



Themacommissie

Openbare dossierstukken van de vergadering van 21 maart 2024

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

1 2024_GR_00199 - Jaarverslag Ombudsdienst 2023 - Kennisneming

2024_GR_00199 - Jaarverslag Ombudsdienst 2023 - Kennisneming

Openbare bijlage(n):

- Jaarverslag_ombudsdienst_2023.pdf
- Jaarverslag_ombudsdienst_bijlagen_2023.pdf



Jaarverslag 2023 Ombudsdienst

Voorwoord



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

Ook in 2023 vonden heel wat burgers de weg naar de Gentse Ombudsdienst. Dit jaarverslag geeft een overzicht van waar de burger ontevreden over was. En focust vanzelfsprekend op de onderzochte tweedelijnsklachten. We stelden vast dat er in 2023 minder klachten waren dan het jaar voordien, maar dat dezelfde thema's nog steeds voor onvrede zorgen.

Op basis van de ontvangen klachten heeft de Gentse Ombudsdienst ook een goede kijk op mogelijke knelpunten binnen de verschillende stadsdiensten. Met de geformuleerde aanbevelingen willen we dan ook bijdragen aan een verbeterde dienstverlening. We merken dat verschillende diensten de aanbevelingen als dankbare feedback ervaren en er ook effectief mee aan de slag gaan. Dat blijkt ook uit de opvolging van de aanbevelingen van de afgelopen jaren. Het overzicht hiervan vindt u achteraan in het jaarverslag.

We sloten 2023 af met de goedkeuring van het samenwerkingsprotocol met Thuispunt Gent. De Gentse Ombudsdienst en Thuispunt Gent werken al jaren samen voor het behandelen van tweedelijnsklachten. Nu is deze werking ook officieel vastgelegd, in een samenwerkingsprotocol dat door de gemeenteraad en de raad van bestuur van Thuispunt Gent is goedgekeurd. Een meerwaarde voor de Gentse sociale huurder.

2023 was ook het jaar waarin ik als waarnemend directeur in juli de fakkel tijdelijk overnam. Het waren boeiende maanden waarin ik samen met een gedreven team de traditie van het ombudswerk in Gent mocht verderzetten. Op 19 februari is Evelien Bekaert als nieuwe directeur gestart. Ik wens haar dan ook alle succes toe.

Mijn oprechte dank voor het vertrouwen
Irmine Vermandere
Waarnemend directeur Ombudsdienst

Inhoud

1. De opdrachten en werking van de Ombudsdienst	4
1.1. Klachten behandelen	4
1.2. Aanbevelingen doen	5
2. Waar lag de Gentenaar het meest van wakker in 2023?	6
2.1. Totaal aantal tussenkomsten	6
2.2. Hoe neemt de burger contact op?	7
2.3. Soorten tussenkomsten	8
3. De tweedelijnsklachten van 2023	11
3.1. Beoordeling van de ontvankelijke klachten of tweedelijnsklachten	11
3.2. Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2023	14
3.3. Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium	20
4. De aanbevelingen van 2023	36
Aanbeveling 1. Dienst Toezicht en Dienst Belasting: Onderzoek op welke manier er nog meer ingezet kan worden op een actievere bewustmaking van de op til zijnde (hoge) belastingen die aanslepende verbouwingen tot gevolg kunnen hebben	36
Aanbeveling 2. IVA Mobiliteitsbedrijf: Zorg voor een kader waarbij de beëdigde ambtenaren in hun discretionaire bevoegdheid steeds uitgaan van een kritische reflectie bij de toepassing van het recht en oog hebben voor de belangen van de individuele burger, zodat het toekennen van het recht op een vergissing mogelijk is voor elke persoon die, te goeder trouw, een vergissing heeft begaan in zijn contacten met de overheid	36
Aanbeveling 3. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen – Afdeling Inname Publieke Ruimte: Onderneem actie om de doorlooptijd voor het verkrijgen van een toelating inname publieke ruimte drastisch in te korten	37

Aanbeveling 4. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen – Afdeling Inname Publieke Ruimte: Onderneem actie om de telefonische bereikbaarheid te optimaliseren	38
Aanbeveling 5. Algemeen: informeer burgers consequent en op tijd als bepaalde beleidsbeslissingen een financiële impact hebben en daar eerder anders is over gecommuniceerd	38
Aanbeveling 6. IVA Mobiliteitsbedrijf: Verfijn het retributiereglement met betrekking tot straatparkeren zodat een annulatiebeleid zo overbodig mogelijk wordt. Hou hierbij ook rekening met de proportionaliteit van de retributie	39
Aanbeveling 7. IVAGO: Voer een helder beleid over het al dan niet verplaatsen van afvalkorven en beperk de doorlooptijd van deze beslissing aanzienlijk	39
5. Ombudsdienst achter de schermen	49

Colofon

Stad Gent

Ombudsdienst Stad Gent

Publicatiedatum: 26 februari 2024

Contact: Ombudsdienst Stad Gent - Ombudsdienst@stad.gent

Tel. 09 266 55 00

stad.gent/ombudsdienst

Postadres: Stad Gent - Ombudsdienst

Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Bezoekadres: Botermarkt 17, 9000 Gent

Foto's: Patrick Henry

1. De opdrachten en werking van de Ombudsdienst

1.1. Klachten behandelen

De Gentse Ombudsdienst is het aanspreekpunt voor burgers die ontevreden zijn over de werking van een stadsdienst. Zij kunnen bij ons terecht met een klacht. Het is wel belangrijk dat de burger zijn klacht eerst uit bij de dienst in kwestie. Op die manier krijgen stadsdiensten steeds de mogelijkheid om zelf eerst op zoek te gaan naar een oplossing. Of krijgen ze de kans om hun handelen toe te lichten. Pas als die stap gezet is, is een klacht ontvankelijk voor de Ombudsdienst. Dit noemen we een tweedelijnsklacht. De behandeling van tweedelijnsklachten is onze belangrijkste opdracht.

De Ombudsdienst is niet enkel bevoegd voor klachten over de stadsdiensten, maar ook voor verschillende instanties die deel uitmaken van de Groep Gent. Het gaat dan over de Lokale Politie, IVAGO, sogent, de Fietsambassade,... Als we niet bevoegd zijn om de klacht te onderzoeken, zoals bijvoorbeeld voor De Lijn, of als de bevoegdheid op Vlaams of federaal niveau ligt, dan verwijzen we de burger gericht door.

Heeft de burger dus al een klacht ingediend bij de dienst in kwestie maar kan hij geen genoegen nemen met het resultaat hiervan of heeft hij niet binnen een redelijke termijn reactie gekregen, dan kan hij bij de Ombudsdienst terecht. Hierbij wordt er eerst naar het verhaal van de burger geluisterd. Op basis van het verhaal, de reactie van de betrokken dienst(en) en eventueel extra aanvullende informatie (brief-



of mailwisseling, bezoek ter plaatse etc.) gaan we na of de klacht gegrond is. Deze evaluatie gebeurt op basis van verschillende ombudsnormen en in volledige onpartijdigheid en onafhankelijkheid. Als de klacht gegrond is, dan wordt er overlegd 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. Soms is het zinvoller om ervoor te zorgen dat de klacht wordt opgelost zonder een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, maar in een win-win voor zowel de burger als de administratie. Dat doen we via een bemiddeling.

1.2. Aanbevelingen doen

Een tweede belangrijke functie van de Ombudsdienst is om op basis van signalen die we opvangen aanbevelingen te doen naar diensten. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren nadat we merken dat er regelmatig dezelfde klachten binnenkomen over de dienstverlening. Of als verschillende diensten inefficiënt samenwerken. In die zin kunnen ontvankelijke klachten die ongegrond zijn bevonden, toch leiden tot een bijsturing van de administratie. Hiervoor zijn aanbevelingen belangrijk om dit soort klachten in de toekomst te verminderen of zelfs te vermijden.

De Ombudsdienst 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 zo 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: we werken onafhankelijk, we hebben volledig inzage in het kader van het onderzoeken van een klacht bij de diensten waarvoor we bevoegd zijn, we hebben het recht om aanbevelingen te doen en de Ombudsdienst brengt jaarlijks verslag uit van haar activiteiten.



2. Waar lag de Gentenaar het meest van wakker in 2023?

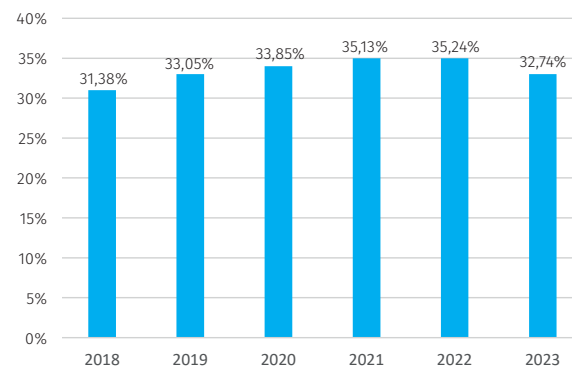
2.1. Totaal aantal tussenkomsten

We merken in 2023 een lichte daling van het aantal tussenkomsten op ten opzichte van 2022. 1.732 burgers richtten zich tot de Ombudsdienst. Daarvan waren 567 tussenkomsten tweedelijnsklachten, zo'n 33% dus. Bij een derde van de keren dat een burger onze hulp inriep, was hij bij de Ombudsdienst meteen aan het juiste adres.

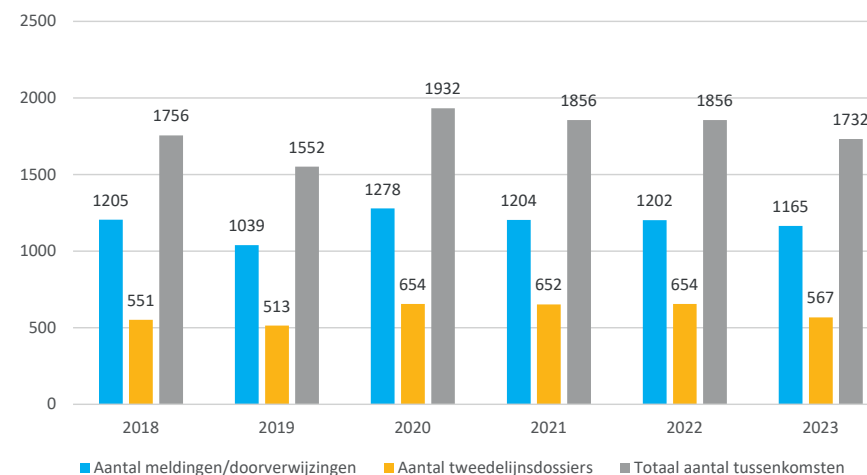
Dit wil niet zeggen dat de andere contacten vruchteloos waren. Alle meldingen, infovragen en eerstelijnsklachten over diensten van de Stad Gent sturen wij door naar Gentinfo. Zij zorgen ervoor dat alles waar wij niet voor bevoegd zijn bij de juiste dienst terecht komt. Daarnaast doen we ook doorverwijzingen binnen het netwerk van ombudsmannen en -vrouwen en klachtenbehandelaars van zowel 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 de eerstelijnsklachten hanteren wij zonder onderscheid het fair play-principe: elke dienst moet eerst de kans krijgen om in te gaan op een klacht. Pas als de burger geen antwoord krijgt binnen een redelijke termijn of geen genoeg neemt met het antwoord, kan hij een beroep doen op de Ombudsdienst.

We vermoeden dat een alsmaar beter werkende eerstelijnsklachtenbehandeling bij de stadsdiensten een groot stuk van de daling verklaart. Een daling van de tweedelijnsklachten is in deze context dus een positieve trend. Het bewijst dat de stadsdiensten goed werk leveren en klachten serieus nemen.

Percentage tweedelijnsklachten



Verhouding aantal tussenkomsten en tweedelijnsdossiers



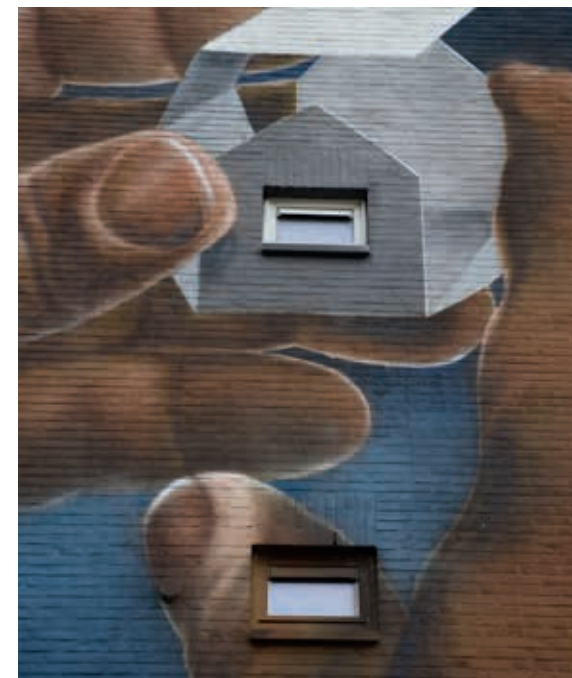
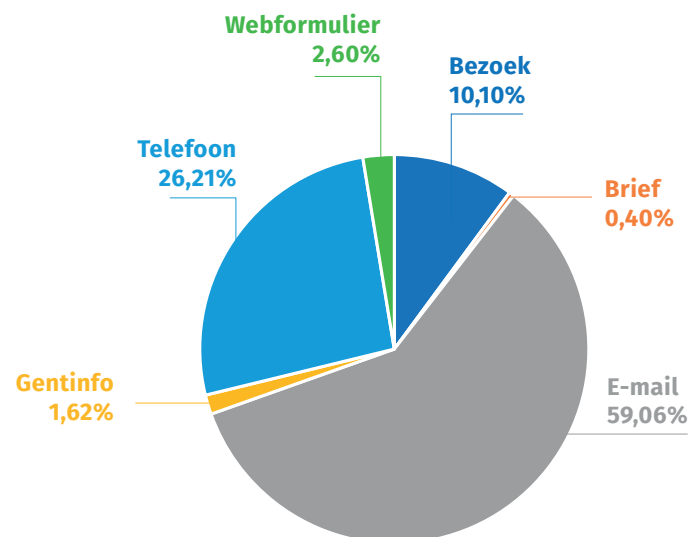
2.2. Hoe neemt de burger contact op?

E-mail blijft met voorsprong de makkelijkste manier om contact op te nemen met de Ombudsdienst. De cijfers in 2023 liggen in lijn met 2022. De contacten via mail namen iets af, de telefonische contacten kenden een lichte stijging.

De contactnames via Gentinfo blijven op 2% steken. Vorig jaar spraken we bij dit cijfer van een voorzichtige start door de nieuwe afspraken met Gentinfo over het uitwisselen van tweedelijnsklachten die foutief aan hen waren gericht. We verwachtten een toename, maar die heeft zich niet doorgezet. We blijven in nauw overleg met de Dienst Publiekszaken om deze afspraken verder te verfijnen en te intensifiëren.

We benadrukken, net zoals vorig jaar, graag ook nog even het belang om zonder afspraak te kunnen langskomen tijdens de ruime openingsmomenten van de Ombudsdienst. Dit wordt nog steeds als zeer positief ervaren. We houden op die manier de drempel zo laag mogelijk. Steeds minder diensten en instanties geven burgers nog de kans om zonder afspraak langs te komen. Met de Ombudsdienst behouden we heel bewust die mogelijkheid.

Contactvormen



2.3. Soorten tussenkomsten

Onmiddellijke tussenkomst

Burgers komen geregeld langs met een vraag of een probleem waarmee wij niet rechtstreeks kunnen helpen. Dat gaat dan bijvoorbeeld over problemen met de huisbaas, de vakbond, over privéproblemen, of andere zaken die niets te maken hebben met stads- of andere diensten waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is. Een luisterend oor bieden voor frustraties en andere verzuchtingen van burgers is een belangrijke rol van de Ombudsdienst. We noemen dit soort hulpvragen 'onmiddellijke tussenkomsten' en waar mogelijk verwijzen we deze burgers door naar de juiste instanties.

'Ik ben ziek. Mijn huisarts is met vakantie en er is geen vervanger. Ik belde verschillende artsen maar daar kan ik ook niet bij terecht. Wat kan ik doen?'

We bezorgen de beller de contactgegevens van de huisartsenwachtpost.

Doorverwijzing

Als de burger bij ons langskomt met een duidelijke klacht over 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 Ombudsdienst of de Ombudsdienst voor Pensioenen), maar net zo goed naar de Ombudsman van Farys of Fluvius. In 2023 viel het aantal klachten over de telecomsector op en merkten we dat meer burgers het slachtoffer werden van één of andere vorm van online oplichting (scamming).

'Ik was boos op mijn energieleverancier: de facturen zijn veel te hoog. Ik probeerde hen te bellen, maar dat lukte niet. Daarom ben ik gewoon het vroegere bedrag blijven betalen. Ik dacht dat ze mij daar wel over zouden contacteren, maar ze stuurden een deurwaarder. Daardoor was ik nog kwader en besloot ik helemaal niets meer te betalen. Nu kreeg ik een brief dat ze mij gaan afsluiten. Ik weet niet meer wat ik moet doen.'

We verwijzen de verzoeker door naar de Ombudsman Energie voor behandeling van zijn klacht en naar het OCMW voor administratieve en/of financiële bijstand.

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.

'Volgens mij staan de lichten aan de Heuvelpoort niet goed afgesteld, waardoor er slechts 1 wagen per keer kan doorrijden of afslaan. Waar kan ik hiervoor terecht?'

We verwijzen verzoekster door naar Gentinfo.



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. Een melding geven wij door aan Gentinfo voor verdere opvolging.

'Bomen van de stad grenzen aan mijn eigendom. Het is al meer dan 2 jaar geleden dat ze nog eens gesnoeid werden en nu wordt het wel dringend.'

'Ik wil melden dat er in mijn straat, ter hoogte van het benzinestation een ijzeren staaf losligt in het wegdek en dat dit, iedere keer er een auto over rijdt, veel lawaai maakt. Kan dit opgelost worden?'

Bedanking

Het gebeurt niet elke dag, maar de Ombudsdienst ontvangt toch ook regelmatig positieve berichten van burgers die hun appreciatie wensen te uiten over de tussenkomst van onze dienst.

'Op 12 juni had ik een afspraak op uw dienst. Mijn klacht betrof een aanvraag voor een ID-kaart voor mijn demente tante. Ik was daar al een jaar mee bezig, deed een 6-tal bezoeken aan de Bevolkingsdienst aan het Zuidpark, maar werd steeds wandelen gestuurd om diverse redenen. Een vriendelijke mevrouw van uw dienst luisterde naar mijn wanhopig betoog en zette alles in het werk om me te helpen. Dankzij jullie tussenkomst kon ik, na meer dan een jaar, mijn tantes ID-kaart afhalen. Eind goed, al goed, maar ik wou jullie toch heel expliciet bedanken voor de inspanningen. Mijn dank is groot.'

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 schepenen. De Ombudsdienst is namelijk niet bevoegd om te oordelen over beleidsklachten.

Een voorbeeld: tijdens het tweede kwartaal van 2023 werden we gecontacteerd door burgers die hun ongenoegen lieten blijken over de verhoging van de opcentiemen. Deze signalen werden aan de bevoegde schepenen bezorgd.

'Ik vind het echt niet normaal dat iemand die maar 1 eigendom heeft en daar ook in woont, zo gestraft wordt om in Gent te wonen. Ik wil dat u dit overmaakt aan het beleid, want dit is een schande!'

'Ons KI steeg dit jaar met 360 euro! Waar gaat dat eindigen?! Wij zijn beiden gepensioneerd!'

'Ik vind het bedroevend dat alleenstaanden zoals ik, die sowieso al zwaar worden gestraft door de stijgende prijzen, op die manier door het lokale bestuur nog eens extra worden aangepakt. Kan u dit aub bij het lokale bestuur aankaarten, want ongetwijfeld ben ik niet de enige hardwerkende alleenstaande in Gent, die hiermee wordt geconfronteerd!'

'Beste, ik heb deze week mijn KI ontvangen, en verschoot mij een ongeluk, een stijging van 30%, dit is niet meer normaal, dat Gent met een enorme schuldenput zit is niet de bewoners hun fout.'



Eerstelijnsklacht

Wanneer een burger bij de Ombudsdienst 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 klachten over stadsdiensten door naar Gentinfo, die de klacht registreert in het klachtensysteem en overmaakt aan de juiste dienst. Eerstelijnsklachten voor niet-stadsdiensten waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is (zoals bijvoorbeeld IVAGO of Thuispunt Gent) worden rechtstreeks doorgestuurd naar de betrokken instantie.

'Een student uit Ethiopië staat bij mij gedomicilieerd. Hij studeert hier via een soort 'sandwich-systeem': drie maanden hier, zes maanden daar. Er is daarom een identiteitskaart voor hem gemaakt. De brief met zijn pin- en pukcode en de melding dat hij de identiteitskaart mocht gaan afhalen, ontvingen we net op de dag dat hij terugging naar Ethiopië. Ik belde daarom naar het dienstencentrum van Sint-Amandsberg. Ik krijg onmiddellijk een bandje met de melding dat er niemand aan de lijn kan komen, en met de boodschap 'kijk al eens op de website, waarschijnlijk vind je daar het antwoord op jouw vraag'. Vervolgens wordt de oproep gewoon afgebroken. Dat kan toch niet! Mocht ik de boodschap hebben gekregen 'er zijn nog ... wachtenden voor u' of zo, daar zou ik nog begrip voor hebben, maar gewoon de verbinding verbreken?? Ik vind dat echt niet kunnen!'

We sturen door naar Gentinfo en informeren de verzoeker hierover. Hij kan een rechtstreeks antwoord verwachten van de betrokken dienst.

Tweedelijnsklacht

We spreken van een 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.

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. Zo was er een klacht omtrent het niet-transparante annulatiebeleid inzake retributies van het Mobiliteitsbedrijf. We legden ons oor te luisteren bij de collega's van de andere Ombudsdiensten en vonden inspiratie in andere stedelijke retributiereglementen om mee te geven aan het Mobiliteitsbedrijf.



3. De tweedelijnsklachten van 2023

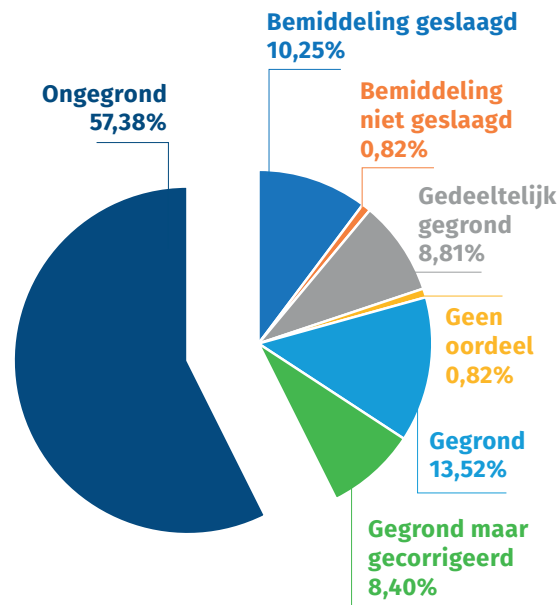
3.1. Beoordeling van de ontvankelijke klachten

Wanneer een burger met een tweedelijnsklacht tot bij de Ombudsdienst komt, luisteren we eerst naar zijn verhaal. Op basis van dat verhaal, de reactie van de betrokken dienst(en) en eventueel extra aanvullende informatie (brief-

of mailverkeer, bezoek ter plaatse etc.) gaan we na of de klacht gegrond is. Deze evaluatie gebeurt op basis van verschillende ombudsnormen en in volledige onpartijdigheid en onafhankelijkheid.

Wanneer er een juridische procedure wordt opgestart, schort de Ombudsdienst meteen haar onderzoek op. In 2023 gebeurde dit slechts 2 keer.

Beoordeling onderzochte tweedelijnsklachten



In 2023 ontving de Ombudsdienst 567 tweedelijnsklachten. Hiervan werden er 86,07% ten gronde onderzocht.

In 5,82 % 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, behandelen we conform ons reglement niet. 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 17 dossiers kunnen we nog geen evaluatie geven: het onderzoek was nog niet afgerond op het moment dat dit jaarverslag werd geschreven.

In 4,76% van de gevallen komt de Ombudsdienst 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.

In 57,38% van de onderzochte klachten bleek dat de klacht van de burger ongegrond was en de dienstverlening correct was verlopen, dat is een lichte daling ten opzichte van het jaar voordien. Toen sloten we 60,95% van de onderzochte klachten af als ongegrond.

In 30,73% van de gevallen bleek de klacht van de burger geheel of gedeeltelijk gegrond. Dit is eveneens een lichte stijging in vergelijking met vorig jaar. Toen sloten we 27,91% van de klachten af als geheel of gedeeltelijk gegrond. Waar mogelijk werd de fout van de administratie rechtgezet. Dat we in 0,82% 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.

Beoordeling tweedelijnsklachten	2021	2022	2023	% in 2023
Geen tussenkomst	38	35	27	4,76%
Onderzochte klachten	548	553	488	86,07%
Nog in onderzoek	27	30	17	3,00%
Onontvankelijk	33	33	33	5,82%
Opschorting	6	3	2	0,35%
Totaal	652	654	567	

De Ombudsdienst zet in op bemiddeling

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 zoals 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 2023 losten we iets meer dan 10% van de ontvankelijke klachten op via bemiddeling. Dit is een lichte stijging in vergelijking met 2022. Toen was dit 8,48%.



GESLAAGDE BEMIDDELING **Proper Pierke**

'Ik heb mij vrijwillig als Proper Pierke geëngageerd. Ik zet mij in om zwerfvuil op te ruimen en sluikstorten te melden. Helaas stel ik vast dat meldingen die ik doe vaak niet worden opgevolgd. Het contact met de diensten verloopt moeilijker dan voorheen. Sommige problemen geraken moeilijk opgelost: peuken, etensresten van lunchende scholieren en lachgasverpakkingen blijven achter. Ik stel me echt wel vragen of er door de stad voldoende inspanningen worden gedaan om de sluikstort- en zwerfvuilproblemen echt aan te pakken.'

In plaats van per se op zoek te gaan naar een fout van een dienst en daar dan een oordeel over te vellen (gegrond of niet gegrond) koos de Ombudsdienst voor bemiddeling. Wij hebben het voorstel van de klager om een plaatsbezoek te voorzien en daar met elkaar in dialoog te gaan, voorgelegd aan de betrokken diensten. Zij waren onmiddellijk bereid om deel te nemen. Enkele weken later hebben de klager, de diensten en de Ombudsdienst elkaar ontmoet in het park waar de vrijwilliger actief is. Daar zijn de problemen uitgebreid besproken en zijn de pijnpunten gedemonstreerd. Er zijn nieuwe afspraken gemaakt, er zijn voorstellen gedaan die worden onderzocht, er is door de diensten geïndiceerd wat haalbaar is en wat niet. Alle betrokkenen zijn in goede verstandhouding uit elkaar gegaan en het dossier kon worden afgesloten als een 'geslaagde bemiddeling'.

GESLAAGDE BEMIDDELING **Algemeen parkeerverbod**

'Op de hoek van onze straat staan er altijd voertuigen geparkeerd. Hierdoor is het voor de vrachtwagens zeer moeilijk om onze straat in te rijden. Dit heeft zelfs al voor ongelukken gezorgd. Mijn advies is om een parkeerverbod op te leggen zodat de vrachtwagens gemakkelijk kunnen draaien en de bewoners een rustig kruispunt hebben. Ik ben met deze klacht naar het politiebureau gegaan en zij hebben mij doorverwezen naar het Mobiliteitsbedrijf. Tevergeefs echter, ik heb dit nu al 3 keer gevraagd, kreeg nog geen antwoord en er komt maar geen verbetering.'

We nemen contact op met het Mobiliteitsbedrijf. Hieruit blijkt dat het Mobiliteitsbedrijf wel degelijk aan de slag ging met de bezorgdheden van deze verzoeker: er is voorzien om gele onderbroken lijnen aan te brengen om aan te geven dat parkeren aan het kruispunt verboden is. Ook namen ze contact op met de doe-het-zelfzaak in de straat. De zaakvoerder zal op hun vraag de leveranciers contacteren om hun een alternatieve route om goederen te leveren voor te stellen. Ondanks deze stappen is de verzoeker er niet gerust in. We luisteren naar hem en brengen zijn wens om toch een algemeen parkeerverbod door te voeren over aan het Mobiliteitsbedrijf. De burger is zeer tevreden wanneer we hem informeren dat deze dienst hiermee instemt.

GESLAAGDE BEMIDDELING **Vergunning inname openbare ruimte**

'Morgen komen ze zonnepanelen plaatsen. Meer dan 3 weken geleden vroeg ik bij IPR een vergunning aan, ik was dus op tijd. Intussen nam ik al enkele keren contact op met die dienst, telefonisch en per e-mail. Tevergeefs echter, ik heb nog altijd geen vergunning. Ze zeggen dat ze nog wachten op een advies van De Lijn, maar ook dat ze onderbemand zijn. Wat moet ik nu doen? Als ik de firma afbel, zal mij dat geld kosten. Als ik het laat doorgaan, wat moet ik dan zeggen als de politie mij aanspreekt of mij een boete geeft?'

Gelet op de hoogdringendheid nemen we meteen telefonisch contact op met de betrokken dienst. De medewerker die we aan de telefoon krijgen, zoekt de aanvraag op en belooft na te kijken wat hij kan doen en geeft mee deze mevrouw terug te bellen. De volgende dag contacteert deze burger ons terug, de firma staat al aan haar deur maar wil de werken niet starten omdat er nog geen vergunning is. We bellen terug naar IPR, zij zijn bezig met dit dossier, er is een controleur op weg naar het adres van mevrouw, met de vergunning op zak. Niet veel later belt deze mevrouw terug: alles is in orde gekomen, de werken zijn opgestart en mevrouw is zeer opgelucht.

