



commissie algemene zaken, financiën en
burgerzaken (AFB)

Openbare dossierstukken van de vergadering van 18 maart 2024

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

13 2024_GR_00265 - Rapport klachtenbehandeling Stad Gent 2023 - Kennisneming

2024_GR_00265 - Rapport klachtenbehandeling Stad Gent 2023 - Kennisneming

Openbare bijlage(n):

- Klachtenrapport 2023.pdf

gent:

Klachtenrapport 2023



Voorwoord

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van de Stad of het gevoerde beleid. Klachten die door een stad worden ontvangen, zijn een **waardevolle kans op verbetering en dienen als gratis feedback van haar inwoners**. Ze vormen een rechtstreekse verbinding met de behoeften en zorgen van de burgers, waardoor bestuurders en ambtenaren in staat zijn om doelgericht op specifieke uitdagingen te reageren. Door klachten op een constructieve wijze te benaderen, kan een stad een cultuur van open communicatie en samenwerking bevorderen. Hier geldt; hoe meer de burger ons vindt, hoe beter. Uiteraard willen we zo weinig mogelijk klachten ontvangen. Maar een cultuur van openheid en kwetsbaarheid stelt ons in staat om te blijven verbeteren en in te spelen op de noden van de burger. Daar blijven we op inzetten.

Om dit te doen organiseert Stad Gent zich met een aantal rollen en functies. Zo is er is één klachtencoördinator die transversaal en over de departementen heen het eerste aanspreekpunt is en het goede verloop van de klachtenprocedure¹ beheert. De klachtencoördinator communiceert met de kwaliteitscoördinator van elk departement, die het inhoudelijk overzicht van de klachten van zijn departement bewaart. Ze staan in rechtstreeks contact met de contactpersonen klachten van elke dienst.

Wat staat in dit rapport?

In 2021 werd de geïntegreerde klachtenprocedure opgericht voor Stad Gent en OCMW Gent. Hierdoor kan iedereen een ontevredenheid over de dienstverlening uiten en ervan verzekerd zijn dat zijn klacht objectief, behoorlijk en kosteloos behandeld wordt.

In dit rapport lees je een **samenvatting** en de voornaamste conclusies van **alle eerstelijnsklachten** die betrekking hebben op de dienstverlening van Stad Gent en OCMW Gent. Dit zowel voor alle klachten die binnenkwamen via de CRM van Gentinfo, als voor potentiële klachten die via andere systemen binnenkwamen zoals bij de dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen en het Mobiliteitsbedrijf.

Het feit dat er verschillende kanalen zijn om een klacht te melden, heeft als voordeel dat de drempel voor de burger om contact op te nemen lager is. Zo capteren we meer signalen. De burger mag onze eigen systeemtechnische complexiteit uiteraard niet voelen. Tot op heden is er nog geen eengemaakt proces om alle klachten van Stad Gent en OCMW Gent te capteren. In dit rapport zetten we een eerste stap om over alle burgercontacten te rapporteren, onafhankelijk van het systeem waarin ze geregistreerd worden. De komende jaren zetten we in op een betere integratie van deze systemen en procedures.

Klachten zijn een waardevolle bron van informatie over wat er leeft in de stad en waar de dienstverlening verbeterd kan worden. Een klacht is echter niet het enige contact of signaal dat binnenkomt. Gentinfo ontving in 2023 niet alleen 879 klachten, maar ook 107.438 **vragen**, 10.704 **meldingen** en 716 **suggesties**. Zoals hierboven beschreven worden burgercontacten niet enkel via

¹ De klachtenprocedure is in meer detail beschreven in de Bijlage.

Gentinfo geregistreerd. Jaarlijks ontvangen de diensten van Stad Gent naar schatting één miljoen burgercontacten.

Klachten en meldingen bevatten beide informatie waarmee we als dienstverlener aan de slag kunnen, met het verschil dat een klacht gepaard gaat met een uiting van ontevredenheid. We willen echter niet enkel de signalen van ontevreden burgers capteren. In dit rapport focussen we op de klachten, maar we integreren bijkomend de informatie die we via meldingen door krijgen om zo een completer beeld te geven over onze dienstverlening en de redenen waarom een burger met ons contact opneemt.

In de ontvangen klachten zit verbeterpotentieel voor de dienstverlening van de Stad. Wanneer klachten leiden tot een groter verbetertraject worden ze als '**verbetervoorstel**' geregistreerd. Dit zijn projecten die langere tijd lopen en een aanzienlijk verbeterpotentieel bevatten. Volgende jaren streven we naar een rapport dat een stand van zaken geeft over alle verbeteringen waar de Stad aan werkt, gevoed wordt door zowel klachten als meldingen en suggesties.

Het rapport bevat tot slot ook **conclusies** en een **actieplan** die weergeven waar we als Stad en OCMW nog op willen inzetten in onze continue verbetering.

Voor **tweedelijnsklachten** (klachten waarbij de verantwoordelijke dienst de burger reeds van een antwoord of oplossing voorzag, maar waarbij de indiener daar niet tevreden mee is) verwijzen we naar het **rapport van de ombudsdienst**. De ombudsdienst behandelt de klachten die ze ontvangt onafhankelijk van Stad Gent. Er is uiteraard een nauwe samenwerking tussen de ombudsdienst en de klachtencoördinator om beide procedures vlot op elkaar af te stemmen.

In 2023 ontving Gentinfo 879 klachten, waarvan 636 ontvankelijke klachten. De meeste klachten waren gericht aan het Departement Stedelijke Ontwikkeling (358) en Bedrijfsvoering (183). De voornaamste onderwerpen van de klachten waren de snelheid van de dienstverlening en de interactie tussen medewerker en burger, onvolledige of verkeerde informatie, en parkeerproblemen. De diensten hebben succesvol ingezet op het snel verwerken van klachten, waardoor de gemiddelde doorlooptijd voor een klacht nu 12 dagen is, een sterke vooruitgang ten opzichte van voorgaande jaren. Daarnaast zijn 17 verbetervoorstellen geformuleerd in 2023. Hoewel er verbeteringen zijn, blijven bereikbaarheid van diensten, helderheid, en volledigheid in antwoorden aandachtspunten. Stad Gent organiseert interne opleidingen om nog te verbeteren. Het stadsbestuur streeft er ook naar om zowel uit klachten als meldingen te leren, zodat we een beter onderscheid kunnen maken tussen eenmalige contactnames, meerdere contactnames over een specifiek dossier, of structurele problemen. Om een volledig en geïntegreerd beeld te krijgen van de ontvangen klachten en meldingen, wordt de klachtenprocedure nog verder geoptimaliseerd.

Onze dank gaat uit naar de klachtencoördinator, de Dienst Publiekszaken met Gentinfo en alle diensten en medewerkers die zich dagelijks met veel toewijding inzetten om aan klachten en meldingen tegemoet te komen. Jullie inspanningen dragen bij aan een betere dienstverlening. Bedankt!



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Klachten in cijfers	6
Inhoud van de klachten algemeen	10
Analyse per departement.....	19
Meldingen	26
Conclusie	27
Bijlage.....	28

Klachten in cijfers

Er werden in 2023 in totaal 879 klachten ontvangen en geregistreerd via Gentinfo. 76 klachten waren bestemd voor externe partners van Stad Gent. Een overzicht van de klachten kan teruggevonden worden in de Bijlage.

Er is een stijging in het aantal ontvangen klachten t.o.v. 2022: van 654 naar 879 ontvangen klachten. Uit de cijfers valt niet rechtstreeks af te leiden of de stijging van het aantal klachten het gevolg is van de werkwijze met klachtenmanagement. We blijven alleszins sterk inzetten op interne communicatie en sensibilisering over het belang van goede registratie, zodat het klachtenrapport voor de departementen en diensten een accuraat werkinstrument is en blijft.

Niet alle klachten die ingediend worden bij Stad Gent hebben betrekking op een materie waar Stad Gent voor verantwoordelijk is. Van de 803 klachten waren er 636 **ontvankelijk** en 165 niet ontvankelijk. 2 klachten die eind december binnenkwamen, werden nog niet afgesloten. 94 klachten werden onontvankelijk beoordeeld omdat ze een politiek of beleidsmatig thema behandelden. Voor 40 klachten waren de stadsdiensten niet bevoegd, maar stuurde de betrokken dienst de klacht door naar de externe partner waar ze nauw mee samenwerkt. 10 klachten gingen over een betwisting en 10 klachten maakten deel uit van een gerechtelijke procedure. 10 klachten betroffen de inhoud van een reglement. Er was ook 1 interne klacht.

Reden onontvankelijk	Aantal klachten
<i>Politieke/ beleidsmatige onderwerpen</i>	94
<i>Stadsdiensten niet bevoegd</i>	40
<i>Betwisting (stad geen partij)</i>	10
<i>Procedure (gerechtelijke/ admin/ tucht)</i>	10
<i>Reglement</i>	10
<i>Interne klacht (personeel)</i>	1

Van de ontvankelijke klachten zijn er 275 **gegrond** (we erkennen dat de dienstverlening hier beter kan), 126 deels gegrond en 235 ongegrond (de Stad maakte hier geen fout).

Burgers formuleren liefst een klacht via e-mail

De burgercontacten bereiken het systeem van Gentinfo via verschillende ontvangers. 625 klachten werden ontvangen **via** een eerstelijnskanaal van Gentinfo. 59 klachten kwamen binnen via een stadsdienst en 29 via een kabinet. Daarnaast worden er ook klachten doorgestuurd via de ombudsdienst. Wanneer een burger een klacht wil indienen bij de ombudsdienst, gaat de ombudsdienst na of de burger eerst al contact opnam met Stad Gent. Wanneer dit niet het geval is, behandelt de ombudsdienst de klacht niet in 2^e lijn maar stuurt ze die door naar Gentinfo om te behandelen in 1^e lijn. In 2023 ging dit over 90 klachten.

E-mail blijft het meest gebruikte **kanaal** om een klacht neer te leggen. 439 klachten werden via mail ingediend. 244 klachten werden telefonisch ingediend, 133 via een formulier op de website van Stad Gent en 39 via een intern MIA-formulier. 17 mensen kwamen fysiek naar het onthaal van Gentinfo om hun klacht te formuleren. Er werden 3 klachten geregistreerd die per post binnenkwamen, 3 via chat en 1 via Facebook.

Stad Gent volgt klachten steeds sneller op

Een snelle behandeling van klachten is essentieel. Er is sinds de opstart van de klachtenprocedure sterk ingezet op de doorlooptijd, zodat burgers zo snel mogelijk een kwalitatief antwoord op hun klacht krijgen. Om een klacht tijdig te behandelen moet de burger binnen de 21 kalenderdagen een antwoord krijgen. Hiervoor wordt de dienst herinnerd aan een openstaande klacht na 7 en 14 dagen. Indien het antwoord langer dan 42 dagen uitblijft, wordt de klacht doorgestuurd naar de ombudsdienst. Het streefdoel is uiteraard om klachten in minder dan 21 dagen te behandelen.

De gemiddelde doorlooptijd voor een klacht was 12 dagen in 2023. In 2021 bedroeg dit nog 27 dagen en in 2022 was het 20 dagen. De inspanningen hebben bijgevolg duidelijk hun vruchten afgeworpen. Daarnaast werden er geen klachten doorgestuurd naar de ombudsdienst omdat ze langer dan 42 dagen onbeantwoord bleven.

Klachten en meldingen worden consequent opgevolgd, ongeacht de dienst of het systeem

Een groot deel van de burgercontacten komt binnen via Gentinfo. De burgers contacteren ook de diensten zelf over de specifieke dienstverlening die ze aanbieden. Het grootste deel van de diensten registreert die klachten via de systemen van Gentinfo. Voor diensten die veel contact hebben met de burger, is dit een te grote werklast. Ze registreren de contacten die ze ontvangen (zowel meldingen, suggesties en klachten) in hun eigen systemen. Deze klachten volgen dus niet altijd de officiële klachtenprocedure en worden momenteel nog niet als klacht of melding beoordeeld en geregistreerd. Alle burgercontacten komen samen in het systeem dat de dienst hanteert voor het opvolgen van contacten. Om toch een beeld te schetsen van de inhoud van deze contacten geven we hieronder summier info mee van deze diensten, namelijk het Mobiliteitsbedrijf en Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.

Het **Mobiliteitsbedrijf** verwerkte meer dan 100.000 burgercontacten in 2023

- 17.603 algemene burgercontacten
- 28.243 contacten omtrent GAS-boetes
- 29.018 contacten omtrent parkeerretributies
- 17.059 telefonische oproepen
- 8.195 fysieke afspraken

Wegens dit grote aantal burgercontacten, verspreid over verschillende toepassingen, is het voor het Mobiliteitsbedrijf niet mogelijk om elke ontevredenheid van een burger zowel te registreren in het eigen systeem als in de crm van Gentinfo als officiële eerstelijnsklacht. Niet elk burgercontact dat als klacht kan worden gedefinieerd, wordt dus gecapteerd in de officiële klachtenflow. De geregistreerde eerstelijnsklachten zijn bijgevolg geen volledige weergave van het aantal effectieve klachten die het Mobiliteitsbedrijf ontvangt. We zetten er op in om hier ook meer zicht op te krijgen. We vermoeden

echter wel dat de geregistreerde en de niet-geregistreerde klachten niet sterk verschillen qua inhoud, dit met uitzondering van de contacten over GAS-boetes en parkeerretributies.

Daarnaast registreert de **Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen** jaarlijks een 5.600-tal burgercontacten over beheer en onderhoud. Dit gaat voornamelijk over problemen met signalisatie (1.538 contacten in 2023), losliggende stenen (732 in 2023), verzakkingen (774), paaltjes (736) of putten (536). Bovendien komen er telkens een 60.000 tal contacten met voor Inname Publieke Ruimte. Hieronder zien we 28.000 behandelde vergunningen, 10.500 controles maar ook dagelijkse telefonie, baliebezoeken en het behandelen van mails met vragen vallen hieronder.

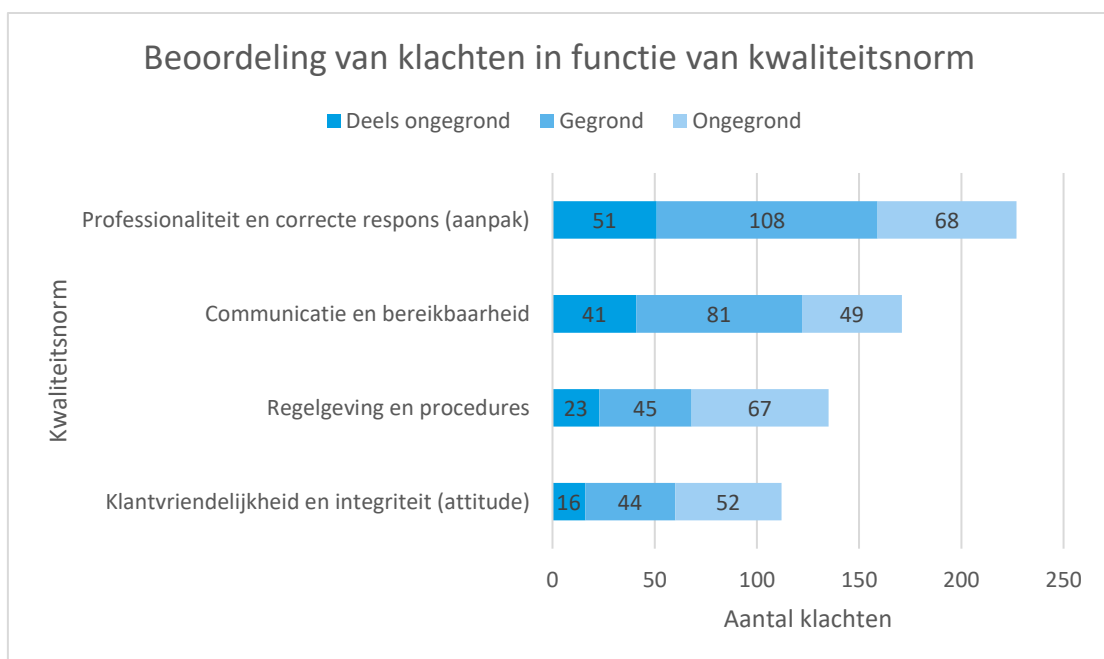
Er wordt bij de registratie van al deze contacten geen onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten. Algemeen genomen wordt ingeschat dat 5 à 10% van deze contacten klachten zijn, de andere meldingen. Het behandelingsproces van contacten wijzigen waarbij klachten manueel in een ander systeem moeten worden opgeladen volgens de klachtenprocedure, zou veel extra werklast met zich meebrengen en is geen optie voor de dienst. Correcte registratie aan de hand van geautomatiseerde linken tussen beide systemen moet verder worden bekeken.

Inhoud van de klachten algemeen

Bij het behandelen van een klacht onderzoeken we niet alleen of die gegrond is, maar ook met welk kwaliteitsaspect van de dienstverlening de klacht vooral te maken heeft.

We onderscheiden 4 kwaliteitsnormen:

- **Professionaliteit en correcte respons (aanpak):** nauwkeurig en oplossingsgericht werken met kennis van zaken. Antwoorden binnen een redelijke termijn. De burger niet van het kastje naar de muur sturen.
- **Communicatie en bereikbaarheid:** communiceren in een begrijpelijke taal en bereikbaar zijn, zowel telefonisch, elektronisch als fysiek.
- **Regelgeving en procedures:** wetten, decreten, gemeentelijke besluiten, beginselen van behoorlijk bestuur en vastgelegde procedures correct toepassen.
- **Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude):** beleefd, correct, vriendelijk, hulpvaardig, neutraal, gelijkwaardig, discreet en plichtsgetrouw handelen.



1. De meeste klachten (227) hadden betrekking op professionaliteit en correcte respons. Dit gaat onder andere over oplossingsgericht werken, binnen een redelijke termijn antwoorden en de burger niet van het 'kastje naar de muur' sturen. Hiervan was 48% gegrond, 22% deels gegrond en 30% ongegrond.
2. De tweede meest aangehaalde kwaliteitsnorm betreft communiceren in een begrijpelijke taal en bereikbaar zijn over kanalen heen (171 klachten). Hiervan was 47% gegrond, 24% deels gegrond en 29% ongegrond.
3. 135 klachten hadden betrekking op het correct toepassen van regelgeving en procedures. Hiervan was 33% gegrond, 17% deels gegrond en 50% ongegrond.

4. 112 klachten betroffen klantvriendelijkheid en integriteit, met als kernwaarden beleefdheid, vriendelijkheid, hulpvaardigheid, discretie, gelijkwaardigheid. Van deze 112 klachten was 39% gegrond, 14% deels gegrond en 46% ongegrond.

Burgers vinden klantvriendelijkheid belangrijk

Verschillende thema's lijken terug te komen in het overzicht van klachten. We analyseerden de geformuleerde klachten en leidden de meest voorkomende thema's hieruit af. Klachten over snelheid van de dienstverlening en de interactie tussen medewerker en burger komen het vaakst voor. Vervolgens kwam er een aanzienlijk aandeel klachten binnen over onvolledige of verkeerde informatie. Op vlak van mobiliteit kwamen er voornamelijk klachten rond parkeerproblemen en problemen met de shuttles binnen. Dit gaat dan zowel over de tijdigheid van de shuttles als het gedrag van de chauffeurs. Tenslotte kwamen er ook veel klachten over geluidsoverlast binnen.

Deze analyse houdt geen rekening met het al dan niet ontvankelijk of gegrond zijn van de klachten. Hiervoor verwijzen we naar het volgende hoofdstuk waar we dieper ingaan op de gegronde klachten per departement.

17 verbetervoorstellen in 2023

Soms wordt er door verschillende burgers een gelijkaardige klacht geformuleerd. Wanneer de diensten dit opmerken, kunnen ze hierover een 'verbetervoorstel' formuleren. Er zijn 2 criteria om een verbetervoorstel op te maken:

- Enerzijds moet het om een vaak terugkerende klacht gaan waar veel burgers over klagen.
- Anderzijds moet het gaan om een klacht met een groot verbeterpotentieel waarbij we minstens 1 van de 4 kwaliteitsnormen sterk kunnen verbeteren.

In 2023 werden er 17 nieuwe verbetervoorstellen geformuleerd. Er zijn intussen 65 verbetervoorstellen geformuleerd, waarvan er 24 lopend en 41 afgewerkt zijn. Een verbetervoorstel omvat een verbetertraject, wat een langere duurtijd heeft en soms meerdere jaren kan doorlopen.

