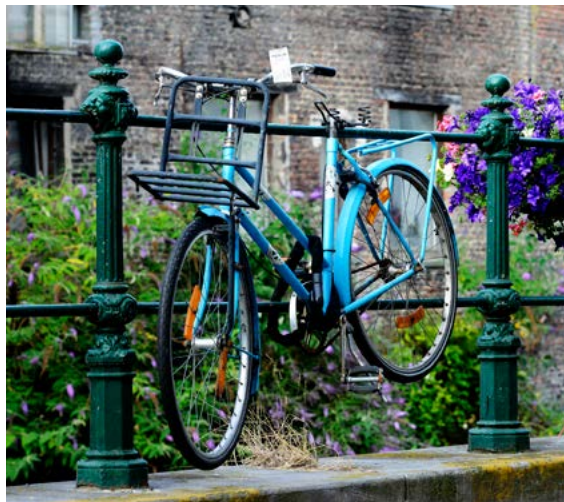
Volgens de afdeling Innames Publieke Ruimte (IPR) heeft een verhuisbedrijf wel een vergunning gekregen voor een inname op de bewuste datum in de Henegouwenstraat maar niet voor de parkeerplaatsen waar verzoeker en zijn vriendin geparkeerd stonden. Er was ook wel een inname op de parkeerplaatsen maar niet voor een verhuizing op die dag. De verhuisfirma heeft ook een jaarvergunning voor innames maar moet hier bij iedere verhuizing een melding van maken bij IPR en ook, als ze de borden plaatsen, een kennisgeving sturen naar de Politie met de nummerplaten van de voertuigen die op het moment van het plaatsen van de borden, geparkeerd stonden. Zij hebben geen melding gedaan bij IPR maar wel een kennisgeving doorgestuurd naar de Politie. Vermoedelijk hebben zij uit gewoonte borden geplaatst op zowel de plaats van de vergunning als op de parkeerplaatsen waarvoor zij geen vergunning hadden maar deze borden hadden daar niet mogen staan. Er werden ook geen foto's genomen van de signalisatie door de Politie op het moment dat de vaststelling werd gedaan. De Juridische Dienst laat weten dat zij, op basis van de verwarrende situatie en de afwezigheid van foto's, de 2 GAS-boetes zullen annuleren en verzoeker hiervan op de hoogte brengen.

### IVA Mobiliteitsbedrijf

Overeenstemming met de regelgeving  
Ongegrond

Mijn aanvraag mobiliteitsvergunning in alle zones als zorgverstreker is geweigerd. Ik heb dit elk jaar kunnen vernieuwen. Ik ben als zelfstandige kinesiste geen zorgverstreker meer volgens het Mobiliteitsbedrijf. Hoe moet ik nu die patiënten die zwaar ziek zijn behandelen, soms dagelijks? Zij kunnen niet tot bij mij komen in de praktijk zelf.

Verzoekster kan enkel via de bewonerstool van haar patiënten een vergunning krijgen om door het autovrij gebied te rijden. De enige oplossing bestaat eruit dat de patiënt een bezoekersvergunning aanvraagt voor de kinesiste. Maar dan stuiten we vaak op mensen die digitaal niet actief of onderlegd zijn en voor wie deze aanvraagprocedure te moeilijk is. De voorwaarden om een vergunning te krijgen is een beleidsbeslissing waarvoor we niet bevoegd zijn om tussen te komen. Het Mobiliteitsbedrijf past de regelgeving correct toe.



### IVAGO

Overeenstemming met de regelgeving  
Ongegrond

De laatste weken blijven, na de ophaling van PMD-zakken, kleine blauwe zakken staan. Bij navraag bij de ophalers van IVAGO blijkt dat de kleine blauwe zakken enkel nog toegestaan worden in appartementsblokken waar ze in containers moeten gedropt worden. Wij vinden dit een zéér discriminerende maatregel! Wat met al die alleenstaande bewoners, die worden nu verplicht een zak te kopen van 75 liter en die in het beste geval op hun ál klein terras te plaatsen. Die grote zakken beginnen te lekken en te stinken tegen dat ze ooit vol zijn. Heeft men over deze nieuwe regel trouwens gecommuniceerd? Wij wisten van niets.

De kleine PMD-zakken van 30 liter zijn enkel bedoeld voor appartementen die met verzamelcontainers werken. Dit is al altijd zo geweest en het is dus zeker geen nieuwe maatregel. Het staat ook heel duidelijk vermeld op de wikkel rond de PMD-rol. Soms namen de ploegen dit mee maar dat is zeker niet de bedoeling. De ophalers vragen zelf om de kleine zakjes buiten geplaatst en de ophalers moeten meer bukken, het is arbeidsintensiever. Voor sommige bewoners is een kleine zak misschien handiger, maar voor IVAGO is het dat niet, en het is niet volgens de regels.

## 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 114 keer ingeroepen door de burger, die in iets meer dan de helft van de gevallen gelijk kreeg. Dit is het tweede vaakst ingeroepen ombudscriterium in 2022.

### **IVA Mobiliteitsbedrijf**

#### **Adequate communicatie Gegron**

Vorige maand heb ik een mail gestuurd met de vraag van mij en de andere daar actieve handelszaken naar voorbehouden parkeerplaatsen voor kortparkeren op de Hundelgemsesteenweg in Ledeberg. Reeds vanaf half december 2021 ben ik er mee bezig, en het kabinet van de bevoegde schepen had voor de werken al beloofd om dit met het Mobiliteitsbedrijf in orde te brengen. Helaas heb ik tot op heden nog niets vernomen. Dit heeft wel desastreuze gevolgen voor de handelszaken in de straat.

Verzoekster kreeg geen antwoord op haar mails die ze verstuurd had naar het Mobiliteitsbedrijf over het invoeren van kortparkeren aan de Hundelgemsesteenweg. Na overleg met het Mobiliteitsbedrijf laten ze weten dat er wel degelijk kortparkeren zal ingevoerd worden maar men kan nog geen exacte timing geven.

### **Groendienst**

#### **Adequate communicatie Gegron**

Op 14 en 28 oktober 2021 verstuurd ik e-mails naar de Groendienst. Beide bleven tot op heden onbeantwoord. Is het mogelijk een stand van zaken te krijgen of deze snoeiwerken worden ingepland in de hopelijk nabije toekomst? Enige feedback lijkt me hier toch wel op zijn plaats en graag bezorg ik u enkele foto's die aantonen dat dringende snoeiwerken aan de struiken en bomen in de gracht naast mijn woning nodig zijn. Bij hevige windstoten slaan de overhangende takken al tegen de gevel en het dak van de woning aan. Ook wordt een deel van de voortuin hierdoor overgroeid. Hopelijk mag ik spoedig een antwoord ontvangen en zal het nodige gedaan worden om deze bomen te snoeien zodat bij het volgende stormweer er geen pannen van het dak afgegooid worden.

Zowel de Groendienst als de Dienst Toezicht zijn bezig met deze vraag. Beide diensten gingen ervan uit dat de andere dienst de burger had gecontacteerd. Nochtans schreef die enkel de Groendienst aan. De Groendienst zoekt duidelijkheid over wie de gracht en de desbetreffende bomen onderhoudt. Er bestaat onzekerheid of dit voor de aangelanden is, dan wel voor de Stad. Zolang er geen duidelijkheid is, kan geen definitief antwoord gegeven worden. De case wordt wel verder opgevolgd en er wordt gewacht op info van Vastgoed Datamanagement. Zodra er uitsluitel is over het beheer van de gracht en de bomen krijgt verzoeker zijn antwoord.

### **Afdeling Innames Publieke Ruimte (IPR)**

#### **Adequate communicatie Ongegron**

Er is momenteel een grote achterstand bij de aanvragen van vergunningen voor het plaatsen van parkeerborden. We vragen de vergunning tijdig aan maar krijgen deze niet tijdig. Hierdoor kunnen we foutief geparkeerde wagens niet laten wegslepen door de politie en zijn geplande werken met de hoogwerker niet mogelijk. Dit zorgt voor vertraging van geplande werken en voor hoge kosten door de verlenging van de huur voor de hoogwerker.

De elektronische aanvraag voor een inname openbaar domein (in dit geval van 5 tot 9 september) voor een tijdelijke werfzone werd ingediend op 18 augustus. Op 25 augustus stuurt de aanvrager een herinneringsmail. Op 2 september contacteert verzoeker ons omdat hij nog geen vergunning in handen heeft. Diezelfde dag wordt de vergunning uitgereikt: op dag 15 na de aanvraag. Op de website van de Stad Gent wordt geadviseerd om de vergunning tijdig aan te vragen. Uitreiking gebeurt dan binnen de 21 dagen. Deze termijn was dus niet verstreken; de vergunning is tijdig uitgereikt. We horen van het diensthoofd van IPR dat er momenteel veel aanvragen zijn en ze er alles aan doen om die tijdig af te leveren. Herinneringsmails van vergunninghouders worden daardoor niet altijd tijdig gelezen en/of behandeld.

### **IVA Mobiliteitsbedrijf**

#### **Adequate communicatie Gegrond**

Ik wend me tot u omdat er vanwege Mobiliteit Stad Gent blijkbaar volkomen onverschilligheid is ten opzichte van een levensgevaarlijke verkeerssituatie op ons voetpad door fietsers en brommers. Ik heb in eerste instantie onze burgemeester aangeschreven omdat Mobiliteit Stad Gent niet reageerde op meerdere telefoons en mails van buurtbewoners en van mij, maar ook van de schepen kreeg ik geen antwoord. Dus heb ik onze wijkagente aangeschreven, die op haar beurt ook de burgemeester en de bevoegde schepen heeft gemaild, met wederom geen enkele reactie! Ik heb onze wijkagente ook gevraagd of wij als bewoners ZELF bloembakken mochten plaatsen, maar dat mag blijkbaar niet. Ik hoop dat u hier iets aan kunt doen, zodat wij ons niet hoeven te verantwoorden bij de rechter omwille van 'onrechtmatig plaatsen van bloembakken'.

Verzoekster schrijft de Ombudsdienst aan op 07/03/2022. We doen navraag bij het Mobiliteitsbedrijf waaruit blijkt dat er een fout is geslopen in het e-mailadres bij antwoord aan verzoekster. Er zal een nieuw antwoord verstuurd worden naar het juiste e-mailadres. Op 05/04/2022 laat verzoekster weten dat ze op aanraden van Gentinfo AWV heeft aangeschreven omdat Nieuwevaart een gewestweg is. AWV laat weten dat voetpaden een stadsaangelegenheid zijn. Mevrouw laat weten dat ze ondertussen nog geen reactie heeft ontvangen van het Mobiliteitsbedrijf. Op 11/05/2022 vraagt de Ombudsdienst het Mobiliteitsbedrijf naar een stand van zaken. Verzoekster krijgt op 27/06/2022 een antwoord van het Mobiliteitsbedrijf en ook telefonisch wordt verzoekster gecontacteerd. Het Mobiliteitsbedrijf heeft ondertussen hekjes laten plaatsen zodat de fietsers verhinderd worden om op het voetpad te rijden.

### **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 2022 in 28% van de gevallen geschonden, wat iets beter is dan het jaar voordien.

#### **Dienst Ontmoeten en Verbinden**

##### **Actieve dienstverlening, adequate communicatie en gelijkheid en onpartijdigheid Ongegrond**

Enige tijd terug ontvingen we een folder in de brievenbus: als buurtbewoner konden we twee standplaatsen krijgen op de rommelmarkt van het Coyendans feest. Er was vanaf 30 mei een voorinschrijvingsperiode. Ik wou mij die dag onmiddellijk inschrijven maar ik sukkel nogal met mijn gezondheid dus uiteindelijk schreef ik me pas enkele dagen later in. Ik hoorde toen van een medewerkster dat de twee plaatsen voor mijn deur al ingenomen waren door mijn buurvrouw. Vroeger kwamen zij en ik heel goed overeen. In het buurtcentrum zeiden ze me dat ze haar zouden bellen. Kort daarna verwittigden ze me dat zij die 2 plaatsen wenst te behouden. Ik vind het niet correct dat de eerste de beste plaatsen krijgen, twee zelfs! Zo heb ik wel een plaats toegewezen gekregen maar ik ben te vermoeid om al mijn gerief tot daar te verhuizen. De buurvrouw daarentegen woont hier niet meer, zij heeft een auto dus voor haar maakt het toch niet uit om op die andere plaats te staan?

De Dienst Ontmoeten en Verbinden brengt bewoners van de rommelmarkt-straten op de hoogte van de activiteit met een informatiebrief. Daarin wordt geïnformeerd over het inschrijvingsmoment. Deze bewoners kunnen maximaal 2 standplaatsen per adres reserveren. Nergens wordt beloofd dat die standplaats voor het eigen huis zal liggen. De inschrijvingen worden geregistreerd volgens het principe wie eerst komt krijgt eerste keus. Deze werkwijze wordt gehanteerd voor elke bewoner, zonder onderscheid. Deze werkwijze staat jammer genoeg niet vermeld in de brief en is nu de oorzaak van wroef tussen twee bureaus. De dienst neemt een bemiddelende rol op, maar krijgt het niet voor mekaar dat de buurvrouw haar standplaats wil wijzigen. Ze komen verzoeker wel ruimschoots tegemoet door hem een standplaats aan te bieden rechtover zijn woning (dit is een smalle straat dus we spreken over een afstand van amper 5 meter). De dienst biedt ook fysieke en materiële hulp aan voor het opstellen van zijn standplaats. Deze hulp wijst hij af: hij is alleen maar tevreden als wat hij beoogt ook wordt verkregen. De dienst kan hier niet aan tegemoet komen. Wij zien geen discriminatie in het toewijzen van de standplaats, maar vragen de Dienst Ontmoeten en Verbinden om dergelijke discussies in de toekomst te vermijden door duidelijker te communiceren over de gehanteerde werkwijze bij de toewijzing van standplaatsen. We waarderen de inzet die werd getoond door te gaan voor bemiddeling en toen dit niet lukte gepersonaliseerde ondersteuning aan te bieden.

### **IVAGO**

Actieve dienstverlening  
Gegrond maar gecorrigeerd

Het is voor de tweede keer op rij dat op 12/07/2022 mijn papier en karton niet is opgehaald door IVAGO. Ook op 28/06/2022 werd dit niet opgehaald en kreeg ik terug de gebruikelijke boodschap: "laat het buitenstaan en als het tegen vrijdag niet is opgehaald, neem het dan terug binnen". Uiteraard wordt het nooit opgehaald en op de duur krijg ik problemen om het papier en karton te stapelen. Komt daar nog bij dat als ik meer dan 1 kubiek papier buiten zet, IVAGO het niet meeneemt omdat het teveel is. Ja, als je verschillende keren het papier niet komt ophalen dan kom je al eens aan een kubiek papier. Deze keer sta ik er echt op dat het papier nog wordt opgehaald want ik vertrek binnenkort op reis en ben echt niet van plan om al dat papier en karton terug binnen te nemen. Ik heb ook al gevraagd dat de verantwoordelijke van deze regio eens contact opneemt met mij om tot een structurele oplossing te komen maar buiten mij een telefoonnummer geven van een foutieve verantwoordelijke, is er nog niets gedaan.

De verzoeker zei dat hij het er niet mee eens is dat hij het afval op de hoek van de straat zou moeten aanbieden, zoals hem per brief was meegedeeld. Er is een planner van IVAGO ter plaatse gegaan, mét een vuilniswagen, om mee te kijken of het al dan niet mogelijk is om vlot (achteruit) de straat in en uit te rijden en het afval bij hem op te halen. Uit deze proef is gebleken dat inrijden wel mogelijk is. Dat is voortaan dan ook uitdrukkelijk de bedoeling. Al het afval dat er nog lag is meegenomen. Mee door de tussenkomst van de Ombudsdienst is het probleem grondig onder de loep genomen en is er duidelijkheid ontstaan waardoor de afvalophaling voortaan wel correct zou moeten verlopen.

### **Lokale Politie Gent Wijkdienst**

Actieve dienstverlening  
Gegrond maar gecorrigeerd

Ik heb contact opgenomen met de wijkdienst Wondelgem omdat er zich tussen 16u00 en 17u00 telkens aan de overkant van de straat een vrachtwagen komt parkeren en de volledige nacht zijn koeling laat draaien. Ik hoor dus een volledige avond en nacht het geronk gelijk van een generator. Ik kreeg als antwoord op mijn melding dat de buurtinspecteur zou proberen om de bestuurder te identificeren om hem erop attent te maken dat het lawaai storend is voor de nachtrust van de burens maar ik kreeg al vlug telefoon van de buurtinspecteur met de melding dat ze 's nachts niet werkt! Ik vraag ook niet om 's nachts te komen luisteren; ik vraag gewoon dat men eens met de chauffeur praat zodat hij zijn vrachtwagen ergens gaat parkeren waar er geen lawaaihinder is voor de buurt. Ik kan me niet voorstellen dat de bewoners waar hij zijn vrachtwagen parkeert, daar geen last van hebben.

We contacteren de politie en verzoeker krijgt een antwoord van de wijkcommissaris dat de buurtinspecteur alsnog zal tussenkomen bij de vrachtwagenbestuurder om tot een oplossing voor de overlast te komen.

### **IVA Mobiliteitsbedrijf**

Actieve dienstverlening en adequate communicatie  
Gedeeltelijk gegrond

Hoewel mijn aanvraag voor een laadpaal in de buurt voldoet aan de voorwaarden, wordt deze niet weerhouden. Er komt geen antwoord op de vraag waarom dit zo is en ook het aanbod samen met de dienst mobiliteit te zoeken naar een andere locatie valt in dovemansoren.

Deze burger vulde in februari een online suggestieformulier in voor de plaatsing van een nieuwe publieke laadpaal dichtbij zijn woning. In april kreeg hij het bericht dat het Mobiliteitsbedrijf zijn vraag zal onderzoeken. Hij is ontgoocheld wanneer hij in september verneemt dat de laadpaal niet bij hem in de buurt komt, maar in een aangrenzende straat. Pas na aandringen geeft het Mobiliteitsbedrijf in oktober een uitgebreide algemene uitleg waarom het niet altijd mogelijk is om een publieke laadpaal te plaatsen vlak bij de woning van de aanvrager, én dat het bij de alternatieve locatie blijft. Blijkbaar gaf de Dienst Stedenbouw een negatief advies voor de gevraagde locatie omdat de laadpaal te dicht bij een raam van een andere bewoner zou komen. Dat werd de bewoner niet verteld. Intussen startte het Mobiliteitsbedrijf alsnog een onderzoek naar een andere locatie dicht bij de woning van de aanvrager. Die locatie zou gevonden zijn en (mits positief advies) al in het voorjaar van 2023 worden geplaatst. Opnieuw werd de aanvrager daar niet van verwittigd. Naar aanleiding van deze klacht informeert het Mobiliteitsbedrijf ons dat zij in de toekomst transparanter zal communiceren indien een suggestie afgewezen wordt.

## 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 het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn. Elke overheidsdienst dient nauwkeurig te werken, de dossiers deskundig op te volgen, oplossingsgericht te reageren en fouten tijdig te herstellen. Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.

Zorgvuldigheid is de ombudsnorm die in 2022 na overeenstemming met de regelgeving en adequate communicatie het vaakst met de voeten werd getreden door de diensten. In 54% van de keren dat het werd ingeroepen bleek de burger een punt te hebben.



### **IVA Mobiliteitsbedrijf** Zorgvuldigheid Geground maar gecorrigeerd

Ik woon op Alsberghe Van Oost-site, een wijk met een grote parkeerdruk. Ik heb al met de wijkregisseur, wijkpolitie, en het meldpunt politie Gent contact opgenomen over uitrijmoeilijkheden uit mijn garage door wildparkeerders. Ze verwijzen mij telkens door naar het Mobiliteitsbedrijf, waar alles verstopt. Het Mobiliteitsbedrijf schermt telkens met ondoortastende, ambtelijke uitvluchten. Ik volgde de raad op en heb verbodstekens op mijn poort geplaatst. Maar dit hielp niet. Ik heb uit pure wanhoop dan maar het kabinet van de schepen aangeschreven. Mijn vraag is heel simpel, dat de paaltjes voor mijn garage beter geplaatst worden zodat ik vlot uit mijn garage kan rijden. Dat de grote overlast door wildparkeren STRUCTUREEL wordt vermeden, en ik niet steeds de politiediensten moet lastigvallen. De ontwijkende antwoorden van het Mobiliteitsbedrijf gaan dan over het niet onder hun bevoegdheid vallen van dat domein (werd onlangs nagegaan via Gentinfo, deze wijkweg valt wel degelijk onder bevoegdheid Gent) en dat de wegcode zou verbieden om in een woonerf een verbodsteken te plaatsen. Ik heb daarop voorgesteld een plantzone, of een extra paaltje te plaatsen, maar daar antwoordde men niet op. De enige oplossing die zij voorstellen is Politie bellen en beboeten. Dan sta je daar, als je niet uit garage kan rijden door een foutparkeerder. Deze situatie zorgt voor veel stress en ongemakken en het gevoel dat het Mobiliteitsbedrijf de ongemakken naast zich neerlegt, zonder alternatieven te overwegen of eens langs te komen. Het moeilijke inrijden in de garage door foutparkeerders heeft al voor schade aan mijn wagen gezorgd.

Omdat ook de vraag kwam van de Politie om een structurele oplossing te voorzien gaat het Mobiliteitsbedrijf in op de vraag van verzoeker om een 3<sup>de</sup> paaltje te plaatsen zodat er niemand meer kan parkeren en het in- en uitrijden van zijn garage gemakkelijker wordt.

### **IVAGO** Zorgvuldigheid Geground maar gecorrigeerd

Afgelopen 4 weken werd de GFT-container bij ons in de straat weer niet opgehaald door IVAGO. IVAGO werd reeds verschillende keren gecontacteerd, maar tevergeefs want het is nog steeds niet opgelost. Graag opnieuw jullie input in dit dossier.

IVAGO bevestigt dat de ophaling tijdens de weken dat het fout ging, uitgevoerd werd door een andere ploeg. Die ploeg zou minder vertrouwd zijn met de ronde en daardoor de 'aandachtspunten' hebben genegeerd en het adres hebben overgeslagen. De klacht is doorgegeven en de planner van IVAGO is op de hoogte, dus nu zou er extra aandacht moeten zijn voor deze ophaling.

### Dienst FM Onderwijs

#### Zorgvuldigheid en duurzaamheid Gegrond maar gecorrigeerd

Mijn zoon gaat naar een basisschool in Gentbrugge. Hij krijgt les in een containerklas die vlak bij de dieselgenerator van de bouwkraan staat. De generator verspreidt diesellucht op de speelplaats - en mogelijk ook in de klassen. Er kwam al een hogere schouwpijp, maar die loste het probleem niet op. Sinds juni vragen wij, ouders, om een degelijke oplossing. Stad Gent Dienst FM Onderwijs en de controleur Milieutoezicht van Stad Gent zijn op de hoogte. Ondanks herhaalde beloftes om het probleem aan te pakken, verandert er niets wezenlijks. Dat een stad en een (stads)school dit laten gebeuren, vinden we onbegrijpelijk. Daarom willen we graag resultaten zien van degelijke metingen én een definitieve, snelle oplossing voor het probleem.



Uit e-mailcommunicatie blijkt dat dit probleem al aangekaart werd in juni. Toen werd een aanpassing gedaan: het verlengen van de afvoer. Op 27 juni en opnieuw op 18 augustus werd gevraagd of er al een oplossing was. De dag nadien werd geantwoord dat er een plan opgesteld was om dit verder op te volgen. Er werd ook geprobeerd om de ouder gerust te stellen met de mededeling dat de uitstoot van de generator maar ongeveer dezelfde was als die van een kleine dieselwagen, wat begrijpelijk geen geruststelling was voor de ouder. Het lijkt ons niet opportuun dat op een speelplaats van een school een kleine dieselwagen zou staan draaien tijdens de aanwezigheid van kinderen. De directie van de school geeft aan dat de generator ook dicht bij een klas staat, waardoor het raam daar vaak niet opengezet kan worden om te verluchten, omdat de dieselgeur dan in de klas hangt. Nadat wij contact opnamen bleek dat het mogelijk was om te werken met een batterij. Dit vereiste een extra budget, wat niet evident is in tijden van besparing. De dienst gaf aan dat er een vergunning was voor de generator en deze voldeed aan de milieunormen. Er bleken echter geen metingen gedaan te zijn om dit na te gaan. Er ging wel een controleur ter plaatse, maar de Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu beschikt niet over het juiste meettoestel om metingen uit te voeren. Kort nadien kwam het bericht dat er toch binnen het project geld gevonden werd om met een batterij te werken. De ouder was heel tevreden over deze oplossing.

### Redelijke behandelingstermijn

Elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijk 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.

Deze ombudsnorm werd in 67% (in 2021 nog 86%) van de keren dat die van toepassing was geschonden: in 35 van de 52 gevallen. Er is dus een verbetering merkbaar, maar dit blijft een aandachtspunt.

### WoninGent

#### Redelijke behandelingstermijn Gegrond

Ik woon niet meer in een woning van WoninGent. Ik vraag al meer dan een jaar om de afrekening verbruiken te krijgen voor de periode maart 2019 tot september 2020. Vorig jaar in januari stuurde u de klacht voor mij naar WoninGent. Het is nu nog altijd niet in orde.

