



Themacommissie

Openbare dossierstukken van de vergadering van 21 maart 2024

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

Presentatie jaarverslag Ombudsdienst. (bijlage voor alle raadsleden)

Presentatie jaarverslag Ombudsdienst. (bijlage voor alle raadsleden)

Openbare bijlage(n)

- 20240321_DO_TH_presentatie_jaarverslag Ombudsdienst.pdf



Jaarverslag Ombudsdienst 2023

Themacommissie 21 maart 2024

Inhoud

- Belangrijkste cijfers
- Aanbevelingen

15/03/2024



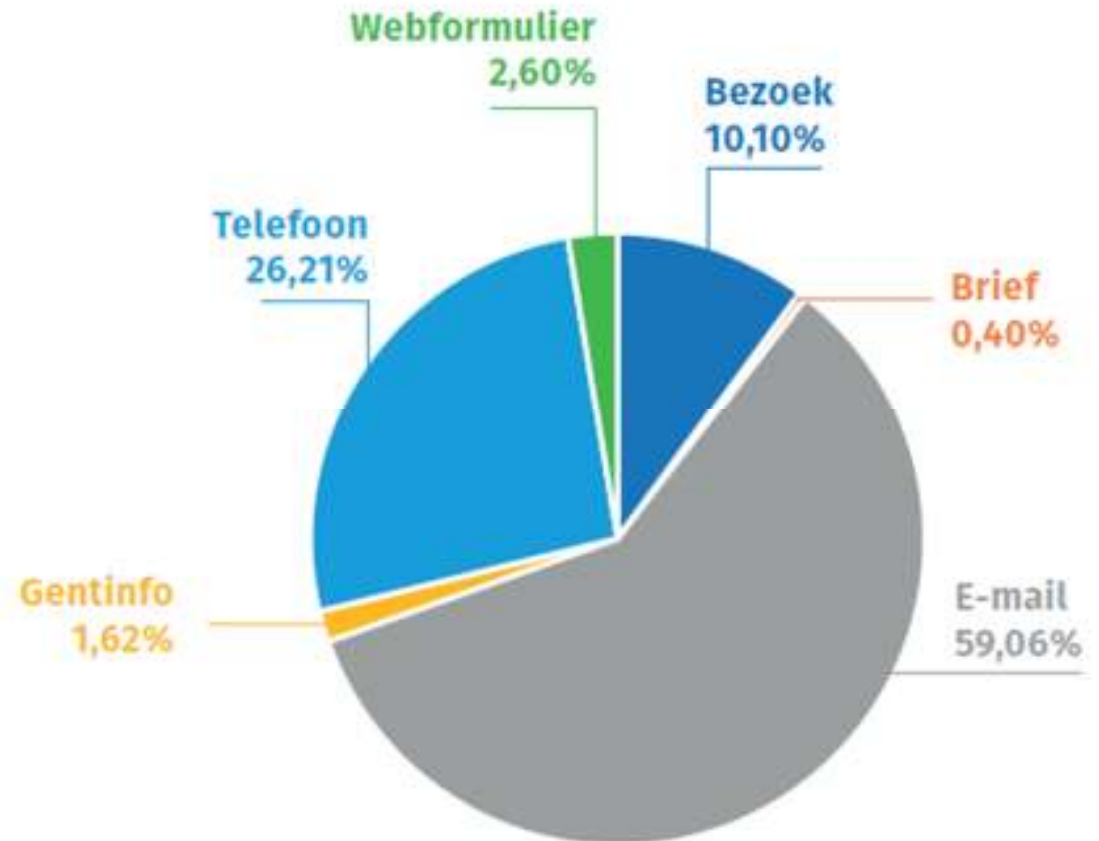
Aantal dossiers

- Lichte daling van aantal tussenkomsten en tweedelijnsdossiers
- 1732 tussenkomsten
- 567 tweedelijnsdossiers = 33%