3.2. Tendensen in de tweedelijnsklachten van 2023

Klachten over alles wat met het thema mobiliteit te maken heeft, toeren zoals gewoonlijk boven alle andere thema's uit, ook in 2023. Al is het aantal klachten over mobiliteit wel significant gedaald. Ook IVAGO volgt de dalende trend in aantal klachten, maar staat nog steeds op de tweede plaats.

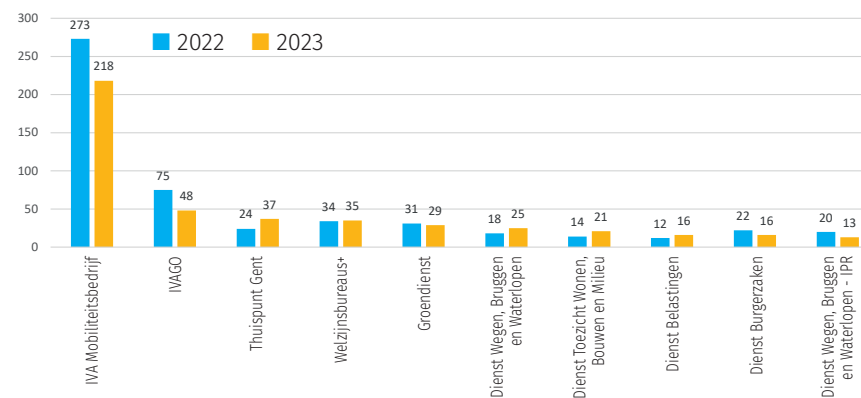
De top 5 is ongewijzigd ten opzichte van 2022 en dus vervolledigen Thuispunt Gent, Welzijnsbureaus+ en de Groendienst de lijst. Ook de Groendienst volgt de dalende trend, Welzijnbureaus+ blijft zo goed als status quo.

Thuispunt Gent kent als enige uit de top 5 een duidelijke stijging in het aantal tweedelijnsklachten.

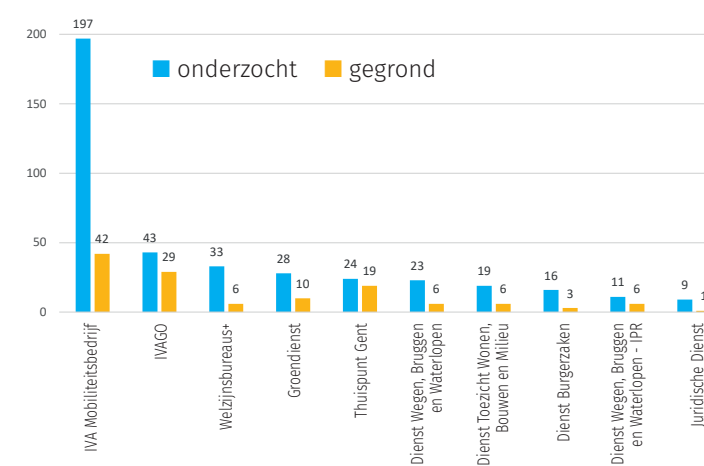
De andere diensten die geregeld klachten genereren blijven grotendeels dezelfde. Nieuwkomer in de top 10 ten opzichte van vorig jaar is de Dienst Belastingen. De Dienst Milieu en Klimaat verdwijnt in 2023 uit de top 10.

Het blijft uiteraard zo dat veel klachten ontvangen niet per definitie wil zeggen dat een dienst niet goed werkt of geen belang hecht aan klantvriendelijkheid. Het aandeel gegronde klachten blijft immers voor de meeste diensten vrij laag (minder dan 1 op 3). IVAGO, Thuispunt Gent en de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen – IPR volgen deze trend niet en scoren vrij hoog wat betreft het aandeel gegronde klachten (respectievelijk 67%, 79% en 54%).

Aantal ontvangen tweedelijnsklachten per dienst



Aantal gegronde klachten in verhouding tot het aantal onderzochte klachten



Het Mobiliteitsbedrijf van nabij bekeken

Het aandeel klachten over parkeerretributies blijft met 54 het grootst. Ongeveer 1 klacht op 4 ging hierover in 2023. Wat wel opvalt, is dat dit aandeel jaarlijks afneemt. Zo onderzochten we in 2021 bijna 2 keer zoveel betwistingen over parkeerretributies, 98 in vergelijking met 54 in 2023. Wel stapt de burger meer naar de Ombudsdienst omdat hij vindt dat het Mobiliteitsbedrijf de procedure om een GAS-boete uit te schrijven niet correct volgde. Slechts in 5 dossiers vond de Ombudsdienst dat dit gedeeltelijk gegrond was.

Het aantal klachten over de strengere toelatingsvoorwaarden voor het autovrije gebied die begin 2022 van kracht werden, zijn heel erg gedaald, 6 in vergelijking met 38 in 2022. Ook een opvallende daling merken we in de cijfers over de ontevredenheid over de gevoerde communicatie van het Mobiliteitsbedrijf. Het Mobiliteitsbedrijf ondernam, vaak op aangeven van de Ombudsdienst, de laatste jaren verschillende acties om hun communicatie aan te passen zodat deze tot minder misverstanden en frustratie kan leiden. Dit werpt duidelijk zijn vruchten af.

Een andere vaststelling is dat heel wat burgers zich niet kunnen vinden in de extra administratiekosten of deurwaarderskosten die erbij komen als een retributie of boete niet tijdig betaald werd. Dat is natuurlijk geen fijne zaak, maar het grootste deel van die klachten bleek ongegrond te zijn. In 5 dossiers werden die kosten geschrapt na een tussenkomst van de Ombudsdienst.

Ook in 2023 vond de burger de weg naar de Ombudsdienst voor een soort 'second opinion' omdat hij niet akkoord kon gaan met het standpunt van het Mobiliteitsbedrijf. Vaak ging dit over de inrichting van een straat, de verkeersveiligheid, of de inplanting van een laadpaal, een fietsstalling,...



Onderzochte tweedelijnsklachten IVA Mobiliteitsbedrijf	In aantal (2021)	In aantal (2022)	In aantal (2023)
Betwisting parkeerretributie(s)	98	72	54
(Gebrekkige) communicatie	48	49	33
Betwisting (strengere) toelatingsvoorwaarden autovrij gebied	0	38	6
Diverse ('second opinion' na antwoord)	21	31	33
Betwisting extra administratieve en/of deurwaarderskosten (n.a.v. retributie/GAS-boete)	15	23	22
Betwisting GAS-boete(s) (procedure)	23	19	41
Gebrekkige dienstverlening	3	5	8
Totaal:	208	237	197

IVAGO beduidend minder klachten

IVAGO mag dan wel op de tweede plaats staan, het aantal klachten over deze intercommunale is in 2023 aanzienlijk gedaald, van 75 naar 48. Ondanks het feit dat IVAGO nog steeds regelmatig te kampen heeft met personeelstekort, lijkt het erop dat ze er steeds beter in slagen om de dienstverlening te garanderen. Helaas blijkt een groot aandeel van de klachten over IVAGO gegrond (67%).

Het grootste deel van de klachten blijft gaan over huisvuilophalingen die niet of niet correct verlopen, telkens met verschillende oorzaken.

Verschillende klachten gaan over sluikestort en het gevoel dat sommige burgers hebben dat daar weinig of niets aan gedaan wordt. Wat zeer opvallend is, is dat geen enkele klacht ons bereikte over de ingrijpende veranderingen op de recyclageparken. Zo werden de eerste recyclageparken in oktober betalend en gingen er tegelijk 3 dicht. Blijkbaar gebeurde de communicatie en de uitrol hiervan op een zeer efficiënte manier.

We merken dat de klachten doorgaans goed opgevolgd worden en na verloop van tijd raakt het ook opgelost, al duurt het wel altijd een aantal maanden voor de hardnekkigste problemen uit de wereld geraken. Zo stelden we vast dat het al dan niet verplaatsen van afvalkorven tot anderhalf jaar kan duren. Er is hier geen sprake meer van een redelijke behandelingstermijn. We formuleerden dan ook een aanbeveling hierover verder in dit jaarverslag.

Welzijnsbureaus+: gelijk aantal klachten

We ontvingen ongeveer evenveel klachten over de welzijnsbureaus als vorig jaar, met name 35. 1 meer dus dan het jaar ervoor. Van de 33 onderzochte dossiers waren 6 klachten gegrond. Slechts in 1 dossier kwamen we tot een geslaagde bemiddeling.

De klachten gaan ook dit jaar vaak over het al dan niet krijgen van een leefloon of uitkering. Daarnaast hebben heel wat verzoekers de indruk dat ze niet goed, onvoldoende of onvriendelijk geholpen zijn door de maatschappelijk werker of een medewerker van het welzijnsbureau. Ze voelen zich niet (voldoende) gehoord en zijn het vertrouwen kwijt.

Ook zijn burgers het vaak niet eens met een beslissing van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD). Over de beslissing van het BCSD zelf kunnen we als Ombudsdienst niet tussenkomen, dit kan enkel via de Arbeidsrechtbank. Wel kunnen we nagaan of de procedure correct verlopen is en of de verzoeker te allen tijde juist geïnformeerd is.



De Groendienst: groeiend gras in het voorjaar, vallende bladeren in het najaar

Het aantal klachten voor de Groendienst bleef dit jaar min of meer status quo.

Opvallend dit jaar was het aantal ergernissen over het gewijzigde beleid in het onderhoud van groene bermen. Het politiereglement op de reinheid en de gezondheid in de gemeente stelt in artikel 3 dat 'de gebruiker van een onroerend goed of de eigenaar van een ongebruikt onroerend goed palend aan de openbare weg moet instaan voor de netheid van de gelijkgrondse of verhoogde berm en/of het trottoir, desgevallend met inbegrip van de straatgeveltuinnetjes en de greppel voor dat onroerend goed.' Met andere woorden: eigenaars moeten zelf instaan voor dat onderhoud. Dit artikel is niet nieuw en staat al jaren in het politiereglement, maar werd niet altijd overal strikt toegepast. In de feiten onderhield de Groendienst op verschillende plaatsen ook mee bermen die onder die toepassing vielen. Het te volgen groenbeleid wordt sinds kort strikter toegepast. Elke ploeg beschikt over een tablet met daarop de groenbeheerapp waardoor de toepassing van het politiereglement nauwkeurig kan opgevolgd worden. Dat kan een gelegitimeerde keuze zijn, maar het hoeft niet te verwonderen dat burgers protesteren als ze bijvoorbeeld na 20 jaar plots zelf moeten instaan voor het onderhoud van de groenstrook die grenst aan hun perceel. De argumentatie dat ze vele jaren (onterecht) van dit voordeel hebben kunnen genieten stemt niet milder.

Ook bomen blijven voor gemengde gevoelens en ergernissen zorgen. Ze zorgen voor schaduw (al dan niet op zonnepanelen), ze zijn te hoog, hun wortels veroorzaken schade, ze verliezen hun blad wat leidt tot 'pap' op de voetpaden, of geven veel bladafval in de tuinen, op bermen, op de voetpaden en straten ...

Tot slot blijft het extensief maai-beheer op sommige plaatsen ook voor beroering zorgen. Niet alle burgers kunnen zich vinden in die beleidskeuze en vinden het 'veel onkruid' en een tekort aan onderhoud. Zeker op begraafplaatsen ligt dit gevoelig.

We stellen vast dat heel wat klachten ten aanzien van de Groendienst ongegrond zijn, maar merken wel dat de lange behandelingstermijnen en/of de ontbrekende of gebrekkige communicatie van de Groendienst voor ergernissen zorgt.



Thuispunt Gent: bekrachtiging van de samenwerking

We sloten 2023 af met een goedgekeurd samenwerkingsprotocol tussen de Gentse Ombudsdienst en Thuispunt Gent. De Gentse Ombudsdienst en Thuispunt Gent werken al jaren samen rond tweedelijnsklachten, maar die samenwerking was tot nog toe gebaseerd op goodwill van beide partijen. De samenwerking is nu ook officieel vastgelegd in een protocol. Een meerwaarde voor de Gentse sociale huurder.

De Gentse Ombudsdienst zal voortaan ook aan de raad van bestuur van Thuispunt Gent rapporteren over de tweedelijnsklachten. Het is immers de raad van bestuur die bevoegd is en dus ook aan de slag kan gaan met de aanbevelingen vanuit de Ombudsdienst en niet de gemeenteraad. Dit wil niet zeggen dat er in dit jaarrapport niets meer verschijnt over Thuispunt Gent. De cijfers en bevindingen blijven een onderdeel van dit rapport. We verwachten dan ook dat de raad van bestuur zich uitspreekt over de aanbevelingen ten aanzien van Thuispunt Gent.

Het aantal tweedelijnsklachten over de huisvestingsmaatschappij stijgt dus van 24 naar 37. Ook registreerden we in 2023 meer eerstelijnsklachten over Thuispunt Gent, 70 in vergelijking met 49 in 2022. Deze eerstelijnsklachten sturen wij door naar de klachtendienst van de woonmaatschappij. Maar wanneer we merken dat het een digitaal onderlegde burger is, sensibiliseren we die ook vaak meteen om in eerste instantie rechtstreeks het klachtenformulier van de woonmaatschappij in te vullen.

Uit deze cijfers blijkt alvast dat wij in 2023 vaker door sociale huurders gecontacteerd werden die hun ongenoegen wilden uiten over Thuispunt Gent. Vermoedelijk verklaren de recente fusies met ABC en De Gentse Haard ook een deel van de stijging. Want Thuispunt Gent beheert

nu meer woningen dan in 2022. Klachten die tot en met 2022 gericht waren aan de andere woonmaatschappijen, komen nu uiteraard bij Thuispunt Gent terecht.

Veel klachten gaan over de kwaliteit van de woningen: defecte liften, chauffages die niet naar behoren werken ... Daarnaast merken we vaak onvrede over de hoge huurlasten en de daarmee samengaande, soms complexe afrekeningen.

We stellen ook vast dat het aandeel gegronde klachten een stuk hoger ligt dan bij de meeste andere diensten.



De helikopterblik van de Ombudsdienst

Problemen die ervoor zorgen dat burgers klacht indienen, beperken zich vaak niet tot 1 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 bijstellingen tot gevolg, waar veel meer burgers voordeel bij hebben dan enkel die ene klager. Ook de diensten winnen hierbij, zoals de volgende voorbeelden aantonen.



‘Iedereen wijst naar elkaar maar het sluikestort blijft gewoon liggen’

‘Naast onze deur is er een tramhalte waar ook een vuilnisbak staat. Om de haverklap wordt er rond deze afvalbak gesluikestort. Ik contacteerde hiervoor al verschillende diensten, maar steeds verwijzen ze naar de sluikestortapp van IVAGO. Ondanks dat de werkmannen van IVAGO zich inzetten, blijft het sluikestort rond de korf liggen terwijl zij een beetje verder alles mooi opruimen. Wanneer ik hierover dan weer bel, zeggen ze me dat alles aan de tramhalte voor De Lijn, is terwijl De Lijn dan weer zegt dat alles errond voor de stad is. Moedeloos worden we ervan. De afgelopen 8 dagen heb ik 5 keer een melding via de sluikestortapp gedaan, tevergeefs echter: de vuilnisbak zelf werd geleidigd, het sluikestort 20 meter verder werd opgehaald maar het afval rond de korf bleef liggen. Uit wanhoop hebben wij zelf dan maar alle afval opgeruimd en de vloer gedweild tegen de stank. Het is steeds hetzelfde. Iedereen verwijst naar elkaar, maar wij, de directe bewoners, zitten in een ander zijn vuil en stank tot we zelf tot kuisen moeten overgaan.’

Uit het onderzoek dat de Ombudsdienst hierover instelt, blijkt dat het onderhoud heel erg opgesplitst is: sluikestort verwijderen is voor IVAGO, de korven legen is voor een specifieke korvenploeg, het huisvuil is dan weer voor een andere ploeg en vegen is een taak voor de stedelijke veegploeg van het Dienstenbedrijf Sociale Economie. Kortom, elk doet zijn deel. Voor de stadsdiensten is deze opsplitsing heel logisch en handig, voor de burger kan dit vreemd overkomen. Zo zien de buurtbewoners verschillende ploegen passeren, maar het afval is zelden volledig opgeruimd. Wij kaartten dit aan bij de Cel Regie Netheid die overkoppelend werkt aan de netheid in de stad. Naar aanleiding van deze klacht gaan zij nu na of een andere aanpak toch aangewezen is, zodat een straat of locatie integraal kan aangepakt worden in plaats van het onderhoud op te splitsen in verschillende deeltaken. Ook is een overleg met de wijkregisseur gepland om zo de mogelijkheden na te gaan om hierin eveneens de bewoners nauwer te betrekken.

'Maar een commerciële ruimte moet toch bereikbaar zijn om te kunnen laden en lossen?'

'Ik baat een zaak uit op de Oude Dokken. Tot januari 2023 hadden wij geen problemen: wij en ook onze leveranciers konden gewoon met de camionette tot aan onze deur rijden voor de bevoorrading van bijvoorbeeld voeding en drank. Sedert januari 2023 is er hier echter geen doorkomen meer aan doordat er paaltjes geplaatst werden. Volgens de Stad Gent moeten we maar onze leveringen doen met een kar. Ook ons afval moeten we nu aanbieden een heel eind verderop. Ik vraag me af hoe men stookolie zal moeten leveren? Wij kunnen hier niet mee akkoord gaan. Ook is het voor ons zeer moeilijk om de juiste informatie te krijgen. Elke dienst werkt precies heel afzonderlijk.'

'Ik heb een zaak in de Nieuwe Dokken. Het probleem is dat die ganse zone niet bereikbaar is voor wagens, er zijn van die wegneembare paaltjes geplaatst. Ik begrijp dat aan een kant wel. Maar het probleem met een commerciële ruimte is dat het toch moet bereikbaar zijn om te kunnen laden en lossen, en dus om die paaltjes af en toe op een reguliere manier te kunnen wegnemen. Om een oplossing te zoeken heb ik eerst naar het Mobiliteitsbedrijf gebeld. Na een paar keer te zijn doorverbonden, kwam ik terecht bij iemand van het autovrij gebied. Ze verwezen mij door naar Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Daar wisten ze het ook niet en ze verwezen mij door naar een controleur. Maar ook hij verwees mij weer door naar het Mobiliteitsbedrijf. Ik vind dat toch frustrerend: ik vind dat ik een redelijke vraag heb en ik wil alles correct doen. Maar ze trekken allemaal hun paraplu open en verwijzen mij door naar elkaar. Ik stel alleen vast dat anderen op een of andere manier wel die paaltjes kunnen manipuleren. Waarom wij dan niet?'

Bij het onderzoek van de klacht over de bereikbaarheid op de Oude Dokken stootte de Ombudsdienst op een soort van 'vacuüm' dat ontstaat bij stadsvernieuwingsprojecten: op het moment dat de eerste functies na een reconversie opstarten en voordat het volledige project is afgerond, voelt de ene dienst zich niet meer bevoegd en de andere zich nog niet bevoegd. In dit geval werd het gebied ontwikkeld door sogent. In onze zoektocht naar antwoorden werd ook de Ombudsdienst van het kastje naar de muur gestuurd. Van het Projectbureau Ruimte naar sogent, naar het Mobiliteitsbedrijf, naar Dienst Economie en terug naar af. Gezien het openbaar domein op dat moment nog niet officieel was overgedragen van sogent naar de Stad voelde niemand zich aangesproken om een oplossing te zoeken. 1 van de diensten opperde om een coördinator hiervoor aan te stellen.

Een ideale oplossing voor de verzoeker kwam er helaas niet, maar de Ombudsdienst drong wel aan op 1 aanspreekpunt voor burgers, ook al is het juridisch statuut van het openbaar domein vaag of complex. Daar heeft de burger geen boodschap aan. Na overleg tussen het departement Stedelijke Ontwikkeling en sogent, nam sogent de rol van aanspreekpunt op zich. Zo vermijden we in de toekomst hopelijk het doorschuifgedrag onder de verschillende stadsdiensten.

In het tweede dossier was de situatie gelijkaardig: in eerste instantie nam geen enkele dienst het voortouw om een oplossing te zoeken. Uiteindelijk nam het Mobiliteitsbedrijf deze taak op zich. Al gauw bleek dat de stadsdiensten onderling niet op 1 lijn zaten voor de interpretatie van de juridische bepalingen van de ruimtelijke plannen. Uitzonderlijk laden en lossen, betekent dit ook dat het gebied toegankelijk moet zijn voor de bevoorrading van de enkele commerciële bedrijven die er zijn? Of is de visie van de stad dat ondernemers zelf een oplossing moeten zoeken? Een overleg dat de Ombudsdienst organiseerde met sogent, de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, afdeling Inname Publieke Ruimte en het Mobiliteitsbedrijf bracht daar tot op heden nog geen verandering in. Er is gewoonweg nog geen eensgezindheid binnen de verschillende diensten. Bij het afsluiten van dit jaarverslag stond dit dossier nog open. Wij hopen dat dit in 2024 zo snel mogelijk uitgeklaard wordt en er een gedragen visie komt door alle betrokken diensten. Het is alleszins geen goede zaak dat we de verzoeker zo lang in het ongewisse moeten laten.

3.3 Overzicht klachten per onderzocht ombudscriterium

Als we een klacht onderzoeken, vertrekken we altijd vanuit het standpunt van de burger. Zijn verhaal is het startpunt. Welk standpunt neemt de burger in? Hoe heeft hij de dienstverlening ervaren? Waar liep het al dan niet mis? Maar dat het verhaal van de burger het startpunt is, wil niet zeggen dat we er sowieso van uitgaan dat de burger gelijk heeft. Uiteraard krijgen de diensten ook de kans om hun kant van het verhaal toe te lichten.

Om na te gaan waar het nu precies fout is gelopen, vertrekken we vanuit de 'normen van behoorlijk bestuur'. We spreken van de ombudsnormen of ombudscriteria. De ombudsnormen zijn de kwaliteitsnormen waaraan een behoorlijk werkende lokale overheid moet voldoen. Tijdens ons onderzoek gaan we na of deze normen werden nageleefd.

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de 10 ombudscriteria die het vaakst afgetoetst werden bij het beoordelen van een klacht. Daarnaast geven we ook mee hoe vaak deze geschonden werden. We leggen per criterium ook uit wat dit criterium precies betekent. Voor de volledige lijst van ombudscriteria verwijzen we naar de bijlagen.

Vaak gebruiken we meerdere ombudscriteria, dat zal ook duidelijk worden uit de voorbeelden.

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. Want in dat laatste geval toetsen we 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 2023 is net als de voorbije jaren 'overeenstemming met de regelgeving', gevolgd door de ombudscriteria 'actieve dienstverlening', 'adequate communicatie' en 'redelijke behandelingstermijn'. Dit betekent dus dat de burger bij het indienen van de klacht vond dat de administratie op dit vlak steken had laten vallen. Nieuwkomer in de top 10 is het criterium 'interne klachtenbehandeling'. 'Redelijkheid en evenredigheid' komt deze keer niet voor. Al liggen alle cijfers dichtbij elkaar.

Het feit dat een ombudscriterium vaak onderzocht is, wil niet zeggen dat het ook vaak geschonden is. 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 2023 het ombudscriterium 'adequate communicatie' het vaakst werd geschonden, gevolgd door (in afnemende volgorde) 'redelijke behandelingstermijn', 'actieve dienstverlening', 'zorgvuldigheid', 'overeenstemming met de regelgeving', 'actieve/passieve informatieverstrekking', 'interne klachtenbehandeling' en 'degelijke dossieropvolging'. In 20 gevallen vroeg de burger om meer 'soepelheid', maar dit bleek geen enkele keer terecht. Volgende criteria zijn het vaakst onderzocht en ook het

vaakst geschonden: 'redelijke behandelingstermijn', 'adequate communicatie', 'zorgvuldigheid' en 'degelijke dossieropvolging'. Een oproep aan alle diensten dus om hier het komende jaar zeker op in te zetten.

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 volledig overzicht in de bijlagen.

Overeenstemming met de regelgeving

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

We onderzochten dit ombudscriterium 184 keer in 2023. Dit is een beetje minder dan vorig jaar, wat logisch is gezien het aantal klachten in het algemeen wat gedaald is. Wat wel opvalt, is dat deze klachten in 2023 in 14 van de gevallen minstens als gedeeltelijk gegrond afgesloten werden, terwijl dit in 2022 slechts in 7 dossiers gebeurde. Het zou geen goed teken zijn mocht deze stijgende trend zich de volgende jaren doorzetten. Maar op dit moment kunnen we nog altijd besluiten dat de burger meestal onterecht van mening is dat de regelgeving door de diensten geschonden werd.



IVA Mobiliteitsbedrijf

Overeenstemming met de regelgeving
Adequate communicatie

Deels gegrond

'Op 25/01/2023 ging ik bij mijn dochter op bezoek die in de rode zone woont. Ik kreeg van haar een bezoekersticket zodat ik voor haar deur kon parkeren. Ik gebruikte dit ticket correct en legde het mooi zichtbaar op het dashboard. Tot mijn verwondering kreeg ik om 20u36 toch een parkeerretributie ondanks het ticket dat geldig was tussen 19u en 23u! Ik heb meteen een verweer ingediend via het webformulier, ontvang een ontvangstmelding maar verder niets meer. Geen antwoord op mijn verweer maar wel een eerste en tweede herinneringsbrief. Hoe kan dit?'

Bij het Mobiliteitsbedrijf vragen we de foto's op. Hierop is duidelijk te zien dat het bezoekersticket wel degelijk voorligt. Het Mobiliteitsbedrijf vertelt ons ook dat zij wel reageerden op het verweerschrift met de vraag om een kopie van het bezoekersticket door te sturen. Deze e-mail zou de verzoeker niet ontvangen hebben. Het Mobiliteitsbedrijf gaat alsnog akkoord om de parkeerretributie te annuleren. We sluiten deze klacht af als deels gegrond, gegrond voor wat betreft overeenstemming met de regelgeving en ongegrond wat betreft adequate communicatie.

Brandweerzone Centrum

Overeenstemming met de regelgeving
Ongegrond

'Ik kreeg een factuur van de Brandweer en vind dit onterecht. In mei was ik het slachtoffer van een ongeval met vluchtmisdrijf. Ik heb helemaal niet gevraagd om dit ongeval! De politie heeft een PV opgesteld. Ik verbleef in het ziekenhuis. Twee weken geleden contacteerde ik de boekhouding van de Brandweer. Ze hadden geen oren naar mijn bezwaar, ik moet deze factuur betalen. Geen discussie. Om die reden richt ik me tot jullie. Ik vind dit niet terecht en wil de factuur niet betalen!'

We vertellen mevrouw dat als een patiënt de Brandweer oproept, die dan ook de factuur krijgt. Het is niet aan de Brandweer om uit te zoeken wie een ongeval heeft veroorzaakt. Dit is iets om aan te kaarten bij de verzekering, of desnoods af te handelen via de rechtbank. We wijzen de verzoekster ook naar de informatieve link over het KB waarin de modaliteiten voor facturatie door ambulance-dienst vastgelegd zijn. Verzoekster dankt ons voor de verhelderende uitleg en betaalt de factuur.

Dienst Belastingen

Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

'Ik heb een woning waar mijn 2 studerende zonen verblijven. Ik nam meermaals contact op met de Dienst Belastingen. Hierbij wil ik allereerst vermelden dat dit contact altijd zeer correct en vriendelijk verlopen is. Ik begrijp het standpunt van de stad, dat eigen studerende kinderen die verblijven in een woning, geen recht op vrijstelling krijgen voor de belasting op woningen zonder bevolkingsinschrijving. Het feit dat mijn 2 studerende kinderen in de woning verblijven, is dan ook niet de reden waarom ik een vrijstelling aanvraag. Maar wel heb ik een vrijstelling aangevraagd, als studentenhuis met een conformiteitsattest (reglement Art. 2 par. 4). Ondanks dit attest weigert de Dienst Belastingen mij een vrijstelling van de belasting en dit omdat mijn eigen kinderen in het studentenhuis verblijven. In geen enkele regelgeving vind ik echter terug dat in een studentenhuis geen eigen studerende kinderen mogen verblijven om het recht op vrijstelling van belasting te behouden. Ondanks mijn herhaaldelijke vraag, blijft de Dienst Belastingen mij het antwoord schuldig in welke regelgeving dit vervat zit. Daarom graag een antwoord op mijn vraag: volgens welke wet of reglementering kom ik niet in aanmerking voor de vrijstelling als studentenhuis met conformiteitsattest? Ik kan hier immers niet mee akkoord gaan.'

Bij nazicht van dit dossier blijkt dat het hier over een eengezinswoning gaat, met een conformiteitsattest voor een eengezinswoning. Het pand is geen kamerwoning, en dus

ook geen studentenhuis waar je met een conformiteitsattest vrijstelling van belasting kan krijgen. De weigering van vrijstelling heeft dus niks te maken met wie precies in de woning woont. Studerende kinderen van hetzelfde gezin mogen samenwonen in een appartement of een eengezinswoning. Maar dat maakt van die eengezinswoning geen vrijgesteld studentenhuis in de zin van het belastingreglement. Het gaat hier over de stedenbouwkundige kwalificatie van het soort woning. We kunnen de Dienst Belastingen hierin volledig volgen en sluiten deze klacht dan ook als ongegrond.

Groendienst

Overeenstemming met de regelgeving Gegron

'Ik weet echt niet meer wat me te doen staat. Ik woon hier al 58 jaar en nu plots hoor ik dat ik moet opdraaien voor het onderhoud van dat wegje naast mijn perceel. Dat is gewoon onlogisch. Die weg is van de gemeente, ik persoonlijk gebruik die nooit. Sorry, maar dit kan niet. Ik ben 80 jaar en ook niet meer in staat dit verder in orde te maken. Als de stad niet verantwoordelijk is, wie dan wel?'