In januari 2021 stuurden we op vraag van verzoeker zijn klacht in eerste lijn naar WoninGent. Een jaar later blijkt hij nog steeds geen afrekening gekregen te hebben. WoninGent laat weten dat de afrekening gemaakt werd op 19/11/2021. Omdat verzoeker intussen geen huurder meer is, moet het bedrag nog verrekend worden. Op 2/2/2022 werd de afrekening verstuurd naar verzoeker, op 11/2/2022 volgde de terugbetaling.

### **IVA Mobiliteitsbedrijf**

Redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie  
Gegrond

Ik ben gehandicapt. Ook mijn zoon die bij mij woont, is voor 80% gehandicapt. In onze straat is het bewonersparkeren en ik heb ook een bewonerskaart. Omdat ikzelf moeilijk ter been ben, en mijn zoon al helemaal niet kan stappen -hij heeft een beperking van 80%-, zijn wij vragende partij opdat er dicht bij de woning -en liefst voor onze deur- een speciale parkeerplaats zou komen voor mensen met een beperking. We deden een aanvraag voor een speciale parkeerplaats en verstuurd dit aangetekend op 01.06.2021 naar het Mobiliteitsbedrijf. Na 6 maanden hebben we hier nog geen antwoord op gekregen. Dat kan toch niet? Ik heb wel een garage aan mijn woning maar ze is te laag voor de auto. Ook gebeurt het heel vaak dat buurtbewoners voor mijn garage staan. Hiervoor neem ik soms contact op met de politie.

Het Mobiliteitsbedrijf laat ons weten dat zij op 24/01/2022 een brief hebben gestuurd naar verzoeker om te melden dat de parkeerplaats voor personen met een handicap er zal komen. Het dossier is ondertussen goedgekeurd door het college van burgemeester en schepenen op 03/02/2022 en overgemaakt aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen om uit te voeren. Een juiste timing is hier niet gekend.

### **Groendienst**

Redelijke behandelingstermijn  
Ongegrond

Ik belde de verdelgingsdienst van de stad Gent. De ratten lopen hier in de tuin! Ik woon 65 jaar in Mariakerke en ik heb hier nooit een rat gehoord of gezien maar nu is het zoals in de middeleeuwen! Het antwoord is dat ze gaan komen op 10 maart, een maand na melding. Dat is ongehoord! Straks lopen er hier 100! Zoiets kan echt niet!

We doen navraag bij de Groendienst. Deze dienst informeert ons dat ratten reproductief zijn vanaf 3 maanden. De voorgestelde wachttijd leidt dus niet tot rattenplagen. Naast bestrijding is het heel belangrijk om preventieve maatregelen te nemen. Zo zal de plaagdierbeheerser tijdens het plaatsbezoek kijken wat de oorzaak is van de aanwezigheid van ratten (bijvoorbeeld overmatig voederen van kippen, afval niet afgesloten bewaren, gekookt voedsel op composthoop, ...), en welke maatregelen moeten genomen worden om de ratten te beperken. Ratten worden immers vooral aangetrokken als voedsel gemakkelijk beschikbaar is. De dienst informeert ons dat er enkel noodinterventies volgen naar aanleiding van ratten in huis en ratten in scholen. Dit is hier niet het geval. Bij gewone interventies bedraagt de normale wachttijd meestal 3 tot 5 weken. De afspraak met deze burger valt dus binnen de gemiddelde wachttijd. Precies daarom kunnen we als Ombudsdienst niet bemiddelen om de afspraak te vervroegen. We vragen de burger om nog even geduld te hebben en informeren hem alvast over de preventieve maatregelen.



### WoninGent

#### Redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie Gegron

Ik ben rolstoelgebruiker. En ik huur een appartement van WoninGent sinds een drietal maanden. Toen ik in december de woning kwam bezichtigen stelde ik al vast dat de deur van de hoofdingang heel zwaar was alsook de deur van het 2de verdiep. Dit meldde ik direct bij het ontvangen van de sleutel. En zij beloofden mij dat dit in orde kon gebracht worden door WoninGent, de deuren konden afgesteld worden door een deuropomp te plaatsen. Nu zijn we 4 maand verder, en er is nog niks aangepast. Ik stuurde ook al een brief, ik heb gebeld, geen reactie. Ik kan niet zelfstandig naar buiten vanwege te zware deuren. Ik kan niet zelfstandig mijn brievenbus ledigen. Ik heb een spierkracht vermindering in mijn armen en benen door mijn aandoening. Alsook heb ik al eerder geklaagd over de bel en parlofoon die niet werken... EN ik kan geen douche nemen omwille van de druk op de kraan die niet werkt. Dit is vastgesteld door WoninGent bij de intredende plaatsbeschrijving. Kan u mij helpen?

De huurder toont aan dat er al mailcommunicatie was met WoninGent op 26/3, 29/3, 21/4 en 15/5/22. Ze kreeg 2 keer een bevestiging dat haar melding ontvangen was en dat men contact met haar zou opnemen. Toen zij op 15/6/22 met ons contact opnam, was zij nog niet gecontacteerd en werden er nog geen herstellingen uitgevoerd. Waarom hiervoor nog geen werken uitgevoerd waren en waarom de huurder nog niet gecontacteerd werd, daarop kregen we geen antwoord van WoninGent. Op 15/7/22 kregen we wel bericht dat een aannemer werken had uitgevoerd aan de parlofoon, en dat een externe firma opdracht kreeg om knoppen te voorzien om de deuren automatisch te openen. Ook het probleem van de douche zou aangepakt worden op de klusdag van de aannemer op 11/8/22. De problemen werden opgelost.

### 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 44 dossiers werd deze ombudsnorm onderzocht in 2022. In 36% van de gevallen werd de norm geschonden.



### Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (WBW)

#### Actieve/passieve informatieverstrekking Gegron

Ik ben bewoner van een pijpenkop. Op 2/2 ontvingen we een informatiebrief dat op 7/2 de werken rond de vernieuwing van de voetpaden zou opgestart worden. Als einddatum werd 30/4 vooropgesteld maar door de traagheid van de uitgevoerde werken, is de pijpenkop nog steeds niet volledig aangepakt. Op die informatiebrief werd niets vermeld over het aanbrengen van 'plantvakken' – enkel informatie over 'geveltuintjes' werd vermeld. Mijn probleem gaat dus over de correcte informatie en het gebrek aan medezeggenschap van de bewoners van de pijpenkop. De bewoners zijn voor een voldongen feit geplaatst want de impact hier is groot. Ik had graag meer inspraak gehad in de aanleg van het voetpad. Ik stuurde daarover reeds 4 e-mails, zonder enige respons. Ik begrijp totaal niet waarom het voetpad niet recht kon doorgetrokken worden naar de straat toe in plaats van een T-voetpad. Mijn moeder is rolstoelgebruiker en nu moet er geslalomd worden. Ik wil eraan toevoegen dat ik volledig achter ontharding sta maar niet ten koste van het welzijn van de bewoners.

De Dienst WBW meldt: ik deel uw reactie dat de voorziene werken in de bewonersbrief te summier werden omschreven en wij excuseren ons hiervoor als dienst. Bij elke voetpadvernieuwing wordt vandaag nagegaan welke verharde zones onthard kunnen worden, zonder de functionaliteit van het voetpad te verliezen. Omdat het gaat over openbaar domein en er jaarlijks 30.000 m<sup>2</sup> trottoir wordt vernieuwd is een participatietraject niet haalbaar. De Dienst WBW zal bij aankomende voetpadvernieuwingen wel sterker duiden en inzichtelijk maken in de bewonerscommunicatie als er onthardingsmaatregelen worden meegenomen in voetpadvernieuwing. Er zal nog een bewonersbrief volgen om de volgende fase van de werken te duiden.

### **IVA Mobiliteitsbedrijf**

#### **Actieve/passieve informatieverstrekking Ongegrond**

Op donderdag 23/12 gebruikte ik - voor het eerst in een paar dagen - mijn wagen, die geparkeerd stond in de Abrahamstraat, achter de Burgstraat, waar ik woon. Tot mijn verbazing zaten er enkele boetes achter mijn raam. Daarop consulteerde ik het online platform en klaarblijkelijk was mijn parkeervergunning vervallen, enkele dagen voordien. Ik ben hiervan op generlei wijze op de hoogte gesteld door de stad of het parkeerbedrijf. Kan dit zomaar? Nu zou ik 250 euro voor een nieuwe vergunning en 120 euro aan boetes moeten betalen, omdat ik parkeer aan mijn woonplaats? Waar zijn we mee bezig? Het Mobiliteitsbedrijf beweert dat er een brief is gestuurd om mij op de nakende vervaldatum van de vergunning te wijzen. Ik heb deze echter nooit te zien gekregen. Bijkomend vind ik het antwoord van de medewerker van het Mobiliteitsbedrijf al zouden de boetes 'terecht' zijn, getuigen van een totaal gebrek aan inlevingsvermogen en zelfs misprijzen voor de Gentenaar. Via welke weg of dienst kan ik deze kosten aanvechten?

Het Mobiliteitsbedrijf blijft bij hun standpunt dat de retributies terecht werden uitgeschreven omdat de verzoeker tijdig een herinneringsbrief hebben gestuurd maar hij zijn (tweede, betalende) bewonersvergunning niet had verlengd. Verzoeker meent dat hij de brief niet ontvangen heeft en men beter een e-mail zou sturen maar ook hierover kan worden geklaagd dat dergelijke berichten in de SPAM-box kunnen terechtkomen. Deze herinneringsbrief is een extra dienstverlening van het Mobiliteitsbedrijf maar het blijft de eigen verantwoordelijkheid van de burger om de einddatum van de betalende bewonersvergunning in de gaten te houden.

### **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 25 klachten werd hierop een beroep gedaan, maar telkens tevergeefs. We vonden geen enkele keer dat de burger hier gelijk had.

### **IVA Mobiliteitsbedrijf**

#### **Soepelheid Ongegrond**

Ik ben vorige vrijdag naar Gent gekomen omdat ik een grote bestelling moest ophalen in de Steendam. Omdat ik daar niet kon parkeren ben ik tot in de Bibliotheekstraat gereden waar ik wel parkeerplaats had, ik heb een parkeerrecht aangekocht via 4411. Ik ben mijn bestelling gaan ophalen en tegen dat ik alle uitleg had, bleek ik een retributie te hebben gekregen van 80 euro. Ik heb gebeld naar het Mobiliteitsbedrijf en kreeg te horen dat ik de retributie moest betalen omdat ik geparkeerd stond op een voorbehouden parkeerplaats voor marktkramers en dat op vrijdag tot 14u00. Ik vind dat deze retributie moet geannuleerd worden: ze werd uitgeschreven om 13u45 en ik nam geen parkeerplaats in van een marktkramer want er waren nog veel vrije plaatsen.

We laten verzoeker weten dat, als je parkeert op een voorbehouden parkeerplaats, je altijd een retributie van 80 euro riskeert. Het maakt niet uit of er veel vrije plaatsen waren of niet. We kunnen hier niet bemiddelen voor de annulatie van deze retributie.

### **IVA Mobiliteitsbedrijf**

#### **Soepelheid Ongegrond**

Mijn medewerker is onlangs voor onze firma komen werken en wij hebben zijn voertuig overgekocht en nieuwe nummerplaten voorzien. Om de overlast voor onze medewerker te beperken heb ik, van zodra ik de nieuwe nummerplaten in mijn bezit had, deze gaan verwisselen op zijn voertuig. Ondertussen hebben wij alle documenten in orde gemaakt en waren we verrast dat onze medewerker op 03/02/2022 een retributie kreeg omdat hij geparkeerd stond zonder geldige bewonersvergunning want hij had nog niet de tijd gehad om zijn bewonersvergunning aan te vragen. Dit kon hij pas, na het verkrijgen van een afspraak, op 08/02/2022. Ik vind dus wel dat het Mobiliteitsbedrijf rekening moet houden met de tijd die nodig is om alle papieren in orde te krijgen om een nieuwe bewonersvergunning aan te vragen.

Met het nieuwe annulatiebeleid van het Mobiliteitsbedrijf krijgt de burger 1 werkdag om zijn bewonersvergunning aan te passen aan de nieuwe nummerplaat. Dit kan online of aan de balie van het Mobiliteitsbedrijf maar hiervoor moet je een afspraak maken en deze zijn vaak volzet. Men had, zolang de bewonersvergunning niet is aangepast, een parkeerrecht moeten aankopen om te parkeren.

## 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 geen enkele keer geschonden in 2022, maar werd wel 15 keer ingeroepen door een burger.



### Dienst Kinderopvang

#### Redelijkheid en evenredigheid en actieve/passieve informatieverstrekking Gedeeltelijk gegrond

Ik verneem van de dienst Kinderopvang dat de opvanguren voor de zomervakantie gewijzigd zijn en dat er pas opvang kan voorzien worden vanaf 8 uur i.p.v. vanaf 7 uur. Dit stelt mij voor een groot probleem aangezien ik mijn zoon van 3 jaar afzet om 7u15 om op tijd op mijn werk te geraken en om hem dan in de namiddag tijdig te kunnen ophalen. Ik heb reeds gemaild naar de buitenschoolse kinderopvang van Gent, alsook naar het STIBO zelf, maar tot op heden kan hier niets aan gedaan worden zeggen ze. Het wijzigen van het aanvangsuur lijkt me ook in strijd met de overeenkomst die wij als ouder hebben met de school/opvanglocatie aangezien deze opvang voorzien vanaf 7 uur en dus niet vanaf 8 uur. Ik vernam van het STIBO zelf dat zij voorstander zijn van het openen om 7u en dat het pas openen om 8u geen meerwaarde heeft, noch voor hen, noch voor de kinderen. Mijn bezorgdheid is ook dat deze maatregel zal doorgetrokken worden naar het volgende schooljaar, wat mij als werkende ouder in een onmogelijke positie zou plaatsen. We hebben, mede op basis van het vroege opvanguur, gekozen voor deze opvang. Ook hoor ik dat er sprake is om een centraal opvangpunt in te voeren ergens in Gent voor kinderen die reeds voor 8 uur zouden afgezet moeten worden en dat het personeel van het STIBO ze daar dan zou moeten afhalen.

De Dienst Kinderopvang wordt, net als de volledige sector, geconfronteerd met een groot personeelstekort. Er werd beslist om de openingsuren in de vakantie aan te passen om het personeel efficiënter te kunnen inzetten en om de werkdruk te verlagen. De ervaring leert dat er tussen 7 en 8 uur minder kinderen opgevangen worden dan later op de dag. Omdat uit de reactie van ouders bleek dat er toch meer nood was aan opvang voor 8 uur, werden de noden per locatie in kaart gebracht. Waar er grote nood was en er voldoende personeel was, werd soms een aanpassing gedaan om de opvang toch wat vroeger te starten, bijvoorbeeld om 7.30 uur. Op deze locatie lukte dat niet. Er kon eventueel wel opvang geboden worden op een andere locatie verder uit de buurt. Het klopt dat de Dienst Kinderopvang hier niet voldeed aan de verwachtingen die de ouders hadden op het moment dat ze een opvang kozen en inschreven voor vakantieopvang. Hierover hebben zij zeker gelijk. Deze beslissing werd enkel genomen omwille van een probleem dat niet alleen de STIBO's treft, maar de volledige sector kinderopvang. Ondanks de acties die door de dienst ondernomen worden, raakt het personeelsprobleem niet opgelost. Een veilige opvang bieden is een absolute prioriteit. Begeleiders minder inzetten op rustige momenten en meer op drukke momenten zorgt voor een veiliger en meer kwalitatieve opvang.

### IVA Mobiliteitsbedrijf

Redelijkheid en evenredigheid  
Ongegrond

Ik contacteer u omdat ik geen jaarvergunning meer krijg om het autovrij gebied binnen te rijden. In het nieuw systeem moet ik aantonen op welk adres ik dagelijks moet zijn maar vroeger was dat toch veel soepeler. Als klinisch labo staan wij in voor het ophalen van bloedstalen et cetera in artsenpraktijken maar ook bij patiënten over het volledige grondgebied van stad Gent, leveren van afnamemateriaal en het doen van bloedafnames. Wij kunnen dat niet bewijzen aan de hand van een contract of bestelbon. Is het mogelijk voor ons een uitzondering te maken?

De nieuwe voorwaarden om een vergunning voor het autovrij gebied te krijgen werden beslist door het college van burgemeester en schepenen en goedgekeurd door de gemeenteraad. Als Ombudsdienst zijn wij niet bevoegd om tussen te komen bij deze beleidsbeslissing. Uit navraag bij het Mobiliteitsbedrijf blijkt dat de aanvraag voor de firma van verzoeker niet werd afgekeurd maar dat er extra informatie werd aangevraagd. In hun vraag hadden ze namelijk bewijzen gestoken om stalen op te halen in straten die buiten het autovrij gebied vallen. Als ze kunnen aantonen dat ze ook stalen dienen op te halen in straten binnen het autovrij gebied, kan er een jaarvergunning verkregen worden.

### Degelijke dossieropvolging

De burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft.

Dit criterium werd in 13 klachten ingeroepen, waarbij dit in 3 klachten werd weerhouden.



### Dienst Burgerzaken

Degelijke dossieropvolging en actieve dienstverlening  
Ongegrond

Op de Turkse geboorteakte van mijn mama staat dat ze in 1959 geboren is, maar toen ze hier in België met mijn papa gehuwd is hebben ze verkeerdelijk 1958 als haar geboortejaar opgeschreven. Nu wacht ze al een tijdje op haar nieuwe vreemdelingenkaart (eID) waarop haar juiste geboortejaar, 1959, zou moeten staan, maar we hebben daar nog steeds geen nieuws van gekregen. We bellen elke week naar het dienstencentrum van Gentbrugge en de mevrouw daar heeft ons zelf naar jullie doorverwezen. Het probleem is dat mijn mama binnen tien dagen met mijn papa op reis naar Turkije wil vertrekken en dat ze dus haar nieuwe vreemdelingenkaart nodig heeft om bij terugkeer België weer binnen te mogen. Naast het probleem van het verkeerde geboortejaar is er nu een nieuw probleem door een wetswijziging. Doordat mijn mama in België geregistreerd staat op haar meisjesnaam, maar op haar Turkse identiteitsdocumenten met de naam van mijn papa riskeert ze tegengehouden te worden aan de grens. Ook voor dit probleem hebben we nog steeds geen oplossing.

We doen navraag bij de Dienst Burgerzaken. Deze dienst legt uit dat ze hierin geen veranderingen kunnen doorvoeren maar dat dit moet voorgelegd worden aan de federale dienst Vreemdelingenzaken (DVZ). Wel volgt de dienst dit nauwgezet op. De DVZ liet echter weten 5 maanden achterstand te hebben. Toch hebben ze beloofd om de dossiers waarin er een verwarring is tussen de meisjesnaam en de naam van de echtgenoot op de verschillende identiteitspapieren met voorrang te zullen behandelen. Intussen kreeg de Dienst Burgerzaken reeds bericht dat zij in dit dossier de nodige aanpassingen mochten doen en contacteerden zij de verzoekster om een nieuwe verblijfskaart aan te vragen, zodat ze tijdig op reis kan vertrekken.

### Thematische Hulp

#### Degelijke dossieropvolging en actieve dienstverlening Ongegrond

Ik ben al 2,5 jaar dakloos. Tijdens een reis liet ik een dakloze vriend in mijn woning verblijven. Hij reed mijn auto in de prak. Ik kreeg ook voor 8000 euro boetes in de bus voor overtredingen tijdens mijn afwezigheid. Ook een pak andere rekeningen kwamen bij mij terecht maar hij verdween. Sindsdien kwam ik steeds dieper in de problemen terecht tot ik op straat beland ben. Bij het OCMW in de Wittemolenstraat ben ik nog bijna niet geholpen geweest. Mijn maatschappelijk assistent (MA) zou mijn verhoogde tegemoetkoming regelen, maar deed het niet. Hij vergat de betaling van doktersbezoeken, daardoor zit ik met achterstallige betalingen en bijkomende kosten. Anderen vertelden me dat ik recht had op een doorverwijs voor kleding en voeding. Toen ik dat vroeg gaf hij me een attest, maar met een fout op. Daardoor moest ik weer een week wachten en nog eens een nieuw attest gaan halen. Ik moest vaak wachten bij een afspraak met hem. Ik geef toe dat ik soms boos en gefrustreerd gereageerd heb. Het werd me soms echt te veel. Plots was hij er helemaal niet meer. Sindsdien had ik al 11 andere maatschappelijk werkers. Telkens tijdelijke mensen, mensen in opleiding, ... De laatste MA deed echt enorm haar best en zij heeft het één en ander voor mij in orde gebracht. Het is daar echter haar laatste week. Op die manier valt de hulp elke keer weer stil en blijf ik ter plaatse trappelen. Ik wil echt door iemand lange tijd begeleid worden, iemand die ervaring heeft, bekwaam is en wil helpen.

Het OCMW liet ons weten dat verzoeker bij hen in begeleiding is sinds 2020. Dit zou moeizaam verlopen. Verzoeker was al meermaals verbaal agressief. Er was zelfs al eens een tijdelijk toegangsverbod in 2021. Verzoeker heeft recht op een ziekte-uitkering van de mutualiteit en ontvangt dus geen leefloon, hij kreeg een referentieadres waardoor hij zijn uitkering terug kon ontvangen. Wanneer iemand geen leefloon ontvangt, moet er eerst een sociaal onderzoek gebeuren om een aanvraag te kunnen doen voor tenlasteneming door OCMW. Door gebrek aan medewerking van verzoeker zou dit echter nooit gelukt zijn. Hij zou hierover geen documenten hebben kunnen voorleggen. Er werd voorgesteld aan verzoeker om budgetbeheer op te starten om hem te kunnen helpen met het aflossen van zijn schulden, maar hij zou dit steeds geweigerd hebben. Daardoor verkeerde het OCMW niet in de positie om hem daar verder in bij te staan. We kregen meer gedetailleerde informatie over het hulpverleningstraject en stellen vast dat er alle moeite werd gedaan om verzoeker, waar dat mogelijk was, te helpen. Daarbij merken we ook op dat het hulpverleningstraject meermaals onderbroken werd door incidenten, zowel bij het OCMW als bij andere instanties.



## 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.

10 keer was een burger in 2022 van mening dat de dienstverlening op dit vlak tekortschoot. In 1/5<sup>de</sup> van de gevallen bleek dit (deels) terecht.



### Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

#### Motiveringsplicht, overeenstemming met de regelgeving en actieve dienstverlening Ongegrond

Ik kocht een leegstaand pand, dat volgens mijn notaris een handelspand is op het gelijkvloers met zes appartementen op de verdiepingen. Ik heb aan stedenbouw een vergunning gevraagd om de gelijkvloerse verdieping te renoveren naar een woning. De vergunning is geweigerd. Op dit moment is de ruimte niet ingericht als woning (er is niets) en ze is wel vergund als woning, dus waarom zou dat niet mogen? En er is toch grote nood aan woningen? Neen zegt de Stad. De aanpassing van het pand houdt een wijziging in van het aantal woonunits en daar ontstaan dan andere gevolgen door: verplichte buitenruimte van 20 m<sup>2</sup>, extra nood aan overdekte fietsstalling en dat kan volgens hen niet dus zij vergunnen geen aanpassing tot appartement. Ik kan zeer moeilijk in contact komen met Stedenbouw. Zij zeggen mij dat ik maar vóór mijn aanvraag bij hen had moeten aankloppen en niet achteraf en dat zij nu niets meer voor mij kunnen doen. Ik heb bezwaar ingediend tegen de weigering bij de Provincie. De Provincie heeft echter de beslissing van de Stad Gent bevestigd: enkel een inrichting als handelspand kan, niet als woning. Waarom is iets wat ooit vergund was, nu blijkbaar plots niet meer vergund? Wat kan ik nu nog doen?

We doen navraag bij de Dienst Stedenbouw. Verzoeker vroeg een omgevingsvergunning voor het omvormen van een commerciële functie op de gelijkvloerse verdieping naar een woonfunctie. Wanneer de rechtmatige toestand niet duidelijk te achterhalen is op basis van de voorgelegde vergunningen, is het gebruikelijk dat er advies wordt gevraagd aan de Dienst Toezicht. Er zijn 7 entiteiten vergund (5 entiteiten in 1971 en 2 entiteiten in 1996), maar doorheen de jaren werd de functie van de gelijkvloerse entiteit gewijzigd van wonen naar handel, voordat het verplicht werd een vergunning aan te vragen voor dergelijke functiewijzigingen. Dit wordt ook bevestigd door de vaststellingen van de Dienst Burgerzaken op 07/07/1998. Precies daarom stelt de Dienst dat het pand een rechtmatig tot stand gekomen meergezinswoning is met 6 entiteiten en een handelsruimte op de gelijkvloerse verdieping. De dienst geeft ons ook nog mee dat de aanvraag principieel in aanmerking komt voor een vergunning om het pand om te vormen naar 7 woonentiteiten, maar dan dient voldaan te worden aan de huidige regelgeving (o.a. het Algemeen Bouwreglement) en waarvan de strijdige elementen werden opgenomen in de weigeringsbeslissing. Zowel de weigeringsbeslissing van het CBS als van de deputatie zouden voldoende moeten zijn voor de verzoeker om verder aan de slag te gaan. Een nieuw vooroverleg is voor de dienst enkel zinvol op basis van een aangepast voorstel dat tegemoetkomt aan de argumenten voor de weigering van de vergunning. Op basis van ons onderzoek hebben wij geen argumenten om de rechtmatige toestand van 6 entiteiten (en geen 7 zoals verzoeker meent) in vraag te stellen.

