



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

1 2025_GR_00197 - Jaarverslag Ombudsdienst 2024 - Kennisneming

2025_GR_00197 - Jaarverslag Ombudsdienst 2024 - Kennisneming

Openbare bijlage(n):

- Jaarverslag 2024 Ombudsdienst Gent.pdf
- Samenvatting Jaarverslag 2024 Ombudsdienst.pdf



Jaarverslag 2024

Ombudsdienst Gent

Evelien Bekaert
Directeur Ombudsdienst - Ombudsvrouw
Stad Gent

gent:

Colofon

Stad Gent

Ombudsdienst

Publicatiedatum

26 februari 2025

Contact

Ombudsdienst Gent

ombudsdienst@stad.gent

Tel. 09 266 55 00

<https://stad.gent/ombudsdienst>



Postadres

Stad Gent - Ombudsdienst

Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Bezoekadres

Mammelokker

Botermarkt 17, 9000 Gent

Foto's

Beeldbank van de Stad

Inhoud

Voorwoord	5
De belangrijkste conclusies uit 2024	6
Ombudsdienst in werking in 2024	8
Meer tussenkomsten, minder tweedelijnsklachten	8
Hoe komen burgers bij de Ombudsdienst?	11
Waarom stapt een burger naar de Ombudsdienst?	11
Over welke thema's gaan de klachten?	12
Hoe werden de onderzochte klachten beoordeeld?	15
Vergissen is menselijk	17
Aanbevelingen	18
Meest onderzochte ombudsnormen	28
Tweedelijnsklachten per entiteit	39
Departement Bedrijfsvoering	40
Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd	45
Departement Financiën	47
Departement Gezondheid en Zorg	49
Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	51
Departement Stedelijke Ontwikkeling	53
Departement Welzijn en Samenleving	76
Brandweerzone Centrum	80
Fietsambassade Gent	82
IVAGO	84
Lokale Politie Gent	90
Thuispunt Gent	92
Een jaar van ontmoeting en kennisdeling	96
BIJLAGEN	100
Reglement Ombudsdienst	100
Workflow klachtenbehandeling	104
Overzicht van alle ombudsnormen	106
Resolutie Recht op vergissing (Ombudsman.be)	109

**“Een overheid die begrip opbrengt
en redelijk handelt,
toont haar ware kracht.**

**Het is essentieel
om niet alleen de wetten te volgen,
maar vooral te luisteren
naar de mensen die erdoor geraakt worden.”**

**Evelien Bekaert,
Ombudsvrouw Gent
Directeur Ombudsdienst**

2024 was een bijzonder jaar, mijn eerste als Gentse Ombudsvrouw. Ik sta versteld van de diversiteit van onze tussenkomsten en vind het een voorrecht om de burger te begeleiden en om onze stadsdiensten, de Politie, Thuispunt Gent, IVAGO en andere stedelijke partners te ondersteunen bij het verder verbeteren van de dienstverlening. Het is een kans om actief bij te dragen aan een transparantere en meer rechtvaardige overheid en om in dialoog te gaan met mensen die op zoek zijn naar antwoorden.

Dit jaarverslag geeft een goed beeld van de ontvangen klachten en de aanbevelingen die eruit voortvloeiden. Daarnaast bundelt de digitale versie nu ook onze verbetersuggesties per departement die terloops ter sprake kwamen in dossiers. Voor het eerst brengen we, naast een digitaal, uitgebreid verslag, ook een publieksvriendelijke samenvatting.

In 2024 vonden meer burgers met hun vragen de weg naar onze Ombudsdienst, maar het aantal klachten die we onderzochten, daalde. Veel diensten hebben dagelijks contact met burgers en doen dat op een professionele en betrokken manier. Meer dan de helft van de onderzochte tweedelijnsklachten zijn onterecht.

Desondanks maak ik me zorgen over de vele vragen die we krijgen van burgers die voortkomen uit wantrouwen of onbegrip voor overheidsbeslissingen. De burgers ervaren die soms als onredelijk of onduidelijk. Het is essentieel om burgers serieus te nemen en de mens achter de vraag of klacht te blijven zien. Samen met vele andere ombudsdiensten pleit ik voor een 'recht op vergissing'. Dit principe biedt burgers de kans om een fout die te goeder trouw gemaakt is recht te zetten zonder onterechte gevolgen. Het biedt de overheid de kans om begripvol en flexibel om te gaan met situaties waar onduidelijkheid of miscommunicatie heeft geleid tot problemen. Het doel is om het vertrouwen van burgers in de overheid te versterken en te zorgen voor een rechtvaardigere behandeling. Dit vergt tijd en dialoog. We zijn enthousiast dat we in 2024 hierover al in gesprek konden gaan met het Mobiliteitsbedrijf en dat dit principe opgenomen is in het bestuursakkoord van de Stad.

Tot slot wil ik graag de burgers bedanken die de tijd namen en de moed hadden om hun klacht te delen, ook al kregen ze niet altijd gelijk of bevonden ze zich in een kwetsbare situatie. Dank ook aan mijn medewerkers die met geduld en een luisterend oor het vertrouwen in de overheid wisten te versterken. Als we het begrip tussen de overheid en de burger hebben vergroot, is dat winst voor iedereen.



Dank voor uw vertrouwen.

Evelien Bekaert
Directeur Ombudsdienst - Ombudsvrouw

De belangrijkste conclusies uit 2024

1

Meer tussenkomsten, minder tweedelijnsklachten

In 2024 deed de Ombudsdienst 1.880 tussenkomsten, een stijging van 8,5% ten opzichte van 2023. Van die tussenkomsten waren er 502 tweedelijnsklachten, goed voor 27%. In 2023 bedroeg dit aandeel nog 33%.

De toename van andere tussenkomsten kan wijzen op onduidelijkheid bij de burger over de juiste weg, beperkte bereikbaarheid of bekendheid van de andere kanalen, eerdere ervaringen of onvoldoende vertrouwen in de bevoegde diensten, etc. Hierdoor stappen burgers mogelijk sneller rechtstreeks naar de Ombudsdienst in plaats van eerst contact op te nemen met de bevoegde dienst.

Onze rol is hen te begeleiden en de juiste kanalen in te schakelen. Bij eerstelijnsklachten hanteren we het fair play-principe: stadsdiensten krijgen eerst de kans om te reageren. Om de juiste toewijzing te garanderen en opvolging te verzekeren gebeurt dit via Gentinfo.

Het is essentieel dat burgers de **kanalen goed kennen** voor hun vragen en meldingen. Daarnaast is het belangrijk dat de **front office het ongenoegen van een burger snel opmerkt en waar nodig, klachten doorstuurt naar de klachtenbehandelaar** van de dienst of het departement.

2

Mobiliteitsbedrijf blijft meest klachtgevoelige dienst, maar zet daling verder in

Het Mobiliteitsbedrijf blijft de dienst met de meeste tweedelijnsklachten, goed voor 1 op 3 klachten. Toch daalde het aantal ontvangen klachten van 218 in 2023 naar 168 in 2024.

Andere klachtgevoelige diensten zijn IVAGO (11%), Welzijnsbureaus (7%), Groendienst (7%) en Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (6%).

In 2024 bleek **35% van de onderzochte klachten (deels) terecht**. Dit is een stijging ten opzichte van 2023, toen minder dan 1 op 3 klachten terecht waren (31%).

15% van de onderzochte klachten zijn klachten over **parkeerretributies**, 87% hiervan waren ongegrond. 12% gaat over de **inrichting van het openbaar domein**. Dit omvat o.a. vragen rond inrichting in kader van de verkeersveiligheid en de plaatsing van fietsenstallingen en laadpalen. Meer dan de helft van de terecht klachten over dit thema hadden te maken met communicatie. Ook **huisvuilophaling** blijft een gevoelig thema met 37 onderzochte klachten, waarvan bijna de helft over GFT-ophaling gaat. Meer dan 80% van de klachten hierover zijn terecht.

Tot slot kende Thuispunt Gent exact evenveel klachten als in 2023, maar daalde het aantal gegronde klachten van 79% in 2023 naar 58% in 2024.

3

Bouwen aan vertrouwen

Drie op vijf klachten die we onderzochten, vloeide voort uit **onvrede over dienstverlening** of uit de **vraag naar een tweede mening**. De gekende ‘klopt dit wel?’ en ‘kan dit zomaar?’.

Burgers ervaren soms meermaals eenzelfde probleem, zoals haperende huisvuilophaling, of lange wachttijden bij belastingdossiers, en wenden zich tot de Ombudsdienst voor een **objectieve herbeoordeling**.

Dit kan wijzen op een verschil in verwachtingen tussen burgers en diensten. Hoewel veel klachten gingen over de naleving van regelgeving en de kwaliteit van de dienstverlening, bleek uit onderzoek dat burgers vaak onterecht dachten dat diensten hierin tekortschoten.

Klachten over **redelijke behandelingstermijnen** en **adequate communicatie** bleken regelmatig gegrond. Ook **zorgvuldigheid**, de derde meest geschonden ombudsnorm, geeft aan dat er ruimte is voor verbetering in procesbewaking in sommige domeinen.

Door te investeren in deze normen kan de overheid niet alleen haar dienstverlening optimaliseren, maar ook het vertrouwen van burgers versterken.

4

Blijvende aandacht nodig voor (tussentijdse) communicatie

De Stad heeft de afgelopen jaren aanzienlijke inspanningen geleverd om helder taalgebruik te bevorderen in haar communicatie. Toch gaat **nog steeds meer dan 10% van de ontvangen klachten over gebrekkige communicatie**. Bijna 8 op 10 daarvan zijn terecht.

Effectieve en transparante communicatie blijft essentieel om het vertrouwen van burgers te behouden en frustraties te voorkomen. Bij complexe dossiers of vertragingen is regelmatige communicatie cruciaal. Ook bij rechtzettingen of uitstel komt er best altijd een reactie, zodat de burger zich gehoord voelt.

Standaardberichten versterken vaak het gevoel niet serieus genomen te worden, vooral als er lange tijd geen opvolging is geweest.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid zijn uitermate belangrijk voor een goede dienstverlening. Als er toch iets fout loopt, kan een **rechtzetting via een persoonlijk contact** veel goedmaken.

Tot slot, **empathie** is een essentieel onderdeel hiervan, vooral bij het brengen van slecht nieuws. Het erkennen van ongemak en de impact van een situatie maakt een significant verschil in de manier waarop de boodschap wordt ontvangen en voorkomt escalaties.

5

Meer mens en meer maat

Burgers willen begrijpen waarom een beslissing genomen is. Ze voelen zich pas echt gehoord wanneer er aandacht is voor hun specifieke situatie.

Het is cruciaal dat de overheid zich flexibel opstelt en rekening houdt met de uiteenlopende omstandigheden van burgers. Dit vraagt **soms maatwerk (ook in de communicatie), waarbij de menselijke kant niet uit het oog verloren mag worden**.

Hiervoor is soms ruimte voor dialoog nodig. De overheid moet niet alleen regels handhaven, maar ook vertrouwen creëren door duidelijk en zorgvuldig te communiceren en redelijke beslissingen te nemen. Het is ook belangrijk om een eerlijke balans te vinden tussen de ernst van een fout en een opgelegde sanctie. Het recht op vergissing kan daarbij een handvat zijn.

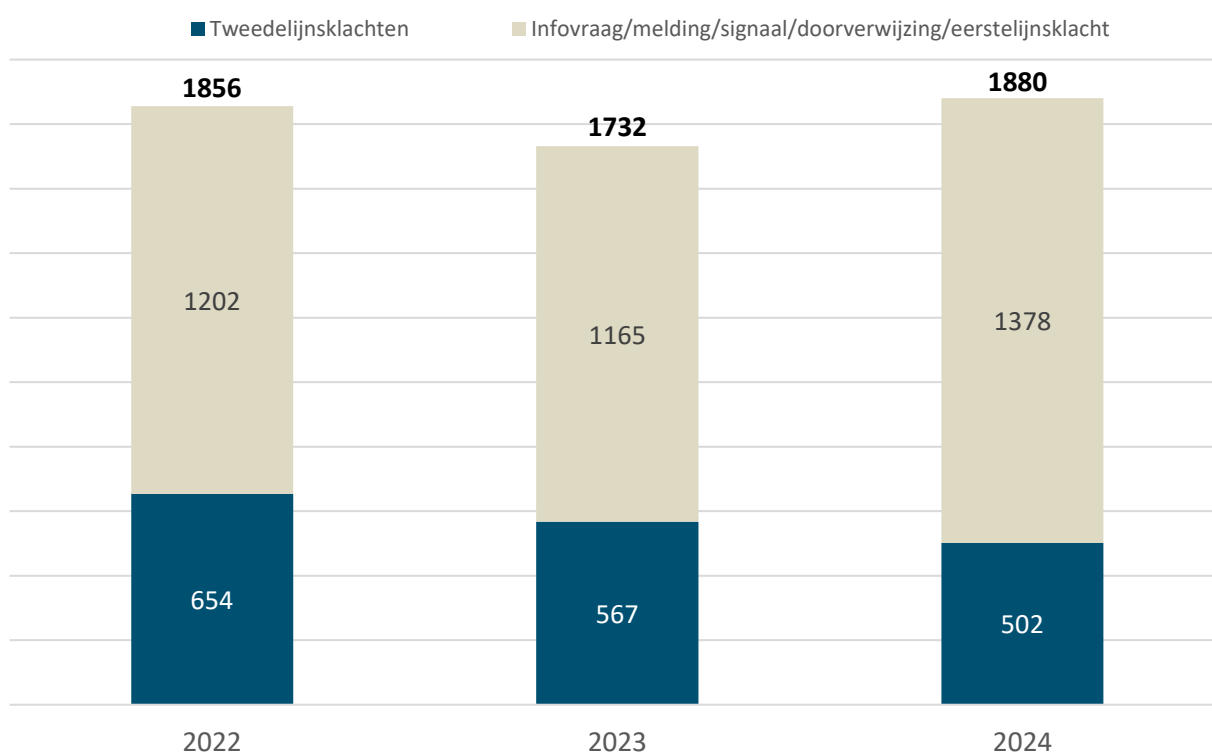
Een burger die zich begrepen voelt, is vaker bereid om mee te werken aan oplossingen, zelfs in complexe situaties. Dit vraagt om een **daadkrachtige en empathische overheid, die de regelgeving toepast met de juiste nuance en die zich inzet voor een rechtvaardige behandeling** van iedereen.

Ombudsdienst in werking in 2024

Meer tussenkomsten, minder tweedelijnsklachten

In 2024 deed de Ombudsdienst **1.880 tussenkomsten**, een stijging van 8,5% ten opzichte van 2023.

Van die tussenkomsten waren **502 tweedelijnsklachten**, goed voor **27%**, een daling op het totale aantal. De behandeling van tweedelijnsklachten behoort tot de kerntaak van de Ombudsdienst. We spreken van een tweedelijnsklacht wanneer een burger contact opneemt nadat hij eerder een klacht heeft geformuleerd bij een administratie, en waarbij hij geen of niet binnen een redelijke termijn antwoord krijgt, of waarbij hij geen voldoening neemt met het gekregen antwoord. Het zijn dan ook die klachten die we toetsen aan de ombudsnormen en waar we in dit jaarverslag dieper op ingaan.



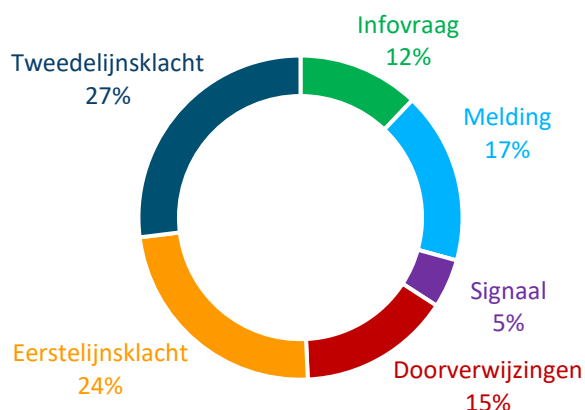
Het feit dat slechts 27% van de tussenkomsten tweedelijnsklachten waren, betekent niet dat de overige 73% van de contacten niet relevant waren.

Alle meldingen, infovragen en eerstelijnsklachten over Stad Gent sturen we door naar Gentinfo, die zorgt voor de juiste doorverwijzing. Klachten buiten onze bevoegdheid verwijzen we door naar de juiste ombudsdienst en klachtenbehandelaars van zowel de overheid als van private diensten.

Voor de eerstelijnsklachten hanteren wij het fair play-principe: elke dienst krijgt eerst de kans om op een klacht te reageren. Pas als de burger geen antwoord krijgt binnen een redelijke termijn of geen genoegen neemt met het antwoord, kan hij een beroep doen op de Ombudsdienst. We vermoeden dat een alsmaar beter werkende eerstelijnsklachtenbehandeling een groot stuk van de daling van het aantal tweedelijnsklachten verklaart. Een daling is in deze context dus een positieve trend.

DOSSIER TYPE	2023	2024
	op 1732 tussenkomsten	op 1880 tussenkomsten
Infovraag	11%	12%
Melding	15%	17%
Signaal	3%	5%
Doorverwijzing extern*	7%	10%
Doorverwijzing andere Ombudsdiensten	7%	5%
Eerstelijnsklacht	24%	24%
Tweedelijnsklacht	33%	27%

*zoals Farys, De Lijn, Fluvius, etc.



De toename van het aantal andere tussenkomsten kan mogelijk verklaard worden door:

- onduidelijkheid bij de burger over de juiste weg,
- moeilijk(ere) bereikbare andere kanalen,
- eerdere ervaring met of onvoldoende vertrouwen in de bevoegde diensten,
- drempel voor het maken van een afspraak,
- media-aandacht voor de Ombudsdienst na de aanstelling nieuwe Ombudsvrouw in februari 2024.

Enkele vaststellingen uit de stijging van het aantal tussenkomsten:

- Het aantal **meldingen** is opvallend toegenomen, 329 in 2024 vs. 271 in 2023. Die gaan bijvoorbeeld over losliggende kasseien, sluikstorten, kapotte straatverlichting, of groenonderhoud van bomen. Hoewel hiervoor specifieke kanalen bestaan, kwamen deze meldingen toch bij de Ombudsdienst terecht.

De meeste meldingen waren gekoppeld aan volgende diensten:

- 19% voor Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
- 12% voor de Groendienst
- 11% voor het Mobiliteitsbedrijf
- 9% voor IVAGO
- 7% voor Thuispunt Gent

Ook ontving de Ombudsdienst 229 gewone **infovragen** in 2024. 20% ging over mobiliteitskwesties, 8% over burgerzaken. Thuispunt Gent, Dienst Wonen en de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen waren elk goed voor 7% van de infovragen.

Deze cijfers bieden waardevolle inzichten om de meldingen en infovragen beter te leiden naar de juiste kanalen en de efficiënte opvolging verder te verbeteren.

- In 2024 ontvingen we 455 **eerstelijnsklachten**, bijna 10% meer dan in 2023 (414). Het aandeel eerstelijnsklachten binnen het totale volume bleef echter gelijk.

De meeste eerstelijnsklachten waren voor volgende diensten:

- 20% voor Thuispunt Gent
- 16% voor het Mobiliteitsbedrijf
- 12% voor IVAGO
- 7% Welzijnsbureau+
- 7% Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

Deze cijfers geven aan waar verbeteringen mogelijk zijn en waar extra aandacht nodig is, zowel qua kanalen, bereikbaarheid als herkenning van een klacht.

- Tot slot, in 2024 ontving de Ombudsdienst 91 **beleidssignalen** van burgers (tegenover 56 in 2023). 70% van deze signalen ging over het **wijkmobiliteitsplan** voor Oud Gentbrugge en Sint-Amandsberg. Deze signalen werden aan de relevante diensten en bevoegde schepenen bezorgd om mee te nemen in de evaluatie.

Tweedelijnsklachten behandelen is de kerntaak van de Ombudsdienst

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

In 2024 ontving de Ombudsdienst **502 tweedelijnsklachten**.

Hiervan werden er **82% onderzocht**.

TWEEDELIJNSKLACHTEN	2022	2023	2024	% in 2024
Onderzochte klachten	553	488	412	82%
Nog in onderzoek	30	17	17	3%
Onontvankelijk	33	33	35	7%
Geen tussenkomst	35	27	33	7%
Opschorting	3	2	5	1%
TOTAAL	654	567	502	

De overige 18% die niet onderzocht werd, bestaat uit:

- 3% (17 dossiers) waarvoor het onderzoek bij afsluiting van 2024 nog loopt.
- 7% niet-ontvankelijke klachten.
Het betreft klachten die we volgens ons reglement niet kunnen onderzoeken o.a. over feiten van meer dan een jaar geleden, van iemand die voor ons anoniem wenst te blijven, klachten van medewerkers van de Stad Gent over problemen op de werkplek, of klachten over de inhoudelijke behandeling van GAS-boetes. Voor dat laatste kunnen we enkel onderzoeken of de procedure correct is verlopen.
- 7% afgesloten zonder tussenkomst omdat de burger niet meer antwoordde op verdere vragen, of omdat het probleem was opgelost nog voor wij contact konden opnemen met de dienst.
- 1% opschorting, omdat er een juridische procedure werd opgestart.

Hoe komen burgers bij de Ombudsdienst?

1096
via e-mail
4 via brief

473
telefonisch

196
bezoekers

90 via
webformulier
1 via Facebook

gent: 20 via
Gentinfo

E-mail (58%) blijft ook in 2024 de makkelijkste manier om contact op te nemen met de Ombudsdienst. Opvallend meer mensen vonden de weg naar het webformulier.

De ruime openingsuren zonder afspraak worden nog steeds gewaardeerd, wat blijkt uit een stabiel aantal bezoekers (10%).

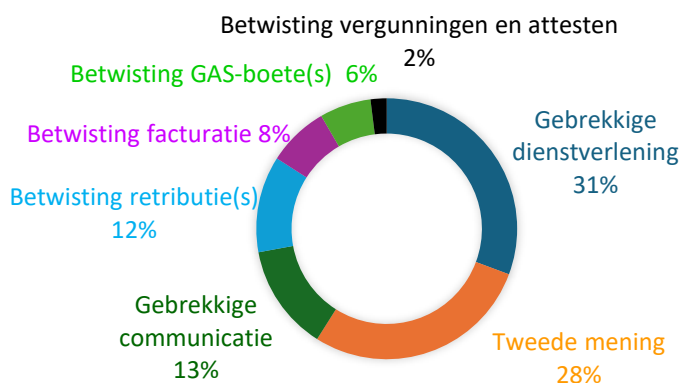
Tegelijkertijd ervaren burgers bij andere diensten soms **problemen met de bereikbaarheid**. Er ontstaat de indruk dat e-mail de enige communicatiemethode is. Deze perceptie wordt versterkt door de soms ingeperkte telefonische bereikbaarheid, zowel in aantal bereikbare uren als door het gebruik van een wachtcentrale of door oproepen die niet automatisch doorschakelen bij afwezigheid. Het is belangrijk om deze knelpunten te herkennen en te verbeteren, zodat alle burgers een vlotte en betrouwbare communicatie ervaren. Door de bereikbaarheid te optimaliseren kunnen we het vertrouwen in de dienstverlening verder versterken.

Waarom stapt een burger naar de Ombudsdienst?

In het afgelopen jaar ontving de Ombudsdienst **502 dossiers** van burgers die niet tevreden waren over hun contact met de stadsdiensten en breder, onze partners.

De belangrijkste redenen voor het indienen van een **klacht in tweede lijn** zijn:

- **Gebrekkige dienstverlening** (31% - 154 ontvangen klachten): De meeste klachten ontvangen we over situaties waarin burgers herhaaldelijk tegen dezelfde problemen aanlopen, zoals een haperende huisvuilophaling, onvoldoende opvolging of lange doorlooptijden bij belastingdossiers. Ook klachten over de bereikbaarheid, hoffelijkheid en houding van diensten komen in deze categorie voor. Van de 128 onderzochte dossiers hierover bleek 54% terecht.
- **Tweede mening** (28% - 142 ontvangen klachten): Veel burgers wendden zich tot de Ombudsdienst omdat ze het niet eens zijn met een eerder ontvangen antwoord van de dienst en op zoek zijn naar een objectieve herbeoordeling. Van de 115 onderzochte dossiers hierover bleek 16% terecht.
- **Gebrekkige communicatie** (13% - 66 ontvangen klachten): Een aanzienlijk deel van de klachten gaat over het ontbreken van een reactie of over antwoorden die als onduidelijk, te algemeen of niet relevant worden ervaren. Van de 56 onderzochte dossiers hierover bleek 79% terecht.
- **Betwistingen over retributies, vergunningen, etc.:** 28% van de ontvangen klachten gingen hierover: 60 over retributies, 38 over facturatie (incl. administratie- en deurwaarderskosten), 32 over GAS-boetes en 10 over vergunningen en attesten.

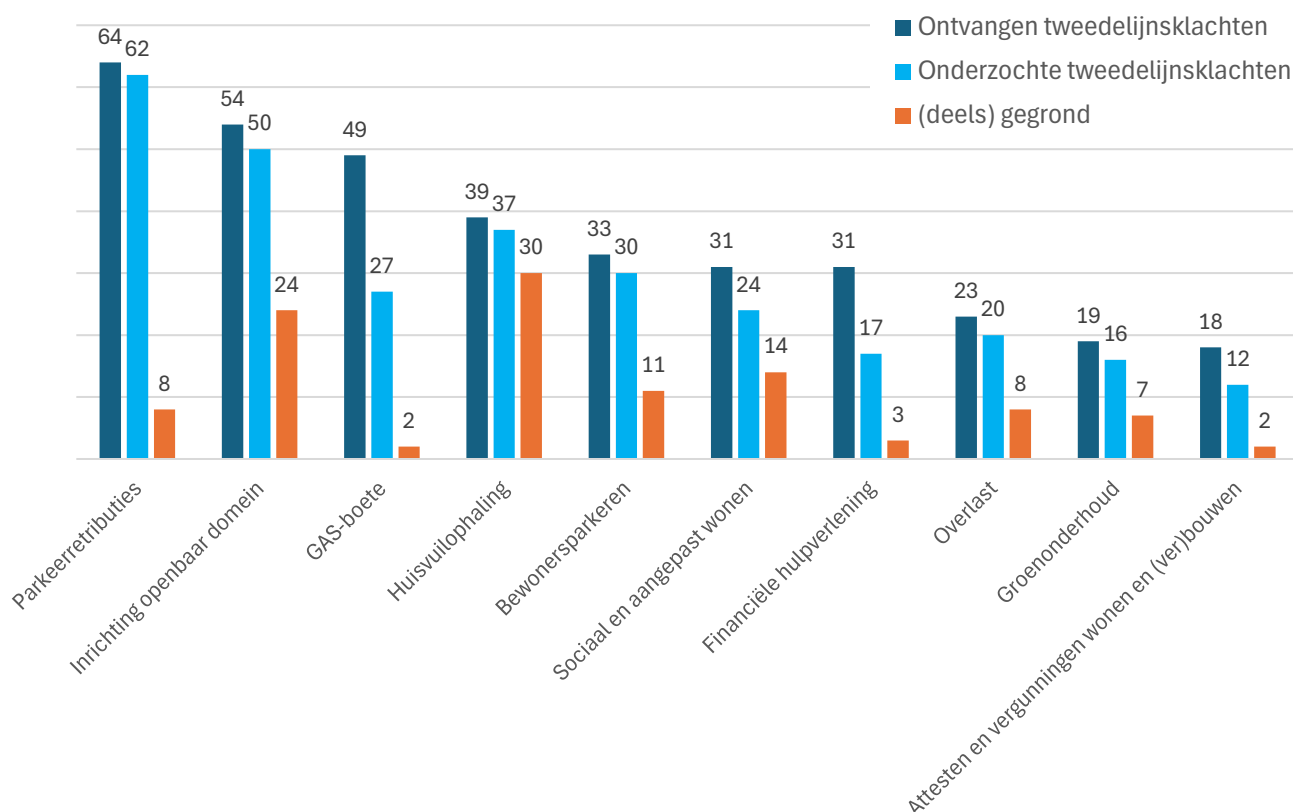


Deze cijfers tonen aan dat burgers vooral contact opnemen wanneer zij ontevreden zijn over de opvolging, het gevoel hebben niet gehoord te worden of vastlopen in hun communicatie met een dienst.