De klacht betreft de vraag wie het pad langs het perceel van de verzoekster moet onderhouden: de verzoekster zelf of de Stad Gent. De verzoekster vindt het niet correct dat zij zou moeten instaan voor het onderhoud. Volgens de Groendienst en IVAGO is dat wel zo, vandaar dat mevrouw via de gemeenschapswacht een briefje in de bus heeft gekregen met de vraag om het pad beter te onderhouden. De stadsdiensten baseerden zich op het politiereglement.



Zij waren van mening dat het onderhoud van het pad moet gebeuren door de eigenaar of gebruiker van het onroerend goed palend aan het pad. De onderhoudsplicht, zo redeneerden zij, staat vermeld in het politiereglement (artikel 3) voor 'de netheid van de gelijkgrondse of verhoogde berm en/of het trottoir, desgevallend met inbegrip van de straatgeveltuinnetjes en de greppel voor dat onroerend goed'. Dat klopt niet. Volgens de Ombudsdienst valt een 'pad' niet onder die omschrijving. Dat bevestigt de Juridische dienst van de stad. De vraag van de gemeenschapswacht om het pad beter te onderhouden, was niet correct. Die dienst is daarover ook op de hoogte gebracht. Volgens de Groendienst (Cel Regie Netheid) zouden zij ook de andere aanpalende eigenaars hiervan op de hoogte brengen. De Groendienst buigt zich verder over de situatie en zij zullen overleggen met de andere stadsdiensten om na te gaan wie er zal instaan voor het onderhoud.

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 2023 88 keer onderzocht. In 27 van de gevallen werden deze dossiers minstens als gedeeltelijk gegrond afgesloten, wat neerkomt op 30,7%, een lichte stijging in vergelijking met vorig jaar (28,4%). Een ombudsnorm die dus zeker aandacht verdient het komende jaar. Het doorschuifgedrag aanpakken waarvan we soms getuige zijn, is van cruciaal belang willen we een efficiënte en klantvriendelijke organisatie zijn en blijven. Doorschuifgedrag leidt tot vertraging en frustraties, zowel bij ambtenaren als burgers en leidt nooit tot een concrete oplossing.

IVAGO

Actieve dienstverlening Gegrond

‘Wij hebben in juni 2022 al eens klacht ingediend bij de Ombudsdienst omdat het afval bij ons (alle fracties) heel vaak niet wordt opgehaald. Dat duurde al jaren. Ondanks talloze meldingen kwam er maar geen oplossing. Uiteindelijk heeft het tot begin december geduurd voor er wat beterschap merkbaar was. Nu wil ik toch even kwijt dat tot op de dag van vandaag, 13

september 2023, er nog altijd geen ophaling correct verloopt in onze straat. Ik weet niet meer wat te doen. Ik stuur elke keer een mail als het huisvuil niet is opgehaald en ik krijg wel altijd excuses, maar daar blijft het bij. Wellicht moeten we daarmee leren leven? Wellicht dachten jullie dat het probleem intussen was opgelost. Niet dus. Heel af en toe wordt het huisvuil correct opgehaald.’

De verzoeker heeft dezelfde klachten inderdaad ook al in juni vorig jaar gemeld aan de Ombudsdienst. De verzoeker heeft letterlijk tientallen keren melding gemaakt van niet-ophalingen. De verzoeker zelf en de Ombudsdienst hebben het probleem geanalyseerd, mogelijke oorzaken doorgegeven, en foto's en plannetjes doorgestuurd van de situatie. Ondanks al die meldingen en een interventie door de Ombudsdienst concludeerde de burger dat er niet echt verbetering merkbaar was. Pas na de tweede klacht via de Ombudsdienst, in september 2023, is het probleem blijkbaar ten gronde door IVAGO onderzocht en aangepakt: ‘IVAGO lijkt eindelijk in te zien wat precies het probleem is en hoe het opgelost kan worden. De ophalers rijden in de Rozemarijnstraat richting Martelaarslaan en zij slaan daar aan de lichten linksaf. Blijkbaar vergeten zij systematisch dat het stukje van de straat waar de verzoekers wonen ook nog bediend moet worden, waardoor hun afval zo vaak blijft staan.’ IVAGO meldt dat het probleem opnieuw is besproken met het diensthoofd van de planning: ‘We moeten dit inderdaad opnieuw opnemen met de ploegen en de reserveploegen. Is het omdat de ophalers daar links afslaan en er geen rekening mee houden dat er daar nog enkele woningen aan de rechterkant bediend moeten worden? Ja, dat is de reden.’ Sindsdien kreeg de Ombudsdienst geen enkele melding meer van niet-ophalingen.

Bibliotheek

Actieve dienstverlening Ongegrond

‘Donderdagnamiddag heb ik me verwond aan de tafelrand van het informatiepunt op het 2de verdiep van De Krook. Ik heb dit ook gemeld aan de persoon die toen de infobalie bemande en kreeg slechts de raad dit te melden (i.p.v. onmiddellijk te informeren of er verzorging nodig was!). De hoek van het tafelblad waaraan ik me bezeerde is VLIJMSCHERP! Iemand die het toetsenbord bedient loopt VEEL kans om zich te verwonden aan die hoek. Nog veel erger: die hoek is ter hoogte van de slapen van een kind, een ongeluk zal hier gegarandeerd tot de dood leiden. Blijkbaar zou dit probleem overal in de bibliotheek aanwezig zijn. Dit is onverantwoord. Bovendien is de aanpak relatief eenvoudig: dit soort scherpe randen (tenminste) wegschaven. Gezien de ernst van dit gevaar, sta ik erop dat dit aangepakt wordt.’

De Bibliotheek vertelde de verzoeker dat de onthaalmedewerkers oordeelden dat er niet direct nood was aan bijkomende actie. Zij stuurden zijn melding voor alle zekerheid als second opinion toch door naar de interne preventiedienst. De preventieadviseur kwam ter plaatse kijken en stelde geen veiligheidsprobleem vast. Ook de Ombudsdienst kon geen veiligheidsprobleem vaststellen. Sinds het voorval zijn er geen andere incidenten geweest.



Thuispunt Gent

Actieve dienstverlening

Geground

'Ik contacteer jullie naar aanleiding van een situatie van een van onze patiënten. Hij heeft ook al een klacht ingediend in eigen naam. Hij woont sinds kort in deze nieuwbouwwoning. Nadat de lift het enkele maanden niet heeft gedaan, meneer is invalide en slecht ter been, werkt zijn verwarming nu al niet meer sinds oktober 2022. Wij namen hiervoor meermaals contact op met Thuispunt Gent en ook met een externe firma. Tot op heden is dit nog steeds niet hersteld. Meneer heeft een klein elektrisch vuurtje gekregen dat echter onvoldoende is om zijn ruimte op een behoorlijke manier te verwarmen én ook heel veel geld kost met de huidige prijzen voor elektriciteit. Meneer heeft al een slechte gezondheid. Van Thuispunt Gent ontving meneer amper respons. Als ik bel krijg ik steeds hetzelfde antwoord, dat ze er mee bezig zijn. Het kan toch niet zijn dat mensen maanden in de kou moeten zitten in een nieuwbouwwoning en dan ook nog eens zelf moeten opdraaien voor de extra elektriciteitskosten?'

Thuispunt Gent bevestigt dat dit probleem te lang aansloopte. Ze vertellen ons dat het hier over een nieuwbouwproject gaat dat niet door henzelf opgevolgd werd en waarbij de aannemer onvoldoende vertrouwd was met de nieuwe technologie die er gebruikt werd. Ondertussen zou dit opgelost zijn. Het is niet uitzonderlijk dat huurders aangeraden worden om de externe firma rechtstreeks te contacteren. Zo kunnen huurders problemen melden via Thuispunt Gent of kunnen zij dit ook rechtstreeks doen

bij de firma. Maar wanneer een huurder meldt dat een herstelling te lang aansloopt en dat zij geen informatie krijgen, dan is het wel de verantwoordelijkheid van de verhuurder om dit na te gaan bij de firma, hen aan te sporen om voor een spoedige oplossing te zorgen en de huurder hierover te informeren. Nadat we de klacht in tweede lijn doorstuurden, werd het probleem heel snel opgelost. De huurder kreeg eveneens een compensatie van 612 euro voor de kosten van het verbruik van het elektrische vuurtje.

Welzijnsbureaus+

Actieve dienstverlening

Ongegrond

'Ik heb sedert 2 jaar een nieuwe maatschappelijke assistente waar ik niet tevreden over ben. Als ik bel dan is ze nooit bereikbaar en ze behandelt me als een kind. Ook krijg ik al 10 jaar lang hetzelfde bedrag van 80 euro in de week en ik vind toch dat ze wat beter haar best moet doen om dat bedrag wat te verhogen want nu dat alles duurder wordt, kom ik niet meer toe met die 80 euro. Ik heb hier al over geklaagd, maar ze zegt dat ze geen budget meer over heeft om het weekgeld te verhogen. Het is toch niet mijn schuld dat ik moest verhuizen omdat mijn huisbaas met verbouwingen start en mijn huishuur nu meer is?'

Het budget van de verzoeker is niet ruim. Vroeger was er enige spaarreserve, waardoor extra's soms wel konden. Door deze extra's en de hogere huur is die spaarreserve nu bijna op en zijn extra's niet meer mogelijk.



Er zijn geen vaste bedragen voor leefgeld, maar men streeft er wel naar om een alleenstaande toch 80 euro leefgeld per week te kunnen geven. Dit lukt ook bij deze verzoeker. Er wordt ook 50 euro per maand aan zijn moeder betaald voor de warme maaltijden die hij daar vaak eet. De maatschappelijk werker bekijkt alle mogelijkheden die er zijn om iets meer financiële ruimte te hebben: sociaal tarief, tussenkomst PASOA en nu wordt ook nagegaan of het OCMW eventueel zijn huishulp ten laste kan nemen.

Verzoekerde heeft maandelijks een afspraak met de MA om alles te overlopen. Tussendoor belt hij vaak, maar dan is de MA inderdaad niet altijd direct bereikbaar omwille van afspraken, vergaderingen ... Daarom spraken ze onlangs een wekelijks belmoment af. Ze zal dit met hem evalueren en bijsturen indien nodig.

Adequate communicatie

De burger mag op zijn brief, e-mail of telefoon 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 87 keer ingeroepen door de burger, die in iets meer dan de helft van de gevallen gelijk kreeg. Een warme oproep naar de diensten om ook voor deze norm extra inspanningen te leveren. Informatie die ontbreekt of onduidelijk is, leidt tot wantrouwen en onbegrip. Het is dus zinvol om te investeren in een betere communicatie.



IVA Mobiliteitsbedrijf Adequate communicatie Ongegrond

'Ik woon in de Peerstraat. De laatste jaren is het onmogelijk geworden om hier als bewoner nog een parkeerplaats te vinden. Hier moet je niet betalen, dus iedereen die op de Rooigemlaan moet zijn, parkeert hier. Sedert enkele jaren is een stuk van de straat enkel nog voor bewonersparkeren, dit heeft letterlijk niks geholpen. Niet alleen is het een belachelijk klein stukje van 100 meter -en dit in een straat van meer dan 500 meter-, het is ook maar aan 1 kant. Te absurd voor woorden dus. Controleren gebeurt trouwens ook nooit. Ik hoop dat er iets kan gedaan worden aan dit probleem, want ik ben het beu om nooit in de buurt van mijn huis te kunnen parkeren.'

We sturen deze eerstelijnsklacht door via Gentinfo maar omdat de verzoeker in september 2023 laat weten dat hij geen reactie heeft mogen ontvangen van het Mobiliteitsbedrijf op zijn mail van eind mei 2023, nemen we deze klacht op als tweedelijnsklacht. Het Mobiliteitsbedrijf laat weten dat zij wel degelijk de mail van de bezoeker hebben beantwoord. Mogelijk is dat in zijn SPAM-berichten terecht gekomen. Sowieso zal er in het najaar 2023 betalend parkeren worden ingevoerd.

Welzijnsbureaus+ Adequate communicatie Ongegrond

'Ik kan mijn maatschappelijk assistente maar niet bereiken. Telkens ik bel naar het OCMW laten ze me weten dat ze een mail zullen sturen naar haar met de vraag om mij terug te bellen, maar dat doet ze niet. Ik heb zonet nog eens naar het algemene nummer gebeld en gevraagd om de hoofdmaatschappelijk assistent te mogen spreken, maar dat lukt ook niet. Ze verwijzen mij terug naar de MA, maar die kan ik ook niet bereiken. We hebben namelijk een dringende vraag om een bewijs te krijgen dat ik een leefloon krijg waarmee we dan korting kunnen krijgen om een wasmachine te kopen. We zouden recht hebben op zo een bewijs. Kunt u ervoor zorgen dat we een antwoord krijgen op onze vraag?'

Er was de voorbije weken al enkele keren contact met de dochter van de cliënte via telefoon en e-mail. De cliënte zelf heeft maandelijks een afspraak met de MA. Op de laatste afspraak van 3 oktober kwam ze echter niet. Nadat de klacht bij ons kwam, had de MA al meerdere keren telefonisch contact met verzoekster. Op 19 oktober was de MA niet bereikbaar omwille van afspraken. Zij kreeg wel een boodschap dat de verzoekster via het onthaal gevraagd had om contact op te nemen. Zij heeft op 20 oktober een e-mail gestuurd met het antwoord op een vraag van de verzoekster. Toen zij vernam dat er een dringende vraag was in verband met de aankoop van een wasmachine, nam ze daarover ook contact op. Het was dus niet terecht om te stellen dat de MA niet bereikbaar is.

Groendienst

Adequate communicatie

Gegron

'Ik stelde op 23/07/23 een vraag aan de Groendienst over het onderhoud van het openbaar groen, trottoirs, greppels, fietspaden en zwerfvuil. Op 31/07 kreeg ik een standaardantwoord met de melding 'geef ons even de tijd om uw vragen te beantwoorden.' Op 29/08 had ik nog steeds geen antwoord, vandaar ook de mail naar de Ombudsdienst. De Ombudsdienst heeft mij dan gevraagd om het antwoord op mijn herinneringsmail/klacht nog even af te wachten, om te zien of ik nu wel antwoord zou krijgen en om jullie op de hoogte te houden. Ik kan u melden dat ik 21/09 nog steeds geen antwoord heb gekregen, ondanks de herinneringsmail ...'

De mails van de verzoeker bleven onbeantwoord voor meer dan twee maanden, ondanks een herinneringsmail door de verzoeker zelf én een klachtenmail en herinneringsmail verstuurd door de Ombudsdienst. Op 22/09 vroeg de Ombudsdienst aan de Groendienst waarom de mails van de verzoeker nog niet waren beantwoord. De Ombudsdienst kreeg daar geen antwoord op. Wij hebben zelf ook nog een herinneringsmail gestuurd naar de Groendienst op 27 oktober. Pas op 30/10 kreeg de Ombudsdienst het antwoord dat de mails van de verzoeker door de mazen van het net waren geglijpt: 'Deze mails werden foutief toegewezen waardoor ze niet behandeld raakten. Uiteindelijk, maar veel te laat, kreeg ik ze door en ontving de burger een antwoord op 16/10.' Ook de mails van de Ombudsdienst bleven helaas veel te lang onbeantwoord: 'Ook jouw mail kwam aan in mijn vakantie

en glipte zo tussen de mazen van het net. De herinnering die je stuurde bracht dit op mijn radar.'

De Groendienst geeft toe dat dit niet de juiste gang van zaken is en dat zij hun uiterste best doen om dit te vermijden.



Dienst Thematische Hulp

Adequate communicatie

Redelijke behandelingstermijn

Gegron

'Ik ben psycholoog en begeleid iemand die naar mij doorverwezen is door het OCMW. Die tussenkomst is goedgekeurd door het bijzonder comité, half november 2022. Ik heb sindsdien al 15 sessies gehad met deze patiënt. Ik heb de eerste factuur doorgestuurd, maar ik hoor daar niets over en die wordt niet betaald. Ik kan zijn maatschappelijk assistent niet bereiken. Ik heb haar al via 2 mailadressen gemaild, ik heb haar al gebeld op haar vast nummer én haar gsm, op het algemeen nummer van het OCMW en gevraagd om mij te contacteren, allemaal tevergeefs, geen reactie.

Ik wil mijn patiënt graag verder helpen, hij heeft daar nood aan en baat bij, maar ik heb nu 15 sessies gedaan, ik wil uiteindelijk wel weten of ik mijn geld zal zien. Ik weet echt niet meer wat ik nog kan doen om iemand te horen te krijgen.'

Het OCMW informeert ons dat de maatschappelijk werker de facturen vergat tijdig door te geven en helaas ook niet reageerde op de pogingen om contact met haar op te nemen. Nadat de klacht doorgestuurd werd, werd dit heel snel in orde gebracht. De betaling gebeurde een week later en er werden excuses aangeboden.

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.

Deze ombudsnorm werd in 41 van de 47 onderzochte gevallen geschonden, wat neerkomt op 87%. Burgers kloppen dus meestal terecht aan bij ons over deze norm. Diensten slagen er niet altijd in om tijdig te reageren. Een aantal diensten erkennen dit ook en lieten ons dit jaar weten dat personeelsgebrek hier mee oorzaak van is.

IVA Mobiliteitsbedrijf

Redelijke behandelingstermijn

Adequate communicatie

Gegrond

'In de Maria Van Bourgondiëstraat werd onlangs een laadpaal geplaatst. Doordat dit helemaal niet aangegeven staat, parkeren gewone auto's er steeds en is de laadpaal nooit bruikbaar voor elektrische auto's. Dat kan toch niet de bedoeling zijn? Ik heb dit reeds aangekaart bij het Mobiliteitsbedrijf maar kreeg geen reactie.'

Door een fout in de verwerking van de binnenkomende mails werd deze vraag niet tijdig opgepikt. Het Mobiliteitsbedrijf geeft toe dat de signalisatie te lang op zich liet

wachten. Om een laadpaal te plaatsen zijn er verschillende vergunningen nodig en moeten verschillende diensten hun advies geven. Normaal duurt het ongeveer 3 maanden voordat de signalisatie volledig aangebracht kan worden. In dit dossier duurde dit langer. De adviezen lieten langer op zich wachten en de uiteindelijke plaatsing liep dan ook weer vertraging op door een administratieve fout waardoor de opdracht niet doorstroomde naar de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.

De Fietsambassade Gent

Redelijke behandelingstermijn

Gegrond maar gecorrigeerd

'Ik heb al verschillende keren gemeld dat er voor onze woning een fiets vastgebonden is aan een boom en een paal, maar er gebeurt niets. Er hangt een label aan dat die eind mei opgehaald zou worden. We zijn nu eind juni en die fiets staat er nu nog.'

De Fietsambassade laat weten dat men vergeten is om de gelabelde fietsen in mei op te halen maar dat de fiets ondertussen werd meegenomen.



Afdeling Innames Publieke Ruimte

Redelijke behandelingstermijn

Actieve dienstverlening

Gegrond maar gecorrigeerd

‘Reeds in juni hebben wij een officiële klacht gestuurd naar de Afdeling Innames Publieke Ruimte, tevergeefs echter. Ons probleem met deze dienst is het volgende: parkeerverboden worden ruim op tijd aangevraagd, op diens website staat een maximale behandelings-termijn van 10 tot 21 dagen, afhankelijk van de aard van de aanvraag. Echter zien wij dat werven die bijvoorbeeld in juli aangevraagd zijn, in september nog niet in orde zijn. Gezien wij een bedrijf zijn dat afhankelijk is van de vergunningen die verleend worden door de Stad Gent is dit voor ons een aanzienlijk probleem. Wij zouden graag zien dat het probleem verholpen wordt, zodat wij weer op de dienst kunnen vertrouwen zoals we dat vroeger wel konden doen.’

IPR zegt dat zij de afgelopen zomermaanden een zeer hoge werkdruk hadden waardoor zij nu, halfweg september, nog steeds volop bezig zijn de opgelopen achterstand weg te werken. De doorlooptermijnen werden gedurende 3 maanden verlengd... Ondertussen zijn die teruggebracht naar de initiële doorlooptijd.

IPR bevestigt dat daardoor de dossiers van dit bedrijf hun planning zeker in de war hebben gebracht. In de periode van deze probleem dossiers was de dienst onderbemand. Daarnaast waren er ook verschillende dossiers die laattijdig aangevraagd werden en waarbij laattijdige behandeling niet aan IPR kan toegeschreven worden.

Verzoeker werd telefonisch gecontacteerd en uitgenodigd

bij IPR om toelichting te geven over de operationele werking van haar bedrijf. Samen wordt gekeken naar het aantal innames die ze de komende maanden inplannen. Door het aantal innames en de impact van de werken te vernemen zal IPR intern nagaan welke processen verder geoptimaliseerd kunnen worden om voortaan dit bedrijf sneller van dienst te zijn.



Dienst Belastingen

Redelijke behandelingstermijn

Gegrond

‘In januari 2021 diende ik een bezwaarschrift in tegen een belasting op woningen zonder inschrijving. Nu pas, vandaag, op 4 mei 2023 (!), ontvang ik een aangezekend schrijven met het antwoord van de Stad Gent. Waar haalt de Stad Gent het recht vandaan dat wij binnen de drie maanden een bezwaarschrift moeten indienen en de Stad zich twee jaar en vier maanden kan permitteren vooraleer hierop te antwoorden? Ik wil deze termijn zwart op wit op papier beschreven zien.’

Decretaal is vastgelegd dat een lokale overheid in principe binnen een termijn van 6 maanden uitspraak doet op basis van een met redenen omklede beslissing. Tegen deze beslissing of bij gebrek aan een beslissing binnen deze termijnen kan een beroep worden ingesteld bij de rechtbank van eerste aanleg.

De voorgestelde termijn van 6 maanden werd in dit dossier niet gehaald. De Dienst Belastingen vertelt ons dat er een sterke achterstand in de behandeling van bezwaarschriften is. Momenteel bedraagt de achterstand gemiddeld 2 jaar. Het aantal bezwaren is in de laatste jaren explosief toegenomen, maar het personeelsbestand bleef hetzelfde. De dienst hoopt deze achterstand te kunnen aanpakken zodra de lopende selectieprocedure voor extra personeel afgerond is. We vertellen de verzoekster dat wij als Ombudsdienst deze lange behandelingstermijn ook heel erg betreuren en informeren haar over de acties die momenteel gebeuren om deze achterstand aan te pakken.

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 moet nauwkeurig werken, de dossiers deskundig opvolgen, oplossingsgericht reageren en fouten tijdig herstellen. Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.

Zorgvuldigheid is de ombudsnorm die in 2023 na redelijke behandelingstermijn het vaakst geschonden wordt. Meer dan de helft van de op dit criterium onderzochte klachten bleek terecht.

IVAGO

Zorgvuldigheid

Gegrond maar gecorrigeerd

'Vandaag hadden we ons glas buitengezet omdat het ophaaldag is, maar ik merkte dat het niet werd opgehaald. Toen ik contact opnam met IVAGO lieten ze mij weten dat mijn adres niet bestaat. Hoe kan dit? We hebben dit nummer gekregen en nadat de wijkagent is langs geweest zou hij normaal gezien IVAGO en de Brandweer verwittigen. We hebben al verschillende keren glas en ander afval buiten gezet en dat is telkens meegenomen, maar nu zouden we opeens niet bestaan? We zouden dit graag opgelost zien.'

Blijkbaar ging het om een vergissing. De locatie is ook niet zo evident, dus als er bijvoorbeeld een vervangploeg op pad is, is een vergissing sneller gemaakt. IVAGO heeft het probleem onmiddellijk aangepakt. Zij hebben het besproken met de burger zelf en met de Dienst Inzameling. Het afval werd uiteindelijk op vrijdag nog opgehaald en de ploegen zijn ook aangesproken met de vraag om de nodige aandacht te geven aan deze specifieke locatie. 'Het is geen evidente locatie maar komt wel goed', meldt IVAGO.

Thuispunt Gent

Zorgvuldigheid

Gegrond

'Er werd aan de algemene inkom van ons appartementsgebouw een nieuwe parlofoon geïnstalleerd, omdat zowel mijn burens als ik ondervonden dat het geluid niet goed meer werkte. Doordat de deurbel boven aan onze deur verbonden was met het parlofoonstelsel beneden aan de algemene inkom, werd ook die bij mij en bij mijn burens vernieuwd. In tegenstelling tot mijn burens ontving ik hiervoor een factuur van 81,94 euro. Ik mailde naar Thuispunt Gent dat ik hiermee niet akkoord was, want ik had de deurbel niet kapot gemaakt. Thuispunt Gent 'onderzocht' de zaak en antwoordde dat ik wel degelijk de factuur moet betalen. Zij zeggen dat 'deze interventie los staat van de interventie aan het parlofoonstelsel.' Dit is echter niet zo, de deurbel werkte nog goed totdat het parlofoonstelsel werd vernieuwd. Ik kan niet akkoord gaan met het antwoord dat ik kreeg.'

We informeren bij Thuispunt Gent. De maatschappij geeft toe dat het een vergissing was om dit aan te rekenen. Ze verontschuldigen zich en bezorgen verzoeker een creditnota.

IVA Mobiliteitsbedrijf

Zorgvuldigheid

Gegrond

'Mijn zoon rijdt met een bromfiets klasse A en kreeg al 3 keer een GAS-boete omdat hij door een knip reed. Telkens heb ik verweer ingediend omdat hij met die bromfiets wél door die knip mag. Ik kreeg telkens gelijk en de boete werd steeds geannuleerd. De laatste keer echter heb ik geen bezwaar meer ingediend. Ik ben het beu. Het kan toch niet dat ik telkens boetes blijf ontvangen voor iets wat wel mag en dat ik dan ook elke keer verweer moet indienen? Dat is toch niet ernstig. Ik heb het ermee gehad. Het Mobiliteitsbedrijf doet nu moeilijk omdat ik geen bezwaar indiende. Ik heb de deurwaarder gebeld en die bevestigt dat hij dit ook absurd vindt en gaf mij het nummer van de Ombudsdienst.'

Uit ons onderzoek blijkt dat alle GAS-boetes onterecht werden uitgeschreven: de bromfiets mag wel degelijk in het autovrij gebied. Wellicht ontstond de vergissing doordat de bromfiets een nummerplaat heeft zoals van een oldtimer. Na onze tussenkomst worden de boete en de kosten van de gerechtsdeurwaarder geschrapt.

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.

Dit ombudscriterium werd iets minder onderzocht dan vorig jaar. In 2023 ging het om 39 dossiers. In een vierde van de gevallen werd het ook geschonden. Actieve informatieverstrekking is van belang omdat het bijdraagt aan meer transparantie. Op die manier voorkomen we misverstanden en vergroot het vertrouwen.

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (WBW)

Actieve/passieve informatieverstrekking Geground

'De toestand van onze straat is een schande. We hebben enkel aan 1 kant van de straat een voetpad en dit is zeer regelmatig ingenomen door auto's. De straat zelf ligt er armzalig bij, met enorme putten op het straatvlak en op het ongeplaveide voetpad. Er passeert ook veel verkeer. Auto's durven er nogal eens te racen. Door gebrek aan voet- en fietspaden is het voor een voetganger bijzonder gevaarlijk. Het is

moeilijk uit te maken welke kant men best kiest om niet overreden te worden. Farys informeerde ons nog voor de covid-pandemie dat er in onze straat nieuwe riolering zou komen en dat onze straat daarna heraangelegd zou worden. Dit is nu 3 jaar geleden. Ik heb al een paar keer met de Technische Dienst Gent contact gehad. Ze informeerden mij dat de werken in januari zouden starten. Tot op heden echter hebben we hierover niks meer gehoord. Onze straat illustreert in niets de hoge levenskwaliteit die Gent als moderne stad wil uitstralen. Het is onze stad onwaardig!

De heraanleg van deze straat staat inderdaad op de planning. Zoals bij elke integrale heraanleg zal ook hier gestart worden met de rioleringswerken. Maar hiervoor is de stad afhankelijk van de planning van Farys. De werken zijn onder voorbehoud gepland voor het voorjaar. Normaal gezien ontvangen de bewoners enkele weken voor de start van de werken een bewonersbrief. Omdat de stad nog wacht op de precieze planning van Farys gebeurde dit nog niet. We delen dit mee aan de verzoekster en bezorgen haar ook de goedgekeurde plannen.

IVA Mobiliteitsbedrijf

Actieve/passieve informatieverstrekking Onground

'Op 1 november gingen we naar de spoedsale in Flanders Expo. We zijn echter niet naar binnen gegaan omdat er teveel volk was. We zijn nog geen 10 minuten weggeweest en we moesten al 10 euro betalen voor de parking. Ik vind dit pure diefstal. Nergens

staat vermeld dat dit zoveel zou kosten, want anders had ik mij daar niet geparkeerd.'

Het klopt dat op de parking van Flanders Expo een dagtarief geldt van 12 euro in de week en 10 euro in het weekend. Dit zijn bedragen vastgelegd in een retributiereglement. Het Mobiliteitsbedrijf mag hier niet zomaar van afwijken. De tarieven staan wel degelijk vermeld op borden aan de ingang van de parking.



Soepelheid

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

Verschillende burgers verwachten dat diensten en organisaties soepeler zouden omgaan met de regels. Regels zouden aanpasbaar moeten zijn aan diverse situaties. Hiermee soepel omgaan biedt de mogelijkheid om situaties aan te pakken die niet perfect passen binnen de strikte regels en normen. Anderzijds botst het soepel omgaan met een transparant beleid en een gelijke dossierbehandeling. Net die zaken bieden dan weer rechtszekerheid voor de burger. Al dan niet soepel omgaan is dan ook een zeer complex gegeven en we verstaan dan ook de terughoudendheid bij de diensten hieromtrent.

In totaal werden 20 klachten onderzocht op dit criterium. Na ons onderzoek stelden we steeds hetzelfde vast: het soepel omspringen met de regelgeving was onmogelijk zonder dat hierbij het gelijkheidsbeginsel zou worden geschonden.