## Lokale Dienstencentra

### Motiveringsplicht en actieve dienstverlening Ongegrond

Een maatschappelijk werker van het Lokaal Dienstencentrum De Knoop in Ledeberg bezorgde me uw coördinaten om een betere dienstverlening voor te stellen. Als mindervalide vrouw kan ik mijn woning niet verlaten om te gaan eten in De Knoop. Deze maaltijden zijn een tijdje aan huis geleverd tijdens de coronacrisis en de kwaliteit en diversiteit van de maaltijden is top. Dit vind je bij geen enkele andere traiteur in Gent terug die maaltijden aan huis levert. Ook de kostprijs is nergens anders zo voordelig. Door mijn handicap voel ik me wel gediscrimineerd. Ik kan niet zoals andere ouderen de maaltijden gaan afhalen in De Knoop, omdat ik mijn woning niet uit kan. Daarom mijn vraag: is het alsnog mogelijk dat er maaltijden van het restaurant De Knoop aan huis kunnen geleverd worden?

Verzoekster stelde aan de maatschappelijk werker de vraag of deze dienstverlening terug kon aangeboden worden. Hij liet weten dat dit een uitzonderlijke dienstverlening was tijdens de lockdowns, omdat het sociale restaurant toen noodgedwongen gesloten was. Hij liet ook weten dat er vervoer geregeld kan worden zodat mevrouw kan komen eten in De Knoop. Als zij echt maaltijden aan huis wil, dan wordt dit door anderen (traiteurs en thuiszorgdiensten) aangeboden. Mevrouw stelt dat zij om gezondheidsredenen haar woning niet kan verlaten en dat zij daarom deze dienstverlening vraagt. Het aanbod van andere aanbieders zou van mindere kwaliteit zijn. Ze krijgt opnieuw antwoord met een duidelijke motivering: de Stad Gent heeft ervoor gekozen om geen maaltijden aan huis te leveren omdat andere organisaties en bedrijven dit al aanbieden. De focus blijft daarom op het aanbod ter plaatse in het sociaal restaurant. Bij het aanbieden van dienstverlening moeten keuzes gemaakt worden. Deze keuze is gemotiveerd en werd ook uitgelegd aan verzoekster. Er zijn ook alternatieven beschikbaar waarvan zij gebruik kan maken. Het is niet omdat zij de maaltijden van andere dienstverleners minder lekker vindt, dat het lokaal dienstencentrum maaltijden moet leveren. We komen hiervoor niet tussen maar brengen de dienst op de hoogte van de vraag naar uitbreiding van de dienstverlening.



## Deel 4: De aanbevelingen van 2022

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).

*Een burger neemt contact op met de Ombudsdienst. Hij is mede-eigenaar van een cohousingproject.*

*Binnen dit project kochten zij in 2020 een aanpalende woning aan om toe te voegen aan de gemeenschappelijke delen. Vorig jaar ontvingen zij voor dit pand een aangifteformulier voor een belasting op woningen zonder inschrijving in het bevolkingsregister. Hierop namen ze contact op met de Dienst Belastingen en kregen ze een vrijstelling van deze belasting wegens verbouwingen.*

Ook dit jaar ontvingen ze weer een aangifteformulier. Na opnieuw contact op te nemen met de Dienst Belastingen diende de burger foto's door te sturen om te staven dat de woning niet meer als woonunit gebruikt zal worden en kreeg hij ook het advies om contact op te nemen met de Dienst Burgerzaken om het huisnummer te schrappen. Deze burger stapte naar de Ombudsdienst omdat hij dit zeer onprofessioneel vond: 'de dienst had toch alle nodige informatie gekregen het voorgaande jaar en zij kunnen toch zelf contact opnemen met de dienst Burgerzaken?'

Wanneer we navraag doen bij de Dienst Belastingen, blijkt dat zij zich voor het versturen van de aangifteformulieren baseren op het bevolkingsregister. Volgens de dienst zou de verzoeker vorig jaar reeds telefonisch verwezen zijn naar de Dienst Burgerzaken om het huisnummer te schrappen. Had de verzoeker dit op dat moment gedaan, dan had hij dit jaar ook geen aangifte meer ontvangen.

Ondertussen werd door de Dienst Burgerzaken het huisnummer geschrapt waardoor de Dienst Belastingen aangeeft dat zij nu kunnen concluderen dat er geen sprake meer is van een onbewoonde woning. Hierdoor zullen zij ook de volgende jaren geen aangifteformulier meer versturen voor dit pand.

Tijdens dit onderzoek merken we dat de vraag niet gesteld werd of dit een vergunningsplichtige functiewijziging is en indien dit zo is, of dit überhaupt ook werd toegekend. Wanneer we hiernaar informeren bij de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning blijkt dat voor deze woning nooit een functiewijziging aangevraagd werd. Het lijkt hun ook redelijk onwaarschijnlijk dat zij de functie 'wonen' van dit pand zouden schrappen, aangezien dit een 'te beschermen eengezinswoning' is.

In een ander dossier betreft de verzoeker dat de Dienst Belastingen zijn korte schriftelijke verklaring onvoldoende acht als bewijs dat een appartement tijdelijk als opslagruimte voor zijn bedrijf wordt gebruikt. Deze burger vond dat hij op basis van zijn simpele verklaring moest vrijgesteld worden van de belasting op een tweede verblijf.

Ook voor dit dossier geeft de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning ons mee dat het volledig omvormen van een woonentiteit sowieso vergunningsplichtig is, en dat dit wellicht niet toegestaan zou worden.

In beide dossiers doen de aangehaalde argumenten van de verzoeker een vergunningsplichtige functiewijziging van een pand vermoeden. Dit wordt niet opgemerkt door de Dienst Belastingen of door de cel Huisnummering van de Dienst Burgerzaken om als signaal door te geven aan de Dienst Toezicht.

**Werk een procedure uit tussen de verschillende stadsdiensten zodat niet-vergunde functiewijzigingen 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). Zo kan worden voorkomen dat gezinswoningen ongemerkt (en onvergund) verdwijnen van de woonmarkt.**

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

*Een burger neemt contact op met de Ombudsdienst. In 2021 voerde hij verbouwingen uit aan zijn woning waarbij tijdelijk een container op straat geplaatst werd. Deze*

*burger dacht dat dit gratis was en valt achterover wanneer hij in augustus 2022 - dus ruim 1 jaar en 3 maanden nadat de container weg is - een aanslagbiljet in de brievenbus ontvangt. Een andere burger klopt dan weer aan bij de Ombudsdienst omdat hij na 17 maanden nog steeds geen uitspraak ontving in een bezwaarschrift dat hij indiende tegen een belasting tweede verblijf.*

*Wanneer de Ombudsdienst navraag doet bij de Dienst Belastingen is er steeds hetzelfde antwoord: 'wij doen ons best maar we kunnen het momenteel niet bolwerken'.*

Hoe dit komt? De dossiervolumes voor de belasting op de inname van het openbaar domein voor de uitvoering van werken - de zogenaamde 'werven'-belasting - kennen sedert aanslagjaar 2020 een sterke toename: +37% in 2020 en +11% in 2021. De voornaamste oorzaak is de wijziging van het belastingreglement in 2020 waarbij de vrijgestelde periode ingekort werd van 30 naar 14 kalenderdagen. Daarnaast zet de Stad ook in op handhaving en sensibilisering om niet-vergunde innames tegen te gaan, waardoor meer innames vergund worden. Hierdoor neemt het aantal dossiers toe. De personeelsbezetting bleef echter gelijk. Op die manier ontstaat er een achterstand. In het beste geval heeft dit enkel tot gevolg dat de burger langer moet wachten op zijn aanslagbiljet. Decretaal is echter ook vastgelegd dat de gemeenten tot uiterlijk 30 juni van het volgende jaar een belasting kunnen heffen. Door het grote aantal dossiers lukt dit echter niet altijd waardoor er burgers zijn die deze belasting ontlopen enkel omdat de dienst er niet in slaagt alle aanslagbiljetten tijdig te versturen. Zo creëer je ongelijke situaties: de ene burger moet betalen om zijn container op een parkeerstrook te plaatsen, een andere niet. Bovendien loopt de Stad op die manier ook inkomsten mis, wat uiteraard onaanvaardbaar is, zeker in tijden van besparing.

Ook in de behandeling van bezwaarschriften is er momenteel een sterke achterstand. Bezwaarschriften die vandaag worden uitgesproken, zijn gemiddeld 2 jaar geleden ingediend. Ook hier knelt het schoentje op dezelfde plaats: sinds 2020 steeg het aantal bezwaren explosief terwijl de personeelsbezetting gelijk bleef. Hoe je het ook draait of keert, burgers 2 jaar laten wachten op een uitspraak op een bezwaarschrift is onverenigbaar met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Zo wordt ook een redelijke behandelingstermijn van de overheid verwacht.

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



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

Een huurder van een nieuwbouwwoning neemt meermaals contact op met WoninGent omdat zijn verwarming niet werkt. Omdat er geen herstelling volgt, neemt ook een medewerker van een wijkgezondheidscentrum (WGC) meermaals contact op met WoninGent. Het blijft echter aanslepen en de tijdelijke maatregel in de vorm van een elektrisch vuurtje is niet echt een oplossing. De maatschappelijk assistent van het WGC spreekt van menonwaardige omstandigheden en dient na 4 maanden klacht in bij de Ombudsvrouw.

Een huurder betwist herhaaldelijk facturen voor niet of slecht uitgevoerde herstellingen in verband met een probleem dat al aansleept van bij de intrede in het pand. Hij krijgt uiteindelijk een e-mail van de juridische dienst, die stelt dat als hij niet tevreden is (wat intussen al duidelijk gebleken is), hij klacht mag indienen met de verwijzing naar het juiste e-mailadres. De persoon die deze boodschap verstuurt is echter dezelfde persoon die de klachten behandelt, alleen draagt deze 2 verschillende petjes. Omdat deze 83-jarige huurder het moe is, en niet inziet waarom hij hetzelfde nog eens naar een ander e-mailadres zou moeten versturen binnen dezelfde organisatie, komt hij naar de Ombudsdienst.

In een ander dossier contacteert een huurder ons over aanhoudende problemen met de verwarming, het wordt nooit warmer dan 18 graden. Hij stuurde vaak e-mails naar WoninGent, maar omdat hij nooit concrete antwoorden of echte oplossingen kreeg, stuurde hij eind december 2021 een aangetekende brief met een letterlijke uiting van een klacht. Als reactie stuurde de juridische dienst van WoninGent hem een ingebrekestelling. Daarin werd

aangekaart dat er geen probleem was met de verwarming, maar dat de huurder deze verkeerd zou gebruiken. Verzoeker ontkent dit met klem en vraagt ons om tussen te komen. WoninGent beschouwt dit niet als een tweedelijnsklacht, want zij zien de aangetekende brief van de huurder niet als een eerstelijnsklacht. We krijgen hierdoor verder geen inhoudelijke informatie. Enige tijd later krijgen we wel het bericht dat er alsnog werken zijn uitgevoerd: de accumulator van de woonkamer werd verplaatst naar de keuken en in de woonkamer werd een bijkomende grotere accumulator geplaatst. We gaan ervan uit dat WoninGent deze kosten niet zou doen als het niet nodig zou zijn, wat bevestigt dat er effectief een probleem was met de verwarming bij verzoeker.

Deze 3 voorbeelden tonen aan dat WoninGent soms te krampachtig omgaat met klachten en ze niet als zodanig herkent. Hierdoor slepen problemen soms langer aan dan nodig. Hoewel men dan in eerste instantie weigerachtig is om ons de informatie te bezorgen die wij nodig hebben voor ons onderzoek, aanvaarden de mensen van de klachtendienst meestal onze argumenten waarom wij wel iets opnemen als tweedelijnsklacht.

**Informeer alle medewerkers over het belang van het doorgeven van klachten aan de interne klachtendienst. Wees pragmatisch. Herken klachten en neem ze ernstig, het voorkomt andere klachten.**

#### 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.

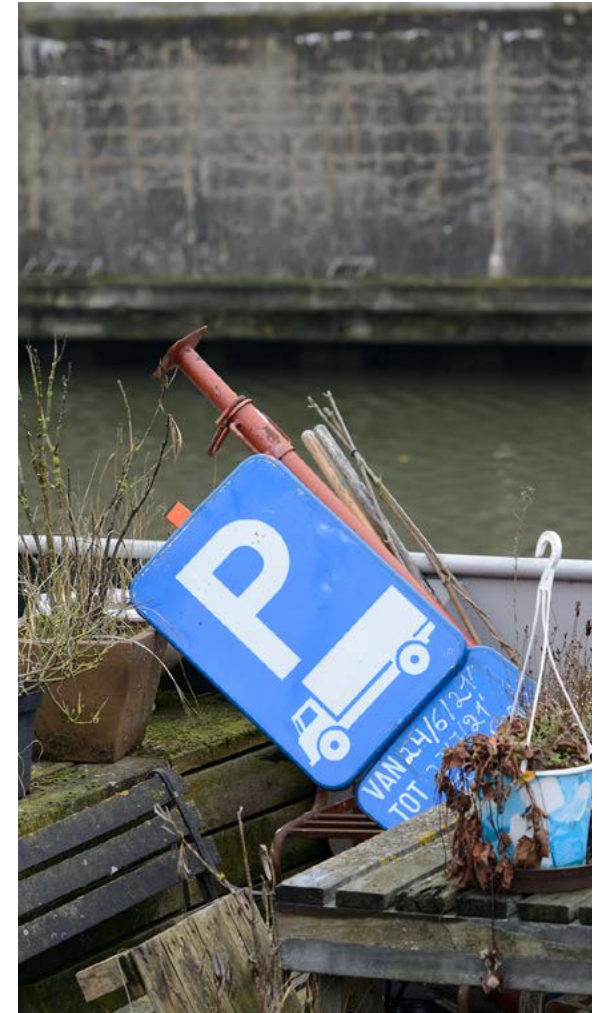
*Op korte termijn werd de Ombudsdienst gecontacteerd door meerdere burgers met hetzelfde verhaal: bij verbouwwerken vragen zij een vergunning aan voor het plaatsen van een container of een werfwagen. Telkens geven ze aan dat ze dachten dat dit gratis was. Tot meer dan een jaar later krijgen zij een aanslagbiljet in de brievenbus van de Dienst Belastingen waarvan zij achterovervallen. Zo kan de rekening gemakkelijk oplopen tot meer dan 1.000 euro. Daarop klagen zij bij de Ombudsdienst aan dat zij onvoldoende geïnformeerd werden over deze belasting.*

Uit ons onderzoek blijkt dat je bij het aanvragen van een vergunning steeds een bericht moet aanklikken voor akkoord dat je kennis hebt genomen van het reglement waarin de regels voor betaling staan uitgelegd. Elke aanvrager van een inname moet dus steeds weten dat zij een aanslagbiljet in de brievenbus zouden kunnen ontvangen. Je moet echter zelf alles goed berekenen om vooraf een idee te hebben van de hoogte van de belasting voor jouw inname.

Het lijkt ons een kleine moeite om bij het afleveren van de vergunning in te zetten op een betere communicatie over deze belasting. Dit zou bijvoorbeeld kunnen aan de hand van uitgewerkte voorbeelden op het digitale loket, of door de digitale aanvraag uit te breiden met een simulatietool om de prijs te berekenen. Bij het uitreiken van de vergunning zou IPR al een raming kunnen meegeven aan

de aanvrager. Dit kan de aanvrager ertoe aanzetten om de inname zo beperkt mogelijk te houden in ruime en tijd-

**Zet meer in op concrete communicatie over de mogelijke financiële gevolgen van een inname publieke ruimte.**



#### 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.

*De omgevingsvergunningsaanvraag van verzoeker voor zijn nieuw te bouwen woning werd geweigerd, omdat hiervoor een aantal bomen zouden moeten worden gerooid. 2 van deze bomen zijn echter waardevol en moeten behouden blijven, adviseert de Groendienst. Had deze informatie op het stedenbouwkundig uittreksel gestaan, dan zou deze burger het perceel bouwgrond nooit gekocht hebben. Verzoeker is van oordeel dat hier niet of zeer slecht over wordt gecommuniceerd, en hij is zeer ontgoocheld omdat hij nu kleiner moet bouwen en hij zijn droomproject niet kan realiseren.*

Wie grond of vastgoed verkoopt moet een aantal belangrijke documenten en attesten kunnen voorleggen aan de potentiële koper. Een uittreksel uit het plannen- en vergunningenregister (het stedenbouwkundig uittreksel) wordt toegevoegd aan de akten bij verkoop. De koper krijgt hierdoor meer zekerheid over de staat van een bepaalde woning/perceel en weet zo welke stedenbouwkundige voorschriften op die woning of dat stuk grond van toepassing zijn. Uit deze klacht blijkt dat het niet voor elke burger duidelijk is dat voor het kappen van een boom\* een vergunning nodig is en dat zo'n vergunning ook kan geweigerd worden. Deze bouwheren in spe waren in de overtuiging dat de kwalificatie 'bouwgrond' volstond om hun project te realiseren, afgaand op alle informatie vermeld op het stedenbouwkundig uittreksel en de stedenbouwkundige voorschriften.

Kopers informeren zich hierover dus beter voorafgaand aan koop en/of ontwerp bij de Groendienst. Niet in het minst omdat die informatie een grote invloed kan hebben op de waarde van een perceel en de beoogde bouw mogelijkheden die een eventuele koper voor ogen heeft. Het blijkt dus noodzakelijk dat informatie hierover van meet af aan helder wordt gedeeld en verrat moet zitten in het Gentse stedenbouwkundig uittreksel.

We begrijpen ook dat deze informatie niet voor elk specifiek perceel kan opgenomen worden, en dat bomen levende wezens zijn die groeien en sterven. Onze aanbeveling is om voortaan een generieke boodschap in het stedenbouwkundig uittreksel op te nemen.

Daarbij zou moeten verwezen worden naar de vergunningsplicht voor het rooien van bomen, en de raad om voorafgaand advies in te winnen bij de Groendienst. Ook de aanwezigheid van waardevolle vegetatie kan invloed hebben op de mogelijkheden voor een perceel, en een aanbeveling voor check van de biologische waarderingskaart (liefst met link naar die site) wordt best opgenomen in het uittreksel.

**Neem in het stedenbouwkundig uittreksel (VIB) de informatie op dat voor het rooien van bomen een omgevingsvergunning nodig is. Geef de raad om hierover voorafgaand advies in te winnen bij de Groendienst.**

\* Kijk naar de meest recente versie van het Algemeen Bouwreglement van de Stad Gent

#### 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.

*Een burger neemt contact op met de Ombudsdienst nadat hij een aanslagbiljet ontving voor een tijdelijke inname publieke ruimte. Zo plaatste hij op de openbare weg - op de parkeerstrook - tijdelijk een container. Aan de overzijde van de straat staat een vast E1-bord. Dit geeft aan dat er niet geparkeerd mag worden, enkel laden en lossen kan. Om tegemoet te komen aan het advies van de brandweer werd in de afgeleverde vergunning als voorwaarde opgelegd dat hier ook tijdelijk een E3-bord noodzakelijk is om zo de doorgang te allen tijde te garanderen. Een E3-bord betekent dat je daar niet mag stilstaan, dus ook niet mag laden en lossen. Ook voor deze inname dient de burger een belasting te betalen.*

IPR motiveert de beslissing op basis van adviezen van de Brandweer en de Juridische Dienst. Zo stelt de Brandweer dat een doorgang steeds gegarandeerd moet zijn. De Juridische Dienst geeft aan dat hiertoe een E3-bord noodzakelijk is\*. Toch lijkt het ons aan de burger niet uit te leggen dat hier tijdelijk een E3-bord moet worden geplaatst om een minimale doorgang voor de hulpdiensten te verzekeren. Zo neemt de container niet meer plaats in dan de parkeerstrook die er standaard is, en is de weg daar 6,5 meter breed. Waarom volstaat dan plots het verkeersbord E1 niet? Indien dit verkeersbord immers gerespecteerd wordt, dan belemmert de plaatsing van een container de doorgang niet meer of minder dan anders. Conform artikel 2.22 van het Wegverkeersreglement dient immers onder 'een stilstaand voertuig' te worden

verstaan: een voertuig dat niet langer stilstaat dan nodig is voor het in- of uitstappen van personen of voor het laden of lossen van zaken. Bijgevolg volstaat dit bord conform het Wegverkeersreglement. Indien het effectief zo is dat sommige bestuurders dit te ruim interpreteren, dan is het aan de Politie om inbreuken hiertegen te verbaliseren zonder dat de stadsdiensten 'preventief' een E3-bord opleggen omdat de bestuurders de wegcode niet zouden respecteren.

Na overleg volgde IPR onze redenering, en schrapte de afdeling retroactief een deel van de inname. Hierdoor werd de belastingaanslag voor deze burgers verminderd met 986 euro.

Bij beslissingen die de overheid neemt, moet er steeds over gewaakt worden dat de beginselen van behoorlijk bestuur gerespecteerd worden. Een overheid kan zich niet verschuilen achter adviezen die leiden tot een besluit dat niet te motiveren is. Hiermee gedraagt ze zich niet alleen weinig consequent, maar worden ook de vertrouwensbeginselen en de motiveringsplicht geschonden.

#### **Zorg ervoor dat opgelegde voorwaarden bij Innames Publieke Ruimte steeds doordacht gebeuren en te allen tijde te motiveren zijn.**

\* De Juridische Dienst geeft aan dat hiertoe een E3-bord noodzakelijk is want: 'een praktisch probleem dat vaak opduikt, is dat bestuurders het begrip laden/lossen soms zeer ruim interpreteren (voertuig wordt soms 30 minuten achtergelaten, terwijl men 'iets aan het afgeven, wegbergen of herstellen is'). Dat is niet meer te beschouwen als stilstaan en in dergelijke gevallen worden dan wel PV's opgemaakt, omdat het voertuig verkeerd geparkeerd staat. Als bij het toekennen van de vergunning, de hulpdiensten vereisen dat de doorgang te allen tijde minstens 3.5 meter breed moet zijn, dan zal dit inderdaad niet via de gewone regels van de Wegcode afgedwongen kunnen worden, nu de Wegcode geen stilstaanverbod voorziet wanneer de vrije doorgang minder dan 3 meter breed wordt (enkel parkeerverbod). Om dit af te dwingen zal men inderdaad in de vergunning bijkomende maatregelen moeten treffen'.

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

*De Ombudsdienst werd gecontacteerd door een burger die zelf een kleine lichtreclame heeft op de voorgevel van zijn woning. Hij begrijpt niet waarom er (streng) voorwaarden worden opgelegd voor deze lichtreclame, daar waar niet ingegrepen wordt voor een torenkraan die momenteel in zijn straat staat en de hele nacht de buurt fel verlicht. Omdat de Dienst Toezicht hier niet handhaaft, verzocht de Ombudsdienst de aannemer van deze werf om de verlichting 's nachts te doven. De aannemer ging onmiddellijk in op deze suggestie.*

Op stedenbouwkundig vlak oordeelt de Dienst Toezicht dat een omgevingsvergunning vereist is voor het aanbrengen van zo'n publiciteitsinrichting (intern verlicht of groter dan 4 m<sup>2</sup>). Handhaving van deze vergunningsplicht wordt, gelet op de beperkte ruimtelijke en tijdelijke impact, echter niet als prioritair beschouwd (zie punt 5.4. uit de nota 'Handhavingsprioriteiten Omgeving', goedgekeurd in de Gemeenteraad dd. 26/01/2021). Het wordt in de praktijk dus niet vervolgd.

De Ombudsvrouw stelt vast dat het niet prioritair aanpakken - wat in de praktijk staat voor 'geen tussenkomst' - van lichthinder in tegenspraak is met het tweesporenbeleid dat omschreven staat in het integraal Lichtplan. Namelijk 'om lichthinder tegen te gaan, werkt de Stad Gent op twee sporen: informatie en sensibilisering (communicatie) en normering en handhaving (verlichtingsnormen, vergunningen, reglementen, ...).

#### **Geef het aspect lichthinder alsnog een prioritaire behandeling bij handhaving door de Dienst Toezicht.**

#### **4.8. Vernieuwde oproep van de eerdere aanbeveling over het gedoogbeleid.**

Zoals u weet zijn mijn aanbevelingen niet bindend, maar een advies.

Elk jaar formuleert het college van burgemeester en schepenen een antwoord op dit jaarverslag, zo ook in 2021. Hierbij verwijs ik specifiek naar de reactie van het college over mijn aanbeveling om bij de GAS- en LEZ-boetes het gedoogbeleid om te zetten in transparante regelgeving. De argumenten voor de aanbeveling luiden:

*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 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, door hier niet openlijk over te communiceren, zo een 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 soms boetes kwijtgescholden op basis*

van ongeschreven voorwaarden. Pas het reglement aan zodat, 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.

In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen op het jaarverslag van de Ombudsvrouw van 2021 wordt het bestaan van een gedoogbeleid ontkend: *'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. 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 autovrij gebied binnenrijdt en een verkeersbord C3 negeert, krijgt een GAS-boete. 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'*. Verder argumenteert het college dat het aanpassen van het reglement in die zin afbreuk doet aan de autonomie van de sanctionerend ambtenaar.

De Ombudsvrouw is het hier niet mee eens. De klacht die we in december 2022 ontvingen illustreert goed dat deze aanbeveling nog steeds actueel is. Het is een mooi voorbeeld van hoe iemand, die recht heeft op een vergunning om het autovrij gebied binnen te rijden, zwaar

financieel wordt afgestraft omdat hij een administratieve handeling vergat. Bovendien toont het duidelijk aan op welke manier het gedoogbeleid voor GAS-boetes voor het autovrij gebied wordt toegepast:

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!