Contactvormen

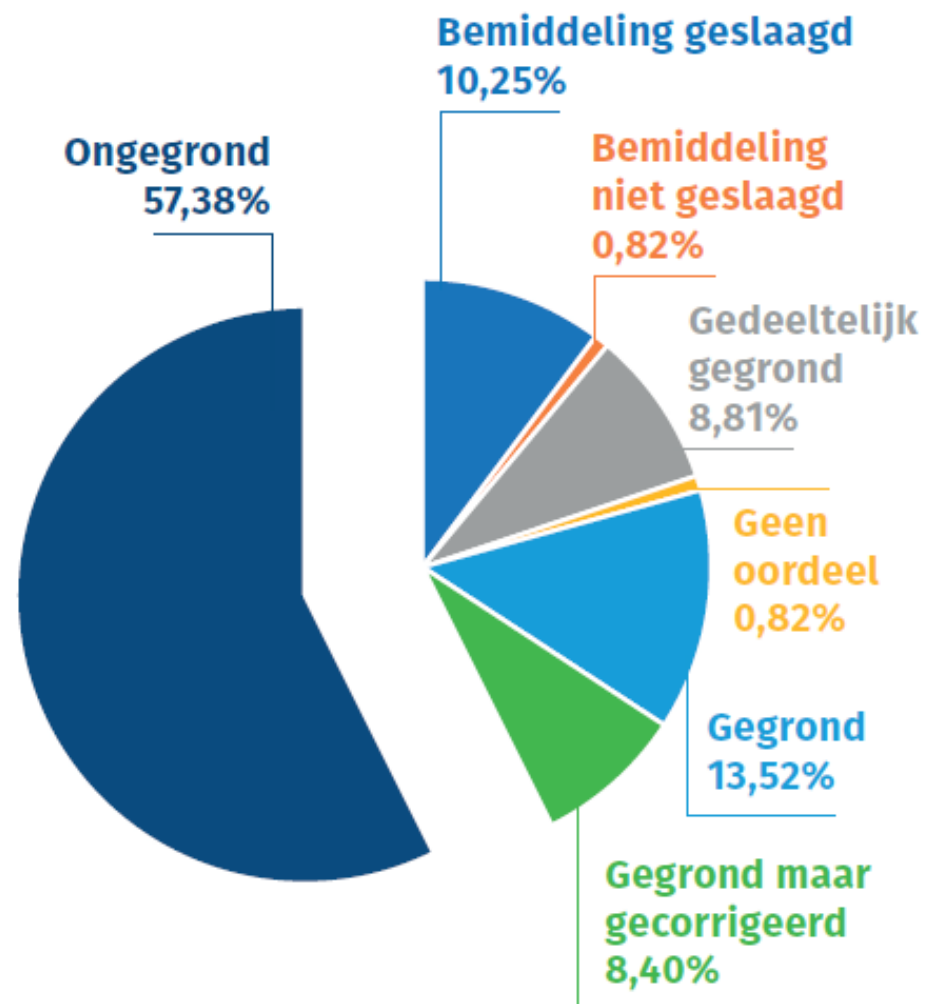
- E-mail blijft met voorsprong de makkelijkste manier
- Blijven belang hechten aan laagdrempelige openingsuren zonder afspraak



Beoordeling

- 86% ten gronde onderzocht

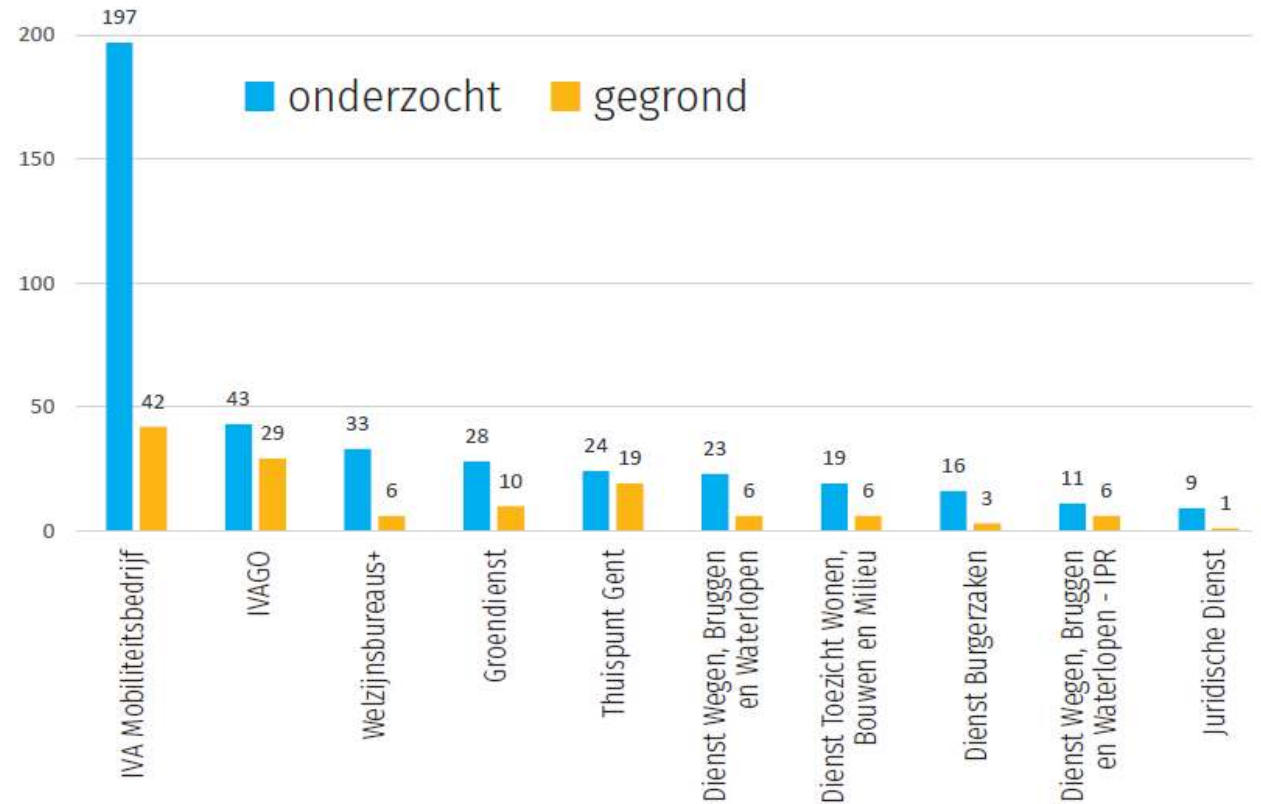
Beoordeling tweedelijnsklachten	2021	2022	2023	% in 2023
Geen tussenkomst	38	35	27	4,76%
Onderzochte klachten	548	553	488	86,07%
Nog in onderzoek	27	30	17	3,00%
Onontvankelijk	33	33	33	5,82%
Opschorting	6	3	2	0,35%
Totaal	652	654	567	