IVAGO Soepelheid Ongegrond

'Mijn afvalcontainer werd niet opgehaald omdat er 10 cent te weinig op mijn kredietlijn bij IVAGO stond. Ik geef toe, ik betaalde de rekening een week te laat. Maar 10 cent. Men verschuilt zich achter de computer. Klantenservice is nul.'

IVAGO werkt met vooraf betaalde tegoeden. Ze sturen alle burgers die gebruik maken van hun dienstverlening een herinnering wanneer dat tegoed te klein wordt. Ze doen dit op het moment dat er nog voldoende budget is om een container tweemaal aan te bieden.

Als de container van de verzoeker niet meer is gelegeerd dan wil dat zeggen dat hij nog afval heeft aangeboden tussen de herinnering en het aanvullen van het saldo. Dat mag, maar op een bepaald moment krijgt de ophaler de melding dat het saldo niet meer volstaat. Of er dan 10 cent of 10 euro tekort is, speelt daarbij geen rol.

Dienst Wonen Soepelheid Overeenstemming met de regelgeving Ongegrond

'Ik verblijf momenteel in een transitwoning. Onder-tussen wordt mijn woning gerenoveerd met 'Gent knapt op'. Het OCMW coördineert de werken. Tijdens het bouwverlof lag alles stil, sedert gisteren zijn de werken herbegonnen. Mijn woning ligt momenteel van onder tot boven vol met elektriciteitskabels. Het is voor mij onmogelijk om daar nu te verblijven, maar ik moet uit de transitwoning. Er is nog een 5, 6-tal dagen werk. Waarom kan ik niet 2 weken langer in de transitwoning blijven? Het is toch Stad Gent die de werken uitvoert dus Dienst Wonen moet toch weten dat ik nu nog niet in het huis kan? Ik heb hiervoor al verschillende keren aangedrongen bij de Dienst Wonen. Ook vanmorgen kreeg ik weer het antwoord: 'ik kan niets doen, het is onze chef die dit heeft beslist.' Ik ben het daar echt niet mee eens. Dit is toch geen

onredelijke vraag! Vooral omdat het komt door werken gecoördineerd door Stad Gent die langer duren dan verwacht.'

Het antwoord van Dienst Wonen op onze vragen geeft een heel genuanceerd beeld.

Het klopt dat de Dienst Wonen een transitwoning voorzorg voor de periode waarin 'Gent knapt op' (GKO) de werken uitvoert. Het contract dat het OCMW met de verzoeker afsloot en op voorhand uitvoerig besproken werd, bevat een oplijsting van de werken die met GKO uitgevoerd zouden worden. Deze oplijsting bestaat uit de prioritaire werken (=meest belangrijk en eerst uit te voeren) en de secundaire werken (=minder belangrijk, pas uit te voeren als er zeker voldoende budget is voor de prioritaire werken). In deze lijst was de renovatie van de keuken niet opgenomen, die van de badkamer stond bij de secundaire werken. Ondanks deze duidelijke afspraken en het uitdrukkelijke verbod van de renovatiebegeleiding, brak de verzoeker zelf zijn keuken en badkamer uit tijdens het verblijf in de transitwoning.

Doordat de vraag naar transitwoningen veel groter is dan het aanbod, wordt de duurtijd van elk verblijf streng bewaakt. Het initiële contract met de verzoeker werd al eerder met een maand verlengd. Hierbij kreeg de verzoeker de uitdrukkelijke boodschap dat deze verlenging eenmalig was en hij zelf verantwoordelijk was voor het verbouwen van de keuken en badkamer die hij afgebroken had. De dienst geeft aan dat een tweede verlenging echt niet meer te verantwoorden is en ook niet kan volgens het reglement.

Motiveringsplicht

De overheid moet haar beslissingen tegenover 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.

19 keer was een burger in 2023 van mening dat de dienstverlening op dit vlak tekortschoot. Slechts 1 keer was dit ook terecht.



IVA Mobiliteitsbedrijf Motiveringsplicht Ongegrond

'We zijn niet te spreken over die anti-parkeerlijnen en die paaltjes die hier geplaatst zijn. We ontvingen hierover een brief van het Mobiliteitsbedrijf, veel

buurtbewoners kregen trouwens geen brief. De straat is veel te smal voor het uitwijken door de lijnen die getrokken zijn. De wagens zullen elkaar blokkeren. Ook is de parkeerdruk in de straat veel te hoog voor dergelijke maatregelen. Wat ons trouwens ook heel erg stoort, is dat de inwoners geen inspraak hadden. De brief is toegekomen op een moment dat er veel mensen op vakantie zijn en dus niet kunnen reageren.'

Uit ons onderzoek blijkt dat de paaltjes een voorlopige maatregel zijn om de verkeersveiligheid te verhogen en dit op vraag van de school. Het Mobiliteitsbedrijf communiceerde dit ook zo naar de verzoekster. Een heraanleg is voorzien in de volgende legislatuur. Op dat moment zal er ook een inspraakmoment zijn en zal de buurt hierover zeker voldoende geïnformeerd worden. Nu werd voor het bussen van de bewonersbrief een bepaalde straal genomen, voor de evaluatie zal deze ruimer zijn.

Dienst Cultuur Motiveringsplicht Ongegrond

'We hebben problemen met Dienst Cultuur over een subsidiedossier waarvan zij vinden dat we het geld niet goed hebben aangewend en dit nu teruggeisen. Zij weigeren ieder contact met ons, zodat we ook geen verweer kunnen indien en of zelfs maar de vraag kunnen stellen om het bedrag met een afbetalingsplan te vereffenen. Wij zijn ten einde raad.'



Concreet gaat het dispuut over een voorschot van 3.500 euro dat de verzoekster zou moeten terugbetalen. We nemen de e-mailketting aandachtig door tussen de verzoekster en de Dienst Cultuur, in chronologische volgorde van versturen. Hierin kunnen we de antwoorden van de Dienst Cultuur altijd volgen. Ook lezen wij dat de verzoekster aangeeft dat er weinig overbleef van het oorspronkelijk concept. Het is dan ook begrijpelijk dat de Dienst Cultuur aangeeft dat de aanwending van de subsidie niet meer strookt met het ingediende project en dus ook niet conform het subsidiereglement gebeurde. Nadat de verzoekster dit betwist, geeft de Dienst Cultuur een gedetailleerde opsomming waarom bepaalde facturen niet in aanmerking kunnen komen als kost om het initiële project en dus ook de uitbetaalde subsidie te verantwoorden. Uit ons onderzoek blijkt dat deze beslissing zeer gemotiveerd en onderbouwd gebeurde, rekening houdend met het geldend subsidiereglement en het gelijkheidsbeginsel waarbij alle dossiers op een zelfde manier behandeld, beoordeeld en gecontroleerd worden.

Interne klachtenbehandeling

Elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingsstermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.

Dit ombudscriterium verschijnt na 2 jaar opnieuw in de top 10. We onderzochten 12 dossiers op dit criterium, waarvan 8 gegrond. Ook dit criterium wordt dus vaak terecht ingeroepen. Door correct om te gaan met eerste-lijnsklachten, kan de Stad deze dossiers vermijden.



Thuispunt Gent

Interne klachtenbehandeling Zorgvuldigheid Gegrond

'Ik heb aan Thuispunt Gent gemeld dat er muizen onder het dak van het appartementsgebouw zitten en omdat ik op de bovenste verdieping woon, hoor ik dat het beste. Er is iemand gekomen om maatregelen te nemen, maar hij is niet bij mij moeten binnenkomen omdat de muizen onder het dak zitten. Nu krijg ik van Thuispunt Gent de factuur voor deze verdelging. Als ik echter op de website kijk, dan staat er dat ik enkel zou moeten betalen als de muizen in mijn appartement zitten en dat is niet het geval. Ik heb deze factuur betwist, maar ze blijven zeggen dat ik de factuur moet betalen omdat ik gebeld heb. Ik heb hierover klacht ingediend, maar ze blijven bij hun standpunt.'

In eerste lijn informeerde Thuispunt Gent de verzoekster dat uit de verslagen van de verdelger af te leiden was dat de muizenverdeling doorging in haar appartement en niet in de andere delen van het gebouw. Wanneer wij de verslagen erbij nemen, interpreteren we dit toch anders. We lezen: 'Extra lokazen geplaatst in de omgeving van de voordeur van het appartement en vaste lokazen nagekeken en aangevuld'.

Nadat we de klacht in tweede lijn doorstuurden naar Thuispunt Gent, namen zij contact op met de verdelger om verduidelijking te vragen. Hij bevestigde dat hij niet binnen ging in haar woning. Zijn melding in het verslag "de woning is proper" was gebaseerd op wat hij zag vanuit de deuropening. Thuispunt Gent toonde de verdelger daarom nogmaals hoe hij de verslagen en facturatie dient te doen om misverstanden te vermijden. De verzoekster hoeft de factuur niet te betalen. Door de verslagen juist te interpreteren en de verdelger eerder te bevragen, had men deze tweedelijnsklacht gemakkelijk kunnen vermijden.

Dienst Lokale Dienstencentra

Interne klachtenbehandeling Redelijkheid en evenredigheid Zorgvuldigheid Deels gegrond

'Ik volg al jaren les in een Lokaal Dienstencentrum. Er is geen goeie dynamiek in deze lesgroep, ik houd mij dus een beetje afzijdig. Voor een les kwam de centrumleider naar mij toe en sprak mij op een autoritaire manier aan: 'wil je eens meekomen'. In haar bureau legde ze mij een brief voor die ik moest ondertekenen. Ik was ten zeerste gechoqueerd door de inhoud en heb niet getekend. Ik mocht niet meer deelnemen aan de les. Ik was heel boos. Ik begrijp dit niet. Ik heb nooit iets misdaan.'

In de brief staat dat de vorige centrumleider mij al zou aangesproken hebben over mijn gedrag. Dit is niet waar. En deze centrumleider heeft mij ook nooit gehoord!

Ik wilde dit aanklagen bij de directeur en vroeg om een gesprek. Telefonisch zei hij dat dit niet goed aangepakt was. Ik zou van hem feedback krijgen, maar hij verwees me gewoon terug naar de centrumleider. Ik stond voor een voldongen feit: ik mocht niet terug naar de les. De centrumleider gaf wel toe (niet direct en niet met overtuiging) dat ze te snel tot een besluit was gekomen. Ik ben in het diepst van mijn ziel gekwetst.'

De verantwoordelijke van het LDC schetst de voorgeschiedenis. Zo zouden er al vaker signalen van bezoekers, vrijwilligers en medewerkers gekomen zijn over het gedrag en de communicatie van verzoekster. De verzoekster zou hierover meerdere keren aangesproken zijn, maar zij ontkent dit. De situatie escaleerde in juni: de lesgever en een aantal cursisten gaven aan de cursus niet meer te willen geven/volgen omwille van het gedrag van verzoekster. In functie van het voortbestaan van de lesgroep en het veiligheidsgevoel van de cursisten, werd beslist om verzoekster niet meer toe te laten tot de les. De centrumleider maakte een 'afsprakennota' en vroeg verzoekster om een gesprek. Beide partijen spreken elkaar echter tegen over hoe dit verliep.

Verzoekster had vervolgens een telefonisch gesprek met de directeur. Ze werd uitgenodigd voor overleg, maar weigerde. Ze stelde vragen waarop de directeur het antwoord niet wist, hij moest dit verder bevragen. Het klopt dat hij daarna een e-mail stuurde waarin hij terug verwees naar de centrumleider. Maar dit was niet het einde van zijn tussenkomst.

Uiteindelijk ging verzoekster wel akkoord met een ge-

zamenlijk overleg, maar daarover vertelde zij ons niets. De centrumleider geeft aan dat dit een moeilijk gesprek was. De beslissing werd nog eens toegelicht en daarna herhaald in een e-mail.

De beslissing werd duidelijk gemotiveerd. Al voor verzoekster bij ons kwam kreeg zij nogmaals deze motivering toegelicht en werd duidelijk gemaakt dat de beslissing niet zou herzien worden. De klacht werd dus wel onderzocht en duidelijk beantwoord. De eindbeoordeling was deels gegrond, ongegrond voor interne klachtenbehandeling en redelijkheid en evenredigheid en gegrond op zorgvuldigheid.



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 sluit de top 10 van de onderzochte criteria af. We onderzochten dit criterium 8 keer. In de helft van de gevallen bleek de klacht van de burger terecht te zijn.



Lokale Politie Gent Wijkdienst Degelijke dossieropvolging Ongegrond

'Ik ondervind heel veel overlast van mijn burens. Dag en nacht geluidsoverlast: roepen en tieren. Ik heb al klacht ingediend via de interventiepolitie (2 uur gewacht, niemand kwam) en de buurtinspecteur. De bovenburens hebben ook een vogelkooi op het balkon. De uitwerpselen vallen zomaar op mijn balkon, mijn ruiten, mijn was die buiten staat te drogen, ... De buurtinspecteur is liever lui dan moe. Ondanks mijn verzoek werd geen PV opgemaakt. Ze zei dat de problematiek wel aan mij zal liggen, want elke keer dat er iemand boven mij woont zou ik klagen.'

We doen navraag bij de Buurtinspecteur. Zij informeert ons dat zij wel degelijk bezig is met dit dossier maar dat zij geen PV kan opstellen omdat het hier om een burgerlijke twist gaat. Zij probeert beide partijen te verzoenen en ontkent gezegd te hebben dat het probleem bij de verzoekster zelf ligt. Zij volgt dit dossier verder op maar geeft aan dat een oplossing van beide kanten zal moeten komen.

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen – Afdeling IPR Degelijke dossieropvolging Gegron

'Bij deze een klacht van onzentwege over de werking van de diensten voor terrasvergunningen. Zoals u onder leest: aanvraag in MEI! Normaal gezien afwerking op 6 weken, we zijn meer dan 20 WEKEN verder.'

We startten een onderzoek in dit dossier. De zaakvoerder deed half mei bij het Ondersteuningspunt Ondernemers Gent (OOG) een aanvraag voor een pop-upterras. Hij heeft dan al de toelating voor een permanent terras, maar wil het graag uitbreiden tijdens de zomermaanden. Half juni stroomt de aanvraag van OOG door naar IPR, maar dan als een aanvraag voor een permanent terras. Bij IPR wordt het aanvraagdossier opgestart maar het blijft door de afwezigheid van de dossierbeheerder liggen tot in september. Het dossier wordt dan opnieuw opgenomen en dan wordt het voor de afdeling duidelijk dat het hier gaat om een pop-upzomerterras. Met een goede dossieropvolging had dit vermeden kunnen worden. Zo bleek uit meerdere dossiers dat er een bug was in de toepassing van het OOG waarbij terrasaanvragen met een verkeerde soort aanduiding (permanent/pop-up) doorstroomden naar IPR. Mocht er meteen nagegaan zijn welke dossiers er nog geïmpacteerd waren door deze bug, dan had dit meteen opgemerkt kunnen worden en had men deze lange wachttijd kunnen voorkomen.

4. De aanbevelingen van 2023

Aanbeveling 1. Dienst Toezicht en Dienst Belastingen: Onderzoek op welke manier er nog meer ingezet kan worden op een actievere bewustmaking van de op til zijnde (hoge) belastingen die aanslepende verbouwingen tot gevolg kunnen hebben

Tijdens het tweede kwartaal contacteerden verschillende burgers onze dienst met het volgend verhaal: zij zijn aan het verbouwen en hebben voor een bepaalde periode vrijstelling van een belasting op een ongeschikte en/of onbewoonbaar verklaarde woning. Hun verbouwwerken lopen vertraging op en zij vergeten de financiële implicaties hiervan, kortom, ze staan er niet meer bij stil dat ze een ontzettend hoge belasting riskeren. Het gaat hier niet over een kleine belasting, nee. In een eerste dossier ging het concreet over een belasting van 13.200 euro, in een tweede over 14.400 euro en in een derde casus over 66.000 euro.

De dossiers zijn zeer gelijklopend: de burgers ontvingen een of meerdere herinneringsbrieven in een periode dat zij hun administratie niet goed opvolgden. De Ombudsdienst stelde elke keer vast dat de betrokken stadsdiensten hun werk zeer correct deden: zij volgden het dossier wel nauwgezet op en verstuurden ook steeds correct herinneringsbrieven. Op zich kan er de stadsdiensten dus niks verweten worden.

We stellen wel vast dat ondanks deze initiatieven vanuit de stadsdiensten deze burgers toch nog verrast zijn over de hoge belasting die ze moeten betalen. Je kan je dus afvra-



gen of de huidige manier van informeren wel voldoende helder en effectief is.

Omdat de bedragen van deze belastingen zo hoog zijn, lijkt het ons, in het kader van behoorlijk bestuur, een must dat een overheid, wanneer uit verschillende casussen blijkt dat de burger aangeeft dat hij onvoldoende geïnformeerd is, onderzoekt hoe hier nog beter op ingezet kan worden.

Aanbeveling 2. IVA Mobiliteitsbedrijf: Zorg voor een kader waarbij de beëdigde ambtenaren in hun discretionaire bevoegdheid steeds uitgaan van een kritische reflectie bij de toepassing van het recht en oog hebben voor de belangen van de individuele burger, zodat het toekennen van het recht op een vergissing mogelijk is voor elke persoon die, te goeder trouw, een vergissing heeft begaan in zijn contacten met de overheid

Deze aanbeveling komt er nadat een handelaar ons contacteerde omdat hij verschillende GAS-boetes ontving als gevolg van een gemaakte vergissing. Op zijn zaak staan verschillende nummerplaten ingeschreven. In de beheerstool om toegang te krijgen tot het autovrije gebied, werden alle vergunningen voor een jaar verlengd, van 08/12/2022 tot en met 07/12/2023. Behalve bij 1 nummerplaat: daar gebeurde er een vergissing en werd er een dag- i.p.v. een jaarvergunning aangevraagd. Na het ontvangen van een eerste GAS-boete zette deze handelaar de fout meteen recht. Er volgden echter nog GAS-boetes, 13 in totaal voor een bedrag van 754 euro (13 x 58 euro).

Voor elk van deze GAS-boetes moest de handelaar afzonderlijk een bezwaarschrift indienen, in bulk kan dit niet. Geen van de ingediende bezwaarschriften leidde tot een herziening van de GAS-boetes. De Ombudsdienst respecteert de onafhankelijkheid van de beëdigde ambtenaren, laat dit duidelijk zijn. Wel betreuren we dat, wanneer blijkt dat een menselijke vergissing aan de basis ligt van meer-

dere GAS-boetes, waarbij het ook zeer duidelijk is dat de aanvrager te goeder trouw handelde zonder hierbij maar enig voordeel te kunnen halen, er geen billijkheid ingeroepen wordt. Nochtans lijkt ons dit een schoolvoorbeeld van de onbillijke impact die wetgevingen en regelgeving soms in zich kunnen dragen wanneer de burger nog onwetende is over de overtreding en deze overtreding meermaals na elkaar begaat.

De kleinste vergissing kan dus zwaar afgestraft worden zonder dat de mogelijkheid bestaat om de fout recht te zetten. Daarenboven straft de overheid een vergissing, vanuit een soort voorzorgsprincipe, vaak nog extra af door de hoogst mogelijke sanctie op te leggen. Daarom lijkt het nuttig om het recht op vergissen vast te leggen als geldend principe. Zo kan een overheid bij een eerste vergissing, in plaats van te straffen, ook opteren voor een verwittiging en de kans bieden om de fout recht te zetten.

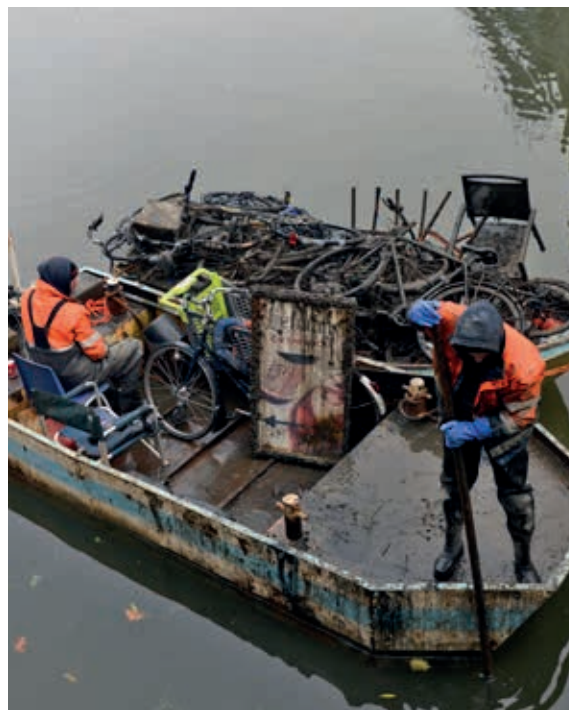
In Nederland bestaat er al een specifiek instrumentarium dat burgers en ondernemingen toelaat om fouten bij de administratie gaandeweg nog recht te zetten. Naar het voorbeeld van Nederland, nam ook de Belgische Senaat in de plenaire vergadering van 17/12/2021 een resolutie aan met betrekking tot de invoering van het recht op een vergissing in de contacten met de overheidsadministraties. Hierbij vraagt de Senaat ook aan de regeringen om de automatische toekenning van het recht op een vergissing mogelijk te maken voor elke persoon die, voor het eerst en te goeder trouw, een op zijn situatie toepasselijke regel heeft miskend of een vergissing heeft begaan in zijn contacten met de overheidsadministraties.

Een gelijkaardig kader ontwikkelen lijkt ons het overwegen waard. We erkennen hiermee dat de toepassing van het recht geen exacte wetenschap is maar altijd een keuze, en dat bij de toepassing oog moet zijn voor kritische reflectie

en de belangen van de individuele burgers. We versterken ook op die manier de empathische component binnen de organisatie. Deze maatregel moet bijdragen tot het versterken van het vertrouwen tussen de burger en de overheid en streeft naar een meer evenwichtige relatie.

Het spreekt voor zich dat bij de uitwerking van een instrumentarium er nood is aan duidelijke beoordelingscriteria om af te lijnen op welke domeinen het recht op vergissing al dan niet van toepassing is en om te kunnen beoordelen of personen te goeder trouw handelen.

Deze resolutie is ook opgenomen in de bijlage van dit jaarverslag.



Aanbeveling 3. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen – Afdeling Innames Publieke Ruimte: Onderneem actie om de doorlooptijd voor het verkrijgen van een toelating inname publieke ruimte drastisch in te korten

Tijdens het derde kwartaal stelden we vast dat verschillende burgers onze dienst contacteerden met klachten over de doorlooptijd voor het verkrijgen van een toelating inname publieke ruimte. Zo was er het voorbeeld van een horeca-uitbater die in mei een aanvraag deed voor de uitbreiding van een terras en in oktober nog altijd geen uitsluitsel had gekregen. Een installateur van zonnepanelen vroeg in juli een parkeerverbod aan en in september was die toelating nog niet in orde.

Waar gaat het precies over? Uitbaters van horecazaken die een terras willen op het publiek domein of aannemers die tijdelijk een werfzone willen inrichten op publiek domein, moeten hiervoor toelating vragen. Het gaat zowel om omvangrijke innames als kleine innames (bv. verhuislift) van lange of korte duur. Het is belangrijk dat de inname veilig gebeurt met zo weinig mogelijk hinder. De afdeling Innames Publieke Ruimte (IPR) behandelt en coördineert de vergunningsaanvragen.

Als Ombudsdienst stellen we vast dat de betrokken afdeling haar uiterste best doet om correct te handelen, maar er toch niet altijd in slaagt de dossiers binnen een redelijke termijn te behandelen.

Als Ombudsdienst pleiten wij uiteraard voor een goede dienstverlening voor de burger en ijveren we voor het toepassen van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Dit wil de facto zeggen dat een redelijke behandelingstermijn altijd gerespecteerd wordt.

Aanbeveling 4. Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen – Afdeling Innames Publieke Ruimte: Onderneem actie om de telefonische bereikbaarheid te optimaliseren

Naast de lange doorlooptijd ontvingen we dit kwartaal ook verschillende klachten over de telefonische bereikbaarheid van de afdeling IPR. Het gebeurt regelmatig dat burgers er niet in slagen de afdeling te bereiken. Hierdoor zijn burgers lange tijd in onzekerheid of moeten ze werken uitstellen in afwachting van een toelating. Ook voor horeca-uitbaters is de lange onzekerheid geen goede zaak. Een voorbeeld: een burger die een parkeerverbod aanvraag voor haar verhuis stelde na bijna 3 weken vast dat het dossier nog niet in behandeling was. Ze werd ongerust en belde verschillende keren naar de dienst waar het telefoongesprek telkens werd verbroken nog voor ze iemand kon spreken.

Op drukke momenten krijgen burgers meteen een bezet-
toon te horen of wordt de lijn na enige tijd verbroken. Ze kunnen geen voicemail achterlaten.

We doen dan ook een oproep om na te gaan welke oplossingen mogelijk zijn om de telefonische bereikbaarheid te verhogen.

Aanbeveling 5. Algemeen: informeer burgers consequent en op tijd als bepaalde beleidsbeslissingen een financiële impact hebben en daar eerder anders is over gecommuniceerd

Naar aanleiding van een specifieke klacht over het verhogen van de kostprijs van de grafconcessie, formuleren we graag een aanbeveling om voldoende aandacht te hebben voor actieve communicatie naar de burger als beleidsbeslissingen eerdere communicatie tegenspreken. Hierover niet communiceren is nefast voor het vertrouwen van de burger in het stadsbestuur.

Dit jaar besliste het stadsbestuur om de tarieven voor grafconcessies te indexeren vanaf 1 juli. De Dienst Burgerzaken verwittigt burgers al 1 jaar voor het vervallen van een concessie per brief. In die brief wordt meteen ook het bedrag vermeld van de concessies. Die brief is geen wettelijke verplichting, maar de Dienst Burgerzaken neemt hiervoor initiatief vanuit klantgerichtheid. Iets wat we vanuit de Ombudsdienst enkel kunnen toejuichen.

Maar doordat de tarieven halverwege het jaar wijzigden, waren heel wat brieven dus al vertrokken met daarin de vermelding van het niet-geïndexeerde bedrag. Dit betekende dat wie nog niet betaald had, een nieuwe brief kreeg met plots een hoger bedrag. Wie wel eerder betaalde, moest niets bijbetalen. Want die concessies waren al verlengd.

Hoewel de prijsstijging juridisch klopt, vinden wij toch dat de (niet-) gevoerde communicatie over deze prijsaanpassing indruist tegen de beginselen van behoorlijk bestuur. 1 van de beoordelingscriteria hiervan stelt dat een overheid de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen moet kunnen inlossen. De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet han-



delen. Wanneer een overheid een brief verstuurt met een te betalen bedrag tegen een welbepaalde datum zonder vermelding dat dit onderhevig is aan prijsaanpassingen, dan schaadt een plotse verhoging het vertrouwen van de burger in de overheid.

De Ombudsdienst roept dus op om beleidswijzigingen steeds helder en tijdig te communiceren en hierbij ook aandacht te hebben voor de al gevoerde communicatie en de eventuele impact hierop.

Aanbeveling 6. IVA Mobiliteitsbedrijf: Verfijn het retributiereglement met betrekking tot straatparkeren zodat een annulatiebeleid zo overbodig mogelijk wordt en hou hierbij ook rekening met de proportionaliteit van de retributie

Deze aanbeveling formuleren we nadat een burger 3 boetes van 80 euro krijgt binnen een tijdsbestek van 24 uren omdat hij zich parkeerde op een bewonersplaats, zonder geldige vergunning. Na contact met het Mobiliteitsbedrijf worden deze boetes herleid tot twee, na contact met de Ombudsdienst uiteindelijk tot 1.

De burger hekelt de proportionaliteit van deze handhaving. Zo rekent hij uit dat het theoretisch mogelijk is om de 3 uur een boete te krijgen, wat uiteindelijk kan leiden tot een bedrag van 640 euro in 24 uren tijd én dit enkel omdat hij zijn auto door een onoplettendheid op een bewonersplaats parkeerde. Ook hekelt hij het gevoerde annulatiebeleid. Wat als een burger niet het Mobiliteitsbedrijf of de Ombudsdienst contacteert? Waarom zorgt het stadsbestuur niet voor een transparant reglement waarin de regels duidelijk omschreven zijn?

Als Ombudsdienst nemen we de retributiereglementen van andere steden erbij. We merken dat bijvoorbeeld de Stad Oostende er wel in slaagt om deze regels op een transparante manier op te nemen in het retributiereglement: de retributies zijn hoger in de zones voorbehouden voor bewoners, maar gelden dan ook als parkeerrecht voor een ganse dag. Doordat het transparant ingeschreven staat in het retributiereglement is een annulatiebeleid onnodig. Als Ombudsdienst pleiten we ervoor het retributiereglement zo aan te passen dat een annulatiebeleid niet nodig is. Hou hierbij ook rekening met de proportionaliteit van de retributie.

Aanbeveling 7. IVAGO: Voer een helder beleid over het al dan niet verplaatsen van afvalkorven en beperk de doorlooptijd van deze beslissing aanzienlijk

Af en toe komen burgers tot bij de Ombudsdienst met klachten over overlast door een afvalkorf aan of nabij hun huis. De afvalkorven zitten soms overvol en trekken dan sluikestort aan. Er wordt van alles naast gezet en gegooid zoals zakjes afval, kleding, pizzadozen ... Het afgelopen jaar waren er hierover 2 dergelijke klachten. Bij 1 van de verzoekers staat de afvalkorf aan de gevel, tussen 2 kelderramen.



Bij hen komen er vaak brandende sigarettenpeuken tegen de PVC-ramen terecht. Niet fijn dus.

Contact met IVAGO leverde weinig op. De burgers kregen vooral te horen dat ze moesten 'wachten'. In beide dossiers onderzocht IVAGO de mogelijkheid om de afvalkorven te verplaatsen en in beide gevallen werd de korf uiteindelijk verplaatst.