Jaar	Aantal verbetervoorstellen aangemaakt	Aantal verbetervoorstellen afgewerkt
2023	17	27
2022	17	14
2021	28	0

In de tabel hieronder vind je de verbetervoorstellen. Er wordt bijkomend meegegeven hoe het staat met de opvolging van het verbetervoorstel.

Rapport-jaar	Dienst / Departement	Titel	Omschrijving	Opvolging
2023	Dienst Economie	Werkafspraken Inloggen JCC	Tijdig inloggen in JCC zodat burger opgeroepen kan worden.	Afgesloten
2023	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Afspraken Burgerzaken	inzetten op kwaliteitsvoller inplannen afspraken Burgerzaken	Er werd op regelmatige basis afgestemd tussen de Diensten Publiekszaken en Burgerzaken. Dit verminderde het aantal foutief ingeboekte afspraken aanzienlijk. Wanneer een foutieve afspraak nu uitzonderlijk nog voorvalt wordt dit met extra aandacht opgevolgd.
2023	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Interpretatie van een bepaald advies toelichten in een fysiek overleg	Het ontwerpen van hoeken en hoekpanden is niet altijd evident en soms vraagt dit om een creatiever ontwerp. Dergelijke boodschap/advies wordt beter in een gesprek besproken dan op mail.	Ondertussen is er een charter ondertekend door de Stad Gent en architecten voor een samenwerkingsgericht voortraject tussen architecten en lokale besturen. Ook biedt de 'Handreiking vooroverleg' inspiratie voor een betere samenwerking en een vlotter overleg tussen initiatiefnemers en lokale overheden in aanloop naar de omgevingsvergunning.
2023	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Communicatie door nutsbedrijven	Communicatie van nutsbedrijven zou beter georganiseerd kunnen worden. Er wordt in de brieven met klare taal gesproken: aansprakelijkheid, aanspreekpunt etc.	in 2023 hebben we hier al op bijgestuurd. In 2024 gaan we de infobrieven nog verbeteren.
2023	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR	Aanwerving personeel	Door een enorme stijging in het aantal aanvragen in combinatie met afwezigheden bij dossierbeheerders hebben we in 2023 een enorme werkdruk gekend waardoor de termijnen niet gehaald werden.	In 2023 werd door de afdeling extra personeel ingezet om die werkdruk op te vangen.
2023	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR	Nieuw telefoniesysteem	De afdeling IPR heeft nood aan een nieuw telefoniesysteem dat meer voldoet aan klantvriendelijke eisen.	IPR onderzoekt samen met D09 alternatieve telefoonsystemen die voldoen aan de klantvriendelijke eisen. Eens er een systeem wordt gevonden, wordt dit geïmplementeerd in de operationele werking van de afdeling.
2023	Groendienst	Organisatie centrale teams	Het aandeel openbaar groen vergroot jaar na jaar. Het is dan ook een enorme uitdaging voor de centrale teams om zich tijdens piekperiodes goed te organiseren.	We bekijken samen hoe we ons hier beter op kunnen organiseren
2023	Groendienst	Communicatie schade begraafplaatsen	Snellere communicatie schade aan graf op begraafplaatsen.	Afgesloten
2023	Groendienst	Zwerfkattenpas	Vereenvoudiging procedure zwerfkattenpas	De procedure wordt momenteel vereenvoudigd.
2023	IVA Mobiliteitsbedrijf	Klantvriendelijkheid Mobiliteitsbedrijf	Klantvriendelijkheid Mobiliteitsbedrijf	De werkgroep klantgericht handelen hanteert concrete acties: - opmaken van een productcatalogus - "live event scans" - permanente opvolging en coaching van alle baliemedewerkers De bedoeling is om deze acties tegen eind 2024 te voltooien.
2023	IVA Mobiliteitsbedrijf	Beleidscommunicatie naar burger		De procesgroep communicatie focust op het proces en de opmaak van bewonersbrieven. Dit ook in samenwerking met de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen aangezien dit een constante samenwerking betreft waarbij er bepaalde afspraken gemaakt moeten worden.

2023	IVA Mobiliteitsbedrijf	Telefonische bereikbaarheid Mobiliteitsbedrijf	Sinds september 2022 werd Gentinfo ingeschakeld voor het beantwoorden van algemene burgervragen over mobiliteit in Gent.	Sinds begin april 2023 werkt het Mobiliteitsbedrijf bovendien ook met een nieuw telefoniesysteem (en rapportering) dat onze bereikbaarheid moet verhogen. We willen beter zicht krijgen op de bereikbaarheid van de verschillende keuzenummers die binnen het Mobiliteitsbedrijf beschikbaar zijn.
2023	IVA Mobiliteitsbedrijf	Antwoordtermijnen burgervragen	Doel: beantwoord burgervragen binnen de 30 dagen (voor vragen m.b.t. vergunningen autovrij gebied en parkeren bedraagt de termijn 5 werkdagen).	Het rapportagesysteem om de doorlooptijd van burgervragen te kunnen monitoren ondervond in 2023 technische problemen. D09 deed aanpassingen die het Mobiliteitsbedrijf uittest. De bedoeling is om dit rapportagesysteem begin 2024 in gebruik te kunnen nemen en nog sterker in te zetten op het tijdig beantwoorden van burgervragen.
2023	IVA Mobiliteitsbedrijf	Communicatie evenementen	Klachten rond evenementen worden steeds grondig bekeken door de verantwoordelijken voor evenementen.	<ul style="list-style-type: none"> - Indien de klacht een mobiliteitsmaatregel betreft: probleem bespreken met de betrokken diensten (en de organisator) op zoek naar een oplossing die voor iedereen haalbaar is. - Indien de klacht een bewonersbrief betreft: organisator wordt gewezen op de klacht en gevraagd om de burger te contacteren. Klacht wordt meegenomen in de evaluatie.
2023	IVA Mobiliteitsbedrijf	Onduidelijkheid/niet nakomen uurregeling shuttles	Er werd een nieuwe dienstregeling voor de shuttle die vertrekt vanuit parking Weba opgemaakt. Deze houdt rekening met de vertraging door de werken aan de Dampoort. Andere klachten worden ook steeds mee genomen in periodieke overleggen met Keolis.	Afgesloten
2023	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gedrag chauffeurs shuttles	Elke klacht omtrent het gedrag van een chauffeur wordt intern bekeken en opgenomen met Keolis. De chauffeurs worden hier ook steeds op aangesproken en indien nodig worden de nodige maatregelen getroffen.	Afgesloten
2023	IVA Mobiliteitsbedrijf	Evaluatie wijkmobiliteitsplannen	Zes maand na de start van de uitvoering van een wijkmobiliteitsplan wordt deze geëvalueerd. De klachten worden hierin meegenomen en bekeken.	
2022	Bibliotheek	Maningsprocedure	Administratiekosten bovenop telaaragd zijn excessief.	Afgesloten
2022	Departement Facility Management	Verbetervoorstel Publiek Sanitair Departement FM	Het merendeel van de klachten, vragen en suggesties die het Departement FM ontvangt handelen over het publiek sanitair.	In 2023 lanceert men een campagne om zowel publiek sanitair als nieuwe drinkwaterpunten te promoten, met een focus op het stadscentrum. Er wordt onderzocht hoe schoonmaak geoptimaliseerd kan worden. Er wordt voortdurend gezocht naar manieren om publiek sanitair tegen vandalisme te beschermen, waarbij in 2022 al stappen zijn gezet zoals verbeterde signalisatie en promotie van de plaskaart tijdens de Gentse Feesten.
2022	Dienst Publiekszaken	vermelding telefoonnummer Gentinfo op alle webpagina's Stad Gent	Een terugkerende klacht is dat de burger verwacht dat de Gentinfo-operator steeds kan helpen vermits dit telefoonnummer vermeld staat op elke webpagina van de stad Gent website. Het doorverwijzen naar een andere	Afgesloten

			dienst voor technische vragen wordt ervaren als doorsturen van kastje naar de muur.	
2022	Dienst Publiekszaken	controle data bij inschrijvingen	steekproefsgewijze controle van data alvorens die bezorgd worden aan betrokken dienst	Afgesloten
2022	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Motiveren en meezoeken naar alternatieven	De burger mist een motivatie waarom de zonnepanelen niet geplaatst mogen worden in de achtertuin.	Afgesloten
2022	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Zorgvuldigheid bij de beoordeling	De burger is ontevreden over de onzorgvuldigheid bij het beantwoorden van een e-mail door een medewerker.	Afgesloten
2022	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Betere afstemming met interne adviesdiensten bij het voortraject	De ondernemer is ontevreden over de antwoordtermijn van het gecoördineerd vooradvies van de omgevingsambtenaar.	Afgesloten
2022	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Optimaliseren telefonie applicatie	Een telefonisch gesprek met een burger wordt soms abrupt onderbroken.	Afgesloten
2022	Groendienst	Interne communicatie doorstroming	Interne afspraken structureel laten doorstromen binnen de teams maar ook tussen de teams onderling.	Afgesloten
2022	Groendienst	Toegankelijkheid Westerbegraafplaats	Op de Westerbegraafplaats evalueren we de sluitingsregeling en de mogelijke verbeteroplossingen. 2023: AFGEROND De nieuwe toegankelijkheidsregeling startte begin november 2022.	Afgesloten
2022	Groendienst	Accurate communicatie	We geven correcte en volledige informatie aan de burger. De administratie heeft hiervoor toegang tot de beheertools. We geven extra opleidingen over dit systeem. Bij het vermelden van een timing doen we dat zo specifiek mogelijk en bouwen we voldoende marge in om de vooropgestelde timing te kunnen respecteren.	Afgesloten
2022	IVA Historische Huizen Gent	communicatie bewakingskosten	Cateraars attent maken op de bewakingskosten en de klant hieromtrent ook duidelijk te informeren.	Afgesloten
2022	IVA Mobiliteitsbedrijf	Communicatie fietsenstallingen	Er zullen verbeteringen aangebracht worden omtrent de communicatie van nieuwe fietsenstallingen. Er is blijvende opvolging voorzien.	Afgesloten
2022	IVA Mobiliteitsbedrijf	Telefoonnummer e-loket	Op dit moment wordt Gentinfo vermeld als contactnummer op het e-loket van het Mobiliteitsbedrijf. Het Mobiliteitsbedrijf komt begin 2024 met een aanpassing van de footers op het e-loket.	Van zodra de aanpassingen gebeurd zijn, kunnen we dit verbetervoorstel al afgewerkt beschouwen.
2022	IVA Mobiliteitsbedrijf	Vergunningenbeleid autovrij gebied	Het vergunningenbeleid autovrij gebied wordt op diverse momenten opnieuw gescreend en geëvalueerd. Zo is het beleid in 2022 reeds aangepast geweest op basis van de	Afgesloten

			noden van de burger. Dit wordt ook verder opgenomen in het jaarplan 2023 van onze teams Dynamische toegang.	
2022	IVA Mobiliteitsbedrijf	Bereikbaarheid en beschikbaarheid laadpalen stedelijke parkings	In alle stedelijke parkings worden (voldoende) openbare laadpalen geplaatst. Deze zouden tegen eind oktober 2022 operationeel moeten zijn. Daarnaast verwijzen we de burger bij problemen bij de voorbehouden parkeerplaatsen voor elektrische voertuigen steeds door naar de politie, aangezien dit onder hun bevoegdheid valt.	Afgesloten
2022	Projectbureau Ruimte	Verduidelijking plannen bij infomoment over ontwerp groenaanleg	Het interpreteren van plannen is moeilijk en vraagt verduidelijking vanaf de beginfase van het project.	
2021	Bibliotheek	Retributies	Mails en brieven van de maningsprocedure omzetten naar de 'Heerlijk Helder' taal, de schrijfstijl van de Stad Gent.	Afgesloten
2021	Departement Gezondheid en Zorg	Koffie	Er wordt - van zodra de corona-richtlijnen het toelaten - een koffietasting georganiseerd voor de verschillende LDC	Afgesloten
2021	Departement Gezondheid en Zorg	Wachttijden	Het inschrijvingsbeleid en de inschrijvingspraktijk tijdens de doe-mee-week wordt geëvalueerd in de teams. De wachttijd is één van de aandachtspunten.	Afgesloten
2021	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Verbeteren communicatie zorgbeleid	We ontwikkelen een communicatiestrategie en -plan om naar ouders proactief en helder te communiceren over ons zorgbeleid: kindgerichtheid, welbevinden, ouderparticipatie, antipestbeleid, ...	De ontwikkeling van een multidisciplinaire visie op zorg/leerlingenbegeleiding met daaraan gekoppeld eenvormige, afgestemde instrumenten is lopende. Voor scholen met een specifiek knelpunt qua zorgbeleid wordt er een actieplan opgesteld.
2021	Departement Publiekszaken en Burgerzaken	Opstarten van het ondersteuningstraject klantgedreven dienstverlening	We starten een ondersteuningstraject voor onze medewerkers om een klantgedreven dienstverlening te bieden die vertrekt vanuit de behoeften van de burger om zich gehoord, geïnformeerd, geholpen en gerespecteerd te voelen. We ontwikkelen hiervoor een duidelijke visie en voorzien begeleiding bij het in praktijk brengen op de verschillende contactmomenten in elk contactkanaal.	Een positieve klantenrelatie werd verankerd in het competentieprofiel van elke stadsmedewerker. Om de nieuwe competentie 'klantgedreven handelen' in de praktijk te brengen, zijn er handleidingen en vormingen. In de diensten Burgerzaken en Publiekszaken heeft elke medewerker dit traject doorlopen. De uitrol naar de andere diensten in onze organisatie is voorzien voor 2023.
2021	Departement Welzijn en Samenleving	Inbedden klachtenmanagement	In 2022 focussen we op het verbeteren van klachtenmanagement door bewustwording te vergroten, interne procedures te optimaliseren, training voor frontlijndiensten te bieden, en een structurele aanpak te hanteren, gezien klachten kansen bieden voor serviceverbetering.	In 2023 werd een kwaliteitscoördinator aangesteld en interne trainingen versterkt om klachtenmanagement te verbeteren, waarbij ook de samenwerking tussen diverse teams en de klachtencoördinator werd geïntensiveerd om de klachtenbehandeling te optimaliseren.
2021	Dienst Economie	Duidelijke signalisatie huisnummers bedrijventerrein	In de toekomst bij overleg signaleren aan bedrijvenhubs / terreinen duidelijke signalisatie huisnummers en benoeming bedrijven opdat postbedeling zonder problemen bij het juiste bedrijf terecht komt .	Afgesloten

2021	Dienst Milieu en Klimaat	Gegevensuitwisseling DIV-Stad Gent	Gegevensuitwisseling DIV-Stad Gent, zonder burger als tussenschakel.	Afgesloten
2021	Dienst Milieu en Klimaat	Hemelwater aanstijpt vereenvoudigen	formulier aanstijpt hemelwater vereenvoudigen	Afgesloten
2021	Dienst Milieu En Klimaat - LEZ	LEZ - betalen via QR-code mogelijk maken	Op de LEZ boetebrieven en betaalherinnering staat een QR-code om de betaling te vereenvoudigen. De QR-code linkt naar de betaalapp van de betrokkene. Dit werkt niet via payconiq. Deze oplossing is echter een mooi stap vooruit.	Afgesloten
2021	Dienst Organisatieontwikkeling	Gebruiksvriendelijk doorgeven en verwerken van meldingen	We onderzoeken hoe we stadsbreed het doorgeven en verwerken van alle meldingen zo gebruiksvriendelijk mogelijk kunnen maken.	Op korte termijn nemen we de meldpuntenpagina op de stadswebsite onder handen om de gebruikservaring te verbeteren.
2021	Dienst Publiekszaken	Inschrijving evenementen	We maken een checklist voor inschrijvingen waarin opgenomen is dat de verwachte capaciteit aan operatoren van Gentinfo aangevraagd en beschikbaar moet zijn én dat vooraf contact opgenomen wordt met District09 als het inschrijvingsformulier bijzonder frequent zal gebruikt worden en de server dus zwaar belast zal worden.	Afgesloten
2021	Dienst Stadsarcheologie en Monumentenzorg	Persoon kreeg geen melding dat lezing niet doorging	Normaal kreeg iedereen die was ingeschreven een mail dat de lezing werd geannuleerd. Deze persoon ontving de mail niet. We controleerden of sommige mails de bestemming niet hadden bereikt. Dit was niet zo. In de toekomst moeten we nagaan of iedereen die zich inschreef ook effectief de verdere communicatie over de lezing ontvangt.	Afgesloten
2021	Dienst Stadsarcheologie en Monumentenzorg	Inschrijvingen Open Monumentendag	Om de klachten over te weinig plaatsen en de moeilijke bereikbaarheid van Gentinfo op te lossen, bieden we in de toekomst meer plaatsen aan door meer locaties open te stellen, meer rondleidingen per locatie te organiseren en meer locaties met vrij bezoek te voorzien. We melden vooraf het inschrijvingsmoment bij District09, zodat die rekening kan houden met deze piekbelasting bij Gentinfo.	Afgesloten
2021	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Administratieve vereenvoudiging	De burger vindt het aanvraagformulier te complex.	Afgesloten
2021	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Opvolging mailverkeer in CRM + fiches voor woningtypetoets	De burger kreeg niet op tijd antwoord op zijn vraag betreffende een woningtypetoets doordat zijn mail verloren ging en men telefonisch niet kon antwoorden op zijn vraag.	Afgesloten

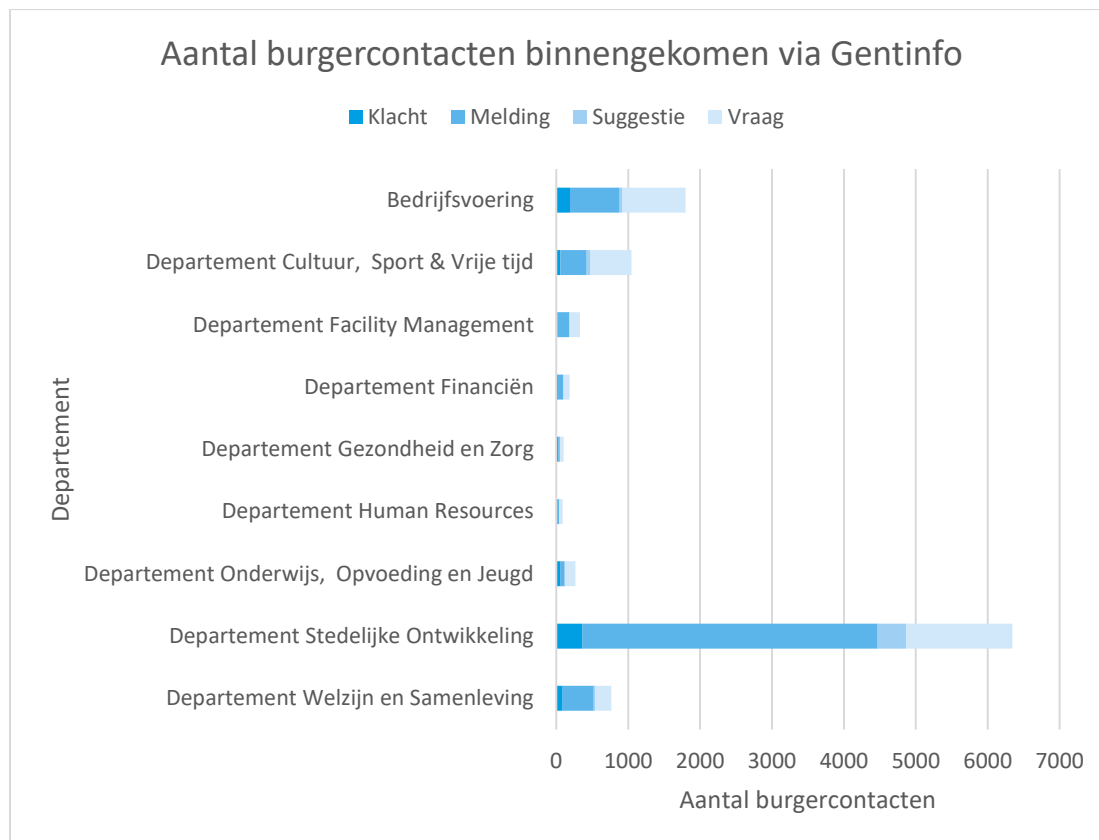
2021	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Duidelijke informatie voorafgaand aan huisbezoek	Burgers weten niet altijd wat te verwachten wanneer ze een aanvraag indienen voor een conformiteitsattest of conformiteitsonderzoek. We zullen werken aan een duidelijke communicatie: wie komt de woning/de kamer bezoeken, waartoe hebben we toegang nodig etc	
2021	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Opvolgen finaal antwoord naar burger	Het gebeurt weleens dat de burger tijdig geïnformeerd wordt over het oppikken van zijn klacht, maar dat er na het onderzoek (en na het administratief afsluiten van de klacht) vergeten wordt de burger finaal te informeren over de uitkomst. We werken intern aan een betere opvolging hieromtrent.	Afgerond, opgenomen in standaard opvolging van klachten.
2021	Groendienst	Opvolging contacten van burgers	Er is nood aan een goed dossieropvolgsysteem die alle binnekomende vragen registreert en een overzichtelijke status aangeeft. Momenteel werkt de Groendienst samen met District09 aan een nieuw systeem dat half 2022 operationeel moet zijn.	Afgesloten
2021	Groendienst	Proactief informeren van de burger	Er komen veel vragen over het beheer en maaibeeld van verschillende groenzones en bermen in Gent. We maken werk van het proactief verspreiden van deze info via o.a. de website en onze standaardantwoorden.	Afgesloten
2021	Groendienst	Klantvriendelijkheid en voorbeeldfunctie medewerkers	Medewerkers van de stad hebben een voorbeeldfunctie. We besteden hier op teamoverleg en in samenwerkingsgesprekken extra aandacht aan. Rond klantvriendelijkheid werken we in 2022 een interne toolbox/opleiding uit.	We werken de interne toolbox/opleiding uit op maat van de Groendienst.
2021	IVA Mobiliteitsbedrijf	Lichtfestival: bewonersparkeren	Herhalingsborden, de vermelding van data en uren op de borden, eenzelfde zone voor de Gentse Feesten en het Lichtfestival, ... moeten de volgende edities van het lichtfestival op het vlak van bewonersparkeren verbeteren.	Afgesloten
2021	IVA Mobiliteitsbedrijf	Lichtfestival: toegangswegen	Een grotere tijdspanne voor afsluitingen, een grotere perimeter voor het verzenden van de bewonersbrieven en extra infoborden kunnen een meerwaarde betekenen tijdens en voor het lichtfestival. Infoborden: op dit moment bezig met de uitwerking. We mikken op voorjaar 2023 om hiermee te landen.	Afgesloten
2021	IVA Mobiliteitsbedrijf	Lichtfestival: Shuttles	Er komt extra communicatie aan de haltes en op de website van de shuttles. We proberen de festivalhaltes zoveel mogelijk gelijk te laten lopen met de bestaande haltes.	Afgesloten