Gegronde klachten t.o.v. onderzochte klachten

Per dienst – top 10

- Algemeen laag percentage gegronde
- Minder dan 1 op 3
- Thuispunt Gent: 79%
- IVAGO: 67%
- IPR: 55%



Onderzochte ombudscriteria

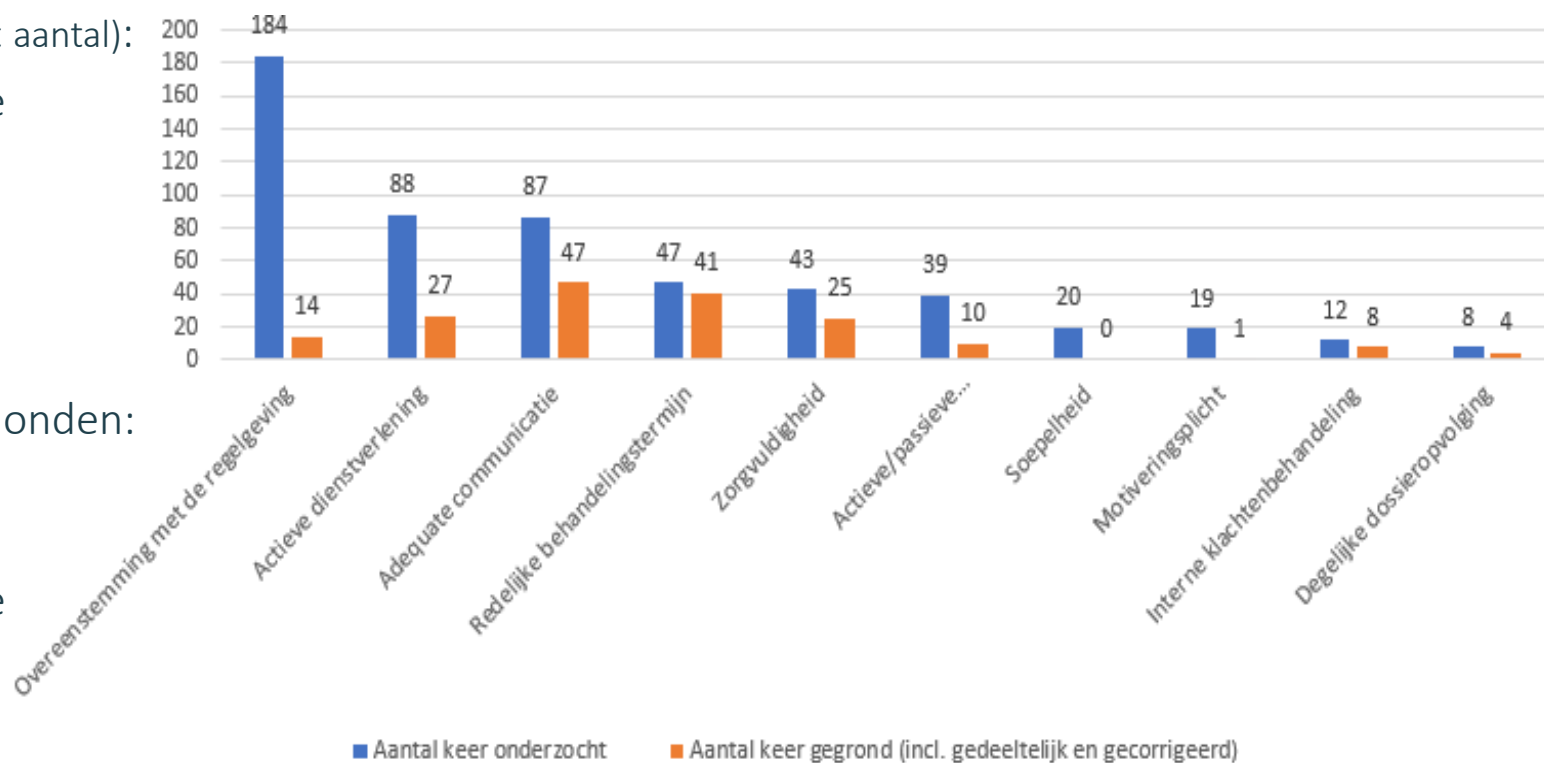
Top 10

Vaakst geschonden (absoluut aantal):

- Adequate communicatie
- Redelijke behandelingstermijn
- Actieve dienstverlening

Vaakst onderzocht én geschonden:

- Redelijke behandelingstermijn
- Adequate communicatie
- Zorgvuldigheid





21/03/2024

Aanbevelingen

- Advies/verbetervoorstel op basis van een dossier of meerdere dossiers
- Gericht aan het college van burgemeester en schepenen



21/03/2024

Dienst Toezicht en Dienst Belastingen:

Onderzoek op welke manier er nog meer ingezet kan worden op een actiever bewustmaking van de op til zijnde (hoge) belastingen die aanslepende verbouwingen tot gevolg kunnen hebben

- N.a.v. verschillende dossiers
- Diensten doen hun werk correct
- Is de huidige manier van informeren wel voldoende helder en effectief?



21/03/2024

IVA Mobiliteitsbedrijf:

Overweeg het toepassen van het recht op een vergissing mogelijk wanneer een persoon ter goeder trouw handelt

- N.a.v. case waarbij handelaar zich vergist bij verlenging toegang autovrij gebied
- 13 boetes, elk apart verweer nodig
- Bij eerste vergissing opteren voor een verwittiging en de kans bieden om de fout recht te zetten
- Resolutie Belgische Senaat



DWBW – IPR:

Onderneem actie om de doorlooptijd voor het verkrijgen van een toelating inname publieke ruimte drastisch in te korten

Onderneem actie om de telefonische bereikbaarheid te optimaliseren

- Verschillende klachten over doorlooptijd en bereikbaarheid



21/03/2024

Algemeen

Informeert burgers consequent en op tijd als bepaalde beleidsbeslissingen een financiële impact hebben en daar eerder anders is over gecommuniceerd

- N.a.v. specifieke klacht over het verhogen van de kostprijs van de grafconcessie
- Geen actieve communicatie op voorhand gevoerd



IVA Mobiliteitsbedrijf:

Verfijn het retributiereglement m.b.t. straatparkeren zodat een annulatiebeleid zo overbodig mogelijk wordt en hou hierbij rekening met de proportionaliteit van de retributie

- N.a.v. dossier waarbij verzoeker 3 retributies ontvangt en na verweer uiteindelijk maar 1 moest betalen
- Proportionaliteit van de handhaving (max 640 euro boete in 24 uur tijd)
- Geen transparant annulatiebeleid



21/03/2024

IVAGO:

Voer een helder beleid over het al dan niet verplaatsen van afvalkorven en beperk de doorlooptijd van deze beslissing aanzienlijk

- N.a.v. dossiers die meer dan een jaar aansleepten
- Onderzoek en het al dan niet verplaatsen van afvalkorven duurt lang en er is geen feedback
- Geen duidelijkheid over afwegingskader, besluitvorming en doorlooptijd

Bedankt

Irmine Vermandere en Evelien Bekaert

Ombudsdienst

Ombudsdienst@stad.gent