Dit is geen pleidooi om de afvalkorven altijd te verplaatsen wanneer een burger daarom vraagt. Niemand heeft graag een afvalkorf voor de deur en we zijn ervan overtuigd dat IVAGO de nodige expertise in huis heeft om geschikte plaatsen voor afvalkorven te bepalen. Soms leidt dit tot verplaatsen, meestal niet.

Maar we stellen vast dat het onderzoek en de eventuele uitvoering nu veel te lang duurt met zeer weinig feedback en duidelijkheid voor de burger. Het is voor de burger helemaal niet duidelijk wie bepaalt of de korf al dan niet blijft staan, hoe en hoelang het duurt voor dat besluit wordt genomen en vervolgens wanneer de korf (al dan niet) wordt weggehaald of verplaatst. In deze dossiers hadden verzoekers 1 of zelfs 1,5 jaar geduld nodig en kregen zij tussendoor geen feedback. Zelfs na de bevestiging duurt het soms nog tot 6 maanden of meer voor de uitvoering rond is.

Er is in hier geen sprake meer van een redelijke behandelingstermijn. We pleiten dus voor een heldere procedure, voldoende tussentijdse communicatie en een beperkte doorlooptijd.

OPVOLGING AANBEVELINGEN VOORGAANDE JAREN - Work in progress

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2018	Schepen van Mobiliteit en Schepen van Wonen	Voor de Dienst Burgerzaken, de federale en de provinciale overheid wordt de bewoner van een zorgwoning beschouwd als een alleenstaande, en dus ook als zodanig belast. Het Mobiliteitsbedrijf beschouwt de bewoner van een zorgwoning als samenwoner, waardoor deze een betalende bewonersvergunning kan krijgen. Geef bewoners van een zorgwoning ook een gratis bewonersvergunning.	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen werd aangegeven dat deze beleidsaanbeveling zeer relevant was en opvolging verdiende. Deze bewoners worden immers beschouwd als alleenstaande, maar hebben toch geen recht op een gratis bewonersvergunning indien er op hetzelfde adres al een bewonersvergunning is uitgereikt. Het Mobiliteitsbedrijf informeerde ons dat zij in de eerste jaarhelft van 2024 zullen onderzoeken op welke manier aan deze behoefte kan worden tegemoetgekomen en hoe dit in het vergunningenreglement kan worden opgenomen.	Work in progress
2019	Thuispunt Gent	Informeert de huurder voldoende over de stand van zaken van een vraag om herstelling en organiseer intern een betere opvolging hierover.	Net zoals in de voorgaande jaren, zien we ook in 2023 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. Gezien het recent goedgekeurde protocol zal de Ombudsdienst deze aanbeveling voorleggen aan de raad van bestuur van Thuispunt Gent met de vraag hiermee aan de slag te gaan of te argumenteren waarom men niet ingaat op de aanbeveling.	Work in progress
2021	De diensten die zich specifiek richten op het werken met kwetsbare mensen (o.a. Dienst Wonen, Thematische Hulp (OCMW) en Thuispunt Gent)	Voor kwetsbare mensen is enkel op afspraak werken soms een te hoge drempel. Zorg ook voor een aantal momenten van vrije toegang.	In onze contacten met de burgers merken we dat de tendens om altijd 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 actueel. In het politiek antwoord op het jaarverslag van 2022 lezen we dat zowel de Dienst Wonen, Ivago, Thuispunt Gent, de welzijnsbureaus, de Dienst Thuislozenzorg, Werken en Sociale Woonbegeleiding, de Dienst Gezondheidszorg, de Energiecel en Psychologische Dienst momenten voorzien zonder afspraak. Deze informatie is echter niet altijd zo terug te vinden op het internet. Zo lezen we dat zowel de Dienst Wonen, Thuispunt Gent, Werken en Sociale Woonbegeleiding en de Energiecel enkel op afspraak werken.	Work in progress

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2021	IVA Mobiliteitsbedrijf	<p>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.</p> <p>2) Toon meer empathie en verplaats je bij het schrijven van een antwoord ook eens in de positie van de burger.</p>	<p>Sinds 2022 focust het Mobiliteitsbedrijf op het sneller behandelen van burgervragen. Het implementeren van een degelijk rapportagesysteem, om de doorlooptijd van burgervragen te kunnen monitoren, ondervond in 2023 nog een aantal technische problemen waardoor dit nog niet kon gebruikt worden voor rapportage over de antwoordtermijnen voor burgervragen. Het Mobiliteitsbedrijf streeft ernaar om dit rapportagesysteem in het eerste kwartaal van 2024 in gebruik te kunnen nemen en nog sterker in te zetten op het tijdig beantwoorden van burgervragen.</p> <p>Het Mobiliteitsbedrijf informeerde ons ook dat de standaardantwoorden sinds 2022 door de verschillende experts nagelezen, geüpdatet en herschreven werden waar nodig. Ook werden er extra standaardantwoorden geschreven, zodat er voor meer vragen een sneller antwoord kan gegeven worden. Deze standaardantwoorden worden sindsdien periodiek nagelezen en geüpdatet zodat ze altijd de meest recente informatie bevatten.</p> <p>De kerngroep die de processen opvolgt binnen het Mobiliteitsbedrijf komt nog altijd periodiek samen. De focus is ondertussen verschoven van algemene procesverbeteringen naar het bespreken en oplossen van acute problemen bij het beantwoorden van burgervragen, nazicht op interne werkafspraken en delen van good practices bij het (tijdig) beantwoorden van burgervragen. Op die manier wil het Mobiliteitsbedrijf de teams de kans geven om onderling af te stemmen en te leren van elkaar over het beantwoorden van burgervragen. Ook het aspect 'empathie' krijgt hierbij de nodige aandacht.</p>	Work in progress
2021	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - Afdeling Innames Publieke Ruimte	<p>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.</p>	<p>Deze aanbeveling is nog altijd 'work in progress'. De Dienst IPR geeft aan dat al heel wat acties ondernomen werden. Zo werd er in 2022 een nieuw belastingreglement van kracht waarin niet-vergunde innames hoger belast werden en volgden er ook meer controleurs een GAS-opleiding waardoor deze nu ook GAS-inbreuken kunnen en zullen vaststellen. Niet vergunde innames krijgen bij vaststelling nu in de meeste gevallen ook automatisch een GAS.</p> <p>De Dienst informeerde ons ook te blijven inzetten op het intensiever controleren op niet-vergunde innames. Uit een steekproef die de Ombudsdienst op 21 november 2023 deed, blijkt dat dit nog altijd noodzakelijk is. Zo stelden we nog altijd een aanzienlijk aantal innames vast zonder vergunning (36%).</p>	Work in progress

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2021	Thuispunt Gent	Maak de drempel om klacht te kunnen indienen zo laag mogelijk. Een klacht geeft je als organisatie altijd de kans om je standpunt opnieuw uit te leggen. Voor laag- en ongeletterde mensen is het huidige klachtenreglement van WoninGent te moeilijk: mondeling klacht indienen wordt maar zeer beperkt toegelaten. Telefonisch klacht indienen moet toch kunnen.	Ook in 2023 merken we dat klacht(en) vaak niet opgepikt worden en er te veel barrières opgeworpen worden vooraleer een uiting van ongenoegen als een klacht gelabeld wordt. Gezien het recent goedgekeurde protocol zal de Ombudsdienst deze aanbeveling voorleggen aan de raad van bestuur van Thuispunt Gent met de vraag hiermee aan de slag te gaan of te argumenteren waarom men niet ingaat op de aanbeveling.	Work in progress
2022	Dienst Belastingen	Een burger contacteerde de Ombudsdienst omdat hij na 17 maanden nog altijd geen uitspraak ontving in een bezwaarschrift dat hij indiende tegen een belasting tweede verblijf. Een andere burger nam dan weer contact op omdat hij pas 15 maanden na een inname van de publieke ruimte een aanslagbiljet in de brievenbus ontving. Wanneer de Ombudsdienst navraag doet bij de Dienst Belastingen, is er altijd hetzelfde antwoord: 'wij doen ons best, maar we kunnen het momenteel niet bolwerken'. Neem de nodige maatregelen zodat dossiers altijd op een gelijke manier én binnen een redelijke termijn behandeld worden.	De Dienst Belastingen informeerde ons dat er een extra permanente medewerker aangeworven werd die zich volledig aan de bezwaren kan wijden. Ook zal er tijdelijk nog een extra medewerker bijkomen om de achterstand weg te werken. De instroom lijkt alvast te stabiliseren, zodat het erop lijkt dat de voorgenomen personeelsmiddelen zullen volstaan om op termijn terug binnen een redelijke termijn te werken. Daarnaast werden ook een aantal preventieve maatregelen genomen. De procedures werden uitvoerig onder de loep genomen om efficiënter te werk te gaan. Terugkerende argumenten uit die bezwaren die geredieerd kunnen worden, worden vastgepakt.	Work in progress
2022	Thuispunt Gent	In verschillende dossiers merkte de Ombudsdienst dat Thuispunt Gent te krampachtig omgaat met klachten en ze niet als zodanig herkent. Hierdoor slepen problemen soms langer aan dan nodig. 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.	Gezien het recent goedgekeurde protocol zal de Ombudsdienst deze aanbeveling voorleggen aan de raad van bestuur van Thuispunt Gent met de vraag hiermee aan de slag te gaan of te argumenteren waarom men niet ingaat op de aanbeveling.	Work in progress

OPVOLGING AANBEVELINGEN - Afgewerkte aanbevelingen voorgaande jaren

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2018	IVAGO	Een eerste betalingsherinnering voor een openstaande factuur moet kosteloos zijn. Pas desnoods het reglement aan in die zin.	Op 18 december 2019 keurde de gemeenteraad een aanpassing van het retributiereglement voor het aanbieden van huishoudelijk afval goed. Vanaf 2020 is een eerste herinnering kosteloos.	Done!
2019	IVA Mobiliteitsbedrijf	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 als dit door een derde gebeurde.	Het Mobiliteitsbedrijf informeert de Ombudsdienst dat zij de mogelijkheid onderzochten om een herinnering te sturen twee weken voor het vervallen van de termijn om verweer in te dienen. Uit dit onderzoek blijkt dat dit een behoorlijke meerkost inhoudt om tekortkomingen van bpost op te vangen. Precies daarom kiest het Mobiliteitsbedrijf ervoor om indien de burger kan aantonen dat een eerste brief niet ontvangen werd wegens een fout bij bpost, soepel om te gaan met de verweertermijn.	Niet op ingegaan
2019	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ga na hoe het e-loket gebruiksvriendelijker kan gemaakt worden zodat misverstanden uitgesloten worden, ook voor mensen die niet vertrouwd zijn met de tool. Wees in afwachting hiervan redelijk indien een burger te goeder trouw handelde en dit ook blijkt uit de handelingen die de burger op de tool uitvoerde.	Eind 2021 schakelde het Mobiliteitsbedrijf over op nieuwe software waardoor het e-loket voor de burger heel wat gebruiksvriendelijker werd. Tot op heden ontving de Ombudsdienst geen klachten over deze nieuwe toepassing.	Done!
2019	IVAGO	Voorzie na gevallen van overmacht zoals een staking ook voor de burger in landelijk gebied de kans om bij het eerstvolgend moment waarop restafval wordt aangeboden ook een extra groene IVAGO-zak naast de container mee te geven.	In 2021 kampte IVAGO soms met een personeelstekort wegens een grote ziekte- en quarantaine-uitval. Het viel de Ombudsdienst op dat op die momenten alles in het werk gesteld werd om de wekelijkse ophalingen te 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	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.	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!

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2019	Alle diensten	Wees er alert voor dat besparingen op personeelskosten niet ten koste gaan van de dienstverlening.	Het college van burgemeester en schepenen informeert de Ombudsvrouw dat het hier om tijdelijke bezettingsproblemen ging, zoals wel eens vaker en wisselend voorkomt. Het is altijd de bedoeling om dit zo goed en zo snel mogelijk te onder- vangen. Het probleem was hoofdzakelijk voelbaar bij de Groendienst en de Dienst Stedenbouw. Uit de klachten die de Ombudsdienst in 2020 ontving, kon een perso- neelstekort bij deze diensten niet meer als oorzaak aangeduid worden.	Done!
2019	Schepen van Publieke Ruimte en Dienst Stedenbouw	Hou altijd rekening met de toegankelijkheid en begaanbaarheid van oppervlaktes die op een waterdoorlatende manier worden aangelegd, door bijvoorbeeld verharde stroken te voorzien waarop rolstoelen, buggy's en rollators wel kunnen rijden.	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen lezen we dat inte- grale 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!
2019	Dienst Wegen, Brug- gen en Waterlopen en Dienst Stedenbouw	Stem de voorwaarden van een omgevingsvergunning af op geplande wegenwerken. Schrap de verplichting tot een verhoging van een voetpad na verbouwingen uit de omgevingsvergunning en regel dit via een intern protocol (Wegendienst/Stedenbouw). Het opbreken van verlagingsen komt immers het algemeen belang ten goede.	Het college van burgemeester en schepenen deelt ons mee dat deze aanbeveling ter harte genomen werd. Wanneer een aanvraag tot een omgevingsvergunning gelegen is binnen geplande wegenwerken, dan worden deze werken vermeld in de omgevingsver- gunning. Als de burger op dat moment kiest om te wachten met de realisatie, worden deze werken kosteloos uitgevoerd. Indien de werken niet kunnen wachten, gebeurt de realisatie overeenkomstig het vigerende retributiereglement op kosten van de aanvrager.	Done!
2019	Dienst Milieu en Klimaat	Pas de LEZ-databank zodanig aan dat de postadressen van burgers die hun aanvraag niet via de digitale weg hebben inge- diend, ook kunnen bewaard worden. Op die manier kunnen zij net zoals de digitale aanvragers een herinnering ontvangen.	Deze aanbeveling werd in september 2021 uitgevoerd.	Done!
2020	Dienst Milieu en Klimaat, IVA Mobiliteitsbedrijf	Beperk de LEZ- en GAS-boetes tot een maximumplafond als blijkt dat de overtreding is gestopt zodra de eerste boete is ontvangen. De eigenlijke bedoeling van een boete is het bijsturen van ongewenst gedrag, niet de burger in financiële moeilijkheden brengen.	Het college van burgemeester en schepenen heeft afwijzend gereageerd op deze suggestie.	Niet op ingegaan
2020		Investeer nog meer in publiek sanitair op plaatsen waar de meest kwetsbare groepen (onder andere dak- en thuislo- zen) samenkomen. Zorg dat er werk gemaakt wordt van het frequent en grondig reinigen van dit sanitair en ook dat her- stellingen niet op zich laten wachten. Maak dat het onder- houd 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.	Naar aanleiding van deze aanbeveling informeert het stadsbestuur dat ze extra budgetten vrijmaakt voor het onderhoud van het bestaande publiek sanitair. Even- eens wordt er een studie uitgevoerd om deze dienstverlening verder te optimali- seren. In de tweede helft van 2020 ontving de Ombudsdienst hierover nog maar 1 klacht.	Done!

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING
2020	WoninGent	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.	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	Betaal het leefloon toch nog een maand verder uit wanneer de vooropgestelde termijn van 4 tot 6 weken tussen het confrontatiegesprek en de hoorzitting overschreden wordt.	In haar antwoord geeft het college van burgemeester en schepenen mee dat ze volop wenst in te zetten op het verkleinen van de tijdsduur tussen het confrontatiegesprek en de hoorzitting. Hierover werden er intern afspraken gemaakt. In 2021 ontving de Ombudsdienst geen klachten of signalen die aantonen dat dit probleem zich nog stelt. Precies daarom gaan we ervan uit dat dit probleem ook effectief aangepakt werd. Done!
2021	Organisatiebreed	Zorg als overheidsdienst altijd voor een niet-digitale toegang tot informatie, voorzie een alternatief voor digitale aanmeldsystemen en voorkom uitsluiting of niet-participatie van burgers die bij voorkeur hun interactie met de overheid doen via een andere dan de digitale weg.	Het college van burgemeester en schepenen informeert de Ombudsdienst dat er steeds een alternatief aan de balie voorzien is. 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 aanvragen en beheren. Done!
2021	Diverse diensten (o.a. Dienst Toezicht, Dienst WBW - Afdeling IPR, Politie)	We krijgen klachten over geluidshinder van zeer uiteenlopende herkomst: van hanengekraai in een park, tot geluidsoverlast van verkeerskussens die de snelheid moeten afremmen, burenlawaai maar ook overlast door werven. Om geluidshinder aan te pakken, is een betere coördinatie tussen een aantal stadsdiensten noodzakelijk.	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 ontvingen we hierover geen klachten meer waardoor we dit dan ook (voorlopig) afvinken. Done!
2021	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	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.	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!

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2021	Dienst Milieu en Klimaat	In 2021 kloppen verschillende burgers bij de Ombuds-vrouw aan omdat ze het niet eens zijn dat zij bij het stopzetten van een LEZ-vergunning het betaalde bedrag pro rata niet terugbetaald krijgen voor de nog geldige periode. Zorg voor een pro rata terugbetaling, ongeacht waarom de lopende LEZ-vergunning werd stopgezet.	In de gemeenteraad van 28/06/2022 werd het LEZ-reglement aangepast en werd dit geïmplementeerd.	Done!
2021	Dienst Milieu en Klimaat, IVA Mobiliteitsbedrijf	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 niet juist aan om zo een soort van gedoogbeleid te creëren. De regels worden 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 1 van de ongeschreven voorwaarden om van deze versoepeling te kunnen genieten). Deze problematiek stelt zich ook bij de GAS-boetes in het autovrij gebied waar boetes soms kwijtgescholden worden 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.	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 sponeren 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.	Niet op ingegaan
2022	Dienst Toezicht	Zorg voor een consequente handhaving om lichthinder in de stad te beperken.	Het college van burgemeester en schepenen informeert ons dat de dienst Toezicht hinderklachten altijd beoordeelt op basis van de VLAREM-regelgeving. Op die manier wordt altijd een objectief kader gehanteerd en wordt er zo efficiënt mogelijk omgegaan met de beperkte personeelscapaciteit en middelen. In 2023 ontving de Ombudsdienst geen klachten meer over de handhaving van lichthinder.	Done!

DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2022	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Ontwikkeling	Een burger stapte naar de Ombudsdienst omdat de omgevingsvergunningsaanvraag voor zijn nieuw te bouwen woning geweigerd werd omdat hiervoor een aantal bomen gerooid zouden worden. 2 van deze bomen zijn echter waardevol en moeten behouden blijven, aldus het advies van de Groendienst. Had deze informatie op het stedenbouwkundig uittreksel gestaan dan zou deze burger het perceel bouwgrond nooit gekocht hebben. 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.	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen wordt het probleem erkend. 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, echter ook niet mogelijk. Om toch tegemoet te komen aan deze problematiek informeert de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning ons dat zij kandidaat-kopers altijd naar de vastgoedinformatie op de website doorverwijst. Ook informeert zij de burger dat bij het rooien van een boom steeds advies gevraagd wordt aan de Groendienst. Deze acties komen zeker tegemoet aan de aanbeveling van de Ombudsdienst, maar zijn niet sluitend. Tot op heden ontvingen we hier geen klachten meer over.	Done!
2022	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen afdeling IPR en Dienst Belastingen	In 2022 werd de Ombudsdienst door meerdere burgers gecontacteerd met hetzelfde verhaal: bij verbouwingswerken 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 ze een aanslagbiljet in de brievenbus ontvangen dat gemakkelijk kan oplopen tot meer dan 1000 euro. Daarop klagen zij bij de Ombudsdienst aan dat zij onvoldoende geïnformeerd werden over deze belasting. Zet meer in op concrete communicatie over de mogelijke financiële gevolgen van een inname publieke ruimte.	Deze aanbeveling is terecht, stelt het college van burgemeester en schepenen. In 2022 waren er verschillende cases die met de Ombudsdienst, de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en de Dienst Belastingen besproken werden. Hierop werden verschillende acties ondernomen. De info over het mogelijk belastingplichtig zijn van een inname werd verduidelijkt op alle communicaties die de dienst hierover voert (website, aanvraagformulier, mailverkeer, vergunning...) en er werden typevoorbeelden gesteld die vergunninghouders een indicatie geven van een mogelijke kostprijs. De Ombudsdienst ontving hierover in 2023 geen klachten meer. Bijgevolg vinken we deze aanbeveling (voorlopig) af.	Done!

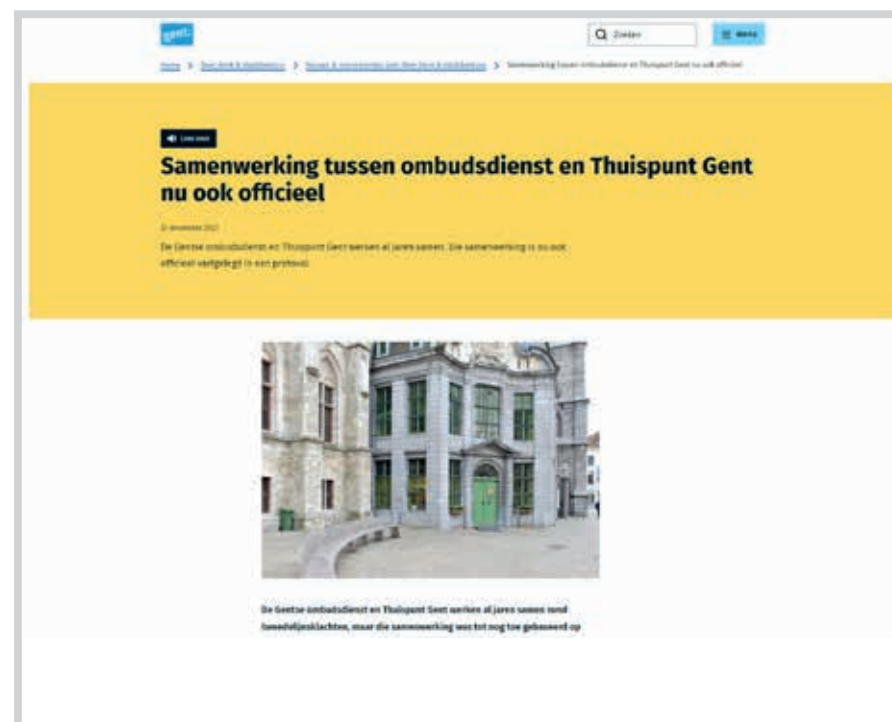
DATUM	DIENST	AANBEVELING	OPVOLGING	
2022	Betrokken stads-diensten (o.a. Dienst Belastingen, Dienst Burgerzaken, cel huisnummering, ...)	In 2022 stapten 2 burgers naar de Ombudsdienst omdat ze niet akkoord konden gaan met een op til zijnde belasting wegens het niet-inschrijven in het bevolkingsregister. Uit het gevoerde onderzoek bleek dat in beide gevallen een niet-vergunde bestemmingswijziging aan de basis lag. In beide dossiers deden de aangehaalde argumenten van de verzoeker ook in eerste lijn een vergunningsplichtige functiewijziging van een pand vermoeden. Dit werd door de betrokken diensten niet opgemerkt om als signaal door te geven aan de dienst Toezicht. Wanneer de Ombudsdienst bij de dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning navraag doet, blijkt dat het redelijk onwaarschijnlijk was dat zij de functie 'wonen' van deze panden zouden hebben geschrapt, aangezien dit een 'te beschermen eengezinswoning' is. Werk binnen de administratie een procedure uit 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)	In het antwoord van het college van burgemeester en schepenen wordt het probleem erkend. De nodige afspraken tussen de Dienst Belastingen en de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning werden gemaakt over het delen van informatie en actief contact opnemen met de burger om dergelijke situaties te vermijden.	Done!
2022	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen afdeling IPR	Zorg ervoor dat opgelegde voorwaarden bij Innames Publieke Ruimte steeds doordacht gebeuren en te allen tijde te motiveren zijn.	Het college van burgemeester en schepenen geeft in haar antwoord aan dat deze aanbeveling terecht is maar wil deze ook meteen nuanceren. De uiteindelijke besluiten van de afdeling zijn altijd heel goed afgewogen. Het probleem in deze specifieke casus was het belasten van een niet-ingenomen oppervlakte. De dossierbehandeling is in die zin ook al aangepast; parkeerverboden worden als subcontour aan een inname gehangen waardoor de belasting maar 1 keer wordt geheven in plaats van meerdere keren. In 2023 ontving de Ombudsdienst hierover geen signalen. Bijgevolg vinken we deze aanbeveling (voorlopig) af.	Done!

5. Ombudsdienst achter de schermen

De Ombudsdienst is in de eerste plaats een aanspreekpunt voor burgers die klachten hebben over een dienstverlening van de stad. Het team van de Ombudsdienst doet regelmatig voorstellen om de dienstverlening te verbeteren en gaat proactief in gesprek met diensten om weerkerende klachten te kunnen voorkomen. Zo is er maandelijks overleg met het Mobiliteitsbedrijf en op geregeld tijdstip ook met IVAGO.

In 2023 werd ook verder ingezet op een nauwe samenwerking met de klachtencoördinator van de eerstelijnswerking. De aanpak rond uniformisering van de eerstelijnsklachtenwerking

binnen de gehele organisatie, gestart midden 2021, is ondertussen goed ingebed. Eerstelijnsklachten kennen een alsnog betere opvolging, de maximale behandelingstermijnen worden zo goed als altijd gerespecteerd. De diensten zijn ondertussen vertrouwd met de procedure en dat werpt duidelijk zijn vruchten af. Jammer genoeg is er nog geen rechtstreeks link mogelijk tussen de eerste- en tweedelijnsklachten aangezien beide databases niet met elkaar 'spreken'. Toch vermoeden we dat de daling van het aantal tweedelijnsdossiers bij de Ombudsdienst deels te verklaren is door een betere eerstelijnswerking. In 2024 zetten we verder in op het mogelijk maken van de link tussen de eerste en tweede lijn.



De Ombudsdienst maakt ook deel uit van heel wat bredere netwerken. Zo zijn we lid van het Permanent Overleg Ombudslui van België (POOL), het Permanent Overleg van Lokale Ombudslui (POLO) en het International Ombudsman Institute (IOI).

Op 9 oktober 2023 werd de Ombudstour van Ombudsman.be in Gent afgetrapt. In het kader van de Week van de Bemiddeling organiseerden de Ombudsmannen van 9 tot 20 oktober een tour door België. Je kon de Ombudsdiensten ontmoeten in 5 Waalse steden, 5 Vlaamse steden en in Brussel. Gent was hierbij de eerste gaststad. Onder de Stadshal konden burgers kennis maken met de verschillende Ombudsdiensten via een speelse infostand. In het Stadhuis werd een infosessie georganiseerd voor alle Oost-Vlaamse steden en gemeenten, het middenveld, betrokken organisaties en geïnteresseerden. We ontmoetten er ook heel wat collega's van andere stadsdiensten die kwamen kennis maken met het ombudswerk. De Gentse Ombuds-

dienst hielp met plezier mee met de organisatie van dit evenement onder de Stadshal en in het stadhuis.

Zoals hoger ook vermeld sloten we 2023 af met de goedkeuring van het samenwerkingsprotocol tussen de Gentse Ombudsdienst en Thuispunt Gent. Een bevestiging van de al lopende samenwerking waar iedereen fier op is.



Personeelsbestand en budget van de Ombudsdienst

Ons team bestaat uit 6 mensen, die samen 5 VTE werken: een directeur, een adjunct van de directie en 4 consultants.

De Ombudsdienst beschikte in 2023 over 7.174 euro.



Ombudsdienst Stad Gent

Ombudsdienst@stad.gent

Tel. 09 266 55 00

stad.gent/ombudsdienst

Postadres: Stad Gent - Ombudsdienst
Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Bezoekadres: Botermarkt 17, 9000 Gent



Jaarverslag Ombudsdienst 2023 - Bijlagen

Bijlagen bij het Ombudsjaarverslag 2023

Bijlage 1: Reglement Ombudsdienst

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

Artikel 1. Doel

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

Dit reglement regelt het doel en de werking van de dienst van de Ombudsvrouw/man.

Artikel 2. Definities

In dit reglement hebben de onderstaande termen de eraanstaande 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 1 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 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. Sinds 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 beoordelingscriteria die algemeen op lokaal niveau gebruikt worden.

De criteria zijn onderverdeeld in 4 categorieën:

- Wet en regelgeving (zoals 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 en correcte communicatie, degelijke dossieropvolging en consequent gedrag)
- Billijkheid

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 overheids-handelen 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.

1.2.2. Motiveringsplicht

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

1.2.3. Actieve/passieve informatieverstrekking

De overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen. Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft

voorzien (passieve informatieverstrekking). De overheid moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (actieve informatieverstrekking). Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.

1.2.4. Deontologie

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

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.

2. Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheids-handelen 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.

2.5. Zuinigheid

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

2.6. Fair-play

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

2.7. Redelijke behandelingstermijn

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

2.8. Hoorplicht

De overheid kan tegen niemand een ernstige maatregel nemen die gegrond is op zijn persoonlijk gedrag en die

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

3. Dienstverleningsnormen

Het gaat hierbij om een verzameling van principes die algemeen aanvaard worden als normenset om het overheids-handelen 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 vooruit 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.

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 fysisch, 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.

3.8. Consequent gedrag

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

3.9. Duurzaamheid

Bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitziendheid aan de dag te leggen.

4. Billijkheid

Er blijven steeds situaties over waarin vriendelijk, correct en volgens de regels werd gehandeld maar waarbij men met het gevoel blijft zitten dat de uitkomst toch niet goed is. Het gaat altijd om uitzonderingssituaties waar de bestaande regels niet in (konden) voorzien. Billijkheid kan alleen ingeroepen worden in strikt uitzonderlijke situaties en als daardoor geen schade aan derden wordt berokkend.