In het verleden kon de zorgverstreker 2 nummerplaten invoeren voor zijn vergunning, dus kon men eventueel ook de nummerplaat van een vervangwagen intikken zonder dat men die moest annuleren. Nu is dat niet meer zo en kan een zorgverstreker maar 1 voertuig invullen, dus moet men de vervangwagen terug afmelden om het eigen voertuig weer te kunnen aanmelden. En dat is wat verzoeker vergeten is. Verzoeker heeft voor 25 GAS-boetes verweer ingediend en daar heeft de sanctionerend ambtenaar 'de' 2/3de 'gedoogregel' toegepast: 17 boetes werden geannuleerd (ter waarde van 986 euro) en 8 dienden betaald te worden. Er waren dan ook nog 7 boetes waarvoor geen verweer meer kon ingediend worden omdat de leasemaatschappij deze niet zou ontvangen hebben waardoor de verweertermijn overschreden was.





Dit voorbeeld toont duidelijk aan dat de regelgeving op een niet-transparante manier toegepast wordt. Zo creëer je ongelijkheid ten opzichte van mensen die geen bezwaar indienden. Als je geen verweer hebt ingediend omdat je niet op de hoogte bent van het gedoogbeleid, kun je geen kwijtschelding krijgen van een deel van de boetes.

Ook is het niet helemaal correct, zoals het college in het antwoord vermeldt, om te stellen dat de GAS-wet niet in een procedure voorziet van versoepeling. Het is mogelijk om dit in het politiereglement op te nemen, bijvoorbeeld dat er slechts 1 boete kan uitgeschreven worden in een bepaalde periode, neem nu de tijd tussen de eerste boete én het moment van kennisname. In de LEZ-reglementering is er een grotere marge van wat de lokale overheid al dan niet kan opnemen. Zo kan in de LEZ-reglementering effectief ingeschreven worden dat het boetebedrag gereduceerd wordt tot 1/3 voor overtredingen die bijvoorbeeld plaatsvonden tussen de eerste boete en het moment van kennisname hiervan.

**Omdat de Ombudsdienst ook in 2022 hierover nog klachten ontving, doet de Ombudsvrouw een vernieuwde oproep om rekening te houden met deze aanbeveling.**

## Aanbevelingen voorgaande jaren - Work in progress

DATUM	DIENST OF KABINET	AANBEVELING	OPVOLGING	
2018	Schepen van Mobiliteit en schepen van Wonen	<b>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.</b>	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 dat er per adres slechts 1 gratis bewonersvergunning wordt uitgereikt. Het stadsbestuur gaf aan te onderzoeken of op deze vraag ingegaan kon worden. Tot op heden is dit niet opgelost.	Work in progress 
2019	WoninGent	<b>Informeer de huurder voldoende over de stand van zaken van een vraag om herstelling en organiseer intern een betere opvolging hierover.</b>	Net zoals in de voorgaande jaren zien we ook in 2022 dat dit regelmatig de aanleiding is waarom de huurder naar onze dienst stapt: maar al te vaak worden herstellingsaanvragen wel geregistreerd en opgevolgd, maar wordt de huurder niet ingelicht over de verdere planning.	Work in progress 
2019	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en Dienst Stedenbouw	<b>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.</b>	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 werd de ombudsvrouw hierover niet verder geïnformeerd.	Work in progress 
2019	Dienst Milieu en Klimaat	<b>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.</b>	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen op het jaarverslag van de ombudsvrouw van 2021 lezen we dat in de toepassing voor de LEZ-vergunningen sinds mei 2020 ook postadressen opgeslagen kunnen worden wanneer er geen mailadres gekend is. Zo ontvangen ook de burgers die niet beschikken over een mailadres, een herinnering wanneer hun jaartoelating dreigt te vervallen. Zij krijgen deze informatie gemiddeld 1 tot 3 maanden vooraf aan het vervallen van hun toelating. Een project bij District09 om de herinnering te automatiseren, zou goedgekeurd zijn. We kregen hierover geen verdere feedback.	Work in progress 

2021	De diensten die zich specifiek richten op het werken met kwetsbare mensen (o.a. Dienst Wonen, Thematische Hulp (OCMW) en WoninGent)	<b>Voor kwetsbare mensen is enkel op afspraak werken soms een te hoge drempel.</b>	In haar contacten met de burgers merkt de ombudsvrouw dat de tendens om steeds meer het 'enkel op afspraak'-principe te hanteren, vaak een barrière vormt voor de hulpbehoevende burger. Precies daarom blijft de Ombudsdienst zelf zonder afspraak consulteerbaar. Met lopende projecten als 'Gemeente zonder gemeentehuis' waar ook de Stad Gent op intekende, blijft de opvolging en verdere bewaking van deze aanbeveling zeer actueel.	Work in progress 
2021	IVA Mobiliteitsbedrijf	<b>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.</b>	In 2021 startte het Mobiliteitsbedrijf met een intern traject waarbij de communicatie -zowel naar vorm, snelheid als boodschap - tegen het licht werd gehouden - met als doel de nodige optimalisaties en verbeteringen door te voeren. De reden waarom een burger in 2022 aanklopte bij de ombudsvrouw, was echter nog vaak omdat hij de gevoerde communicatie van het Mobiliteitsbedrijf als ondermaats ervaarde (20,7% van de behandelde tweedelijnsklachten van het IVA Mobiliteitsbedrijf). Wat wel opvalt, is dat de klachten hierover minder vaak gegrond zijn: 67% in 2022 terwijl dit een jaar eerder nog 94% was. Dat is een positieve evolutie, maar hier is nog ruimte voor verbetering.	Work in progress 
2021	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - Afdeling Innames Publieke Ruimte	<b>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.</b>	Als antwoord op het jaarverslag van 2021 informeerde het college van burgemeester en schepenen de ombudsvrouw dat de controle en de handhaving van niet-vergunde innames van het openbaar domein momenteel niet voldoende is en efficiënter moeten. Het stadsbestuur sprak de ambitie uit om dit aan te pakken en informeerde ons dat het onderzoek hiervoor lopende is. Sindsdien ontvingen we hierover geen verdere informatie meer. Tijdens een kleine steekproef merkte de Ombudsdienst dat deze aanbeveling nog steeds actueel is.	Work in progress 
2021	WoninGent	<b>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 huidig klachtenreglement van WoninGent te moeilijk: mondeling klacht indienen wordt slechts zeer beperkt toegelaten. Telefonisch klacht indienen moet toch kunnen.</b>	Ook in 2022 merken we dat klachten vaak niet opgepikt worden en er te veel barrières opgeworpen worden vooraleer een uiting van ongenoegen als een klacht gelabeld wordt.	Work in progress 

2021	Dienst Milieu en Klimaat, IVA Mobiliteitsbedrijf	<p><b>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 2<sup>de</sup> 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.</b></p>	<p>In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen wordt het bestaan van een gedoogbeleid ontkend: '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! Verder argumenteert het college dat het aanpassen van het reglement in die zin afbreuk doet aan de autonomie van de sanctionerend ambtenaar.</p> <p>De ombudsvrouw is het hier niet mee eens. Op deze manier wordt de regelgeving op een niet-transparante manier toegepast en niet zoals in de gemeenteraad werd goedgekeurd. Bovendien creëer je op die manier ongelijkheid en kunnen dossiers à la tête du client beoordeeld worden. Ook is het niet helemaal correct om te stellen dat de GAS-wet niet in een procedure voorziet van versoepeling. Het klopt dat dit niet in het reglement gebeiteld kan worden. Wel is het mogelijk om dit in het politiereglement op te nemen, bijvoorbeeld dat er slechts 1 boete kan uitgeschreven worden in een bepaalde periode, neem nu de tijd tussen de eerste boete en het moment van kennisname. In de LEZ-reglementering is er een grotere marge van wat de lokale overheid al dan niet kan opnemen. Zo kan in de LEZ-reglementering effectief ingeschreven worden dat het boetebedrag gereduceerd wordt tot 1/3 voor overtredingen die bijvoorbeeld plaatsvonden tussen de eerste boete en het moment van kennisname hiervan. Omdat de Ombudsdienst ook in 2022 hierover nog klachten ontving, doet de ombudsvrouw een vernieuwde oproep om rekening te houden met deze aanbeveling.</p>	Vernieuwde oproep
------	--	--	--	-------------------

## Opvolging aanbevelingen - Afgewerkte aanbevelingen voorgaande jaren

DATUM	DIENST OF KABINET	AANBEVELING	OPVOLGING	
2018	IVAGO	<b>Een eerste betalingsherinnering voor een openstaande factuur moet kosteloos zijn. Pas desnoods het reglement aan in die zin.</b>	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	IVA Mobiliteitsbedrijf	<b>Stuur de herinnering voor een niet-betaalde GAS-boete 2 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.</b>	Het Mobiliteitsbedrijf informeert de Ombudsdienst dat zij de mogelijkheid onderzochten om een herinnering te sturen 2 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 bpost 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	IVA Mobiliteitsbedrijf	<b>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 als een burger te goeder trouw handelde en dit ook blijkt uit de handelingen die de burger op de tool uitvoerde.</b>	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	<b>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.</b>	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 blijven 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	<b>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. Pas deze werkwijze aan of maak de betalingsuitnodiging transparanter, zodat burgers met een sociale tegemoetkoming niet nodeloos een te hoge aanzuivering doen.</b>	Naar aanleiding van deze aanbeveling paste IVAGO zowel het drempelbedrag als het provisiebedrag aan voor burgers met een sociale tegemoetkoming. Het drempelbedrag werd aangepast naar 2 euro, het provisiebedrag naar 10 euro.	Done! ☑
2019	Alle diensten	<b>Wees er alert voor dat besparingen op personeelskosten niet ten koste gaan van de dienstverlening.</b>	Het college van burgemeester en schepenen informeert de ombudsvrouw dat het hier om tijdelijke bezettingsproblemen ging, zoals wel eens vaker en wisselend voorkomt. Het blijft evenwel steeds de betrachting om dit zo goed en zo snel mogelijk te ondervangen. Het probleem was hoofdzakelijk voelbaar bij de Groendienst en de Dienst Stedenbouw. Uit de klachten die de Ombudsdienst in 2020 ontving, kon een personeelstekort bij deze diensten niet meer als oorzaak aangeduid worden.	Done! ☑
2020		<b>Investeer nog meer in publiek sanitair op plaatsen waar de meest kwetsbare groepen (onder andere dak- en thuislozen) samenkomen. Zorg dat er werk gemaakt wordt van het frequent en grondig reinigen van dit sanitair en ook dat herstellingen niet op zich laten wachten. Maak dat het onderhoud van alle publieke toiletten onder alle omstandigheden kan gebeuren, ook in tijden van lockdown. Deze publieke dienstverlening komt tegemoet aan een basisbehoefte en moet continu verzekerd blijven.</b>	Naar aanleiding van deze aanbeveling informeert het stadsbestuur ons dat ze extra budgetten vrijmaakt voor het onderhoud van het bestaande publiek sanitair. Er wordt ook een studie uitgevoerd om deze dienstverlening verder te optimaliseren. In de 2 <sup>de</sup> helft van 2020 ontving de Ombudsdienst hierover nog maar 1 klacht.	Done! ☑
2020	WoninGent	<b>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.</b>	Vanuit de Sociale Woonmaatschappij kwam geen feedback op deze aanbeveling. In 2021 en 2022 ontving de Ombudsdienst hierover geen klachten meer.	Done! ☑
2020	Thematisch Hulp	<b>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.</b>	In zijn antwoord geeft het college van burgemeester en schepenen mee dat het 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.	Done! ☑

2021	Organisatiebreed	<b>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 digitale weg.</b>	Het college van burgemeester en schepenen informeert de ombudsvrouw dat er steeds een alternatief aan de balie voorzien is voor de burger. 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 het aanvragen van parkeervergunningen en vergunningen voor het autovrij gebied is het nu ook mogelijk dat een niet-digitale burger een mandaat kan geven aan een 'derde', die dan de nodige aanvragen digitaal kan doen en beheren.	Done! ☑
2021	Diverse diensten (o.a. Dienst Toezicht, Dienst WBW - Afdeling IPR, Politie)	<b>We krijgen klachten over geluidshinder van zeer uiteenlopende herkomst: hanengekraai in een park, geluidsoverlast van verkeerskussens die de snelheid moeten afremmen, burenlawaai, overlast door werven, ... Om geluidshinder aan te pakken, is een betere coördinatie tussen een aantal stadsdiensten noodzakelijk.</b>	Het college van burgemeester en schepenen beaamt dat geluidshinder bij het uitvoeren van werken doorgaans moeilijk volledig uit te sluiten is. Ook benadrukt het college dat het ontbreken van een concrete kapstok in de milieuwetgeving hiervoor een knelpunt is, maar dat het meer proactief de situatie en werken inschatten en organiseren wellicht een verschil kunnen maken. Precies daarom zou de vermelde situatie intern verder geanalyseerd en geëvalueerd worden om zo tot gepaste maatregelen en actiepunten te komen voor de toekomst. Over deze maatregelen en actiepunten werd de Ombudsdienst niet verder geïnformeerd. In 2022 ontving de ombudsvrouw hierover geen klachten meer waardoor we dit dan ook (voorlopig) afvinken.	Done! ☑
2021	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	<b>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.</b>	Het college van burgemeester en schepenen heeft afwijzend gereageerd op deze suggestie. 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 de verplaatsing van een signalisatie wordt uitgevoerd. Wellicht volstaat deze communicatie. Uit geen enkele klacht in 2022 bleek alvast dat hierover nog onduidelijkheid was.	Done! ☑
2021	Dienst Milieu en Klimaat	<b>In 2021 kloppen verschillende burgers bij de Ombudsvrouw aan omdat ze het niet eens zijn dat zij bij het stopzetten van een LEZ-vergunning het betaalde bedrag pro rata niet terugbetaald wordt voor de nog geldige periode. Zorg voor een pro rata terugbetaling, ongeacht waarom de lopende LEZ-vergunning werd stopgezet.</b>	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen lezen we dat deze implementatie geagendeerd staat bij de volgende aanpassing van het LEZ-reglement: als een toegekende, lopende toelating wordt stopgezet, zullen de resterende volle maanden worden terugbetaald. In 2022 ontvangt de Ombudsvrouw hierover geen klachten meer.	Done! ☑

2019	Schepen van Publieke Ruimte en Dienst Stedenbouw	<b>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.</b>	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen lezen we dat integrale toegankelijkheid en voetgangersfaciliteiten belangrijk zijn en dus bezorgdheden zijn die bij elke heraanleg meegenomen worden. In 2022 ontving de Ombudsdienst geen klachten meer over de slechte toegankelijkheid voor bepaalde doelgroepen na nieuwe onthardingsmaatregelen. Bijgevolg vinken we deze aanbeveling (voorlopig) af.	Done! ☑
2020	Dienst Milieu en Klimaat, IVA Mobiliteitsbedrijf	<b>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.</b>	Het college van burgemeester en schepenen heeft afwijzend gereageerd op deze suggestie.	Niet op ingegaan

## Deel 5: De 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 vanop 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 tweewekelijks overleg met IVAGO.



De ombudsvrouw heeft meegewerkt aan de interne werkgroep rond de vernieuwing en de uniformisering van de eerstelijnsklachtenwerking binnen de hele organisatie. Een 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 en het vereist nog een sterke opvolging om te vermijden dat de gemaakte afspraken over de diensten heen zouden verwateren en zodoende de hele klachtenwerking zouden verzwakken. De ombudsvrouw blijft dit samen met de klachtencoördinator van de eerstelijnswerking opvolgen.

De ombudsvrouw maakt naast de contacten die ze heeft binnen de eigen organisatie, ook deel uit van heel wat bredere netwerken. Ze is lid van het Permanent Overleg Ombudslui van België (POOL) en het Permanent Overleg van Lokale Ombudslui (POLO), het International Ombudsman Institute (IOI). In 2022 woonde ze de tweejaarlijkse bijeenkomst van de Europese tak van de IOI bij in Athene.

De ombudsvrouw neemt binnen POOL actief deel aan de werkgroepen voor kwetsbare groepen en voor de promotie van de lokale ombudsdiensten. Met POLO is ongeveer om de 2 maanden overleg, hetzij online hetzij ergens bij een van de collega's.

Om de verjaardag van de Ombudsdienst in de verf te zetten, plaatsten we een reuzegroot oor onder de stadshal, net voor ons kantoor in de Mammelokker. Het 'luisterend oor' vestigde zo op een ludieke manier de aandacht op onze werking én op onze verjaardag. Dat werd ook opgepikt door de pers en het trok de aandacht van menig Gentenaar!



## Personeelsbestand en budget van de Ombudsdienst

Het personeelskader bestaat uit 5 voltijdse equivalenten (VTE): de ombudsvrouw, een adjunct van de directie en 3 consulenten. Doordat 3 mensen 4/5 werken, konden we via interne mobiliteit in de loop van 2020 nog een consulent aanwerven die 3/5 werkt. Ons team bestaat dus uit 6 mensen, die samen 5 VTE werken.

### Budget

Budget 2017 (20-jarig bestaan)	26.284 euro
Budget 2018	19.902 euro
Budget 2019	19.022 euro
Budget 2020	20.049 euro
Budget 2021	20.381 euro
Budget 2022 (25-jarig bestaan)	20.379 euro
Budget 2023	7.500 euro

### 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.



OMBUDSVROUW VORIG JAAR 1.852 MAAL GECONTACTEERD

## Helena is al vijf jaar een luisterend oor



De Ombudsvrouw (midden) en haar enthousiast team. (foto DVL)

**GENT** • Wie klachten heeft over een stadsdienst of onvoldoende antwoord kreeg op vragen, kan aankloppen bij de Ombudsdienst van de stad Gent. Deze dienst bestaat 25 jaar en wordt de laatste vijf jaar geleid door Helena Nachtergaele. Discreetie en vertrouwen zijn haar handelsmerk.

In totaal werd de Ombudsvrouw vorig jaar 1.852 maal gecontacteerd. In 652 gevallen werd een onderzoek gestart. Privéklachten of burengeschillen horen hier niet thuis. "Ik heb het gevoel dat de mensen gemakkelijker komen aankloppen en dat is goed.

Ons enthousiasme om te helpen is heel groot", zegt Helena Nachtergaele. "En welke klacht is me in al die jaren bijgebleven? Het is moeilijk er eenje uit te halen, maar misschien toch het feit dat men het er soms moeilijk mee heeft dat het publiek domein voor zijn deur verandert. Burgers verwachten dat ze geraad-

*"Ik blijf het fantastisch vinden dat mensen afkomen met hun klacht"*

pleegd worden als de stad daar iets verandert aan het voetpad of de straat. Bomen die geplant worden, een fietsrek, de straat verliest parkeerplaatsen. Het zijn enkele voorbeelden. Soms kunnen mensen er heel boos om zijn." In Gent lopen er ook 'beroepsklagers' rond. "Dat zijn mensen die wat meer tijd hebben om hun klacht herhalend te mailen en graag ook het laatste woord willen. De meeste klagers zijn echter zeer cooperatief. Ik blijf het fantastisch vinden dat mensen afkomen met hun klacht." De Ombudsdienst huist onder het Belfort kant Stadsbal. Geen afspraak nodig. Open iedere voormiddag en op woensdagmiddag. (DVL)



**DANKZIJ**

**Helena**

**Ben je niet tevreden met de reactie van een stadsdienst op jouw klacht? Ombudsvrouw Helena herbekijkt de kwestie met een onvangen blik.**

De ombudsvrouw, dat is eigenlijk een team van 6 mensen. Bij ons kun je terecht als je vindt dat je klacht over een stadsdienst onvoldoende door de dienst zelf werd behandeld. Wij zijn verbonden aan de Stad, maar werken onafhankelijk. Zo bewaren we onze neutraliteit. Als een klacht gegrond is, zoeken we samen met de betrokken dienst naar een oplossing. Is dat niet het geval, dan leggen we uit waarom. Soms heeft de stadsdienst gelijk, maar schort er iets aan een reglement. Dan doen wij aanbevelingen om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden. Zo steden we voor om een eerste betalingsherinnering voor een openstaande factuur van Ivago gratis te maken. Intussen is dat het geval. We vinden het belangrijk om heel toegankelijk te zijn. Dat betekent dat we soms ook klachten krijgen over een loszittende tegel of defecte straatverlichting. Dan verwijzen we door naar GentInfo of naar de betrokken dienst. Vaak is het probleem daarmee van de baan. Even gehoord worden maakt een heel verschil.

**25** jaar Ombudsdienst

**652** dossiers onderzocht in 2021

**Top 5 klachten:**

- Mobiliteit
- Huisvuilophaling
- Lage-emissiezone
- Huisvesting
- Leeftoon

Heb je een klacht? Neem contact op met de betaaldienst. Het gratis nummer is 09 264 55 00. Heb je een klacht? Neem contact op met de betaaldienst. Het gratis nummer is 09 264 55 00. Heb je een klacht? Neem contact op met de betaaldienst. Het gratis nummer is 09 264 55 00.



Jaarverslag Ombudsvrouw 2022 - Bijlagen

# Bijlagen bij het Ombudsjaarverslag 2022

## Bijlage 1: Reglement Ombudsdienst

Goedgekeurd in de gemeenteraad van 25 april 2016. Bekend-  
gemaakt op 27 april 2016 en gewijzigd op 14 december 2020.

### Artikel 1. Doel

De Stad Gent wenst de bestaande dienstverlening van de dienst van de Ombudsvrouw/man met betrekking tot de behandeling van tweedelijnsklachten- en meldingen die betrekking hebben op de werking van de Stad Gent ook uit te breiden naar partners en co-actoren van Stad Gent. Dit reglement regelt het doel en de werking van de dienst van de Ombudsvrouw/man.

### Artikel 2. Definities

In dit reglement hebben de onderstaande termen de  
ernaast vermelde betekenis.

**Ombudsvrouw/man:** onafhankelijk persoon, aangesteld door de gemeenteraad, die klachten behandelt, ingediend door een verzoeker.

**Dienst van de Ombudsvrouw/man:** het team dat onder leiding staat van een Ombudsvrouw/man.

**Verzoeker:** een natuurlijk persoon of rechtspersoon die zich tot de Ombudsvrouw/man wendt met een klacht.

**Klacht:** een uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een (rechts)persoon over de dienstverlening van een orgaan of dienst, zoals bedoeld in artikel 3 van dit reglement, die hij zelf niet opgelost krijgt bij dat orgaan of die dienst. De klacht kan betrekking hebben op de wijze van behandeling, een foutieve of onwettige handelwijze van personeelsleden, abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van een initiatief, een manifest kwaliteitsgebrek met betrekking tot het onthaal van de burger of gebrek aan luisterbereidheid.

**Protocol:** schriftelijke overeenkomst tussen de Ombudsvrouw/man en een instantie, zoals hierna bedoeld onder artikel 3, andere dan de Stad Gent, waarbij dit reglement van toepassing wordt verklaard, voorzien van de nodige aanvullingen en/of aanpassingen in functie van de werking van bedoelde instantie.

### Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied

De Ombudsvrouw/man kan klachten behandelen die betrekking hebben op de dienstverlening van een stadsdienst, het OCMW van de Stad Gent, de lokale Politiezone Gent, intern of extern verzelfstandigde agentschappen van de Stad Gent of van voornoemd OCMW, sociale woningmaatschappijen of verenigingen, bedrijven of andere entiteiten waarin de Stad Gent participeert, zoals intercommunales of intergemeentelijke samenwerkingen. Behoudens voor de Stad Gent wordt met deze instanties een protocol afgesloten waarin de principes van dit reglement worden overgenomen. De Ombudsvrouw/

man behandelt een klacht van een verzoeker over de dienstverlening van een orgaan of dienst pas in tweede lijn, dus wanneer die zelf de klacht bij dat orgaan of die dienst niet opgelost krijgt. Omdat klachten die niet behandeld werden een signaalfunctie kunnen hebben, worden ze verzameld, geanalyseerd en desgevallend doorgestuurd naar de bevoegde instantie.

### Artikel 4. Regels

#### § 1. Verplichtingen – Beëindiging mandaat

De dienstverlening door de Ombudsvrouw/man is objectief, volstrekt onafhankelijk, onpartijdig en gratis voor de verzoeker.

De Ombudsvrouw/man werkt op grond van de zogenaamde ombudscriteria:

- de regelgeving
- de principes van behoorlijk bestuur
- klantvriendelijkheidsnormen

Zij/hij kan zich hierbij laten leiden door principes van billijkheid en redelijkheid.

De Ombudsvrouw/man behandelt klachten binnen een redelijke termijn en informeert de verzoeker over de voortgang van het onderzoek.

Onverminderd het beroepsgeheim zoals wettelijk en reglementair geregeld zal het personeel van de dienst van de Ombudsvrouw/man de vereiste discretie in acht nemen met betrekking tot de inlichtingen waarvan het uit hoofde van hun functie kennis krijgt. Bovendien zal het de naam van de klager niet kenbaar maken indien deze laatste hiertegen bezwaar heeft.

De functie van Ombudsman/vrouw is onverenigbaar met de uitoefening van een andere beroepsactiviteit, een openbaar ambt, een (al dan niet bezoldigd) mandaat, een functie bij een politieke partij of politieke beweging, een functie bij een vakorganisatie, een functie bij één van de organen/diensten zoals vernoemd in artikel 2 of een religieus ambt.