Hoewel dergelijke signalen soms ook een gevolg zijn van misverstanden of verschillende verwachtingen, bieden ze waardevolle inzichten waar verbeteringen mogelijk zijn. De Ombudsdienst blijft zich inzetten om burgers en diensten dichter bij elkaar te brengen en bij te dragen aan constructieve oplossingen.

Over welke thema's gaan de klachten?

In dit luik gaan we dieper in op de inhoud (thema's) van de 412 onderzochte klachten in 2024.



Burgers kloppen nog steeds het meest aan bij de Ombudsdienst om **parkeerretributies te betwisten** (15% van de onderzochte klachten). De helft van die betwiste parkeerretributies gaan over straatparkeren. De andere helft wordt gespreid over burgers die de boete onterecht vinden omwille van onduidelijke signalisatie én bewoners die een parkeerretributie ontvangen in hun bewonerszone. Dit heeft meermaals te maken met niet tijdig afgemelde vervangwagens. 87% van de onderzochte klachten over parkeerretributies zijn ongegrond.

Een tweede thema dat hoog scoort bij de tweedelijsklachten gaat over de **inrichting van het openbaar domein** (12% van de onderzochte klachten). Als we dit verder uitdiepen zijn daarvan iets meer dan 1 op 4 gelinkt aan vragen om via de inrichting van het openbaar domein de verkeersveiligheid of verkeerssituatie te verbeteren. Andere komen voort uit een (nakende) heraanleg. Ook de plaatsing van fietsenstallingen en laadpalen ligt gevoelig bij burgers. Bijna de helft (48%) van de onderzochte klachten over dit thema zijn (deels) terecht.

Wat ook nog steeds gevoelig ligt, is de **huisvuilophaling**. 37 onderzochte klachten gaan daarover en bijna 8 op 10 ervan zijn gelinkt aan gebrekkige dienstverlening. 16 klachten gaan specifiek over de ophaling van GFT. 7 klachten gingen in 2024 ook over de infrastructuur van de afvalophaling, zijnde slechtwerkende sorteerstraten, of een gebrek eraan. 4 op 5 van de onderzochte klachten over huisvuilophaling zijn (deels) terecht.

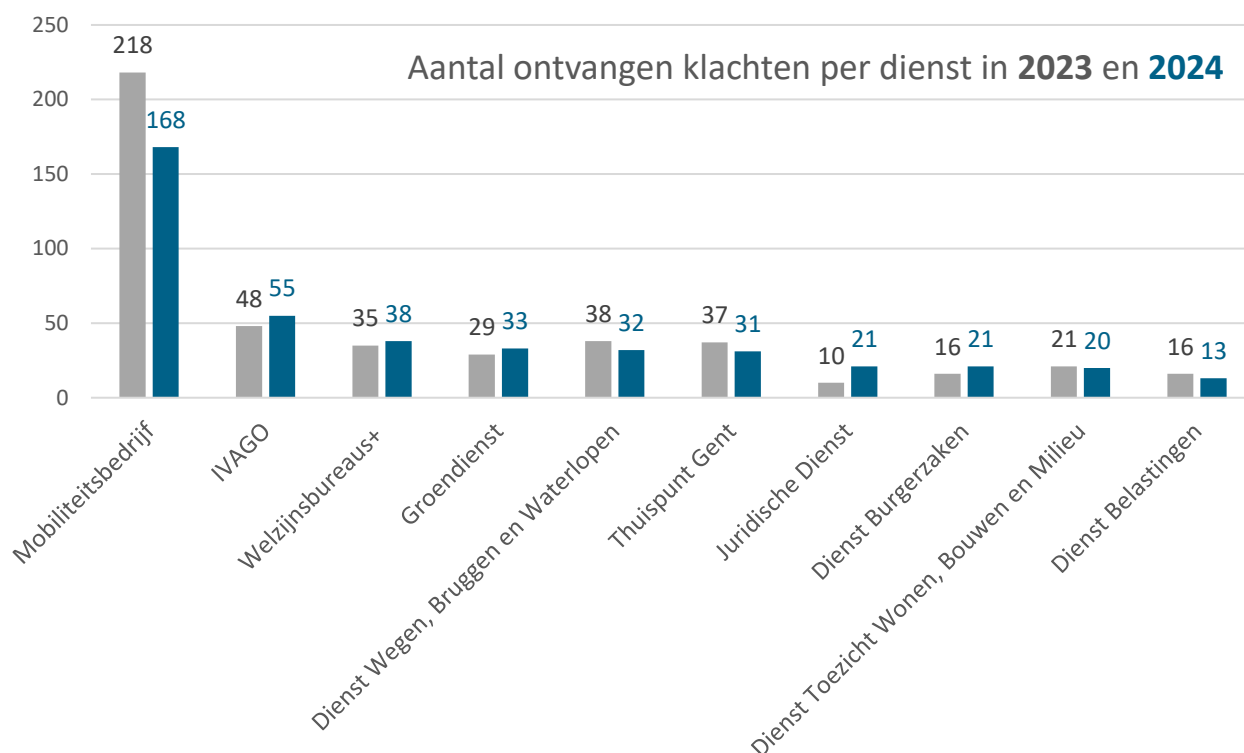
Onderstaande tabel gaat dieper in op de meest voorkomende thema's van klachten. Waarom stapte de burger over die thema's naar de Ombudsdienst, hoeveel van de klachten binnen dat thema konden onderzocht worden en tot slot, hoeveel bleken er terecht.

Meest voorkomende thema's	Redenen waarom de burger naar de Ombudsdienst stapt over deze thema's							Onderzochte op ontvangen tweedelijs- klachten	waarvan % (deels) gegrond
	Gebrekkige dienstverlening	Tweede mening	Gebrekkige communicatie	Betwisting retributie(s)	Betwisting facturatie	Betwisting GAS-boete(s)	Betwisting attesten en vergunningen		
Parkeerretributies				82%	18%			62 op 64	13%
Inrichting openbaar domein	32%	40%	28%					50 op 54	48%
Huisvuilophaling	78%	11%	11%					37 op 39	81%
Bewonersparkeren	13%	54%	23%		3%		7%	30 op 33	37%
GAS-boete		4%			52%	44%		27 op 49	7%
Sociaal en aangepast wonen	50%	29%			21%			24 op 31	58%
Overlast	40%	25%	30%		5%			20 op 23	40%
Financiële hulpverlening	53%	47%						17 op 31	18%
Groenonderhoud	25%	44%	31%					16 op 19	44%
Attesten en vergunningen wonen en (ver)bouwen	8%	42%	25%				25%	12 op 18	17%

Enkele aanvullende vaststellingen uit de tabel:

- Meer dan 1 op 2 van de onderzochte klachten over **sociaal en aangepast wonen** is (deels) terecht.
- Klachten over **overlast**, waaronder geluidshinder en dierenoverlast, komen vaak voort uit de perceptie van burgers dat er niets aan gedaan wordt. 40% van deze klachten zijn (deels) terecht.
- Beslissingen over **bepaalde thema's worden door burgers vaker in vraag gesteld**, zoals over:
 - bewonersparkeren, bijv. afwijzing van vraag naar anti-parkeermaatregelen,
 - financiële hulp, bijv. stopzetting van leefloon,
 - groenonderhoud, bijv. niet snoeien van perken,
 - inrichting van het openbaar domein, bijv. beslissing om (nog) geen maatregelen te nemen
 - vergunningen en conformiteitsattesten, bijv. vragen bij de opgelegde voorwaarden
 Dit komt doordat het voor de burger soms onduidelijk is waarom een beslissing wordt genomen. Hij begrijpt de beleidskeuze niet goed, voelt weinig begrip voor zijn specifieke situatie en kan dus ook geen begrip opbrengen voor de beslissing, kan zich moeilijk in de beslissing verplaatsen of heeft een andere mening dan de dienst

Deze thema's zijn natuurlijk gelinkt aan bepaalde diensten.



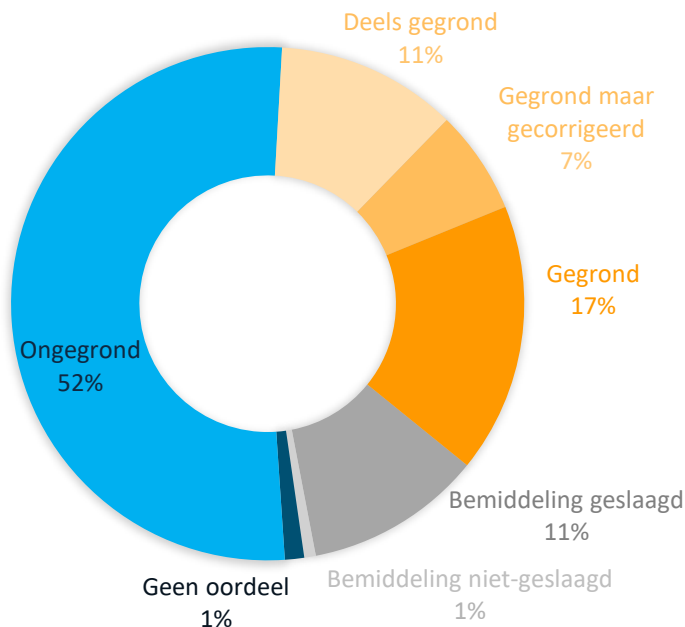
In 2024 blijft het Mobiliteitsbedrijf de dienst met de meeste klachten, hoewel het aantal tweedelijsklachten net als in 2023 significant is afgenomen (-23%). Rekeninghoudend met de algemene dalende trend van de tweedelijsklachten in 2024, is dit een **proportionele daling van 5%** ten opzichte van het voorgaande jaar.

Ondanks de totale daling van het aantal tweedelijsklachten, ontving een aantal diensten toch meer tweedelijsklachten dan in 2023:

- **IVAGO** kende een stijging van **15%** in het aantal klachten ten opzichte van 2023 en dat valt te verklaren. Vanaf 1 januari 2024 werd het apart inzamelen van GFT de norm en mochten etensresten en afval uit de tuin niet meer in de restafvalzak of -bak. Bijna 1 op 3 van de ontvangen klachten ging over de niet-ophaling van GFT.
- Ook de **Groendienst** blijft een klachtgevoelige dienst. Meer dan de helft ging over groenonderhoud en het feit dat er onvoldoende reactie kwam op burgermeldingen. De reden waarom burgers de klacht indienden, ging evenredig op tussen gebrekkige dienstverlening, gebrekkige communicatie of een vraag naar een tweede mening.
- Opvallend is dat de **Juridische Dienst** dubbel zoveel tweedelijsklachten ontving als in 2023. De stijging valt te verklaren doordat sinds 1 januari de parkeerwachters ook GAS-boetes uitschrijven voor foutparkeren, wat voorheen alleen de Politie deed. Het betreft bijvoorbeeld het te dicht parkeren bij een zebapad, of parkeren op een verhoogde berm. In 7 dossiers ging het over GAS-dossiers die al langer aansleepten en waarbij er ook deurwaarderskosten in rekening werden gebracht.
- De **Dienst Burgerzaken** ontving ook meer tweedelijsklachten, vooral over identiteits- en verblijfskwesties. Ook waren er meer klachten over ambtshalve schrapping dan de voorgaande jaren. Dit kan gelinkt zijn aan het verkiezingsjaar: wanneer vastgesteld werd dat oproepingsbrieven niet bij de burgers terecht kwamen, werden woonstcontroles uitgevoerd. Dit leidde in sommige gevallen tot ambtshalve schrappingen.

Hoe werden de onderzochte klachten beoordeeld?

Onze dienst ging in 2024 aan de slag met 82% van de tweedelijsklachten, dit zijn er 412.

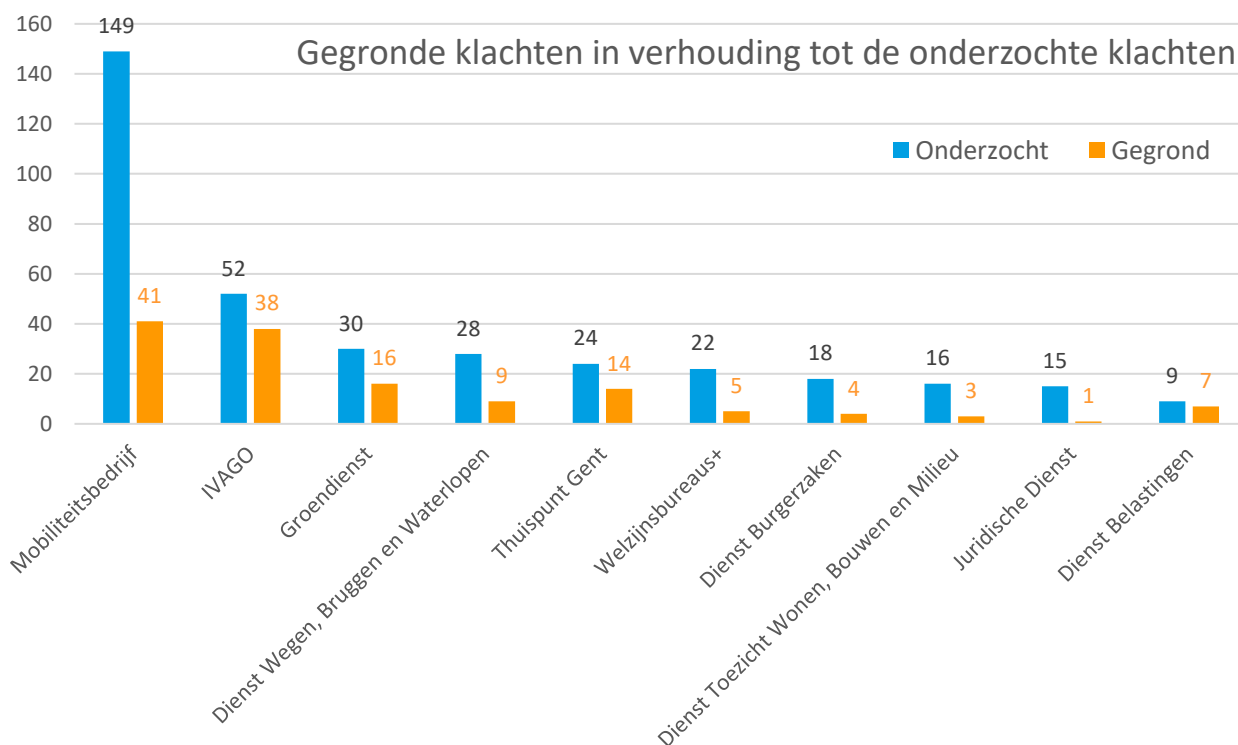


Ook in 2024 laten de cijfers zien dat klachten een waardevolle bron van inzichten blijven, zowel voor het verder verbeteren van de dienstverlening als voor het verduidelijken van procedures en verwachtingen.

Ongegronde klachten: In **52% van de onderzochte klachten** (212 dossiers) bleek de klacht van de burger ongegrond, wat betekent dat de dienstverlening correct is verlopen. Dit percentage is lager dan in 2023, toen 57% van de klachten ongegrond werd bevonden, en in 2022, toen nog 61% ongegrond was. Dit wijst erop dat burgers **vaker terecht een klacht indienen**, wat kansen biedt om gericht verbeteringen door te voeren.

Geen oordeel: Net als in 2023 konden we in **1% van de onderzochte klachten** geen oordeel vellen. Dit zijn 'woord tegen woord' situaties, waarbij niet te achterhalen valt wat er gebeurd is.

Gegronde klachten: In 2024 was **35% van de onderzochte klachten** (146 dossiers) **(deels) terecht**, een stijging ten opzichte van 2023, toen minder dan 1 op 3 klachten terecht waren (31% of 150 op 488 dossiers). Lichte verschuivingen zijn zichtbaar in de categorieën *gegrond maar gecorrigeerd* (27 dossiers in 2024 tegenover 41 in 2023) en *gedeeltelijk gegrond* (47 dossiers in 2024 tegenover 43 in 2023). Diensten zijn vaak bereid fouten te erkennen en te corrigeren; deze mogelijkheid zou ook voor burgers moeten gelden via het "recht op vergissing".



Hoewel het aantal klachten per dienst varieert, blijft het aantal gegronde klachten voor de meeste diensten relatief laag (minder dan 1 op 3).

Een aantal diensten volgt deze trend niet en **scoort vrij hoog wat betreft het aandeel gegronde klachten**:

	2023	2024	Onderzochte tweedelijsklachten in 2024
Dienst Belastingen	25%	78%	9
IVAGO	67%	73%	52
Thuispunt Gent	79%	58%	24
Groendienst	36%	53%	30

Meer info vindt u bij de overzichten van de tweedelijsklachten per departement.

Bemiddeling: Sinds 2020 zetten we, net als andere Ombudsdiensten, sterk in op **verzoening** via bemiddeling. We zoeken naar constructieve oplossingen en verhogen de soepelheid aan beide kanten, ook wanneer er geen fout is, maar een beslissing niet goed aanvoelt.

In 2024 bemiddelden we in bijna 50 dossiers, waarvan **46 succesvol** werden afgerond, een lichte stijging ten opzichte van 2023.

De meeste bemiddelingen waren in dossiers over betwiste retributies (15), in het kader van een tweede mening (13) of gebrekkige dienstverlening (13).

De thema's:

- Parkeerretributies: 13 van de 15 overeengekomen.
- Bewonersparkeren (bijv. vragen over parkeerplaatsen voor personen met een beperking, vergunningskwesties en anti-parkeermaatregelen): 7 van de 7 keer succesvol.
- Uitzonderlijk gingen we in dialoog over een GAS-boete: 3 keer een oplossing bij LEZ en sluikstorten.

We danken de diensten voor de constructieve dialoog. Dit helpt niet alleen om klachten op te lossen, maar versterkt ook het vertrouwen van burgers in de overheid, door ruimte te bieden voor meer soepelheid en een rechtvaardiger resultaat.

GESLAAGDE BEMIDDELING

Een mevrouw nam contact met ons op, omdat ze de urne van haar vader mee naar huis wilde nemen. Ze was de enige erfgename. De Dienst Burgerzaken weigerde haar verzoek, omdat iemand anders de grafconcessie had betaald. De verzoekster voelde zich vastlopen, omdat er geen voorstel werd gedaan om samen naar een oplossing te zoeken.

Tijdens ons onderzoek bleek dat de Dienst Burgerzaken hier de focus had gelegd op de administratieve aspecten van de concessie, zonder de mogelijkheid van een gezamenlijke oplossing te verkennen. Na onze bemiddeling werd er alsnog contact gelegd met de concessiehouder, die bereid was om de concessie stop te zetten. Hierdoor kon de verzoekster de urne mee naar huis nemen, wat leidde tot een positieve en constructieve uitkomst voor alle betrokkenen.

Vergissen is menselijk

Iedereen maakt wel eens een vergissing. Toch kunnen kleine fouten in contacten met de overheid soms grote gevolgen hebben. Daarom werkte Ombudsman.be, het netwerk van Belgische ombudsdiensten, in 2024 aan een resolutie om het recht op vergissing wettelijk te verankeren. Dit principe biedt burgers de kans om een fout recht te zetten zonder onevenredige gevolgen, zolang er geen sprake is van fraude of schade aan derden. Dit is een belangrijke stap richting een open en redelijke overheid die burgers met vertrouwen tegemoetkomt.

Het recht op vergissing is al in verschillende Europese landen een realiteit en krijgt ook in Gent steeds meer draagvlak. Zo werd het opgenomen in het nieuwe bestuursakkoord, en ging de Ombudsdienst al in gesprek met het Mobiliteitsbedrijf over concrete toepassingen na de aanbeveling hierover in het jaarverslag van 2023.

Een sprekend voorbeeld hiervan betreft een man die zijn bewonersvergunning opzegde en ervan uitging dat zijn tweede, betalende vergunning automatisch werd omgezet naar een gratis eerste vergunning. Dat bleek niet het geval, waardoor hij geen terugbetaling kreeg zoals verwacht. Het Mobiliteitsbedrijf verwees naar het reglement, maar na bemiddeling door onze dienst werd het recht op vergissing toegepast. Dit resulteerde in een eerlijke oplossing voor alle partijen: het Mobiliteitsbedrijf besloot alsnog twee ‘betwiste’ maanden terug te betalen.

Dit is precies de richting die we moeten blijven volgen: een overheid die het menselijke aspect niet uit het oog verliest en die ruimte biedt voor het herstellen van vergissingen, wanneer dat rechtvaardig is. Het recht op vergissing is geen vrijbrief, maar een kans om redelijkheid en menselijkheid in de regelgeving te integreren.

De essentie ligt in de vergissing zelf: deze moet te goeder trouw zijn begaan, mag geen nadelige gevolgen hebben voor derden en moet de geest van de regelgeving respecteren. Wanneer dit in acht wordt genomen, kan de overheid flexibeler en oplossingsgericht handelen.

Een flexibele, menselijke benadering maakt de overheid niet alleen toegankelijker, maar zorgt er ook voor dat burgers zich gehoord voelen. Het recht op vergissing voorkomt onterecht zware gevolgen en helpt tegelijkertijd de communicatie en administratie verder te verbeteren, zodat vergissingen in de toekomst minder vaak voorkomen. Dit creëert een win-winsituatie die bijdraagt aan het herstel van wederzijds vertrouwen en respect.

De recente uitspraak van het Grondwettelijk Hof onderstreept het belang van het recht op vergissing, door te bevestigen dat burgers niet disproportioneel gestraft mogen worden voor onbedoelde fouten. Vlaanderen onderzoekt nu hoe dit recht decretaal kan worden vastgelegd, wat een positieve evolutie is voor een overheid die menselijkheid vooropstelt en het vertrouwen van haar burgers wil versterken.

De Gentse Ombudsvrouw speelde een actieve rol in de totstandkoming van deze resolutie binnen Ombudsman.be. Meer informatie hierover vindt u in de bijlage.

Door redelijkheid en begrip centraal te stellen, bevorderen we een constructieve samenwerking tussen burgers en overheid. Het recht op vergissing vormt hierin een cruciale schakel.

ELEMENTEN van het RECHT OP VERGISSING

- Het moet gaan om een situatie die kan worden **rechtgezet, geregulariseerd** of die kan **leiden tot een heroverweging van de zaak**.
- De gemaakte vergissing en de rechtzetting ervan mogen **niet indruisen tegen de geest van de regelgeving**.
- De rechtzetting van de vergissing **mag niet nadelig zijn voor de rechten van derden**.
- De burger moet te **goeder trouw** handelen en de vergissing mag geen poging tot **fraude** zijn.
- Het recht op vergissing kan niet worden ingeroepen als die de volksgezondheid, de openbare veiligheid of het milieu schaden.

Elke klacht biedt een kans voor verbetering. De aanbevelingen van de Ombudsdienst zijn belangrijk bij het verder verbeteren van de dienstverlening aan burgers, zowel structureel als operationeel. Ze zijn gebaseerd op het onafhankelijke onderzoek van de klachten en zijn gericht aan de gemeenteraad, diensten en partners, en het college voor burgemeester en schepenen.

Om de transparantie en onafhankelijkheid te waarborgen, werden de aanbevelingen eerder gedeeld bij de afsluiting van de specifieke klacht(en) en in de kwartaalrapportage. Het is fijn om te zien dat verschillende diensten al met de feedback aan de slag gingen.

Aanbevelingen in 2024

Hieronder vindt u de aanbevelingen die in de loop van het jaar aan bod kwamen, gerangschikt per kwartaal.

1

DIENT BELASTINGEN

Communiceer duidelijker en preventief over de termijnen voor de behandeling van bezwaren.

In 2024 namen meerdere burgers contact op met de Ombudsdienst omdat zij niet akkoord gingen met de lange doorlooptijd van hun ingediende bezwaarschriften.

Een burger klaagde dat zij na zes maanden nog steeds geen uitspraak had ontvangen op haar bezwaar tegen de belasting op de inname van het openbare domein. Een andere burger gaf aan dat hij na bijna twee jaar nog geen antwoord had gekregen op zijn bezwaar tegen de belasting op woningen zonder inschrijving in het bevolkingsregister. Een derde burger vond een termijn van vijf jaar voor de behandeling van een bezwaar onredelijk en vroeg om de vordering van de terrasbelasting niet meer uit te voeren, vooral omdat het terras er niet had gestaan. De lange wachttijd en de veranderde persoonlijke situatie van de burger maakten verdere juridische stappen moeilijk.

Daarnaast is het frustrerend voor burgers dat ze geen antwoord krijgen op hun bezwaar en opnieuw voor hetzelfde feit belast worden in het volgende aanslagjaar. Dit leidt tot een nieuw bezwaar, terwijl een eventuele vergissing mogelijk al rechtgezet is.



De Dienst Belastingen kampt al enkele jaren met een achterstand, waardoor een uitspraak over een bezwaar vaak twee jaar of langer op zich laat wachten, terwijl dit feitelijk binnen een termijn van 6 maanden na het indienen van het bezwaarschrift zou moeten gebeuren. Ondanks een eerdere aanbeveling van de Ombudsvrouw en de aanwerving van extra personeel is dit probleem nog steeds niet opgelost.

Om het vertrouwen van burgers te behouden en hun verwachtingen beter te managen, beveelt de Ombudsdienst aan om burgers bij het indienen van een bezwaarschrift meteen te informeren over:

- de verwachte wachttijd en
- de kans dat er interesten aangerekend worden, zowel bij een gegrond als ongegrond bezwaar.

2

GROENDIENST

Zorg voor een uniforme en gecoördineerde aanpak van sluikstortmeldingen en blijf in gesprek met de burger.

Een bewoonster nam contact op met de Ombudsdienst omdat zij en haar burens al meerdere keren verschillende diensten hadden benaderd over sluikstorten in hun wijk. Toch blijft het probleem aanhouden. Een andere burger informeerde ons dat een sluikstort dat hij al twee keer had gemeld, na weken nog steeds niet was opgeruimd. Uit onderzoek van de Ombudsdienst blijkt dat IVAGO 90% van de sluikstortmeldingen binnen de 48 uur afhandelt. Andere meldingen blijven echter langer aanslepen doordat de opvolging door meerdere diensten gebeurt, zoals de Politie, de Groendienst en IVAGO, gecoördineerd door de Cel Regie Netheid bij de Groendienst. Wij stellen vast dat de verschillende diensten elk hun deel van het werk doen, maar dat het overzicht soms verloren raakt.



Dit probleem komt ook in andere situaties voor. Zo contacteerde een burger de Groendienst over het onderhoud van een gracht. Door de complexiteit van de vragen over bevoegdheid en de juridische achtergrond, werd het dossier na enige tijd overgedragen aan de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Op dat moment viel de communicatie stil. Bij complexe en dienstoverschrijdende vragen is het essentieel dat diensten de burger gecoördineerd blijven informeren. Het is van belang aan te geven bij wie de lead ligt om de communicatie te verzorgen. Dit gebeurde hier onvoldoende.

3

BIBLIOTHEEK

Informeer minderjarige jongeren en hun ouders voldoende over hoe de bibliotheek precies werkt. Maak hierbij gebruik van communicatiemiddelen die jongeren aanspreken en integreer de nieuwste betaalmogelijkheden.