Bijlage 3: Behandelde klachten in 2023 per departement

Departement Bedrijfsvoering			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt over de werking van de wijkregisseur. Hij klaagt over de 'zorgstructuur', over de tegenstelling tussen buurtbewoners en professionals, hij haalt een aantal noden aan (sociale dienstverlening, nieuw buurthuis, foutparkeren, de aanplanting van struiken ...) en zegt dat de meldingen van de buurtbewoners wel worden gehoord, maar niet worden opgevolgd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Beleidsparticipatie
Verzoekster klaagt dat ze niet de juiste documenten kreeg van Dienst Bestuursondersteuning om het plaatsen van extra fietsstallingen in haar straat te verantwoorden.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Bestuursondersteuning
Verzoekster is ten einde raad, als mantelzorgster van haar dementerende tante ging ze al zes keer naar het loket om de ID-kaart te vernieuwen; telkens worden nieuwe zaken opgevraagd waardoor de aanvraag niet kan doorgaan.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Burgerzaken
Verzoeker is verbolgen omdat het maar niet lukt om zijn vaderschap te laten erkennen.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Burgerzaken
Verzoekster hekelt de strakke houding van de loketbediende: zij zou te weinig proactief zoeken naar de meest efficiënte en praktische manieren om het paspoort van haar zoon met een beperking te kunnen verlengen.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Burgerzaken
Verzoekster is boos omdat de Dienst Burgerzaken haar geen correcte informatie geeft en niet reageert op haar laatst verzonden e-mail.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoekster is geschokt wanneer zij merkt dat het vermelde bedrag op een betalingsuitnodiging voor het verlengen van een concessie hoger is dan op een eerder ontvangen betalingsuitnodiging.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Vertrouwen	Dienst Burgerzaken
Verzoekster klaagt dat zij door onjuiste informatie aan het loket onnodige uren rijlessen volgde. Zij wenst hiervoor een compensatie te ontvangen.	Geen oordeel	Adequate communicatie	Dienst Burgerzaken
Verzoeker betreurt dat hij zo lang moet wachten op een verlenging van zijn verblijfskaart, nochtans is dit voor hem zeer belangrijk.	Gegrond maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn; Zorgvuldigheid	Dienst Burgerzaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster meldt dat zij niet tevreden is over de dienstverlening van de Dienst Burgerzaken. Er staat een fout in een van haar documenten en zij is van mening dat de Stad Gent dit zou moeten kunnen oplossen. Ook heeft zij al dossierkosten betaald en zij vreest dat zij die nu kwijt gaat zijn.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is verbolgen omdat de gezinshereniging met zijn vrouw geweigerd wordt omwille van een onvolledig dossier. Nochtans was hem altijd gezegd dat zijn dossier volledig was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is boos omdat de Dienst Burgerzaken hem niet informeerde dat een internationaal rijbewijs niet volstaat om in Japan een auto te huren.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is misnoegd omdat de Dienst Burgerzaken zijn minderjarige zoon inschreef in het bevolkingsregister zonder dat hij als vader hiertoe toestemming gaf.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is in alle staten: door de strakke houding van de Dienst Burgerzaken kan hij niet ingaan op een interessante jobaanbieding.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker begrijpt niet dat hij geschrapt is op zijn adres, hij woont al jaren zonder onderbreking op hetzelfde adres.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker wenst een tussenkomst in de onnodige kosten die hij maakte voor het bekomen van zijn rijbewijs ten gevolge van fouten van de Dienst Burgerzaken.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	Dienst Burgerzaken
Verzoeker klaagt over de moeilijkheden en de slechte communicatie met de Dienst Burgerzaken om zijn vaderschap conform het Belgisch recht te laten erkennen van zijn Estse zoon.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoeker is het er niet mee eens dat de Dienst Burgerzaken weigert om het patroniem weg te laten in de geboorteakte van zijn dochter.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Burgerzaken
Verzoekster klaagt dat ze na 46 dagen nog geen reactie heeft ontvangen op haar vraag om controle te doen in de zone 30.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Publiekszaken
Verzoeker betreurt dat de bloemen die zij aan de rustplaats van haar vader legt altijd gestolen worden. Het antwoord dat ze kreeg met de mededeling dat de begraafplaats 's nachts niet wordt afgesloten vindt ze sec en weinig empathisch.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Publiekszaken

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster is niet tevreden omdat zij slechts een zeer beperkt antwoord ontving op de opmerkingen die zij formuleerde.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Publiekszaken
Verzoeker is verontwaardigd over een aantal vragen en antwoorden van de loketmedewerkster bij zijn aanvraag voor een bewonersvergunning. Dit leidde tot een discussie waarbij sommige zaken als discriminerend ervaren werden.	Geen oordeel	Actieve dienstverlening; Gelijkheid en onpartijdigheid	Dienst Publiekszaken
Verzoeker kreeg een LEZ-boete en betwist die. Hij wordt verwezen naar de boetebrief voor de volledige informatie over het indienen van het verweer. Hij is van oordeel dat dit geen antwoord is op zijn vraag.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Publiekszaken
Verzoeker klaagt dat hij geen reactie ontving op zijn klacht die hij via het webformulier van Gentinfo doorstuurde.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Dienst Publiekszaken
Verzoeker is ontevreden over het gebrek aan ondersteuning door de Stad Gent voor de bedrijven gelegen aan de Voorhavenkaai en de Dublinstraat.	Ongegrond	Vertrouwen	Dienst Stedelijke Vernieuwing
Verzoekster schrijft dat ze het niet eens is met een GAS-boete voor sluikstorten omdat ze de feiten op zich betwist én geen kans zou hebben gekregen om verweer in te dienen.	Bemiddeling geslaagd		Juridische Dienst
Verzoeker is verbolgen omdat het graf van zijn grootouders beschadigd werd door de val van een monument in beheer van de stad en de geleden schade niet vergoed wordt.	Bemiddeling niet geslaagd		Juridische Dienst
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze geen antwoord heeft ontvangen op het verweerschrift tegen de GAS-boete.	Gegronnd	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoeker is misnoegd omdat hij onterecht een GAS-boete sluikstorten ontving. Hij vindt dit niet kunnen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoeker betwist de GAS-boete omdat die niet voor zijn voertuig is uitgeschreven.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoeker betwist de GAS-boete voor sluikstorten en meent de aangetekende zending hierover niet ontvangen te hebben.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoeker is het er niet mee eens dat hij nu, zo'n vier jaar na de feiten, via de deurwaarder een boete moet betalen en bijkomende kosten, hoewel hij vindt dat hij niet verantwoordelijk was voor het sluikstort.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist een GAS-boete omdat hij hierover te weinig zou zijn geïnformeerd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst
Verzoeker betwist de GAS-boete omdat er volgens hem sprake is van een valse nummerplaat en hij ook niet op de hoogte werd gebracht van de boete.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Juridische Dienst

Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker meldt dat hij in een van de bibliotheekfilialen niet klantvriendelijk is behandeld en dat de medewerkster onbeschoft zou zijn geweest tegen hem.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Bibliotheek
Verzoeker maakt melding van een veiligheidsprobleem in de Bibliotheek en hij vindt dat er niet kordaat genoeg opgetreden wordt om het op te lossen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Bibliotheek
Verzoekster klaagt dat zij geen UiTPAS met kansentarief meer krijgt omdat ze gedomicilieerd is in Evergem, hoewel ze deze vorig jaar wel kreeg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Cultuur Gent
Verzoekster is het er niet mee eens dat het initieel goedgekeurd cultuurproject op basis van het ingediende verslag en de voorgelegde bewijsstukken afgewezen werd en zij het uitbetaalde voorschot moet terugbetalen.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Overeenstemming met de regelgeving	Cultuur Gent
Verzoekster heeft aan de Dienst Feesten een aantal vragen gesteld en suggesties gedaan over de vergunning voor straatmuzikanten, maar zij heeft daar volgens haar geen (adequate) reactie op gekregen.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie	Dienst Feesten en Ambulante Handel
Drie marktkramers kregen de boodschap van de marktverantwoordelijke om uitzonderlijk de markt te verlaten via een route die zij eigenlijk niet mogen nemen. De marktverantwoordelijke nam die beslissing uit veiligheidsoverwegingen, omdat het op de gebruikelijke route te gevaarlijk was om daar met de grote marktwagens door te rijden, aangezien er daar een braderie aan de gang was met veel bezoekers. De marktkramers werden alsnog beboet. Zij vinden het niet terecht dat zij die boetes moeten betalen, terwijl zij gewoon het advies volgden van de marktverantwoordelijke.	Gedeeltelijk gegrond	Coördinatie; Vertrouwen	Dienst Feesten en Ambulante Handel

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster vindt dat haar reservatie via Historische Huizen te laat is geannuleerd en dat er onvoldoende moeite is gedaan om een oplossing aan te reiken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVA Historische Huizen Gent

Departement Financiën

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker vindt het ongehoord dat hij zo lang heeft moeten wachten op een uitspraak op zijn bezwaarschrift.	Gegron	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Belastingen
Verzoekster vindt het ongehoord dat zij meer dan twee jaar moet wachten op een uitspraak op een bezwaarschrift dat zij indiende.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	Dienst Belastingen
Verzoekster vindt het niet kunnen dat zij voor een ambtshalve belasting waar zij zich niet bewust van was 500 euro meer moet betalen. Zij ervaart dit als buiten proportie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Belastingen
Verzoeker vindt het niet kunnen dat hij een verhoging van belasting riskeert omdat hij laattijdig het aangifteformulier ontving.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Belastingen
Verzoekster is helemaal verrast omdat zij een belasting moet betalen omdat er op 01/01/2023 niemand gedomicilieerd stond op het tweede huisnummer van haar woning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Belastingen
Verzoeker vindt het niet kunnen dat de Stad Gent een belasting heft op de woning waar zijn 2 studerende kinderen samenwonen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Belastingen
De verzoeker is niet akkoord met een belasting IPR.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Belastingen
Verzoeker is boos omdat hij telefonisch geen uitleg krijgt over een openstaande factuur.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Terugvordering en Ondersteuning

Departement Gezondheid en Zorg

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat zij niet meer binnen mag in de cafetaria van het Lokaal dienstencentrum.	Bemiddeling geslaagd		Lokale dienstencentra

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat zij plots niet mag deelnemen aan een les in het LDC, dat die beslissing niet op een eerlijke manier werd genomen, dat dit niet goed gecommuniceerd werd en dat haar klacht hierover niet naar behoren opgevolgd en beantwoord werd.	Gedeeltelijk gegrond	Interne klachtenbehandeling; Redelijkheid en evenredigheid; Zorgvuldigheid	Lokale dienstcentra
Verzoeker klaagt dat er geen actie ondernomen wordt om te voorkomen dat lichten 's nachts blijven branden in het LDC.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Lokale dienstcentra
Verzoeker klaagt dat maaltijden in het LDC 10 dagen op voorhand besteld moeten worden en dat er geen flexibiliteit is bij bijvoorbeeld ziekenhuisopname. Hij was gewend aan een meer flexibele werkwijze in een ander LDC.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Consequent gedrag; Soepelheid	Lokale dienstcentra
Verzoeker klaagt dat een infosessie EHBO in het LDC 10 euro kost, terwijl veel sessies rond gezondheid gratis zijn of weinig kosten.	Ongegrond	Consequent gedrag	Lokale dienstcentra

Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat ze geen attest krijgt waarop staat dat de opvang geweigerd wordt omwille van de zorgnood van haar kind, dat ze geen antwoord kreeg op haar e-mails en dat ze het gevoel heeft dat haar zontje onterecht geweigerd wordt in de opvang.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Fair-play	Dienst Kinderopvang
Verzoekster twijfelt of zij na een incident haar kindje nog naar de buitenschoolse opvang zal laten gaan, omdat zij twijfelt of het voldoende aangepakt wordt en of de opvang nog een veilige omgeving is voor haar kind.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Kinderopvang
Verzoeker betreurt dat de dienst maar niet reageert op zijn klacht over de organisatie van de kinderopvang.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Kinderopvang
Verzoekster klaagt dat er een half uur ochtendopvang aangerekend wordt, ook als haar kinderen maar enkele minuten voor 8 uur aanwezig zijn op school.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	IVA Stedelijk Onderwijs Gent
Verzoeker klaagt dat de school van zijn zoon voor het tweede jaar op rij niet tijdig klaar is met de voorbereidingen in Smartschool, waardoor zijn zoon en hij niet beschikken over alle informatie, dit een negatief effect zou kunnen hebben op de resultaten van zijn zoon en hij daardoor zijn studietoelage nog niet kan aanvragen.	Gegrond	Actieve dienstverlening	IVA Stedelijk Onderwijs Gent

Departement Stedelijke Ontwikkeling

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is boos omdat een terrasaanvraag verkeerd zou geïnterpreteerd zijn en de behandelingstermijn naar zijn oordeel nodeloos lang duurt.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Economie
Verzoeker zit in een patstelling; voor het krijgen van een subsidie heeft hij een attest van Farys nodig en Farys wil dergelijk attest niet uitreiken omdat dit niet verplicht is.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is verbolgen omdat hij met een elektrische huurwagen een LEZ-boete kreeg, bovendien hekelte hij de stugge communicatie hierover.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoekster meldt dat zij bij de afhandeling van een LEZ-boete niet correct zou zijn geïnformeerd, dat er gemeld was dat de boete zou kunnen worden kwijtgescholden dan wel gehalveerd en dat zij niet op de hoogte zou zijn gebracht van de verschillende stappen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoekster dient verweer in tegen 4 LEZ-boetes omdat ze vergeten was om haar vergunning te verlengen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker vindt het onbegrijpelijk dat ze een LEZ-boete kreeg omdat ze de zone binnenreed met een conform voertuig dat niet geregistreerd was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoekster is verontwaardigd omdat ze op haar huwelijksdag verast werd met een oldtimerritje met een LEZ-boete tot gevolg. Het voertuig met Nederlandse nummerplaat reed tot aan het stadhuis en had daarvoor geen toelating. Ze is van oordeel dat over de LEZ niet in het buitenland werd gecommuniceerd en wil daarom alleen de prijs van de toelating betalen, geen boete.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker klaagt dat de Dienst Milieu en Klimaat geen rekening wil houden met het bewijs dat zijn voertuig gestolen was op het moment dat de boetes werden uitgeschreven.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Milieu en Klimaat
Verzoeker is verontwaardigd omdat op zijn e-mail maar geen antwoord komt.	Gegrond	Adequate communicatie	Dienst Stadsarcheologie en Monumentenzorg
Verzoekster is van oordeel dat haar rechten zijn geschaad omdat haar e-mailadres door Balie Bouwen fout werd ingevoerd.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker stelt vast dat de woningtypetoets die de Dienst Stedenbouw hanteert verschilt van deze die door de Dienst Toezicht wordt gecommuniceerd.	Gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker is boos omdat hij door de strenge restricties m.b.t. verharding zijn ontwerp voor een rolstoeltoegankelijk pad naar zijn voordeur niet kan realiseren zoals hij het voor ogen heeft.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoekers hebben het gevoel dat de Dienst Stedenbouw een bouwmisdrif of -afwijking te gemakkelijk liet regulariseren in plaats van bijvoorbeeld te eisen dat er gebouwd zou worden zoals het oorspronkelijk is aangevraagd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker is het er niet mee eens dat het toegangspad naar zijn berging niet breder mag zijn dan 1,5 meter.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker kan maar niet aanvaarden dat de stedenbouwkundige ontwikkelingsmogelijkheden van zijn klein perceel zeer beperkt zijn. Hij is teleurgesteld dat dit project pas kan gerealiseerd worden als aanpalende eigenaars hierin zouden meestappen, maar vindt bij hen geen weerklank.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning
Verzoeker ervaart overlast door een horecazaak en wil meer duidelijkheid over wat de stadsdiensten nog kunnen doen om dit aan te pakken en bij wie hij daarvoor terecht kan.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster ondervindt hinder van verschillende werven in haar buurt. Zij vraagt zich af of er wel voldoende controle gebeurt.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is boos omdat hij een aantal bouwovertradingen meldt maar de handhaving ervan niet wordt opgenomen.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster is verontwaardigd omdat haar klacht over de huisvuilophaling van een appartement schijnbaar niet wordt opgepikt en de overlast alleen maar erger wordt.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker klaagt over een horecazaak waarvan de afvalcontainers altijd buiten staan, hoewel zij volgens het reglement verplicht zijn die binnen te stockeren. De verzoeker vindt dat dat voor overlast zorgt en dat er ook te weinig gedaan wordt om het probleem op te lossen.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat de Dienst Toezicht een conformiteitsattest heeft afgeleverd nog vóór er herkeuringen zijn gedaan.	Gedeeltelijk gegrond	Redelijke behandelingstermijn; Zorgvuldigheid	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker klaagt dat hij geen feedback krijgt van de controleur van de Dienst Toezicht die nochtans in een e-mail beloofde dat wel te doen nadat hij de situatie ter plaatse zou gaan bekijken.	Gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker heeft in juli 2022 klacht ingediend en een ontvangstmelding gekregen, maar daarna is er op de klacht geen antwoord meer gekomen.	Gegrond maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster is teleurgesteld. Zij vindt dat Dienst Toezicht haar onderzoek naar de exploitatie van een B&B ontoereikend uitvoerde.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is boos omdat een groot deel van zijn voortuin moet onthard worden en probeert dit met alle middelen te omzeilen/verhinderen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is boos over de ongeschiktheidsverklaring van de woning die hij verhuurt en vecht de gevolgde handelswijze aan.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster voelt zich geïsoleerd door de Dienst Toezicht: waarom moet zij de voortuin ontharden terwijl de burens dit blijkbaar niet hoeven te doen?	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Consequent gedrag; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is boos omdat hij niet werd geïnformeerd over het bezoek van een expert die moest oordelen over een acuut onveilige situatie aan zijn pand en hij weigert daarom de daaraan gekoppelde retributie te betalen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster heeft het gevoel dat de Dienst Toezicht te weinig heeft geluisterd naar haar bezwaren tegen de regularisatie van een bouwaanvraag van burens en zij had ook een extra plaatsbezoek verwacht.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster vindt het niet kunnen dat de Dienst Toezicht het dossier doorstuurt naar de Dienst Belastingen. Wegens overmacht duurden de verbouwingen immers langer dan voorzien en zelf is ze niet zo goed in het opvolgen van administratie.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker is ontgoocheld over het zeer teleurstellende antwoord dat hij ontving van de Dienst Toezicht op zijn klachten over een hinderlijke inrichting in zijn buurt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is verolgen omdat een controleur van de Dienst Toezicht hem viseert, onrechtmatig optreedt en wettelijke bepalingen manifest met de voeten treedt.	Ongegrond	Deontologie; Gelijkheid en onpartijdigheid; Hoffelijkheid	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker vindt dat de woning die wordt gebouwd tegen zijn eigen woning, nooit vergund had mogen worden. Hij heeft het gevoel dat er zaken gebeuren die niet mogen, maar ondanks zijn bezwaren vindt hij naar zijn mening onvoldoende gehoor bij Dienst Toezicht.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoeker vreest gezondheidsschade door de uitstoot van de houtkachel van zijn buurman; hij vraagt zich af of het klopt dat een lokale overheid hier niet meer kan handhaven en of de Dienst Toezicht hem wel correct antwoordde.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
Verzoekster is van oordeel dat met de nieuw aangelegde oprit haar garage niet meer bereikbaar zal zijn.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster is verolgen omdat de nieuwe naam van haar straat na maanden nog altijd niet zichtbaar is op de toepassingen van de meest relevante cartografiebedrijven.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker betreurt dat er maar geen oplossing lijkt te komen voor de moeilijk bereikbare walkast. Het is nagenoeg onmogelijk om de hoofdschakelaar van de elektriciteit uit te zetten.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker klaagt dat hij geen reactie ontving op zijn melding van de verzakking aan de fietsonderdoorgang aan de Phoenixbrug.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is misnoegd omdat de zonale signalisatie 'zone 30' afgebleekt is en ondanks zijn meldingen hierover niet vervangen wordt.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker betreurt dat hij maar geen antwoord krijgt op zijn vraag om een verzakt verkeersplateau aan te pakken.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker ervaart geluidshinder door een putdeksel en betreurt dat dit maar niet aangepakt wordt.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is niet tevreden omdat een diepe put in het wegdek maar niet hersteld wordt.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker stelde aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen een vraag over de staat van het wegdek van een fietssnelweg. Hij kreeg wel een ontvangstmelding, maar verder is er, ondanks vier herinneringen, nooit een inhoudelijk antwoord geformuleerd.	Gegrond	Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker vraagt om op de hoogte gehouden te worden van de heropstart van wegenwerken. Omdat ze niet in de straat woont waar de werken plaatsvinden kreeg ze geen bewonersbrief. Ze heeft daar wel een garage, vandaar haar gerechtvaardigde vraag.	Gegronnd	Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker kocht een bakfiets en stelt vast dat de boordsteenverlaging, die maanden geleden ongedaan werd gemaakt, nu wel van pas zou komen. Hij betreurt dat hij op zijn mail hierover geen antwoord met uitleg krijgt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker vroeg verscheidene keren om stenen weg te halen die na de heraanleg van het trottoir bleven liggen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster is heel boos omdat door langdurige wegenwerken de straat en de greppel vol met zand en steenslag blijven liggen. Zij is van oordeel dat dit door de bevoegde diensten niet goed wordt opgevolgd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Hoffelijkheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker klaagt dat er geen reactie komt op zijn vraag om 1 van de 2 parkeerplaatsen voor personen met een handicap te schrappen.	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt op haar vraag wanneer de verkeersdrempel in de Kleine Gentstraat zou hersteld worden.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster klaagt dat het pad naar de bushalte er slecht bijligt, dat de stadsdiensten hebben gezegd dat ze dat gaan herstellen, maar dat er sindsdien nog niets is veranderd.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoekster klaagt dat ze niet verwittigd werden over de werken in hun straat en dat hun garage 2 weken niet bereikbaar zou zijn.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker gaf na afloop van het inloopmoment over een integrale heraanleg enkele opmerkingen en vreest dat hier geen rekening mee zal gehouden worden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker klaagt dat hij nog altijd geen reactie heeft ontvangen op zijn mail over de slechte staat van het wegdek op het Fibulaplein.	Gegronnd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker vindt het heel vervelend dat de wegenis van de verkeering waarin hij woont nog niet is opgeleverd. Hij wil weten tot wanneer hij zijn vuilnis nog tot aan de officiële openbare weg zal moeten brengen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker gaat niet akkoord met de heraanleg van de winkelstraat en bewandelt vele paden in een poging om het hele project ongedaan te maken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is van oordeel dat hij voor de toegang tot zijn vergunde bakfietsberging meteen ook recht heeft op een verlaagde boordsteen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker betreurt dat de bewonersbrief voor de heraanleg - beloofd voor november of december 2022 - nog niet is toegekomen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Verzoeker is boos omdat het terras in zomeropstelling er nog altijd staat begin december.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster is in alle staten: ze heeft nog altijd haar vergunning IPR niet ontvangen voor werken die de volgende dag ingepland staan. Nochtans vroeg ze deze al 3 weken geleden aan.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is heel boos omdat zijn terrasaanvraag van 17 mei op 10 oktober nog altijd niet behandeld is.	Gegronnd	Degelijke dossieropvolging	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is kwaad omdat hij na 18 dagen nog altijd geen antwoord kreeg op zijn aanvraag IPR en de dienst hierover ook niet telefonisch kan consulteren.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster begrijpt niet waarom ze zo lang moet wachten op een terrasvergunning. Ze krijgt geen perspectief en kan zich niet organiseren met het oog op de Gentse Feesten die in aantocht zijn.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster klaagt dat ze nog altijd oude adresgegevens ziet van haar firma en is niet tevreden met het antwoord van de dienst.	Gegronnd	Zorgvuldigheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster waardeert de inzet van IPR maar moet tot haar ongenoegen vaststellen dat de verwachte service tijdens de zomermaanden niet wordt geleverd. Zij vindt het niet kunnen dat door personeelsgebrek sommige aanvragen tot inname van openbare ruimte zelfs niet aan behandeling toekomen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord heeft gekregen op haar opmerkingen en dat haar niemand, ondanks de belofte, heeft gecontacteerd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is teleurgesteld omdat zijn klacht over sluikestort aan een textielcontainer schijnbaar niet wordt opgevolgd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker aanvaardt de huidige verkeersafwikkeling in de Pantser-schipstraat niet.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker is heel boos omdat hij geen terrasvergunning krijgt voor zijn zaak die binnen 2 dagen opent. Hij ervaart het telefonisch contact met de dienst als klantvriendelijk.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Hoffelijkheid	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR
Verzoeker betreurt dat hij geen reactie kreeg op zijn eerstelijnsklacht.	Ongegrond	Adequate communicatie	Dienst Wonen
Verzoeker is boos omdat hij zijn transitwoning moet verlaten terwijl de werken aan zijn 'Gent knapt op'-woning nog niet beëindigd zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	Dienst Wonen
Verzoeker is verontwaardigd over de dienstverlening van Dienst Wonen en noemt de gevolgen ervan een farce.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid	Dienst Wonen
Verzoekster is boos omdat ze een subsidie misloopt door een te hoge maandelijkse huurprijs die ze vraagt voor haar gerenoveerde woning.	Ongegrond	Billijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Wonen
Verzoekster vond dat ze niet voldoende is geholpen door de Woonwijzer.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Wonen
Verzoeker is van oordeel dat zijn preciaire woonsituatie en slechte vooruitzichten op beterschap te wijten zijn aan verkeerd advies door de Woonwijzer.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	Dienst Wonen
Verzoeker uit allerlei bedenkingen over de aanpak van de bestrijding van zwerfvuil en sluikstorten en klaagt over de opvolging van sluikstortmeldingen.	Bemiddeling geslaagd		Groendienst
Verzoeker begrijpt niet waarom hij nu plots moet instaan voor het onderhoud van de groene berm naast zijn woning.	Geen oordeel	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is boos en ongerust omdat de Groendienst nog altijd niet reageerde op zijn dringende verzoek om een boom grondig te snoeien.	Gegronnd	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is boos omdat hij opnieuw vaststelt dat de berm van zijn burelen door de Groendienst wordt gemaaid en de groenstrook naast zijn haag niet.	Gegronnd	Degelijke dossieropvolging	Groendienst
Verzoekster meldt dat zij bericht heeft gekregen dat zij een openbaar pad langs haar woning moet onderhouden, maar daar is zij het niet mee eens.	Gegronnd	Overeenstemming met de regelgeving	Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker laat de Ombudsdienst weten dat zijn mail naar de Groendienst, met vragen over netheid en over het onderhoud van het openbaar groen, ondanks een herinneringsmail na 2 maanden nog altijd niet is beantwoord.	Gegron	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoekster heeft via de sluikstortapp verschillende keren melding gemaakt van een Zodiac die op de waterberm achtergelaten is, maar zij ziet geen verandering en zij krijgt geen uitleg.	Gegron	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is verontwaardigd over het antwoord van de Groendienst en aanvaardt het gebrek aan dienstverlening niet.	Gegron maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker betreurt dat zijn brief, 2 maanden geleden verstuurd, niet werd beantwoord.	Gegron maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is boos omdat er geen feedback kwam over de overlegvergadering waarbij zijn klacht als agendapunt werd behandeld.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker vindt het niet kunnen dat op zijn herhaalde vraag naar overleg niet wordt gereageerd.	Gegron maar gecorrigeerd	Degelijke dossieropvolging	Groendienst
Verzoekster is teleurgesteld: zij heeft verscheidene opmerkingen over het beheer van de Bourgoyen, maar krijgt maar geen antwoord op haar mails.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is boos omdat hij voortaan de groene berm naast zijn woning moet maaien zoals voorzien in het politiereglement.	Ongegron	Overeenstemming met de regelgeving	Groendienst
Verzoeker vraagt dat de Ombudsdienst er bij de Groendienst zou op aandringen om de groene berm naast hun woning te maaien zolang zij daar nog wonen.	Ongegron	Billijkheid	Groendienst
Verzoeker aanvaardt niet dat hij de groene berm naast zijn tuin zou moeten onderhouden.	Ongegron	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker vindt het ongehoord dat achter zijn perceel een afsluiting wordt geplaatst en vindt het onaanvaardbaar dat dit enkel bij hem gebeurt en niet bij alle andere bureu.	Ongegron	Gelijkheid en onpartijdigheid; Overeenstemming met de regelgeving	Groendienst
Verzoeker is ervan overtuigd dat de Groendienst de overhangende takken niet zal wegnemen zoals beloofd.	Ongegron	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoeker is boos omdat na het scheren van de haag (in een bocht van de weg) er geen verdere ingrepen gebeuren en de slechte zichtbaarheid zal blijven bestaan.	Ongegron	Actieve dienstverlening	Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker eist een strak gemaaid grasveld in het park voor zijn woning.	Ongegrond	Adequate communicatie; Gelijkheid en onpartijdigheid	Groendienst
Verzoekster is heel boos over het groenonderhoud op de begraafplaats aan de Viaductstraat. Zij is van oordeel dat het er een wildernis is.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Consequent gedrag	Groendienst
Verzoeker verwacht meer maaibeurten van het openbaar groen in zijn straat. Hij zegt dat zijn vragen aan de Groendienst hierover niet zijn beantwoord.	Ongegrond	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker is niet tevreden over de heraanleg van het Muinkpark. Hij vindt de nieuwe elementen storend, hij wil dat die worden vervangen en hij wil dat de geplande evaluatie wordt vervoegd. Hij heeft ook bedenkingen bij de gevolgde procedure en vindt dat er te weinig inspraak is geweest voor de omwonenden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	Groendienst
Verzoekster zegt dat de Groendienst wel een vergunning toekent om een boom te rooien, maar dat diezelfde Groendienst vervolgens weigert om de boomkapper te laten parkeren in het parkje bij haar tuin, waardoor de boom toch niet gekapt kan worden.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Soepelheid	Groendienst
Verzoeker vindt dat er bij de heraanleg van het Paul de Smet de Naeyerpark te veel vertraging optreedt, dat de burgers daarvan schade ondervinden en dat de Groendienst te weinig moeite doet om het proces te versnellen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoekster vroeg de Groendienst om op de begraafplaats van Oostakker een rij bomen te snoeien naast de urnenkelders, omdat daar altijd duiven in zitten die hun gevoeg doen op de zerken. De Groendienst heeft die vraag afgewezen en mevrouw is het daar niet mee eens.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Groendienst
Verzoekster schrijft dat zij herhaaldelijk vraagt om snoeiwerken uit te voeren in een brandgang achter haar woning maar dat dat ondanks eerdere beloften niet gebeurt en dat er geen reactie komt op haar vragen daarover.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Groendienst
Verzoeker vraagt onze tussenkomst om toch het snoeien van straatbomen af te dwingen.	Ongegrond	Consequent gedrag	Groendienst