2021	IVA Mobiliteitsbedrijf	Onduidelijkheid shuttles	We gebruiken grotere borden, meertalige informatie en een duidelijke aanduiding bij niet-gebruikte haltes. We briefen de chauffeurs beter over de tijdelijke haltes.	Afgesloten
2021	IVA Mobiliteitsbedrijf	Communicatie en bereikbaarheid Mobiliteitsbedrijf	Gentinfo neemt het keuzenummer 5 op en er is een interne stroom 'Klantgericht handelen' opgestart. Via de interne procesgroep Burgervragen werken we aan concretere antwoordtermijnen voor alle niet-klachten.	Afgesloten
2021	IVA Mobiliteitsbedrijf	Vergunning LEZ bij aanvraag parkeervergunning	Verwarring bij burgers tussen parkeervergunning en vergunning LEZ Er wordt op verschillende manieren verduidelijkt aan burgers dat een parkeervergunning en vergunning LEZ niet hetzelfde zijn.	Afgesloten
2021	Jeugddienst	Verbeterplan speelpleinwerking	We ontwikkelen een verbeterplan om de kwaliteit van de speelpleinwerking te verzekeren en waar mogelijk te verhogen. We doen dat op basis van de audit door de Vlaamse Dienst Speelpleinwerking.	<ul style="list-style-type: none"> - Zorgcoaches ondersteunden kinderen met extra zorgnoden in 2023, verbeterden de selectie van profielen via de jobsite van Stad Gent, coachten (hoofd)animatoren, en implementeerden het schorsingsbeleid verder, wat zorgde voor meer rust in de werking. - Het inschrijfsysteem bleef laagdrempelig door inzet op OCMW zitdagen, verkennen van Groeiteam wijkfilialen, ontwikkelen van een online frontoffice voor eenvoudige registratie, en verbeteringen in signalisatie en personeelsinzet om wachtrijen te verminderen. - Overleg en evaluatiemomenten werden gestroomlijnd naar één dagelijkse dagevaluatie, gecombineerd met persoonlijke coaching, naar aanleiding van feedback uit een audit. - Materiaalopbouw en -afbraak werd efficiënter door inzet van een verhuisfirma en beroepskrachten in plaats van (hoofd)animatoren. - Ouderbevragingen tijdens de paas- en zomervakantie van 2023 toonden overwegend positieve resultaten die overeenkwamen met de werking.

Analyse per departement

Er is een groot verschil in het aantal ontvangen klachten per departement. Het Departement Stedelijke Ontwikkeling krijgt ruimschoots het grootste aantal klachten te verwerken. Indien we die cijfers echter naast het aantal burgercontacten leggen, zien we dat het Departement Stedelijke ontwikkeling ook meer burgercontacten binnenkrijgt via Gentinfo dan alle andere departementen samen. Het is dus essentieel om het aantal ontvangen klachten in verhouding te stellen met het aantal burgercontacten.

In het volgende stuk gaan we dieper in op de inhoud van klachten en hieraan gekoppelde verbetervoorstellen. We schetsen een overzicht per departement. Er is veel variatie in het aantal klachten en verbetervoorstellen per dienst. We zoomen in op de diensten met meerdere klachten en eventuele verbetervoorstellen. We overlopen bijgevolg niet alle diensten afzonderlijk, enkel de diensten waar dit inhoudelijk relevant is.



Departement	Aantal klachten	Aantal contacten	% klachten	Aantal ontvankelijk	Gegronde?
Bedrijfsvoering	183	1797	10%	173	74 gegronde 12 deels ongegronde 87 ongegronde
Cultuur, Sport en Vrije Tijd	56	1048	5%	35	13 gegronde 10 deels ongegronde 12 ongegronde
Facility Management	14	331	4%	12	6 gegronde 6 deels ongegronde 0 ongegronde
Financiën	23	187	12%	4	0 gegronde 2 deels ongegronde 2 ongegronde
Gezondheid en Zorg	27	102	26%	24	9 gegronde 8 deels ongegronde 7 ongegronde
Human Resources	2	88	2%	2	2 gegronde 0 deels ongegronde 0 ongegronde
Onderwijs, Opvoeding, Jeugd	52	267	19%	49	33 gegronde 9 deels ongegronde 7 ongegronde
Stedelijke Ontwikkeling	358	6342	6%	251	119 gegronde 54 deels ongegronde 78 ongegronde
Welzijn en Samenleving	88	765	12%	86	19 gegronde 25 deels ongegronde 42 ongegronde

Stedelijke Ontwikkeling

Het Departement Stedelijke ontwikkeling ontving 358 klachten waarvan er 251 als ontvankelijk werden beoordeeld. Hiervan werden 119 klachten als gegrond beoordeeld, 54 als deels gegrond en 78 als ongegrond.

De klachten omvatten onderwerpen zoals vertraging en onbereikbaarheid van diensten voor vergunningen en aanvragen, problemen met laadpalen, klachten over parkeertarieven en bezwaren tegen genomen beslissingen. Er komen ook klachten binnen over overlast, gevaarlijke (verkeers-) situaties en parkeerdruk. Groenonderhoud, gladheid door bladeren en gevaar door afgewaaid takken zijn ook veel terugkerende klachten. Tenslotte kwamen de tijdigheid van de shuttlediensten en het gedrag van de shuttlechauffeurs vaak terug.

Het Departement Stedelijke Ontwikkeling heeft de afgelopen 3 jaar in totaal 50 verbetervoorstellen geformuleerd. Hiervan zijn er 16 lopend en 34 afgehandeld. In 2023 werden er 16 verbetervoorstellen geformuleerd waarvan er 4 afgehandeld zijn.

IVA Mobiliteitsbedrijf heeft met 18 lopende verbetervoorstellen het grootste aantal. Er zijn twee grote clusters te ontdekken hierin: communicatie enerzijds en bereikbaarheid van Gent anderzijds.

In 2023 wilde het Mobiliteitsbedrijf de communicatie over het plaatsen van nieuwe fietsenstallingen optimaliseren. Elke klacht omtrent het gedrag van een chauffeur, het niet nakomen van de uurregelingen en onduidelijke communicatie van eventuele wijzigingen van de shuttlebussen werd intern bekeken en opgenomen met Keolis. In het kader van bereikbaarheid werd het vergunningenbeleid van het autovrij gebied opnieuw bekeken. Er werden ook meer laadpalen geplaatst in stedelijke en openbare parkings.

In 2024 blijft het Mobiliteitsbedrijf inzetten op communicatie en bereikbaarheid, met klantgericht handelen voorop. Monitoring van het nieuwe telefoniesysteem wordt voortgezet, met onder meer de optimalisatie van nieuwe rapportage. Ze blijven streven naar een antwoordtermijn van 30 dagen voor burgervragen en zetten in op betere monitoring hiervan. Klachten over evenementen, wijkmobiliteitsplannen en bewonersbrieven worden grondig opgevolgd, met betrokkenheid van alle relevante diensten en organisatoren.

De **Groendienst** heeft 9 actieve verbetervoorstellen. Die gaan voornamelijk over het optimaliseren van procedures. Zo moeten de teams die werken met openbaar groen zich heel efficiënt organiseren, omdat het aandeel openbaar groen elk jaar vergroot. De procedure zwerfkattenpas wordt vereenvoudigd. Er wordt ook ingezet op het structureel laten doorstromen van interne afspraken binnen en tussen teams.

Daarnaast zijn er ook verbetervoorstellen die betrekking hebben op communicatie naar de burger. Correcte en volledige informatie naar de burger communiceren is een algemeen verbeterpunt, maar er zijn ook meer specifieke cases. Zo wordt er ingezet op snellere communicatie bij schade aan een graf op begraafplaatsen en op een proactieve communicatie rond het maaibeeld van verschillende groenzones en bermen in Gent. De Groendienst besteedt extra aandacht aan klantvriendelijkheid van de medewerkers die rechtstreeks in contact komen met de burger. Tenslotte werd de CRM in gebruik genomen voor dossieropvolging en wordt er nu extra ingezet op opleidingen zodat iedereen hier vlot mee aan de slag kan.

De **Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning** heeft 1 verbetervoorstel. De meeste van deze verbetervoorstellen hebben betrekking op communicatie. Dit gaat zowel over volledigheid in de motivering van een beslissing, als de antwoordtermijn van een burgervraag of technische problemen waardoor telefonische gesprekken met een burger plots onderbroken worden.

De **Dienst Economie** heeft 1 actief verbetervoorstel omtrent duidelijke signalisatie van huisnummers op bedrijventerreinen. De **Dienst Milieu en Klimaat** heeft 1 actief verbetervoorstel over een betere gegevensuitwisseling tussen DIV en Stad Gent, zodat de burger hier niet moet optreden als tussenschakel. De **Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu** heeft 2 verbetervoorstellen. Enerzijds wordt er duidelijker gemaakt wat burgers mogen verwachten wanneer ze een aanvraag indienen voor een conformiteitsattest of een conformiteitsonderzoek. Dit gaat over wie de woning komt bezoeken, tot in welke delen van het huis er toegang noodzakelijk is. Het andere verbetervoorstel gaat over klachten afhandelen. Het gebeurt dat een burger geen informatie krijgt over de finale uitkomst van de klacht die hij indiende. Er wordt gewerkt aan een betere opvolging hiervan.

Bedrijfsvoering

Het Departement Bedrijfsvoering ontving 183 klachten waarvan 173 ontvankelijk. Hieronder zitten 74 gegronde klachten, 12 deels gegronde en 87 ongegronde. Deze klachten gaan voornamelijk over foutieve afspraken, foutieve communicatie en klantvriendelijkheid van de Diensten Burgerzaken en Publiekszaken. Burgers dienden ook vaak meldingen en klachten in omdat ze het stadsmagazine niet ontvingen.

Het Departement Bedrijfsvoering had 2 lopende verbetervoorstellen in 2023, beide voor de Dienst Publiekszaken. Het ene verbetervoorstel gaat over het kwaliteitsvoller inplannen van afspraken voor de Dienst Burgerzaken. Er werden in 2023 meer dan 40.000 afspraken voor verschillende diensten van Stad Gent geboekt door Gentinfo. Na een reorganisatie bij de Dienst Burgerzaken en door de specifieke materie was een kalibratieperiode noodzakelijk. Beide diensten hebben hierrond samengewerkt en de kalibratieperiode is intussen succesvol afgelopen.

Het andere verbetervoorstel gaat over de opstart van het stadsbrede ondersteuningstraject klantgedreven dienstverlening. Er is een ondersteuningstraject gestart voor de medewerkers van Stad Gent om een klantgedreven dienstverlening te bieden die vertrekt vanuit de behoeften van de burger om zich gehoord, geïnformeerd, geholpen en gerespecteerd te voelen. Op basis van een duidelijke visie werkte de Dienst Publiekszaken een opleidingstraject uit. Er is een opleiding voor fysieke contacten en een voor telefonische contacten. Medewerkers van de Diensten Publiekszaken en Burgerzaken volgden deze opleiding reeds. De Dienst Publiekszaken bekijkt hoe ze deze opleiding kan aanbieden aan andere diensten, telkens op maat van de dienst.

Samengevat, het Departement Bedrijfsvoering ontving voornamelijk klachten rond foutieve afspraken, foutieve communicatie en klantvriendelijkheid. Om klachten omtrent foutieve afspraken te vermijden, liep de Dienst Publiekszaken een traject met de Dienst Burgerzaken. Het aantal foutief ingeboekte afspraken is hierdoor sterk verminderd. Daarnaast startte de Dienst Publiekszaken een ondersteuningstraject waarbij medewerkers van Stad Gent een opleiding op maat kunnen volgen.

Welzijn en Samenleving

Er werden door het Departement Welzijn en Samenleving 88 klachten ontvangen waarvan 86 ontvankelijk. Van deze 86 waren er 19 gegrond, 25 deels gegrond en 42 ongegrond. De ontvankelijke klachten hadden voornamelijk betrekking op aanvragen voor leefloon, interactie met medewerkers, overlast van dak- en thuislozen en bemiddeling hierin. Het Departement Welzijn en Samenleving heeft geen actieve verbetervoorstellen.

De meeste klachten (71%) zijn gelinkt aan OCMW-opdrachten: de Dienst Welzijnsbureaus+ en Thematische Hulp. Binnen deze groep klachten gaat 48% over de dienstverlening van medewerkers (communicatie, attitude, ontevredenheid over medewerker, ...) en 35% over financiële hulpverlening, enerzijds het recht op hulp en anderzijds de aanpak van de diensten bij de financiële hulpverlening. De andere dienst die de meeste klachten ontvangt is Preventie voor Veiligheid. Daar gaat de grootste groep klachten (3 in totaal) over burenbemiddeling.

Het Departement Welzijn en Samenleving heeft 1 actief verbetervoorstel: klachtenmanagement inbedden. Medio 2023 werd een vaste kwaliteitscoördinator aangeworven om het klachtenmanagement verder te doen leven in het departement en met zowel klachten als kansen aan de slag te gaan bij directie en de diensten. Er werd verder ingezet op interne opleidingen. In het team Dispatch MidOffice SD (dat klachten dispatcht voor de Dienst Welzijnsbureaus+ en Thematische Hulp) werden bijvoorbeeld extra mensen opgeleid om wachttijden in klachtenbehandeling te vermijden. Tot slot werden de communicatie en informatiedeling tussen de verschillende diensten, het Gentinfo-team, het team Dispatch MidOffice SD (dat klachten dispatcht voor de sociale dienst) en de klachtencoördinator versterkt om de kwaliteit van de klachtenbehandeling te verhogen.

Cultuur, Sport en Vrije Tijd

Het Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd ontving 56 klachten waarvan 35 ontvankelijk. Er waren er 13 gegrond, 10 deels gegrond en 12 ongegrond. De meest voorkomende onderwerpen waren communicatie en openingsuren, klachten over verlenging en geldigheid van het kansentarief, problemen met reservering en annulering van sportinfrastructuur en verwerking en doorlooptijd van aanvragen. Het Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd heeft geen actieve verbetervoorstellen.

Onderwijs, Opvoeding, Jeugd

Er werden 52 klachten ontvangen bij het Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd, waarvan 49 ontvankelijk. 33 waren gegrond, 9 deels gegrond en 7 ongegrond. De meest voorkomende klachten gingen over geluidsoverlast van een school of jeugd ontmoetingscentrum, speelpleinwerking, schoolbeleid rond pestgedrag en kinderopvang. Het stijgend aantal klachten m.b.t. kinderopvang heeft te maken met de personeelstekorten en de crisis in de hele sector waardoor er soms tot verminderde dienstverlening moet worden overgegaan.

Er zijn 2 actieve verbetervoorstellen voor het Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd. Het eerste verbetervoorstel betreft de speelpleinwerking. Toen de speelpleinwerking van de Jeugddienst fuseerde met die van het OCMW, werd er een 'audit' gedaan door de Vlaamse Dienst Speelpleinwerking. Vanuit deze analyse en bevindingen werd er door de Jeugddienst een verbeterplan uitgewerkt om de kwaliteit van de speelpleinwerking te borgen en waar mogelijk te verhogen. Het tweede verbetervoorstel heeft betrekking op communicatie rond het zorgbeleid van scholen.

Regelmatig komen er klachten binnen voor het stedelijk onderwijs waaruit blijkt dat het beleid van de school rond bepaalde thema's niet gekend is bij de ouders. Het gaat o.a. over kindgerichtheid, welbevinden, ouderparticipatie en antipestbeleid; allerhande aspecten van het gevoerde zorgbeleid. Er wordt door het stedelijk onderwijs i.s.m. het CLB een communicatieplan/-strategie opgesteld om proactief en helder te communiceren naar ouders over het gangbare zorgbeleid.

Financiën

Het Departement Financiën ontving 23 klachten waarvan 4 ontvankelijk. 17 van de 23 klachten hadden te maken met de stijging van de opcentiemen op de onroerende voorheffing.

Gezondheid en Zorg

Het Departement Gezondheid en Zorg ontving 27 klachten waarvan 24 ontvankelijk. Van deze 24 waren er 9 gegrond, 8 deels gegrond en 7 ongegrond. De klachten ontvangen binnen het Departement Gezondheid en Zorg omvatten heel uiteenlopende cases. Enkele terugkomende klachten gaan over de veiligheid en het gedrag van bewoners van rust- en verzorgingstehuizen, communicatie en interacties met personeel, algemene klachten en ontevredenheid.

Er zijn geen openstaande verbetervoorstellen meer voor het Departement Gezondheid en Zorg.

Facility Management

Bij het Departement Facility Management kwamen in 2023 in totaal 14 klachten binnen, waarvan 12 ontvankelijk. Van de 12 ontvankelijke klachten waren er 6 gegrond en 6 deels gegrond.

Er zijn 2 actieve verbetervoorstellen voor het Departement Facility Management.

Het merendeel van de klachten, vragen en suggesties die het Departement FM de vorige jaren ontving, handelen over het publiek sanitair. Hierdoor werd een eerste verbetervoorstel opgesteld. In 2023 werd er een extra campagne opgestart om het publiek sanitair (voornamelijk focus op het centrum van de stad) in de spotlight te plaatsen. Ook in 2024 zal hier volop op ingezet worden.

Daarnaast wordt er gekeken naar mogelijke optimalisaties voor het inzetten van schoonmaak. Door bijkomende tellers te plaatsen krijgen we een beter zicht op het aantal bezoekers van sanitair in bvb. Musea, bibliotheken... Met deze informatie kunnen we optimalisatieoefeningen naar inzet van schoonmaak uitvoeren.

Tenslotte zoekt het departement verder naar manieren om het publiek sanitair zo vandalisme-proof mogelijk te maken.