Binnen haar/zijn opdracht legt de Ombudsvrouw/man, ten overstaan van de Gemeenteraad, de belofte af dat zij/hij haar/zijn opdracht getrouw en overeenkomstig de bepalingen van dit reglement zal vervullen en dat hij/zij geen voordelen zal aanvaarden die van die aard zouden kunnen zijn dat haar/zijn activiteit hierdoor beïnvloed wordt.

De Ombudsman/vrouw zal zich onthouden van iedere tussenkomst indien er sprake van belangenvermenging zou kunnen zijn.

De Ombudsvrouw/man kan, onverminderd de bepalingen in de wet op de arbeidsovereenkomsten, door de Gemeenteraad uit haar/zijn functie ontheven worden in volgende gevallen:

- op eigen verzoek van de Ombudsman/vrouw;
- bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd;

- indien zij/hij een andere beroepsactiviteit, ambt, mandaat of opdracht aanvaardt;
- indien hij/zij wegens ziekte of gebrekkigheid blijvend ongeschikt is om haar/zijn functie uit te oefenen.

## § 2. Middelen

De Ombudsvrouw/man zal voldoende personeel ter beschikking worden gesteld teneinde haar/zijn opdrachten te kunnen vervullen.

De Ombudsvrouw/man zal inspraak hebben in de keuze van haar/zijn medewerkers. Zij/hij heeft tegenover hen de bevoegdheid van een diensthoofd.

De personeelsleden van de dienst van de Ombudsvrouw/man hebben dezelfde plichten als de Ombudsvrouw/man.

Het college van burgemeester en schepenen stelt daarnaast voldoende middelen en een ingericht kantoor, dat gevestigd is op een plaats bepaald door het college in overleg met de Ombudsvrouw/man, ter beschikking van de Ombudsdienst.

## § 3. Uitgesloten klachten

De volgende klachten worden niet behandeld door de Ombudsdienst:

- Er werd nog geen contact in eerste lijn opgenomen met het geëigende orgaan/dienst
- Anonieme klachten
- Klachten over het algemene beleid van het stadsbestuur

- Klachten die betrekking hebben op algemeen geldende voorschriften en reglementeringen
- Klachten die betrekking hebben op feiten en gedragingen die zich voordeden meer dan 12 maanden vóór de klacht
- De feiten die aangeklaagd worden maken al deel uit van een voorgeschreven administratief beroep, bezwaarschriftprocedure of een gerechtelijke procedure
- Werkzaamheden en handelingen van de lokale politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie
- Alle aangelegenheden die onder het medisch beroepsgeheim vallen.

De dienst van de Ombudsvrouw/man is geen algemene informatiedienst, noch een juridisch adviseur of rechter.

De Ombudsvrouw/man kan, wanneer zij/hij dit noodzakelijk acht, uit eigen beweging een onderzoek instellen wanneer zij/hij kennis krijgt van klachten die haar/hem niet werden aangebracht. Zij/hij zal deze tussenkomst grondig motiveren.

## § 4. Procedure klachtbehandeling

Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan zich met een klacht tot de Ombudsvrouw/man wenden, wanneer die zelf de klacht bij een dienst of bedrijf niet opgelost krijgt.

De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen en hij kan zich door een raadsman van zijn keuze laten bijstaan.

Als een klacht niet in behandeling genomen kan worden, verwijst de Ombudsvrouw/man de verzoeker zo gericht mogelijk door naar een instantie, die de verzoeker wel kan bijstaan.

De klager krijgt binnen de week een ontvangstmelding van zijn klacht.

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 60 dagen na ontvangst van de klacht beantwoord. Indien het antwoord nog niet definitief is, vermeldt de Ombudsvrouw/man de reden hiervoor.

De klager krijgt binnen iedere volgende 60 dagen een bericht met vermelding van de stand van zaken van zijn dossier.

Zodra de Ombudsvrouw/man een klacht niet of niet verder in behandeling neemt, meldt hij/zij dit schriftelijk aan de klager, met vermelding van de reden.

Wanneer de Ombudsvrouw/man meent dat een klacht gegrond zou kunnen zijn, stelt zij/hij diegene tegen wie de klacht werd ingediend, de leidinggevende van de betrokkene en, in voorkomend geval, eveneens diegenen voor wie een klacht bezwarend zou kunnen zijn, in kennis van de ingediende klacht. Zij hebben het recht om bij de Ombudsvrouw/man mondelinge of schriftelijke verklaringen over de klacht af te leggen.

Bij het onderzoek van de ingediende klacht is de Ombudsvrouw/man bevoegd om:

- de voorlegging te vragen, al dan niet in kopie, van het schriftelijke/digitale dossier waarop de klacht betrekking heeft;

- het betrokken personeelslid, diens leidinggevende of andere hiërarchische oversten te horen en/of hen om een schriftelijke uitleg te vragen;
- andere personeelsleden te raadplegen;
- met betrekking tot de klacht deskundige personeelsleden van organen/diensten waarvoor de ombudsfunctie geldt conform artikel 2 met een onderzoekende of adviserende opdracht te belasten.

De Ombudsvrouw/man treedt bemiddelend op. Zij/hij tracht de standpunten van de klager en de betrokken dienst/organen/betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.

Zij/hij kan tevens aan de leiding van de dienst aanbevelingen geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht in de toekomst te voorkomen.

Indien de leiding akkoord gaat met het standpunt van de Ombudsvrouw/man, wordt in gezamenlijk overleg een regeling uitgewerkt om tegemoet te komen aan de klacht. De Ombudsvrouw/man geeft hiervan kennis aan de klager.

Indien de leiding van de dienst niet akkoord gaat met het standpunt van de Ombudsvrouw/man of met de gegeven aanbevelingen, motiveert de leiding zijn standpunt.

De Ombudsvrouw/man en de leiding kunnen, afzonderlijk of samen, het geschil voorleggen voor beslissing aan het college van burgemeester en schepenen.

De Ombudsman/vrouw brengt de klager in kennis van het definitieve standpunt.

## § 5. Verslaggeving

- Op vraag van het college van burgemeester en schepenen, de Commissie Algemene zaken of op eigen initiatief kan de Ombudsvrouw/-man een tussentijdse rapportering geven over de behandelde klachten.
- De Ombudsvrouw/-man brengt jaarlijks aan de gemeenteraad schriftelijk verslag uit over haar/zijn werkzaamheden.
- De ombudsvrouw/-man bezorgt periodiek aan de Voorzitter van de gemeenteraad met een afschrift aan het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad een overzicht van de behandelde klachten en het gegeven gevolg.
- De verslagen vermelden geen namen of andere gegevens die onder de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klagers vallen.

## Artikel 5. Opheffingsbepaling

Huidig reglement heft het Reglement inzake de werking van de Gentse ombudsdienst zoals goedgekeurd in zitting van de gemeenteraad van 17 september 1996 op.

## Artikel 6. Inwerkingtreding (en duurtijd)

Dit reglement treedt in werking na bekendmaking.

## Bijlage 2: Beoordelingscriteria

Om een klacht naar waarde te kunnen schatten, beoordeelt de Ombudsdienst de klacht waarbij enerzijds de grond van de zaak beoordeeld wordt, maar anderzijds ook de voorafgaande interne klachtbehandeling. Dit doet ze aan de hand van diverse beoordelingscriteria. Binnen het POLO, het Permanent Overleg van de Lokale Ombudslui, werd al eerder een reeks criteria afgesproken die op lokaal niveau gebruikt zouden worden. Vanaf september 2019 is onze Ombudsdienst overgestapt op deze algemeen gehanteerde criteria.

Dit maakt dat we sommige eerder gebruikte ombudscriteria niet langer gebruiken maar vervangen hebben door een beoordelingscriteria die algemeen op lokaal niveau gebruikt wordt.

Deze criteria zijn onderverdeeld in 4 categorieën:

Wet en regelgeving (zoals overeenstemming met de regelgeving, gelijkheid en onpartijdigheid, motiveringsplicht, actieve/passieve informatieverstrekking, deontologie, interne klachtenbehandeling, respect voor de persoonlijke levenssfeer);

Algemene beginselen van behoorlijk bestuur (Rechtzekerheid, vertrouwen, redelijkheid en evenredigheid, zorgvuldigheid, zuinigheid, fair-play, redelijke behandelingstermijn en hoorplicht);

Dienstverleningsnormen (zoals hoffelijkheid, soepelheid, actieve dienstverlening, coördinatie, toegankelijkheid en bereikbaarheid, adequate

communicatie, degelijke dossieropvolging, consequent gedrag en duurzaamheid);

Billijkheid.

Hieronder geven we de definities weer zoals op lokaal niveau afgesproken werd. Indien de criteria verschillen van deze die gebruikt werden voor de invoering vanaf september 2019, dan vermelden we ook welke criteria ze vervangen.

### 1. Wet en regelgeving

#### 1.1. Overeenstemming met de regelgeving:

De overheid moet handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals deze door een wettelijke regeling op alle niveaus werden vastgelegd. Het overheidshandelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels. Wat onwettig is, is onbehoorlijk.

#### 1.2. Specifieke regelgeving:

##### 1.2.1. Gelijkheid en onpartijdigheid:

Gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig behandeld worden. Een variant van dit principe is het niet-discriminatiebeginsel. Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op een verschillende manier behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel houdt niet in dat incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen herhaald zouden moeten worden.

De overheid of ambtenaar mag niet vooringenomen zijn en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeur of genegenheid laten leiden bij zijn oordeel. Een ambtenaar mag niet betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben.

Deze ombudsnorm vervangt de criteria 'Discriminatie', 'Gelijkheid' en 'Onpartijdigheid'.

##### 1.2.2. Motiveringsplicht:

De overheid moet haar beslissingen ten aanzien van de burger motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in een verstaanbare taal. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is ontoereikend. Een bondige motivering volstaat evenwel als ze duidelijk is en op maat van de burger.

##### 1.2.3. Actieve/passieve informatieverstrekking:

De overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen. Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien (passieve informatieverstrekking). De overheid moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (actieve informatieverstrekking). Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.

##### 1.2.4. Deontologie:

De ambtenaar moet integer zijn. Hij moet handelen volgens de deontologische code en/of zijn statuut. Hij heeft een voorbeeldfunctie. Hij mag niet aan machtsafwendings of machtsmisbruik doen. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij moet onpartijdig zijn.

Deze ombudsnorm vervangt het criterium 'Integriteit - machtsafwendings'.

##### 1.2.5. Interne klachtenbehandeling:

Elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn,

een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.

#### 1.2.6. Respect voor de persoonlijke levenssfeer:

De ambtenaar moet de privacy van de burger respecteren.

Deze ombudsnorm vervangt het eerder gebruikte criterium 'Privacy en discretie'.

## 2. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

### 2.1. Rechtszekerheid:

De overheid moet duidelijkheid en zekerheid over de rechtsnormen waarborgen. De burger moet duidelijk weten wat zijn rechten en plichten zijn. De burger moet kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

### 2.2. Vertrouwen:

De overheid moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen. De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet handelen.

### 2.3. Redelijkheid en evenredigheid:

De overheid moet blijik geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger. De

overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

### 2.4. Zorgvuldigheid:

Dit is het meest algemene beginsel. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en in het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn. Elke overheidsdienst dient nauwkeurig te werken, de dossiers deskundig op te volgen, oplossingsgericht te reageren en fouten tijdig te herstellen. Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.

Deze ombudsnorm vervangt de eerder gebruikte criteria 'Efficiëntie en effectiviteit', 'Professionaliteit', 'Transparantie'.

### 2.5. Zuinigheid

Zuinigheid verwijst naar voorzichtig financieel beheer, waaronder het verminderen van de kosten door efficiëntere processen en besparingen, zonder dat de kwaliteit van de output of de doelstellingen wordt aangetast. Het beginsel schrijft voor dat de door de overheid ingezette middelen tijdig beschikbaar gesteld worden in de gepaste hoeveelheid en kwaliteit tegen de beste prijs.

### 2.6. Fair-play

De overheid treedt open en eerlijk op, houdt geen informatie achter of zet de burger niet ongeoorloofd onder druk. Een gebrek aan fair-play kan blijken uit een overdreven traagheid of spoed. Dit abnormaal tempo kan de rechten van de burger bemoeilijken of beknotten.

### 2.7. Redelijke behandelingstermijn:

Elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger.

### 2.8. Hoorplicht:

De overheid kan tegen niemand een ernstige maatregel nemen die gegronde is op zijn persoonlijk gedrag en die van aard is om zijn persoonlijke belangen zwaar aan te tasten, zonder dat hij de gelegenheid heeft gehad om op een nuttige wijze zijn standpunt schriftelijk of mondeling aan de overheid bekend te maken. De hoorplicht impliceert dat het bestuur de betrokken burger hoort voor zij haar gemotiveerde eindbeslissing neemt en dat de burger vooraf afdoende kennis heeft van de feiten en van de maatregel die het bestuur van plan is te nemen. De hoorplicht geldt enkel bij overheidsmaatregelen met een individuele strekking. In sommige strikt omliggende gevallen kan afgeweken worden van de hoorplicht: bij vaststaande feiten, hoogdringendheid, enz.

## 3. Dienstverleningsnormen

Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheidshandelen te beoordelen. Deze criteria gaan verder dan de strikte wettelijkheid. Zij proberen de rechten van de burger tegenover het handelen van de overheid te waarborgen.

### 3.1. Hoffelijkheid:

De ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.

### 3.2. Soepelheid:

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

### 3.3. Actieve dienstverlening:

De burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient proactief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.

Deze ombudsnorm vervangt het eerder gebruikte criterium 'Klantgerichtheid'.

### 3.4. Coördinatie:

Overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.

### 3.5. Toegankelijkheid en bereikbaarheid:

Een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, zowel fysiek, digitaal als telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn. De openingsuren moeten ruim en publieksgericht zijn.

### 3.6. Adequate communicatie:

De burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden.

De informatie moet correct zijn.

### 3.7. Degelijke dossieropvolging:

De burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft. Deze ombudsnorm vervangt het eerder gebruikte criterium 'continuïteit'.

### 3.8. Consequent gedrag:

De overheid of de ambtenaar dienen consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen. Er dient eenheid van beleid te zijn.

### 3.9. Duurzaamheid:

Bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitzending 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 2022 per departement

Departement Bedrijfsvoering			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat de stadsdiensten hem inlichtingen weigeren te geven in het kader van een genealogisch onderzoek.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijkheid en evenredigheid	Archief Gent
Verzoekster betreurt dat de bedeling van het Stadsmagazine in de maand oktober minder vlot verliep.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Communicatie
Verzoekster vindt de anti-peukencampagne aanstootgevend. De campagne laat volgens haar uitschijnen dat de Stad Gent grensoverschrijdend gedrag niet serieus neemt.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Communicatie
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn vraag waar hij zijn telefoonnummer diende te laten registreren naar aanleiding van een GAS-boete.	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Juridische Dienst
Verzoeker is verontwaardigd omdat de deurwaarder bezwarend beslag wil leggen voor het vereffenen van een parkeerboete waarover hij geen correspondentie zou gekregen hebben.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Juridische Dienst
Verzoeker betwist de GAS-boetes die hij ervaart als pesterijen en klaagt dat hij geen verweer meer kon indienen omdat hij de GAS-boetes niet ontvangen heeft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoekster is verbolgen over het ontvangen van een GAS-boete voor het sluikestorten van een verpakking van een BOL-pakketje dat ze nooit ontving.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoeker betwist de GAS-boete omdat hij niet wist dat hij geen sigarettenpeuk op de grond mocht gooien.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoeker is verontwaardigd over de afwikkeling van zijn GAS-boete nadat zijn respons niet als formeel verweer werd aanvaard.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Juridische Dienst
Verzoekster is het oneens met een GAS-boete voor een sluikestort.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoekster betreurt dat haar bezwaarschrift niet behandeld werd hoewel zij dit aangetekend opstuurde.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	Juridische Dienst

## Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betreurt dat hij geen toegang meer heeft tot de bibliotheek als gevolg van een openstaande schuld uit het verleden.	Bemiddeling geslaagd		Bibliotheek
Verzoeker vindt het niet terecht dat zij aan de Bibliotheek naast de vergoeding voor een verloren boek ook nog tetaatgeld moet betalen.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Bibliotheek
Verzoeker meldt aan de Politie en aan de Dienst Feesten dat een van de marktkramers ontegelijk vroeg begint met de opbouw van zijn kraam, maar niemand onderneemt stappen om dat dat aan te pakken.	Geground maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	Dienst Feesten en Ambulante Handel
Verzoekster wil dat er een kermis wordt georganiseerd op de Brusselsesteenweg en zij verwijst naar het kermisreglement waarin staat dat dat behoort tot de taak van de Stad Gent.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Feesten en Ambulante Handel
Verzoeker meldt dat per ongeluk een verkeerde subsidie is aangevraagd en wijt dat aan verwarrende naamgeving en nonchalante opvolging door de betrokken dienst.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Feesten en Ambulante Handel
Verzoeker is het niet eens met de factuur voor de huur van een zaal en hij krijgt geen antwoord op zijn vragen daarover.	Geground	Redelijke behandelingstermijn; Zorgvuldigheid	IVA Historische Huizen Gent
Verzoeker kon zijn Mijn Gent account niet koppelen aan zijn sportaccount, waardoor hij geen sportactiviteiten online kon boeken.	Geground maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	Sportdienst

## Departement Facility Management

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat de uitlaatgassen van een dieselgenerator al maanden een probleem vormen op de speelplaats van de school en dat dit niet afdoende opgelost wordt.	Geground maar gecorrigeerd	Duurzaamheid; Zorgvuldigheid	Dienst FM Onderwijs
Verzoeker is boos omdat ze, net als vorig jaar, moet vaststellen dat de toegankelijkheid van een stadsgebouw wordt gehinderd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Redelijke behandelingstermijn	Dienst FM Themagebouwen
Verzoeker is van oordeel dat Dienst Vastgoed tekortschiet in zijn dienstverlening en eist sancties voor een gemandateerd beheerder.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Vastgoed

## Departement Financiën

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De verzoekster betreurt dat zij in augustus 2022 een aanslagbiljet ontving voor een IPR van meer dan één jaar geleden (januari - april 2021) terwijl zij dacht dat dit gratis was.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Belastingen
Verzoekster vraagt zich af of ze op de dienst Belastingen wel werken. 17 maanden geleden diende ze een bezwaarschrift in. Tot op vandaag is het nog steeds wachten op een uitspraak.	Gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Belastingen
Verzoeker is ontevreden omdat geen enkele dienst hem uitleg kan geven over een ontvangen aanslagbiljet. Ook de dienst Belastingen is onbereikbaar.	Ongegrond	Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Dienst Belastingen
Verzoekster is verontwaardigd omdat de te betalen bedrijfsbelasting voor 2020 en 2021 zonder enige vorm van verwittiging verhoogd werd met 40%.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Belastingen
Verzoeker vindt het zeer onprofessioneel dat hij ook dit jaar weer een aangifteformulier ontving voor een belasting op een woning zonder inschrijving in het bevolkingsregister terwijl hij vorig jaar reeds alle bewijsstukken aanleverde om een vrijstelling te bekomen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Belastingen
Verzoekster is niet akkoord met een aanslagbiljet voor de plaatsing van een container op de openbare weg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Belastingen
Verzoeker er niet mee eens dat een schriftelijke verklaring niet volstaat om vrijstelling te verkrijgen op een belasting op huisvesting zonder inschrijving in het bevolkingsregister.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	Dienst Belastingen
Verzoeker is het niet eens dat hij omwille van een vergetelheid een leegstandsheffing moet betalen van 14.400 euro.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijkheid en evenredigheid	Dienst Belastingen
Verzoekster betreurt dat de dienst Belastingen geen rekening zal houden met haar te laat ingediend bezwaar.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Belastingen
Verzoeker is ontevreden dat hij jaren ten onrechte een bedrijfsbelasting betaalde en dat dit niet rechtgezet kan worden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Belastingen
Verzoeker betreurt dat er inhoudelijk niet ingegaan wordt op zijn bezwaarschrift en dat de procedure te lang aansleept.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Belastingen
Verzoeker betreurt maar geen antwoord te ontvangen op een ingediend bezwaarschrift inzake een belastingaanslag op woningen zonder inschrijving in het bevolkingsregister.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Belastingen

## Departement Gezondheid en Zorg

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij voor zijn derde en vierde vaccinatie meerdere keren moest langsgaan in het vaccinatiecentrum.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Regie Gezondheid en Zorg
Verzoeker klaagt over geluidsoverlast door vrachtwagens en feestjes en betreurt de gebrekkige aanpak en communicatie met het Lokaal Dienstencentrum en de Assistentiewoningen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Zelfstandig Wonen
Verzoeker klaagt dat hij geen toegang meer krijgt tot de gebruikersraad van de assistentiewoningen waar hij woont en eist dat er een gebruikersraad georganiseerd wordt waarop de woonassistenten niet aanwezig zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijkheid en evenredigheid	Dienst Zelfstandig Wonen
Verzoeker klaagt over (geluids)overlast door feestjes en bijeenkomsten in het LDC en dat er onvoldoende gedaan wordt om dit aan te pakken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Lokale dienstencentra
Verzoekster klaagt dat er geen maaltijden meer aan huis geleverd kunnen worden zoals dat wel gebeurde toen het sociaal restaurant gesloten was omwille van de coronamaatregelen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Motiveringsplicht	Lokale dienstencentra
Verzoeker klaagt dat er geen actie ondernomen wordt om te voorkomen dat een dakloze man overnacht in de inkomhal van het appartementsgebouw.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Lokale dienstencentra

## Departement Human Resources

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker beklaagt zich erover dat niemand hem wil helpen aan een negatieve taksfiche waar hij recht zou op hebben.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Personeelsbeheer
Verzoeker betreurt dat zijn kandidatuur niet weerhouden werd in een selectieprocedure en dat hij hierover laattijdig werd geïnformeerd.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie	Dienst Selectie & mobiele ploeg

## Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat zij de facturen van de kinderopvang nu enkel per e-mail kan krijgen terwijl zij dit door hersenschade moeilijk kan opvolgen en dit al geleid heeft tot 25 euro administratiekosten.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Kinderopvang
Verzoekster is boos dat zij, na een klacht over de opvang, toch nog een factuur moet betalen.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Kinderopvang
Verzoekster klaagt dat de openingsuren van de opvang tijdens de vakantie aangepast worden en dat zij daarvan pas verwittigd werd na de inschrijvingsperiode.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijkheid en evenredigheid	Dienst Kinderopvang
Verzoeker is boos omdat het kinderdagverblijf zijn toegangsbadge had geannuleerd op vraag van zijn ex zonder hem hierover in te lichten.	Gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Zorgvuldigheid	Dienst Kinderopvang
Verzoeker klaagt over het kinderdagverblijf aangaande: tarief, voeding, bereikbaarheid, verwittigen van ouders bij ziekte, aanpassing van de openingsuren en aanpak van zijn klachten.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling; Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	Dienst Kinderopvang
Verzoekster klaagt dat er in het kinderdagverblijf op sommige momenten te veel kinderen aanwezig zijn ten opzichte van het aantal begeleiders.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Kinderopvang
Verzoeker heeft geen vertrouwen meer in het kinderdagverblijf nadat zijn zoontje zich daar gekwetst heeft en hij wil een mutatie naar een ander kinderdagverblijf.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	Dienst Kinderopvang
Verzoekster klaagt aan dat een gezin dat bij haar in budgetbeheer is, geconfronteerd wordt met deurwaarderskosten voor een laattijdig betaalde schoolfactuur.	Bemiddeling geslaagd		IVA Stedelijk Onderwijs Gent
Verzoekster is boos omdat de school onvoldoende actie onderneemt om een luizenplaag op school aan te pakken.	Bemiddeling geslaagd		IVA Stedelijk Onderwijs Gent
De ouder is boos omdat iemand van de school gevoelige (en volgens de ouder onjuiste) informatie over de leerling gedeeld zou hebben met een familielid.	Geen oordeel	Respect voor de persoonlijke levenssfeer	IVA Stedelijk Onderwijs Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat ze 25 euro administratiekosten moet betalen voor een onbetaalde factuur, terwijl ze voordien nog geen kosteloze herinnering kreeg.	Gegrond maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
Verzoekster klaagt dat er niets gedaan werd met haar klacht over de overlast die zij ondervindt door schoolbussen, auto's van ouders en spelende kinderen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
Verzoeker is boos omdat de school hem niet informeert over de inschrijving van zijn dochter en dat hij het rapport van het vorige schooljaar nog niet kreeg.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
Verzoeker klaagt dat zijn zoon voor de rest van het schooljaar geschorst wordt voor een aantal vakken.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Stedelijk Onderwijs Gent