In 2024 werd de Ombudsdienst meerdere keren gecontacteerd over aangerekende tetaatgelden door de bibliotheek. Onder andere door een moeder die een brief ontvangen had waarin stond dat haar 14-jarige zoon boeken te laat had teruggebracht en dat zij hiervoor een boete moest betalen, terwijl zij niet wist dat hij lid was.

Om dergelijke klachten te voorkomen, is het belangrijk om in te zetten op positieve en vooraf duidelijke communicatie. Minderjarige jongeren en hun ouders moeten duidelijk en eenvoudig geïnformeerd worden over hun verantwoordelijkheden en de kans op boetes.



Onderzoek ook de opties om betalingen te vereenvoudigen via QR-codes of digitale betaaluitnodigingen op de relevante momenten in dit proces. Dit voorkomt extra administratieve kosten als de burger de betaling vergeet of niet opmerkt.

Tot slot, in de nasleep van Gent als Europese Jongerenhoofdstad, is het misschien zinvol om een boetevrije werking te overwegen, vooral voor minderjarige jongeren.

4

IVAGO

Verbeter de toegankelijkheid van recyclageparken voor mensen met een beperking.

Een bezoek aan het recyclagepark in Gentbrugge zorgde voor een vrouw met een visuele en fysieke beperking voor verschillende uitdagingen.

Het was moeilijk om de computerschermen bij de ingang te lezen om de slagboom te openen, maar de parkwachters konden haar hierbij helpen. Het uitladen en verdelen van het afval lukte echter niet, omdat bezoekers volgens het reglement zelf hun afval in de containers moeten deponeren en parkwachters hierbij niet mogen helpen. Mensen met een beperking moeten zelf hulp regelen, wat niet altijd eenvoudig is, vooral als extra ondersteuning betalend is of moeilijk beschikbaar.

Daarnaast zijn sommige containers alleen via een trap bereikbaar. Burgers met een beperking, die op voorhand informatie opvragen, worden doorverwezen naar verschillende recyclageparken, zoals Destelbergen voor groenafval of de Proeftuinstraat voor grofvuil en harde plastics, waar deze materialen op de begane grond kunnen worden aangeboden.

De Ombudsdienst pleit ervoor om één of meerdere recyclageparken beter toegankelijk te maken voor mensen die minder mobiel zijn of rolstoelgebruikers.

Dit kan bijvoorbeeld door containers op de begane grond toegankelijk te maken of assistentie op afspraak te voorzien. Het zou ook nuttig zijn om op de website duidelijke informatie te geven over de toegankelijkheid van de verschillende recyclageparken, zodat mensen met een beperking beter kunnen plannen en het park kunnen bezoeken dat het beste aan hun behoeften voldoet.



5

MOBILITEITSBEDRIJF EN DIENST WEGEN, BRUGGEN EN WATERLOPEN

Maak de informatie op een vergunning relevanter en meer transparant, ook voor burgers die niet vertrouwd zijn met de materie.

Een leverancier contacteerde ons over twee GAS-boetes, ondanks zijn vergunning voor materiaallevering in het autovrij gebied. De leverancier dacht dat hij het C3-bord mocht negeren vanwege zijn vergunning. Als Ombudsdienst komen we niet tussen in de eigenlijke bezwaarprocedure, maar we onderzochten de voorafgaande communicatie. Bij het opvragen van de vergunning blijkt dat de online kaart met toegangspoorten en zones onduidelijk is, vooral voor wie niet vertrouwd is met het autovrij gebied of onze stad. Dit maakt het moeilijk voor burgers om hun route uit te stippelen. We pleiten voor meer transparantie in vergunningen, met alleen de relevante informatie voor die specifieke vergunning.

Een ander voorbeeld betreft een vergunning voor inname van het openbaar domein bij verbouwingswerken. Een burger schrikt wanneer ze hiervoor een aanslagbiljet van 29.500 euro ontvangt en er niet in slaagt om dit bedrag af te leiden uit de verkregen vergunning. Bij navraag bleek dat er extra signalisatie was opgelegd voor een grotere zone dan de vergunde werfoppervlakte. Het aanslagbiljet rekende ook deze extra zone mee. Ook hier pleit de Ombudsdienst voor meer transparantie: zorg ervoor dat een burger op een eenvoudige manier de te verwachten belasting kan berekenen op basis van de verkregen vergunning.

IVAGO

6

Stel een duidelijke visie en aanpak op voor de afvalophaling bij woningen die moeilijk bereikbaar zijn. Zorg daarbij voor heldere en begripvolle communicatie met de bewoners.

We kregen meerdere klachten van bewoners omdat hun afval niet meer aan huis wordt opgehaald, maar nu op de hoek van de straat moet worden verzameld, soms tot wel 460 meter ver. IVAGO heeft dit besluit genomen, vooral met het oog op de veiligheid: de weg naar de woning is onverhard en te smal om veilig door te rijden of er is geen keerpunt op het openbaar domein.

De communicatie met de bewoners hierover was kort en zakelijk. Gezien de impact van deze verandering was een meer persoonlijke benadering beter geweest.

Daarnaast raden we IVAGO aan om alternatieven verder te onderzoeken, zoals bijvoorbeeld het inzetten van kleinere voertuigen, eventueel met een lagere ophaalfrequentie.

Tot slot vragen we alle betrokken stadsdiensten om bij de (her)aanleg van wegen voldoende rekening te houden met de behoeften van diensten zoals IVAGO, bijvoorbeeld door keerpunten, passende aanrijroutes en geschikte locaties voor afvalinzameling te voorzien.

DIENT BELASTINGEN

7

Zorg voor een meer empathische benadering bij het overbrengen van 'slecht' nieuws door het ongemak en de impact van de situatie te erkennen.

In verschillende belastingdossiers merken we dat er vaak standaardberichten worden gebruikt, terwijl de achterstand in dossierbehandeling een meer empathische aanpak vraagt. Erkenning van het ongemak voor de burger en de impact van de situatie maakt een wezenlijk verschil in hoe de boodschap wordt ontvangen en helpt bij het herstellen van vertrouwen.

Een voorbeeld is een verzoeker die niet te spreken is over een herinneringsbrief die hij ontving voor een openstaande belasting terwijl de betalingsdatum nog niet was verstrekt. Dit staat in contrast met de lange doorlooptijd van zijn eerder ingediende bezwaarschriften waar hij nog geen antwoord op kreeg. Een andere verzoekster klaagde dat zij 30 maanden na haar aangifte voor bedrijfsbelasting een brief kreeg dat de ambtshalve ingekohierde belasting met 40% van de *ontdoken* belasting zou worden verhoogd, omdat haar aangifte voor 2022 een dag te laat ingediend zou zijn. De dienst geeft aan dat ze de terminologie overnemen uit het belastingsreglement om verwarring uit te sluiten, maar de verzoekster was niet opgezet met het feit dat dit als 'belastingontduiking' werd neergezet.

De Ombudsdienst vindt dat de lange doorlooptijd van bezwaarschriften, gecombineerd met strenge (herinnerings)brieven bijdraagt aan een gevoel van ongelijkheid en het vertrouwen van de burger in de overheid schaadt. Het is van belang dat overheidsinstanties zich aan redelijke termijnen houden om wederzijds begrip te bevorderen. Door meer empathie in de communicatie te integreren, kan Stad Gent het vertrouwen van haar burgers versterken en frustraties over de lange doorlooptijden verlichten.

Ook bij andere diensten valt het op dat er soms met te weinig aandacht voor de specifieke situatie wordt gecommuniceerd. Het is belangrijk hier blijvend aandacht voor te hebben.



THUISPUNT GENT

Geef voldoende aandacht aan de bezorgdheden van de bewoners en communiceer transparant bij problemen met woonkwaliteit en verhuismbewegingen.

Het woningpatrimonium van Thuispunt Gent is de komende jaren volop in transitie, met investeringen in totaalrenovatie en uitbreiding. Deze inspanningen worden gewaardeerd. Tegelijkertijd vragen we aandacht voor de impact die deze veranderingen hebben op bewoners.

Tijdige en duidelijke communicatie over de aanpak van woonkwaliteitsproblemen is essentieel om het vertrouwen van de bewoners te behouden. Huurders moeten goed geïnformeerd worden over de oorzaak van problemen, de geplande oplossing en de verantwoordelijkheden van zowel huurder als huisvestingsmaatschappij. Dit voorkomt onzekerheid en versterkt de samenwerking. Heb daarbij begrip voor de zorgen die bewoners uiten over hun gezondheid.

Uit klachten blijkt dat bewoners soms lang moesten wachten op een onderzoek en oplossing voor vochtproblemen, soms met onduidelijke of beperkte informatie. Dit zorgt voor onzekerheid en frustratie. Een duidelijke werkwijze voor het opvolgen van meldingen is cruciaal om vertragingen te voorkomen en bewoners sneller duidelijkheid te bieden.

Bij de transitie moet ook rekening worden gehouden met bewoners die in de (half) leegstaande gebouwen achterblijven. Tijdige en duidelijke communicatie over verhuisplannen helpt onzekerheid te verminderen en geeft bewoners de kans om zich voor te bereiden. Zo gaf een alleenstaande man ons aan dat zijn woonomgeving niet langer als een sociale woning aanvoelt, doordat een deel van het gebouw leeg staat in afwachting van afbraak.

Heb voldoende aandacht voor het welzijn van achterblijvende bewoners en probeer periodes van leegstand zo kort mogelijk te houden. Blijf ook de leefbaarheid van gebouwen bewaken. Dit draagt bij aan een gevoel van veiligheid en voorkomt verloedering van de woonomgeving.

Een zorgvuldige, open benadering met aandacht voor de behoeften van bewoners zal bijdragen aan een succesvolle transitie en een positieve ervaring voor alle betrokkenen.



9

ALGEMEEN

Kijk soms ruimer dan de regelgeving bij de afweging van bezwaarschriften en verweren.

Een burger nam contact op met de Ombudsdienst omdat hij 16 GAS-boetes had ontvangen voor het rijden door een verkeersfilter, een zgn. ‘knip’, met een elektrische scooter. Hij dacht dat hij met een bromfiets van klasse B reed en was zich niet bewust dat zijn scooter als motorvoertuig werd beschouwd.

Na zijn eerste boete besloot hij met de scooter aan de hand door de filter te stappen, wat resulteerde in nog eens 9 boetes.

Hoewel de Ombudsdienst niet inhoudelijk tussenkomt bij GAS-boetes, gingen we in gesprek met het Mobiliteitsbedrijf om een redelijke oplossing te vinden. We bemiddelden om de boetes die de burger ontving vóór de eerste brief kwijt te schelden, met uitzondering van de eerste boete. Het Mobiliteitsbedrijf bleef echter vasthouden aan de betaling van alle boetes, omdat de overtredingen daadwerkelijk waren begaan en de burger geacht wordt de Wegcode te kennen.

Bij de behandeling van bezwaarschriften is het belangrijk om naast de formele overtreding ook de omstandigheden en intentie van de betrokken persoon mee te wegen. Dit zorgt voor een eerlijke afweging tussen de ernst van de overtreding en de opgelegde sanctie. Het draagt bij aan rechtvaardige en transparante besluitvorming waarbij de burger zich gehoord voelt.

Ook in andere dossiers moedigen we de diensten aan om verder te kijken dan alleen de regelgeving. Zo nam een burger contact op nadat hij een aanslagbiljet ontving voor het innemen van openbaar domein met een stelling, die door een breuk met zijn aannemer niet was geplaatst. De burger was echter vergeten de vergunning hiervoor te annuleren. Als Ombudsdienst hebben we deze persoon doorverwezen naar de bezwaarprocedure. We hopen dat de onderstaande principes ook in dergelijke gevallen in overweging worden genomen.

Bij het behandelen van bezwaarschriften en verweren is het belangrijk om soms verder te kijken dan de regelgeving. Hier zijn enkele belangrijke overwegingen:

- **Het recht op vergissing:** Onderzoek of dit concept in de specifieke situatie kan worden toegepast.
- **Voordeel van de twijfel:** Geef de burger het voordeel van de twijfel als de situatie niet duidelijk is of er onvoldoende bewijs is.
- **Evenredigheid en intentie:** Weeg de bedoeling van de regelgeving af tegen de ernst van de overtreding en de opgelegde sanctie.
- **Kwijtschelding van heffingen vóór de eerste communicatie:** Overweeg om retributies of GAS-boetes kwijt te schelden – behalve de eerste – als iemand redelijkerwijs niet op de hoogte kon zijn van de overtreding.

Met een transparante en zorgvuldige aanpak voelen burgers zich serieus genomen en gehoord. Het voorkomt dat ze zich onterecht behandeld of machteloos richting rechtbank geduwd voelen. Dit versterkt het vertrouwen in de procedure en bevordert een positieve relatie tussen burger en overheid, waarin wederzijds begrip centraal staat.

Update van de openstaande en afgewerkte aanbevelingen van de voorbije jaren

Sommige aanbevelingen verliezen hun relevantie door veranderingen in wetgeving of processen, of omdat de klachten niet langer voorkomen. Andere blijven openstaan en zijn een werk van lange adem. De Ombudsdienst nodigt de diensten steeds uit om te reageren op de openstaande aanbevelingen van de voorbije jaren.

Jaartal	OPENSTAANDE aanbevelingen	Update
2023	Dienst Toezicht en Dienst Belastingen Onderzoek op welke manier er nog meer ingezet kan worden op een actievare bewustmaking van de op til zijnde (hoge) belastingen die aanslepende verbouwingen tot gevolg kunnen hebben. Deze aanbeveling kwam er nadat verschillende burgers onze dienst contacteerden omdat zij tijdens aanslepende verbouwingswerken er niet aan dachten een vrijstelling van belasting aan te vragen.	Het college van burgemeester en schepenen laat de Ombudsdienst weten dat ze graag duidelijkheid willen krijgen waar de communicatie verbeterd kan worden. Daarom zou de communicatie gescreend worden door een lekenpanel. De Ombudsdienst heeft nog geen verdere informatie ontvangen over deze screening.
2023	Mobiliteitsbedrijf Zorg voor een kader waarbij de beëdigde ambtenaren in hun discretionaire bevoegdheid steeds uitgaan van een kritische reflectie bij de toepassing van het recht en oog hebben voor de belangen van de individuele burger, zodat het toekennen van het recht op een vergissing mogelijk is voor elke persoon die, te goeder trouw, een vergissing heeft begaan in zijn contacten met de overheid.	In oktober voerde de Ombudsdienst een constructieve dialoog met enkele medewerkers van het Mobiliteitsbedrijf over de impact van een eventuele toepassing van het principe van het ' <u>recht op vergissing</u> '. We kijken ernaar uit om deze besprekingen ook in 2025 voort te zetten.
2023	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (Innames Publieke Ruimte) Onderneem actie om de telefonische bereikbaarheid te optimaliseren.	Sinds de zomer van 2024 is de telefooncentrale bij de afdeling Innames Publieke Ruimte aangepast. Als een lijn bezet is, komt de burger in een wachtrij en hoort hoeveel wachtenden er nog voor hem zijn. In het begin waren er enkele technische problemen, maar die zouden nu opgelost moeten zijn. Omdat de Ombudsdienst in 2024 nog meldingen ontving van burgers die de dienst telefonisch niet konden bereiken, laten we deze aanbeveling voorlopig openstaan.

2023	Algemeen In 2023 besloot het stadsbestuur om de tarieven voor grafconcessies vanaf 1 juli te indexeren. Veel mensen hadden echter al voor deze datum een brief ontvangen met het niet-geïndexeerde bedrag. Dit betekende dat degenen die nog niet betaald hadden, een nieuwe brief kregen met een plots hoger bedrag. Daarom riep de Ombudsdienst op om beleidswijzigingen altijd helder en tijdig te communiceren, met aandacht voor de al gevoerde communicatie.	Ook in 2024 stelde de Ombudsdienst een soortgelijk probleem vast. Burgers meldden dat hun sociale tegemoetkoming voor huisvuilzakken of ophaalkrediet, dat zij jarenlang hadden opgebouwd, plotseling was afgetopt. Dit was het gevolg van een wijziging in het retributiereglement, waarin deze aftopping is voorzien. Hoewel het reglement correct is toegepast, betreurt de Ombudsdienst dat de betrokken burgers hierover niet werden geïnformeerd, wat leidde tot verwarring en ontevredenheid.
2023	IVAGO Voer een helder beleid over het al dan niet verplaatsen van afvalkorven en beperk de doorlooptijd van deze beslissing aanzienlijk.	IVAGO evalueert momenteel de procedure en doorlooptijd voor het plaatsen van afvalkorven. De intercommunale wil deze doorlooptijd aanzienlijk inkorten. Om dit proces te optimaliseren, is IVAGO in overleg met de stadsdiensten en hoopt snel een betere regeling uit te werken.
2022	Dienst Belastingen Neem de nodige maatregelen zodat dossiers altijd op een gelijke manier én binnen een redelijke termijn behandeld worden.	De Dienst Belastingen informeert ons dat ondanks extra personeelsmiddelen de achterstand in de verwerking van bezwaarschriften niet vermindert. Momenteel slagen zij er enkel in om de achterstand niet verder te laten oplopen. Naast extra personeel zijn er ook andere maatregelen genomen om de knelpunten aan te pakken: • de frequentie van de hoorzittingen is verhoogd van maandelijks naar tweewekelijks. • er wordt gewerkt aan een FAQ over bezwaren om burgers beter te informeren voordat ze een bezwaar indienen en/of een hoorzitting aanvragen. De dienst hoopt dat deze maatregelen in 2025 zullen helpen bij een afname van de achterstand.
2022 en 2021	Thuispunt Gent In 2021 adviseert de Ombudsdienst om de drempel om een klacht te kunnen indienen zo laag mogelijk te houden: voor laag- en ongeletterde mensen is het klachtenreglement van WoninGent te moeilijk; mondeling klacht indienen wordt maar zeer beperkt toegelaten, telefonisch klacht	Sinds september 2024 heeft Thuispunt Gent de bereikbaarheid en beschikbaarheid verbeterd door een nieuwe samenwerking met een externe partner. Wanneer een huurder een klacht wil indienen, wordt de procedure door de front office uitgelegd. Thuispunt Gent geeft aan dat de klachtenprocedure goed gekend is bij de interne en externe medewerkers. Een klacht moet altijd schriftelijk gebeuren.

	indienen lukt al helemaal niet. Daarnaast beveelt de Ombudsdienst in 2022 ook aan om klachten sneller als zodanig te herkennen.	De Ombudsdienst merkt op dat 71 burgers in 2023 en 90 in 2024 ons benaderden met een eerstelijnsklacht over Thuispunt Gent. Wij hopen dat, dankzij de nieuwe front office werking, dit aantal in 2025 zal afnemen.
2019	Thuispunt Gent Informeer de huurder voldoende over de stand van zaken van een vraag om herstelling en organiseer intern een betere opvolging hierover.	Thuispunt Gent informeert ons dat sinds de opstart van de nieuwe front office elke herstellingsaanvraag wordt beantwoord met een meldingsnummer. Rappels worden gestuurd naar de werkcoördinatoren wanneer de streefdatum voor herstel wordt overschreden, ook voor externe partijen. Wanneer een huurder de front office contacteert, controleren de medewerkers of er al eerdere contactpogingen waren, verifiëren ze de contactgegevens en geven dit nogmaals door aan werkcoördinator. Daarnaast informeren ze de huurder wanneer er onderdelen besteld moeten worden en geven ze proactief informatie over mogelijke kosten. Aangezien de Ombudsdienst in 2024 nog steeds klachten ontving van burgers die niet tevreden waren over de opvolging, houden we deze aanbeveling voorlopig open. Wij hopen dat we, dankzij de nieuwe front office werking, deze aanbeveling binnenkort kunnen afvinken.
2021	Mobiliteitsbedrijf 1) Reageer sneller op vragen of klachten van de burger; 2) Toon meer empathie in het antwoord naar de burger toe.	Het Mobiliteitsbedrijf streeft ernaar om algemene burgersvragen binnen de 30 dagen te beantwoorden. Voor vragen over vergunningen voor het autovrij gebied en parkeervergunningen is de termijn 5 werkdagen. Sinds midden 2024 monitort het Mobiliteitsbedrijf deze doorlooptijden beter. De Ombudsdienst ziet dit al terug in de cijfers: in 2023 onderzochten we nog 60 klachten op de ombudsnorm adequate communicatie, in 2024 waren dat er nog 22. Dit is een positieve trend, die hopelijk in 2025 wordt verdergezet.
2018	Mobiliteitsbedrijf Het Mobiliteitsbedrijf beschouwt de bewoner van een zorgwoning als samenwoner, waardoor deze een betalende bewonersvergunning kan krijgen. Geef bewoners van een zorgwoning ook een gratis bewonersvergunning.	Ook in 2024 werd er geen onderzoek uitgevoerd naar de invoering van gratis bewonersvergunningen voor bewoners van een zorgwoning. Het Mobiliteitsbedrijf informeert ons dat ze deze aanbeveling zullen meenemen in een bredere evaluatie van het vergunningenreglement die deze legislatuur is voorzien.

In 2024 gingen de diensten ook verder aan de slag met eerdere aanbevelingen van de Ombudsdienst.

Zo zijn er 4 aanbevelingen die we in 2024 konden afvinken als **afgewerkt**.

Jaartal	AFGEWERKTE aanbevelingen	Update
2023	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (Innames Publieke Ruimte) Onderneem actie om de doorlooptijd voor het verkrijgen van een toelating inname publieke ruimte drastisch in te korten.	Het college van burgemeester en schepenen informeert de Ombudsdienst dat de achterstanden werden weggewerkt door digitale en operationele optimalisaties binnen de dienst. In 2024 ontving de Ombudsdienst hierover geen klachten meer. Daarom beschouwen we deze aanbeveling als uitgevoerd.
2023	Mobiliteitsbedrijf Verfijn het retributiereglement met betrekking tot straatparkeren zodat een annulatiebeleid zo overbodig mogelijk wordt en hou hierbij ook rekening met de proportionaliteit van de retributie.	Tijdens de gemeenteraad van 25 juni 2024 werden diverse wijzigingen in het retributiereglement voor straatparkeren goedgekeurd. Voor verschillende parkeerzones zijn forfaitaire retributies vastgesteld, waarbij ook de proportionaliteit van de retributie in acht is genomen. De Ombudsdienst juicht deze aanpassing toe, omdat dit de transparantie verhoogt.
2021	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (Innames Publieke Ruimte) Zorg voor een betere controle op niet-vergunde innames van het openbaar domein. Voorzie in een strengere handhaving: beboet de onvergunde inname en zorg ervoor dat niet-vergunde parkeerborden worden weggenomen.	Het college van burgemeester en schepenen informeert de Ombudsdienst dat er in 2023 een audit is uitgevoerd op de controle- en handhavingsprocessen. Hieruit kwamen actiepunten, zoals het herschrijven van de controlehandleiding en het toekennen van GAS-bevoegdheden aan meer toezichters en controleurs. Eind 2024 werd een opvolgingsnota ingediend, die de Ombudsdienst kon inkijken. We stellen vast dat veel aanbevelingen al zijn uitgevoerd. De audit wijst echter ook op het feit dat niet-vergunde innames zelden worden gehandhaafd door het gebrek aan spontane controles. Omdat er in 2023 en 2024 geen klachten meer waren bij de Ombudsdienst en de auditopvolging plaatsvindt, beschouwen wij deze aanbeveling als afgehandeld.
2021	De diensten die zich specifiek richten op het werken met kwetsbare mensen (o.a. Dienst Wonen, Thematische Hulp (OCMW) en Thuispunt Gent) Voor kwetsbare mensen is enkel op afspraak werken soms een te hoge drempel. Zorg ook voor een aantal momenten van vrije toegang.	Het college van burgemeester en schepenen informeert ons dat verschillende diensten zoals Dienst Wonen, IVAGO, Welzijnsbureaus+, en anderen, momenten zonder afspraak aanbieden om de drempel laag te houden en toegankelijke ondersteuning te bieden. Het college benadrukt bij digitalisatietrajecten, zoals 'Gemeente zonder gemeentehuis', dat momenten zonder afspraak belangrijk blijven. Het is dus niet de bedoeling om de fysieke dienstverlening af te bouwen. Beide vormen van dienstverlening zijn complementair en de diensten streven ernaar om via verschillende kanalen ondersteuning te bieden.

Meest onderzochte ombudsnormen

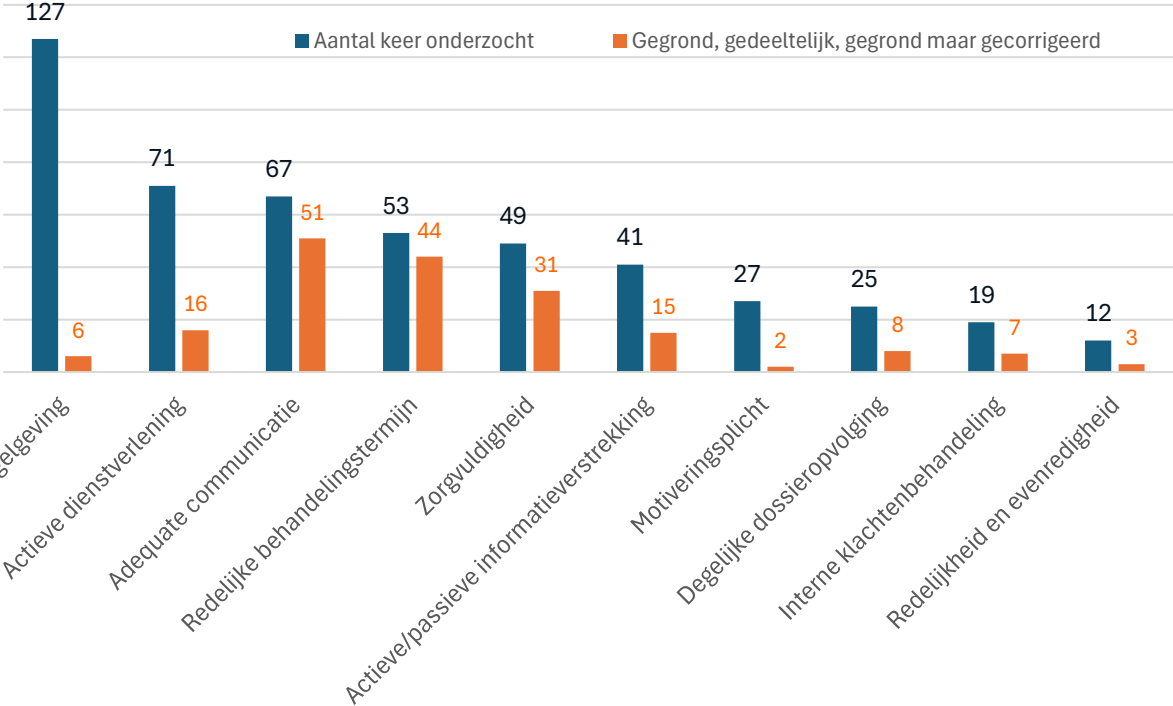
Bij een klacht starten we altijd vanuit het verhaal van de burger: hoe heeft hij de dienstverlening ervaren, en waar ging het volgens hem mis? Dit betekent echter niet dat we de burger automatisch gelijk geven. Ook de betrokken dienst krijgt de kans om haar standpunt en acties toe te lichten.