Het tweede verbetervoorstel komt er naar aanleiding van de klachten rond het stadskantoor. De meeste klachten hadden betrekking tot de lift. In 2023 gebeurde er een technische doorlichting om mankementen te ontdekken. De gevonden fouten werden aangepakt, waardoor de lift weer volwaardig zijn werk doet. Daarnaast is er een project opgestart om een bijkomende helling te integreren in de trap.

Human Resources

Het departement Human Resources ontving in 2023 2 klachten, waarvan 2 ontvankelijke die ook gegrond waren. Er zijn geen verbetervoorstellen.

Meldingen

Naast klachten verwerkt Gentinfo ook jaarlijks veel meldingen. Het is niet altijd evident om een onderscheid te maken tussen klachten en meldingen. Sommige burgers uiten hun ontevredenheid heel duidelijk, terwijl anderen net heel beheerst en beleefd blijven. Een burger moet echter niet boos zijn om gehoord te worden. De meldingen bevatten ook waardevolle info over wat burgers en bezoekers van Gent bezighoudt.

Gentinfo ontving in 2023 in totaal 10.704 meldingen waarvan 5.963 voor diensten van Stad Gent.

Departement	Aantal ontvangen meldingen
Departement Stedelijke Ontwikkeling	4.110
Bedrijfsvoering	691
Departement Welzijn en Samenleving	434
Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	369
Departement Facility Management	162
Departement Financiën	74
Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	63
Departement Human Resources	36
Departement Gezondheid en Zorg	24
Eindtotaal	5.963

1 op 5 meldingen (1.221) heeft te maken met de **openbare weg en pleinen**. Deze meldingen gaan voornamelijk over verkeersveiligheid en signalisatie zoals verkeerslichten, wegwerkzaamheden, defecte straatverlichting en gevaarlijke verkeerssituaties. Rond parkeren worden voornamelijk problemen gemeld over parkeerretributies en problemen met parkeerautomaten. Problemen met de shuttlebussen komen niet enkel vaak voor in de klachten, maar ook bij de meldingen. De wijkmobiliteitsplannen zorgen voor veel meldingen, net zoals de toegankelijkheid en hygiëne in openbare toiletten.

In de categorieën **groen en afval** (854 meldingen) worden er voornamelijk meldingen ontvangen rond sluikestort, bovenop de meldingen die dagelijks binnenkomen in de sluikestortapp. Overvolle vuilnisbakken en containers enerzijds en afval op straat anderzijds vervolledigen de meldingen die binnenkomen rond afval. Onkruid verwijderen, bomen snoeien of omgewaaide bomen en gevaarlijke takken aanpakken komen vaak terug. Ook schaduwproblemen en takken die het zicht belemmeren worden regelmatig gemeld. Bladeren en takken op de weg, op fiets- en of voetpaden worden regelmatig gemeld. Tenslotte melden burgers ook zorgen over de algemene netheid en sluikestortproblemen in specifieke buurten.

Ook inname publieke ruimte, communicatie, dieren, sport en samenlevingsproblemen worden regelmatig aangehaald. Dit verschilt gedeeltelijk van de categorieën waar klachten over ontvangen worden. Die gaan voornamelijk over mobiliteit, hulpverlening, parkeren, openbare weg en pleinen en kinderopvang.

Conclusie

In 2023 ontving Gentinfo 879 klachten, waarvan 636 ontvankelijke klachten. De meeste klachten zijn voor het Departement Stedelijke Ontwikkeling (358) en Bedrijfsvoering (183). De voornaamste onderwerpen zijn de snelheid van de dienstverlening en de interactie tussen medewerker en burger, onvolledige of verkeerde informatie en parkeerproblemen. De diensten zetten met succes in op het snel verwerken van klachten, waardoor de gemiddelde doorlooptijd voor een klacht nu 12 dagen is. Dit is een sterke vooruitgang t.o.v. voorgaande jaren.

Daarnaast formuleerden de diensten en departementen 17 verbetervoorstellen. Dit omvat o.a. het beter inplannen van afspraken, betere communicatie omtrent de uurregeling van de shuttles, bereikbaarheid en antwoordtermijnen.

De **bereikbaarheid van diensten, helderheid en volledigheid in het antwoord en klantvriendelijkheid** blijven verbeterpunten. Om de bereikbaarheid van de diensten te verbeteren, gaan we na wanneer de burger contact opneemt met een dienst en kijken we hoe de teams hier efficiënter rond georganiseerd kunnen worden. Rond volledigheid en klantvriendelijkheid organiseert Stad Gent reeds veel interne opleidingen. Werknemers worden gestimuleerd om deze opleidingen te volgen.

We erkennen dat niet enkel klachten maar ook **meldingen een waardevolle bron van informatie** zijn. We streven ernaar om zowel uit klachten als meldingen te leren waar de burger zich zorgen om maakt en hoe we de dienstverlening kunnen verbeteren. Dit zorgt er mee voor dat we een beter onderscheid kunnen maken tussen eenmalige contactnames, meerdere contactnames over een specifiek dossier of structurele problemen. We bekijken hoe artificiële intelligentie ons kan helpen om terugkerende en structurele problemen te detecteren, uiteraard met respect voor de privacy van de burger en de GDPR-regels.

De klachtenprocedure wordt ook verder geoptimaliseerd. Om een geïntegreerd beeld te krijgen van de klachten en meldingen die binnenkomen, is het noodzakelijk om de **CRM-systemen van Gentinfo naast andere contactregistratiesystemen te leggen en op elkaar af te stemmen**. Zonder een grote extra werklast bij de diensten te leggen, kijken we hoe we de procedures en rapportering kunnen laten gelijklopen.

Daarnaast blijven we ook inzetten op bewustmaking rond het **verbeterpotentieel** dat gepaard gaat met klachten en meldingen. Klachten en meldingen zijn een vorm van gratis feedback waar we als overheid veel van kunnen leren.

De diensten en departementen hebben zich ingespannen om klachten snel en toegewijd te behandelen. Nu kunnen we verder bouwen op dit fundament en het grotere plaatje in beeld krijgen. We zetten in op het capteren van meldingen en klachten die binnenkomen via diverse systemen. Zo kunnen we een overkoepelend verbeterrapport opstellen, gevoed door de meldingen, klachten en suggesties van de burger. We verliezen intussen de sterke basis en het tijdig en correct behandelen van elke klacht, niet uit het oog.

Klachtenprocedure

De procedure om klachten te behandelen die Gentinfo verwerkt, zoals vastgesteld in 2021, verloopt als volgt.

- Burgers hebben verschillende manieren om een klacht kenbaar te maken: ze kunnen contact opnemen met Gentinfo, een dienst of partner benaderen, of in gesprek gaan met een lid van de gemeenteraad of het schepencollege.
- Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd in het CRM-systeem van Gentinfo, waarbij de burger een ontvangstbevestiging met een referentienummer ontvangt. Er wordt naar gestreefd om deze eerste verwerking binnen de 2 werkdagen af te handelen. De inhoudelijk verantwoordelijke dienst wordt aangewezen om de klacht te onderzoeken. Zij beoordeelt of die ontvankelijk is.
- Wanneer een klacht ontvankelijk is, analyseert de dienst de gegrondheid van de klacht, stelt ze een mogelijke aanpak en antwoord op, en sluit ze vervolgens de klacht af in het CRM-systeem.

Om een klacht tijdig te behandelen moet de burger binnen de 21 kalenderdagen een antwoord krijgen en de klacht afgesloten worden. Om de tijdigheid te garanderen krijgt de betrokken dienst een herinneringsmail van de Dienst Publiekszaken na 7, 14 en 21 dagen. Indien de klacht langer dan 42 dagen openstaat wordt ze automatisch doorgestuurd naar de ombudsdienst. Soms is het niet mogelijk om een actie die gekoppeld is aan een klacht meteen uit te voeren. Als de beloofde aanpak niet onmiddellijk kan worden uitgevoerd, legt de klachtencontactpersoon van de dienst een opvolgtermijn vast. Deze procedure waarborgt de registratie en behandeling van alle klachten die via Gentinfo binnenkomen.

Indien een burgercontact niet via Gentinfo verloopt, wordt het wel geregistreerd in het contactregistratiesysteem van die dienst. Opvolging van elk contact is dus verzekerd.

Klachtennummer	Departement	Dienst	Beoordeling	Kwaliteitsnorm	Inhoud klacht
GENTINFO-23-113477	Bedrijfsvoering	Archief Gent	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Archief Gent zou mail niet hebben beantwoord, maar mail blijkt wel beantwoord. Door omstandigheden heeft het antwoord wel langer op zich laten wachten dan gebruikelijk.
GENTINFO-24-000398	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouders vroegen in Dienstencentrum Nieuw-Gent een kids-ID aan, kregen geen pincode en moesten uiteindelijk een kids-ID in spoedprocedure aanvragen.
GENTINFO-23-118776	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger moet voor de aanvraag van taxicheques twee maal terugkeren omdat hij niet de originele documenten meeheeft.
GENTINFO-23-115152	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Gentinfo had tegenstrijdige info ontvangen van Burgerzaken over de sluiting van de afhaalbalie op 12 december, dag van de staking.
GENTINFO-23-112946	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Gegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Medewerkers van het Dienstencentrum Mariakerke sturen inwoners van Evergem naar hun eigen gemeente om

					een akte van de burgerlijke stand aan te vragen.
GENTINFO-23-109868	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Burger kreeg ten onrechte een sms dat hij werd verwacht in Dienstencentrum Mariakerke.
GENTINFO-23-106990	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger weet niet dat je altijd een afspraak moet maken voor de dienstverlening in Dienstencentrum Drongen en wordt niet vriendelijk geholpen.
GENTINFO-23-102817	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Loket Verhuizen bezorgt burger geen antwoord op zijn vraag.
GENTINFO-23-100888	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Gegronnd	Regelgeving en procedures	Burger krijgt in Dienstencentrum Gentbrugge haar voorlopig rijbewijs niet mee, omdat begeleiders geen natte handtekening hebben geplaatst.
GENTINFO-23-097286	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Medewerker van het Dienstencentrum Gentbrugge hield het rijbewijs en de identiteitskaart van een burger in en behandelde die op een ongepaste manier.
GENTINFO-23-094168	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	De ticketzuil is enkel in het Nederlands en een medewerker van het Dienstencentrum Sint-Amandsberg is niet klantvriendelijk.

GENTINFO-23-088628	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Medewerker van het Dienstencentrum Wondelgem stuurt burger weg met een nieuwe afspraak.
GENTINFO-23-086005	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Betrokkene heeft een internationaal rijbewijs aangevraagd in het dienstencentrum Drongen om op reis te gaan naar Japan. Er is hem niet meegedeeld dat een internationaal rijbewijs niet geldig is in Japan.
GENTINFO-23-084005	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Betrokken is er niet mee niet akkoord dat bepaalde dienstverlening enkel op afspraak kan en zou hierrond onvriendelijk behandeld zijn
GENTINFO-23-083685	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Betrokkene betreurt het dat de afhaalbalie gesloten is op donderdagnamiddag en dat dit niet actiever wordt meegedeeld.
GENTINFO-23-083074	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Geground	Regelgeving en procedures	Medewerker van Dienstencentrum Zwijnaarde weigert de aanvraag van een voorlopig rijbewijs met een volmacht.
GENTINFO-23-081380	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger wenst identiteitskaart te vernieuwen voor haar hulpbehoevende moeder maar

					heeft niet de vereiste zorgvolmacht. Burger meent dat ze niet correct behandeld is.
GENTINFO-23-080241	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger zou verkeerd geïnformeerd zijn over de openingsuren van de afhaalbalie in het Stadskantoor.
GENTINFO-23-080215	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Medewerker Loket Verhuizen is onbeleefd.
GENTINFO-23-078136	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Loket Rijden in het Stadskantoor beantwoordt mails van burger i.v.m. zijn Belgisch rijbewijs niet.
GENTINFO-23-075646	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger vindt het niet kunnen dat de afhaling van een identiteitskaart enkel op afspraak kan en doet een suggestie om een ook afhaling op vrije inloop aan te bieden.
GENTINFO-23-072958	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger wordt onvriendelijk behandeld aan de telefoon.
GENTINFO-23-069791	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger is ontevreden omdat zijn rijbewijs vernieuwen enkel op afspraak kan.
GENTINFO-23-068082	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger is ontevreden dat hij zijn reispas tijdens de collectie sluiting niet kan afhalen.

GENTINFO-23-066778	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kreeg een afspraak voor de omwisseling van een Chinees rijbewijs in Oostakker, maar daar kon men hem niet helpen.
GENTINFO-23-064452	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Identiteit in het Stadskantoor weigert LEIF-papieren in ontvangst te nemen, omdat handtekening van 1 van de getuigen op de papieren niet overeenstemt met de handtekening op de identiteitskaart.
GENTINFO-23-063237	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger krijgt bij Loket Rijden in het Stadskantoor foutieve informatie over haar voorlopig rijbewijs.
GENTINFO-23-061795	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Gegronnd	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger vraagt in dienstencentrum Gentbrugge of zij blauwe vuilniszakken kan krijgen in plaats van gele en is hierbij onvriendelijk behandeld.
GENTINFO-23-062760	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kaart verschil in behandeling aan tussen een online en fysieke registratie bij Identiteit in het Stadskantoor.
GENTINFO-23-061256	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger maakte nodeloos een afspraak bij Loket Rijden voor de afhaling van zijn rijbewijs.

GENTINFO-23-060215	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Geground	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger vraag in het Dienstencentrum Mariakerke 4 reispassen en 2 kids-ID's aan, krijgt onduidelijke informatie over de afhaling, kan pas laat een afspraak vastleggen en moet zijn reis naar Turkije uitstellen.
GENTINFO-23-057296	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger wil in het Stadskantoor zijn reispas afhalen, maar staat omwille van een staking voor gesloten deuren.
GENTINFO-23-057330	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Geground	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger wil in Dienstencentrum Gentbrugge huisvuilzakken afhalen, maar de ontvangst is niet bepaald vriendelijk.
GENTINFO-23-055384	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger vroeg een reispas aan in Dienstencentrum Drogen en vond de wachttijd om de reispas af halen te lang duren, omdat er geen vrije plaats was in de agenda.
GENTINFO-23-055049	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Medewerkers van Dienstencentrum Nieuw-Gent weigerden de afgifte van een rijbewijs, omdat burger ofwel bij de aanvraag ofwel bij de afhaling fysiek aanwezig moet zijn en dit niet 2x met een volmacht kan in tegenstelling tot de informatie op de website.

GENTINFO-23-053299	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kreeg bij de aanvraag van een rijbewijs in Wijkkantoor Rabot geen informatie mee over het afhalen van het rijbewijs.
GENTINFO-23-051523	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger is ontevreden over de dienstverlening aan de afhaalbalie in het Stadskantoor wanneer ze haar verblijfskaart komt afhalen.
GENTINFO-23-050413	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger kreeg onvoldoende informatie aan het Loket Rijden.
GENTINFO-23-048027	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kreeg een identiteitskaart die niet geldig is.
GENTINFO-23-046525	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger wil geen afspraak maken voor de aanvraag van een rijbewijs en beklaagt zich erover dat hij niet werd verwittigd van de vervaldatum.
GENTINFO-23-045773	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger kon in Dienstencentrum Sint-Amandsberg niet meer op dezelfde dag een nieuw rijbewijs aanvragen.
GENTINFO-23-044100	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Geground	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger is omwille van privacy ontevreden dat de loketmedewerker de brief met pin- en pukcode opende en zelf de codes ingaf om de identiteitskaart te kunnen activeren.

GENTINFO-23-043627	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Burger krijgt afspraakbevestiging met foutieve informatie.
GENTINFO-23-043317	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger heeft geen geschenkbond ontvangen na een straatnaamwijziging.
GENTINFO-23-032466	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger begrijpt niet waarom de wilsverklaring niet wordt opgenomen.
GENTINFO-23-032107	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger beweert onterecht niet gecontacteerd te zijn.
GENTINFO-23-031970	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Brief afhalen codes dient duidelijker te vermelden wie te contacteren om de codes op een andere locatie af te kunnen halen.
GENTINFO-23-031738	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Geground	Regelgeving en procedures	Burger die activatiecode nodig heeft wordt van het kastje naar de muur gestuurd
GENTINFO-23-025295	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Bij een bezoek aan het Stadskantoor stelt medewerker onaangename vragen aan adoptiezoon van de burger.
GENTINFO-23-024775	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Geground	Regelgeving en procedures	Burger vraagt bij Identiteit en Adres in het Stadskantoor een identiteitskaart en een rijbewijs aan, maar de foto van zijn vorige identiteitskaart wordt gebruikt voor zijn nieuwe rijbewijs.

GENTINFO-23-023261	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger had een afspraak gemaakt in Dienstencentrum Sint-Denijs-Westrem, maar het dienstencentrum was omwille van een staking gesloten en medewerkers hadden de burger niet gecontacteerd om de afspraak te annuleren en een nieuwe datum te geven.
GENTINFO-23-021046	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger wordt onvriendelijk behandeld bij de afhaling van huisvuilzakken in Dienstencentrum Gentbrugge.
GENTINFO-23-018033	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger wilde in Dienstencentrum Sint-Denijs-Westrem haar reispas afhalen maar kon niet worden geholpen omdat ze geen afspraak had.
GENTINFO-23-017416	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Identiteitskaart werkt niet.
GENTINFO-23-016919	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Online aangifte van adreswijziging stroomt niet door van Burgerzaken naar de politie.
GENTINFO-23-016673	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger is ontevreden over de dienstverlening in Dienstencentrum Oostakker.
GENTINFO-23-016760	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Burger vindt geen informatie over de vernieuwing van een rijbewijs op de website.

GENTINFO-23-014087	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger wordt via Google Maps naar een foutief adres geleid voor zijn afspraak in Dienstencentrum Nleuw-Gent en staat voor gesloten deuren.
GENTINFO-23-012893	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger voelt zich bij een bezoek aan Loket Rijden onrespectvol behandeld bij de aanvraag van een nieuw voorlopig rijbewijs en krijgt tegenstrijdige informatie.
GENTINFO-23-007576	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Deels ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger wil zonder afspraak voor dienstverlening naar Dienstencentrum Oostakker, maar wordt niet geholpen omdat de agenda geen afspraak op dat moment meer toelaat.
GENTINFO-23-003786	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger wil voor informatie over taxicheques het Dienstencentrum Drogen bellen, maar de algemene telefoonnummers van de dienstencentra bestaan niet meer.
GENTINFO-23-000416	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Identiteit en Adres - Identiteit/Verhuizen/Rijden/Reizen	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burgerzaken deelt persoonsgegevens met een derde.
GENTINFO-23-112035	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Geboorte/Nationaliteit	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Erkenning bij Loket Geboorte draait in de soep.