## Departement Publiekszaken en Burgerzaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster vindt het niet kunnen dat het dienstencentrum telefonisch onbereikbaar is.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Burgerzaken
Verzoekster betreurt dat het dienstencentrum haar niet de nodige attesten bezorgt om haar familie te kunnen inschrijven bij de mutualiteit.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Burgerzaken
Nadat er problemen rezen over het domicilieadres van haar revaliderende moeder, voelt de verzoekster zich helemaal niet geholpen door de dienst Burgerzaken.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Burgerzaken
Verzoekster betreurt dat zij haar financiële onafhankelijkheid moet bewijzen om zich te kunnen domiciliëren als student en betreurt de gevoerde communicatie hierover.	Gedeeltelijk gegron	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker voelt zich gediscrimineerd omdat de dienst Burgerzaken aangeeft geen internationaal uittreksel te kunnen afleveren van een huwelijksakte tussen twee personen van hetzelfde geslacht.	Gedeeltelijk gegron	Adequate communicatie; Gelijkheid en onpartijdigheid; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is niet tevreden over de afhandeling van zijn klacht waarbij hij diverse mankementen in de verkregen dienstverlening aanhaalde.	Gegron	Interne klachtenbehandeling	Dienst Burgerzaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster is in alle staten wanneer ze vaststelt dat haar bovenburen ingeschreven staan op haar adres. Zij wenst dat dit onmiddellijk én zonder gevolgen voor haar rechtgezet wordt.	Gegrond maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Dienst Burgerzaken
Verzoekster is ontevreden omdat een nog geldig visum ongeldig gemaakt werd in haar paspoort.	Ongegrond	Fair-play; Zorgvuldigheid	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is ontevreden omdat zijn studerende zoon niet zomaar kan worden gedomicilieerd in Gent.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijkheid en evenredigheid	Dienst Burgerzaken
Verzoeker klaagt dat hij bij zijn aangifte adreswijziging geen informatie kreeg over hoe hij een bewonersvergunning kon aanvragen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Burgerzaken
Verzoekster met Britse nationaliteit is misnoegd omdat zij maar geen duidelijk antwoord krijgt over wat zij moet doen om haar verblijf na de Brexit te regulariseren.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is niet tevreden over de wijze waarop zijn dossier door Dienst Burgerzaken wordt opgevolgd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Burgerzaken
Verzoekster is niet tevreden dat de reis van haar ouders in het gedrang komt door een verkeerde geboortedatum op de vreemdelingenkaart en een discrepantie tussen de Belgische en de Turkse identiteitspapieren.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Degelijke dossieropvolging	Dienst Burgerzaken
Verzoekster is kwaad omdat ze verkeerde informatie kreeg aan het loket. Hierdoor zou de verlenging van haar voorlopig rijbewijs extra kosten.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is kwaad omdat zijn identiteitskaart na het doorlopen van de spoedprocedure niet klaar lag in Gent maar in Brussel.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid	Dienst Burgerzaken
Na een ambtshalve schrapping klaagt verzoeker dat hij niet snel opnieuw wordt heringeschreven.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is verbolgen dat de dienst Burgerzaken zijn vervallen buitenlands rijbewijs niet kan omzetten in een geldig Belgisch rijbewijs.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is het er niet mee eens dat hij moet betalen voor een nieuwe ID nadat zijn huisnummer plots wijzigde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
De burger is niet tevreden omdat de stadsdiensten het hem onmogelijk maken om zijn dochter als student te laten inschrijven in Gent.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Burgerzaken
Verzoekster is niet tevreden over de toegankelijkheid van het mobiele dienstencentrum voor minder mobiele mensen.	Ongegrond	Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Dienst Burgerzaken
Verzoekster vindt het niet kunnen dat ze maar geen antwoord krijgt op haar e-mails naar Gentinfo.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Publiekszaken
Verzoekster vindt dat zij niet correct te woord is gestaan door de operator bij haar melding over overlast door hondenpoepzakjes.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Publiekszaken
Verzoekster ervaarde verkeersoverlast door een omleiding door werken. Verzoekster is niet tevreden over de communicatie, want ze zou geen bewonersbrief hebben ontvangen en stelt zich ook de vraag waarom de omleiding via haar straat liep.	Gegron	Adequate communicatie	Dienst Publiekszaken
Verzoekster is niet tevreden dat ze op haar klacht nog geen antwoord ontving terwijl ze nu wel een herinneringsbrief voor het betalen van de boete in de bus kreeg.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Dienst Publiekszaken
Verzoeker is verontwaardigd omdat de dienst na anderhalve maand nog niet reageerde.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Dienst Publiekszaken
Verzoeker is boos omdat niet zou gereageerd worden op zijn telefoontje. Nochtans kreeg hij wel respons op zijn klacht die hij ook via brief en mail rond hetzelfde tijdstip doorstuurde.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Publiekszaken
Verzoeker wou inschrijven voor een lezing. De lezing was volzet, de tickets werden verdeeld met een loting, hij was er niet bij en hij was het niet eens met de gang van zaken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Publiekszaken
Verzoeker klaagt dat hij niet op de hoogte werd gebracht van werken in de buurt van de Gustaaf Callierlaan en meent geen concreet antwoord te hebben ontvangen van Gentinfo.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Publiekszaken
Verzoeker klaagt over het feit dat Gentinfo niet geantwoord heeft op zijn twee mails om een lijst te bekomen met de e-mailadressen van alle gemeenteraadsleden	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Publiekszaken

## Departement Stadsbouwmeester

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betreurt dat antwoord op zijn vraag via mail niet verstuurd wordt.	Geen oordeel	Actieve dienstverlening	Dienst stadsbouwmeester

## Departement Stedelijke Ontwikkeling

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster is ontevreden omdat zij een eerder ontvangen subsidie terug moet betalen aan de stad.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving; Redelijkheid en evenredigheid	Dienst Economie
Verzoeker voelt zich misleid omdat doorslaggevende informatie over de LEZ-regelgeving niet in vertaling is opgenomen.	Gegron	Zorgvuldigheid	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker vraagt om een LEZ-boete te annuleren die hij reed om zijn hoogbejaarde, weinig mobiele moeder af te zetten en daardoor kort binnen de lage-emissiezone moest rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker vraagt naar meer menselijkheid bij het beoordelen van zijn verweer over een LEZ-boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is garagist en aanvaardt niet dat hij LEZ-boetes kan rijden met een voertuig dat hem werd toevertrouwd voor onderhoud.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker vergat zijn LEZ-toelating te verlengen, reed een LEZ-boete en weigert die te betalen omdat aan het loket zou zijn gezegd dat hij tot op het moment van zijn bezoek geen boete reed en mocht dit toch het geval zijn die boete geannuleerd zou worden.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker reed een LEZ-boete en aanvaardt niet dat hij, ondanks een conform voertuig, toch wordt beboet.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker pikt het niet dat hij verschillende LEZ-boetes kreeg voor het binnenrijden van de zone met een niet geregistreerde vervangwagen met Franse nummerplaat.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoekster betreurt dat de dienst weinig behulpzaam was en dat ze geen herinnering kreeg toen haar vergunning bijna verlopen was.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Milieu en Klimaat