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster ervaart overlast door bladval in de dakgoot. Het probleem kan zij zelf niet meer aanpakken en zij vraagt dat daarom de bomen vervroegd zouden gesnoeid worden.	Ongegrond	Adequate communicatie	Groendienst
Verzoekster klaagt dat ze een GAS-boete betaald heeft onder voorbehoud van alle rechten maar dat haar verweer toch niet werd behandeld.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat zij geen antwoord ontving op het verweerschrift doordat het Mobiliteitsbedrijf dit naar een oud adres stuurde.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de tweede parkeerretributie omdat deze op dezelfde dag werd uitgeschreven.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij wel degelijk betaald heeft om te parkeren.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is kwaad omdat hij maar geen antwoord krijgt op zijn vraag om een verkeersverbod in te stellen op de hoek van de straat.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is van oordeel dat zijn verweer over enkele GAS-boetes wel degelijk binnen de juiste termijn werd ingediend.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij als leverancier van de Stad Gent 9 GAS-boetes heeft ontvangen.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat de aanvraag voor een vergunning autovrij gebied voor zijn wagen wel is goedgekeurd maar voor zijn aanhangwagen niet.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist 3 parkeerretributies omdat hij parkeerde op een parkeerplaats voor autodelen. Hij stelt zich ook vragen bij het gevoerde annulatiebeleid.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op haar vraag om de fietsenstalling te verplaatsen.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij 4 parkeerretributies heeft ontvangen door problemen met de aanvraag van zijn bewonersvergunning en dat hij onvoldoende op de hoogte was gebracht van de schrapping van zijn bewonersvergunning.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat ze nu pas na 2 jaar een herinneringsbrief heeft ontvangen voor een parkeerretributie waarvan ze niet afwist.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze niet wist dat ze in een commerciële straat stond geparkeerd en maar een parkeerrecht kon kopen tot 19u.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het fietsenrek te dicht bij haar raam staat en dat ze geen reactie krijgt van het Mobiliteitsbedrijf.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn vraag om grondmarkering aan te brengen aan de parkeerplaats voor personen met een handicap.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij aan het laden en lossen was voor zijn zaak.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij aan het laden en lossen was voor zijn handelszaak.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij naar een verdere parkeerautomaat moest gaan en daardoor zijn parkeerrecht aankocht 7 minuten na het uitschrijven van de parkeerretributie. De dichtstbijzijnde parkeerautomaat bleek defect.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij niet wist dat er verschillende parkeerzones zijn met verschillende tarieven en hij enkel met munten kan betalen.	Bemiddeling geslaagd		IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat zij deurwaarderskosten moet betalen, hoewel zij verweer indiende en daarop geen antwoord kreeg.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat hij van mening was dat zijn aanvraag voor een tweede bewonersvergunning gelukt was.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist het hoge bedrag van de GAS-boetes en het feit dat ze pas na 3 weken hierover een eerste brief ontving.	Gedeeltelijk gegrond	Billijkheid; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij geen signalisatie heeft gezien in verband met bewonersparkeren en klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn verweer.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze enkel aan de balie de nummerplaat van haar bewonersvergunning kon laten veranderen en dat ze geen antwoord ontving op haar bezwaarschrift.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij onvoldoende tijd heeft gekregen om de parkeerretributie te betalen en het Mobiliteitsbedrijf veel te vlug de herinneringsbrieven heeft verstuurd.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker stelt vast dat zijn achterpoortje niet meer met de (aanhang)wagen bereikbaar is en roept erfdienstbaarheid in om toch doorgang te eisen.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Billijkheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat de laadpaal niet aan het huisnummer staat zoals vermeld werd in de bewonersbrief en klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf telefonisch moeilijk bereikbaar is.	Gedeeltelijk gegrond	Toegankelijkheid en bereikbaarheid; Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat de beloofde pijlen nog altijd niet zijn geschildderd op het fietspad aan de Elyzeese Velden.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij 13 GAS-boetes heeft ontvangen door een fout van een medewerkster van het Mobiliteitsbedrijf die in zijn plaats op zijn gsm de nummerplaten heeft ingevoerd in de beheerstool om een vergunning autovrij gebied te bekomen.	Gedeeltelijk gegrond	Billijkheid; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat er een geldig bezoekersticket voorlag en klaagt dat hij geen antwoord kreeg op zijn verweerschrift.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij in het verleden een bestuurderspas heeft ontvangen ondanks zijn veroordeling en dat hij die nu niet meer krijgt.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving; Rechtszekerheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij racistisch benaderd werd door een vaststeller van het Mobiliteitsbedrijf.	Geen oordeel	Deontologie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij al meerdere maanden wacht op een antwoord op zijn vraag om een parkeerplaats voor personen met een handicap te voorzien in zijn straat.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn; Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat het Mobiliteitsbedrijf het betaalde bedrag terugstortte zonder het vermelden van een reden.	Gegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn vragen over de heraanleg van de Belvédèreweg.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen inhoudelijk antwoord krijgt op haar mail over de verkeersproblematiek in het woonerf Diksmuidestraat.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij nooit een antwoord ontving op zijn e-mails over de verkeerssituatie in de Bernard Spaelaan.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt op haar vraag om paaltjes te plaatsen om zo het verkeerd parkeren tegen te gaan.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de beloofde parkeerplaatsen voor kort-parkeren nog altijd niet zijn ingevoerd.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij op 5/9/23 nog geen antwoord kreeg op zijn klacht die op 24/7/23 via Gentinfo aan het Mobiliteitsbedrijf gestuurd werd.	Gegron	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn vraag om een zone 30 in zijn buurt in te voeren.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn vraag om een verkeersdrempel te voorzien in Malem als snelheidsremmende maatregel.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er geen reactie komt op zijn vraag om signalisatie te voorzien aan de laadpaal in zijn straat.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de leveringsproblemen in de Wielewaalstraat niet opgelost geraken en dat het Mobiliteitsbedrijf haar niet contacteerde ondanks de gemaakte belofte.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is misnoegd omdat hij maar geen antwoord ontvangt op zijn e-mail waarin hij de weinig hoffelijke manier aanklaagt waarop voetgangers door fietsers benaderd worden in de Botestraat.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn; Redelijkheid en evenredigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij nog geen antwoord ontving op zijn e-mails over het invoeren van een woonerf en speelstraat in zijn straat.	Gegron	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na meer dan 1 maand nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn vraag over autodeelplaatsen.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze al verschillende GAS-boetes kreeg omdat haar zoon met een bromfiets door een knip reed.	Gegron	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat er ondanks de belofte nog altijd geen kort-parkeren is ingevoerd aan de Hundelgemsesteenweg.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat ze veel te lang heeft moeten wachten op een antwoord op haar vraag om antiparkeermaatregelen te voorzien in de Kogelstraat.	Gegronnd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na 2 maanden nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn vraag om anti-parkeermaatregelen te voorzien in de Mazestraat.	Gegronnd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen reactie meer heeft ontvangen over de anti-parkeermaatregel recht tegenover het appartementsgebouw in de Belgradostraat.	Gegronnd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er geen duidelijkheid is of een gedeelte van de Groendreef nu publiek of privé domein is.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is boos omdat hij maar geen antwoord krijgt op zijn opmerkingen over de veiligheid aan de school Wijze Eik.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster hekelt dat zij voor haar commerciële ruimte niet kan laden en lossen en dat de stadsdiensten haar van het kastje naar de muur sturen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf geen rekening houdt met haar opmerkingen over de bereikbaarheid van haar oprit sinds het plaatsen van een snelheidsremmer.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na bijna 2 maanden nog altijd geen reactie ontving op zijn klacht over de parkeerdruk in de Sint-Godelievestraat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen reactie heeft ontvangen op zijn voorstellen om de toegankelijkheid van zijn straat te verbeteren.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij na een gesprek met de bevoegde schepen geen reactie meer heeft ontvangen op zijn vraag om gele lijnen te voorzien in de Eikstraat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat zijn gratis bewonersvergunning geschrapt en toegekend werd aan een andere bewoner terwijl hij nog altijd op hetzelfde adres woont.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf zijn verweerschriften die naar het algemeen e-mailadres werden gestuurd niet naar het juiste team heeft doorgestuurd waardoor zijn verweer niet tijdig werd gerigstreerd en dus niet behandeld wordt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij voor een dagvergunning voor het autovrij gebied ook bewijzen moet geven dat hij een jaar lang elke week levert in Gent.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij de brieven over de GAS-boete niet ontving omdat deze naar zijn oude adres verstuurd werden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij noch een kennisgevingsbrief noch een herinneringsbrief ontving over de GAS-boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij geen brief ontving om te melden dat hij te weinig had betaald.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat het signalisatiebord niet zichtbaar was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze wel degelijk een parkeerrecht aankocht via 4411 en het Mobiliteitsbedrijf niet reageert op haar verweer.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de administratiekosten omdat hij geen retributies heeft ontvangen achter de ruitenwisser en volgens hem het Mobiliteitsbedrijf de termijnen niet respecteert om een herinneringsbrief te sturen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is misnoegd omdat hij geen bewonersvergunning zou hebben gekregen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze wel betaald had om te parkeren en meent geen brieven te hebben ontvangen over deze parkeerretributie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat er geen andere parkeerplaats was om zijn moeder die slecht ter been is en een parkeerkaart voor personen met een handicap bezit, in de wagen te laten stappen.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet antwoordt op haar vraag om de laadpaal te verplaatsen en haar voorstel voor een nieuwe plaats niet onderzoekt.	Ongegrond	Adequate communicatie; Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het tarief dat ze moeten betalen om 10 minuten te parkeren op de parking van Flanders Expo veel het hoog is en dat de tarieven ook niet aangeduid staan.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij 3 maanden na het laatste antwoord van het Mobiliteitsbedrijf geen acties ziet op het terrein om de verkeersveiligheid voor fietsers en voetgangers in de Terneuzenlaan te verbeteren.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat de signalisatie die de voorbehouden parkeerplaatsen aanduidt, niet duidelijk is en voor veel takelingen zorgt.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de kosten van de gerechtsdeurwaarder omdat hij nooit brieven heeft ontvangen over de parkeerretributie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt over de te hoge snelheid van voertuigen in de Sint-Denijslaan en de geluidsoverlast die de rijbaankussens hierdoor veroorzaken.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker gaat niet akkoord met het antwoord van het Mobiliteitsbedrijf over de maatregelen die al dan niet genomen zijn om de verkeersleefbaarheid in de Broekstraat te verhogen.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat zijn echtgenoot wel degelijk een parkeerkaart voor personen met een handicap heeft, maar deze vergat voor te leggen.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de kosten van de parkeerretributie omdat hij enkel een dwangbevel ontving en geen eerder verstuurd briefwisseling.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de laadpaal aan haar voordeur interfereert met de wifi en met de medische apparaten voor haar man.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes en betreurt dat het te lang duurt voordat hij de eerste GAS-boete in zijn brievenbus kreeg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf zijn voorstellen om de parkeerproblematiek op te lossen, niet wil onderzoeken.	Ongegrond	Adequate communicatie; Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij een tijdelijke bewonersvergunning had aangevraagd.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boete omdat ze het signalisatiebord C3 niet kent en ze ook geen brieven heeft ontvangen doordat ze verhuisd was en op vakantie is gegaan.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes en deurwaarderskosten omdat hij meent sommige brieven niet te hebben ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze de intentie had om te betalen maar per ongeluk de parkeersessie gebruikte van een andere gemeente.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de administratie- en deurwaarderskosten omdat hij de herinneringsbrieven niet heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is verontwaardigd omdat een niet-betaalde retributie nu resulteert in een dwangbevel.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de hoge deurwaarderskosten omdat hij meent geen antwoord te hebben ontvangen op zijn verweer.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boete omdat hij op dat moment zijn gehandicapte moeder moest ophalen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat er minder vergunningen mogelijk zijn dan vroeger om te parkeren in de garage in het autovrij gebied en zij hierdoor al verschillende GAS-boetes heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf weigert om hem de beelden te bezorgen van de vaststellingen die geleid hebben tot een GAS-boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de tweede GAS-boete omdat er maar 1 minuut verschil zit tussen de twee boetes en klaagt dat haar verweer niet werd aanvaard.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de brieven i.v.m. de GAS-boetes niet aange-tekend verstuurd worden en ze daardoor het antwoord niet ontving van het Mobiliteitsbedrijf waardoor zij ook niet tijdig betaalde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist dat zijn verweer op een GAS-boete te laat ingediend werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is van oordeel dat hij de deurwaarderskosten niet moet betalen omdat hij geen aanmaningsbrief heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat zij tijdens de Gentse Feesten een retributie kreeg voor het parkeren op een parkeerplaats voor bewoners, terwijl dit niet duidelijk aangeduid werd met signalisatie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij een verlenging had bekomen voor beide voertuigen die hij had aangemeld.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat zowel het Mobiliteitsbedrijf als de gerechtsdeurwaarder de procedure bij de GAS-boetes niet correct volgden waardoor hij nu een hoog bedrag dient te betalen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat de gerechtsdeurwaarder het bedrag van de afbetaling niet mag verlagen van het Mobiliteitsbedrijf.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is er van overtuigd dat de burgemeester als enige een verweerschrift tegen een GAS-boete kan behandelen en heeft zijn verweerschrift naar daar gestuurd. Verzoeker klaagt dat dit verweerschrift niet behandeld wordt en dat hij geen antwoord heeft gekregen van de burgemeester.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de kosten van de parkeerretributie omdat de herinneringsbrieven naar zijn oud adres zijn gestuurd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij werken diende uit te voeren aan het Sint-Baafsplein.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze een parkeerretributie heeft ontvangen doordat haar parkeersessie werd stopgezet zonder dat ze het wist.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de kosten van de deurwaarder omdat ze geen antwoord heeft ontvangen op haar verweerschrift.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op zijn vraag om een fietsenstalling te plaatsen in zijn straat.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf de verweertijd verkeerd interpreteert en dat zijn verweer wel op tijd werd verstuurd. Ook de communicatie is volgens verzoeker niet optimaal.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat zijn vergissing om zijn bewonersvergunning niet aan te passen aan de vervangwagen, niet aanvaard wordt.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat het niet duidelijk is dat hij daar niet mocht parkeren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij niet wist dat hij niet mocht parkeren op een voorbehouden bewonersparkeerplaats met een parkeerkaart voor personen met een handicap.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat men bij 8 uur parkeren overdag/avond meer betaalt dan bij 8 uur parkeren overdag.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze verdacht wordt van fraude bij het verlaten van de parking The Loop en gaat niet akkoord met het antwoord van het Mobiliteitsbedrijf.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de administratiekosten omdat hij voordien al de parkeerretributie had betaald.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij GAS-boetes ontving omdat hij geen recht meer heeft op een vergunning voor het autovrij gebied als zorgverstrekker.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat zij als Nederlandse meer moet betalen aan herinneringskosten dan de burgers in België.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker laat weten dat hij op zijn vraag om betalend parkeren in te voeren in zijn straat, geen antwoord heeft ontvangen.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat zijn verweer tegen een GAS-boete niet meer behandeld wordt omdat hij zijn boete al betaalde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributies omdat ze per ongeluk een fout gemaakt heeft bij het invoeren van de einddatum van de vergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij ondanks dat hij de parkeerretributie betaalde, toch een dwangbevel kreeg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de tweede GAS-boete omdat het te lang heeft geduurd voordat hij wist dat hij een overtreding had begaan.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf haar niet wil helpen bij het bekomen van een vergunning voor het autovrij gebied.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij zijn bewonersvergunning al had aangevraagd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij niet wist dat hij niet mocht parkeren op een parkeerplaats voorbehouden voor autodelen. Als Brit kon hij niet verstaan wat er op de signalisatie stond.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij een vergunning heeft ontvangen om door het autovrij gebied te rijden maar hij niet wist dat hij met deze vergunning niet door een knip mocht rijden..	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze in het bezit is van een geldige parkeerkaart voor personen met een handicap.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker meent dat de signalisatie die het autovrij gebied aanduidt, niet dezelfde is als in Nederland en hij daarom niet wist dat hij er niet door mocht rijden. Hij meent ook dat het hier om dezelfde inbreuk gaat en er dus geen 3 maar 1 boete mocht uitgeschreven worden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze een fout heeft gemaakt in de nummerplaat en klaagt dat ze geen reactie heeft ontvangen op haar verweerschrift.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boete omdat hij hierover geen brieven heeft ontvangen en niet wist dat hij een boete had gekregen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is vervolgen omdat de afspraak om zijn goedgekeurde taxivergunning op te halen geannuleerd werd omwille van een uitspraak van de Raad van State.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij opgenomen was in het ziekenhuis.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze enkel cash geld bij zich had en geen parkeerrecht kon aankopen en dan maar haar blauwe schijf heeft gelegd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze niet op de hoogte is gebracht van het voorzien van paaltjes aan de school en gaat niet akkoord met de reden waarom deze daar staan.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is vervolgen omdat de afspraak om zijn goedgekeurde taxivergunning op te halen geannuleerd werd omwille van een uitspraak van de Raad van State.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is niet akkoord met de 3 boetes die hij kreeg omdat hij op een plaats stond voor bewonersparkeren met een vervangwagen die hij niet had aangemeld voor bewonersparkeren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster eist van het Mobiliteitsbedrijf bijkomende anti-parkeermaatregelen om vlotter haar oprit op en af te geraken.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster meldt dat er door een bus die vaak parkeert in de berm soms modder op de rijweg komt en dat dat zorgt voor een onveilige verkeerssituatie, vooral voor fietsers.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er te weinig bewonersplaatsen zijn in het stadscentrum en dat het Mobiliteitsbedrijf hiervoor geen oplossing wil bieden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de extra kosten aangezien hij de parkeerretributie heeft betaald.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze voor het ophalen van overleden personen geen permanente vergunning kan krijgen voor het autovrij gebied.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij wel moet weten wat de voorwaarden zijn van de vergunning maar de vergunning zelf niet mag aanvragen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze geen aangezekende zending heeft ontvangen en de deurwaarder de betalingsuitnodiging naar haar oud adres heeft gestuurd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributies omdat ze de dag na het ontvangen van de nieuwe wagen haar bewonersvergunning aanpaste.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat er geen signalisatie staat die aanduidt dat het een blauwe zone is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf pas na 30 dagen zal nakijken of het meettoestel in de Putstraat gesaboteerd is waardoor de metingen niet zouden kloppen.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij vindt dat de tijd om een parkeerrecht te nemen veel te kort is.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij maar 3 minuten geparkeerd stond om zijn zoontje naar school te begeleiden wat volgens hem onder laden en lossen valt. Hij was ook vergeten om de parkeerkaart voor personen met een handicap voor te leggen. Verzoeker stelt ook dat de vaststeller hem onbeleefd te woord heeft gestaan.	Ongegrond	Hoffelijkheid; Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij als bewoner sowieso recht heeft op een bewonersvergunning maar vergeten was om de vervangwagen af te melden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat er door de wegenwerken in de buurt heel veel verkeers- en geluidshinder is in haar straat door het sluipverkeer en dat men geen bijkomende signalisatie wil plaatsen om plaatselijk verkeer aan te duiden.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boetes omdat haar zoon de signalisatie niet had gezien en meent dat zij te laat op de hoogte zijn gebracht van de boetes.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster gaat niet akkoord met het antwoord dat ze in eerste instantie heeft ontvangen van het Mobiliteitsbedrijf over de parkeerdruk in haar straat en klaagt dat ze op haar laatste mail geen reactie heeft ontvangen.	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat er geen andere parkeerplaats was in haar straat dan de parkeerplaats voor autodelen.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij recht heeft op 2 x 30 minuten gratis parkeren en zijn parkeerrecht nog maar 10 minuten vervallen was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op zijn vraag om anti-parkeermaatregelen te voorzien aan de garage van het appartementsgebouw waar hij woont.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat het niet duidelijk was dat het een parkeerplaats voor markt-kramers was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat het niet duidelijk is dat er blauwe zone geldt op de parking en dat het tarief van de parkeerretributie te hoog is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat de aanvraag van een vergunning voor het autovrij gebied een grote rompslomp is en veel extra werk vraagt. Verzoeker zou ook niet verwittigd zijn dat zijn vergunning zou vervallen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf geen rekening houdt met haar voorstel om de geplande laadpaal te verplaatsen.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de kosten van de deurwaarder omdat hij de brieven over de GAS-boete niet heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er geen rekening wordt gehouden met zijn argumenten om de laadpaal te verplaatsen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze als bewoonster recht heeft op een bewonersvergunning maar vergat de nummerplaat van de vervangwagen af te melden.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boete omdat hij maar eventjes voorbij het C3-bord is gereden en daarna terug is gereden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat hij niet wist dat zijn bewonersvergunning vervallen was door zijn verhuis.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij geen reactie kreeg op zijn opmerkingen over het circulatieplan Oud Gentbrugge.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen parkeervergunning kan krijgen omdat ze niet kan parkeren in haar garage tijdens werken in haar buurt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de GAS-boete die hij heeft ontvangen omdat hij niet op de hoogte was van het bestaan van het autovrij gebied.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet motiveert waarom ze geen extra signalisatie of paaltjes willen plaatsen om het verkeerd parkeren tegen te gaan.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker is van oordeel dat het voetgangersgebied niet staat aangeduid en vraagt de kwijtschelding van 2 GAS-boetes.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er aan zijn woning geen anti-parkeermaatregelen worden voorzien om gemakkelijker met zijn bakfiets in zijn woning te kunnen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat men ook onmiddellijk het volledige bedrag van 12 euro moet betalen als men per vergissing op de parking The Loop rijdt en dat er geen gratis minuten zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat hij niet wist dat hij zijn vervangvoertuig terug moest afmelden en het Mobiliteitsbedrijf niet bereikbaar was voor informatie.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Toegankelijkheid en bereikbaarheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat hij vindt dat je als bewoner eigenlijk ook in een andere parkeerzone zou moeten kunnen parkeren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat zijn vergunningen voor het autovrij gebied zijn geweigerd en hij zo een GAS-boete heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze al verschillende keren een aanvraag heeft gedaan voor een parkeerplaats voor personen met een handicap maar dat ze daar nooit reactie op kreeg.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat hij wel in het bezit is van een geldige mindervalidenkaart maar deze vaak vergat vooraan te leggen. Hij vraagt enige soepelheid.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij niet bekend is met de uren waarbinnen men moet betalen om te parkeren.	Ongegrond	Soepelheid	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist 2 van de 3 GAS-boetes omdat dit volgens hem dezelfde inbreuken zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze niet wist dat ze haar bewonersvergunning diende te koppelen aan haar vervangwagen om zo een geldige bewonersvergunning te hebben.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boetes omdat ze geen verschillende boetes kan krijgen voor dezelfde inbreuk.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker meent dat hij niet geparkeerd stond op een bewonersparkeerplaats en betwist de parkeerretributie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de beslissing om twee extra fietsenstallingen te plaatsen in haar straat en klaagt dat ze geen antwoord krijgt van het Mobiliteitsbedrijf.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat het aanvragen van een vergunning om in het autovrij gebied te rijden veel te moeilijk is geworden en hij ook geen jaarvergunning kan krijgen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze de parking The Loop enkel kon verlaten na het betalen van 12 euro ondanks dat ze per vergissing de parking was opgereden en deze onmiddellijk weer wou verlaten.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op zijn vraag om aan de ingang tot zijn firma een anti-parkeermaatregel te voorzien.	Ongegrond	Motiveringsplicht	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de visie van het Mobiliteitsbedrijf over de verkeersingrepen in het Gustaaf Carelshof en klaagt over het feit dat zowel het Mobiliteitsbedrijf als de bevoegde schepen zijn e-mails blokkeren.	Ongegrond	Adequate communicatie	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord heeft ontvangen op haar verweer tegen een parkeerretributie maar dat ze wel een herinneringsbrief heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat er na 1 jaar nog altijd geen permanente signalisatie staat voor de zone 30 in de Paviljoenweg.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist dat de fietsenstallingen in de Robiniadreef reglementair op de rijbaan staan en wil deze laten verwijderen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster klaagt dat ze een GAS-boete heeft ontvangen ondanks dat ze een vergunning heeft en door de knippen mag rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de parkeerretributies omdat ze de nummerplaat van de vervangwagen niet kon afmelden in het e-loket.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de administratie- en deurwaarderskosten omdat ze de parkeerretributie voordien betaalde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze de aangetekende herinneringsbrief niet heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster vindt de boetes die zij ontving voor het negeren van een C3-bord onterecht omdat de verkeerssituatie volgens haar zo complex is dat een overtreding daar zo goed als onvermijdelijk is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker klaagt dat hij een parkeerretributie heeft ontvangen ondanks zijn aankoop van een parkeerrecht via 4411.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVA Mobiliteitsbedrijf

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat ze geen parkeervergunning kan krijgen voor haar adres omdat ze geen verklaring krijgt van haar verzekering dat ze de tweede bestuurder is van het voertuig.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoeker betwist de kosten van de deurwaarder omdat hij de oorspronkelijke retributie heeft betaald.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster betwist de GAS-boetes die ze heeft ontvangen omdat haar vergunning voordien automatisch verlengd werd en ze het nu zelf moest doen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVA Mobiliteitsbedrijf
Verzoekster is verbolgen omdat zij nu niet meer met een camionette tot bij haar commerciële boot kan om te laden en te lossen, bovendien loopt zij verloren tussen de verschillende stadsdiensten en weet zij niet tot wie zij zich kan richten om het probleem effectief aan te kaarten.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Projectbureau Ruimte
Verzoeker is verontwaardigd dat hij geen reactie krijgt op zijn vraag om de resultaten van de geluidsmetingen te kennen.	Gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijke behandelingstermijn	Projectbureau Ruimte

Departement Welzijn en Samenleving

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt over de voorzitter van een Open Huis en geeft aan dat hij daarover te weinig gehoor krijgt bij de Dienst Ontmoeten en Verbinden.	Bemiddeling geslaagd		Dienst Ontmoeten en Verbinden
Verzoeker is boos omdat de geluidsoverlast door een danscafé blijft aanhouden en schijnbaar niemand het probleem effectief aanpakt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Preventie voor Veiligheid
Verzoeker klaagt dat hij geen tussenkomst meer zal krijgen voor zijn tandprothese hoewel hij daar eerder toestemming voor kreeg en hij nog geen officiële beslissing kreeg over de stopzetting van zijn leefloon.	Bemiddeling niet geslaagd		Dienst Thematische Hulp
Verzoekster is psychologe en ze klaagt dat het OCMW de facturen voor de therapie die ze geeft aan een cliënt niet betaalt en dat zij de maatschappelijk werker niet kan bereiken.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Dienst Thematische Hulp
Verzoekster klaagt dat het OCMW haar niet wil helpen met een voorschot nadat haar geld gestolen werd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker klaagt dat hij niet geholpen werd met een noodwoning op het moment dat zijn woning plots onbewoonbaar verklaard werd omwille van een lek.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Thematische Hulp
Verzoeker klaagt dat hem een werkplek aangeboden werd te ver (5 kilometer) van zijn woning, dat de arbeidsbegeleider dreigde om zijn leefloon stop te zetten en dat geweigerd wordt om een andere arbeidsbegeleider aan te duiden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Dienst Werk en Activering
Verzoekster klaagt dat ze haar taxicheques niet meer mag omruilen, hoewel dit niet tijdig lukte omwille van een ziekenhuisopname.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	Lokaal Sociaal Beleid
Verzoeker klaagt dat hij geen vertrouwen meer heeft in het OCMW en zijn maatschappelijk assistent, dat hij geen idee heeft waar hij eigenlijk recht op heeft en dat de MA hem pusht om tegen zijn wil een pro-Deadvocaat in te schakelen.	Bemiddeling geslaagd		Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat het OCMW haar ziekenhuisfacturen niet betaalt, hoewel ze dat beloofd hadden.	Bemiddeling niet geslaagd		Welzijnsbureaus+

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is psycholoog en klaagt dat hij en zijn cliënt niet op de hoogte waren dat de goedkeuring van betaling door het OCMW herzien moest worden en dat de uiteindelijke beslissing hierin veel te lang aansleepte.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijke behandelingstermijn	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat haar leefloon niet meer uitbetaald wordt omdat zij gestart is met een voltijdse opleiding.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat het budgetbeheer van haar schoonmoeder niet goed werd opgevolgd en dat de familie na haar overlijden onvoldoende informatie en ondersteuning krijgt om dit verder zelf in orde te brengen.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoeker is boos omdat hij al 2 maanden geen leefloon meer kreeg en dat hij niet weet of en wanneer dit terug in orde gaat komen.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn	Welzijnsbureaus+
Verzoekster stuurde met een cliënt een aanvraag voor leefloon, maar klaagt dat ze geen antwoord kregen, dat ze niemand kon spreken over dit dossier en dat het volgens haar onterecht is dat verzoeker geen leefloon kan krijgen omdat hij niet in staat was om zich persoonlijk bij het OCMW aan te melden.	Gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat hij al 2 keer geen uitbetaling van het leefloon kreeg en ook nog niet uitgenodigd werd voor een hoorzitting.	Gegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat de communicatie niet goed verliep, dat zij niet geholpen werd en dat de medewerkers niet vriendelijk waren bij de begeleiding om huurachterstand weg te werken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Hoffelijkheid	Welzijnsbureaus+
Verzoekster geeft aan dat het al even niet meer lukt om de maatschappelijk werker te contacteren en zij heeft een dringende vraag.	Ongegrond	Adequate communicatie	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat hij te weinig contact heeft met zijn maatschappelijk werker, dat zij hem niet informeert over zijn situatie en hem eerder tegenwerkt in plaats van hem te helpen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie; Redelijkheid en evenredigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat de schuldbemiddeling niet goed opgevolgd wordt door de maatschappelijk werker van haar moeder.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat het OCMW hem geen bijkomende financiële hulp wil geven voor de aankoop van tweedehandsmeubels.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid	Welzijnsbureaus+