GENTINFO-23-110030	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Geboorte/Nationaliteit	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger werd onvriendelijk behandeld aan het onthaal.
GENTINFO-23-102765	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Geboorte/Nationaliteit	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger krijgt van Loket Nationaliteit geen uitleg waarom ze nog een jaar moet wachten om de Belgische nationaliteit aan te vragen.
GENTINFO-23-074767	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Geboorte/Nationaliteit	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger klaagt over de moeizame afwikkeling van de aanvraag van een geboorteakte.
GENTINFO-23-047772	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Geboorte/Nationaliteit	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Burger maakt een afspraak bij Loket Geboorte, er is onduidelijkheid over de afspraak, maar burger kan loket telefonisch niet bereiken.
GENTINFO-23-043653	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Geboorte/Nationaliteit	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Overbodig mailverkeer naar de burger doordat de collega de mails niet grondig doorneemt.
GENTINFO-23-041869	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Geboorte/Nationaliteit	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger vraagt van het Loket Geboorte de terugbetaling van zijn gemaakte kosten
GENTINFO-23-028695	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Geboorte/Nationaliteit	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Bij een afspraak bij Loket Geboorte voor de erkenning van een kind krijgt de burger onvolledige informatie.
GENTINFO-23-017277	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Geboorte/Nationaliteit	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Volgens burger kreeg ze onvoldoende informatie van

					Loket Nationaliteit en was een medewerker onbeschoft.
GENTINFO-23-099970	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Huwen/Overlijden	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kreeg van Huwen een uitnodiging voor de viering van zijn jubileum, reageerde niet en werd dus ook niet gevierd.
GENTINFO-23-089716	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Huwen/Overlijden	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger wordt onvriendelijk behandeld en krijgt geen correcte info bij Loket Huwen.
GENTINFO-23-082180	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Huwen/Overlijden	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger klaagt schending van zijn privacy aan.
GENTINFO-23-079417	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Huwen/Overlijden	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger gaat niet akkoord met een bijkomend indexering van het bedrag dat ze moet betalen voor een concessie. Beste meneer Brüderlin
GENTINFO-23-062377	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Huwen/Overlijden	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger is ontevreden over de informatiedoorstroming vanuit Loket Huwen.
GENTINFO-23-040223	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Huwen/Overlijden	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger kaart het tekort aan informatie aan op begraafplaatsen.stad.gent.
GENTINFO-23-049953	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Huwen/Overlijden	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger krijgt per vergissing in het Dienstencentrum Gentbrugge een afspraak voor de ontbinding van een wettelijke samenwoning, maar beklagt zich over de

					klantgedrevenheid van de medewerkers.
GENTINFO-23-018019	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Levensweg - Huwen/Overlijden	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger krijgt onvoldoende uitleg bij een loketbezoek aan Loket Huwen.
GENTINFO-24-000507	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Betrokkene meent dat hij racistisch is bejegend door een medewerker van de Dienst Burgerzaken bij de aanvraag van zijn verblijfskaart
GENTINFO-24-000080	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Burger wil zijn arbeidskaart afhalen, maar kan niet zonder afspraak terecht bij Migratie.
GENTINFO-23-118107	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger vraagt verlenging van zijn verblijfskaart bij Migratie, maar blijft al meer dan 2 maanden op zijn honger zitten.
GENTINFO-23-116080	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Onduidelijkheid over de stand van zaken in een migratiedossier.
GENTINFO-23-113392	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger krijgt een bevestiging bij een online aanmelding, maar de aanmelding is zoek geraakt bij Migratie.
GENTINFO-23-112486	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Deels ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Medewerker van Wijkkantoor Rabot wordt boos omdat burger codes voor de activering van de A-kaart niet bij zich had en maakt een opmerking over de

					ontbrekende kennis van het Nederlands bij de burger.
GENTINFO-23-110185	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Migratie is telefonisch onbereikbaar en de kennis van de medewerkers is onvoldoende.
GENTINFO-23-107539	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Migratie communiceert niet met burger over een online aanvraag.
GENTINFO-23-102935	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger klaagt over de gebrekkige dienstverlening in Dienstencentrum Gentbrugge.
GENTINFO-23-072691	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Gegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Onvriendelijke medewerker in Dienstencentrum Gentbrugge.
GENTINFO-23-070717	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Betrokkene moet lang wachten op een beslissing over de verlenging van zijn verblijfsdocumenten als student. Als deze beslissing vervolgens negatief blijkt zou hij onvoldoende toelichting krijgen hierrond.
GENTINFO-23-064437	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger klaagt de dienstverlening en de weinig flexibele houding aan bij Loket Migratie.
GENTINFO-23-061067	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Deels ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger maakt afspraken bij Migratie, maar wordt weggestuurd.

GENTINFO-23-060855	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger probeert meermaals Migratie te contacteren i.v.m. een tenlasteneming, maar wordt met een kluitje in het riet gestuurd.
GENTINFO-23-057189	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger komt zonder afspraak naar het Dienstencentrum Gentbrugge, kan niet onmiddellijk worden geholpen - de volgende afspraak is pas op 26 juni en wordt doorverwezen naar het Stadskantoor waar hij zonder afspraak terecht kan.
GENTINFO-23-049757	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger belt voor een afspraak naar Migratie, maar wordt onvriendelijk behandeld.
GENTINFO-23-048450	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger krijgt onvoldoende informatie in het Dienstencentrum Nieuw-Gent.
GENTINFO-23-036837	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger beweert telefonisch geholpen te zijn door iemand die onvoldoende Nederlands kent.
GENTINFO-23-021794	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger komt op tijd naar afspraak in Dienstencentrum Nieuw-Gent, maar wordt weggestuurd.
GENTINFO-23-020118	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger kan geen online aangifte van adreswijziging doen omdat

					ze geen rijksregisternummer heeft.
GENTINFO-23-019978	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Medewerker Migratie weigert Engels te praten met burger.
GENTINFO-23-017199	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger moet bij Migratie telkens bijkomende documenten toevoegen aan het verblijfsdossier van zijn echtgenote.
GENTINFO-23-015932	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger maakt in Dienstencentrum Wondelgem een aantal afspraken voor de afhaling van de verblijfskaart van zijn moeder, maar het dossier is telkens nog niet rond.
GENTINFO-23-094197	Bedrijfsvoering	Burgerzaken - Verkiezingen	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger klaagt het gebrek aan organisatie van het stembureau in de Sint-Paulusbasisschool aan.
GENTINFO-23-011393	Bedrijfsvoering	Dienst Burgerzaken - Dienstencentra	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger is ontevreden over de manier waarop ze in Dienstencentrum Mariakerke is behandeld en over de onbereikbaarheid, zowel telefonisch als per mail.
GENTINFO-23-009455	Bedrijfsvoering	Dienst Burgerzaken - Dienstencentra	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger heeft een afspraak in het Dienstencentrum Mariakerke, maar moet buiten wachten tot ze aan de beurt is.

GENTINFO-23-005510	Bedrijfsvoering	Dienst Burgerzaken - Geboorte - Erkenningen - Nationaliteit	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger maakt een afspraak bij Loket Nationaliteit in het Stadskantoor, maar medewerker maakt enkel kopies van de aangeleverde stukken omdat behandelende collega afwezig is.
GENTINFO-23-012546	Bedrijfsvoering	Dienst Burgerzaken - Huwen en samenwonen	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kreeg onvoldoende informatie van Huwen om de documenten die hij nodig heeft te verzamelen en men weigerde een nieuwe afspraak vast te leggen.
GENTINFO-23-014874	Bedrijfsvoering	Dienst Burgerzaken - Identiteit en verhuizen en uittreksels	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Een kids-ID is niet beschikbaar op het moment van de afspraak in Dienstencentrum Sint-Denijs-Westrem.
GENTINFO-23-006166	Bedrijfsvoering	Dienst Burgerzaken - Informatieverwerking	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger vraag via mail aan crab@gent.be de aanpassing van de databank met het oog op de verkoop van een onroerend goed, maar zonder resultaat.
GENTINFO-23-001817	Bedrijfsvoering	Dienst Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger wil in Dienstencentrum Gentbrugge een verblijfskaart aanvragen. Ze wil telefonisch een afspraak maken, maar het opgegeven nummer is niet langer actief.
GENTINFO-23-001757	Bedrijfsvoering	Dienst Burgerzaken - Migratie	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger vraagt in Dienstencentrum Gentbrugge

					een nieuwe verblijfskaart aan, stelt zich vragen over het nemen van vingerafdrukken en beklagt zich erover dat medewerker niet kan antwoorden op zijn vraag.
GENTINFO-23-002811	Bedrijfsvoering	Dienst Burgerzaken - Rijden, Reizen en Verkiezingen	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Burger vraagt bij Reizen in het Stads kantoor een reispas aan, krijgt een kaartje mee met de openingsuren van het GentinfoPunt voor de afhaling van de reispas, maar de info is fout.
GENTINFO-24-000776	Bedrijfsvoering	Dienst Communicatie	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Klacht over de slechte bedeling van het stadsmagazine.
GENTINFO-23-116652	Bedrijfsvoering	Dienst Communicatie	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Stadsmagazine al verschillende maanden niet ontvangen.
GENTINFO-23-105511	Bedrijfsvoering	Dienst Communicatie	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Klager ontvangt het Stadsmagazine al sinds 2022 niet meer. Ze heeft dit al verschillende keren gemeld. Zou opgelost worden, maar het probleem blijft.
GENTINFO-23-042007	Bedrijfsvoering	Dienst Communicatie	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Stadsmagazine (alweer) niet ontvangen
GENTINFO-23-032918	Bedrijfsvoering	Dienst Communicatie	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Inwoner krijgt al maanden het stadsmagazine niet.
GENTINFO-23-032628	Bedrijfsvoering	Dienst Communicatie	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Inwoner heeft het stadsmagazine niet ontvangen.

GENTINFO-23-032487	Bedrijfsvoering	Dienst Communicatie	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Klacht over rondslingerende Stadsmagazines in de Proveniersterstraat
GENTINFO-23-032440	Bedrijfsvoering	Dienst Communicatie	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Klacht over slechte bedeling Stadsmagazine
GENTINFO-23-032418	Bedrijfsvoering	Dienst Communicatie	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Inwoner klaagt over slechte bedeling van het Stadsmagazine
GENTINFO-23-012787	Bedrijfsvoering	Dienst Communicatie	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Website UitinGent is niet gebruiksvriendelijk.
GENTINFO-23-073879	Bedrijfsvoering	Dienst Protocol	Geground	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Een voertuig van Stad Gent stond geparkeerd op een parkeerplaats elektrisch laden zonder op te laden
GENTINFO-23-111740	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken	Geground	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Step beschadigd door personeelslid
GENTINFO-23-103763	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Lange wachttijd en geen zitplaats in stadswinkel voor afhalen kaarten seniorenweek.
GENTINFO-23-086916	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	De telefonische inschrijving voor zwemlessen was niet geregistreerd.
GENTINFO-23-056767	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Oude nummers DC staan nog verkeerd op google
GENTINFO-23-045713	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger vindt het een slecht idee om een bevraging te houden via telefoon als iemand belt naar Gentinfo met een vraag

GENTINFO-23-003576	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken	Gegrond	Regelgeving en procedures	Burger kreeg verkeerde info van de Gentinfo operator.
GENTINFO-23-112750	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger voelde zich verkeerd geholpen en onvriendelijk behandeld
GENTINFO-23-108872	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger is ontevreden dat Gentinfo bij meldingen die niet door Stad Gent behandeld kunnen worden de melding niet aanpakt maar de contactgegevens van de betrokken instantie meegeeft.
GENTINFO-23-107968	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger is ontevreden dat Gentinfo bij meldingen die niet door Stad Gent behandeld kunnen worden de melding niet aanpakt maar de contactgegevens van de betrokken instantie meegeeft.
GENTINFO-23-107348	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger vindt een e-mail verstuurd door Gentinfo onbeleefd
GENTINFO-23-089360	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger voelde zich gediscrimineerd aan onthaal Gentinfo door taalbarriere
GENTINFO-23-085309	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Onvriendelijk behandeld in stadskantoor en onduidelijk beleid plooi fietsen

GENTINFO-23-064009	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	Verkeerde afspraak ingeboekt, niet doorgevraagd naar nationaliteit om juiste afspraak te kunnen inboeken.
GENTINFO-23-060222	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Telefonische dienstverlening Gentinfo verliep niet klantvriendelijk
GENTINFO-23-059959	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Onjuiste gegevens bij antwoord op vraag
GENTINFO-23-058411	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Medewerker Gentinfo onbeleefd aan telefoon
GENTINFO-23-057544	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Ongegron	Communicatie en bereikbaarheid	Laat antwoord op vraag door aanschrijven meerdere diensten
GENTINFO-23-056656	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Verkeerde informatie over afspraak
GENTINFO-23-055057	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Ongegron	Communicatie en bereikbaarheid	Onduidelijkheid rond gemaakte afspraak die vaak verplaatst werd
GENTINFO-23-051510	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verkeerde afspraak geboekt
GENTINFO-23-049124	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Ongegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger belt naar Gentinfo voor een afspraak, maar die wordt niet geregistreerd.
GENTINFO-23-046958	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Ongegron	Communicatie en bereikbaarheid	Onduidelijke communicatie nadat burger te laat was op afspraak

GENTINFO-23-046153	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verkeerde afspraak gegeven
GENTINFO-23-046139	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verkeerde afspraak gegeven.
GENTINFO-23-046132	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verkeerde afspraak gegeven
GENTINFO-23-045974	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verkeerde afspraak gegeven
GENTINFO-23-038811	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Verkeerde info meegegeven
GENTINFO-23-038728	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kreeg een verkeerde afspraak na telefonisch contact
GENTINFO-23-035861	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Ongegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Onduidelijkheid over datum afspraak en onvriendelijk gedrag.
GENTINFO-23-030178	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Ongegron	Regelgeving en procedures	Burger is bezorgd dat eigenaars- en bewonersgegevens door Stad Gent doorverkocht worden aan derden nadat burger een onbetrouwbaar uitzijnde brief ontving van een immokantoor.
GENTINFO-23-026483	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Ongegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Onvriendelijk behandeld door operator Gentinfo
GENTINFO-23-026286	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Burger kreeg geen antwoord op zijn vraag.
GENTINFO-23-024883	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	Foutief ingeboekte afspraak door operator Gentinfo

GENTINFO-23-022775	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	Foutief ingeboekte afspraak door operator Gentinfo
GENTINFO-23-023557	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	Foutief ingeboekte afspraak door operator Gentinfo
GENTINFO-23-021932	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	Foutief ingeboekte afspraak door operator Gentinfo
GENTINFO-23-021911	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	Foutief ingeboekte afspraak door operator Gentinfo
GENTINFO-23-021562	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	Procedure meldpunt "moeilijke brieven " niet gekend bij operator Gentinfo
GENTINFO-23-020245	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	Foutief ingeboekte afspraak door operator Gentinfo
GENTINFO-23-019843	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	De operator Gentinfo boekte een afspraak voor een verkeerd product.
GENTINFO-23-019456	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	Foutieve informatie meegegeven door operator Gentinfo.
GENTINFO-23-019111	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Ongegron	Regelgeving en procedures	Aankoop taxicheques aan balie Stadskantoor.
GENTINFO-23-018431	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	foutief ingeboekte afspraak door operator Gentinfo
GENTINFO-23-018160	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	Foutief ingeboekte afspraak door Gentinfo operator

GENTINFO-23-017498	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	Foutieve informatie gekregen van Gentinfo operator
GENTINFO-23-017043	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	Foutieve informatie bezorgd door operator Gentinfo
GENTINFO-23-016725	Bedrijfsvoering	Dienst Publiekszaken - Gentinfo	Gegron	Regelgeving en procedures	Foutief ingeboekte afspraak door Gentinfo operator
GENTINFO-23-081288	Bedrijfsvoering	Juridische Dienst	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Doordat een dossier door productiefout dubbel werd aangemaakt, kreeg klager onterecht betalingsherinnering.
GENTINFO-23-014689	Bedrijfsvoering	Juridische Dienst	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Info op de website rond GAS is niet duidelijk.
GENTINFO-23-014149	Bedrijfsvoering	Juridische Dienst	Ongegron	Communicatie en bereikbaarheid	Klacht over de communicatie rond een GAS-boete.
GENTINFO-23-103674	De Fietsambassade Gent	De Fietsambassade Gent	Gegron	Regelgeving en procedures	Klacht mbt foutief geplaatste fietsen op voetpaden
GENTINFO-23-065925	De Fietsambassade Gent	De Fietsambassade Gent	Gegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger kaart problematiek van fietsdiefstallen aan van fietsparking Graslei en vindt dat er onvoldoende wordt gehandeld door de verantwoordelijke diensten.
GENTINFO-23-059403	De Fietsambassade Gent	De Fietsambassade Gent	Deels ongegron	Communicatie en bereikbaarheid	Locker links onderaan in geblokkeerde toestand waardoor gebruiker niet aan spullen kon.

GENTINFO-23-096098	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Bibliotheek	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Klacht over behandeling en administratiekosten bij telaatgelden
GENTINFO-23-094047	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Bibliotheek	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger vindt gemeentewet niet in collectie
GENTINFO-23-074417	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Bibliotheek	Gegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger is ontevreden over minder openingsuren.
GENTINFO-23-040212	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Bibliotheek	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Vraag van lener over de muziekcollectie vd bibliotheek
GENTINFO-23-007577	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Bibliotheek	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Ongegronde klacht over vermeende klantvriendelijkheid van medewerker
GENTINFO-23-079145	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Cultuur Gent	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	te late info voor aanvraag huur stadszaal
GENTINFO-23-061799	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Kansentarium werd niet verlengd.
GENTINFO-23-060111	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Geldigheidsduur van het kansentarium.

GENTINFO-23-059771	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Kansentarium is niet verlengd
GENTINFO-23-058012	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Uitpaskaart geblokkeerd n.a.v. jaarlijkse controle kansentarium
GENTINFO-23-057963	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Kansentarium werd geschrapt.
GENTINFO-23-118091	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Dienst Feesten en Ambulante Handel	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	geluidsoverlast Gentse Winterfeesten + duurtijd overlast
GENTINFO-23-116069	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Dienst Feesten en Ambulante Handel	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	geluidsoverlast Gentse Winterfeesten + duurtijd overlast
GENTINFO-23-110987	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Dienst Feesten en Ambulante Handel	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	inname openbaar domein, schrappen parkeerplaatsen
GENTINFO-23-065871	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Dienst Feesten en Ambulante Handel	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	locatie plaszuil
GENTINFO-23-064310	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Dienst Feesten en Ambulante Handel	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	overlast geluid
GENTINFO-23-040183	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Dienst Feesten en Ambulante Handel	Gegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	burger vindt de communicatie van de Uitleendienst onduidelijk.

					burger kreeg de bevestiging ook 2x.
GENTINFO-23-038139	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Dienst Feesten en Ambulante Handel	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	beschikbaarheid materiaal, verwerking aanvraag
GENTINFO-23-031554	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Dienst Feesten en Ambulante Handel	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Aansluiting op meterkasten Stad Gent
GENTINFO-23-028291	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Dienst Feesten en Ambulante Handel	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	te lange wachttijd voor antwoord
GENTINFO-23-025372	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Dienst Feesten en Ambulante Handel	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Melder was niet tevreden met de verwerking en de doorlooptijd van zijn aanvraag.
GENTINFO-24-000176	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Dienst Toerisme	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	verkeerde uren shuttlebussen, uren werden na klacht aangepast op de website.
GENTINFO-23-061948	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Dienst Toerisme	Ongegrond	Regelgeving en procedures	burger uit ongenoegen omdat hij geen documentatie toegestuurd kan krijgen
GENTINFO-23-010602	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Dienst Toerisme	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	citycard: bezoeker wist niet dat de toegang per opgenomen attractie eenmalig is
GENTINFO-23-004570	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Dienst Toerisme	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	klacht reeds afgewerkt zie aub case 23.010602

GENTINFO-23-033309	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	IVA Historische Huizen Gent	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	niet uitreiken audioguide aan kind van 5 jaar
GENTINFO-23-104984	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Sportdienst	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Bereikbaarheid tennishal Blaarmeersen door werken fietsersbrug - verlenging abonnement
GENTINFO-23-085735	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Sportdienst	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Geen info of mail van de Sportdienst over tijdelijk geannuleerde lessen aquagym.
GENTINFO-23-077908	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Sportdienst	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Titel in bevestigingsmail voor inschrijving sportkamp
GENTINFO-23-043872	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Sportdienst	Gegron	Regelgeving en procedures	Rijksregisternummer in klantenfiche blokkeert online inschrijving
GENTINFO-23-019726	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Sportdienst	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Fout in de reservering voor tennis en kosteloos annuleren was niet mogelijk.
GENTINFO-23-018153	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Sportdienst	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Aanpak opvang Lago Rozebroeken na weglopen kind uit opvang sportkamp
GENTINFO-23-008327	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Sportdienst	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Stadswebsite ontoegankelijk voor G-sporters

GENTINFO-23-001192	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Sportdienst	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	De inschrijving voor een zwemcursus voor een volwassene is niet gebeurd na herhaaldelijk contact met de Sportdienst.
GENTINFO-23-001107	Departement Cultuur, Sport & Vrije tijd	Sportdienst	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Geen inschrijving na registratie via Google voor zwemcursus volwassene
GENTINFO-23-029287	Departement Facility Management	Dienst Aankoop en Logistiek	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Het publiek sanitair op Ledebergplein is enkel op zondag open door het gevolg van besparingen en op basis van bezoekersaantallen en momenten.
GENTINFO-23-021359	Departement Facility Management	Dienst Aankoop en Logistiek	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Moeilijkheden om een rolstoeltoegankelijk toilet te vinden dat open, niet bezet is door daklozen.
GENTINFO-23-112157	Departement Facility Management	Dienst FM Themagebouwen	Geground	Regelgeving en procedures	Burger wil klacht indienen tegen een medewerker van FM Themagebouwen die tijdens zijn diensturen met een dienstwagen persoonlijk (bouw)afval zou opgehaald hebben bij zijn huis en dit op het werk en in de recyclageparken gratis gedumpt zou hebben.