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster vindt het niet kunnen dat zij meerdere LEZ-boetes zou moeten betalen enkel en alleen omdat zij haar LEZ-toelating laattijdig verlengde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker vindt het LEZ-boetebedrag onaanvaardbaar hoog en is van oordeel dat de signalisatie die de zone aankondigt ontoereikend is.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is ontevreden omdat het hem niet duidelijk is wanneer hij zijn subsidie voor een groendak eindelijk zal ontvangen.	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Milieu en Klimaat
Een Franse toerist is niet tevreden een LEZ-boete te ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
De omgevingsvergunningsaanvraag van verzoeker werd geweigerd. Een aantal bomen op zijn bouwgrond moeten behouden blijven. Had deze informatie op het stedenbouwkundig uittreksel gestaan dan zou hij de bouwgrond nooit gekocht hebben. Verzoeker is van oordeel dat hier niet /zeer slecht over wordt gecommuniceerd.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker begrijpt niet waarom zijn vergunningsaanvraag voor buitengevelisolatie is geweigerd terwijl een overbuur voor een gelijkaardige aanvraag wel toestemming kreeg.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoekster betreurt dat 'klimaatbesparende' maatregelen nog steeds te weinig doorslaggevend zijn bij de beoordeling van vergunningsaanvragen. Bovendien klaagt ze een ondermaatse motivering aan van de eerste weigering van haar vergunning.	Gedeeltelijk gegrond	Motiveringsplicht; Redelijkheid en evenredigheid	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker stelt dat hij niet is geïnformeerd over de aangevraagde omgevingsvergunning voor een aanpalend perceel, waardoor hij geen opmerkingen kon doorgeven en daardoor nu verplicht werd om een beroepsschrift in te dienen. De verzoeker verwacht dan ook dat de Stad Gent de kosten van de beroepsprocedure zal terugbetalen.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoekster is heel boos omdat ze na lang en aanhoudend aandringen nog geen mogelijkheid kreeg tot vooradvies. De telefonische bereikbaarheid is daarbij nog verstoord, met lange wachttijden en een lijn die verbroken werd.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Degelijke dossieropvolging; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker begrijpt niet waarom hij geen vergunning krijgt voor het aanleggen van een oprit. De verzoeker heeft al een aantal voorstellen ingediend, maar deze zijn steeds geweigerd. Hij voelt zich niet gehoord.	Ongegrond	Hoorplicht; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker is het er niet mee eens dat hij geen vergunning krijgt voor een airco met buitenunit.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker is verolgen omdat de stad bij de beoordeling van een omgevingsvergunningsaanvraag geen rekening houdt met de voorliggende stedenbouwkundige vergunningen; ook betreurt hij de moeilijkheden die hij ondervindt om hierover in overleg te gaan met de dienst.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Motiveringsplicht; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker beklagt zich over het gebrek aan professionaliteit bij de medewerkers, zowel in mailverkeer als tijdens een digitaal adviesgesprek, en ervaart ongelijkheid in toepassing van de regelgeving.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker schrijft verschillende externe en interne diensten aan. Omdat het traject was beëindigd (en de uitkomst duidelijk voor verzoeker) voelde niemand zich geroepen om verder te reageren op het bommetje dat hij opnieuw werpt.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker begrijpt niet waarom strenge voorwaarden worden opgelegd voor een kleine lichtreclame aan zijn woning, daar waar niet wordt ingegrepen voor een torenkraan die de hele nacht de buurt fel verlicht.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is boos omdat (oplap)werken aan een renovatiepand maar niet kunnen voldoen aan de kwaliteitseisen voor het verkrijgen van een conformiteitsattest.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker maakt zich zorgen over een vermeend veiligheidsprobleem op een naburig perceel en is van oordeel dat de dienst geen verder antwoord geeft.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster stelt dat de controleur niet objectief was bij de beoordeling van de woningkwaliteit en vraagt om de procedure stop te zetten omdat de woning niet verder verhuurd zal worden.	Ongegrond	Deontologie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt over overlast, vooral lawaaihinder, door baskettende jongeren op het pleintje voor zijn woning.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker zegt dat er een grote berg afval ligt in de tuin bij een van de burens in zijn straat, hij heeft dat al gemeld, hij heeft schrik voor ongedierte en niemand lijkt het probleem serieus te nemen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is het niet eens met de vaststellingen over de aanwezigheid en kwaliteit van een groenbuffer.	Ongegrond	Motiveringsplicht	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker betreurt dat de stadsdiensten te weinig doen tegen een bouwovertreiding van zijn burens.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker beweert dat een stadsmedewerker tekst uit zijn mails lekte naar de advocaat van de tegenpartij. Burens zouden wel degelijk klachten hebben over een bouw aanvraag, wat volgens verzoeker door de dienst wordt ontkend.	Ongegrond	Deontologie	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster klaagt over willekeur bij het opmaken van een conformiteitsattest voor het appartement waarin haar zoon woont en waarvan zij eigenaar is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker betreurt dat geen gevolg wordt gegeven aan zijn opmerking over stagnerend water op een verkeersplateau.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker betreurt dat niet wordt gereageerd op zijn melding over de slechte kwaliteit van het wegdek.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker ergert zich aan de erbarmelijke toestand van het trottoir die maar niet wordt aangepakt.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster is ontevreden over de uitvoering van en de gevoerde communicatie over rioleringswerken in haar buurt.	Geen oordeel	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster is het niet eens met de manier waarop de trottoirs worden heraangelegd en zij vindt het niet correct dat zij daar vooraf niet over werd geïnformeerd of bevroegd.	Gegron	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker vroeg herhaaldelijk feedback over zijn dossier maar krijgt geen antwoord.	Gegron	Actieve dienstverlening	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is het niet eens met de manier waarop de trottoirs worden heraangelegd en hij vindt het niet correct dat hij vooraf niet werd geïnformeerd of inspraak kreeg.	Gegron	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker aanvaardt niet dat zijn vergunningsaanvraag voor buitengevelisolatie werd geweigerd terwijl een overbuur voor een gelijkaardige aanvraag wel toestemming kreeg.	Gegronnd	Zorgvuldigheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster aanvaardt niet dat ze geen reactie kreeg op haar eerdere melding dat het pad naar de bushalte er heel slecht bijligt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is van oordeel dat een heraanleg van haar straat deels werd aangepast op aansturen van een enkele medewerker van de Wegendienst.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is het niet eens met de vervanging van het straatnaambord op zijn gevel door een bordje op een paal naast zijn haag.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster blijft bij haar eis dat de oprit voor haar appartement moet verbreed worden. Toen ze een scooter kocht en de auto daardoor op de oprit moest staan werd vlot uitrijden moeilijk.	Ongegrond	Consequent gedrag	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker betreurt de slechte communicatie over de werken aan de fietsonderdoorgang aan de Contributiebrug.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker deed melding van een put in de weg en is van oordeel dat onvoldoende werk werd gemaakt van de herstelling.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker vindt het niet kunnen dat de onverharde berm voor zijn perceel na werken door een nutsmaatschappij niet voldoende is geëffend.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker gaat niet akkoord met de oplossing die de aannemer en Stad Gent voorzagen nadat de grasstrook aan zijn woning werd omgewoeld voor het trekken van kabels.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker aanvaardt niet dat hij niet op de hoogte werd gesteld van wegwerkzaamheden in zijn buurt die zeker impact zullen hebben op de parkeermogelijkheid.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster nam deel aan het project Gent Knapt Op en vond dat de (afwerkings)werken niet goed waren uitgevoerd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Wonen
Verzoeker is van oordeel dat stamstukken niet thuishoren in de groenzone van een woonwijk, maar eerder iets is om toe te passen in een natuurgebied.	Bemiddeling geslaagd		Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster aanvaardt niet dat de aanleg van een wandelpad gepland is zonder overleg met de buurtbewoners.	Bemiddeling geslaagd		Groendienst
Verzoekster aanvaardt niet dat de aanleg van een wandelpad gepland is zonder overleg met de buurtbewoners.	Bemiddeling geslaagd		Groendienst
Verzoeker pikt het niet dat zijn sluikestormelding werd afgesloten als 'afgehandeld' terwijl dat volgens hem niet klopt.	Bemiddeling geslaagd		Groendienst
Verzoeker is ontdaan omdat na een verkeerd oordeel een waardevolle boom toch kon gerooid worden.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	Groendienst
Verzoekster vindt het niet kunnen dat er geen reactie kwam van de Groendienst op haar eerdere vraag om de boom achter het appartementsgebouw te snoeien.	Geen oordeel	Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
Verzoeker is verontwaardigd omdat zijn vraag naar groenonderhoud wel wordt gelezen maar niet beantwoord.	Gegrond	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker vindt het niet kunnen dat 11 maanden na zijn oorspronkelijke vraag nog steeds geen antwoord kwam, ondanks herhaaldelijke herinneringsmails.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
Verzoekster betreurt dat de naam van haar dochter nog steeds niet vermeld wordt in het geboortebos van 2014, hoewel zij daar doorheen de jaren verschillende keren om vroeg.	Gegrond	Zorgvuldigheid	Groendienst
Verzoeker is boos omdat hij nog steeds geen antwoord kreeg op zijn mail van april 2021, een jaar geleden.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
Verzoeker betreurt dat er geen antwoord komt op zijn mails over het dringend snoeien van een boom.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
Verzoekster vroeg herhaaldelijk om het openbaar groen achter haar perceel te snoeien. Dat zou gebeuren in de winter, maar dit werd niet uitgevoerd en zij werd daar verder niet over geïnformeerd.	Gegrond maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	Groendienst
Verzoeker is van oordeel dat niets gedaan wordt aan een restauranthouder die zijn afvalcontainers niet correct aanbiedt, hetgeen voor overlast zorgt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker is de overlast als gevolg van een bushalte voor zijn woning moe en begrijpt niet waarom voorgestelde maatregelen niet mogelijk zijn.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster betreurt dat zij een omgevingsvergunning moet aanvragen voor het kappen van een boom die volgens haar een gevaar vormt voor de omgeving.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker is het er niet mee eens dat een Visienota uit 2008 ingeroepen wordt om op vandaag het rooien van een stadsboom ten voordele van de aanleg van zonnepanelen te weigeren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Groendienst
Verzoeker is het er niet mee eens dat verwezen wordt naar een visienota uit 2008 om op vandaag het rooien van een straatboom ten gunste van het bezonnen van fotovoltaïsche panelen te weigeren.	Ongegrond	Consequent gedrag	Groendienst
Verzoeker begrijpt niet waarom hij een omgevingsvergunningsaanvraag moet indienen voor het rooien van twee zieke bomen. De procedure is omslachtig en zijn buurman zou geroid hebben zonder vergunning.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Gelijkheid en onpartijdigheid	Groendienst
Verzoeker is boos omdat nieuw aangelegde verharding er nog steeds erbarmelijk bij zou liggen.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Groendienst
Verzoeker vindt de acties van de Groendienst om een rattenplaag in te dijken ontoereikend.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker is boos omdat niet wordt gereageerd op een mail en een melding.	Ongegrond	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is ontevreden omdat de haag aan de voorzijde van zijn perceel zonder te verwittigen verwijderd werd voor rioleringswerken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Groendienst
Verzoeker betreurt dat de stad te weinig inspanningen levert om zijn buurt proper te houden en zegt geen antwoord te krijgen op zijn e-mails.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker vindt dat een boom op openbaar domein niet goed wordt onderhouden, dat de boom daardoor instabiel zou zijn en schade veroorzaakt op zijn perceel.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker is verontwaardigd omdat hij melding deed van een rattenplaag en de verdelgingsdienst pas na een maand langskomt.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Groendienst
Verzoeker is niet tevreden omdat de Groendienst te weinig doet om de overlast bij de heraanleg van het Baudelohof aan te pakken.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging; Interne klachtenbehandeling	Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is boos omdat er volgens hem niet of nauwelijks gevolg werd gegeven aan zijn vorige klachten waarbij hij de verloedering van het Rozebroekenpark aankaartte.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Groendienst
Verzoeker is van oordeel dat hij verkeerd werd geïnformeerd over de verantwoordelijke voor het vrijmaken van een gracht.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Groendienst
Verzoeker is verontwaardigd omdat ze na drie maanden nog geen reactie kreeg over haar aanvraag tot beheer van boomspiegels.	Ongegrond	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij tijdig om 17u10 een sms heeft gestuurd maar er pas een registratie bleek om 17u39, nadat er al een parkeerretributie werd uitgeschreven.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster gaat niet akkoord met het antwoord van dienst Innames Publieke Ruimtes om geen aanpassingen door te voeren in de verkeerssituatie in het Bronstijdhof tijdens de werken in de Scheepslosserstraat.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij geen juiste informatie vond op de website over de commerciële plusstraten.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributies omdat volgens haar de nummerplaat van haar vervangwagen actief stond voor die periode.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er na herhaaldelijke vragen naar meer verkeersveiligheid aan de Leiekaai, geen reactie komt van het Mobiliteitsbedrijf.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributies omdat het niet duidelijk is dat er in de parkeerzone in de Sint-Kristoffelstraat maar twee voertuigen mogen parkeren in plaats van drie.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boete en de kosten omdat hij geen antwoord op zijn verweerschrift heeft ontvangen.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boete en de deurwaarderskosten omdat hij wel een vergunning heeft om over de verkeersfilter te rijden aan het Hippoliet Lippensplein.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf geen extra witte pijlen wil schilderen op de fietspaden aan de Elyzeese Velden om de rijrichting aan te duiden.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij met zijn golfkarretje niet door de knip aan de Coupure mag rijden.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat fietsers zich niet houden aan de C3-signalisatie tijdens de markt en toch door de markt rijden. Hij vraagt een oplossing.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze nog geen antwoord heeft ontvangen over het onveilige voetpad aan de Nieuwevaart.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is niet akkoord dat er geen rekening gehouden wordt met zijn suggestie om een laadpaal te plaatsen.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij niet wist dat er geen langparkeerticket meer kon genomen worden in de oranje zone.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster wenst geen laadpaal voor haar deur.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de plaatsing van een laadpaal voor zijn raam.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist een retributie omdat er door de vele werken in haar buurt helemaal geen parkeerplaats is en klaagt over het niet-communiceren van het Mobiliteitsbedrijf over het plaatsen van de gele blokken in haar straat naar aanleiding van de Gentse Feesten.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze niet op de hoogte was gebracht van het feit dat haar bewonersvergunning niet geldig is in de Wondelgemstraat.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze niet gehoord werd bij het plaatsen van fietsenstallingen in de Kapiteinstraat en vraagt om deze te verplaatsen.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist twee van de drie retributies omdat het over dezelfde inbreuk gaat en dat hij ondanks dat er gemeld werd dat de retributies 'on hold' staan, hij toch een herinneringsbrief heeft ontvangen met administratiekosten. Ook de communicatie kon veel beter.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Soepelheid; Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt over het nieuwe aanvraagstelsel om een vergunning autovrij gebied te bekomen en hoe het Mobiliteitsbedrijf hier over communiceert.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Verzoekster klaagt erover dat het Mobiliteitsbedrijf geen begrip heeft voor de moeilijke situatie die ze heeft doorgemaakt bij de diefstal van haar nummerplaten waardoor ze vergeten is om de bewonersvergunning aan te passen aan de nieuwe nummerplaat.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hem niet de juiste informatie is gegeven over de vergunning en hij pas later de herinneringsmail heeft gevonden in zijn SPAM-box.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij onvoldoende informatie heeft ontvangen van het Mobiliteitsbedrijf over betalend parkeren in de Tennisbaanstraat. De medewerkster aan de telefoon was niet vriendelijk.	Geen oordeel	Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er geen inspraakmoment is geweest voor de bewoners bij het invoeren van éénzijdig parkeren in de Lisbloemstraat en meent dat de maatregelen niet nodig waren.	Geen oordeel	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf foutieve informatie gaf over de mogelijkheid om de bewonersvergunning aan te passen aan de nieuwe nummerplaat.	Geen oordeel	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf geen nieuwe verkeersspiegel wil plaatsen op de hoek van de Moststraat/ Bredestraat/Molzelebilk.	Geen oordeel	Redelijkheid en evenredigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Drie marktkramers rijden door een knip en krijgen daarvoor een boete. Zij betwisten die boete omdat zij de overtreding begingen op aangeven van de marktverantwoordelijke. Die nam het besluit omdat zij vond dat de standaardroute niet veilig was als gevolg van een evenement dat daar aan de gang was.	Gegrond	Billijkheid; Coördinatie; Vertrouwen	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na zijn mail van in augustus 2022 nog steeds geen reactie heeft ontvangen op zijn opmerkingen over het betalend parkeren in de buurt van de Emanuel Hielstraat.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord heeft gekregen op haar vraag om kortparkeren in te voeren aan de Hundelgemsesteenweg in Ledeberg.	Gegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt van het Mobiliteitsbedrijf op haar vraag van in 2019 om parkeerhaken te voorzien aan haar garage.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn mail van in juni 2022 over de fietsinrichting aan de Hundelgemsesteenweg in Ledeberg.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na 3 maanden nog geen reactie heeft ontvangen op zijn mail omtrent het vrachtwagenparkeren in de Rechtstraat te Desteldonk.	Gegron	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na bijna twee maanden nog geen reactie heeft ontvangen op zijn mail voor een terugbetaling van de instapkosten voor Cambio.	Gegron	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster is verontwaardigd omdat haar vraag maar niet beantwoord wordt.	Gegron	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat de signalisatie niet duidelijk aangaf dat hij parkeerde in een voorbehouden bewonerszone.	Gegron	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn vraag om verkeersaanpassingen te doen in het Jan Van Hembysebolwerk.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is boos en verontrust omdat ze na anderhalve maand nog steeds geen vergunning kreeg voor een inname van de openbare weg met een verhuiswagen.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na zes maanden nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn mails over de verkeersonveiligheid aan de uitrit van de garages aan de Nieuwewandeling.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze geen antwoord heeft ontvangen op haar verweerschriften.	Gegron	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij zich niet welkom voelt in Gent: na een bezoek kreeg hij een GAS-boete; ook de communicatie met het Mobiliteitsbedrijf was heel slecht.	Gegron	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen GAS-boete heeft ontvangen maar wel een herinneringsbrief. Hij vraagt ook dat alle boetes worden geannuleerd van alle gedupeerden die dag.	Gegron	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn mail van 07/10/2021.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij geen reactie krijgt op zijn vraag om verkeersdrempels te voorzien op de Gasmeterlaan.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet reageert op haar mail van in maart 2022 over de gevaarlijke situatie aan de Nieuwevaart waarbij fietsers op het voetpad rijden.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze nog geen antwoord heeft ontvangen op haar mail van 21/11/2021 over de verkeersdrukte aan Mariakerke Post.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze enkel nog maar een ontvangstmelding ontving op haar aanvraag van januari 2022 voor een parkeerplaats voor mindervaliden.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij al bijna twee jaar de parkeerproblemen in de Brouwerijstraat meldt maar nog steeds geen reactie kreeg.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat er nog steeds problemen zijn met de geparkeerde vrachtwagens aan de Bromeliestraat en Victor Braeckmanlaan ondanks dat ze dit al vele jaren heeft aangeklaagd bij het Mobiliteitsbedrijf.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen reactie krijgt op zijn vraag en opmerkingen over de snelheidsproblemen aan de Broekstraat.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn mail over de achtergelaten palen van signalisatieborden.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord ontving op zijn bijkomend verweer tegen een retributie maar wel een herinneringsbrief met administratiekosten kreeg. Er waren ook problemen om een bewonersvergunning aan te vragen.	Gegron	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na vele mails nog steeds geen reactie heeft gekregen op zijn vragen en opmerkingen over de mobiliteitsproblemen aan het Sint-Annaplein.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt de communicatie aan die het Mobiliteitsbedrijf gevoerd heeft.	Gegron	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij nog geen antwoord kreeg op zijn vraag om een antiparkeermaatregel in te voeren aan zijn oprit.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij nog geen reactie kreeg op zijn mail van 17/12/2021 over het Mobiliteitsplan Gentbrugge.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij veel te lang moet wachten op een antwoord over de onveilige verkeerssituatie in de Eksaarderijbaan.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze nog geen antwoord kreeg op haar vraag naar de evaluatie na zes maanden eenrichtingsverkeer in de Textielstraat.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat de uitleg waarom hij geen antiparkeermaatregel krijgt aan zijn garage niet veelzeggend is en wil meer informatie krijgen.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij op zijn mail van oktober 2021 over de parkeerdruk in de Burggravenlaan nog geen antwoord kreeg.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze veel te lang moeten wachten op een reactie over het verwijderen van een parkeerplaats voor mindervaliden.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij nog geen antwoord kreeg op zijn vraag van 01/06/2021 om een parkeerplaats voor personen met een handicap te voorzien.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op zijn vraag om een derde paaltje te plaatsen voor zijn garage zodat daar niet meer kan geparkeerd worden en hij gemakkelijker zijn garage kan in- en uitrijden.	Gegron maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de administratiekosten en de kosten van de Gerechtsdeurwaarder omdat er niet specifiek vermeld werd tegen wanneer de betaling diende te gebeuren.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord kreeg op zijn mail van 13/08/2022 over het ingevoerde parkeerverbod in de Poelsnepstraat.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boetes die ze ontving omdat haar vergunning autovrij gebied opgemaakt werd voor de nummerplaat van haar vader.	Gegron maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat de beloofde signalisatie zone 30 aan de Paviljoenweg niet geplaatst werd en dat deze signalisatie aan het begin van de Sint-Bernadettestraat ook verdwenen is.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er, ondanks de belofte, geen signalisatie 'zone 30' geplaatst is in de Paviljoenweg.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord kreeg op zijn opmerkingen en dat het Mobiliteitsbedrijf ten onrechte een 'erf' als een 'voetgangersgebied' omschrijft.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij geen herinnering ontving om zijn vergunning te verlengen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij twee parkeerretributies ontving op twee verschillende dagen voor dezelfde inbreuk.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord ontving op haar verweerschrift tegen de retributie maar wel een herinneringsbrief kreeg.	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is ervan overtuigd dat een parkeerretributie geannuleerd moet worden omdat hij als buitenlander de parkeerinstructies niet begreep.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij een uitnodiging tot betaling van de gerechtsdeurwaarder ontving ondanks dat de retributie reeds betaald werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat volgens hem de parkeerkaart voor personen met een handicap niet mag voorliggen in een voertuig.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster is boos omdat ze een retributie kreeg terwijl ze haar blauwe kaart had gelegd. Een signalisatiebord dat het betalend parkeren aangeeft zag ze niet, evenmin als de parkeerautomaat.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boetes die haar zoon als zorgverstrekker ontving omdat hij vergat zijn eigen nummerplaat terug te koppelen aan de vergunning autovrij gebied na het gebruik van een vervangwagen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet reageert op haar opmerkingen over het gebruik van de parkeerplaats voor personen met een handicap	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op haar vraag om de parkeerretributie te annuleren omdat ze per ongeluk een verkeerde code heeft gebruikt en enkel een kort parkeerrecht had.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij een retributie kreeg voor het parkeren voor een garagepoort.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat er geen grondige reden is om de fietsenstalling voor haar deur te plaatsen en wil dat deze verplaatst wordt.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de kosten van de deurwaarder omdat ze de retributie betaalde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij wel degelijk een bezoekersticket voorlegde.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat het geen markt was door het slechte weer.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt over 3 ontvangen retributies wegens parkeren op een parkeerplaats voor autodelen en vraagt een herziening wegens het hoge bedrag.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen factuur meer kan krijgen van zijn aankoop van een tweede bewonersvergunning waardoor hij de terugbetaling niet krijgt door zijn werkgever.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat er maar één parkeervak geschilderd was en het autodelen geldt voor twee parkeervakken.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij wel betaald heeft om te parkeren en hij ondertussen een dwangbevel heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt over het hoge bedrag van de parkeerretributie en stelt dat ze niet op de hoogte was van het feit dat ze geen parkeerrecht moest betalen op een parkeerplaats voor elektrische voertuigen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze de oorspronkelijke boetebrief niet heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat zij als zorgkundige bij personen met een handicap geen volledige dag meer kan parkeren doordat de parkeerzones veranderd zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen vergunning meer kan aanvragen om haar schoonmoeder op te halen in het centrum van Gent.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze het bedrag van de retributie wel degelijk heeft afbetaald.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de boete omdat hij door de donkere foto's niet kan zien waar hij voorbij het C3-bord is gereden.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord kreeg op zijn verweerschrift tegen een parkeerretributie maar wel een herinneringsbrief.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat het op de app om een parkeerrecht aan te kopen niet aangeduid staat dat er bewonersparkeren geldt. Het bedrag van de retributie is ook te hoog volgens haar.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij wel degelijk telkens een vergunning aanvraag om door het autovrij gebied te rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het parkeertarief aan Flanders Expo heel erg hoog is om maar een uurtje te parkeren en vraagt de terugbetaling van het parkeergeld.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster gaat niet akkoord met de beslissing van het Mobiliteitsbedrijf om geen antiparkeermaatregelen te treffen aan de woning van haar schoonvader want nu kan hij bijna niet in of uit zijn garage rijden doordat er vaak iemand voor geparkeerd staat.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf geen annulatie wil toestaan van een retributie ondanks dat hij op zijn erewoord beloofde daar niet langer dan 15 minuten te hebben geparkeerd.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze als logopediste geen recht meer heeft op een vergunning voor het autovrij gebied.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de retributie omdat zijn echtgenote niet wist dat ze de parkeerautomaat had aangeduid via de app van in een commerciële straat en zo maar 3 uur kon parkeren in plaats van een volledige dag.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat het niet duidelijk was dat het bewonersparkeerplaatsen zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij een boete ontving voor het autovrijgebied, ondanks dat hij een aanvraag deed voor een vergunning voor de LEZ-zone.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij geen aangetekende zending ontving waarin stond dat hij ook de administratiekosten moest betalen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij als buschauffeur nu 's avonds niet meer gratis kan parkeren doordat de parkeerzone veranderd is van groen naar oranje.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat de provider liet weten dat er inderdaad een storing was in de app.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij op een arrogante en onrespectvolle manier behandeld werd door de medewerkers van het Mobiliteitsbedrijf.	Ongegrond	Adequate communicatie; Deontologie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij niets afwist van een GAS-boete. Hij ontving geen briefwisseling over de tweede GAS-boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributies omdat het voertuig niet bestuurd werd door de eigenaar.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributies omdat het volgens hem onduidelijk is dat je op zaterdag en zondag niet mag parkeren in de Bibliotheekstraat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributies en extra kosten omdat haar echtgenoot een parkeerkaart voor personen met een handicap heeft en gratis mag parkeren. De herinneringsbrieven hebben ze niet gekregen omdat ze net verhuisd waren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij net naar binnen was om een bezoekersticket te gaan halen en voor te leggen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat ze als logopediste geen parkeervergunning meer kan bekomen als zorgverstrekster.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze aan het laden en lossen was en ook de vaststeller dit zo kon vaststellen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze met de nieuwe regelgeving omtrent vergunningen autovrij gebied maar twee bezoekersrechten meer heeft in plaats van drie om te kunnen parkeren op hun parkeerplaats.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij als nieuwe bewoner al twee retributies kreeg omdat hij niet wist dat zijn bewonersvergunning niet automatisch in orde wordt gemaakt na zijn adreswijziging.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de ontvangen GAS-boetes omdat ze een vergunning heeft om in het autovrij gebied te rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze als logopediste geen parkeervergunning als zorgverstrekker meer kan krijgen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij per ongeluk de bewonersvergunning voor zijn voertuig schrapte.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de administratiekosten omdat ze geen eerste herinneringsbrief ontving.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij als kinesist geen vergunning kan bekomen om door het autovrij gebied te rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze veel pogingen deed om te betalen maar dat de parkeerautomaten niet werkten.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij alles gedaan heeft om zijn bewonersvergunning tijdig aan te vragen.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze als logopediste geen parkeervergunning meer kan krijgen als zorgverstrekker.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord ontving op haar mails over het voeren van snelheidsmetingen in haar buurt.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie en kosten omdat hij de retributie alsnog betaald heeft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij niet had gezien dat hij 'slechts' een parkeertijd voor 3 in plaats van 24 uur had.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de retributie omdat hij voordien en ook achteraf wel een parkeerrecht had aangekocht.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen inspraak kreeg bij de plaatsing van een laadpaal voor de deur.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boete omdat volgens haar de boete aangetekend verstuurd moet worden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat haar vriendin recht heeft op een parkeerkaart voor personen met een handicap maar deze niet voorlag.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze de aangetekende herinneringsbrieven voor de retributies niet ontvangen heeft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat er geen reactie komt op haar vraag om de parkeervakken te herschilderen.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat het plan met de parkeertarieven niet was aangepast tijdens de Gentse Feesten.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na twee jaar nog geen reactie ontving op zijn aanvraag voor een antiparkeermaatregel in de Gontrodestraat.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat zijn verweer niet meer behandeld wordt omdat het te laat ingediend werd, terwijl hij wel tijdig een e-mail stuurde maar een foutje maakte in het e-mailadres.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij vindt dat het niet duidelijk was waar de parkeerplaatsen voor personen met een handicap waren tijdens de Gentse Feesten.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Soepelheid; Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker vindt dat hij de retributie niet zou moeten betalen nadat hij van nummerplaat veranderde omdat hij slachtoffer was van fraude. Volgens hem heeft hij minstens een poging gedaan om dit aan te passen in zijn vergunning.	Ongegrond	Billijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster is kwaad omdat zij een exploitatieontvang voor de inbeslagname van haar auto voor een retributie die ze wel degelijk betaalde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker weigert een retributie te betalen en blijft van oordeel dat de juiste signalisatie ontbrak.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster gaat niet akkoord dat geen verweer meer mogelijk is nadat de GAS-boetes betaald zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster vraagt een uitzonderlijke annulatie van een retributie omdat ze toch betaald heeft om te parkeren ondanks dat ze op een bewonersparkeerplaats geparkeerd stond.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord ontving op zijn brief die hij naar het stadhuis stuurde naar aanleiding van een ontvangen retributie.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributies omdat hij niet wist dat zijn bewonersvergunning geschrapt werd nadat hij van adres veranderde.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat volgens haar de parkeerautomaat defect was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze geen antwoord zou ontvangen hebben op haar verweerschrift.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boetes omdat ze geen herinneringsmail ontving doordat het Mobiliteitsbedrijf zonder haar akkoord haar e-mailadres veranderde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker gaat niet akkoord met het plaatsen van fietsenstallingen in zijn straat.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf haar verweer tegen 5 retributies niet wil behandelen en meent ook geen reactie te hebben ontvangen op een brief van januari 2022.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat niemand haar informeerde over de beslissing om een fietsenstalling voor haar deur te plaatsen en dat ze dit moest vernemen via de krant.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker vraagt de terugbetaling van de tweede bewonersvergunning omdat er in zijn straat geen betalend parkeren werd ingevoerd.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij de retributie betaald heeft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster gaat niet akkoord met het antwoord van het Mobiliteitsbedrijf om geen extra parkeerverbod in te voeren in Mantelhof.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij meende maar één boete te hebben gekregen die hij betaald heeft en klaagt dat hij in maart 2022 een mail heeft gestuurd naar het Mobiliteitsbedrijf maar daar geen antwoord op gekregen heeft.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij een retributie reeds betaalde voordat hij de aangetekende zending ontving.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker vraagt een parkeerplaats voor personen met een handicap. Er is hem meegedeeld dat hij daar niet voor in aanmerking komt, maar hij vindt dat niet correct.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat er een fietsrek voor haar deur geplaatst werd zonder hierover bevestigd of geïnformeerd te zijn.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist een retributie omdat hij aan het laden en lossen was; bovendien zou de vaststeller zich racistisch opgesteld hebben.	Ongegrond	Hoffelijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf onvoldoende informatie geeft over de verkeersveiligheid in zijn buurt.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie die klanten uit zijn hotel ontvingen terwijl ze even op een bewonersparkeerplaats stonden tijdens het inchecken; hij vindt dat het Mobiliteitsbedrijf zich soepeler moet opstellen tegenover toeristen.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij over een vergunning beschikt om door het autovrij gebied te rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze geen parkeerrecht kon aankopen via de app en te laat was om een parkeerrecht aan te kopen aan de parkeerautomaat.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er veel vrachtwagenverkeer is in zijn straat en dat hij dit al gemeld heeft maar geen reactie krijgt.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributies omdat hij vergeten was om zijn bewonersvergunning te verlengen en hij als bewoner al genoeg betaalt.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster betwist de bijkomende kosten omdat ze geen schriftelijk afbetalingsplan had waardoor ze niet wist wanneer ze juist moest betalen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf onvoldoende rekening houdt met haar bij het invoeren van een parkeerverbod. Zo is zij de enige die geen oprit heeft.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat de genomen maatregelen om het in- en uitrijden van een parkeergarage veiliger te maken onvoldoende zijn.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij door de nieuwe voorwaarden geen jaarvergunning meer kan krijgen om door het autovrij gebied te rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het aantal retributies dat hij ontvangen heeft buiten proportie is.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt over de regeling van de verkeerslichten. Het verkeer moet namelijk te veel en te lang blijven staan. Het zorgt ook voor geluidsoverlast door de sirenes.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster is boos omdat haar jaarvergunning om door de knip op de Ottogracht te rijden niet meer verlengd wordt; hierdoor kan ze geen verkorte route meer nemen door het autovrij gebied.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat er steeds auto's geparkeerd staan op de grasperken (bermen) in haar wijk.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de weigering van een vergunning voor het autovrij gebied omdat ze vindt dat ze sneller het autovrij gebied moet kunnen doorkruisen op weg naar AZ Sint-Lucas.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betreurt dat de stad het beroep van taxichauffeur onmogelijk maakt door een te streng parkeerbeleid.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij zijn leveringen in het autovrij gebied zoveel mogelijk combineert, waardoor hij geen jaarvergunning meer krijgt omdat hij niet regelmatig genoeg in het autovrij gebied moet zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij nog geen duidelijk antwoord ontving op zijn vraag over de op stapel staande projecten m.b.t. trottoirs.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij geen duidelijk antwoord ontving over de handhaving van het verbod om te fietsen in de winkelwandelstraten.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen duidelijk antwoord ontving op zijn vragen naar gepaste maatregelen om fietsers en foutief gestalde fietsen van het trottoir te houden.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen duidelijk antwoord kreeg op zijn vragen over paaltjes op het trottoir aan de Burggravenlaan en een slechte bushalte aan de Verenigde-Natieslaan.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen vergunning meer krijgt om door het autovrij gebied te rijden als leverancier van bloemen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boete omdat de signalisatie niet duidelijk zichtbaar is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het aantal bezoekersrechten van zijn firma om door het autovrij gebied te rijden geslonken is van 30 naar slechts 13.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributies omdat hij in het bezit is van een bewonersvergunning en verdenkt het Mobiliteitsbedrijf van willekeur omdat ze één van de twee retributies annuleerden.	Ongegrond	Consequent gedrag; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de vaststeller op wacht stond om haar een boete te geven zodra haar parkeertijd verstreken was.	Ongegrond	Consequent gedrag; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist een parkeerretributie omdat hij wel degelijk betaald had én aan het laden en lossen was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster heeft 4 boetes gekregen, omdat ze in de Ottogracht zonder vergunning door een knip reed om mee te helpen bij de verhuis van haar broer. De verzoekster heeft ook bezwaar ingediend maar dit is geweigerd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij met de nieuwe voorwaarden voor een vergunning autovrij gebied geen jaarvergunning meer kan krijgen en andere soortgelijke firma's wel.	Ongegrond	Consequent gedrag; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij met de nieuwe voorwaarden geen vergunning meer kan krijgen om tot aan zijn garage in de Ottogracht te rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boete omdat hij maar 14 seconden te laat het autovrij gebied binnenreed.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat de nieuwe voorwaarden om een vergunning voor het autovrij gebied te bekomen, het voor hem onmogelijk maakt om nog te leveren in het autovrij gebied.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze wel de intentie had om een parkeerrecht aan te kopen en niet wist dat de sms niet verstuurd was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker gaat niet akkoord met een ontvangen boete voor het parkeren van een gewone elektrische wagen op een voorbehouden laadplaats voor elektrische autodeelwagens.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat zijn nummerplaat niet automatisch overgenomen werd in het nieuwe systeem van vergunningen autovrij gebied.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat haar bedrijf nu nog maar 22 bezoekersrechten heeft om door het autovrij gebied te rijden in plaats van 72 met de vorige vergunning. Dit zorgt voor veel bijkomende administratie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord ontving op zijn vraag om de verkeersveiligheid te verbeteren in de Bredestraat in Oostakker en om een zebepad aan te leggen.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord ontving op zijn vraag waarom de vorige parkeerplaats voor mindervaliden verdwenen is en vraagt om een nieuwe parkeerplaats te voorzien in zijn straat.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf een retributie niet wil annuleren ondanks dat zij een parkeerkaart voor personen met een handicap heeft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat zijn anderstalige vriendin niet wist wat 'autodelen' is en zich hierdoor op een hiertoe voorbehouden parkeerplaats parkeerde.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij als kinesist geen jaarvergunning meer kan bekomen om door het autovrij gebied te rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij als kinesist geen jaarvergunning meer kan krijgen om door het autovrij gebied te rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat de nieuwe voorwaarden om een vergunning autovrij gebied te bekomen zijn werk als slotenmaker bemoeilijkt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt over de nieuwe voorwaarden om een vergunning te bekomen om te leveren in het autovrij gebied	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt over de nieuwe voorwaarden om een jaarvergunning te bekomen voor het autovrij gebied als kinesist.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt de communicatie aan van het Mobiliteitsbedrijf waarbij de herinneringsmail voor zijn vergunning autovrij gebied naar het e-mailadres van zijn vriendin werd gestuurd.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de antiparkeermaatregelen die genomen zijn niet het beoogde effect hebben.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze nog geen reactie kreeg op haar vraag om antiparkeermaatregelen te treffen in Mantelhof.	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij tijd nodig had om naar de parkeerautomaat te gaan.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf dreigt om het dossier juridisch te maken ondanks dat zij daar zelf niet om gevraagd heeft.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen jaarvergunning kan krijgen en ook bij dringende herstellingen het autovrij gebied niet kan inrijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat haar vrachtwagens niet meer tussen 11u00 en 18u00 kunnen leveren in het autovrij gebied.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributies omdat hij via 4411 een verlenging van zijn parkeerrecht aanvraag en vindt ook twee retributies te veel van het goede.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boete en de deurwaarderskosten omdat hij de oorspronkelijke boete niet ontving en daardoor ook niet tijdig een verweerschrift kon indienen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt over de nieuwe voorwaarden om een vergunning te bekomen om door het autovrij gebied te rijden.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen jaarvergunning meer kan krijgen om te leveren in het autovrij gebied.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij geen jaarvergunning kan krijgen om te leveren in het autovrij gebied.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen vergunning voor het autovrij gebied kan krijgen omdat het huisnummer van haar standplaats volgens het Mobiliteitsbedrijf niet bestaat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij maar kort op een voorbehouden parkeerplaats stond en bovendien ook betaalde.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributie omdat hij onvoldoende tijd kreeg om de bewonersvergunning aan te passen aan de nieuwe nummerplaat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de nieuwe voorwaarden om een vergunning te krijgen voor het autovrij gebied veel te moeilijk zijn en voor extra werk zorgen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt over het nieuwe vergunningenbeleid voor het autovrij gebied waardoor hij geen jaarvergunning meer kan krijgen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze een retributie ontving omdat ze te laat haar parkeerrecht aankocht door een defecte parkeerautomaat en trage app.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie omdat ze meent dat de signalisatie van autodelen niet correct is in de Jan Rijnstraat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt over de nieuwe voorwaarden om een vergunning aan te vragen om door het autovrij gebied te rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker vraagt de annulatie van de retributies omdat zijn dochter geen geld heeft om 10 retributies te betalen.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze na drie weken nog geen antwoord kreeg op haar vraag om het fietsrek voor haar deur te verplaatsen.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij de retributie betaalde nog vóór dat hij de herinneringsbrief met administratiekosten ontving.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt over de nieuwe voorwaarden om een vergunning voor het autovrij gebied aan te vragen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist het dwangbevel omdat ze de retributie al betaalde vooraleer ze een aangetekende herinneringsbrief ontving.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt over de nieuwe procedure om een vergunning aan te vragen om door het autovrij gebied te rijden als koerier.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker gaat niet akkoord dat er geen extra maatregelen moeten genomen worden om fietsers te weren op de voetweg en dat de signalisatie volstaat.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributie om te parkeren op een autodeelplaats omdat deze parkeerplaats niet veel meer gebruikt wordt en zal weggehaald worden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen vergunning autovrij gebied meer kan krijgen voor zes maanden maar enkel voor één dag.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat door de nieuwe voorwaarden voor het autovrij gebied er heel wat extra werklast voor haar firma blijkt doordat ze nu geen langdurige vergunning meer kunnen krijgen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij volgens het Mobiliteitsbedrijf nu als leverancier alle dagen een vergunning zou moeten aanvragen om zijn klanten te bevoorraden in het autovrij gebied.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de retributies omdat ze haar bewonersvergunning niet kon aanpassen tijdens de collectieve sluiting van het Mobiliteitsbedrijf tussen Kerst en Nieuw.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de retributies omdat hij niet verwittigd werd om zijn bewonersvergunning te hernieuwen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet motiveert waarom ze geen beugels willen plaatsen op een buurtparking om zo haar muur te beschermen tegen de geparkeerde voertuigen.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is verontwaardigd omdat maar een deel van haar vraag is beantwoord.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker ervaart overlast door een terras op openbaar domein en is boos omdat zijn klacht hierover niet wordt beantwoord en schijnbaar ook niet opgevolgd.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie; Degelijke dossieropvolging	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker betreurt de hoge kosten voor een inname publieke ruimte terwijl hem telefonisch zou gezegd zijn dat dit gratis was.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster is verbolgen omdat zij een aanslagbiljet ontving voor een IPR terwijl zij telefonisch geïnformeerd zou zijn dat dit gratis is.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster betreurt dat de stad te weinig doet om de hinder door de verschillende werven in haar straat te beperken.	Geen oordeel	Interne klachtenbehandeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is heel ongerust omdat hij de benodigde vergunning voor inname openbaar domein nog niet in handen heeft, ondanks dat de doorlooptijd (vermeld op de website) al verstreek. Hij krijgt geen antwoord via mail en kan geen telefonisch contact maken.	Gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking; Degelijke dossieropvolging; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is verontwaardigd omdat zijn klacht over een teveel geïnde belasting over inname publieke niet wordt opgepikt of onderzocht.	Gegronnd	Actieve dienstverlening; Interne klachtenbehandeling; Zorgvuldigheid	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker vindt het niet kunnen dat na maanden nog geen gevolg werd gegeven aan zijn klacht over hinderlijke terrassen.	Gegronnd	Degelijke dossieropvolging	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is boos omdat op haar herhaalde vraag maar geen reactie komt.	Gegronnd	Adequate communicatie	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is boos omdat hij geen uitsluitel krijgt over het al dan niet vergund zijn van een inname in Gentbrugge.	Gegronnd	Adequate communicatie	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker stelt vast dat de signalisatie die het eenrichtingsverkeer in de Serafijnstraat aanduidt, verkeerd staat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster klaagt dat zij onvoldoende geïnformeerd werd over een belasting IPR. Ook geeft ze aan niet te begrijpen waarom de plaatsing van een container strengere verbodsborden vereist terwijl het geen invloed heeft op de doorgang in de straat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking; Motiveringsplicht	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is van oordeel dat haar vragen en opmerkingen over een inname publieke ruimte ontoereikend en naast de kwestie worden beantwoord.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker betreurt het vele sluipverkeer in zijn straat ten gevolge van wegenwerken in de omgeving en de lakse aanpak hiervan door de betrokken stadsdiensten.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging; Motiveringsplicht	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is boos omdat een gevraagde toelating niet wordt uitgereikt binnen de beloofde termijn.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is van oordeel dat hij te lang moet wachten op een vergunning voor een inname van het openbaar domein.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is boos en verontrust omdat ze na anderhalve maand tijd nog steeds geen vergunning kreeg voor een IPR.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster betreurt dat ze op 18/5 nog geen antwoord ontving op haar mail van 20/04.	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster diende een bezwaar in tegen de opheffing van een terras(uitbreidings)vergunning en vraagt zich af of de procedure en de communicatie correct verliepen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker eist dat de straatverlichting boven zijn slaapkamervenster wordt verwijderd.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Redelijkheid en evenredigheid	Lichtcel Stad Gent
Verzoeker aanvaardt niet dat maar geen opdracht wordt gegeven tot het verplaatsen van een verlichtingspaal.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Lichtcel Stad Gent