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij nog altijd een leefloon krijgt als samenwonende in plaats van als alleenstaande, dat hij onvoldoende uitleg kreeg, dat het onderzoek niet goed verlopen is en dat hij nu ook niet duidelijk geïnformeerd wordt over de nodige bewijsstukken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Motiveringsplicht; Zorgvuldigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat hij geen leefloon krijgt zonder dat hij hierover uitleg krijgt, hoewel vroeger gezegd werd dat hij wel een leefloon zou kunnen krijgen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat er fouten gemaakt worden in zijn budgetbeheer waardoor zijn facturen voor energie en van het ziekenhuis niet tijdig betaald werden. Hij zou tijdens de afwezigheid van zijn MA ook niet geholpen worden door haar collega's.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat het OCMW hem geen hulp biedt: geen maatschappelijk werker, geen toeleiding nachtopvang, geen financiële hulp, geen referentieadres ...	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster is niet tevreden met het antwoord van het OCMW op haar klacht over het contact tussen de maatschappelijk werker en haar zoon, die zware psychische problemen heeft.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling	Welzijnsbureaus+
Verzoeker is niet akkoord met de schorsing van zijn leefloon en stelt dat hij niet schriftelijk op de hoogte gebracht werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoeker is boos dat hij geen leefloon meer krijgt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat de MA haar niet wou helpen bij de waarborg voor een woning, dat ze te weinig leefloon krijgt en dat ze de MA niet kan bereiken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat ondanks dat haar dossier voor leefloon goedgekeurd werd de uitbetaling uitblijft en het doktersattest niet aanvaard wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat het OCMW niet ingaat op haar vraag om geld voor te schieten voor noodzakelijke werken aan haar gevel.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat het OCMW hem niet doorverwijst voor opvang in een nooddorp, dat hij die beslissing niet op papier krijgt en dat zij hem niet helpen met de problemen die hij heeft met de veel te hoge afrekeningen voor water en energie.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat het OCMW hem niet wil helpen, dat hij gevraagde documenten niet krijgt en dat ze te veel informatie vragen over zijn verblijfplaats.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster is niet akkoord dat haar leefloon dat zij sinds augustus 2022 kreeg, teruggevorderd wordt omdat zij hier geen recht op zou hebben.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat het OCMW zijn referentieadres bij een vriend wil laten schrappen, hoewel hij altijd doet wat van hem verwacht wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat haar leefloon zal stopgezet worden omdat zij 1 keer te laat was voor een afspraak bij de vakbond en dat een gesprek met de hoofdmaatschappelijk werker geweigerd wordt.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling; Overeenstemming met de regelgeving; Redelijkheid en evenredigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat hij te weinig leefgeld krijgt, dat zijn maatschappelijk werker te weinig inspanningen doet om zijn leefgeld te kunnen verhogen en dat zij te weinig bereikbaar is.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat hij voor internetkosten niet de volledige tussenkomst krijgt waarop hij recht heeft en dat hij daar geen uitleg over krijgt.	Ongegrond	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid	Welzijnsbureaus+
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt op haar vragen over haar verhuus en de hulp die ze nodig heeft.	Ongegrond	Adequate communicatie	Welzijnsbureaus+
Verzoeker is ontevreden over de begeleiding die hij krijgt van zijn maatschappelijk werker. Liefst wil hij een andere maatschappelijk werker.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Welzijnsbureaus+
Verzoeker klaagt dat zijn leefloon stopgezet wordt op basis van 1 gemiste afspraak.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Welzijnsbureaus+

IVAGO			
Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat IVAGO het afval enkel meeneemt als het geclusterd wordt aangeboden op de hoek van de straat. Volgens hem is dat helemaal niet de bedoeling en moet het aan huis worden ingezameld.	Bemiddeling geslaagd		IVAGO
Verzoeker klaagt dat er fouten zijn gemaakt bij de ophaling van het grof vuil, dat de ophaler van IVAGO daarover niet bereikbaar was en dat het aangerekende bedrag niet klopte.	Bemiddeling geslaagd		IVAGO
Verzoeker laat weten dat de PMD-ophaling bij hem niet goed verloopt, ondanks herhaalde meldingen.	Bemiddeling geslaagd		IVAGO
Verzoeker meldt dat de PMD-ophaling bij hem wekelijks zou moeten gebeuren, maar dat dat niet altijd gebeurt.	Gedeeltelijk gegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker is verontwaardigd dat hij voor het ledigen van zijn septicische put met een boeking via IVAGO 15 euro meer betaalde dan als hij rechtstreeks had gereserveerd bij de firma zelf. Hij deed er navraag over of dat wel correct was, maar hij kreeg daarop geen antwoord.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoeker doet een sluikstortmelding maar het afval wordt maar niet verwijderd. Hij krijgt uiteindelijk de boodschap 'dat het niet voor IVAGO' is maar het wordt niet doorgegeven aan de juiste dienst.	Gegrond	Actieve dienstverlening; Coördinatie	IVAGO
Verzoeker dient opnieuw klacht in over de problemen die hij ervaart met de afvalophaling. Hetzelfde probleem werd ook een jaar eerder al aangekaart, maar de situatie lijkt niet fundamenteel te zijn verbeterd. Keer op keer moeten zij melden dat hun afval niet is ingezameld.	Gegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster vroeg informatie over de afvalophaling in haar straat tijdens de wegenwerken. Hoewel zij een herinneringsmail stuurde, kreeg zij geen antwoord.	Gegrond	Adequate communicatie	IVAGO
Verzoeker wordt moedeloos omdat na anderhalf jaar melden en vragen de vuilbak aan een bushalte maar niet verwijderd wordt.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn	IVAGO
Verzoeker betreurt dat ondanks dat hij al vaak aangaf dat zijn PMD niet opgehaald werd dit maar blijft aanslepen.	Gegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker meldt dat zijn GFT-afval meer niet dan wel wordt opgehaald. Hij heeft dat al herhaaldelijk aangeklaagd bij IVAGO maar hij merkt geen verbetering. Telkens weer moet hij melden dat zijn deel van de straat werd overgeslagen. De andere afvalfracties worden wel correct ingezameld.	Gegronnd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker had een comfortophaling aangevraagd en die was ook bevestigd, maar het extra afval is toch niet meegenomen tijdens de ophaling. De verzoeker heeft dat gemeld, IVAGO zou terugkeren, maar dat is weer niet gebeurd. Toen hij daar opnieuw melding van maakte, werd het probleem geminimaliseerd.	Gegronnd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster meldt dat het afval bij haar zeer vaak niet wordt opgehaald. Zowel zijzelf als haar man hebben daar het afgelopen jaar minstens 10 keer melding van gemaakt, maar er komt maar geen beterschap.	Gegronnd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster klaagt dat het probleem met de PMD-ophaling in haar straat maar niet opgelost geraakt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat er aanhoudende problemen zijn met de ophaling van het afval in zijn straat. Ondanks verschillende meldingen raakt het niet opgelost.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster meldt dat het GFT-afval bij haar in de straat vaak niet wordt opgehaald. Ondanks herhaaldelijke meldingen aan IVAGO merkt zij geen verbetering.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker klaagt dat hij al herhaaldelijk heeft gemeld dat er gesluitstort wordt rond de korf aan de tramhalte voor zijn woning en dat ondanks die meldingen het afval daar vaak blijft liggen (ook al passeert er een reinigingsploeg). Telkens wordt een andere dienst als verantwoordelijke aangewezen, maar het probleem geraakt niet opgelost en het afval blijft liggen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster schrijft dat het afval bij haar de laatste tijd niet wordt opgehaald aan haar woning. Zij heeft dat gemeld en daarop zou er haar gevraagd zijn om het aan te bieden aan het begin van de straat. Zij is het daar niet mee eens.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker stoort zich aan overlopende groene vuilbakken aan de Handelsdokkaai, een probleem dat maar blijft aanhouden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster meldt dat het afval bij haar (verschillende fracties) geregeld niet wordt meegenomen. Zij heeft dat al herhaaldelijk aangekaart, maar zij merkt geen verbetering.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat het PMD-afval bij hem in de straat meerdere keren op rij niet werd opgehaald.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster klaagt dat er al een aantal weken problemen zijn met de ophaling van het bedrijfsafval. De communicatie met IVAGO daarover verloopt moeizaam.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	IVAGO
Verzoekster klaagt dat er problemen zijn met de afvalophaling, met verschillende fracties. Zij heeft dat al herhaaldelijk gemeld, maar er komt geen beterschap.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster meldt dat haar GFT heel regelmatig niet wordt meegenomen, hoewel het correct wordt aangeboden. Ondanks verschillende meldingen is er geen verbetering merkbaar.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster meldt dat er al 2 jaar problemen zijn met de ophaling van GFT en papier. Ondanks herhaalde meldingen, verbetert de toestand niet.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Er was een incident tussen de verzoekster, op de fiets, en een ophaalploeg, in een vuilniswagen. Verzoekster had daarover klacht ingediend bij IVAGO maar kreeg geen antwoord.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie	IVAGO
Verzoeker meldt dat zijn afval niet is meegenomen. Ook in 2022 en 2021 heeft hij daar al problemen mee gehad.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoekster meldt dat de ophaling van het bedrijfsafval van haar zaak problematisch verloopt. Voornamelijk met de ophaling van het papier en karton maar ook van andere fracties.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster meldt dat het vaak fout loopt met de afvalophaling aan haar woning en dat ondanks vele meldingen er geen beterschap is.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat het afval bij hem meerdere keren per jaar niet wordt opgehaald. Hij heeft daarover gebeld met IVAGO maar hij had het gevoel dat er onvoldoende werd gedaan om het probleem op te lossen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat zijn glas niet is opgehaald. Toen hij daar IVAGO over contacteerde kreeg hij informatie die niet correct was en werd hem zelfs gezegd dat zijn adres niet zou bestaan.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker meldt dat hij al een jaar lang minstens om de 2 maanden eens aan IVAGO moet melden dat het afval niet werd opgehaald op de ophaaldag. Vooral met het GFT-afval loopt het vaak fout.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster vroeg aan IVAGO of zij voor haar GFT-afval een draagcontainer kon krijgen van 40l in plaats van haar huidige rolcontainer. Dat werd geweigerd, mevrouw liet weten aan IVAGO dat zij het daar niet mee eens is, maar IVAGO blijft bij haar standpunt. Mevrouw is het niet eens met het antwoord van IVAGO.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoekster meldt dat zij een boete heeft ontvangen voor sluikstorten, voor PMD dat niet op de juiste locatie en niet op de ophaaldag was aangeboden plus iets wat in de zak zat wat er niet in thuis hoorde. Zij heeft geen verweer ingediend en de boete van 120 euro betaald. Nu krijgt zij ook nog een factuur van 150 euro voor de opruimkosten en dat vindt zij buiten proportie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoeker is het niet eens met de manier waarop IVAGO zijn vraag afhandelde voor de opzegging van de overeenkomst voor de afvalophaling. Hij vindt dat de opzegging ook via e-mail zou moeten kunnen en het stoort hem dat hem verschillende keren werd gevraagd naar de reden van de beëindiging.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoeker belt ons om te zeggen dat zijn afval alweer niet is meegenomen en dat hij het niet eens is met de reactie daarop van IVAGO.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO
Verzoeker vroeg IVAGO om het grofvuil op te halen voor zijn garage in de straat om de hoek in plaats van voor zijn eigen woning. IVAGO ging daar niet op in en de verzoeker is het daar niet mee eens.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO
Verzoeker meldt dat er aan zijn zaak papier en karton is blijven staan dat niet van hem is. Hij heeft dat gemeld, maar daarop zou er maar een deel zijn opgehaald. Hij heeft dat opnieuw laten weten, maar het staat er nog altijd.	Ongegrond	Zorgvuldigheid	IVAGO

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker vindt dat IVAGO onvoldoende inspanningen levert om de bladeren in zijn straat op te veegen en hij is ook niet tevreden over het gebruik van bladblazers.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker meldt dat hij zowel aan IVAGO als aan een kabinet vragen heeft gesteld: over de feedback naar aanleiding van een niet-ophaling van afval en het omruilen van een aankoop aan het onthaal van IVAGO. Hij kreeg geen bevredigend antwoord op zijn vragen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoeker vindt het niet redelijk dat IVAGO zijn afvalcontainer niet meer leegde, terwijl hij maar 10 cent te weinig saldo meer had voor een ophaalbeurt.	Ongegrond	Soepelheid	IVAGO
Verzoekster wil grofvuil aanbieden aan huis naar aanleiding van een verhuis, maar zij vindt dat IVAGO daar te weinig mogelijkheden voor biedt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	IVAGO
Verzoekster denkt dat zij nog recht heeft op een tegoed voor vuilniszakken maar dat IVAGO dat bedrag achterhoudt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	IVAGO

Lokale Politie Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat de diensten van de Stad Gent zijn klacht over de overlast van de werken in de Kortrijksepoortstraat niet opvolgen.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Lokale Politie Gent - Interventiepolitie
Verzoeker meldt dat hij veel overlast heeft door een nachtwinkel in de buurt van zijn woning: door lawaai, gevaarlijke verkeerssituaties, zwerfvuil. Hij heeft het gevoel dat er niets wordt ondernomen om de problemen aan te pakken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Lokale Politie Gent - Interventiepolitie
Verzoeker betreurt dat de politie niet kan optreden tegen de geluidshinder die hij ondervindt naar aanleiding van een vergund evenement.	Gegron	Actieve dienstverlening	Lokale Politie Gent - Interventiepolitie
Verzoeker klaagt dat hij geen reactie ontving op zijn klacht over de diefstal van zijn fiets in 2019.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn	Lokale Politie Gent - Lokale recherche
Verzoeker is kwaad omdat de buurtinspecteur zo laks reageert op een vrouw die al maanden met haar mobilhome in zijn straat kampeert.	Gedeeltelijk gegron	Actieve dienstverlening	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoeker klaagt dat hij niet geïnformeerd wordt over de stand van zaken in zijn dossier van fietsdiefstal en dat hij van het kastje naar de muur gestuurd wordt over de opgevraagde camerabeelden.	Gegron	Degelijke dossieropvolging	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord ontving op haar klacht over de aanvraag voor afwezigheidstoezicht die ze deed voor tijdens haar vakantie.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekster klaagt dat er niets gebeurt met haar klacht over haar burens die hun vuilnisbakken te vroeg buitenzetten en de overlast die dit veroorzaakt. Volgens haar heeft de Politie haar klacht zelfs niet geregistreerd.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoeker klaagt dat hij niet weet waarom hij niet kan gedomicileerd worden op het adres dat hij heeft opgegeven.	Ongegrond	Motiveringsplicht	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekster klaagt dat de Buurtinspecteur geen pv wil opmaken van de overlast die haar burens veroorzaken.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging	Lokale Politie Gent - Wijkdienst
Verzoekster klaagt dat de Politie niets doet aan het feit dat haar buurvrouw constant parkeert op het trottoir.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Lokale Politie Gent - Wijkdienst

Sodigent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat zij de premie voor 12-jarigen niet kan krijgen, hoewel ze deze slechts enkele dagen te laat heeft aangevraagd.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving	Sodigent

Sogent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker is verbaasd om vast te stellen dat ze niet meer met de auto tot aan de voorkant van haar woning kan rijden. Zij werd er bij aankoop van haar woning niet over geïnformeerd dat dit een fiets- en wandelpad als bestemming heeft. Dit pad is nu fysiek afgesloten voor autoverkeer, zij vreest voor onbereikbaarheid voor leveranciers en hulpdiensten en wil dat de paaltjes verdwijnen.	Bemiddeling niet geslaagd		Sogent
Verzoeker is van oordeel dat er wel een indexaanpassing mogelijk is voor het pand dat ze verhuurt via Huuringent.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving	Sogent

Thuispunt Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat zij hinder ondervindt van het afvallokaal dat direct grenst aan haar carport, maar dat Thuispunt Gent dit probleem niet voldoende aanpakt.	Bemiddeling geslaagd		Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat er al 6 maanden een waterlek is bij de bovenbuur, maar dat hij er niet in slaagt om tot een afspraak te komen voor nazicht en herstelling van het probleem.	Bemiddeling geslaagd		Thuispunt Gent
Verzoekers klagen dat er in hun gebouw overlastproblemen zijn, dat de lift niet hersteld wordt en dat ze geen antwoord krijgen op hun klacht.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Interne klachtenbehandeling; Redelijke behandelingstermijn	Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord kreeg op zijn klacht in eerste lijn nadat hij geschrappt werd van de wachtlijst en daardoor ook geen huurpremie meer krijgt.	Gedeeltelijk gegrond	Interne klachtenbehandeling; Overeenstemming met de regelgeving	Thuispunt Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij al enkele jaren abnormaal hoge waterfacturen kreeg en dat Thuispunt Gent geen duidelijke informatie geeft over de berekening, dat ze geen lekdetectie willen laten uitvoeren en dat ze niet antwoorden op zijn klacht hierover.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Interne klachtenbehandeling	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat er volgens haar fouten gemaakt werden bij de afrekening diensten en dat zij geen antwoord kreeg op haar betwisting en klacht.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid	Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat er nog geen antwoord kwam op de eerstelijnsklacht betreffende de waterfactuur en vraag om lekdetectie bij een cliënt.	Gedeeltelijk gegrond	Interne klachtenbehandeling	Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat zijn cliënt geen antwoord kreeg op de eerstelijnsklacht over een hoge waterfactuur en lekdetectie.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Interne klachtenbehandeling	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat het niet kan dat haar waterfacturen altijd zo hoog zijn, ze gelooft niet dat er geen lek zou zijn of dat de berekening correct gebeurd is.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking	Thuispunt Gent
Verzoekster is kwaad omdat er niemand langskomt om na te gaan of mankementen aan haar chauffage de oorzaak zouden kunnen zijn van haar hoge energiefactuur.	Gedeeltelijk gegrond	Interne klachtenbehandeling; Zorgvuldigheid	Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat Thuispunt Gent geen actie wil ondernemen om een betere plaats te zoeken voor de afvalcontainers, hoewel deze nu altijd op de openbare weg staan en daardoor hinderlijk zijn en sluikstort aantrekken.	Gegrond	Interne klachtenbehandeling; Overeenstemming met de regelgeving	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat zij toch moet betalen voor een ontstopping, hoewel de verstopping veroorzaakt werd door slijtage van haar toilet.	Gegrond	Zorgvuldigheid	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat zij al sinds augustus 2022 wacht op de vervanging van een keukenkast en dat een terugkerend probleem met de afvoer in de keuken niet opgelost wordt.	Gegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn	Thuispunt Gent
Verzoekster, een burger die zich in een rolstoel verplaatst, kan al anderhalf jaar niet zelfstandig in en uit haar woning. Het appartementsgebouw is speciaal bedoeld voor mensen met een handicap maar de voordeur is niet aangepast aan rolstoelpatiënten en zij krijgt die niet zelf open.	Gegrond	Actieve dienstverlening; Redelijke behandelingstermijn	Thuispunt Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat er bij een terugbetaling aan haar 80 euro afgetrokken wordt voor een factuur van 2015 die zij toen betwist zou hebben.	Gegronnd	Zorgvuldigheid	Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat hij moet betalen voor een nieuwe deurbel die geplaatst werd toen het parlofoniesysteem in zijn gebouw defect was en dat zijn betwisting niet aanvaard werd.	Gegronnd	Zorgvuldigheid	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat de ramen in de gemeenschappelijke delen al 2 jaar niet meer geïsoleerd werden terwijl de huurders er wel voor betalen.	Gegronnd	Actieve dienstverlening	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat zij moet betalen voor muizenverdelging, hoewel deze gebeurde in de gemeenschappelijke delen en niet in haar appartement.	Gegronnd	Interne klachtenbehandeling; Zorgvuldigheid	Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat zijn verwarming al 4 maanden defect is en dat hij geen informatie krijgt over wanneer dit hersteld zal worden en of hij een compensatie zal krijgen voor de meerkost van het verwarmen met een elektrisch vuurtje.	Gegronnd	Actieve dienstverlening; Redelijke behandelingstermijn	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat het vochtprobleem in de woning van cliënten niet wordt aangepakt en dat zij nog geen antwoord kregen op hun klacht in eerste lijn.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn	Thuispunt Gent
Verzoekster klaagt dat er nog altijd geen oplossing is voor het probleem met haar verwarming, waardoor het in haar woning maximaal 17 graden wordt.	Gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijke behandelingstermijn	Thuispunt Gent
Verzoekster is niet akkoord met het antwoord dat zij kreeg over de planning en kosten van groenonderhoud, ruiming van de beerput en onderhoud van de boiler.	Ongegrond	Motiveringsplicht	Thuispunt Gent
Verzoeker meldt dat er problemen zijn met de verwarming in zijn sociale woning. Hij zou dat al verschillende keren hebben gemeld en het geraakt niet opgelost. Hij zegt dat hij er niet in slaagt om daarover contact te hebben met Thuispunt Gent.	Ongegrond	Adequate communicatie	Thuispunt Gent
Verzoeker klaagt dat volgens hem een te hoge index gebruikt wordt bij de berekening van zijn huurprijs.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling; Overeenstemming met de regelgeving	Thuispunt Gent

AGB Erfgoed

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker vindt dat de dienst te lang heeft getalmd om een vraag van hem te beantwoorden (over de fysieke toegankelijkheid van de activiteit), waardoor hij volgens hemzelf minder kans had dan andere mensen om in te schrijven. Hij vond dat discriminerend.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie	AGB Erfgoed

Amal VZW

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat zij niet mag verder doen met haar cursus Nederlands en dat Amal haar niet helpt om dit in orde te brengen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening	Amal VZW

Brandweezerzone Centrum

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoeker klaagt dat hij 25 euro administratiekost moet betalen voor een factuur die hij te laat betaald heeft, hoewel hij de eerste brief niet zou ontvangen hebben en hij op reis was toen hij de eerste herinneringsbrief kreeg.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid	Brandweezerzone Centrum
Verzoeker weigert de factuur voor een vervoer per ambulance te betalen omdat hij van oordeel is dat de veroorzaker van het ongeval die kost moet dragen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving	Brandweezerzone Centrum

De Fietsambassade Gent

Klacht	Beoordeling	Criteria	Dienst
Verzoekster klaagt dat er al maanden gelabelde fietsen staan in haar straat die maar niet opgehaald worden.	Bemiddeling geslaagd		De Fietsambassade Gent
Verzoeker klaagt dat hij al verschillende keren heeft gemeld dat er voor zijn woning al een hele tijd een weesfiets staat en dat deze er, ondanks het label dat hij in mei zou worden opgehaald, nog altijd staat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn	De Fietsambassade Gent

Bijlage 4: Resolutie Belgische senaat dd. 17/12/2021

7-244/6

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2021-2022

17 DÉCEMBRE 2021

**Résolution relative à l'instauration d'un droit
à l'erreur dans les contacts avec les
administrations publiques**

TEXTE ADOPTÉ
EN SÉANCE PLÉNIÈRE

Voir:

Documents du Sénat:

7-244 – 2020/2021:

N° 1: Proposition de résolution de MM. Daems et Van Goidsenhoven, Mme Ampe et MM. Dodrimont et Miesen.

7-244 – 2021/2022:

N° 2: Amendements.
N° 3: Rapport.
N° 4: Texte adopté par la commission.
N° 5: Auditions.

Annales du Sénat: 17 décembre 2021.

7-244/6

BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 2021-2022

17 DECEMBER 2021

**Resolutie met betrekking tot de invoering van het
recht op een vergissing in de contacten met de
overheidsadministraties**

TEKST AANGENOMEN
IN PLENAIRE VERGADERING

Zie:

Documenten van de Senaat:

7-244 – 2020/2021:

Nr. 1: Voorstel van resolutie van de heren Daems en Van Goidsenhoven, mevrouw Ampe en de heren Dodrimont en Miesen

7-244 – 2021/2022:

Nr. 2: Amendementen.
Nr. 3: Verslag.
Nr. 4: Tekst aangenomen door de commissie.
Nr. 5: Hoorzittingen.

Handelingen van de Senaat: 17 december 2021.

Le Sénat,

A. considérant que les relations entre le citoyen et les pouvoirs publics sont de plus en plus compliquées et que les échanges d'informations sont souvent automatiques;

B. considérant que la réglementation est de plus en plus complexe et que la moindre erreur ou méprise peut vite avoir de sérieuses répercussions administratives;

C. considérant que la France a inscrit dans la «loi pour un État au service d'une société de confiance» que les citoyens et entrepreneurs peuvent commettre des erreurs sans que celles-ci soient d'emblée considérées comme une infraction ou une fraude;

D. considérant que, dans son rapport annuel de 2017, le Conseil d'État néerlandais plaidait pour que l'on érige le droit à l'erreur en principe juridique;

E. considérant que l'administration doit chercher à orienter, aider et servir;

F. vu les principes reconnus de bonne administration, parmi lesquels la diligence, la confiance et la proportionnalité;

G. vu le principe de service reconnu explicitement dans le droit de l'Union européenne;

H. vu l'arsenal spécifique instauré aux Pays-Bas, permettant aux citoyens et entreprises de rectifier des erreurs en cours de procédure auprès de l'administration;

I. considérant que les pouvoirs publics néerlandais ont demandé à l'avocat de l'État de formuler un avis sur le droit à l'erreur des citoyens;

J. vu la proposition de loi déposée à la Seconde Chambre des Pays-Bas le 2 mars 2021, qui fait actuellement l'objet d'une consultation en ligne,

Demande aux gouvernements:

1) d'ouvrir l'octroi automatique au droit à l'erreur au bénéfice de toute personne ayant méconnu, pour la première fois et de bonne foi, une règle applicable à sa situation ou ayant commis une erreur dans ses contacts avec l'administration publique. Des exceptions sont faites en cas d'atteinte à la santé publique, à la sécurité publique et à l'environnement;

De Senaat,

A. overwegende dat de verhoudingen tussen de burger en de overheid steeds complexer worden en veel informatie-uitwisseling automatisch verloopt;

B. overwegende dat de regelgeving steeds complexer wordt en een kleine fout of vergissing snel kan leiden tot ernstige administratieve gevolgen;

C. overwegende dat Frankrijk bij wet heeft vastgelegd dat burgers en ondernemers fouten kunnen maken zonder dat dit onmiddellijk als een overtreding of fraude wordt gezien en dit via de «loi pour un État au service d'une société de confiance»;

D. overwegende dat de Nederlandse Raad van State er in zijn jaarverslag in 2017 voor pleitte om het recht om fouten te maken als rechtsbeginsel in te voeren;

E. overwegende dat het bestuur moet proberen de burger te begeleiden, te helpen en van dienst te zijn;

F. gelet op de erkende beginselen van behoorlijk bestuur waaronder begrepen: zorgvuldigheid, vertrouwen en evenredigheid;

G. gelet op het dienstbaarheidsbeginsel dat in het Unierecht expliciet is erkend;

H. gelet op het specifieke instrumentarium dat in Nederland is ingevoerd en dat burgers en ondernemingen toelaat om fouten bij de administratie gaandeweg nog recht te zetten;

I. overwegende dat de Nederlandse Rijksoverheid de landsadvocaat heeft gevraagd een advies uit te brengen rond het recht voor burgers om zich te vergissen;

J. gelet op de initiatiefwet die op 2 maart 2021 in de Nederlandse Tweede Kamer werd ingediend en op dit ogenblik ter internetconsultatie voorligt,

Vraagt de regeringen:

1) om de automatische toekenning van het recht op een vergissing mogelijk te maken voor elke persoon die, voor het eerst en te goeder trouw, een op zijn situatie toepasselijke regel heeft miskend of een vergissing heeft begaan in zijn contacten met de overheidsadministratie. Uitzonderingen worden gemaakt voor inbreuken op de volksgezondheid, de openbare veiligheid en het milieu;

2) de développer, à l'instar des Pays-Bas, un arsenal permettant aux citoyens et entreprises de corriger leur méprise ou erreur;

3) lors de l'élaboration de cet arsenal, de définir des critères d'appréciation clairs et de bien délimiter les domaines auxquels le droit à l'erreur s'applique et ceux auxquels il ne s'applique pas;

4) de définir des principes clairs sur les critères permettant d'apprécier la bonne foi des personnes.

Bruxelles, le 17 décembre 2021.

La présidente du Sénat,

Stephanie D'HOSE.

Le greffier du Sénat,

Gert VAN DER BIESEN.

2) om, naar het Nederlandse voorbeeld, een instrumentarium uit te werken dat burgers en ondernemingen toelaat om hun vergissing of fout alsnog recht te zetten;

3) om, bij de uitwerking van dat instrumentarium, duidelijke beoordelingscriteria op te nemen en af te lijnen op welke domeinen het recht op vergissing al dan niet van toepassing is;

4) om duidelijke beginselen vast te stellen met betrekking tot de criteria om de goede trouw van personen te beoordelen.

Brussel, 17 december 2021.

De voorzitter van de Senaat,

De griffier van de Senaat,