GENTINFO-23-085312	Departement Facility Management	Dienst FM Themagebouwen	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger klaagt dat plooi-fietsen niet mee naar binnen genomen mogen worden in Stads-kantoor; er komen heel binnenkort lockers in de publieke fietsenstalling onder het Stads-kantoor om plooi-fietsen en steps veilig achter te laten.
GENTINFO-23-074972	Departement Facility Management	Dienst FM Themagebouwen	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Onafgewerkte ingang fietsparking Stads-kantoor zorgt bij regenweer voor natte schoenen.
GENTINFO-23-057485	Departement Facility Management	Dienst FM Themagebouwen	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Bezoeker Stads-kantoor klaagt over defecte lift; de voorziene tijdelijke oplossing (bellen naar aangegeven telefoonnummer) bood niet meteen soelaas omdat de burger geen GSM bij zich had.
GENTINFO-23-039844	Departement Facility Management	Dienst FM Themagebouwen	Gegrond	Regelgeving en procedures	Glazen wand in stads-kantoor onvoldoende aangeduid.
GENTINFO-23-030197	Departement Facility Management	Dienst FM Themagebouwen	Gegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Klacht over de werking van de regeling van de verwarming en de communicatie met de aannemer.
GENTINFO-23-017393	Departement Facility Management	Dienst FM Themagebouwen	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger geraakt met rolstoel niet binnen in het Stads-kantoor

GENTINFO-23-015936	Departement Facility Management	Dienst FM Themagebouwen	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger geraakt met rolstoel niet binnen in het Stadskantoor
GENTINFO-23-012666	Departement Facility Management	Dienst FM Themagebouwen	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Burger merkt op dat er slechts 1 lift is die toegang biedt tot het Stadskantoor, die bovendien defect bleek te zijn op 06/02/2023.
GENTINFO-23-111704	Departement Facility Management	Dienst FM Welzijn	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Agressief rijgedrag door collega, hij werd hierop aangesproken.
GENTINFO-23-096089	Departement Financiën	Departement Financiën	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Openstaande factuur werd per mail, per gewone brief en per aangetekend schrijven bezorgd en wegens uitblijven betaling overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarder.
GENTINFO-23-118758	Departement Financiën	FIN Belastingen Economie+	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Klacht omtrent bereikbaarheid stadsbelastingen, maar vermoedelijk niet de correcte contactgegevens gebruikt.
GENTINFO-23-058489	Departement Financiën	FIN Belastingen Wonen+	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Opmerking over beschikbare gegevens in voorstel van aangifte
GENTINFO-23-096242	Departement Financiën	FIN Belastingen Wonen+	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Telefonische bereikbaarheid Stadsbelastingen
GENTINFO-23-114851	Departement Gezondheid en Zorg	Departement Gezondheid en Zorg	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Latté-koffie niet lekker

GENTINFO-23-104706	Departement Gezondheid en Zorg	Departement Gezondheid en Zorg	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Vraag mbt ophaling tickets
GENTINFO-23-097852	Departement Gezondheid en Zorg	Departement Gezondheid en Zorg	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Gewijzigde afspraak zonder medeweten cliënt
GENTINFO-23-084408	Departement Gezondheid en Zorg	Departement Gezondheid en Zorg	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	evaluatie na kortverblijf
GENTINFO-23-070459	Departement Gezondheid en Zorg	Departement Gezondheid en Zorg	Gegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Vriendelijkheid medewerker
GENTINFO-23-045840	Departement Gezondheid en Zorg	Departement Gezondheid en Zorg	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Niet aangepaste rolwagen
GENTINFO-23-022365	Departement Gezondheid en Zorg	Departement Gezondheid en Zorg	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Agressie van bewoonster tegen ambulancepersoneel
GENTINFO-23-019076	Departement Gezondheid en Zorg	Departement Gezondheid en Zorg	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Geen teruggave reeds betaald bedrag na annulering door corona
GENTINFO-23-028995	Departement Gezondheid en Zorg	Dienst Zelfstandig Wonen	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Vragen bij tussenkomst crisis- of overbruggingszorg
GENTINFO-23-028998	Departement Gezondheid en Zorg	Dienst Zelfstandig Wonen	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Controle sleutellocker na crisisinterventie

GENTINFO-23-012250	Departement Gezondheid en Zorg	Dienst Zelfstandig Wonen	Deels ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Medewerkers AH hebben kat buurbewoner meegenomen
GENTINFO-23-096063	Departement Gezondheid en Zorg	Lokale dienstencentra	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Mevrouw werd toegang tot cafetaria op bepaalde momenten ontzegd wegens storend gedrag. Zij wenst dit veranderd te zien maar ldc houdt aanpak aan.
GENTINFO-23-091196	Departement Gezondheid en Zorg	Lokale dienstencentra	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	melder was ingeschreven voor een activiteit maar werd niet toegelaten wegens overbezetting
GENTINFO-23-060778	Departement Gezondheid en Zorg	Lokale dienstencentra	Ongegrond	Regelgeving en procedures	onrechtmatige subsidies expositie Vlasschaard
GENTINFO-23-023381	Departement Gezondheid en Zorg	Lokale dienstencentra	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	te late uitnodiging gebruikersraad + te weinig activiteiten
GENTINFO-23-025620	Departement Gezondheid en Zorg	Lokale dienstencentra	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Licht blijft branden in ldc
GENTINFO-23-022338	Departement Gezondheid en Zorg	wzc De Liberteyt	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ontevredenheid maaltijden
GENTINFO-23-074350	Departement Gezondheid en Zorg	wzc Het Heiveld	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Zoon bewoner niet op de hoogte van valincident en veel vuile was op woning bewoner

GENTINFO-23-022366	Departement Gezondheid en Zorg	wzc Het Heiveld	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Dochter beschuldigd wzc van oudermishandeling
GENTINFO-23-109079	Departement Gezondheid en Zorg	wzc Zonnebloem	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ontevredenheid over zorg en onderhoud woning
GENTINFO-23-083428	Departement Gezondheid en Zorg	wzc Zonnebloem	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	slechte medische opvolging
GENTINFO-23-039594	Departement Gezondheid en Zorg	wzc Zonnebloem	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Bewoners klagen over dwalende mede-bewoonster
GENTINFO-23-016184	Departement Gezondheid en Zorg	wzc Zonnebloem	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Vragen bij activiteiten aanbod in wzc
GENTINFO-23-016185	Departement Gezondheid en Zorg	wzc Zonnebloem	Deels ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Licht- en geluidsoverlast
GENTINFO-23-095041	Departement Human Resources	Dienst HR Coördinatie en SodiGent	Gegronnd	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Een gepensioneerde medewerker contacteerde SodiGent met een hulpvraag over medische kosten, kreeg een medewerker aan de lijn die niet kon helpen en die beloofde om een collega te laten terugbellen, wat niet gebeurd is.

GENTINFO-23-039922	Departement Human Resources	Dienst Selectie & mobiele ploeg	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Kandidaat stelt zich vragen over sollicitatie en het resultaat ervan.
GENTINFO-23-072339	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Gegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Klager vindt dat hij onterecht beticht wordt van nalatigheid.
GENTINFO-23-118490	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over de verminderde dienstverlening door personeelstekorten in de kinderopvanglocatie
GENTINFO-23-113161	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over de verminderde dienstverlening door personeelstekorten in de kinderopvanglocatie
GENTINFO-23-111268	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over het tekort aan kinderopvangplaatsen en het systeem van centrale aanmelding
GENTINFO-23-108116	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over aanpak in de kinderopvang na bijtincident
GENTINFO-23-100956	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over de verminderde dienstverlening in de kinderopvang door personeelstekorten

GENTINFO-23-100929	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over verminderde dienstverlening in de kinderopvang en vraagt oplossingen
GENTINFO-23-091579	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over nieuwe personeelsplanning kinderbegeleiders
GENTINFO-23-090196	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Ouder is ontevreden over verandering in leeftijdsgroep vakantieopvang en de laattijdige communicatie hierover
GENTINFO-23-081493	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over de kwaliteit van de vakantieopvang in de buitenschoolse opvang
GENTINFO-23-079770	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over reactie begeleiders op crisis van kind tijdens vakantieopvang
GENTINFO-23-070931	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Klacht m.b.t. incident tussen kind en kinderbegeleider van de vakantieopvang
GENTINFO-23-062473	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Klacht m.b.t. de wachtlijst voor de vakantieopvang in buitenschoolse opvang

GENTINFO-23-053744	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over hinder werken in de kinderopvanglocatie
GENTINFO-23-053739	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over de hinder van de werken in de opvanglocatie.
GENTINFO-23-038386	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Grootouder is ontevreden over de communicatie dat kind in de opvang moet worden opgehaald wegens ziekte
GENTINFO-23-039434	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder van een kind met specifieke zorgbehoefte is ontevreden over uitsluiting van kind door kinderbegeleider op een verjaardagsfeestje in privé sfeer
GENTINFO-23-036782	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over bijtincident en de communicatie hierover vanuit de kinderbegeleiders
GENTINFO-23-041276	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over verschillende aspecten van de kinderopvanglocatie (afstemming met ouders, slapen, voeding, hygiëne...).

GENTINFO-23-034739	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over het functioneren van kinderbegeleider
GENTINFO-23-033972	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over de verminderde dienstverlening in de buitenschoolse opvang en de laattijdige communicatie
GENTINFO-23-026259	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Klacht over annulering afspraak groeiteam kinderopvang zonder opgave reden
GENTINFO-23-022074	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Ouder is niet akkoord dat er een doktersattest nodig is voor kosteloze annulatie van de buitenschoolse opvang
GENTINFO-23-019231	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over de verminderde dienstverlening en het tekort aan begeleiders de buitenschoolse opvang
GENTINFO-23-016979	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Ouder is ontevreden omdat opvangplan niet met onmiddellijke ingang kan aangepast worden
GENTINFO-23-012927	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Ouder is ontevreden over hoe de afwezigheid van de verantwoordelijke in de kinderopvang wordt opgevangen.

GENTINFO-23-009403	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Ouder is ontevreden over de communicatie bij de aanvraag van kinderopvang
GENTINFO-23-009270	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over het functioneren van een kinderbegeleider in de opvang
GENTINFO-23-006011	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over het functioneren van een kinderbegeleider in de opvang
GENTINFO-23-006005	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over het functioneren van een kinderbegeleider in de opvang
GENTINFO-23-005508	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over aanpak kinderopvang bij koorts van het kind
GENTINFO-23-002068	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder is ontevreden over weigering opvang in vakantie wegens windpokken en de communicatie hierrond door de opvang
GENTINFO-23-001323	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Dienst Kinderopvang	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder vraagt meer ondersteuning bij zoektocht kinderopvang na sluiting.

GENTINFO-23-107679	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	IVA Stedelijk Onderwijs Gent	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Klacht tegen evaluatiebeslissing waarbij burger geslaagd is.
GENTINFO-23-055195	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	IVA Stedelijk Onderwijs Gent	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Klacht wegens niet verwijderen van incorrecte informatie over een leerling in het digitale leerlingendossier.
GENTINFO-23-045869	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	IVA Stedelijk Onderwijs Gent	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Klacht omtrent onveilige fietsenstalling n.a.v. diefstal step
GENTINFO-23-040615	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	IVA Stedelijk Onderwijs Gent	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Klacht t.a.v. brugfiguur en basisschool in het kader van de organisatie van naschoolse activiteiten
GENTINFO-23-020266	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	IVA Stedelijk Onderwijs Gent	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Klacht over gebrekkig toezicht door een vrijwilliger op een basisschool.
GENTINFO-23-012493	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	IVA Stedelijk Onderwijs Gent	Deels ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Klacht van buurtbewoner wegens overlast van de aanpalende school.
GENTINFO-23-008024	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	IVA Stedelijk Onderwijs Gent	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Klacht wegens conflict tussen schoolkinderen en het niet ingrijpen door de begeleider.

GENTINFO-23-005392	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	IVA Stedelijk Onderwijs Gent	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Klacht tegen stedelijke secundaire school wegens het uitblijven van gepaste maatregelen ten gevolge van verbale en fysieke agressie op school door een medeleerling.
GENTINFO-23-005360	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	IVA Stedelijk Onderwijs Gent	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Pestgedrag en oneerbiedige houding door leerlingen t.a.v. toezichters en andere leerlingen in de buitenschoolse opvang.
GENTINFO-23-109452	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Jeugddienst	Ongegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ouder ontevreden over bemiddeling door de Jeugddienst na incident bij de chiroleiding.
GENTINFO-23-089665	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Jeugddienst	Gegron	Regelgeving en procedures	Een buur klaagt over geluidsoverlast door de speelpleinwerking
GENTINFO-23-089677	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Jeugddienst	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Onaangepast gedrag van animator naar kind toe op de speelpleinwerking
GENTINFO-23-089674	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Jeugddienst	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Onprofessionele aanpak speelpleinwerking naar ouder toe
GENTINFO-23-033770	Departement Onderwijs,	Jeugddienst	Ongegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger klaagt over de verkeerssituatie n.a.v. een speelstraat

	Opvoeding en Jeugd				
GENTINFO-23-022093	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Jeugddienst	Gegronnd	Regelgeving en procedures	Buur ondervindt geluidsoverlast door fuiven JOC Gentbrugge
GENTINFO-23-117771	Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	Onderwijscentrum Gent	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Wandelingen Onderwijscentrum 'school in je buurt' te snel volzet na communicatie.
GENTINFO-23-100014	Departement Stedelijke Ontwikkeling	De Energiecentrale	Gegronnd	Regelgeving en procedures	lange doorlooptijd kredietaanvraag en beslissing
GENTINFO-23-043241	Departement Stedelijke Ontwikkeling	De Energiecentrale	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	De Energiecentrale telefonisch niet bereikbaar
GENTINFO-23-033743	Departement Stedelijke Ontwikkeling	De Energiecentrale	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	telefonisch niet bereikbaar en renovatieverslag niet ontvangen
GENTINFO-23-007782	Departement Stedelijke Ontwikkeling	De Energiecentrale	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Renovatiebegeleider niet op afspraak voor huisbezoek
GENTINFO-23-034654	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Economie	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	bewonersbrieven werken te laat en te veel hinder

GENTINFO-23-025196	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Economie	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Stad Gent onderneemt te weinig voor detailhandel
GENTINFO-23-003481	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Economie	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Vergeten inloggen klantgeleidingssysteem
GENTINFO-23-105836	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Milieu en Klimaat	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Telefonische onbereikbaarheid dienst
GENTINFO-23-070654	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Milieu en Klimaat	Gegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	GF_ herbruikbare bekervkeerde informatie Korenmarkt
GENTINFO-23-068838	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Milieu en Klimaat	Deels ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	GF herbruikbare bekerv. Niet aanvaarden eigen herbruikbare beker.
GENTINFO-23-104581	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Milieu En Klimaat - LEZ	Ongegrond	Regelgeving en procedures	LEZ_ Tussenkomst gevraagd bij buitenlandse partner
GENTINFO-23-102895	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Milieu En Klimaat - LEZ	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	LEZ_ Buitenlandse boete
GENTINFO-23-103037	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Milieu En Klimaat - LEZ	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	LEZ_ registratie buitenlands voertuig
GENTINFO-23-084948	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Milieu En Klimaat - LEZ	Ongegrond	Regelgeving en procedures	LEZ_ Buitenlandse overtreder_ laattijdige registratie

GENTINFO-23-077046	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Milieu En Klimaat - LEZ	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	LEZ_laattijdige registratie retributiebedrag te hoog
GENTINFO-23-073863	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Milieu En Klimaat - LEZ	Ongegrond	Regelgeving en procedures	LEZ - niet op de hoogte gebracht bij boeking hotel
GENTINFO-23-073535	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Milieu En Klimaat - LEZ	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Niet akkoord met 75 euro voor registratie voertuig in LEZ.
GENTINFO-23-100318	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	De architect is ontevreden over de communicatie met de omgevingsambtenaar en wenst een fysiek overleg om in dialoog te gaan.
GENTINFO-23-070162	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Ongegrond	Regelgeving en procedures	De burger stelt zich vragen bij de besluitvorming van een omgevingsvergunning. Na verder onderzoek zien we dat alle argumenten ongegrond zijn en conform de regelgeving zijn.
GENTINFO-23-057292	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	De burger is het niet eens met de mening van de omgevingsambtenaar bij een van vergunning vrijgestelde constuctie.
GENTINFO-23-039241	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	De burger kan pas een afspraak maken met de Balie Bouwen op het moment dat het openbaar onderzoek afgelopen is.

GENTINFO-23-032347	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	De burger vindt dat we onzorgvuldig de omgevingsvergunningsaanvraag behandelen.
GENTINFO-23-028512	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	De burger voelt zich niet betrokken bij de uitvoering van de wijkstructuurschets.
GENTINFO-23-020569	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Ongegrond	Regelgeving en procedures	De architect is niet akkoord met een aanvulling die wordt gevraagd voor een reeds ingediende omgevingsvergunningsaanvraag.
GENTINFO-23-012980	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Geground	Regelgeving en procedures	De burger heeft klacht ingediend omwille van niet betrokken te zijn bij een procedure voor omgevingsvergunning. Zij wenst onze expertise ter plaatse.
GENTINFO-23-008730	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	De burger voelt zich niet geholpen.
GENTINFO-23-001524	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Ongegrond	Regelgeving en procedures	De burger betreurt dat Zwijnaarde verstedelijkt.
GENTINFO-23-000976	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Het plaatsvervangend lid beweert geen uitnodigingen te ontvangen voor de Gecorovergaderingen.

GENTINFO-24-000288	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Men is niet tevreden dat na een melding over bedrijfsafval dat blijft buiten staan, dit afval nog steeds op foute momenten buiten staat.
GENTINFO-23-083761	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Na een melding van een mogelijks foutieve asbestafbraak vindt de melder dat we de situatie verkeerd inschatten en is het niet eens dat we geen proces-verbaal opmaken.
GENTINFO-23-082949	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger is van oordeel dat zijn klacht niet tijdig behandeld is door de dienst Toezicht.
GENTINFO-23-078803	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger gaat niet akkoord met de genomen beslissing en de termijnen in het proces tot ongeschiktheid en de daaropvolgende affiche aanplakking.
GENTINFO-23-072280	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger geeft aan dat controleur niet terugbelt, terwijl die 1 dag na nalaten van een voicemail bericht al terugbelde.
GENTINFO-23-079305	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger gaat niet akkoord met de volledige procedure OO zoals opgesteld door Wonen in Vlaanderen en beschuldigt alle partijen (bewoner, Stad Gent

					(Dienst Toezicht en dienst Wonen) en Wonen in Vlaanderen) van fraude.
GENTINFO-23-053820	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger signaleert onveilige situatie omwille van roestende poutrelle op het openbaar domein, maar is niet tevreden met de opvolging
GENTINFO-23-057818	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger betwist een gevorderde retributie naar aanleiding van een plaatsbezoek van Linea (externe dienstverlener), in kader van gevaar openbare veiligheid.
GENTINFO-23-050141	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Eigenaar klaagt aan dat hij verantwoordelijkheid draagt voor het oplossen van vastgestelde gebreken ikv woningkwaliteitsonderzoek, terwijl die zijn veroorzaakt door de huurder.
GENTINFO-23-038583	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger vindt dat we de regelgeving niet correct toepassen, hem op foutieve manier controleren, hem viseren, zijn verhoor niet volgens de correcte de procedure lieten verlopen en we ten onrechte een proces-verbaal opgemaakt hebben.