## DEPARTEMENT WELZIJN EN SAMENLEVING

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is boos omdat hij geen gehoor vindt over schade aan zijn gevel en omdat de buurtwerker niet meer wil antwoorden op zijn vragen daarover.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Ontmoeten en Verbinden
Verzoeker is boos omdat hij de beoogde standplaats op een rommelmarkt aan zijn neus voorbij ziet gaan.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie; Gelijkheid en onpartijdigheid	Dienst Ontmoeten en Verbinden
Verzoekster klaagt dat zij een briefje in de bus hebben gekregen van de Gemeenschapswacht met de boodschap dat zij hun afval voor hun eigen woning moeten aanbieden en dat sindsdien de afvalophaling niet meer correct gebeurt.	Gegronnd	Zorgvuldigheid	Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoekster klaagt dat ze de Dienst Burenbemiddeling heeft gebeld en dat zij melding kreeg dat zij binnen de vijf dagen zou worden gecontacteerd, maar dat is niet gebeurd.	Gegronnd	Actieve dienstverlening	Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoekster klaagt dat het traject rond burenbemiddeling gestopt werd zonder dat zij weet waarom en dat zij de dienst niet kan bereiken om het traject weer op te starten.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoeker klaagt dat de horecacoach onvoldoende doet om de overlast door een horecazaak te beperken; bovendien antwoordt hij niet meer op zijn e-mails.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoeker betreurt dat de Gemeenschapswacht zegt niets te kunnen doen aan zijn klacht.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt van de Horecacoach over de uitbating van een pop-up bar in haar buurt.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoekster klaagt dat de woonbemiddelaar verkeerd advies gaf aan de huurder, dat zij deontologische fouten maakte en dat er fouten stonden in het antwoord op de klacht hierover.	Gedeeltelijk gegronnd	Adequate communicatie; Deontologie; Zorgvuldigheid	Thematische Hulp
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord kreeg op zijn klacht, dat de maatschappelijk werker moeilijk bereikbaar is, hem niet goed helpt en fouten maakt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie; Zorgvuldigheid	Thematische Hulp

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is boos omdat iemand anders leefloon krijgt terwijl hij vindt dat die persoon dat niet zou mogen krijgen; hij gaat immers niet naar de nachtopvang zoals zou moeten en hij gebruikt het leefloon om cannabis te kopen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Thematische Hulp
Verzoeker is ontevreden over zijn maatschappelijk werker omdat zij hem niet goed zou helpen, fouten zou maken en hem zou aanraden om tegen verhuurders te liegen over zijn inkomen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Deontologie; Zorgvuldigheid	Thematische Hulp
Verzoeker is boos omdat hij onvoldoende hulp zou krijgen van het OCMW en omdat hij op anderhalf jaar tijd al begeleid zou zijn door 11 verschillende maatschappelijk werkers.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Degelijke dossieropvolging	Thematische Hulp
Verzoeker klaagt dat hij niet goed begeleid werd door het MAACT tijdens zijn tewerkstelling artikel 60 en dat hij niet ondersteund werd bij een conflict met de instructeur op zijn werkplek.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Werk en Activering
Verzoeker klaagt dat hij niet correct behandeld werd in het sociaal restaurant: de leidinggevende zou tegen hem gesnauwd hebben en hem onvriendelijk weggestuurd hebben.	Ongegrond	Hoffelijkheid	Dienstenbedrijf Sociale Economie
Verzoeker betreurt dat zijn klacht over de korte omruiltijd van een bon voor sociale tegemoetkoming niet opgenomen werd, niet door de Dienst Lokaal Sociaal Beleid, niet door IVAGO. Beide diensten verwezen door naar elkaar.	Gegron	Actieve dienstverlening	Lokaal Sociaal Beleid
Verzoekster betreurt dat zij nog geen reactie kreeg op haar bericht van twee weken geleden.	Ongegrond	Adequate communicatie	Lokaal Sociaal Beleid
Verzoekers klagen dat hun zoon leefloon toegekend kreeg en dat het OCMW nu nagaat of zij dit leefloon gedeeltelijk zullen terugvorderen van de ouders.	Bemiddeling geslaagd		Welzijnsbureaus+
Verzoekster ervaart als professionele hulpverlener problemen bij het bereiken van maatschappelijk werkers in de Welzijnsbureaus.	Bemiddeling geslaagd		Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord kreeg op haar klacht over het uitblijven van de betaling van de afrekening en verhoogde vaste kosten van haar huurder door het OCMW.	Bemiddeling geslaagd		Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat de Welzijnsbureaus moeilijk bereikbaar zijn voor hulpverleners nu er gewerkt wordt met een telefooncentrale.	Bemiddeling geslaagd		Welzijnsbureaus+

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij geen installatiepremie krijgt, dat zijn leefloon niet correct betaald werd en dat zijn dossier afgesloten werd waardoor het niet kan overgedragen worden naar een ander Welzijnsbureau.	Bemiddeling geslaagd		Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat de samenwerking met de maatschappelijk werker niet lukt, dat hij fouten maakt en dat zij van het OCMW niet de maatschappelijke hulp krijgt waar zij recht op heeft.	Bemiddeling niet-geslaagd		Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord kreeg over de gevraagde tussenkomst voor een tandprothese en dat ze er niet in slaagt in contact te komen met de maatschappelijk werker.	Gedeeltelijk geground	Adequate communicatie; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat zij te lang moest wachten op een referentieadres en dat bij de stopzetting van dit referentieadres haar post teruggestuurd werd naar de afzenders nog voordat ze ambtshalve geschrap was.	Gedeeltelijk geground	Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijke behandelingstermijn	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat zijn leefloon te laat uitbetaald wordt, dat zijn MA niet bereikbaar is en dat haar collega's hem niet correct te woord staan.	Gedeeltelijk geground	Hoffelijkheid; Toegankelijkheid en bereikbaarheid; Zorgvuldigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoeker verhuurt een woning aan een OCMW-cliënt en is boos omdat de maatschappelijk werker gemaakte beloftes niet nakomt.	Geen oordeel	Vertrouwen	Welzijnsbureaus+
Verzoeker is boos omdat zijn aanvraag voor leefloon lang blijft aanslepen.	Geground	Redelijke behandelingstermijn; Zorgvuldigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat hij voor december geen leefloon kreeg, dat hij geen installatiepremie krijgt en dat de maatschappelijk werker hem onvoldoende helpt om te krijgen waar hij recht op heeft.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat het OCMW zijn vraag voor versnelde toewijs niet wil herbekijken op basis van zijn gewijzigde situatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat zij na een stopzetting niet opnieuw een leefloon kan aanvragen en dat zij geen referentieadres krijgt bij het OCMW.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat plots blijkt dat het OCMW een procedure gestart is om voor haar bewindvoering aan te vragen en dat de begeleiding stopgezet wordt, nadat zij een half jaar geen contact had met de MA.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Redelijkheid en evenredigheid	Welzijnsbureaus+

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is boos omdat het OCMW niet de correcte huurprijs voor hem betaalde aan het SVK en omdat zij niet akkoord zijn met een afbetalingsplan van 25 euro per maand.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoekster is niet akkoord met het bedrag dat zij moet terugbetalen na vaststelling van zwartwerk en met het feit dat haar moeder nu geen leefloon meer krijgt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat hij te lang moest wachten op hulp, dat hij te weinig informatie kreeg en dat hij het onterecht vindt dat hij eerst documenten moest indienen om hulp te kunnen krijgen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat mogelijks een deel van haar leefloon teruggevorderd zal worden en dat zij niet/niet genoeg/ niet tijdig antwoorden krijgt van haar maatschappelijk werker.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
De verzoeker is apotheker en klaagt dat hij na het overlijden van een klant geen betaling van haar medicijnen meer krijgt van het OCMW.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoeker is boos omdat zijn leefloon stopgezet werd zonder dat hij hierover enige uitleg of een brief zou hebben gekregen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat zij geen eerlijke kans en geen goede dienstverlening meer krijgt nadat zij een sanctie kreeg omwille van domiciliefraude.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Gelijkheid en onpartijdigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoekster is boos omdat zij niet meer in contact kan komen met de maatschappelijk werker en omdat deze haar onvoldoende hulp biedt bij haar moeilijke woonsituatie.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat hij onterecht nog geen leefloon kreeg voor de maanden mei en juni.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat hij na een brand niet geholpen werd door het OCMW en dat zij hem enkel doorverwezen naar nachtopvang voor daklozen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat zij niet correct geïnformeerd werd over de hoorzitting over haar leefloon en over de beslissing die genomen werd.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Welzijnsbureaus+

Verzoeker klaagt dat hij al een hele tijd hulp vraagt aan het OCMW, maar dat zij hem niet helpen en zelfs geen dossier opstarten waardoor hij nog steeds geen maatschappelijk werker toegewezen kreeg.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat ze op sommige hulpvragen geen antwoord kreeg, dat ze moeilijk in contact kan komen met de MA en dat deze haar niet voldoende hulp geeft bij het vinden van een (sociale) woning.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	Welzijnsbureaus+

EVA De Fietsambassade			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat de herstelling van haar fiets veel te lang aansleepte; bovendien gebeurde deze niet correct waardoor ze nu grote schade heeft aan haar fiets.	Gedeeltelijk gegrond	Zorgvuldigheid	De Fietsambassade Gent
Verzoekster betwist de factuur van de fietsherstelling omdat haar vriendin voor een identieke herstelling niet moeten betalen heeft en zij wel.	Geen oordeel	Gelijkheid en onpartijdigheid	De Fietsambassade Gent
Verzoekster betwist de noodzaak van de uitgevoerde herstellingen aan de huurfiets van haar dochter en de verrekening hiervan met de waarborg.	Geen oordeel	Overeenstemming met de regelgeving	De Fietsambassade Gent
Verzoekster klaagt dat ze een weinig bevredigend antwoord kreeg van de Fietsambassade.	Ongegrond	Adequate communicatie	De Fietsambassade Gent

IVAGO			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster meldt dat het restafval twee keer op rij niet is opgehaald en dat er enkel een betalende oplossing wordt aangeboden.	Bemiddeling geslaagd		IVAGO
Verzoekster meldt dat het restafval twee keer op rij niet is opgehaald en dat er enkel een betalende oplossing wordt aangeboden.	Bemiddeling geslaagd		IVAGO
Verzoekster meldt dat de afvalcontainers na het legen steeds het voetpad blokkeren, waardoor zij zich op de ophaaldag niet kan verplaatsen met haar rollator.	Bemiddeling geslaagd		IVAGO
Verzoekster had IVAGO gevraagd of er aan het park Vyncke-Bovyn in Wondelgem een vuilnisbakje kon komen. IVAGO zou haar hebben meegedeeld dat dat niet kon, maar daar is zij het niet mee eens.	Bemiddeling geslaagd		IVAGO
Verzoeker vindt het niet kunnen dat het papier en karton niet is opgehaald en is het niet eens met de oplossing die is voorgesteld door IVAGO.	Bemiddeling geslaagd		IVAGO
Verzoekster deed een sluikstortmelding en kreeg de boodschap dat het was opgeruimd terwijl dat niet zo was.	Gedeeltelijk gegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker vindt de netheid van de fietspaden op zijn route ondermaats en heeft het gevoel dat er onvoldoende aan wordt gedaan.	Geen oordeel	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster meldt dat zij door wegenwerken het afval moeten verzamelen op de hoek van de straat maar dat het daar dan soms dagenlang blijft staan. Bij de glasophaling zijn bovendien alle bakken meegenomen!	Gegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster meldt dat het glas drie maal op rij niet is opgehaald, ondanks herhaaldelijke meldingen.	Gegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat het papier niet is opgehaald. IVAGO had geen oplossing, de verklaring was onduidelijk en de communicatie met het onthaal was blijkbaar niet helemaal helder.	Gegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster meldt dat er, niet voor het eerst, problemen zijn met de ophaling van het bedrijfsafval.	Gegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker meldt dat het afval van een volledige residentie al vijf ophalingen op rij niet is opgehaald en dat IVAGO geen oplossing biedt.	Gegron	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster vroeg een grotere afvalcontainer aan en vroeg om de oude te legen bij het omruilen.	Gegron	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat haar GFT-afval tweemaal op rij niet is opgehaald en dat de beloofde oplossing niet is geboden.	Gegron	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster vraagt om een recent voor haar woning geplaatste afvalkorf weer weg te halen omdat die voor overlast zorgt.	Gegron	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	IVAGO
Verzoeker meldt dat het afval geregeld niet wordt opgehaald.	Gegron	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat het afval geregeld niet wordt opgehaald.	Gegron	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat geregeld één of meer afvalzakken die hij correct aanbiedt niet worden meegenomen.	Gegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat alle afvalcontainers en PMD-zakken van de appartementsgebouwen steeds buiten blijven staan. Dit ook wanneer het geen ophaaldag is.	Gegron	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster meldt dat zij niet goed geïnformeerd is over de omschakeling naar afvalinzameling met een sorteerpunt.	Gegron	Adequate communicatie	IVAGO
Verzoeker meldt dat de afgelopen drie maanden de inzameling van het afval, verschillende fracties, niet goed verloopt.	Gegron maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat het afval in zijn stuk van de straat (te) vaak niet wordt opgehaald, hoewel het wel steeds correct wordt aangeboden.	Gegron maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster meldt dat haar afval, alle fracties, geregeld niet wordt opgehaald.	Gegron maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat het bedrijfsafval opnieuw niet is opgehaald.	Gegron maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster meldt dat het GFT-afval al vier keer op rij niet is opgehaald.	Gegron maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster meldt dat zij een adreswijziging heeft doorgegeven aan IVAGO maar dat het maar niet in orde komt.	Gegron maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster meldt dat haar afval nu al voor de derde keer niet is opgehaald terwijl het wel correct is aangeboden.	Gegron maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker heeft er de afgelopen jaren heel vaak melding van gemaakt dat zijn afval niet is opgehaald en dat geraakt maar niet opgelost.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat de afvalophaling vroeger goed liep, maar dat er de laatste maanden bij hemzelf en andere bewoners steeds heel wat zakken niet worden meegenomen, zonder reden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat zijn afval niet is opgehaald, ook niet nadat hij daarover heeft gebeld en de boodschap heeft gekregen om het nog buiten te laten staan.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat het afval bij hem en bij zijn burens te vaak niet wordt opgehaald.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt een sluikstort via de app. Hij krijgt de melding dat het zou zijn opgeruimd, maar dat blijkt niet het geval.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat nu al voor de derde keer dit jaar het bedrijfsafval niet is opgehaald.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat de restafvalzakken aan zijn appartementsgebouw vaak niet allemaal worden meegenomen. Hij snapt niet waarom en hij krijgt ook geen uitleg.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat de afvalophaling in de straat niet altijd goed verloopt en dat het ook nu, met de geclusterde inzameling tijdens de werken, niet altijd correct verloopt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster meldt dat het glas drie keer op korte tijd niet werd opgehaald in haar straat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt opnieuw dat de ophaling van GFT regelmatig fout loopt. Eerder werd er tussen november 2020 en april 2021 maar 15 keer geledigd, waarvan maar 4 keer spontaan. Dit probleem stelt zich nu in 2022 opnieuw.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat zijn GFT-afval te vaak niet wordt opgehaald.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt opnieuw dat de afvalophaling van verschillende fracties regelmatig niet wordt opgehaald. Terwijl het afval op de hoek van de straat wel wordt meegenomen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster meldt dat de afvalophaling bij haar geregeld fout loopt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster meldt dat haar restafvalcontainer geregeld niet wordt geleegd en dat het probleem niet opgelost geraakt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat zijn GFT-bak meermaals niet werd opgehaald en dit sinds 2020.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat het afval in de volledige straat regelmatig niet wordt opgehaald. Dit zou komen doordat er auto's op de hoek van de straat geparkeerd staan, waardoor de vuilniswagen niet in de straat kan rijden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt aan IVAGO dat er een PMD-zak is blijven staan en vraagt of zij die alsnog kunnen komen ophalen. IVAGO deelt hem mee dat dat helaas niet mogelijk is. De verzoeker is het daar niet mee eens.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster vindt het niet kunnen dat het IVAGO-account na het overlijden van haar vader werd geblokkeerd, terwijl haar moeder wel nog op hetzelfde adres woont.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster had een vraag voor IVAGO over de stedelijke toelage maar kreeg daarop geen antwoord. IVAGO heeft de brief niet ontvangen. Tijdens een telefonisch contact werd de verzoekster doorverwezen naar een andere dienst.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt problemen met sluikstorten en nachtlawaai. Hij heeft het gevoel dat er onvoldoende wordt opgetreden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat een afvalkorf te vaak overvol zou zitten en dat die niet frequent genoeg geleegd wordt.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker is het niet eens met de manier waarop IVAGO communiceert over de aanrekening noch over de manier waarop de betaling wordt voorzien.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
De verzoekster vindt de gasboete voor sluikstorten niet terecht omdat zij meent dat zij volgens het reglement voldoende tijd moet krijgen om het fout aangeboden afval weer binnen te nemen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoekster heeft afval dat naar het recyclagepark moet, maar zij is minder mobiel. Zij heeft een oplossing gevraagd aan IVAGO, maar zij vindt de voorgestelde oplossingen niet voldoende.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster meldt dat er bij haar in de buurt, waar er wegenwerken aan de gang zijn, vaak gesluikstort wordt.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker betreurt dat zijn klacht over de korte omruiltijd van een bon voor sociale tegemoetkoming niet werd opgepakt, niet door de Dienst Lokaal Sociaal Beleid, niet door IVAGO. Beide diensten verwezen door naar elkaar.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker vindt dat er te weinig wordt gedaan aan het probleem van bewoners in zijn straat die hun afval niet correct aanbieden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker klaagt dat zij herhaaldelijk melding maakt van sluikestorten maar dat er niet voldoende tegen wordt opgetreden.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	IVAGO
Verzoekster heeft een boete gekregen voor sluikestorten (papier aangeboden voor ophaling, niet op de ophaaldag en laten staan) en vindt die buiten proportie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoeker meldt dat het GFT afval niet is opgehaald en dat dat niet voor het eerst zou zijn.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster vindt het niet rechtvaardig dat niet iedereen kleine PMD-zakken mag gebruiken.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoekster wil kleine PMD-zakken gebruiken in plaats van grote.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoeker vindt dat er onvoldoende wordt opgetreden tegen sluikestorten in zijn straat.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO

## Lokale Politie Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat ze zich niet geholpen voelt door de Buurtinspecteur bij de overlastproblemen met haar burens.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Lokale Politie Gent - Interventiepolitie
Verzoeker is verontwaardigd omdat niemand oor heeft naar haar verzoek tot stopzetten en annuleren van een net opgemaakt proces-verbaal.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Lokale Politie Gent - Interventiepolitie
Verzoekster klaagt over de willekeur waarmee politieagenten fietsers beboeten	Ongegrond	Deontologie; Overeenstemming met de regelgeving	Lokale Politie Gent - Interventiepolitie
Verzoeker klaagt dat hij al gemeld heeft bij de Politie dat fietsers het C3-bord negeren tijdens de markt maar dat hij hier nog geen reactie op kreeg.	Bemiddeling geslaagd		Lokale Politie Gent - Verkeersdienst
Verzoekster vindt het onterecht dat haar wagen getakeld werd. Bovendien betreurt zij het hoge bedrag dat zij hiervoor moet betalen en de wijze waarop zij van het kastje naar de muur gestuurd werd wanneer zij aangaf hiertegen bezwaar te willen indienen.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Lokale Politie Gent - Verkeersdienst
Verzoeker betwist de GAS-boetes van zichzelf en zijn vriendin omdat er volgens hem geen duidelijke signalisatie was die aanduidde dat ze daar niet mochten parkeren.	Gegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Lokale Politie Gent - Verkeersdienst
Verzoeker klaagt dat hij op zijn mail van in februari 2022 nog geen antwoord kreeg en meldt ook dat de verkeerssituatie aan de Muide nog steeds even gevaarlijk is door het zware vrachtverkeer.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Lokale Politie Gent - Verkeersdienst
Verzoeker klaagt dat hij als Nederlander geen verweer kan indienen tegen de boete die hij heeft ontvangen omdat hij geparkeerd stond met zijn wagen op een parkeerplaats voor moto's.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Lokale Politie Gent - Verkeersdienst
Verzoekster klaagt dat ze geen verweer meer kan indienen tegen een GAS-boete omdat ze de eerste brief over de GAS-boete niet heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Lokale Politie Gent - Verkeersdienst
Verzoekster klaagt dat de Politie geen snelheidscontroles wil doen in het Bronstijdhof waar momenteel de verkeersveiligheid in gevaar is.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Lokale Politie Gent - Verkeersdienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt over de houding van haar buurtinspecteur.	Geen oordeel	Deontologie	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt van de Politie op haar klachten over de overlast van skaters in de Nijverheidskaai.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoeker klaagt dat de buurtinspecteur hem niet wil helpen om de lawaaioverlast van de draaiende koeling van een geparkeerde vrachtwagen aan te pakken.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoeker klaagt dat hij geen verbetering ziet na diverse meldingen over het dubbel parkeren en de geluidsoverlast in zijn buurt.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoeker betreurt dat de buurtinspecteur niets doet aan het probleem van een sluikstort.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekers klagen dat ze te weinig gehoor vinden voor hun klacht over de onophoudelijke stroom van geluidshinder waarmee zij geconfronteerd worden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoeker klaagt dat de Politie niets doet met zijn klacht over een achtergelaten aanhangwagen en sluikstort.	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekster klaagt dat de Politie geen acties onderneemt bij haar klachten over haar ex-man.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Meldpunt Politie Gent

## Sogent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is van oordeel dat hij na zijn verhuis onterechte kosten moet betalen en dat hij niet de kans kreeg om zelf nog een aantal zaken in orde te brengen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Redelijkheid en evenredigheid	Sogent

## SVK Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat de woning die hij huurt via het SVK teveel gebreken vertoont die niet opgelost worden en hij vraagt om te mogen verhuizen.	Bemiddeling geslaagd		SVK Gent
Verzoeker is ervan overtuigd dat zijn plaats op de wachtlijst bij het SVK niet klopt en dat er ook eerder al fouten gemaakt werden.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	SVK Gent

## WoninGent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is boos omdat WoninGent verschillende keren fouten gemaakt zou hebben bij het verwerken van de actualisatie van zijn aanvraag voor een mutatie naar een grotere woning.	Gedeeltelijk gegrond	Zorgvuldigheid	WoninGent
Verzoeker klaagt dat hij geen duidelijke uitleg kreeg over terugbetalingen en dat hij pas in 2022 het geld terugkreeg dat hij blijkbaar al in 2013, 2014 en 2016 had moeten krijgen.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Zorgvuldigheid	WoninGent
Verzoekster klaagt dat de afrekening van kosten hoog is en volgens haar niet klopt: het maandelijkse voorschot voor poetsen was veel lager dan de uiteindelijke kost, er zou in 2020 drie maanden niet gepoetst zijn en de kosten voor ruiming en ontstopping waren te hoog.	Gedeeltelijk gegrond	Zorgvuldigheid	WoninGent
Verzoekster klaagt dat ze nog geen reactie kreeg op haar meldingen over de problemen in haar woning met de douche, de parlofoon en de te zware toegangsdeuren die problematisch zijn voor haar als rolstoelgebruiker.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
Verzoeker woont in een woning die WoninGent heeft overgenomen van ABC en klaagt dat hij nog geen antwoord kreeg op zijn e-mails van 26/1/22 en 16/3/22 over de afrekening van huurlasten en verwarming.	Gegrond	Adequate communicatie	WoninGent
Verzoeker klaagt in februari dat de toegangsdeur van het gebouw al sinds oktober niet goed meer sluit en dat dit nog steeds niet hersteld werd.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
Verzoeker klaagt dat hij nog steeds geen afrekening kreeg voor zijn verbruiken van maart 2019 tot september 2020, hoewel hij intussen al meer dan een jaar geen huurder meer is bij WoninGent.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn	WoninGent
Verzoekster klaagt dat het niet warm genoeg meer wordt in haar appartement maar dat WoninGent weigert om de problemen met de verwarming aan te pakken.	Gegrond maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	WoninGent
Verzoekster klaagt dat WoninGent niet akkoord gaat met het inkorten van de opzegtermijn.	Ongegrond	Billijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	WoninGent
Verzoeker wil dat WoninGent hem toch in de sociale woning laat blijven, hoewel de rechtbank tot twee keer oordeelde om hem uit de woning te zetten.	Ongegrond	Soepelheid	WoninGent

## AGB Erfgoed

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker zegt dat de dienst niet bereikbaar was voor feedback over zijn reservatie.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	AGB Erfgoed

## Brandweerzone Centrum

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat de brandweer onvoldoende dienstverlening bood bij een brand: hij vindt dat ze hadden moeten binnen gaan in zijn appartement om de ramen open te zetten.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	Brandweerzone Centrum

**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 'informereren 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.

**Informeer 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 wegenisproject, 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