GENTINFO-23-037476	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger is niet te spreken over het plaatsbezoek van medewerker van Toezicht.
GENTINFO-23-023757	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger uit zijn ongenoegen over de procedure die ertoe leidde dat zijn woning in het leegstandsregister werd opgenomen.
GENTINFO-23-013037	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger klaagt over gebrek aan communicatie ivm een lopend dossier
GENTINFO-23-106889	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kon ons niet bereiken
GENTINFO-23-102109	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Gegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	vergunning kwam 5 dagen voor aanvang, te kort om borden te organiseren
GENTINFO-23-101805	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	mevrouw is niet akkoord met maatregel
GENTINFO-23-096198	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Ongegrond	Regelgeving en procedures	geluidshinder
GENTINFO-23-095111	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	mevrouw haar vraag werd niet beantwoord

GENTINFO-23-092092	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Gegronnd	Regelgeving en procedures	onvergunde affiche
GENTINFO-23-091243	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	klant wil info ivm zijn aanvraag
GENTINFO-23-086250	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	misverstand met borden/bezetting
GENTINFO-23-084252	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Mevrouw kon geen aanvraag indienen omdat de website niet optimaal werkte.
GENTINFO-23-081659	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Gegronnd	Regelgeving en procedures	Te veel parkeerverboden in de buurt, veel onvergunde innames
GENTINFO-23-080968	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Telefonisch niet bereikbaar, dringend vergunning nodig
GENTINFO-23-079930	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Aanvraagtermijn is 15 dagen, maar er kunnen spoedaanvragen worden ingediend.
GENTINFO-23-076868	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger was niet op de hoogte van een verschuldigde belasting op inname OD, maar staat duidelijk vermeld in DFO

GENTINFO-23-075747	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Meneer wil extra ruimte voor een werfwagen, bovenop zijn reeds vergunde ruimte voor een werfwagen.
GENTINFO-23-075054	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Meneer klaagt dat zijn zaak niet meer bereikbaar is door de verschillende werken
GENTINFO-23-074632	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	laattijdig vergunnen
GENTINFO-23-074352	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Mevrouw werd dezelfde dag niet teruggebeld om informatie te krijgen over werken
GENTINFO-23-074412	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	omleiding staat verkeerd aangeduid
GENTINFO-23-072610	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Ongegrond	Regelgeving en procedures	klant vindt dat hij strenger wordt gecontroleerd dan de bure
GENTINFO-23-068104	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	klacht ivm ongelijke behandeling van horeca-uitbaters
GENTINFO-23-067461	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Aanvraag voor vergunning begin juni, aanvrager heeft vergunning nog niet ontvangen en kan de dienst niet bereiken

GENTINFO-23-062421	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	telefonisch onbereikbaar
GENTINFO-23-059727	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Geground	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	vrachtverkeer door bebouwde kom
GENTINFO-23-052009	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger had vragen omtrent zijn aanvraag maar kon de afdeling IPR telefonisch niet bereiken.
GENTINFO-23-049739	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Geground	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	onvergunde container op openbaar domein
GENTINFO-23-045837	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	vragen naar mogelijke oplossingen zoals het permanent afzetten van de toegang tot de Sint-Sebastiaanstraat vanuit de Morekstraat (tijdens de duur van de werken). Oplossing geboden en gecommuniceerd
GENTINFO-23-045261	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	IPR zou geen actie ondernemen hebben bij onvergunde inname, IPR heeft geen melding of vraag ontvangen in het verleden.
GENTINFO-23-044028	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Geground	Regelgeving en procedures	ezwaar tegen stoepbord dat onvergund werd opgesteld door frituur

GENTINFO-23-043515	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Geluidshinder tijdens nachtwerk. Aannemer beweert de buurt op de hoogte gebracht te hebben.
GENTINFO-23-042587	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Klacht over geen toegang meer tot garage wegens werken
GENTINFO-23-038221	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Miscommunicatie aan de telefoon wegens taalbarrière
GENTINFO-23-033559	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Te veel innames in de Burgstraat en omliggende straten zodat de inwoners veel parkeerdruk ervaren.
GENTINFO-23-032217	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	De vraag van de burger werd door onderbezetting niet beantwoord.
GENTINFO-23-031585	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	klacht rond plaatsgebrek in de Moestuinstraat.
GENTINFO-23-025052	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Deels ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger is niet tevreden over de afhandeling van haar dossier en over de manier van communiceren van deze medewerker en zijn dienst.
GENTINFO-23-019567	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Innames die constant worden verlengd en niet worden gebruikt. Vergunningen zijn noodzakelijk voor uitvoeren van

					werken, werken zijn binnenkort afgelopen
GENTINFO-23-004282	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen - IPR	Gegron	Regelgeving en procedures	Signalisatie voor omleiding staat niet correct
GENTINFO-23-117027	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger vraagt waarom het zolang duurt om een zebrapad te vernieuwen? De vraag dateert van meer dan een half jaar geleden.
GENTINFO-23-111948	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger heeft klacht ingediend omdat er geen gevolg gegeven wordt aan de herhaalde meldingen en ten val is gekomen.
GENTINFO-23-106175	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger moest herhaaldelijk mails sturen om een antwoord te krijgen.
GENTINFO-23-097077	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Ongegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Geen communicatie na het aanbrengen van gele markeringen op de oprit, geen werken van de Stad Gent
GENTINFO-23-093611	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Ongegron	Regelgeving en procedures	Klacht na het veranderen van straatnaam.
GENTINFO-23-091109	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Regelgeving en procedures	slechte toestand wegdek en berm

GENTINFO-23-072625	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	De toegankelijkheid in de Hippoliet Van Peenestraat tijdens het bouwverlof lag er belabberd bij.
GENTINFO-23-066627	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kreeg antwoord op zijn mail.
GENTINFO-23-060239	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kreeg geen antwoord/reactie op zijn mail en stuurde daarom een klacht.
GENTINFO-23-058718	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Ongegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger is niet tevreden over de dienstverlening
GENTINFO-23-056107	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Valpartij door slechte staat van de kasseien in Gent.
GENTINFO-23-054745	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Deels ongegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Paal werd volgens burger niet correct gemonteerd en was terug defect.
GENTINFO-23-047715	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Regelgeving en procedures	voetpad ontoegankelijk voor meneer die sukkelt met zijn mobiliteit na diverse operaties. Voetpad is te hoog voor meneer zijn rolstoel, auto's staan in de weg etc
GENTINFO-23-040532	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	slechte staat van de voetpaden in de Kikvorsstraat en omgeving

GENTINFO-23-038834	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	burger heeft problemen na straatnaamwijziging
GENTINFO-23-034133	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Slechte staat van het wegdek.
GENTINFO-23-033290	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Trottoir te smal door plaatsing verlichtingspalen door AWV zonder overleg met Stad Gent.
GENTINFO-23-032993	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verkeerdelijk geplaatst straatnaambord.
GENTINFO-23-019360	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	slechte herstelling door aannemer van omheining thv hondenloopweide
GENTINFO-23-017957	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ontevredenheid over de aanpak van de werkzaamheden waarbij respect ontbreekt voor de burger.
GENTINFO-23-017398	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegron	Regelgeving en procedures	burger niet tevreden met ontharding van het voetpad en het niet toegankelijk zijn voor o.a. bakfietsen
GENTINFO-23-016092	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Schade aan gevel door losgerukte kabel met kraanwagen

GENTINFO-23-011402	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Een goede opvolging van beloftes naar burgers toe en betere communicatie.
GENTINFO-23-005780	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger ontevreden over het onderhoud van de bermen die ze zelf kapot rijden door onterrecht parkeren
GENTINFO-23-001227	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	voetpad wordt diverse malen opgelegd door een nutsbedrijf en de burger werd niet op de hoogte gebracht van de werken.
GENTINFO-23-000915	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger vraagt om de onthardingsmaatregel waarbij trottoirs met bomen voorzien werd van waterdoorlatende dolomiet te herbekijken wegens steentjes op de rijweg die een potentieel valgevaar inhouden voor fietsers en voetgangers.
GENTINFO-23-057119	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen - IPR Nutswerken	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	De burger is ontevreden over de communicatie en de problematieken van bv stroomonderbrekingen etc die zich voordoen op de werf.
GENTINFO-23-111982	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen Openbare Verlichting	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kreeg geen reactie op eerdere verstuurde mail over de openbare verlichting.

GENTINFO-23-101879	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen Sector West - Drongen/Mariakerke/Wondelgem	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Vlottere opvolging van meldingen in RADAR.
GENTINFO-23-007853	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen Werkplaats Proeftuinstraat	Ongegron	Regelgeving en procedures	Volgens burger onvoldoende gestrooid
GENTINFO-23-117976	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wonen	Gegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Attitude
GENTINFO-23-108482	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wonen	Deels ongegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Opvolging dienstverlening
GENTINFO-23-064100	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Dienst Wonen	Ongegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Behandelen en beoordelen van de premie
GENTINFO-23-105709	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Deels ongegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker is niet tevreden met het bomenbeheer in verschillende straten in onze stad.
GENTINFO-23-103501	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Gegron	Regelgeving en procedures	Verzoeker meldt dat de grafzerk werd verwijderd zonder toestemming concessionaris.
GENTINFO-23-094469	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker ontving na 6 maanden nog steeds geen antwoord.

GENTINFO-23-086931	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Het gemaaid gras werd op privédomein gestort en werd pas na 6 dagen verwijderd.
GENTINFO-23-087202	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Het gemaaid gras werd op privédomein gestort en werd pas na 6 dagen verwijderd.
GENTINFO-23-084372	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Deels ongegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Verzoeker voelt zich niet correct behandeld aan de telefoon.
GENTINFO-23-082291	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker is niet tevreden over het groenonderhoud grenzend aan haar tuin
GENTINFO-23-081641	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Deels ongegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker klaagt de ontvangen factuur nutteloze verplaatsing aan.
GENTINFO-23-079507	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	De bloemen die bij de uitstrooiing op de strooiweide werden geplaatst, werden na de dienst verplaatst ifv een nieuwe uitsrooiing.
GENTINFO-23-076980	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Ongegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker is niet tevreden over de beheerwijze van de Groendienst
GENTINFO-23-076047	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Ongegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker is niet tevreden over de beheerwijze van de boom achter zijn tuin

GENTINFO-23-067493	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker vindt het niet oké dat groendienst na 2 maanden geen contact met haar heeft opgenomen, terwijl de dienst dat per mail wel had beloofd.
GENTINFO-23-068235	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker klaagt het gebrek aan groenonderhoud in Gent aan.
GENTINFO-23-065531	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Gegronnd	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Verzoeker meldt dat de medewerker een net geplaatste vlag met de Vlaamse leeuw op het graf verwijderde.
GENTINFO-23-063352	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker klaagt het gebrek aan groenonderhoud in Gent aan.
GENTINFO-23-060742	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker is niet tevreden met over het groenbeheer in de buurt.
GENTINFO-23-059530	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker is niet tevreden met het beheer van nieuw aangeplante bomen.
GENTINFO-23-058885	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Mevrouw is niet tevreden dat zij nog geen antwoord ontving nav haar melding van 6/06/2023.
GENTINFO-23-059216	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker is niet tevreden over het groenonderhoud op de begraafplaats.

GENTINFO-23-062874	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Mevrouw is niet tevreden dat zij nog geen antwoord ontving nav haar melding van 6/06/2023.
GENTINFO-23-054356	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker wenst meer burgerparticipatie, communicatie en inspraak bij de aanleg van een speelzone.
GENTINFO-23-047898	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker wijst ons op het gevaarlijk rijgedrag van een medewerker.
GENTINFO-23-047676	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker is niet tevreden over het groenbeheer en de toegankelijkheid van de begraafplaats
GENTINFO-23-043667	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Het plantvak dat onder buurtbeheer stond is onderhouden door de Groendienst. Hierbij werden grassen verwijderd die de verzoeker aanplante.
GENTINFO-23-037388	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker meldt het onvolledig verwijderen van boomijzers waardoor nu een gevaarlijke situatie ontstaat.
GENTINFO-23-036859	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker merkt schade op aan grafsteen en krijgt van omstaanders te horen dat de Groendienst deze veroorzaakte.

GENTINFO-23-034431	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Verzoeker is niet tevreden met de herinrichting van het Muinkpark, vindt dat de buurt te weinig betrokken en stelt vragen bij de gevolgde procedure.
GENTINFO-23-032540	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Geground	Regelgeving en procedures	Verzoeker stelt het doorgeven van een kopie van identiteitskaart bij het aanvragen van een voederpas in vraag.
GENTINFO-23-026127	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker is ontevreden met de verplaatsing van de afspraak 3 weken na datum.
GENTINFO-23-021053	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker kan de begraafplaats niet betreden tijdens de openingsuren.
GENTINFO-23-016548	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	De verzoeker is niet tevreden dat de gemelde graffiti na 4 maanden nog steeds niet verwijderd werd.
GENTINFO-23-011115	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Paaltjes naast oprit vormen obstakel om achteruit te rijden.
GENTINFO-23-008023	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger boos om telefonische onbereikbaarheid van de Groendienst.

GENTINFO-23-103843	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst - Cel Netheid	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verzoeker klaagt de sluikestortproblematiek aan.
GENTINFO-23-072269	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst - Cel Netheid	Gegrond	Regelgeving en procedures	Verzoeker geeft suggesties door ter verbetering van de meldingsapp sluikestort.
GENTINFO-23-111719	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst - Personeel	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Verzoeker klaagt verkeersagressie van medewerker aan.
GENTINFO-23-001307	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Groendienst - Personeel	Deels ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Verbaal ongepast gedrag medewerker.
GENTINFO-24-000219	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger klaagt dat de shuttle 's avonds niet meer reed, ondanks de informatie op de website.
GENTINFO-23-118498	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger klaagt dat aan de P&R The Loop niet gecommuniceerd wordt dat er betaald moet worden en dat men moest betalen op de tram terwijl er de mogelijkheid was om gratis te rijden n.a.v. de koopzondag.
GENTINFO-23-118179	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger ontving geen tijdig antwoord op zijn vragen over de zones 30 en 50 in Desteldonk
GENTINFO-23-116963	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger klaagt over te lage frequentie van shuttlebus in eindejaarsperiode.

GENTINFO-23-112968	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burgers stonden een uur lang geblokkeerd in de Parking Vrijdagmarkt wegens een technisch probleem en werden niet geïnformeerd over de problemen en hoe lang deze zouden duren.
GENTINFO-23-110570	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger meldt onprofessionele en onvriendelijke houding van medewerkster van het Mobiliteitsbedrijf tijdens de correspondentie over een parkeerretributie en verzoekt om een herziening van de boete.
GENTINFO-23-108030	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger beweert gezien te hebben dat de chauffeur van een shuttlebus verdovende middelen gebruikte.
GENTINFO-23-106174	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger klaagt over de volgens hem niet gebruiksvriendelijke webpagina van het e-loket Parkeergebouwen.
GENTINFO-23-105624	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger heeft documenten voor aanvraag PPMV al eens afgegeven, maar moet deze nu opnieuw indienen.
GENTINFO-23-099832	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger werd niet aan de voorziene halte afgezet door de shuttlechauffeur en werd ook

					onbeleefd behandeld door deze chauffeur toen ze naar een verklaring voor het gedrag van de chauffeur vroeg.
GENTINFO-23-098069	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Geground	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	De shuttle reden niet volgens de dienstregeling en de burger werd onbeleefd en niet correct behandeld door de chauffeurs van de shuttles
GENTINFO-23-097729	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger beweert dat een parkeerwachter een racistische uitspraak deed tijdens een gesprek.
GENTINFO-23-093623	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Burger bezorgde een melding maar ontving geen tijdig antwoord of terugkoppeling door het Mobiliteitsbedrijf.
GENTINFO-23-090322	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Burger diende al meermaals vragen en meldingen in over het kruispunt Kapiteinstraat/Wiedauwkaai en het vrachtverkeer in deze omgeving in, maar ontving geen antwoord.
GENTINFO-23-088959	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Geground	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger kon niet buitenrijden van The Loop en werd niet goed verder geholpen door het noodnummer.

GENTINFO-23-088364	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger is het niet eens met parkeertarief voor Parking The Loop en beweert dat het parkeertarief nergens staat aangegeven.
GENTINFO-23-083199	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burgers klagen over een vaststeller die personen met een bewonerskaart beboet en vragen ontslag.
GENTINFO-23-081640	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Geground	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger klaagt over te lange wachttijden om parkeergarage te verlaten én onbeschofte parkeerwachters.
GENTINFO-23-080947	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger is het niet eens met de meerkosten van een boete wanneer deze via gerechtsdeurwaarder verloopt.
GENTINFO-23-081328	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger stuurde al meermaals voor een oplossing voor het parkeren van wagens die gebruikt worden voor leerlingenvervoer.
GENTINFO-23-080980	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Klacht van burger over de rompslomp van het verlengen van IPR vergunningen en AVG vergunningen.
GENTINFO-23-079576	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger klaagt dat laadpaalplaatsen steeds door niet ladende wagens worden

					ingenomen omdat de signalisatie nog ontbreekt.
GENTINFO-23-079537	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger klaagt het gebruik van camera's aan bij het inrijden van het autovrijgebied en het automatisch volgen van een gasboete.
GENTINFO-23-078536	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger nam meermaals contact op met het Mobiliteitsbedrijf om zijn parkeervergunning en parkeerretributie te bespreken maar werd van het kastje naar de muur verwezen.
GENTINFO-23-077488	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Informatiebrief Buzzy Pazz is niet duidelijk voor burgers
GENTINFO-23-083862	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Burger klaagt over een gebrek aan communicatie rond de invoering van de zone 30 en een verwarring in de borden tussen Mendonk en Desteldonk.
GENTINFO-23-074865	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Voor de vergunning verhuis naar autovrij gebied werd nog gesproken over een document 2bis - bewijs van adressaangifte, terwijl deze benaming niet meer gebruikt wordt door Dienst Burgerzaken.

GENTINFO-23-073918	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Regelgeving en procedures	Burger klaagt aan dat ze teveel betaalde voor parkeersessie in de Dahliastraat
GENTINFO-23-072650	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger wachtte op shuttlebus maar shuttle stopte niet bij het voorbijrijden van de halte, vervolgens pikte de volgende shuttlebus hen wel op, maar reed de volgende halte voorbij en liet ook daar een paar mensen staan.
GENTINFO-23-072541	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger werd niet opgepikt aan de nieuwe, tijdelijke, halte voor de shuttlebus door de chauffeur, die nog gebruik maakte van de tijdelijke afgeschafte halte.
GENTINFO-23-072527	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Burger klaagt over invoering zone 30 en gebrek aan communicatie hierrond
GENTINFO-23-071643	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Shuttle stopte niet aan nieuwe, tijdelijke halte aan Sint-Annaplein
GENTINFO-23-067380	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kreeg geen verlenging van zijn vergunningen autovrij gebied ondanks meerdere aanvragen
GENTINFO-23-066841	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger ondervond grensoverschrijdend gedrag door een chauffeur van de shuttlebus

GENTINFO-23-062167	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger klaagt aan dat de herstelling van een defecte parkeerautomaat te lang op zich liet wachten nadat hij hier melding van had gemaakt.
GENTINFO-23-061653	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Geground	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger werd onvriendelijk behandeld door de parkeerwachter in Parking Tolhuis
GENTINFO-23-061973	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger ontving geen bewonersbrochure over de GF en vindt de verkeersmaatregel (zowel circulatie als parkeren) n.a.v. de GF in zijn wijk ontoereikend.
GENTINFO-23-058774	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Geground	Communicatie en bereikbaarheid	Burger nam contact op over een oud dossier bij het Mobiliteitsbedrijf, maar kreeg geen antwoord (via mail of telefonisch).
GENTINFO-23-054264	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger vraagt naar duurzame oplossing voor verkeersfilter Begijnengracht aangezien het huidige paaltje steeds wordt kapot gereden.
GENTINFO-23-052947	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger meldde eerder een gevaarlijk punt voor fietsers, maar dit is nog niet aangepast

GENTINFO-23-051095	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Burger klaagt het gebrek aan parkeerplaatsen in straat aan en het gebrek aan communicatie hierrond.
GENTINFO-23-050675	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger klaagt overvolle shuttles aan.
GENTINFO-23-048707	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Burger kreeg geen antwoord op een eerdere suggestie omtrent parkeertariefzones en klaagt de procedure voor het aan- en afmelden vervangwagen aan
GENTINFO-23-047275	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegron	Communicatie en bereikbaarheid	Burger ontving geen antwoord op meerdere telefoons en mails met de vraag naar een extra fietsenstalling in zijn straat.
GENTINFO-23-047092	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Regelgeving en procedures	Burger klaagt aan dat er voor een evenement te lang voor en na het evenement parkeerplaatsen worden ingenomen door lege fietsenrekken.
GENTINFO-23-046318	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Burger vindt communicatie rond geplande werken in zijn straat onduidelijk
GENTINFO-23-045485	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger is het niet eens met de installatie van signalisatie voor laadplaatsen voor elektrische wagens haar woning

GENTINFO-23-045098	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegronnd	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger werd onbeleefd behandeld aan de telefoon tijdens een gesprek mbt een parkeerretributie en werd niet verder geholpen
GENTINFO-23-044079	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegronnd	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Shuttle vertrok te vroeg aan de halte Watersportbaan
GENTINFO-23-042348	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger klaagt dat er geen antwoord werd gegeven op een reeds 2 jaar lopend dossier
GENTINFO-23-041701	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger klaagt over parkeerdruk in haar wijk, voornamelijk door medewerkers van het nabijgelegen bedrijf.
GENTINFO-23-042981	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Parkercontroleurs schreven een retributie uit op een locatie waar dit niet mocht, en waar de signalisatie niet duidelijk aangaf dat er niet mag geparkeerd worden.
GENTINFO-23-039244	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger meldt een probleem bij het uitrijden van zijn oprit door een snelheidsremmer en kreeg geen antwoord op eerdere melding.
GENTINFO-23-039108	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Burger ontving na 2 maand nog geen antwoord van Mobiliteitsbedrijf

GENTINFO-23-037498	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger klaagt aan dat er steeds gecontroleerd wordt op betalend parkeren op het moment dat er kinderen worden opgehaald van school en dat sommige wagens geen retributie krijgen en anderen wel.
GENTINFO-23-033872	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger meldt dat er nog geen wijziging is in de verkeerssituatie na zijn melding van een paar maanden eerder.
GENTINFO-23-033312	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger klaagt over overlast door fietsenstalling aan zijn woning, en vraagt opnieuw of deze kan verplaatst worden aangezien hij dit al eerder gevraagd zou hebben aan het Mobiliteitsbedrijf.
GENTINFO-23-033106	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Taxichauffeur zijn dossier voor een taxivergunning blijft aanslepen
GENTINFO-23-032883	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger werd onvriendelijk behandeld op de parking en kreeg niet de juist info waardoor ze parkeergeld moest betalen.
GENTINFO-23-032535	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger kon Mobiliteitsbedrijf - Cel Taxi niet bereiken mbt dringend dossier tariefwijzigingen.

GENTINFO-23-032319	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Klager vindt het vreemd dat voor sommige aanvragen wel en voor andere geen vergunning wordt verleend en noemt dit willekeur.
GENTINFO-23-030880	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger kon niet betalen adhv zijn P-kaart en moest €35 betalen en ziet nu dat de overschrijving niet werd geïnd door het Mobiliteitsbedrijf.
GENTINFO-23-029889	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Shuttle reed niet, maar dit was niet aangekondigd aan de halte
GENTINFO-23-028582	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Shuttle vertrok te vroeg en wou de burger niet meer meenemen, waardoor deze te laat was op zijn werk.
GENTINFO-23-024378	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Shuttles rijden niet volgens dienstverlening en stoppen niet aan de haltes.
GENTINFO-23-024101	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger werd brutaal en racistisch toegesproken door een parkeerwachter
GENTINFO-23-023213	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger nam contact op met verschillende stadsdiensten (waaronder Mobiliteitsbedrijf) voor een PPMV, maar werd steeds doorverwezen.

GENTINFO-23-021850	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Mandaat aanvragen voor andere persoon voor aanvragen vergunningen AVG kan enkel online, terwijl de mandaten worden gebruikt door personen die minder digitaal geletterd zijn.
GENTINFO-23-020253	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Shuttles Weba/Decathlon volgen de aangekondigde uurroosters niet
GENTINFO-23-019107	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger vindt dat parkeerwachter opzettelijk wacht om parkeerretributie uit te schrijven
GENTINFO-23-019001	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Burger kreeg nog geen antwoord op melding van december 2022
GENTINFO-23-017584	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Shuttles houden zich niet aan de gecommuniceerde dienstregeling
GENTINFO-23-017823	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Shuttle volgt de aangeduide uurregeling niet
GENTINFO-23-017213	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Parking Savaanstraat rekent onterecht bedrag aan voor kort binnenrijden, de burger werd niet geholpen door de bewaking.
GENTINFO-23-015433	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kan ondanks het aankopen van een abonnement niet inrijden in de parking

GENTINFO-23-015431	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	De shuttlebus vormt de aangegeven uurregeling niet
GENTINFO-23-015366	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Deels ongegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger is het niet eens met plaatsing gele betonblokken in Savaanstraat en klaagt foutparkeerders aan
GENTINFO-23-014164	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger voert al lang gesprek met Taxicel voor zijn vergunning, maar krijgt deze niet in orde want de dienst is ook telefonisch niet bereikbaar.
GENTINFO-23-013682	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Burger ontving nog geen antwoord op haar vraag van december 2021
GENTINFO-23-013446	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Shuttles rijden niet volgens de aangegeven uurregeling
GENTINFO-23-012846	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Regelgeving en procedures	Websignalisatie in de Albert De Smetstraat ontbreekt, waardoor de wegversmallingen niet goed zichtbaar zijn
GENTINFO-23-009596	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Chauffeurs shuttle houden zich niet aan de gecommuniceerde vertrektijden
GENTINFO-23-009169	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Burger kreeg nog geen antwoord op zijn aanvraag PPMV na 2 maanden

GENTINFO-23-009060	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Informatie over de uurregeling van de shuttle is niet duidelijk, shuttles volgen niet de aangekondigde uren
GENTINFO-23-008483	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger kreeg geen antwoord op eerdere mail rond verkeerssituatie Narcisstraat
GENTINFO-23-008119	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Communicatie en bereikbaarheid	Burger krijgt geen antwoord van dossierbehandelaar op mails
GENTINFO-23-007546	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger kreeg onterechte GASboete, ontving geen antwoord op verweer en kon niemand telefonisch aan de lijn krijgen.
GENTINFO-23-007523	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger kon online geen parkingabonnementen meer aankopen voor haar bedrijf
GENTINFO-23-002883	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger klaagt over shuttlechauffeur die voortdurend met GSM bezig was tijdens de rit.
GENTINFO-23-002821	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegron	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Chauffeur wou burger niet meenemen op shuttle en was onbeleefd tegen burger.
GENTINFO-23-002797	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger vindt dat autovrij gebied aan NH Hotel Belfort niet duidelijk is aangeduid

GENTINFO-23-002424	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger klaagt dat hij geen feedback kreeg op zijn vraag
GENTINFO-23-000920	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegronnd	Regelgeving en procedures	Buitenlandse bezoeker klaagt over het tekort aan onmiddellijk bruikbare laadpalen.
GENTINFO-23-000104	Departement Stedelijke Ontwikkeling	IVA Mobiliteitsbedrijf	Gegronnd	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Shuttlebus wou niet stoppen aan halte en mensen laten opstappen en de chauffeur wou geen uitleg geven waarom.
GENTINFO-23-057575	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Lichtcel Stad Gent	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Mevrouw is tegenstander van het doven van de openbare straatverlichting.
GENTINFO-23-051422	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Lichtcel Stad Gent	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger die zich niet kan vinden in de beleidsbeslissing om de openbare verlichting te doven.
GENTINFO-23-048055	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Lichtcel Stad Gent	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Mevrouw vreest voor lichthinder als het voorziene verlichtingstoestel volgens de lichtstudie van Fluvius geplaatst zal worden.
GENTINFO-23-040618	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Lichtcel Stad Gent	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kan zich niet vinden in het uitgerolde afschakelplan openbare verlichting van onze Stad Gent.
GENTINFO-23-027947	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Lichtcel Stad Gent	Gegronnd	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Defect aan de straatverlichting werd verholpen, zodat de openbare verlichting opnieuw

					functioneert volgens het doofscenario van Stad Gent.
GENTINFO-23-020904	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Lichtcel Stad Gent	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Doven straatverlichting in combinatie met een inname van de rijweg (zonder geldige vergunning) zorgde ervoor dat de burger geen begrip kon opbrengen voor het doofbeleid van Stad Gent.
GENTINFO-23-019819	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Lichtcel Stad Gent	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Het doofbeleid van de Stad Gent wordt door de burger met weinig enthousiasme onthaald.
GENTINFO-23-017569	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Lichtcel Stad Gent	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger is niet akkoord met het doofbeleid van Stad Gent, is van mening dat dit een top-down beslissing is die de veiligheid in het gedrang brengt.
GENTINFO-23-113561	Departement Stedelijke Ontwikkeling	Projectbureau Ruimte	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Klacht verstuurd via aangetekende zending drie dagen na de oorspronkelijke vraag; dit wegens niet ontvangen antwoord.
GENTINFO-23-086263	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Ontmoeten en Verbinden	Deels ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Werking Open Huis Nieuw Gent (gedragsregels en openingsuren)
GENTINFO-23-046975	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Ontmoeten en Verbinden	Gegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Werking Open Huis Nieuw Gent (algemeen)

GENTINFO-23-008325	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Ontmoeten en Verbinden	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Werking Open Huis De Blomme (procedure zaalverhuur)
GENTINFO-23-003840	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Ontmoeten en Verbinden	Deels ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Werking Open Huis De Blomme (gedrag vrijwilliger)
GENTINFO-23-099489	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Outreachend Werken - Straathoekwerk, Opstap, buurtstewards, schoolspotters	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Toenemend aantal daklozen in centrum Gent
GENTINFO-23-075887	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Outreachend Werken - Straathoekwerk, Opstap, buurtstewards, schoolspotters	Gegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Overlast aan lockers Okapiparking (vervuiling)
GENTINFO-23-015805	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Outreachend Werken - Straathoekwerk, Opstap, buurtstewards, schoolspotters	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Overlast: onhygiënische handelingen van dakloze persoon
GENTINFO-23-117043	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Preventie voor Veiligheid	Gegrond	Regelgeving en procedures	Vraag voor verbod vuurwerk Oudjaar
GENTINFO-23-111451	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Preventie voor Veiligheid	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Burger had een onaangenaam contact met een gemeenschapswacht.
GENTINFO-23-106988	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Preventie voor Veiligheid	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	De burger is niet tevreden over de communicatie, duurt volgens hem te lang eer hij een antwoord kreeg.

GENTINFO-23-098635	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Preventie voor Veiligheid	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger begrijpt niet dat de horecacoach niets meer kan doen in dit dossier, hij ervaart overlast.
GENTINFO-23-090385	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Preventie voor Veiligheid	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Burger is niet tevreden over de aanpak van burenbemiddeling.
GENTINFO-23-084253	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Preventie voor Veiligheid	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger ondervindt overlast van wildplassen, sigarettenpeuken en hondenpoep.
GENTINFO-23-083626	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Preventie voor Veiligheid	Gegron	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger kaart de vuile en onveilige toiletten aan in de parking Zuid
GENTINFO-23-058881	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Preventie voor Veiligheid	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Buren ondervinden geluidsoverlast door evenementen van de private onderneming Glasfabriek
GENTINFO-23-027671	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Preventie voor Veiligheid	Gegron	Regelgeving en procedures	Overlast: onhygiënische handelingen van dakloze persoon
GENTINFO-23-010870	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Preventie voor Veiligheid	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Burger vindt dat burenbemiddeling niet doet wat ze moeten doen.
GENTINFO-23-007724	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Preventie voor Veiligheid	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Burger wil weten van wie de vraag naar burenbemiddeling komt.

GENTINFO-23-048760	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Preventie voor Veiligheid - Gemeenschapswachten	Gegronnd	Communicatie en bereikbaarheid	Het probleem sluiktorst in de Jan zonder Vreesstraat en de werking van de Gemeenschapswacht
GENTINFO-23-021548	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Thematische Hulp	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Termijn voor uitbetaling financiële hulp
GENTINFO-23-081480	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Werk en Activering	Gegronnd	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Dienstverlening van werkzoekende in begeleiding tijdens uitvoeren werken (vriendelijkheid)
GENTINFO-23-045958	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Werk en Activering	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Responstijd op (aan)vraag van bedrijf
GENTINFO-23-010585	Departement Welzijn en Samenleving	Dienst Werk en Activering	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Omgaan met vertrouwelijke gegevens kruispuntbank
GENTINFO-23-027087	Departement Welzijn en Samenleving	Dienstenbedrijf Sociale Economie	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Verhuis en ontruiming niet volgens afspraken uitgevoerd
GENTINFO-23-016904	Departement Welzijn en Samenleving	Dienstenbedrijf Sociale Economie	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	De verhuishwagen en de verkeersborden stonden verkeerd geparkeerd
GENTINFO-23-112846	Departement Welzijn en Samenleving	Lokaal Sociaal Beleid	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Kansentarium voor ouderen in sociale restaurants

GENTINFO-23-031661	Departement Welzijn en Samenleving	SD - Thematische Hulp - Energiecel	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Dienstverlening medewerker (fout in aanvraagprocedure)
GENTINFO-23-111237	Departement Welzijn en Samenleving	SD - Thematische Hulp - Sociale Woonbegeleiding	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Aanvraag recht op een leefloon en hulp bij achterstallige huur
GENTINFO-23-107406	Departement Welzijn en Samenleving	SD - Thematische Hulp - Sociale Woonbegeleiding	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ongezonde leefomstandigheden sociale woning (departement Welzijn en Samenleving niet bevoegd voor klacht)
GENTINFO-23-098312	Departement Welzijn en Samenleving	SD - Thematische Hulp - Sociale Woonbegeleiding	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Recht op financiële hulp (bijstand huur)
GENTINFO-23-095659	Departement Welzijn en Samenleving	SD - Thematische Hulp - Thuislozenzorg	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Dienstverlening medewerker (communicatie en bereikbaarheid)
GENTINFO-23-018834	Departement Welzijn en Samenleving	SD - Thematische Hulp - Thuislozenzorg	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Ontevreden over toewijzing nachtopvang
GENTINFO-23-111703	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Bloemekenswijk	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Recht op leefloon
GENTINFO-23-110760	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Bloemekenswijk	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Dienstverlening medewerker (vriendelijkheid)

GENTINFO-23-060483	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Bloemekenswijk	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Afspraak op korte termijn bij dringende hulpvraag. Klacht neergelegd om dringendheid kracht bij te zetten
GENTINFO-23-115399	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Brugse poort	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Budgetbeheer (fout bij uitbetaling)
GENTINFO-23-096552	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Brugse poort	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Dienstverlening medewerker (vooringenomenheid) en stopzetting recht op leefloon
GENTINFO-23-089404	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Brugse poort	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Vraag naar oplossing bij overdracht verbruik na verhuis
GENTINFO-23-075630	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Brugse poort	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Dienstverlening van een medewerker (communicatie)
GENTINFO-23-044089	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Brugse poort	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Dienstverlening van een medewerker (communicatie)
GENTINFO-23-040252	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Brugse poort	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Dienstverlening van een medewerker (weigering medewerking)
GENTINFO-23-038025	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Brugse poort	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Dienstverlening van een medewerker en stopzetting leefloon

GENTINFO-23-033681	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Brugse poort	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Geen recht op leefloon
GENTINFO-23-019322	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Brugse poort	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Dienstverlening van een medewerker (algemene ontevredenheid)
GENTINFO-23-009859	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Brugse poort	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Cliënt niet akkoord met gemaakte afspraken met medewerker Welzijnsbureau
GENTINFO-23-007705	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Brugse poort	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Klacht tegen procedure: verplichte tewerkstelling in statuut art. 60, anders stopzetten leefloon
GENTINFO-23-007329	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Brugse poort	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Aanvraag recht op een leefloon en op een studietoelage voor gezinslid
GENTINFO-23-118746	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Noord	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Cliënt ontevreden over de werkrelatie met de maatschappelijk werker. Dit heeft zijn vertrouwen geschaad.
GENTINFO-23-097038	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Noord	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Geen recht op leefloon
GENTINFO-23-093535	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Noord	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Niet akkoord met beslissing referentieadres

GENTINFO-23-071615	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Noord	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Geen recht op leefloon
GENTINFO-23-062866	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Noord	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Geen recht op installatiepremie
GENTINFO-23-013135	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Noord	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Dienstverlening van een medewerker (algemene ontevredenheid)
GENTINFO-23-010869	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Noord	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Ontevreden over bedrag leefloon en tijdstip uitbetaling
GENTINFO-23-088098	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Zuid	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Geen recht op leefloon
GENTINFO-23-075877	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Zuid	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Dienstverlening medewerker (ondersteuning budgetbeheer)
GENTINFO-23-074371	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Zuid	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Dienstverlening van een medewerker (weigering medewerking)
GENTINFO-23-055456	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Zuid	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Dienstverlening medewerker en budgetbeheer algemeen
GENTINFO-23-032514	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Zuid	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Dienstverlening van een medewerker (bereikbaarheid en vriendelijkheid)

GENTINFO-23-016982	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Zuid	Ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Dienstverlening van een medewerker (te laat op afspraak)
GENTINFO-23-007411	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Zuid	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Interne flow veroorzaakt vertraagde uitbetaling facturen
GENTINFO-23-001182	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gent Zuid	Deels ongegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Dienstverlening van een medewerker (weigering medewerking)
GENTINFO-23-111333	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gentbrugge Ledeborg	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Dienstverlening medewerker (aanvraag huursubsidie niet tijdig in orde)
GENTINFO-23-111282	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gentbrugge Ledeborg	Geground	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Onbetaalde facturen logopedie
GENTINFO-23-109263	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gentbrugge Ledeborg	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Dienstverlening van een medewerker (onvriendelijkheid, termijn uitbetalingen)
GENTINFO-23-107771	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gentbrugge Ledeborg	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Dienstverlening van een medewerker (termijn uitbetalingen)
GENTINFO-23-104451	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gentbrugge Ledeborg	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Dienstverlening van een medewerker (bewuste vertraging van uitbetaling)
GENTINFO-23-103841	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gentbrugge Ledeborg	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Dienstverlening van een medewerker (weigering medewerking)

GENTINFO-23-093519	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gentbrugge Ledeborg	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Dienstverlening van een medewerker (bereikbaarheid)
GENTINFO-23-085931	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gentbrugge Ledeborg	Deels ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Dienstverlening van een medewerker (vriendelijkheid)
GENTINFO-23-046216	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gentbrugge Ledeborg	Gegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Dienstverlening van een medewerker (ondersteuning bij huursubsidie)
GENTINFO-23-045990	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gentbrugge Ledeborg	Deels ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Dienstverlening van een medewerker (ongepast gedrag)
GENTINFO-23-044289	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gentbrugge Ledeborg	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Dienstverlening van een medewerker (algemene ontevredenheid) en (niet-toekenning) recht op huurwaarborg
GENTINFO-23-035569	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gentbrugge Ledeborg	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Dienstverlening medewerker (ongelijke behandeling)
GENTINFO-23-035950	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gentbrugge Ledeborg	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Stopzetting recht op leefloon
GENTINFO-23-031491	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Gentbrugge Ledeborg	Deels ongegrond	Regelgeving en procedures	Informatiedeling van cliënt ikv aanvraag recht op een leefloon

GENTINFO-23-115751	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Nieuw Gent	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Te lange wachttijd voor antwoord op hulpvraag
GENTINFO-23-109071	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Nieuw Gent	Gegrond	Communicatie en bereikbaarheid	Een huisbaas maakt melding van de problemen rond huur/huurwaarborg en geluidsoverlast van een huurder
GENTINFO-23-009412	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Nieuw Gent	Ongegrond	Klantvriendelijkheid en integriteit (attitude)	Dienstverlening van een medewerker (algemene ontevredenheid)
GENTINFO-23-103531	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Sint-Amandsberg	Gegrond	Regelgeving en procedures	Geen recht op leefloon
GENTINFO-23-099963	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Sint-Amandsberg	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Informatiedeling van cliënt ikv aanvraag recht op leefloon
GENTINFO-23-091698	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Sint-Amandsberg	Ongegrond	Regelgeving en procedures	Geen recht op leefloon
GENTINFO-23-020578	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Sint-Amandsberg	Deels ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Dienstverlening van een medewerker (algemene ontevredenheid)
GENTINFO-23-018134	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Sint-Amandsberg	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Dienstverlening van een medewerker (weigering medewerking)

GENTINFO-23-008551	Departement Welzijn en Samenleving	SD - WB Sint-Amandsberg	Ongegrond	Professionaliteit en correcte respons (aanpak)	Dienstverlening van een medewerker (ongelijke behandeling tussen cliënten)
---------------------------	------------------------------------	-------------------------	-----------	--	--