Om te bepalen waar het fout liep bij de tweedelijnsklachten, toetsen we de klacht aan de ‘ombudsnormen’. Deze normen, opgesteld door de Vlaamse lokale Ombudsdiensten in 2019, fungeren als **kwaliteitscriteria voor een goed werkende lokale overheid**. Het is essentieel om de kern van de klacht te begrijpen om gericht verbeteringen door te voeren. De normen zijn ingedeeld in vier categorieën:

WET- EN REGELGEVING	ALGEMENE BEGINSELEN VAN BEHOORLIJK BESTUUR	DIENTSTVERLENINGS-NORMEN	BILLIJKHEID
Gelijkheid Motiveringsplicht Informatieverstrekking Deontologie Interne klachtenbehandeling Privacybescherming	Rechtszekerheid Vertrouwen Redelijkheid Zorgvuldigheid Zuinigheid Fair-play Redelijke termijn Hoorplicht	Hoffelijkheid Soepelheid Actieve dienstverlening Toegankelijkheid Communicatie Dossieropvolging	

In dit hoofdstuk bespreken we de **tien meest onderzochte ombudsnormen van 2024** en hoe frequent ze geschonden werden. Een volledig overzicht vindt u in de bijlagen. Criteria zoals **‘redelijke behandelingstermijn’**, **‘zorgvuldigheid’** en **‘adequate communicatie’** blijven belangrijke werkpunten. We roepen alle diensten op om hier in 2025 extra op in te zetten.

Meest onderzochte criteria vs. meest geschonden criteria



Overeenstemming met de regelgeving

De overheid moet handelen in overeenstemming met de normen en verplichtingen zoals deze door een wettelijke regeling op alle niveaus werden vastgelegd.

Het overheidshandelen moet in overeenstemming zijn met de rechtsregels. Wat onwettig is, is onbehoorlijk.

127 keer onderzocht

tegenover 184 keer in 2023

5% (deels) gegrond

tegenover 8% in 2023

We onderzochten deze ombudsnorm 127 keer in 2024. Dit is een pak minder dan in 2023. Opvallend is dat de gegrondheid van dit criterium weer is gedaald na een stijging in 2023. We kunnen besluiten dat de burger meestal onterecht denkt dat de regelgeving door de diensten niet gevolgd werd.

ONGEGROND

Verzoeker weigert haar **waterdoorlatend kunstgras** te verwijderen. Ze is van oordeel dat dit niet als ‘**verharding**’ mag gezien worden.

Ons onderzoek start bij het Algemeen Bouwreglement van de Stad Gent. Dat beperkt verhardingen en stelt dat deze, waar mogelijk, waterdoorlatend moeten zijn. Bij het Stadsarchief vragen we de specifieke verkavelingsvergunning op. Deze schrijft voor dat tuinverharding maximaal 1/3 van de tuinzone mag beslaan en waterdoorlatend of op natuurlijke wijze naast of tussen de verharding afwaterend uitgevoerd moet worden. Volgens het Departement Omgeving Vlaanderen wordt verharding gedefinieerd als het afdekken van de bodem met kunstmatige materialen, ongeacht hun waterdoorlatendheid, waardoor kunstgras als verharding wordt beschouwd. Gezien deze regelgeving is de vraag om de verharding in de tuin aan te passen van de Dienst Toezicht gerechtvaardigd. We duiden dit aan de verzoeker.

GEGROND

Verzoeker klaagt dat hij voor de vierde keer een **parkeerretributie** heeft ontvangen omdat hij geparkeerd stond voor zijn **eigen garagepoort** in een blauwe zone.

Verzoeker woont in een blauwe zone en kan dus met zijn wagen voor de eigen garagepoort parkeren, mits het aanbrengen van de nummerplaat. Hij hoeft dan geen parkeerschijf voor te leggen.

Opnieuw ontving meneer hiervoor een parkeerretributie. We vragen aan het Mobiliteitsbedrijf om de vaststellers hieraan te herinneren.

Actieve
dienstverlening

De burger heeft recht op een goede service.

De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is.

De ambtenaar dient proactief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden.

Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan doorschuifgedrag.

71 keer onderzocht

tegenover 88 keer in 2023

23% (deels) gegrond

tegenover 31% in 2023

In 2023 werd deze norm in 31% van de gevallen als (deels) gegrond afgesloten. Dat was een lichte stijging in vergelijking met 2022 (28%). We stellen vast dat er in 2024 terug een daling is.

ONGEGROND

Verzoeker klaagt over het **ontbreken van hulp van zijn maatschappelijk assistent** bij het vinden van een woning en het verkrijgen van financiële steun. Hij voelt zich verwaarloosd en beschuldigt de maatschappelijk assistent van leugens en het weigeren van hulp. Hij zou onvoldoende middelen hebben om in zijn levensbehoeften te voorzien en is bang terug dakloos te worden, zeker nu zijn **leefloon** werd **stopgezet**.

Ons onderzoek toont aan dat de maatschappelijk assistent inspanningen deed om verzoeker te ondersteunen, maar dat verzoeker vaak de benodigde documenten te laat of niet heeft ingediend. Er werd meerdere keren uitleg gegeven over de voorwaarden voor financiële hulp en sociale voordelen, maar verzoeker werkte onvoldoende mee aan het sociaal-financieel onderzoek. Hij wenste ook meer financiële hulp dan waar hij recht op had.

Zijn leefloon werd stopgezet na herhaalde verzoeken en uitleg over de gevolgen. De communicatie was uitgebreid, maar verzoeker bleef ontevreden met de geboden antwoorden.

GEGROND MAAR GECORRIGEERD

Verzoeker meldt dat sinds augustus 2023 regelmatig containers, vooral **GFT**, niet worden opgehaald in het appartementsblok. Hij heeft het al verschillende keren gemeld en al klacht ingediend, maar er komt geen verbetering. Hij heeft de indruk dat hij geen concrete antwoorden krijgt en merkt dat ophalers afspraken over het ophalen uit het afvalhok niet altijd kennen.

Ondanks herhaalde meldingen verbetert de situatie niet. Naar aanleiding van de klacht bij de Ombudsdienst volgt er een plaatsbezoek door IVAGO bij de klager. Daar worden duidelijke afspraken gemaakt over de precieze ophaallocatie en -data. Sindsdien verloopt de ophaling correct.

Adequate communicatie

De burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding.

Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden. De informatie moet correct zijn.

67 keer onderzocht

tegenover 87 keer in 2023

76% (deels) gegrond

tegenover 54% in 2023

Adequate communicatie was in 2024, na 'redelijke behandelingstermijn', de ombudsnorm die het vaakst geschonden werd, en sterk gestegen is ten opzichte van 2023. Meer dan drie kwart van de op dit criterium onderzochte klachten bleek terecht, vaak door ontbrekende of onduidelijke antwoorden.

Adequate communicatie vormt de basis voor vertrouwen en transparantie tussen burger en overheid. Tussentijdse updates, zelfs als er geen nieuws is, en duidelijkheid over de geplande opvolging kunnen veel onbegrip voorkomen. Door te investeren in tijdige, persoonlijke en inhoudelijke terugkoppeling versterkt de overheid haar geloofwaardigheid en betrokkenheid. Dit vraagt om gerichte inspanningen die bijdragen aan een betere dienstverlening.

ONGEGROND

Verzoekster klaagt dat ze een **vergunning** heeft bekomen voor haar **verhuis** maar dat er tegelijkertijd ook een vergunning werd gegeven om een rommelmarkt te houden. Ze vreest dat ze geen plaats zal hebben om de vrachtwagen te laten parkeren voor de verhuis.

De dienst heeft wel degelijk gecommuniceerd naar verzoekster en de organisator van de rommelmarkt.

De verhuis van verzoekster kan perfect doorgaan en de dienst had voorzien om de plaats voor de verhuiswagen vrij te houden tijdens de rommelmarkt. Ook kan de vrachtwagen door de straat rijden tot aan het huis.

We laten dit nogmaals weten aan verzoekster.

GEGROND

Verzoeker is verontwaardigd omdat **geen reactie** komt op zijn vraag en herinneringsmail om een voetpad in een **park beter toegankelijk** te maken.

De Groendienst beaamt dat het antwoord aan deze burger veel te lang op zich liet wachten. Zij wijten dit aan de kerstvakantie, de complexiteit van deze vraag en een afwisselende afwezigheid van collega's. Dit werd ruim twee maanden na zijn vraag, rechtgezet met een tussentijds antwoord.

Verzoeker wordt daarin geïnformeerd over een nakend plaatsbezoek met de verschillende betrokken partners om de praktische aanpak van de voorstellen te bespreken. Na dit overleg zal verzoeker het definitieve antwoord krijgen.

Redelijke behandelingstermijn

53 keer onderzocht

83% (deels) gegrond

Elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld of anderszins binnen een redelijke termijn.

De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger.

tegenover 47 keer in 2023

tegenover 87% in 2023

Hoewel we in 2024 minder klachten ontvingen, behandelden we toch meer klachten dan in 2023 over deze ombudsnorm. Klachten over onredelijke termijnen zijn meestal terecht, omdat diensten niet altijd tijdig reageren.

In 12 dossiers werd deze ombudsnorm **samen met de ombudsnorm ‘adequate communicatie’ onderzocht**, waarvan 11 keer terecht. Het dossier kan goed opgevolgd zijn, maar mogelijk is er niet of onvoldoende teruggekoppeld naar de burger. Deze klachten kunnen vermeden worden als er in de toekomst meer wordt ingezet op (tussentijdse) communicatie.

ONGEGROND

Een mevrouw vroeg meermaals (telefonisch) naar **groenonderhoud van een klein park**. Dit zou genoteerd zijn en uitgevoerd worden. Na enkele maanden moet zij vaststellen dat dit nog niet is gebeurd.

De Ombudsdienst verneemt van de Groendienst dat de tweede scheerbeurt van de hagen hier nog moet gebeuren en gepland staat voor het najaar.

De eerste scheerbeurt in het voorjaar werd uitgevoerd.

Ons onderzoek wijst dus uit dat de redelijke behandelingstermijn niet geschonden is. De klacht is echter terecht voor wat betreft de adequate communicatie: verzoeker kreeg immers geen tussentijdse feedback over haar meldingen.

GEGROND

Een bewoner van een sociale woning klaagt dat het te lang duurde om zijn verwarming te herstellen, dat deze sinds de **herstelling** heel storende geluiden maakt en dat er niet ingegaan wordt op zijn vraag voor compensatie voor de periode dat zijn **verwarming** niet werkte.

Uit ons onderzoek blijkt dat de techniker pas één maand na de melding van het probleem op 2 november langskwam. Daarna duurde het nog 6 weken voordat één toestel werkte. Twee andere toestellen werden na bijna 2 maanden vervangen, en een vierde werd na 3 maanden hersteld.

De communicatie hierover verliep moeizaam: de verzoeker moest zelf contact opnemen met de externe aannemer en zijn vraag om compensatie bleef onbeantwoord.

Na tussenkomst van de Ombudsdienst werd het dossier herbekeken. Eerst weigerde men een compensatie omdat de verzoeker zijn kosten niet kon aantonen. Na onze bemiddeling werd een vergoeding overeengekomen.

Zorgvuldigheid

Dit is het meest algemene beginsel.

Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn.

Elke overheidsdienst moet nauwkeurig werken, de dossiers deskundig opvolgen, oplossingsgericht reageren en fouten tijdig herstellen.

Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.

49 keer onderzocht

tegenover 43 keer in 2023

63% (deels) gegrond

tegenover 58% in 2023

Zorgvuldigheid is de derde meest geschonden ombudsnorm, na redelijke behandelingstermijn en adequate communicatie. Bijna 2 op 3 onderzochte klachten hierover bleken terecht.

Zorgvuldigheid is essentieel voor professioneel en rechtvaardig overheidshandelen. Wanneer dit wordt geschonden, kan de overheid verbeteren door processen beter te monitoren, fouten sneller te corrigeren en kwaliteit te waarborgen, ook bij uitbesteding. Consistent zorgvuldig werken toont respect voor burgers en versterkt de betrouwbaarheid van de dienstverlening.

GEGROND MAAR GECORRIGEERD

Verzoeker meldt dat hij al twee keer een **sluikstort** heeft doorgegeven via de app, maar dat het afval er nog altijd ligt.

Op zijn mail daarover naar IVAGO werd hij weer doorverwezen naar... de app.

We contacteren IVAGO en bevragen wat er precies gebeurd is. De onthaalmedewerker blijkt de mail van de burger niet aandachtig genoeg gelezen te hebben wat leidde tot een foutief advies. Daarnaast was de eerste reactie weinig klantvriendelijk, maar de fout werd rechtgezet en het sluikstort is opgeruimd. IVAGO excuseerde zich persoonlijk bij de burger.

ONGEGROND

Verzoekster klaagt dat de **huurprijs** van haar broer verkeerd **berekend** werd en dat zij te laat geïnformeerd werden zodat ze niet tijdig een herziening konden aanvragen.

Uit ons onderzoek blijkt dat de huurprijs correct berekend werd. De huurder ging echter met pensioen waardoor zijn inkomen een stuk lager lag. Hij beweert de brief met de nieuwe huurprijs niet te hebben ontvangen en dat hij -als nieuwe huurder- niet wist van de jaarlijkse herberekening in december. Hij ontdekte dit pas toen hij een brief kreeg over achterstallige betalingen. Hierdoor kon hij pas in maart een herziening van de huurprijs aanvragen, die in april inging. Dit had al in december gekund, waardoor de herziening vanaf januari van kracht zou zijn geweest. Thuispunt Gent stelt dat het verloren gaan van poststukken de verantwoordelijkheid van bpost is. Ze passen de regels toe zoals voorzien in de regelgeving en zijn niet bereid om de herziening eerder te laten ingaan.

Actieve/passieve
informatieverstrekking

41 keer onderzocht

37% (deels) gegrond

De overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen.

Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien (passieve informatieverstrekking).

De overheid moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (actieve informatieverstrekking).

Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.

tegenover 39 keer in 2023

tegenover 26% in 2023

Ondanks dat het totaal aantal klachten daalde, werd de ombudsnorm in 2024 vaker onderzocht. Er waren 41 dossiers, waarvan meer dan een derde gegrond was.

Actieve en passieve informatieverstrekking is belangrijk voor transparantie en vertrouwen. Door burgers tijdig, duidelijk en volledig te informeren, zowel op verzoek als proactief, voorkomt de overheid misverstanden en versterkt zij het begrip voor beleid en besluiten.

ONGEGROND

Verzoeker klaagt dat de Dienst Burgerzaken en de Politie naar elkaar verwijzen, dat zij geen goede dienstverlening en communicatie geven en dat hij daardoor mogelijk **ambtshalve geschrapt** zal worden.

Uit ons onderzoek blijkt dat de Dienst Burgerzaken meermaals de Politie vroeg om een woonstvaststelling te doen, wat ook geprobeerd werd. Er is immers informatie dat de verzoeker in een andere stad zou wonen.

Tot nu toe kon geen enkele positieve woonstvaststelling gedaan worden. Het onderzoek naar de effectieve woonplaats van verzoeker is nog bezig en wordt grondig gevoerd.

Uit ons onderzoek blijkt dat de verzoeker correct en tijdig ingelicht werd.

GEGROND

Verzoeker ontdekte onverwacht dat zijn **tegoed bij IVAGO** was verdwenen, wat tot onvrede leidde. Hij werd hier niet vooraf over geïnformeerd. Toen hij bij IVAGO om verduidelijking vroeg, ontving hij geen heldere uitleg.

De Ombudsdienst bevestigt dat het aftoppen van het tegoed volgens het aangepaste retributiereglement van juni 2023 gebeurde. Het krediet is bedoeld als ondersteuning en niet als spaarpot; maximaal 50% van het krediet kan naar het volgende jaar worden overgedragen.

De communicatie hierover was helaas niet duidelijk, wat de Ombudsdienst betreurt.

IVAGO meldt dat meneer in 2023 en in 2024 niet op de lijst van rechthebbenden stond, maar nu wel. Tegen het einde van de maand ontvangt hij zijn tegoed en een bevestigingsbrief.

Motiveringsplicht

De overheid moet haar beslissingen tegenover de burger motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in een verstaanbare taal.

Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is ontoereikend.

Een bondige motivering volstaat evenwel als ze duidelijk is en op maat van de burger.

27 keer onderzocht

tegenover 19 keer in 2023

7% (deels) gegrond

tegenover 5% in 2023

In 2024 was in 5% van de klachten de burger van mening dat het niet duidelijk was waarom een beslissing was genomen, een lichte stijging ten opzichte van 2023. Hoewel dit een klein deel van het totaal aantal klachten is, hopen we dat deze trend in 2025 niet doorzet.

Er zijn al veel positieve stappen gezet richting heldere communicatie. Duidelijke en begrijpelijke motivering is essentieel voor zorgvuldigheid en rechtvaardigheid in overheidsbeslissingen. Verdere verbetering is mogelijk door minder standaardformules te gebruiken, meer maatwerk te bieden en de uitleg beter af te stemmen op de situatie van de burger. Dit draagt bij aan de kwaliteit van de dienstverlening en ook hier versterkt dit het vertrouwen van de burger.

GEGROND MAAR GECORRIGEERD

Verzoeker klaagt dat hij geen motivatie krijgt van het Mobiliteitsbedrijf waarom er nu geen **fietsenstallingen** bijkomen in zijn straat en wil weten wanneer dit wel zal gebeuren.

Het Mobiliteitsbedrijf communiceerde eerst geen timing, maar deed dit achteraf wel. De reden waarom er enkel wijk per wijk wordt gewerkt wordt duidelijk gemotiveerd.

ONGEGROND

Verzoekster is dakloos en klaagt dat zij niet aangemeld wordt voor een **versnelde toewijzing**, dat zij daarvoor in eerste instantie geen reden kreeg en daarna schrok van de motivering die ze kreeg per e-mail.

Het OCMW motiveert duidelijk waarom verzoekster niet in aanmerking komt voor versnelde toewijzing van een sociale woning. Om haar beter te kunnen ondersteunen bij het zoeken naar een geschikte oplossing, wordt haar dossier overgedragen naar de Dienst Thuislozenzorg.

De communicatie over de afwijzing had echter zorgvuldiger gekund. Verzoekster ontving een korte e-mail met de reden, zonder dat er vooraf een gesprek met haar plaatsvond over haar zorgnood en zelfredzaamheid. Dit kwam hard aan bij verzoekster, zeker aangezien zij dit zelf anders inschat. Een persoonlijk gesprek was hier meer op zijn plaats geweest.

Degelijke
dossieropvolging

25 keer onderzocht

32% (deels) gegrond

De burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt.

tegenover 8 keer in 2023

tegenover 50% in 2023

Waar dit criterium in 2023 nog in de helft van de klachten terecht bleek te zijn, was dit in 2024 slecht in één op de drie gevallen.

De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren.

De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft.

GEGROND

Meneer komt eind juni langs bij de Ombudsdienst omdat hij geen antwoord krijgt op zijn verzoek per brief om de **parkeerhaken bij zijn garage te verplaatsen**. Door de wijziging van de straat naar eenrichtingsverkeer kan hij nu moeilijk in- en uitrijden, aangezien de parkeerhaak te dicht bij zijn garage staat. Na zijn brief van 7 mei ontving hij een dossiernummer, maar na een herinneringsbrief op 30 mei blijft het stil.

Ook in ons onderzoek blijft een reactie uit, waardoor dit dossier geagendeerd wordt op het bilaterale overleg met het Mobiliteitsbedrijf midden september.

Tijdens dit overleg wordt aangegeven dat er een plaatsbezoek ingepland staat met de burger.

Na een simulatie van de gevraagde aanpassing, stuurt het Mobiliteitsbedrijf midden oktober het dossier ter uitvoering naar Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.

ONGEGROND

Verzoeker klaagt dat hij al verschillende keren navraag gedaan heeft naar de **sorteerstraat** in zijn buurt maar dat deze maar niet geïnstalleerd wordt.

Als de Ombudsdienst IVAGO hierover contacteert, stellen we vast dat het dossier wel degelijk opgevolgd werd. Men kon echter door technische problemen nog niet verder werken aan dit project.

De communicatie hierrond had beter gekund door de bewoners hierover te informeren.

Interne klachtenbehandeling

Elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen.

Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.

19 keer onderzocht

tegenover 12 keer in 2023

37% (deels) gegrond

tegenover 67% in 2023

In 2023 was dit criterium nieuw in de top 10, maar in 2024 werd het nog vaker onderzocht. In meer dan een derde van de klachten bleek dat de klacht onvoldoende onderzocht werd in eerste lijn, niet opgepikt werd, of te vroeg werd afgesloten. Door correct om te gaan met eerstelijnsklachten, kan de Stad deze tweedelijnsdossiers vermijden.

GEGROND

Verzoeker klaagt dat hij als **rolstoelgebruiker** en bewoner van een sociale woning **op de 1e verdieping** veel last heeft van problemen met de lift, maar dat zijn klacht bij Thuispunt daarover als ongegrond afgesloten werd zonder oplossing.

De klacht van verzoeker werd in eerste lijn afgesloten als ongegrond, hoewel er wel degelijk problemen waren met de lift. De traphelling die daarin beschreven werd, was niet voorzien naar de verdieping van de rolstoelgebruiker.

Na onze tussenkomst werden stappen gezet voor een definitieve oplossing. In afwachting daarvan werd de liftkoker regelmatig leeggepompt, wat een oplossing bood voor de frequente liftpannes. Er werd voor deze huurder geen alternatieve oplossing geboden, toen bleek dat een helling niet mogelijk was.

ONGEGROND

Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord heeft ontvangen van het Mobiliteitsbedrijf op haar klacht over de **vrachtwagenoverlast** in haar straat en meent dat het Mobiliteitsbedrijf ook geen acties wil ondernemen.

De Ombudsdienst stelt vast dat het Mobiliteitsbedrijf de verzoekster wel degelijk geantwoord heeft. Er werd ook een onderzoek naar de overlast van vrachtwagens in haar straat uitgevoerd.

Het Mobiliteitsbedrijf kan dit momenteel enkel meenemen naar de evaluatie van het wijkmobiliteitsplan omdat het bestuur beslist heeft om vóór het evaluatierapport geen aanpassingen te doen.

Redelijkheid en evenredigheid

De overheid moet blijken van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen.

Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger.

De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk.

Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

12 keer onderzocht

tegenover 6 keer in 2023

25% (deels) gegrond

tegenover 16% in 2023

Redelijkheid vraagt om zorgvuldige en evenredige afwegingen waarbij de belangen van burgers serieus worden genomen. De overheid moet transparantie en gelijke behandeling combineren met maatwerk om nadelen voor burgers zoveel mogelijk te beperken. Dit is een uitdaging door de complexiteit van soepel handelen binnen vast beleid. Toch is het belangrijk om redelijkheid voor ogen te houden om evenwichtige en rechtvaardige beslissingen te nemen.

Dit is een ombudsnorm die zeker aandacht verdient het komende jaar.

GEGROND

Verzoekster klaagt dat zij pas in oktober 2024 bericht kreeg van Dienst Belastingen dat haar aangifte voor **bedrijfsbelasting** voor 2022 blijkbaar één **dag te laat** ingediend zou zijn en dat zij daardoor een toeslag van 40% op de ontdoken belasting zou moeten betalen.

Volgens verzoekster verstuurdte zij de aangifte al op 8 februari 2022. De moeilijk leesbare poststempel geeft echter 8 maart 2022 aan. Het poststuk werd voor ontvangst geregistreerd op 10 maart 2022.

Verzoekster kreeg over deze laattijdige indiening pas een brief in oktober 2024. Te laat dus om nog na te gaan wat er mogelijk misliep met de verzending van het poststuk. De termijn om deze brief te sturen is onredelijk lang.

De communicatie en sanctie zijn gelijk voor wie de aangifte 1 dag te laat indient en wie de aangifte niet indient. De communicatie is niet aangepast aan de werkelijke situatie.

GEEN OORDEEL

Verzoekster klaagt dat zij geen **compensatie** krijgt nadat de **lift** 10 dagen **niet werkte** en zij daardoor een beroep moest doen op de Brandweer om met haar elektrische rolstoel in haar woning te geraken en zij vervolgens 10 dagen niet meer weg kon.

Thuispunt Gent is volgens de regelgeving niet verplicht om een compensatie te geven aan de huurder, gezien de duurtijd van het defect.

De regelgeving stelt ook dat een defect aan de lift valt onder de verantwoordelijkheid van de verhuurder. Een huurder moet altijd toegang hebben tot zijn woning. Als er kosten gemaakt moeten worden om de huurder toegang te verschaffen, dan moeten deze door de verhuurder betaald worden.

Om die reden vinden we ook dat hierin redelijkheid verwacht mag worden van Thuispunt Gent.

We nemen dit verder op zodra er effectief een factuur van de Brandweer is.

Tweedelijnsklachten per entiteit

In dit jaarverslag willen we de focus leggen op de ervaring van de burger met de dienstverlening, in plaats van op de specifieke dienst waarover geklaagd wordt. Sommige stadsdiensten en partners krijgen immers meer klachten door diverse factoren, zoals een breed aanbod, meer direct contact met de burger, het type product, de structuur van hun werking, en gevoelige maatschappelijke thema's. Daarom gingen we tot nu in op de redenen waarom een burger naar de Ombudsdienst stapte en thema's zodat we goed begrijpen waarover geklaagd wordt en welke ombudsnormen het vaakst worden geschonden. Met deze informatie kunnen de diensten en partners processen, werkwijzen of de organisatie in zijn geheel verder verbeteren.

Toch willen we ook per departement een overzicht bezorgen. Hierbij geven we dit jaar ook enkele verbeteruggesties mee die terloops ter sprake kwamen in het kader van specifieke dossiers. Het doel is om deze suggesties niet te laten ondersneeuwen.

34 onderzochte tweedelijsklachten

tegenover 34 in 2023

15% (deels) gegrond

tegenover 12% in 2023

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

- 13 Tweede mening
- 11 Betwisting GAS-boete(s)
- 8 Gebrekkige dienstverlening
- 7 Betwisting facturatie
- 4 Gebrekkige communicatie

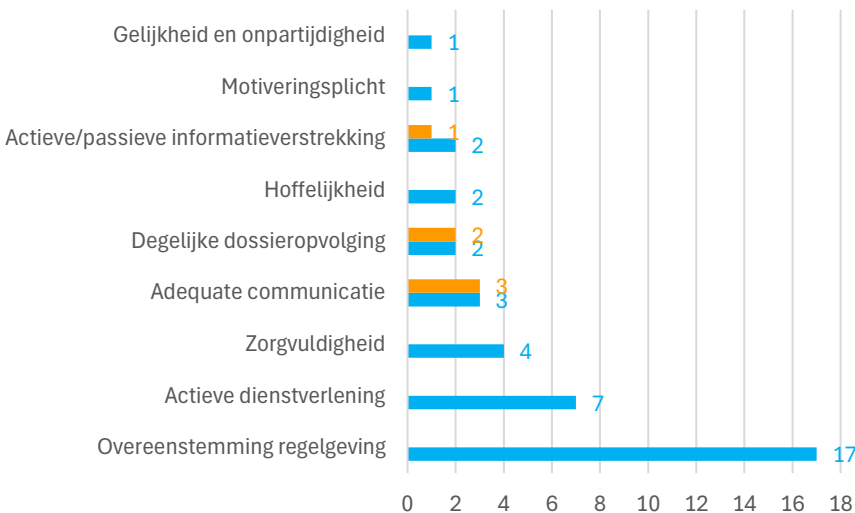
Diensten met onderzochte klachten

- 18 Dienst Burgerzaken
- 15 Juridische Dienst
- 1 Archief

Top 5 thema's onderzochte tweedelijsklachten

- 5 GAS-boete sluikstort
- 5 Identiteits- en verblijfsdocumenten
- 5 GAS-boete parkeren
- 4 Ambtshalve schrapping
- 3 Verkiezingen

Onderzocht vs. (deels) gegrond ombudsnormen



Verbetersuggesties voor dit departement:

- Juridische dienst:** Pas de communicatie aan wanneer een invorderingsdossier lange tijd niet is opgevolgd door Stad Gent. Stuur in dergelijke gevallen geen standaardbrief met een "laatste aanmaning", maar een gepersonaliseerde brief met extra toelichting over de situatie.

Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Beoordeling	Ombudsnormen
Archief Gent	Verzoeker is van oordeel dat een notitie ontbreekt uit een gearchiveerd bouwdoossier. Hij meent dat dit ontvreemd is in opdracht van een derde (externe) persoon en eist dat het archiefstuk terugkeert en de opdrachtgever wordt bekend gemaakt.	Geen oordeel	Zorgvuldigheid
Dienst Burgerzaken	Verzoekster klaagt dat ze tegenstrijdige antwoorden kreeg en dat ze uiteindelijk de urnen van haar grootouders niet mee naar huis krijgt na het einde van de grafconcessie.	Bemiddeling geslaagd	
Dienst Burgerzaken	Verzoekster is zeer ontdaan omdat blijkt dat - ondanks haar tijdig verzoek - het nu niet mogelijk is om de urne van haar vader mee naar huis te nemen. De concessie werd betaald door een derde partij en daarbij werd de 'aanvraag tot thuisbewaring van de urne na einde van concessieperiode' niet opgemerkt.	Bemiddeling geslaagd	
Dienst Burgerzaken	Verzoekster klaagt dat haar opmerkingen over het te kleine kiesbureau onbeantwoord blijven.	Gegron	Adequate communicatie
Dienst Burgerzaken	Verzoeker begrijpt niet waarom er een procedure 'ambtshalve schrapping' opgestart is om aan te tonen dat hij niet woont op zijn adres. Hij heeft hierover veel vragen maar krijgt geen adequaat antwoord.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Burgerzaken	Verzoeker klaagt dat de procedure voor erkenning van een kind via draagmoederschap niet vlot verloopt en dat er andere documenten gevraagd worden dan bij de erkenning van het eerste kind.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Burgerzaken	Verzoekster klaagt dat zij geen antwoord kreeg op haar e-mail over de foutieve inschrijving van een familielid op haar adres.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie
Dienst Burgerzaken	Verzoeker klaagt dat hij onterecht een boete kreeg omdat hij niet aanwezig was als bijzitter tijdens de verkiezingen en dat hij over en weer verwezen wordt tussen het Parket en Dienst Burgerzaken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Dienst Burgerzaken	Verzoeker is boos omdat de Dienst Burgerzaken blijft uitgaan van de volgens hem onterechte ambtshalve schrapping die in Evergem gebeurde. Ook hekelt hij de attitude van de ambtenaren aan het loket in Gent.	Ongegrond	Hoffelijkheid; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Burgerzaken	Verzoeker heeft twijfels over de duur en het verloop van het lopende onderzoek naar een schijnhuwelijk.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

Dienst Burgerzaken	Verzoeker klaagt dat de Dienst Burgerzaken zijn identiteitskaart heeft afgenomen waardoor hij nu zijn identiteit niet meer kan bewijzen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Burgerzaken	Verzoeker is van oordeel dat een verkiezingsbord de zichtbaarheid belemmert en de opstelling ervan in openbaar groen esthetisch niet verantwoord is.	Ongegrond	Zorgvuldigheid
Dienst Burgerzaken	Verzoekster schrijft haar voornaam altijd met een koppelteken, maar bij de geboorteaangifte van haar zoon moest dit volgens de Dienst Burgerzaken worden aangepast, wat haar zorgen baarde over de acceptatie van haar documenten in haar land van herkomst.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Burgerzaken	Verzoekster is van oordeel dat OCMW (als tussenpersoon) en Dienst Burgerzaken haar dossier te traag behandelen. Hierdoor zou ze haar elektronisch verblijfskaart maar niet in handen krijgen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Dienst Burgerzaken	Verzoeker is verontwaardigd dat hij moet betalen voor een aanpassing aan zijn rijbewijs. De aanpassing gebeurt om medische redenen. Hij heeft daar niet voor gekozen en vindt het niet redelijk dat daar geld voor gevraagd wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Burgerzaken	Verzoeker klaagt dat de Dienst Burgerzaken en de Politie naar elkaar verwijzen, dat zij geen goede dienstverlening en communicatie geven en dat hij daardoor mogelijk ambtshalve geschrapt zal worden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking
Dienst Burgerzaken	Verzoeker blijft bij zijn oordeel dat hij, pendelend tussen twee percelen, wel degelijk in aanmerking komt voor een referentieadres als rondtrekkende.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Burgerzaken	Verzoeker klaagt dat hij onbeleefd werd behandeld door medewerkers en dat hij boos is over het antwoord dat hij kreeg op zijn klacht daarover.	Geen oordeel	Hoffelijkheid
Dienst Burgerzaken	Verzoeker is het niet eens met het verloop van zijn onderzoek naar schijnrelaties in het kader van zijn huwelijksaanvraag met iemand uit het buitenland.	Geen oordeel	Gelijkheid en onpartijdigheid; Zorgvuldigheid
Juridische Dienst	Verzoeker betwist een GAS-boete omdat het adres op het bewijs niet het adres is van zijn firma. Hij betwist ook de deurwaarderskosten omdat hij geen kennisgevingsbrief of herinneringsbrief heeft ontvangen.	Bemiddeling geslaagd	
Juridische Dienst	Verzoekster klaagt dat zij na 4 jaar plots een laatste aanmaning kreeg voor een schuld die volgens haar al afbetaald was en dat er bovendien een te groot bedrag aangerekend werd.	Bemiddeling geslaagd	

Juridische Dienst	Na afhandeling van een schadedossier blijven nog kosten over die door beide partijen moeten gedragen worden. Verzoeker vindt de onzekerheid hierover ondraaglijk.	Bemiddeling geslaagd	
Juridische Dienst	Verzoekster meldt dat zij nu pas via de deurwaarder heeft vernomen dat zij een boete heeft gekregen voor sluikstorten. Volgens haar is die boete volledig onterecht.	Bemiddeling geslaagd	
Juridische Dienst	Verzoeker betreurt geen antwoord te ontvangen op een brief gericht aan het college waarin een dringende ingebrekestelling aangekaart werd over de verplichting van de stad om goederen na uithuiszetting te stockeren.	Gegrond	Degelijke dossieropvolging
Juridische Dienst	Verzoeker meldt dat hij het niet eens is met de deurwaarderskosten die hem worden aangerekend in een dossier over een parkeerboete omdat hij de boete wel op tijd zou hebben betaald (weliswaar zonder de juiste mededeling te vermelden).	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Juridische Dienst	Verzoeker kreeg een LEZ- en een sluikstortboete. In beide dossiers betwist hij de geldigheid van de handtekening van de sanctionerend ambtenaar.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Juridische Dienst	Verzoeker klaagt dat zijn verweer niet meer wordt behandeld omdat dit buiten de bezwaarperiode valt. Hij zou zijn brief pas veel later hebben ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Juridische Dienst	Verzoeker klaagt dat hij geen nieuwe afspraak kan krijgen om mondeling verweer in te dienen tegen een GAS-boete.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Juridische Dienst	Verzoeker kreeg een GAS-boete voor sluikstorten. Hoewel hij de feiten niet ontkent, vraagt hij toch een kwijtschelding omdat hij met goede bedoelingen handelde en omdat hij voor de aanmaning door de deurwaarder geen brief ontving.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid
Juridische Dienst	Verzoekster stelt dat zij onterecht een GAS-boete kreeg voor beplanting, maar dat zij hiervan pas op de hoogte gebracht werd toen er een dwangbevel kwam van de deurwaarder.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Juridische Dienst	Verzoeker zegt dat hij de eerste aangetekende zending met de vaststelling van een overtreding voor sluikstorten niet heeft ontvangen en dat hij daardoor geen verweer heeft kunnen indienen. Hij vindt het niet eerlijk dat hij nu enkel nog via de politierechtbank verweer kan indienen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Juridische Dienst	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn verweerschrift tegen een GAS-boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

Juridische Dienst	Verzoekster heeft een GAS-boete en een factuur voor opruimkosten ontvangen voor sluikstorten. Zij vindt de boete niet terecht én meent dat er niet voldoende moeite is gedaan om haar op de hoogte te brengen van de vaststelling en het besluit van de sanctionerend ambtenaar.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Juridische Dienst	Verzoeker is het oneens dat hij tweemaal een boete ontving voor eenzelfde feit; eenmaal een verkeersboete en eenmaal een GAS4-boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

8 onderzochte tweedelijnsklachten

tegenover 7 in 2023

12,5% (deels) gegrond

tegenover 29% in 2023

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

- 7 Betwisting retributie(s)
- 4 Gebrekkige dienstverlening
- 1 Betwisting facturatie

Diensten met onderzochte klachten

- 7 Bibliotheek
- 1 Sportdienst

Thema's onderzochte tweedelijnsklachten

- 5 Telaaragd bibliotheek
- 2 Gedrag medewerker
- 1 Facturatie

Onderzocht vs. (deels) gegrond ombudsnormen



Naast de aanbeveling voor de Bibliotheek zijn er geen andere verbeteruggesties voor dit departement uit de ontvangen klachten.

Dienst	Onderzochte tweedelijsklachten	Beoordeling	Ombudsnormen
Bibliotheek	Verzoeker heeft als leerkracht verschillende keer hetzelfde boek geleend voor een schooltaak van zijn klas. Eén boek daarvan werd op zijn persoonlijke kaart geregistreerd. Ondanks contact met de Bibliotheek kreeg hij daarvoor toch een boete, wat hij onterecht vindt.	Bemiddeling geslaagd	
Bibliotheek	Verzoekster ontvangt geen antwoord op haar klacht aan de Bibliotheek, vindt het reglement onduidelijk en vraagt om een aangepast beleid voor mensen met beperkingen zoals ADHD.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie
Bibliotheek	Verzoeker klaagt dat de Bibliotheek niet genoeg doet nadat hij respectloos werd behandeld door een bewaker.	Ongegrond	Deontologie
Bibliotheek	Verzoeker vraagt om een feitenonderzoek naar de onterechte beschuldigingen en uitsluiting van de plus-bibliotheek, aangezien de situatie volgens hem niet eerlijk is afgehandeld door de betrokken medewerkers.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling
Bibliotheek	Verzoekster klaagt dat zij een boete van 41,30 euro moet betalen doordat de herinneringsmail van de Bibliotheek in haar spamfolder terecht kwam.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Bibliotheek	Verzoekster heeft boeken ontleend en beweert deze na een week te hebben teruggebracht, maar de Bibliotheek registreerde dit pas na zes weken, wat leidde tot een boete die zij onterecht vindt.	Ongegrond	Zorgvuldigheid
Bibliotheek	Verzoekster kreeg een brief dat haar minderjarige zoon boeken te laat had teruggebracht en zij een boete moet betalen, wat zij onterecht vindt omdat zij niet op de hoogte was van het lidmaatschap en mogelijke boetes.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Sportdienst	Verzoekster is het niet eens met extra administratiekosten die worden aangerekend omdat de factuur niet naar het juiste adres werd gestuurd.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging

9 onderzochte tweedelijnsklachten

tegenover 8 in 2023

78% (deels) gegrond

tegenover 25% in 2023

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

8 Tweede mening

5 Gebrekkige dienstverlening

Diensten met onderzochte klachten

9 Dienst Belastingen

Thema's onderzochte tweedelijnsklachten

Onderzocht vs. (deels) gegrond ombudsnormen

4 Belasting op de inname van het openbare domein

Interne klachtenbehandeling

1

3 Belasting op een woning zonder inschrijving

Actieve/passieve informatieverstrekking

1

1 Belasting op onbebouwde bouwgrond

Redelijkheid en evenredigheid

1

1 Bedrijfsbelasting

Vertrouwen

1

Overeenstemming regelgeving

5

Redelijke behandelingstermijn

7

0

5

10

Naast de aanbeveling voor de Dienst Belastingen zijn er ook verbeteruggesties:

- Communiceer zelf binnen een redelijke termijn aangezien dit ook verwacht wordt van de belastingplichtigen. Een tijdige communicatie biedt burgers ook de mogelijkheid om eventuele fouten, zoals bij de verwerking van poststukken, aan te kaarten bij bijvoorbeeld bpost. Dit kan slechts tot 1 jaar terug.
- Bekijk als dienst of er preventief niet duidelijker gecommuniceerd kan worden welke bezwaren sowieso niet ontvankelijk zijn.

Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Beoordeling	Ombudsnormen
Dienst Belastingen	Verzoekster klaagt over het uitblijven van een uitspraak op haar bezwaarschrift belasting op de inname van het openbare domein. Ze is ook ontevreden over de bewarende maatregelen en betwijfelt de berekening van het hoge belastingbedrag.	Gegronnd	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn
Dienst Belastingen	Verzoeker is niet te spreken over een herinneringsbrief die hij ontving voor een openstaande belasting terwijl deze nog niet de betalingsdatum overschreden heeft. Dit staat in fel contrast met de lange doorlooptijd van zijn eerder ingediende bezwaarschriften waar hij nog geen antwoord op kreeg.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn; Vertrouwen
Dienst Belastingen	Verzoeker klaagt dat hij na bijna twee jaar nog steeds geen antwoord heeft ontvangen op zijn bezwaar tegen de belasting op woningen zonder inschrijving in het bevolkingsregister.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn
Dienst Belastingen	Verzoeker is het niet eens met een belasting op de inname van het openbare domein. Hij vindt het niet kunnen dat na een half jaar dat bezwaar nog niet werd behandeld.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn
Dienst Belastingen	Verzoekster klaagt dat zij pas in oktober 2024 bericht kreeg dat volgens de Dienst Belastingen haar aangifte voor bedrijfsbelasting voor 2022 een dag te laat ingediend zou zijn en dat zij daardoor een toeslag van 40% op de 'ontdoken' belasting zou moeten betalen. Ze was ook niet opgezet met het feit dat dit als 'belastingontduiking' werd neergezet.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn; Redelijkheid en evenredigheid
Dienst Belastingen	Verzoeker krijgt na meer dan 2 jaar een antwoord op zijn bezwaren ingediend in 2021, 2022 en 2023 en is van oordeel dat door de te lange behandelingstermijn de belasting niet meer mag gevorderd worden.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn
Dienst Belastingen	Verzoeker vindt de termijn van vijf jaar voor de behandeling van een bezwaar onredelijk en vraagt dat de vordering van de belasting daarom niet wordt uitgevoerd.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn
Dienst Belastingen	Verzoeker is niet akkoord dat de bewijsstukken van EGW-verbruik niet aanvaard worden als bewijs voor ontheffing van de belasting voor woningen zonder inschrijving in het bevolkingsregister.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Belastingen	De woordvoerder van verzoeker blijft aandringen op vergoeding voor een horeca-uitbater die onnodige kosten maakte. Hij wijdt deze kosten aan communicatiefouten, zowel van team Innames Publieke Ruimte bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen als van Dienst Belastingen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Interne klachtenbehandeling

3 onderzochte tweedelijnsklachten

geen (deels) gegronde klachten

tegenover 5 in 2023

tegenover 40% in 2023

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

3 Tweede mening

Diensten met onderzochte klachten

2 Lokale dienstencentra

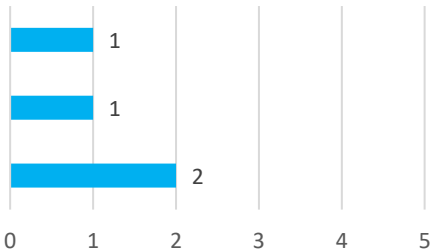
1 Dienst Zelfstandig Wonen

Thema's onderzochte tweedelijnsklachten

Onderzocht vs. (deels) gegronde ombudsnormen

1 Financiële hulpverlening

Actieve/passieve informatieverstrekking



1 Gedrag medewerker

1 Hulpverlening

Deontologie

Actieve dienstverlening

Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Beoordeling	Ombudsnormen
Dienst Zelfstandig Wonen	Verzoekster klaagt dat ze zelf de financiën van haar man op zich wil nemen, maar dat ze van het OCMW nog 6 maanden moet wachten.	Bemiddeling geslaagd	
Lokale dienstencentra	Verzoekster voelt zich gediscrimineerd door het lokale dienstencentrum nadat de centrumleider haar meermaals aansprak over haar gedrag.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Deontologie
Lokale dienstencentra	Verzoekster klaagt dat zij na "een akkefietje" met de maatschappelijk assistent niet meer welkom is in het lokale dienstencentrum, dat zij daar geen uitleg over krijgt en dat men nu geen vervoer meer wil regelen voor een doktersbezoek.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking

Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd

3 onderzochte tweedelijnsklachten

tegenover 5 in 2023

33% (deels) gegrond

tegenover 60% in 2023

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

- 1 Tweede mening
- 1 Betwisting facturatie
- 1 Gebrekkige dienstverlening

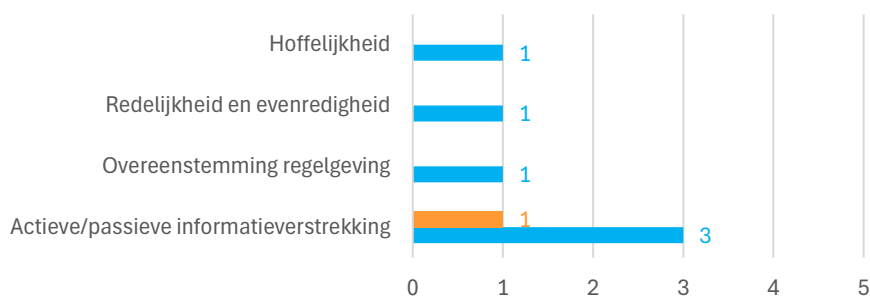
Diensten met onderzochte klachten

- 2 Dienst Kinderopvang
- 1 Stedelijk Onderwijs Gent

Thema's onderzochte tweedelijnsklachten

- 1 Buitenschoolse opvang
- 1 Onderwijs
- 1 Kinderopvang

Onderzocht vs. (deels) gegrond ombudsnormen



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Beoordeling	Ombudsnormen
Dienst Kinderopvang	Verzoekster klaagt dat zij een factuur kreeg voor de vakantieopvang van haar kleindochter, hoewel zij die opvang annuleerde tegelijk met die van haar dochter.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Kinderopvang	Verzoeker geeft aan dat hij geen informatie krijgt over de plaats op de wachtlijst of over de beschikbaarheid van plekken in de kinderopvang. Hij wenst meer duidelijkheid en de garantie dat er plaats zal zijn.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking
Stedelijk Onderwijs Gent	Verzoeker klaagt dat zijn 9-jarige zoon niet langer terecht kan op zijn huidige school, dat de school hem verwijst naar het buitengewoon onderwijs en dat hij nu te laat is om hem aan te melden voor een andere school.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Hoffelijkheid; Redelijkheid en evenredigheid

Departement Stedelijke Ontwikkeling

232 onderzochte tweedelijnsklachten

tegenover 301 in 2023

31% (deels) gegrond

tegenover 25% in 2023

Gezien de Ombudsdienst voor het departement Stedelijke Ontwikkeling de meeste tussenkomsten (716) doet, voegen we dit extra overzicht toe. Op die manier kan gekeken worden waar er eventuele verbeteringen mogelijk zijn op vlak van bekendheid kanalen of (h)erkenning van de klacht bij de front office.

	Tweedelijns dossier (ontvangen)	Eerstelijns dossier	Melding	Infovraag	Signaal	TOTAAL
Departement	269	146	166	105	30	716
Mobiliteitsbedrijf	168	73	36	45	27	349
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	32	30	63	16	1	142
Groendienst	33	20	40	4		97
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	20	6	19	13	1	59
Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	7	12	3	3		25
Dienst Wonen	1		4	18		23
Dienst Milieu en Klimaat	7	2	1	5		15
Dienst Economie	1	2		1	1	5
Projectbureau Ruimte		1				1

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

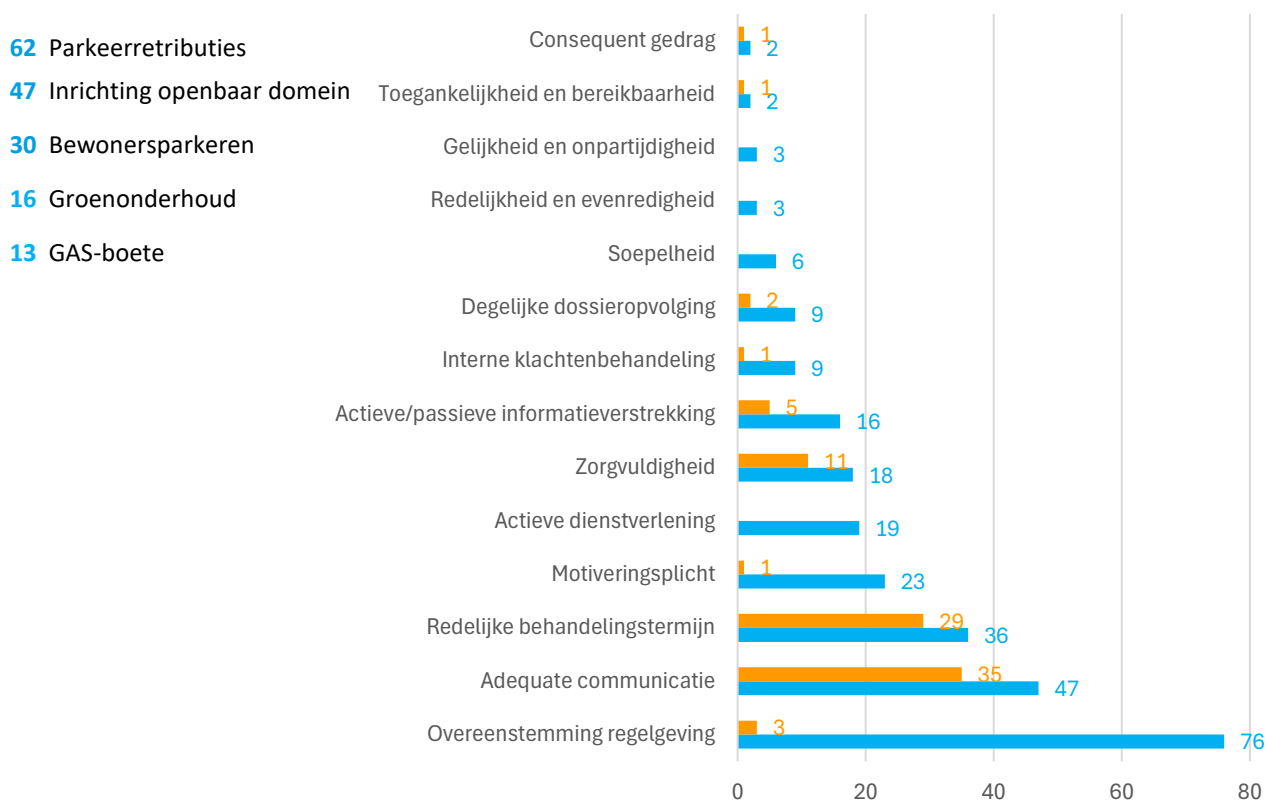
- 76** Tweede mening
- 53** Betwisting retributie(s)
- 46** Gebrekkige communicatie
- 43** Gebrekkige dienstverlening
- 21** Betwisting GAS-boete(s)

Top 5 diensten met meest onderzochte klachten

- 149** Mobiliteitsbedrijf
- 30** Groendienst
- 28** Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
- 16** Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu
- 4** Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

Top 5 thema's **onderzochte** tweedelijnsklachten

Onderzocht vs. (deels) gegrond ombudsnormen
(indien meer dan 1 keer onderzocht)



Naast de aanbevelingen zijn er ook enkele verbetersuggesties:

- Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen:** Het zou nuttig zijn om verzoekers te informeren over de status van hun melding. Ook bij een rechtzetting van dienstverlening is het belangrijk om de burger steeds op de hoogte te houden. Overweeg ook een ontvangstmelding waarin aangegeven wordt dat de vraag in behandeling is, maar dat er geen verdere communicatie zal volgen. Dit helpt om de verwachtingen van burgers te managen.
Eerder in 2024 gaven we een gelijkaardige suggestie aan het Mobiliteitsbedrijf voor een vraag over snelheidsbeperkende maatregelen. Dit type aanvragen werd geregistreerd om mee te nemen bij een heraanleg van een wijk, buurt, of straat, maar bleef verder onbeantwoord. Ondertussen is de ontvangstmelding aangepast voor verschillende webformulieren zoals melding van overdreven snelheid/straatracen, onveilige of nieuwe zebapaden, suggestie nieuwe fietsenstalling of publieke laadpaal.
- Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen:** Een herziening van de prijsbepaling voor het tijdelijk verwijderen van anti-parkeerpaaltjes binnen het 'retributiereglement voor diensten van technische aard van het Departement Stedelijke Ontwikkeling' zou wenselijk zijn. De huidige kostprijs van 137,60 euro per paaltje lijkt niet in verhouding tot de geleverde dienst. Vaak moeten drie paaltjes verwijderd worden voor bijvoorbeeld een verhuis of levering van één meubelstuk. Het zou beter zijn om een reële kost aan te rekenen, waarbij het vervoer van personeel en middelen slechts één keer in rekening wordt gebracht bij het verwijderen van meerdere paaltjes. Dit zou bijdragen aan een sociaal rechtvaardigere aanrekening, zodat burgers niet onevenredig belast worden.
- Mobiliteitsbedrijf:** Overweeg om duidelijker op de parkeerautomaten aan te geven waar de dichtstbijzijnde automaat met cashbetaling is. Dit helpt burgers sneller naar een parkeerautomaat, waar je cash kan betalen en voorkomt dat ze op de website naar de juiste digitale kaart moeten zoeken.

Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Beoordeling	Ombudsnormen
Dienst Economie	Verzoeker diende een kandidatuur in voor de aankoop van een perceel bedrijfsgrond. Hij kreeg te horen dat zijn kandidatuur niet werd ontvangen waardoor hij dus ook niet kon weerhouden worden. Hij is het niet eens met de resultaten van het klachtenonderzoek door het OOG en betreurt dat gesprekken hierover niet mogelijk zijn.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling; Rechtszekerheid
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoeker eist dat bij de behandeling van zijn drie LEZ-boetes rekening wordt gehouden met een bericht van bpost, die bevestigt dat hij drie aangetekende brieven niet heeft ontvangen.	Bemiddeling geslaagd	
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoeker klaagt dat hij geen reactie heeft ontvangen op zijn bezwaarschrift tegen een omgevingsvergunning.	Ongegrond	Adequate communicatie
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoeker begrijpt niet waarom de dienst niet tegemoetkomt aan zijn vraag tot schrapping van risicoground uit de gemeentelijke inventaris.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling
Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Verzoeker is van mening dat het plaatsen van een hemelwaterput niet verplicht is en deze aanname wordt door de omgevingsambtenaar betwist. Verzoeker wil dit graag bespreken maar de omgevingsambtenaar wil hem niet te woord staan gezien de formele procedure loopt.	Bemiddeling geslaagd	
Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Verzoeker vindt het niet kunnen dat de juistheid van twee contactgegevens wordt bevestigd, terwijl die niet meer blijken te bestaan.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid
Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Verzoeker is boos omdat geen volledig antwoord komt op zijn vragen aan de Dienst Stedenbouw.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking
Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Verzoeker voelt zich bedrogen omdat het niet meer mogelijk blijkt om het aanvraagdossier van een geafficheerd openbaar onderzoek in te kijken en erover bezwaar in te dienen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker klaagt dat hij geen verdere reactie meer heeft ontvangen op zijn mail met opmerkingen over de uitbating van een poezencafé.	Gegrond	Adequate communicatie
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoekster is teleurgesteld omdat ze na lang wachten nog geen reactie kreeg op haar overlastmelding.	Gegrond	Adequate communicatie
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker betreurt dat de bouwovertradingen die hij meldde niet snel genoeg worden opgepikt en er geen reactie komt op zijn herinneringsmail.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Degelijke dossieropvolging

Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker klaagt dat een woning die hij verhuurt onterecht geen conformiteitsattest kreeg en dat de woning niet geschrapt werd van de inventaris toen er wel een conformiteitsattest werd uitgereikt. Daardoor zou hij onterecht een belasting van 5600 euro moeten betalen.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker merkt dat een aantal mensen die elkaar niet kennen samenwonen in een eengezinswoning. Hij is verontwaardigd omdat dit oneigenlijk gebruik van die eengezinswoning is en betreurt dat adequate handhaving hierover niet mogelijk lijkt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker aanvaardt niet dat een eengezinswoning gebruikt wordt door samenwoners. Hij is van oordeel dat deze alternatieve woonvorm als kamerverhuur moet gezien worden.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Degelijke dossieropvolging; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoekster klaagt dat er niets gedaan wordt om de verwaarloosde woning in de buurt aan te pakken en de eigenaar te verplichten om de woning te renoveren.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoekster is boos omdat zij maar laat op de hoogte is geraakt van een procedure over de ongeschiktheidsverklaring van een appartement dat zij verhuurt. Zij vindt dat er niet op een efficiënte en correcte manier met haar is gecommuniceerd. Zij vindt ook dat de diensten onvoldoende moeite hebben gedaan om haar via andere kanalen te informeren.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker is van oordeel dat bij een controle door Milieutoezicht geen vaststellingen werden gedaan omdat de controle naar stofhinder te beperkt was in tijd en hetgeen gecontroleerd werd, ontoereikend was, hij stelt ook dat de wetgeving niet correct toegepast zou worden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoekster vraagt verder uitstel voor de noodzakelijke werken die moeten uitgevoerd worden voor het bekomen van een conformiteitsattest. Ze is van oordeel dat de Dienst Toezicht heel streng optreedt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker vindt dat de Stad weinig slagkracht toont bij de aanpak van een verwaarloosde woning die gevaar oplevert voor de openbare veiligheid.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker is verontwaardigd omdat hij niet werd uitgenodigd voor de woonstcontrole van een woning die hij verhuurt, heeft opmerkingen over de dienstverlening en wijt de oorzaak van het vochtprobleem aan de burelen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker weigert haar waterdoorlatend kunstgras te verwijderen. Ze is van oordeel dat dit niet als verharding mag gezien worden en vecht ook de definitie van 'verharding' aan.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker klaagt dat niet alle gebreken werden opgenomen in het technisch verslag bij een conformiteitsonderzoek en dat de controleur meer nadruk legde op een gebrek aan hygiëne dan op de gebreken van de woning.	Ongegrond	Deontologie; Zorgvuldigheid
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker stelt sluikstort vast op privéterrein en vindt dat de Stad Gent moet instaan voor het opruimen van het afval. Hij vindt ook dat de diensten aan doorschuifgedrag doen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker wil een nakende ongeschiktheid van haar woning vermijden en vraagt onze tussenkomst om zo uitstel te bekomen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker meldt dat hij vreest voor wateroverlast omdat in een werfzone die door de Stad is goedgekeurd een container de afvoer van een riolering blokkeert. Hij heeft dat al verschillende keren gemeld maar hij vindt dat er niet voldoende wordt gedaan om het probleem aan te pakken.	Bemiddeling geslaagd	
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker klaagt dat hij tijdig een vergunning inname publieke ruimte heeft aangevraagd maar dat hij één werkdag vóór de start van de werken nog steeds geen vergunning heeft ontvangen.	Bemiddeling geslaagd	
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker betreurt dat hij na 21 dagen nog geen enkele reactie heeft ontvangen op zijn e-mail. Hij vindt het lang wachten op de realisatie van een parkeerplaats voor personen met een beperking voor zijn woning.	Bemiddeling geslaagd	
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker betreurt dat de eindafwerking van een oprit nog niet is uitgevoerd.	Bemiddeling geslaagd	
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker betreurt dat hij geen aanvraag kan doen voor het tijdelijk verwijderen van anti-parkeerpaaltjes omdat hij digitaal niet onderlegd is. Bovendien staat de kostprijs van 137,60 euro per paaltje niet in verhouding tot het te leveren meubelstuk.	Bemiddeling geslaagd	
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker is boos want ze kampt al jaren met vochtproblemen in haar woning. Ze wijdt dit aan het slechte herstel en algemene kwaliteit van het trottoir.	Bemiddeling geslaagd	
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoekster klaagt dat zij helemaal niet kan begrijpen hoe een vergunning inname publieke ruimte kan leiden tot een belasting van wel 29.500 euro.	Gegrond	Zorgvuldigheid

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker klaagt dat hij al verschillende keren gevraagd heeft om de belijning voor zijn parkeerplaats voor personen met een beperking te komen herschilderen, maar dat er niets gebeurt.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker betreurt dat hij geen antwoord krijgt op zijn bericht over de onafgewerkte aanleg van een oprit voor een nieuwbouw.	Gegronnd	Adequate communicatie; Toegankelijkheid en bereikbaarheid
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker betreurt dat hij geen antwoord krijgt op zijn verzoek om een paal van het trottoir te verwijderen.	Gegronnd	Adequate communicatie
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker is boos omdat niet wordt gereageerd op zijn klacht over de grote hoeveelheid innames van parkeerplaatsen in de omgeving van zijn woning.	Gegronnd	Adequate communicatie
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoekster klaagt dat ze al heeft doorgegeven dat er een grote put is aan haar oprit maar dat deze nog steeds niet werd opgevuld.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoekster klaagt dat haar melding over de put in het wegdek niet werd opgenomen door de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker vraagt een oplossing voor de spatten en vegen die zijn ontstaan door de heraanleg van een voetpad op een net geverfde gevel.	Gedeeltelijk gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoekster is verontwaardigd omdat aan haar klacht over het niet compenseren van twee parkeerplaatsen voor personen met een beperking geen gevolg werd gegeven.	Gedeeltelijk gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking; Interne klachtenbehandeling
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker klaagt in november dat het voetpad niet volledig werd afgewerkt na een heraanleg in de maanden mei en juni.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijke behandelingstermijn
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker klaagt dat de Stad zijn werken voor een waterdoorlaatbare oprit stopzette en daarnaast eiste dat het stuk op openbaar domein in klinkers wordt aangelegd, zoals opgelegd in een eerdere omgevingsvergunning. Hij is het niet eens met de behandeling van zijn klacht in eerste lijn.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid; Interne klachtenbehandeling
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoekster stelt vast dat na een heraanleg van haar straat de verlaagde boordsteen voor haar woning is verdwenen en daar nu een plantvak ligt. Zij wil dat de inkom die zij nu als garage gebruikt gevrijwaard blijft en is het niet eens met het onderzoek en de motivering van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Overeenstemming met de regelgeving

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker klaagt dat een stadsdienst zijn regenpijp heeft beschadigd bij het plaatsen van een verkeerspaal en hij gedurende 3 maanden niemand van de dienst heeft gezien om dit te herstellen.	Ongegrond	Zorgvuldigheid
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker klaagt dat zijn moeder geen reactie ontving op een aangetekende brief over de bussen die nu door hun straat rijden, die voor overlast zorgen.	Ongegrond	Adequate communicatie
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoekster klaagt dat ze een vergunning heeft bekomen voor haar verhuis maar dat er tegelijkertijd ook een vergunning werd gegeven om een rommelmarkt te houden. Ze vreest dat ze geen plaats zal hebben om de vrachtwagen te laten parkeren voor de verhuis.	Ongegrond	Adequate communicatie
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker aanvaardt niet dat zijn straat niet zou worden heraangelegd. Hij vindt de kwaliteit ervan dermate slecht en wil snel verbetering zien.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Motiveringsplicht
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoekster is boos omdat de bus zal stoppen voor haar handelspand terwijl het oorspronkelijke plan iets anders voorzag. Zij meent dat die beslissing enkel is genomen om tegemoet te komen aan enkele klagers.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijkheid en evenredigheid
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Het bedrijf van verzoekster blijft hinder ondervinden van de lange omleiding en beperktere bereikbaarheid als gevolg van meerdere wegenwerken. Ze betreurt dat met haar suggesties geen rekening wordt gehouden.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker klaagt dat de aanpassingen in zijn straat, die gepland waren in november 2024, een maand later nog steeds niet zijn uitgevoerd.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker blijft zich verzetten tegen de verplichting om de bevloering van zijn horecaterras uit te breken. Die werd gelegd zonder vergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	De woordvoerder van verzoeker blijft aandringen op vergoeding voor een horeca uitbater die onnodige kosten maakte. Hij wijdt deze kosten aan communicatiefouten van zowel team Innames Publieke Ruimte bij Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen als Dienst Belastingen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Interne klachtenbehandeling
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker is boos omdat een maand na zijn melding de straatverlichting nog altijd niet werkt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Dienst Wonen	Verzoeker is teleurgesteld omdat hij de beloofde lijst van huurwoningen niet kreeg.	Gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking

Groendienst	Verzoeker aanvaardt niet dat de Groendienst de door haar gevraagde snoeiwerken aan een boom niet wil uitvoeren. De dienst zegt alleen te snoeien als een boom gevaar oplevert of diens gezondheid in het gedrang komt.	Bemiddeling geslaagd	
Groendienst	Verzoekster meldt dat zijzelf en verschillende burens al vele stappen hebben gezet en diensten hebben aangesproken om het sluikestorten in de wijk onder controle te krijgen. Toch blijft het probleem aanhouden. Gebeurt er wel genoeg? Is er visie?	Bemiddeling geslaagd	
Groendienst	Verzoekster vroeg verscheidene malen (telefonisch) naar groenonderhoud. Dit zou genoteerd zijn en uitgevoerd worden. Na enkele maanden moet zij vaststellen dat dit nog niet is gebeurd. Zij kreeg geen tussentijdse feedback van de dienst.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn
Groendienst	Verzoeker ergert zich aan het ontbrekende groenonderhoud van een perk voor zijn woning. Hij kreeg geen respons op zijn herhaalde mails hierover. Ook telefoonoproepen kenden geen gevolg.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn
Groendienst	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt van de Groendienst op zijn opmerkingen over het terrein aan de Watertorenstraat, waar sinds kort boomstammen de toegang tot een jarenlang gedoogde parkeerzone versperren.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn
Groendienst	Verzoekster klaagt dat de Groendienst de beloofde aanplantingen niet heeft uitgevoerd en vindt dat de huidige aanplantingen er maar triestig bijliggen.	Gegron	Degelijke dossieropvolging; Redelijke behandelingstermijn
Groendienst	Verzoeker klaagt dat hij geen reactie krijgt op twee mails die hij gestuurd heeft over de groenzones aan het Sint-Annaplein.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn
Groendienst	Verzoeker meldt dat hij maar geen antwoord krijgt op zijn klacht over het groenonderhoud van een buurtspeeltuin.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn
Groendienst	Verzoeker heeft overlast van duiven, spreekt de Groendienst daarover aan, maar krijgt geen antwoord.	Gegron	Adequate communicatie
Groendienst	Verzoeker is zeer teleurgesteld omdat de schade als gevolg van straatboomwortels nog altijd niet werd vastgesteld door de Groendienst.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn
Groendienst	Verzoeker is heel boos omdat het maairegime in zijn straat opnieuw niet werd uitgevoerd zoals afgesproken. Hij voelt zich opnieuw benadeeld omdat alle bermen, behalve die aan zijn woning, werden aangepakt.	Gegron	Zorgvuldigheid

Groendienst	Verzoeker doet tweemaal melding van een sluikestort. Twee weken later is het nog niet opgeruimd. Uiteindelijk duurt het bijna een maand voor het afval is verwijderd.	Geground	Redelijke behandelingstermijn
Groendienst	Verzoeker is verantwoordigd omdat geen reactie komt op zijn vraag en herinneringsmail om een voetpad in een park beter toegankelijk te maken.	Geground	Adequate communicatie
Groendienst	Verzoeker klaagt dat zijn mails naar de Groendienst om snoeiwerken uit te voeren in zijn straat niet worden beantwoord.	Geground maar gecorrigeerd	Adequate communicatie
Groendienst	Verzoeker krijgt een dwangbevel van de deurwaarder voor een openstaande schuld m.b.t. rattenbestrijding. Die bestrijding werd aangevraagd door zijn buurman.	Geground maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
Groendienst	Verzoeker stelt vast dat de draadafsluiting tussen de hondenlosloopweide en de zwemzone al een tijdje stuk is. Meldingen hierover lijken niet adequaat opgevolgd te worden want verzoeker kent geen stand van zaken en blijft om een oplossing vragen.	Gedeeltelijk geground	Zorgvuldigheid
Groendienst	Verzoekster wil de picknicktafels in haar wijk verwijderd zien omdat ze overlast veroorzaken door mensen die er alcohol drinken en lawaai maken.	Gedeeltelijk geground	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie; Coördinatie
Groendienst	Verzoekster is teleurgesteld dat de Groendienst niet reageert of actie onderneemt bij een rattenprobleem.	Gedeeltelijk geground	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie
Groendienst	Verzoeker is kwaad omdat de Groendienst van oordeel is dat de bomen in zijn straat gezond en veilig zijn, terwijl hij aangeeft veel last te ondervinden van vallende takken en hars afkomstig van deze bomen.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging
Groendienst	Verzoekster klaagt dat de belofte om zitbanken te verwijderen niet nageleefd wordt en dat de Groendienst en Dimensa naar elkaar verwijzen om dit op te lossen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Groendienst	Verzoekster wijst op een gebrek aan afvalkorven om hondenpoepzakjes in achter te laten. Zij heeft een bijkomende korf gevraagd in de buurt van haar woning maar de bevoegde dienst gaat daar niet op in.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie
Groendienst	Verzoeker is van mening dat de Stad Gent door de wijze van groenonderhoud verantwoordelijk is voor een rattenplaag. Hij heeft te goeder trouw gehandeld om de ratten te bestrijden en vraagt daarom een compensatie voor de gemaakte kosten.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie

Groendienst	Verzoekster klaagt dat de begraafplaats niet voldoende wordt onderhouden, waardoor zij niet meer bij de achterkant van het graf van haar man kan komen om dit te onderhouden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Groendienst	Verzoeker is van oordeel dat de Groendienst in het voorbij jaar geen onderhoud uitvoerde in de groenperken naast zijn woning.	Ongegrond	Zorgvuldigheid
Groendienst	Verzoeker is van oordeel dat een maaibeurt veel te vroeg gebeurde en vraagt om in de toekomst het terrein ook maar deels te maaien.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Groendienst	Verzoeker is boos omdat de Groendienst de grassoorten met aren die voor honden gevaarlijk kunnen zijn, niet wegmaait.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Groendienst	Verzoeker heeft bericht gekregen dat hij de groenstrook langs zijn perceel voortaan zelf moet maaien. Hij is het daar niet mee eens.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Groendienst	Verzoeker eist, nadat wortelschade aan de afvoer werd vastgesteld, dat een straatboom wordt verplaatst of verwijderd om zo eventuele toekomstige schade te vermijden.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid
Groendienst	Verzoeker merkt op dat het gras van een grasperk in zijn buurt af en toe opnieuw wordt ingezaaid door de Groendienst. Hij is van oordeel dat strenger optreden tegen loslopende honden de kosten hiervoor kan voorkomen.	Ongegrond	Zuinigheid
Groendienst	Verzoeker wil dat de straatboom voor zijn woning wordt gesnoeid. Na twee telefonische contacten volgt geen finaal antwoord van de dienst over wat zal gebeuren.	Geen oordeel	Actieve/passieve informatieverstrekking
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij vertrouwde op de informatie van de parkeerwachter die hem liet weten dat hij daar kon parkeren met zijn bewonersvergunning.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij niet met een bankkaart kon betalen wegens een tijdelijke blokkering ervan door het overlijden van zijn echtgenote. Verzoeker dacht dat alle parkeerautomaten in Gent enkel met de bankkaart werkten.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker heeft een abonnement in een parkeergarage. Zij vindt dat meer menselijkheid aan de dag gelegd moet worden als ze die parkeergarage 30 seconden buiten het tijdsvenster uitrijdt en door de parkingbewaker naar de betaalautomaat wordt verwezen.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij pas vanaf september een terugbetaling krijgt voor de tweede bewonersvergunning ondanks dat hij al in juni de bewonersvergunning stopzette.	Bemiddeling geslaagd	

Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat de signalisatie die de bewonerszone aanduidde tijdens de Gentse Feesten niet duidelijk was en hij niet wist dat er bewonersparkeren geldig was in de Blekersdijk.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij wel degelijk een sms verstuurd heeft om een parkeerrecht aan te kopen.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributies die ze heeft ontvangen omdat ze geparkeerd stond op een elektrische autodeelplaats zonder geldige vergunning.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij tijdig een e-mail heeft gestuurd met de gevraagde bewijstukken om een vergunning voor het autovrij gebied aan te vragen maar dat het Mobiliteitsbedrijf de aanvraag geweigerd heeft.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij maaltijden aan het leveren was en niet geparkeerd stond. Hij klaagt ook aan dat er voor maaltijdbezorgers geen regeling bestaat om zonder problemen te laden en te lossen.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributies omdat ze niet wist dat de bewonersvergunning geschrapt was door de verhuis van haar man.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat de parkeerautomaten telkens uitvielen en hij zijn parkeerschijf had voorgelegd.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij niet op de hoogte werd gebracht van de terugbetaling van de parkeerretributie die hij betaald had met een verkeerde mededeling.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niets doet om het parkeren voor zijn oprit te voorkomen.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat er een verkeerde straatnaam vermeld staat op de parkeerretributie.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat er voortdurend verkeerd geparkeerd wordt aan de ingang van de Cultuurkapel en dit ondanks het parkeerverbod. Hij vraagt maatregelen om dit tegen te gaan.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf maar 1 van de 2 parkeerretributies heeft geannuleerd ondanks de afwezige parkeerautomaat en zijn parkeerschijf die voorlag.	Bemiddeling geslaagd

Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributies wegens parkeren in een verkeerde bewonerszone omdat hij zich daar niet van bewust was en een vergissing maakte.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij een bevestiging heeft gekregen dat zijn nieuwe nummerplaat geregistreerd werd voor de bewonersvergunning maar dat hij toch een parkeerretributie ontving.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij, ondanks dat hij een parkeerplaats heeft in het complex waar hij woont maar daar enkel via de ondergrondse parkeergarage Vrijdagmarkt kan geraken, zijn parkeerplaats niet kan bereiken tijdens het Lichtfestival omdat de parkeergarage niet toegankelijk is. Deze klacht ontvingen we meermaals van verschillende burgers.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betreurt dat ondanks dat hij een vergunning had voor het autovrij gebied toch twee GAS-boetes reed omwille van het negeren van een C3-bord.	Gegron	Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord kreeg op zijn e-mails die door de schepen werden doorgestuurd naar het Mobiliteitsbedrijf.	Gegron	Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt van het Mobiliteitsbedrijf op haar vraag om meer bewonersparkeren in te voeren in haar straat en vraagt ook meer controle op deze parkeerplaatsen.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt op haar mail over de verkeersveiligheid aan Zuidbroek.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	De privaatparking waar verzoeker zijn camionette met kostbare inhoud stalt is door werken niet meer bereikbaar. Hij vroeg naar een veilig parkeeralternatief, maar op zijn vraag kwam geen reactie.	Gegron	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat er niets gedaan wordt aan het feit dat er wel al grondmarkeringen zijn aangebracht die de voorrang aangeven voor de fietsers op de Lousbergskaa maar dat er nog geen bijhorende signalisatie is geplaatst.	Gegron	Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn vraag over de verschillen in parkeervoorschriften bij een zebapad in de straten van Gent, die anders zijn aangelegd.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat de sensor voor het Shop&Go parkeerregime niet werkt en het veel te lang duurt vooraleer dit verholpen wordt.	Gegron	Redelijke behandelingstermijn; Zorgvuldigheid

Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij nog steeds geen antwoord heeft ontvangen op zijn vragen over de kostprijs van het wijkmobiliteitsplan Oud-Gentbrugge/Dampoort.	Geground	Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betreurt geen antwoord te krijgen op zijn vraag over het verlies van huurinkomsten door straatwerken, waardoor de parkeerplaats die hij aan een handelaar verhuurt, tijdelijk onbereikbaar is en de voorgestelde alternatieve parkeerregeling ongeschikt is voor het laden en lossen van goederen.	Geground	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen reactie heeft ontvangen op zijn mails over de parkeerhaken aan zijn garage.	Geground	Degelijke dossieropvolging; Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn mail over de heraanleg van de Belvédèreweg/Nekkersberglaan.	Geground	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat er nog steeds geen werk is gemaakt van het parkeerverbod dat beloofd werd.	Geground	Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen reactie meer heeft ontvangen en ook geen aanpassingen ziet op het terrein op zijn vraag over de fietsvoorsorteerstrook aan de Hundelgemsesteenweg.	Geground	Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij opnieuw een parkeerretributie heeft ontvangen omdat hij geparkeerd stond voor zijn eigen garagepoort in een blauwe zone.	Geground	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn mail over het nieuwe wegdek in de Westergemstraat.	Geground	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat er na maanden van beloftes nog steeds geen maatregelen zijn genomen om de verkeerssituatie in de Terneuzenlaan aan te pakken.	Geground	Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij al maanden aan het wachten is op een reactie van het Mobiliteitsbedrijf om een kwitantie te bekomen van de parkeerkosten op parking The Loop.	Geground	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze al meer dan twee jaar wacht op de beloofde kortparkeerplaatsen voor de handelaars in de buurt.	Geground	Redelijke behandelingstermijn; Vertrouwen
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat, ondanks de belofte, het paaltje in de August Van Lokerenstraat nog steeds niet is weggenomen.	Geground	Redelijke behandelingstermijn

Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn vragen om de veiligheid in de omgeving van de school De Wijze Eik te verhogen.	Gegronnd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn vragen en opmerkingen over de zone 50 in Desteldonk.	Gegronnd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij geparkeerd stond voor de inrij zonder dat de nummerplaat is aangebracht op de inrijpoort.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist 4 parkeerretributies omwille van medische overmacht, waarvoor het bezwaar eerder niet werd aanvaard.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Consequent gedrag; Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn mail over de signalisatie van fietsbruggen en onderdoorgangen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij enkel wat algemene antwoorden krijgt op zijn vragen en opmerkingen over de parkeersituatie in de Notarisstraat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen reactie heeft ontvangen van het Mobiliteitsbedrijf op zijn opmerkingen over de invoering van commercieel plus parkeren op het Gentbruggeplein.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen motivatie krijgt van het Mobiliteitsbedrijf waarom er nu geen fietsenstallingen bijkomen in zijn straat en wil de timing weten wanneer dit wel zal gebeuren.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker is kwaad omdat de Stad weigert om drie gele strepen aan te brengen op de stoep, omdat hij nauwelijks van zijn oprit kan na de recente circulatiewijziging in zijn straat.	Gedeeltelijk gegronnd	Adequate communicatie; Consequent gedrag; Gelijkheid en onpartijdigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributies en de extra deurwaarderskosten omdat ze een geldige bewonersvergunning had op het moment dat de parkeerretributies werden uitgeschreven. Ze heeft ook geen herinneringsbrieven ontvangen.	Gedeeltelijk gegronnd	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij geparkeerd stond voor zijn inrij waarop de nummerplaat werd aangebracht en klaagt dat hij nog geen antwoord heeft ontvangen op een mail hierover.	Gedeeltelijk gegronnd	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze verschillende pogingen heeft gedaan om via een sms een parkeerrecht aan te kopen maar dat dit niet lukte.	Gedeeltelijk gegronnd	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid

Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat na de aanleg van een verlaagd voetpad het niet meer mogelijk is om voor zijn garage te parkeren. Hij twijfelt ook aan de wettelijkheid van deze beleidskeuze.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Gelijkheid en onpartijdigheid; Motiveringsplicht; Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat de signalisatie die het bewonersparkeren aangeeft, niet duidelijk is en betwist ook de administratiekosten omdat hij een tweede herinneringsbrief kreeg toen hij nog in communicatie was met het Mobiliteitsbedrijf.	Gedeeltelijk gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat de tarieven en het reglement die uithangen in parkeergarage Reep enkel in het Nederlands zijn en helemaal niet duidelijk zijn. Hij meent ook dat hij te veel betaald heeft om te parkeren en wil het te veel betaalde bedrag terug.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze geen degelijk antwoord ontvangt van het Mobiliteitsbedrijf op haar klachten over de communicatie met betrekking tot parkeren tijdens het Lichtfestival.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij niet wist dat hij met zijn bewonersvergunning niet mocht parkeren op een Shop&Go plaats en klaagt dat de bewoners niet verwittigd zijn geweest van de invoering van deze parkeerplaats.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet luistert naar zijn argumenten om de fietsenstalling voor zijn deur te verplaatsen.	Gedeeltelijk gegrond	Motiveringsplicht; Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij al verschillende keren het parkeerprobleem dat door De Punt veroorzaakt wordt, heeft aangekaart maar er niets verandert op het terrein.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt op haar opmerkingen over de verkeerssituatie in het Bronstijdhof en dat er ook geen rekening wordt gehouden met haar opmerkingen.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat er, ondanks de belofte, nog steeds geen maatregelen zijn getroffen om zijn uitrit vrij te houden.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist een parkeerretributie omdat hij slechts zeer kort met een vervangwagen voor zijn deur geparkeerd stond.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf weigert een anti-parkeermaatregel aan te brengen, terwijl hij met de huidige inrichting vaak onvoldoende plaats heeft om voor zijn garage te parkeren.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Overeenstemming met de regelgeving

Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet ingaat op zijn vragen en opmerkingen over het fietsverkeer in de Ganzendries.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij al twee weken wacht op een nieuwe taxivergunning en hierdoor inkomsten verliest.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging; Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze de aangetekende herinneringsbrief niet heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat de parkeerautomaten zijn bankkaart niet accepteerden. Daarom heeft hij zijn parkeerschijf gebruikt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat het niet mogelijk is om een afspraak te bekomen bij het Mobiliteitsbedrijf om te praten over het wijkmobiliteitsplan en de invoering van een werfkaart.	Ongegrond	Toegankelijkheid en bereikbaarheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij voor 1 uur en 39 minuten parkeren het dagtarief van 12 euro heeft moeten betalen op een parking aan The Loop. Volgens hem staan de tarieven ook niet duidelijk vermeld aan de ingang van de parking.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij tussen de borden van een inname publieke ruimte stond geparkeerd om dozen van zijn voertuig naar zijn appartement te brengen en een briefje met zijn gegevens geplaatst had.	Ongegrond	Soepelheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord heeft ontvangen van het Mobiliteitsbedrijf op haar klacht over de vrachtwagenoverlast in haar straat en meent dat het Mobiliteitsbedrijf ook geen acties wil ondernemen.	Ongegrond	Adequate communicatie; Interne klachtenbehandeling
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf de fietsenstalling terug op zijn oorspronkelijke plaats heeft gezet en dat ze geen antwoord heeft ontvangen op haar vraag van in 2022 om de fietsenstalling te verplaatsen.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij achterwaarts de straat is ingereden en zo de signalisatie van autodelen niet heeft gezien.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij de letter 'G' voor de code had geplaatst om per sms een parkeerrecht aan te kopen maar niet wist dat dit voor een gratis parkeerrecht was. Hij dacht dat de 'G' voor Gent stond.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Soepelheid

Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze wel degelijk pogingen heeft gedaan om een parkeerrecht aan te kopen maar dat niet kon wegens storingen op de automaten.	Ongegrond	Soepelheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker vindt het onrechtvaardig dat hij twee keer voor zijn deur beboet is voor het parkeren met een vervangwagen ondanks dat hij over een bewonersvergunning beschikt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijkheid en evenredigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de GAS-boetes omdat hij niet wist dat hij niet tussen 11 en 18 uur in het autovrij gebied mocht rijden met zijn vergunning. Hij klaagt ook dat de vermelde venstertijden niet goed worden aangeduid en dat het veel te lang duurt vooraleer men de GAS-boete ontvangt.	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat de procedure niet correct werd gevolgd en veel te lang heeft geduurd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributies en deurwaarderskosten omdat hij door meerdere vrijheidsberovingen niet in staat was om een parkeerrecht te betalen voor zijn geparkeerde wagen en hij ook niet kon reageren op de brieven die verstuurd werden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat volgens hem de signalisatie niet duidelijk is en hij als toerist ook de taal niet kent. Hij vindt het bedrag van de parkeerretributie ook niet in verhouding met de inbreuk.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij door de verdrijvingsvlakken aan zijn garage, niet meer voor zijn garagepoort kan parkeren zonder een GAS-boete te riskeren omdat zijn voertuig langer is dan de plaats.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij vooraf geen enkele brief heeft ontvangen over deze parkeerretributie.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de plaatsing van een laadpaal voor elektrische deelvoertuigen in de buurt van zijn woning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat hij niet op de hoogte was dat hij als marktkramer een vergunning nodig had om te parkeren op de parkeerplaatsen voor marktkramers. Hij was voortgegaan op de informatie die hij had ontvangen van een andere marktkramer.	Ongegrond	Soepelheid

Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat de signalisatie van bewonersparkeren niet duidelijk was en ze het bord ook niet kende als niet-bewoner.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat er voor hem geen uitzondering wordt gemaakt om buiten de venstertijden een verhuis van kostbare juwelen te regelen.	Ongegrond	Soepelheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij niet wist dat hij op een voorbehouden bewonersparkeerplaats parkeerde te meer omdat de Politie hem naar daar verwezen heeft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat haar gevelmuur vaak geschonden wordt door voertuigen die te breed zijn en toch door haar straat rijden. Verzoekster vraagt naast een breedtebeperking ook nog een extra maatregel door een paaltje te plaatsen.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist dat hij een antwoord op zijn verweerschrift heeft ontvangen over een GAS-boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij bezig was om via de app een parkeerrecht aan te kopen op het moment dat de retributie werd uitgeschreven.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat het volgens hem niet duidelijk is dat daar bewonersparkeren van kracht is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker gaat niet akkoord met de keuze van de plaats van een laadpaal in de Regine Beerstraat.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker gaat niet akkoord met het antwoord dat hij heeft ontvangen over de invoering van een fietsstraat in de Spijksstraat.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist twee parkeerretributies omdat hij geparkeerd stond met zijn voertuig terwijl zijn bewonersvergunning nog gekoppeld was aan een vervangwagen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat er geen mildheid getoond wordt nadat zij zich onwetend parkeerde op een parkeerplaats voor bewoners en dat het parkeergeld dat zij betaalde niet terugbetaald wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker stelt dat hij niet op de hoogte was van nog openstaande parkeerretributies en het gebruik van een gelijknamig dossiernummer verwarrend was.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de administratiekosten omdat hij de parkeerretributie en de eerste herinneringsbrief niet heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat de signalisatie die het bewonersparkeren aanduidt, niet duidelijk zichtbaar is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat de signalisatie niet duidelijk was dat het over een voorbehouden parkeerplaats voor elektrische autodeelwagens ging. Hij vraagt ook de annulatie van de administratiekosten omdat hij net daarvoor al betaald had.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op zijn vraag om de fietsenstalling aan zijn zaak te verplaatsen.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt over de vele GAS-boetes die hij ontvangt als ziekenvervoer en meent geen vergunning nodig te hebben om door de verkeersfilters te mogen rijden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze haar bankkaart niet bijhad en enkel een parkeerrecht kon aankopen met contant geld maar dat de parkeerautomaat dat niet aanvaardde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat er nog steeds geen oplossing is gekomen voor de verkeerssituatie waarbij bestuurders zich opstellen op de bus- en tramstrook om af te slaan, wat verboden is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij maar 5 minuutjes weg was om iets op te halen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf geen parkeerplaats wil voorzien voor haar elektrische zitdriewielerfiets.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat de tarieven en uren in de gele en oranje zone identiek zijn zodat een parkeerrecht uit de ene zone geldig zou moeten zijn in de andere zone.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de administratiekosten omdat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn verweerschrift.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf geen maatregelen wil nemen om te voorkomen dat er brommers rijden door het Bijzerigepad.	Ongegrond	Motiveringsplicht

Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat haar aanvraag om een parkeerplaats voor personen met een beperking te bekomen geweigerd werd omdat er al zo een parkeerplaats is in de buurt.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de extra kosten omdat hij telefonisch overeengekomen was met het Mobiliteitsbedrijf dat zij de administratiekosten zouden laten vallen, als hij de parkeerretributie betaalde.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij te lang moet wachten op een terugbetaling van de tweede bewonersvergunning.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij de eerste herinneringsbrief niet heeft ontvangen en vraagt om de bijkomende administratiekosten te schrappen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat een vriend voor haar garage had geparkeerd om haar boodschappen binnen te brengen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat haar verweer tegen de GAS-boete niet meer wordt aanvaard ondanks dat ze de documenten tijdig hebben doorgestuurd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat de fietsenstallingen in Gent niet reglementair staan omdat de nodige signalisatie ontbreekt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil aanvaarden dat zij een verklaring opmaakt dat haar dochter en schoonzoon met haar voertuig mogen rijden om een bewonersvergunning te bekomen.	Ongegrond	Soepelheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij de eerste brieven over de GAS-boete niet ontvangen heeft omdat deze naar zijn oud adres zijn gestuurd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker vindt het niet terecht dat hij een parkeerboete moet betalen terwijl hij aan de slag was als vrijwilliger tijdens een evenement van en voor de Stad Gent.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat er te weinig gecontroleerd wordt op het betalend- en bewonersparkeren waardoor hij geen parkeerplaats heeft om in zijn buurt te parkeren.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen bewonersvergunning kan bekomen als militair voor zijn voertuig met Nederlandse nummerplaat, ondanks dat hij in Gent gedomicilieerd is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de 2 GAS-boetes en de deurwaarderskosten voor een parkeerretributie omdat ze deze toch betaald heeft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij maar 6 dagen te laat heeft betaald.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de GAS-boete omdat zijn zoon niet kon zien dat hij niet in de straat mocht rijden zonder vergunning.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat er te snel overgegaan werd tot een dwangbevel bij de GAS-boetes, zij had graag eerst nog een extra herinnering gekregen.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niets doet aan de foutparkeerders in haar straat ondanks hun belofte om de GAS-vaststellers controle te laten uitvoeren.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze geen reactie krijgt op haar vraag om een paaltje te plaatsen om te voorkomen dat vrachtwagens tegen haar balkon rijden, wat al meerdere keren is gebeurd.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de GAS-boete en de deurwaarderskosten omdat zijn nummerplaat gebruikt wordt op een aanhangwagen die niet meer van hem is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster gaat niet akkoord met de oplossing die het Mobiliteitsbedrijf biedt om het foutparkeren tegen te gaan en klaagt dat ze ook geen volledig antwoord heeft ontvangen.	Ongegrond	Adequate communicatie; Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat de signalisatie die het elektrisch autodelen aanduidt, niet zichtbaar is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen toegang heeft om via het e-loket een nummerplaat toe te voegen aan de beheertools en dat het Mobiliteitsbedrijf hem daar niet kan mee verder helpen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat haar aangevraagde parkeerplaats voor personen met een beperking niet voor haar eigen deur ligt en haar buurman erop parkeert. Ze wenst dat de parkeerplaats verplaatst wordt voor haar deur.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij de eerste herinneringsbrief niet heeft ontvangen en dus vond dat hij de administratiekosten niet diende te betalen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat er voor haar raam een fietsenstalling komt terwijl er in de buurt veel andere plaatsen zijn waar zo een stalling niet voor hinder zorgt. Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op haar vraag.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze geen bezoekersrecht kon toedienen in de beheertool van de vergunningen voor het autovrij gebied. Volgens haar was er een storing en vraagt ze hoe dit kan verholpen worden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat er een fietsenstalling voor zijn deur is geplaatst waardoor hij niet meer voor zijn deur kan parkeren. Hij klaagt ook dat het Mobiliteitsbedrijf deze niet wil verplaatsen.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij dacht dat 29 december ook een wettelijke feestdag was en dus niet moest betalen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze wel degelijk een parkeerschijf had voorgelegd om te parkeren in de blauwe zone.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt over het niet stopzetten van de parkeersessies na 24 uur maar pas na 14 dagen door 4411 en over het feit dat ze constant wordt doorverwezen door zowel het Mobiliteitsbedrijf als door 4411.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat de parkeerautomaat waar hij een parkeerrecht wou aankopen, defect was en hij naar een andere parkeerautomaat moest gaan. Toen hij besliste om toch naar de parkeergarage te rijden, had hij al een parkeerretributie ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij meent het antwoord op zijn verweerschrift niet te hebben ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat de laadpaal die aan zijn deur werd geplaatst voor problemen zorgt en wil deze verplaatst zien. Hij vindt dat het Mobiliteitsbedrijf niet kan motiveren waarom deze laadpaal juist daar werd geplaatst.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de GAS-boetes en deurwaarderskosten omdat hij geen herinneringsmail heeft ontvangen om zijn vergunning voor het autovrij gebied te verlengen en hij ook geen antwoorden heeft ontvangen op zijn verweerschriften.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat men niet kan bewijzen dat ze afgetekend heeft voor de aangetekende zending.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker neemt geen genoegen met het antwoord van het Mobiliteitsbedrijf dat er op korte termijn geen aanpassingen komen van de tramlijn in de Bernard Spaelaan.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt omdat ze volgens het Mobiliteitsbedrijf geen persoonlijke parkeerplaats voor personen met een beperking kan krijgen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat haar straat afgesloten was en ze niet in haar garage kon rijden en zich dan maar op de dichtstbijzijnde bewonersparkeerplaats heeft geparkeerd.	Bemiddeling niet-geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de 16 GAS-boetes die hij kreeg omdat hij niet wist dat hij een motorfiets had gekocht in plaats van een bromfiets klasse B waardoor hij dacht dat hij hiermee door de verkeersfilters mocht rijden, of stappen met de motorfiets aan de hand te houden.	Bemiddeling niet-geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker verwijst naar een artikel dat in de pers verschenen is dat stelt 'dat het retributiereglement geanalyseerd zal worden en een tweede parkeerretributie op dezelfde dag geannuleerd zal worden.' Hij wenst dat ook zijn tweede parkeerretributie wordt geannuleerd.	Bemiddeling niet-geslaagd	

Departement Welzijn en Samenleving

30 onderzochte tweedelijnsklachten

tegenover 41 in 2023

20% (deels) gegrond

tegenover 17% in 2023

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

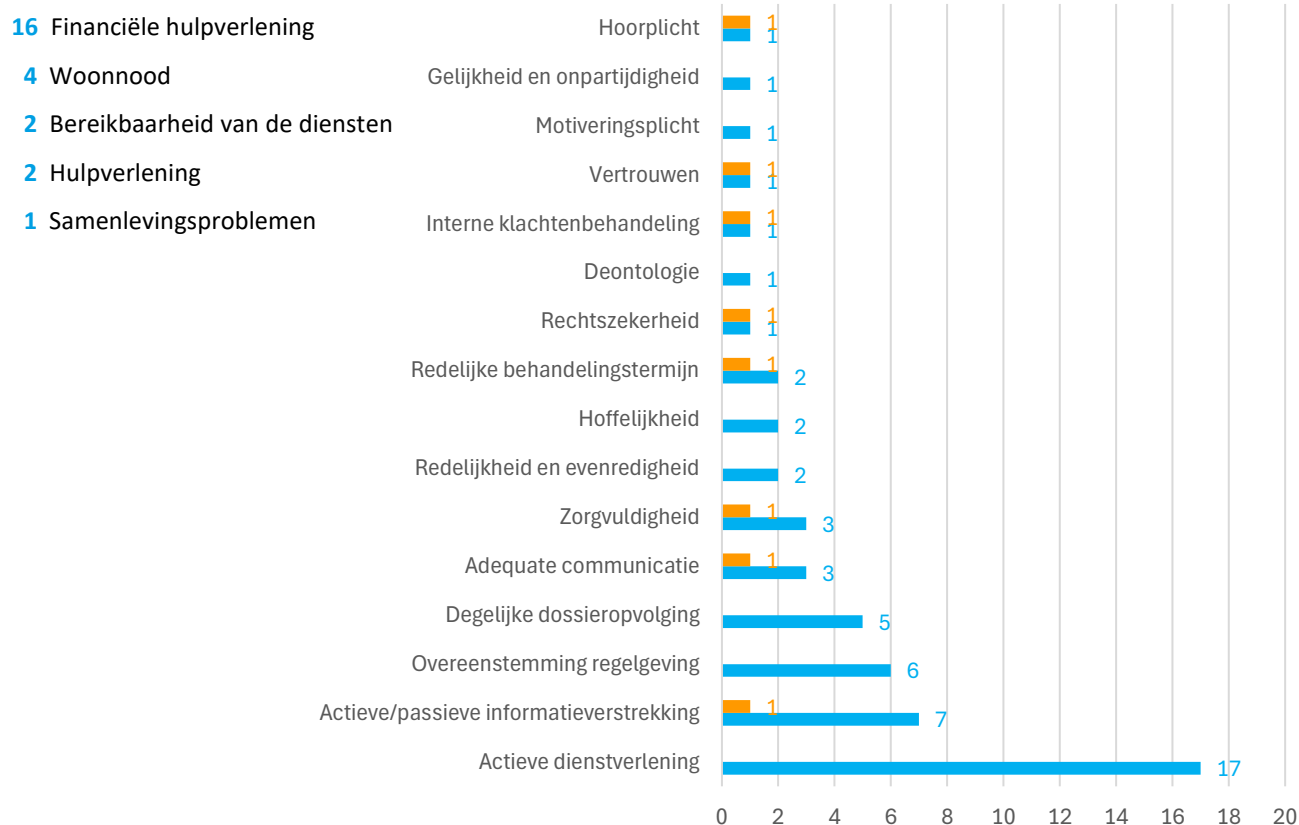
- 27 Gebrekkige dienstverlening
- 22 Tweede mening
- 3 Gebrekkige communicatie

Diensten met onderzochte klachten

- 22 Welzijnsbureaus+
- 4 Dienst Preventie voor Veiligheid
- 3 Thematische hulp
- 1 Dienstenbedrijf Sociale Economie

Top 5 thema's onderzochte tweedelijnsklachten

Onderzocht vs. (deels) gegrond ombudsnormen



Dienst	Onderzochte tweedelijsklachten	Beoordeling	Ombudsnormen
Dienst Preventie voor Veiligheid	Verzoekster klaagt dat de Gemeenschapswacht niets doet met haar klacht over de geveltuinjes in haar straat die niet onderhouden worden en de fietsen die niet in de fietsenstalling worden geplaatst maar op het trottoir.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging
Dienst Preventie voor Veiligheid	Verzoeker klaagt dat de burenbemiddeling partijdig verlopen zou zijn en dat de bemiddelaar de afspraken die gemaakt zijn tussen hem en zijn burens, niet verder wil opvolgen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Gelijkheid en onpartijdigheid
Dienst Preventie voor Veiligheid	Verzoekster zegt dat ze al tientallen keren melding gemaakt heeft van een sluikstort aan een afvalkorf, maar dat het probleem niet opgelost geraakt. Zij zegt dat zij weet wie de dader is maar dat er blijkbaar toch niet opgetreden wordt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Dienst Preventie voor Veiligheid	Verzoeker meldt dat een afvalcontainer van een restaurant steeds op het voetpad blijft staan en daar voor hinder zorgt. Het is al meermaals gemeld aan de Gemeenschapswacht, maar er lijkt niets aan te gebeuren.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Dienst Thematische Hulp	Verzoeker klaagt dat de maatschappelijk assistent niet naar hem zou willen luisteren, dat het contact met haar verkeerd liep en dat zijn klacht daarover niet correct beantwoord werd.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Hoffelijkheid; Interne klachtenbehandeling
Dienst Thematische Hulp	Verzoeker klaagt dat hij al 2 weken probeert om zijn maatschappelijk assistent te spreken te krijgen omdat hij dringend een voorschot op werkloosheidsuitkeringen nodig heeft, maar dat hij er op geen enkele manier in slaagt om met haar in contact te komen.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn
Dienst Thematische Hulp	Verzoekster klaagt dat het OCMW voor haar gezin geen versnelde toewijzing van een sociale woning toestaat, hoewel zij met hun 4 kinderen al een hele tijd dakloos zijn.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Dienstenbedrijf Sociale Economie	Verzoekster klaagt dat DBSE de werken aan haar elektrische installatie nog niet afgewerkt heeft, hoewel zij de factuur hiervoor al lang geleden volledig betaald heeft.	Bemiddeling geslaagd	
Welzijnsbureaus+	Verzoekster klaagt over het niet beantwoorden van meerdere contacten met de maatschappelijk assistent van een gezin, dat nog facturen moet betalen voor de kinderopvang en over de achterstand die er momenteel is in het afbetalingsplan.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Degelijke dossieropvolging
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat het leefloon van zijn moeder niet meer uitbetaald wordt en dat zij daarover geen uitleg krijgt.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Rechtszekerheid

Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat de kosten voor zijn operatie niet volledig terugbetaald worden door het OCMW, hoewel hij tijdig alle nodige informatie bezorgde en de maatschappelijk assistent hem liet weten dat dit wel in orde zou komen.	Gedeeltelijk gegrond	Vertrouwen; Zorgvuldigheid
Welzijnsbureaus+	Verzoekster is dakloos en klaagt dat zij niet aangemeld wordt voor een versnelde toewijzing, dat zij daarvoor in eerste instantie geen reden kreeg en daarna schrok van de motivering die ze kreeg per e-mail.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Motiveringsplicht
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat hij al meer dan 3 maanden geen leefloon meer kreeg en dat het OCMW zijn leefloon wil stopzetten omdat hij noodgedwongen soms bij een vriendin in een andere stad logeert.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Hoorplicht; Redelijke behandelingstermijn
Welzijnsbureaus+	Verzoekster is boos omdat het OCMW beslag zou leggen op haar Bijlage 15 waardoor zij geen verblijfskaart kan aanvragen. Ondanks haar aanvraag werd nog geen leefloon uitgekeerd.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking
Welzijnsbureaus+	Verzoekster klaagt dat het OCMW niet antwoordt op haar vragen en dat zij geen oplossing bieden voor haar huurders die dringend nood hebben aan een geschikte woning.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat de maatschappelijk assistent hem niet helpt met het zoeken van een woning en om bijkomende financiële hulp te krijgen en dat zijn leefloon niet meer uitbetaald wordt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie; Zorgvuldigheid
Welzijnsbureaus+	Verzoeker zegt dat zijn maatschappelijk assistent zijn aanvraag voor een sociale woning niet juist heeft opgevolgd waardoor hij minder kans maakt op een geschikte woning.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging; Zorgvuldigheid
Welzijnsbureaus+	Verzoeker is niet tevreden omdat het OCMW hem geen KSZ-rapport kan bezorgen waarin hij meteen de nodige gegevens vindt over zijn gezinssamenstelling, arbeidscontracten, consultatie kinderbijslag, eigendommen, opvraging werkloosheidsituatie, sociaal tarief onderzoek en belastbaar netto-inkomen, gegevens die het Groeipakket aan hem vraagt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Welzijnsbureaus+	Verzoekster klaagt dat zij op korte tijd door veel verschillende maatschappelijk assistenten werd begeleid. Dit heeft geleid tot problemen zoals tegenstrijdige informatie en het meerdere keren moeten indienen van documenten.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat hij geen hulp krijgt van het OCWM en dat door de toewijzing van een nieuwe maatschappelijk assistent zijn aanvraag vertraging heeft opgelopen en opnieuw moest ingediend worden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Degelijke dossieropvolging

Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat hij door het OCMW niet toegeleid wordt naar nachtopvang en dat hij geen uitleg krijgt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat hij in juni 2024 nog steeds geen financiële hulp krijgt, hoewel hij dit al vraagt sinds september 2023.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat de maatschappelijk assistent hem niet verder wil begeleiden en dat onterecht gestopt werd met het uitbetalen van zijn leefloon.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving; Redelijkheid en evenredigheid
Welzijnsbureaus+	Verzoekster klaagt dat zij en haar zoon niet hun volledige leefloon krijgen en dat ze geen duidelijk overzicht krijgen van de berekening.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Welzijnsbureaus+	Verzoekster klaagt dat zij problemen heeft bij de aanvraag van een leefloon: zij zou van het OCMW voltijds moeten werken maar dit zou niet lukken omdat zij dat fysiek niet meer kan en omdat zij overdag Nederlandse les wil volgen om meer kansen te hebben op de arbeidsmarkt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Welzijnsbureaus+	Verzoekster klaagt dat zij nog geen leefloon of een voorschot ontving, hoewel zij haar aanvraag al meer dan 2 maanden geleden ingediend heeft. Zij zou ook nog geen voorschot ontvangen hebben, hoewel dit beloofd zou zijn.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat zijn maatschappelijk assistent hem geen goede dienstverlening meer biedt en onvriendelijk tegen hem is sinds hij een tewerkstelling via artikel 60 geweigerd heeft.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Hoffelijkheid
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat hij onvoldoende hulp en informatie ontvangt van de maatschappelijk assistent. Hij vindt ook dat de gevraagde informatie onredelijk is, waardoor zijn leefloon mogelijk wordt stopgezet en zijn referentieadres geschrapt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijkheid en evenredigheid
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat hij hulp nodig heeft bij de opvolging van zijn collectieve schuldenregeling, maar dat het OCMW hem hierbij niet wil helpen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat hij fraude door een cliënt heeft gemeld, maar dat het OCMW daar niets mee doet, hem niet informeert en dat hij de maatschappelijk assistent ervan verdenkt geschenken aan te nemen van deze cliënt.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Deontologie

1 onderzochte tweedelijnsklacht

geen (deels) gegronde klachten

tegenover 2 in 2023

idem in 2023

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?

obv ontvangen klachten

1 Tweede mening

1 Betwisting facturatie

Thema onderzochte tweedelijnsklacht

Onderzocht vs. (deels) gegronde ombudsnormen

1 Inname publieke ruimte

Adequate communicatie

1

Motiveringsplicht

1

0 1 2 3 4 5

Dienst	Onderzochte tweedelijsklachten	Beoordeling	Ombudsnormen
Brandweerzone Centrum	Verzoeker klaagt dat hij niet akkoord gaat met het advies van Brandweerzone Centrum om een kraan toe te laten in zijn straat en dat hij geen antwoord meer krijgt op zijn e-mails hierover.	Ongegrond	Adequate communicatie; Motiveringsplicht

4 onderzochte tweedelijnsklachten

50% (deels) gegrond

tegenover 2 in 2023

idem in 2023

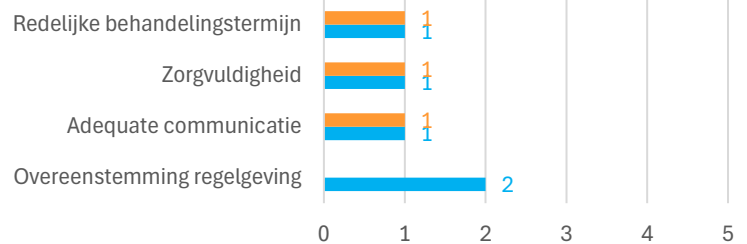
Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

- 2** Gebrekkige dienstverlening
- 1** Betwisting facturatie
- 1** Gebrekkige communicatie

Thema's onderzochte tweedelijnsklacht

Onderzocht vs. (deels) gegrond ombudsnormen

- 3** Plaatsing van een fietsenstalling
- 1** Fietsherstellingen



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Beoordeling	Ombudsnormen
Fietsambassade Gent	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt van de Fietsambassade op zijn meldingen over talloze weesfietsen in Gent en dat hij ook geen verbetering ziet aan de fietsenstallingen zelf.	Gegronnd	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid
Fietsambassade Gent	Verzoekster laat weten dat de fietsenstalling, ondanks de belofte in oktober 2023, nog steeds niet verplaatst is.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Redelijke behandelingstermijn
Fietsambassade Gent	Verzoeker klaagt dat zijn fietsslot werd doorgesneden en niet wordt terugbetaald omdat hij niet had gezien dat hij zijn fiets niet meer mocht stallen in de fietsenstalling.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Fietsambassade Gent	Verzoeker betwist de nutteloze kosten die zijn dochter moest betalen voor het herstellen van haar huurfiets, terwijl ze gewoon een andere fiets heeft gekregen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

52 onderzochte tweedelijnsklachten

tegenover 43 in 2023

73% (deels) gegrond

tegenover 67% in 2023

In 2024 werden we 150 keer gecontacteerd met klachten gelinkt aan de dienstverlening van IVAGO. Iets meer dan een derde daarvan waren tweedelijnsklachten (55). Verder waren er ongeveer een derde eerstelijnsklachten (53) en de rest waren o.a. meldingen (29), infovragen (9) en signalen (4).

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?

obv ontvangen klachten

40 Gebrekkige dienstverlening

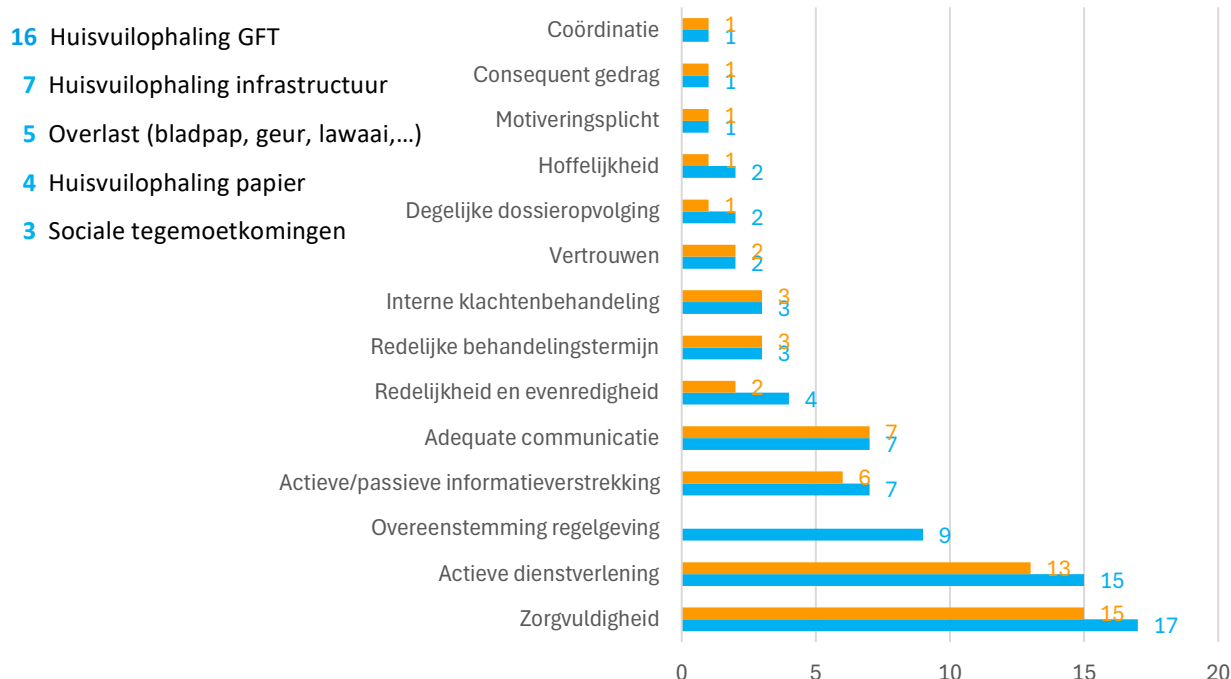
7 Gebrekkige communicatie

6 Tweede mening

2 Betwisting facturatie

Top 5 thema's onderzochte tweedelijnsklachten

Onderzocht vs. (deels) gegrond ombudsnormen



Naast de aanbevelingen over de toegankelijkheid en de afvalophaling bij moeilijk bereikbare woningen, is er ook volgende verbetersuggestie:

- Durf transparant te communiceren over beslissingen: het aftoppen van het tegoed van de tegemoetkoming volgt het retributiereglement, maar burgers werden niet geïnformeerd over het vervallen van voorgaande kredieten en de beperking tot 50% overdracht.

Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Beoordeling	Ombudsnormen
IVAGO	Verzoekster wil graag dat IVAGO voor haar appartementsgebouw rechtstreeks met de bewoners en leden van de Raad van Mede-eigendom communiceert in plaats van via de syndicus, maar IVAGO wil dat niet.	Bemiddeling geslaagd	
IVAGO	Verzoeker is misnoegd omdat hij geen duidelijkheid krijgt over een tegoed van IVAGO en over zijn saldo na afgifte van een lachgasfles op het recyclagepark.	Bemiddeling geslaagd	
IVAGO	Verzoeker is boos omdat zijn container met restafval niet werd opgehaald, ook niet met een extra ophaling.	Bemiddeling geslaagd	
IVAGO	Verzoeker vraagt dat een kledingcontainer wordt verwijderd omdat die overlast genereert als gevolg van afval dat errond wordt achtergelaten.	Bemiddeling geslaagd	
IVAGO	Verzoekers geven aan dat de huisvuilcontainers van een nabijgelegen appartementsgebouw nu op een andere locatie worden aangeboden, waar ze zorgen voor overlast: geurhinder, versperren voetpad en rijweg, hinderen fietsers. De bewoners hebben het gevoel dat er onvoldoende wordt ondernomen om het probleem aan te pakken.	Bemiddeling geslaagd	
IVAGO	Verzoeker meldt dat hij geen antwoord heeft gekregen op zijn klacht aan IVAGO over de communicatie met hem als bewindvoerder.	Gegrond	Adequate communicatie; Interne klachtenbehandeling; Motiveringsplicht; Overeenstemming met de regelgeving
IVAGO	Verzoeker meldt dat zijn GFT-container niet is geleegd zonder vermelding van reden en betreurt dat IVAGO niet adequaat heeft gereageerd op zijn klacht hierover.	Gegrond	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoekster stelt vast dat de papierophaling bij haar appartement af en toe niet gebeurt. Het probleem raakt maar niet opgelost.	Gegrond	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker meldt dat het PMD-afval geregeld niet wordt opgehaald. In de loop van het onderzoek van de klacht leidt dit tot onduidelijkheid over de ophaling van alle fracties.	Gegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Interne klachtenbehandeling; Vertrouwen
IVAGO	Verzoekster meldt dat ze, voor het derde jaar op rij, problemen heeft met de huisvuilophaling.	Gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Interne klachtenbehandeling

IVAGO	Verzoeker verhuist naar Gent en dient een aanvraag in voor de regeling van de afvalophaling. Ondanks herhaalde pogingen via verschillende kanalen, kreeg verzoeker pas na een maand de bevestiging van zijn registratie.	Gegron	Actieve dienstverlening; Redelijke behandelingstermijn
IVAGO	Verzoekster meldt dat de afvalophaling te vaak niet gebeurt. Telkens moet dat gemeld worden, afval blijft staan, het probleem geraakt niet structureel opgelost. De opvolging van de meldingen en klachten volstaat niet, de reden die wordt gegeven is niet correct.	Gegron	Actieve dienstverlening
IVAGO	Verzoekster meldt dat haar GFT-ophaling niet correct verloopt. Ondanks haar telefoontjes vooraf naar IVAGO om te verzekeren dat haar adres niet wordt overgeslagen, blijft het mislopen. Ook in 2023 heeft zij hiervoor al een klacht ingediend.	Gegron	Actieve dienstverlening
IVAGO	Verzoeker klaagt dat IVAGO zijn PMD-afval vaak niet ophaalt. Ondanks meerdere meldingen blijft het probleem bestaan.	Gegron	Actieve dienstverlening; Vertrouwen
IVAGO	Om de haverklap moeten de bewoners van deze cité melding maken van een niet-ophaling. De bewoners krijgen tegenstrijdige informatie: de ene keer moeten ze het afval clusteren, de volgende keer wordt hen gevraagd om het voor de eigen woning te plaatsen.	Gegron	Actieve/passieve informatieverstrekking; Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker klaagt erover dat het niet meer duidelijk is waar het afval precies moet worden aangeboden: voor de eigen woning (maar waar het bij hem niet altijd wordt meegenomen) of geclusterd op de hoek van de straat (waar het soms ook blijft staan).	Gegron	Consequent gedrag
IVAGO	Verzoekster vindt een dode kat op straat en meldt dat aan de Politie (zoals ook is vermeld op de website van de Stad Gent). De Politie stuurde de melding door naar IVAGO. Verzoekster vindt het onacceptabel dat IVAGO er meer dan 10 dagen over deed om het dier weg te halen.	Gegron	Actieve dienstverlening; Coördinatie; Redelijke behandelingstermijn
IVAGO	Verzoeker meldt dat tweemaal op rij het papier niet is opgehaald en enkele weken later - door een staking - opnieuw niet. Telkens krijgt hij de boodschap dat hij het moet binnen nemen en de volgende keer weer aanbieden, maar er wordt geen verklaring gegeven en geen oplossing in het vooruitzicht gesteld.	Gegron	Actieve dienstverlening
IVAGO	Verzoeker meldt dat zijn restafvalcontainer sinds oktober niet meer is geleegd. Er zou een probleem zijn met de chip en de container moet geruild worden. Dat gebeurt maar niet ondanks eerdere afspraken en beloftes. Hij vindt IVAGO niet zeer hulpvaardig.	Gegron	Adequate communicatie; Degelijke dossieropvolging; Hoffelijkheid
IVAGO	Verzoekster meldt dat haar papierafval vaak niet wordt opgehaald, ondanks meerdere meldingen blijft het probleem bestaan.	Gegron	Actieve dienstverlening

IVAGO	Verzoeker klaagt dat ondanks zijn vele meldingen de straat er nog steeds vuil bij ligt door de vele bladeren die vergaan tot een vieze pap.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn; Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker meldt dat het GFT-afval te vaak niet wordt opgehaald.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord heeft ontvangen van IVAGO op haar eerstelijnsklacht over de toegang tot de ondergrondse afvalcontainers (die vaak niet open gaan).	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie
IVAGO	Verzoeker meldt dat er bijna elke ophaalronde een probleem is met de GFT-inzameling.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoekster klaagt dat de GFT-ophaling al een tijd niet goed verloopt en dat zij met IVAGO niet tot een oplossing komt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker meldt dat het GFT te vaak niet wordt meegenomen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
IVAGO	Mevrouw meldt dat er problemen zijn met de ophaling van het GFT-afval dat bij haar al vijf keer op rij niet zou zijn meegenomen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
IVAGO	De verzoeker meldt dat zijn afval de laatste weken geregeld niet werd opgehaald, vooral GFT en PMD. Ondanks verschillende meldingen, merkt hij geen verbetering.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker meldt dat het GFT-afval en soms ook andere fracties te vaak niet worden geleegd. Hij heeft het al verschillende keren gemeld en formeel klacht ingediend, maar er komt geen verbetering.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening
IVAGO	Verzoeker klaagt dat hij al herhaaldelijk melding heeft gemaakt van de niet-ophaling van zijn restafval maar dat de situatie niet verbetert.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker meldt dat het PMD bij de lokalen van de jeugdbeweging al vier keer op rij niet is opgehaald en het andere afval wel.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker meldt dat hij al twee keer een sluikstort heeft doorgegeven via de app, maar dat het afval er nog altijd ligt. Op zijn mail daarover naar IVAGO werd hij weer doorverwezen naar... de app.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid

IVAGO	Verzoekster meldt dat haar afval nog steeds vaak niet wordt opgehaald, ondanks een eerdere klacht het jaar voordien.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening
IVAGO	Verzoeker klaagt dat na een niet-ophaling door een staking ook de volgende ophaalronde van het GFT is overgeslagen, waardoor er zo uiteindelijk 6 weken geen GFT-inzameling zal zijn.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker meldt dat het papier en karton en glas niet is opgehaald. Volgens de verzoeker gebeurt het wel vaker dat het papier niet wordt meegenomen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker vindt dat IVAGO verantwoordelijk is voor de lekke band van zijn fiets door de pinnen van de veegwagens en vraagt een compensatie. Na een antwoord op zijn eerste vraag krijgt hij geen reactie meer op zijn bijkomende vragen.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie
IVAGO	Verzoeker klaagt dat hij al verschillende keren navraag gedaan heeft naar de sorteerstraat in zijn buurt maar dat deze maar niet geïnstalleerd wordt.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Degelijke dossieropvolging
IVAGO	Verzoeker klaagt dat zijn tegoed bij IVAGO zonder voorafgaande verwittiging is geschrapt en dat hij bij navraag hierover onjuiste informatie heeft ontvangen.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
IVAGO	Verzoekster is niet akkoord dat haar tegoed voor de sociale tegemoetkoming voor afvalophaling en het recyclagepark zonder verwittiging aangepast werd van 308 naar 130 euro.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
IVAGO	Verzoekster meldt dat zij vaak melding maakt van niet-ophalingen van het afval. Na een hele reeks klachten heeft zij van IVAGO bericht gekregen dat het afval niet meer aan huis wordt opgehaald, maar dat zij het moet clusteren op de hoek van de straat. De verzoekster is het helemaal niet eens met de beslissing.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie; Redelijkheid en evenredigheid
IVAGO	Verzoeker meldt dat hij van IVAGO bericht heeft gekregen dat zijn afval niet meer aan huis wordt opgehaald, maar dat hij het moet clusteren op de hoek van de straat, 450 meter van zijn deur. De verzoeker is het helemaal niet eens met de beslissing.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie; Redelijkheid en evenredigheid
IVAGO	Verzoekster vindt het niet logisch dat ze de boodschap kregen om het GFT-afval, dat niet was opgehaald vanwege een staking, weer binnen te nemen, terwijl het een paar dagen later toch werd opgehaald. De communicatie was verwarrend. Aan de telefoon kreeg ze bovendien te horen dat ze het GFT-afval desnoods bij het restafval mocht gooien.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijkheid en evenredigheid

IVAGO	Verzoekster heeft verschillende klachten na een bezoek aan het recyclagepark. Ze heeft een visuele en fysieke beperking en vond de parkwachters niet hulpvaardig genoeg. Ze wilden niet helpen met uitladen en spraken haar onbeleefd toe. Toen ze een klacht wilde indienen, werd haar gezegd dat dit alleen schriftelijk kon. Ze vindt een bezoek aan het recyclagepark ook te duur.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Hoffelijkheid; Overeenstemming met de regelgeving
IVAGO	Verzoeker klaagt dat ze verweer hebben ingediend tegen een GAS-boete maar dat ze daar niets meer over vernomen hebben tot ze nu een factuur kregen van IVAGO.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
IVAGO	Verzoeker klaagt dat zijn GFT al meerdere keren niet werd opgehaald door een probleem met de chip van zijn GFT-container. Volgens hem hield IVAGO zich niet aan de afspraak om de chip te vervangen en het GFT alsnog op te halen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
IVAGO	Verzoeker klaagt dat het saldo voor sociale correctie op zijn IVAGO-kaart onterecht werd afgetopt omdat het bedrag afkomstig was van omgeruilde zakken die hij cadeau kreeg van vrienden en die niet afkomstig waren van de sociale correctie.	Ongegrond	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker begrijpt niet dat zijn 120 liter container niet wordt opgehaald omdat die te zwaar zou zijn. De 240 liter container van zijn buurman is zwaarder en die werd wel opgehaald.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
IVAGO	Verzoeker belt naar IVAGO omdat door een staking het GFT-afval niet is opgehaald. IVAGO geeft aan dat zij geen extra ronde voorzien en dat hij tot de volgende ronde zo nodig het GFT in de grijze container mag gooien. De verzoeker vindt dat geen goede suggestie.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid
IVAGO	Verzoeker heeft een extra veegronde aangevraagd bij IVAGO omdat er veel bladeren op het wegdek liggen van de straatbomen. IVAGO heeft die veegactie uitgevoerd zeggen zij, maar de verzoeker gelooft dat niet.	Ongegrond	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoekster informeert bij IVAGO of zij voor het aanbieden van GFT-afval een draagcontainer van 40 liter kan krijgen in plaats van een rolcontainer van 60 liter. Dat wordt niet toegestaan. De verzoekster is het daar niet mee eens.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
IVAGO	Verzoeker vindt dat de afvalophaling in het bedrijf naast zijn woning veel te vroeg begint en dat dit zorgt voor lawaaihinder.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
IVAGO	Verzoeker heeft voor het GFT-afval een draagcontainer aangevraagd in plaats van een rolcontainer. IVAGO heeft die aanvraag geweigerd. De verzoeker is het daar niet mee eens.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

9 onderzochte tweedelijnsklachten

geen (deels) gegronde klachten

tegenover 11 in 2023

idem in 2023

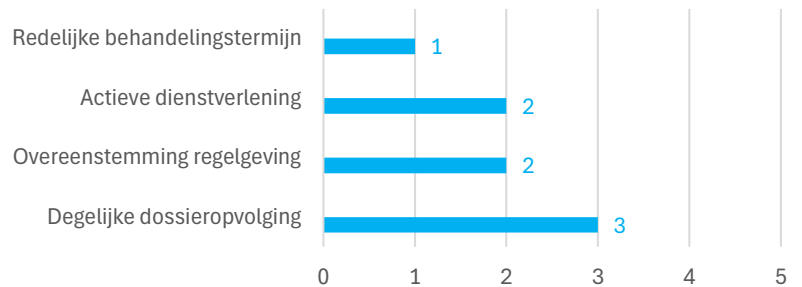
Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

- 7 Gebrekkige dienstverlening
- 3 Gebrekkige communicatie
- 1 Tweede mening

Top 5 thema's onderzochte tweedelijnsklachten

Onderzocht vs. (deels) gegrond ombudsnormen

- 3 Overlast (lawaai, verkeer,)
- 2 Ambtshalve schrapping
- 2 Samenlevingsproblemen
- 1 Straatparkeren
- 1 Sluikstort



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Beoordeling	Ombudsnormen
Meldpunt Politie Gent	Verzoeker klaagt dat hij nog steeds niet terug gedomicilieerd kan worden op zijn adres, hoewel een agent een woonvaststelling kon doen. De e-mailcommunicatie escaleert snel in negatieve zin.	Bemiddeling geslaagd	
Meldpunt Politie Gent	Verzoeker klaagt dat hij bij overlast van laden en lossen van de supermarkt 's nachts telkens naar de Politie belt maar dat er niets verandert aan de situatie.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging
Meldpunt Politie Gent	Verzoeker klaagt dat de wijkinspecteur niet meer langskomt voor woonvaststelling. De wijkinspecteur zou verwijzen naar Dienst Burgerzaken en zij zouden op hun beurt verwijzen naar de wijkinspecteur.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Meldpunt Politie Gent	Verzoeker klaagt dat er constant verkeerd geparkeerd wordt door pizzabestellers en hierdoor de veiligheid voor fietsers in het gedrang komt. Volgens hem doet de Politie te weinig.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Meldpunt Politie Gent	Verzoeker ervaart veel overlast in zijn wijk (lawaai, sluikestort, hondenpoep...) en vindt dat de Politie te weinig doet, te weinig zichtbaar is en weinig aanspreekbaar is.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Meldpunt Politie Gent	Verzoeker klaagt dat het sluikestorten en de geluidsoverlast in zijn buurt niet worden aangepakt door de Politie.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging
Meldpunt Politie Gent	Verzoeker klaagt dat hij na meer dan drie weken nog geen reactie heeft mogen ontvangen van de Politie.	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn
Meldpunt Politie Gent	Verzoeker klaagt dat er nog steeds zware vrachtwagens door de Muide rijden ondanks het tonnageverbod en dat de Politie hier niet genoeg op controleert.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging
Meldpunt Politie Gent	Verzoeker vindt het niet kunnen dat de Politie nachtlawaai niet meer zou handhaven.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

24 onderzochte tweedelijnsklachten*

58% (deels) gegrond

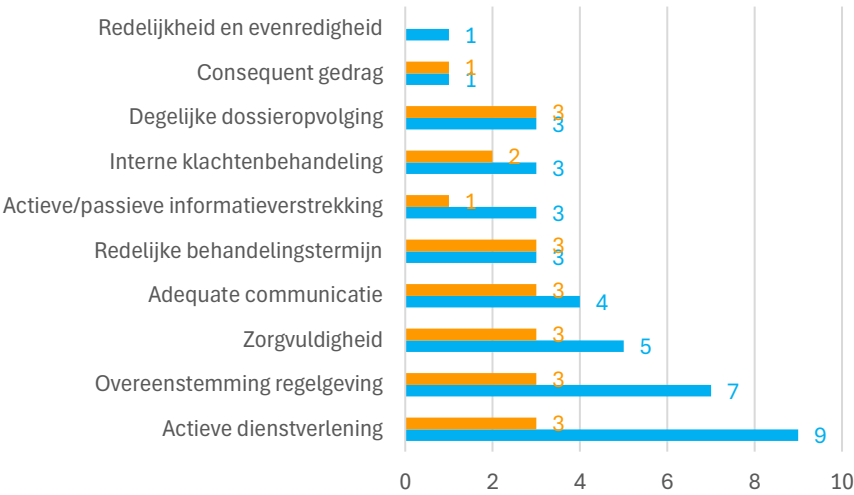
tegenover 24 in 2023

tegenover 79% in 2023

* In 2024 werden we 159 keer gecontacteerd voor kwesties van Thuispunt Gent. Slechts een klein aandeel daarvan waren tweedelijnsklachten (31). De rest waren eerstelijnsklachten (90), infovragen (15) en meldingen (23). Daarnaast ontving de Vlaamse Ombudsdienst, als ombudsgaan voor sociale huisvestingsmaatschappijen in Vlaanderen, 57 klachten over Thuispunt Gent, waarvan 15 tweedelijnsklachten en 42 eerstelijnsklachten.

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst? Onderzocht vs. (deels) gegrond ombudsnormen obv ontvangen klachten

- 15 Gebrekkige dienstverlening
- 9 Tweede mening
- 5 Betwisting facturatie
- 2 Gebrekkige communicatie



Top 5 thema's onderzochte tweedelijnsklachten

- 5 Berekening huurprijs
- 5 Overlast (lawaaï, sluikestort, etc.)
- 5 Onderhoud en herstellingen
- 4 Woningkwaliteit
- 3 Betwisting factuur – herstellingen en huurlasten

* De meeste van de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst gaan over: Afrekening huurlasten, Aanrekening herstellingen en Woningkwaliteit. Voor meer inzichten hierover verwijzen wij naar het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst.

Naast de aanbeveling rond de communicatie, zijn er ook volgende verbeteringsuggesties:

- Voorzie duidelijke regels en een transparante berekening om elke huurder correct te compenseren bij derving van huurgenot.
- Vermijd herinneringen voor facturen die nog in betwisting zijn en waarvoor huurders geen antwoord hebben ontvangen.
- Sluit een klacht pas af wanneer deze is opgelost of communiceer duidelijk over de oplossing en de termijn voor uitvoering. Dit versterkt het vertrouwen en voorkomt tweedelijnsklachten.
- Herbekijk de geschiktheid van een woning voor een rolstoelgebruiker wanneer deze volledig afhankelijk is van de lift. Als aanpassingen zoals een schuine helling niet mogelijk zijn, is een open gesprek over alternatieve oplossingen waardevol.

Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Beoordeling	Ombudsnormen
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat de ramen van een huurder al lange tijd niet waterdicht zijn en dat dit probleem niet opgelost wordt.	Gegronnd	Degelijke dossieropvolging; Zorgvuldigheid
Thuispunt Gent	Verzoeker neemt het niet dat, ondanks herhaalde beloftes en meldingen, er nog steeds bedragen worden verrekend voor een huurwaarborg die al lang is betaald.	Gegronnd	Degelijke dossieropvolging; Zorgvuldigheid
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat zij nog geen terugbetaling kreeg van onterecht betaalde kosten in 2018 en 2019, hoewel dit al sinds augustus 2023 beloofd werd.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat zij de vocht- en schimmelproblemen in haar woning al meer dan een jaar geleden heeft aangekaart, maar dat deze nog niet aangepakt werden.	Gegronnd	Degelijke dossieropvolging
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat Thuispunt Gent aan zijn buur toestemming geeft om in de gemeenschappelijke delen samen te komen met vrienden, terwijl hij aangeeft dat hij hier veel overlast van ondervindt.	Gegronnd	Adequate communicatie; Consequent gedrag
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat het schimmelprobleem in haar woning nog niet opgelost werd, hoewel haar eerstelijnsklacht daarover door Thuispunt Gent beoordeeld werd als gegronnd.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat zij al heel vaak vocht en schimmel in haar woning aanklaagde, maar dat dit niet afdoende aangepakt wordt en dat zij ook geen aanbod krijgt om te verhuizen.	Gegronnd	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Thuispunt Gent	De verzoeker klaagt al maanden dat de verlichting in de gangen van het appartementsgebouw dag en nacht brandt maar dat het probleem niet wordt aangepakt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat zij en haar burens onterecht dubbel betalen voor koud water, zij betalen hiervoor aan Thuispunt Gent en ook rechtstreeks aan Farys.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat Thuispunt Gent nog geen oplossing bood voor een defecte garagepoort en afval in een garage van één van hun huurders, maar dat zij de klacht daarover wel al afsloten als ongegrond.	Gedeeltelijk gegronnd	Actieve dienstverlening; Interne klachtenbehandeling
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat zij geen compensatie krijgt nadat de lift 10 dagen niet werkte en zij daardoor een beroep moest doen op de Brandweer om met haar elektrische rolstoel in haar woning te geraken en zij vervolgens 10 dagen niet meer weg kon.	Gedeeltelijk gegronnd	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijkheid en evenredigheid

Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat het te lang duurde om zijn verwarming te herstellen, dat deze sinds de herstelling heel storende geluiden maakt en dat er niet ingegaan wordt op zijn vraag voor compensatie voor de periode dat zijn verwarming niet werkte.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat hij als rolstoelgebruiker en bewoner van een sociale woning op de 1e verdieping veel last heeft van problemen met de lift, maar dat zijn klacht bij Thuispunt daarover als ongegrond afgesloten werd zonder oplossing.	Gedeeltelijk gegrond	Actieve dienstverlening; Interne klachtenbehandeling
Thuispunt Gent	Verzoeker is boos omdat haar klacht over schimmel in een tuinhuis na meer dan een jaar nog geen oplossing kent. Zij blijft in het ongewisse over wat er gebeurt.	Gedeeltelijk gegrond	Adequate communicatie; Interne klachtenbehandeling
Thuispunt Gent	Verzoeker mailde dat haar partner de volgende maand werkloos zou worden en rekent erop dat vanaf dan ook een huurprijsberekening zal worden doorgevoerd. Zij is van oordeel dat de vraag naar bewijsstukken voor de inkomstendaling haar dossier vertraagt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat het gebouw niet meer leefbaar is en dat hij zich onveilig voelt, maar dat hij geen voorrang krijgt om te verhuizen en ook geen concrete informatie krijgt over de timing voor de verhuisplannen voor de resterende bewoners van dit gebouw.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat zij volgens Thuispunt Gent een huurachterstand zou hebben, maar dat dit volgens haar niet klopt en dat ook het bedrag niet juist is.	Ongegrond	Zorgvuldigheid
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat Thuispunt Gent fouten gemaakt heeft bij de herziening van haar huurprijs, waardoor zij 3 maanden te lang een hogere huurprijs betaalde en zij in 2024 geen lagere huurprijs kreeg.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat de huurprijs van haar broer verkeerd berekend werd en dat zij te laat geïnformeerd werden zodat ze niet tijdig een herziening konden aanvragen.	Ongegrond	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat Thuispunt Gent geen actie onderneemt om de ernstige geurhinder door een buur aan te pakken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat zijn gezin momenteel geen woning met 4 slaapkamers toegewezen krijgt, terwijl aan een ander gezin met maar 2 kinderen recent wel zo'n woning toegewezen werd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat er vaak verkeerd geparkeerd wordt aan zijn gebouw en dat Thuispunt Gent te weinig doet om dit aan te pakken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening

Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat er vaak sluikstort ligt in zijn gebouw, dat alle huurders daarvoor moeten betalen en dat Thuispunt Gent niet genoeg doet om dit aan te pakken.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat er nog steeds geluidsoverlast is door ventilatoren op het dak.	Ongegrond	Actieve dienstverlening

Een jaar van ontmoeting en kennisdeling



19
februari
2024

Evelien Bekaert start als **nieuwe directeur van de Ombudsdienst en Ombudsvrouw van Stad Gent**. Zij stuurt een team aan van vijf medewerkers (4 consultants (3,2 VTE) en 1 adjunct van de directie (0,8 VTE)) die mee instaan voor de klachtenbehandeling.

Voorstelling van het **jaарverslag 2023** tijdens een themacommissie van de gemeenteraad. Die vergadering is openbaar, iedereen mag die bijwonen én ze is online te volgen.

21
maart
2024



Jaarverslag 2023 Ombudsdienst



28
maart
2024

POLO, het **Permanent Overleg tussen Lokale Ombudslui ontmoet** elkaar in Gent. Ook later in 2024 ontmoeten we elkaar voor een gedachtenwissel over recht op vergissing en de kalibratie van onze ombudsnormen.

De Schermgilde verwelkomde koning Filip en koningin Mathilde tijdens hun bezoek aan Gent. Na afloop werden de schermers overvallen door een stortbui, maar zij vonden gelukkig onderdak bij de Ombudsdienst.

17
april
2024



24
april
2024

Aanwezig bij de voorstelling van het **jaarverslag van de federale Ombudsman**, die in 2023 een recordaantal klachten over de federale overheid registreerde. Een kwart daarvan ging over de energiepremies.

Ombudsman.be, het netwerk van Belgische ombudslui, lanceert een **memorandum met aanbevelingen aan beleidsmakers**. Vijf thema's staan centraal: toegang van burgers tot hun rechten, toegankelijke diensten, internet als basisbehoefte, ombudsfuncties op elk bestuursniveau en de onafhankelijkheid van de ombudsfunctie.

2
mei
2024



Mémorandum en vue de promouvoir l'accès des citoyens à leurs droits, aux services et aux médiateurs

« Ombudsman.be » est le Réseau belge regroupant près de 30 services d'ombudsman, issus de tous les horizons : Etat fédéral, régions,

Memorandum ter bevordering van de toegang van burgers tot hun rechten, tot diensten en tot ombudsmannen

“Ombudsman.be” is het Belgisch netwerk dat bijna 30 ombudsdiensten samenbrengt, uit verschillende domeinen: federale Staat,

Lancering van onze [LinkedIn-pagina](#).
Op dit moment hebben we 137 volgers,
er is dus zeker nog marge voor groei.

8
mei
2024



14-16
mei
2024

Samen met meer dan 200 andere ombudslui van over de hele wereld, was de Ombudsvrouw aanwezig op de **13e World Conference van het International Ombudsman Institute** in Den Haag: *Act together for our tomorrow*. Hoofdtthema was de rol die ombudsdiensten spelen om te komen tot een duurzame en inclusieve samenleving.

Eén van de eerste berichten op de LinkedInpagina ging over ongeldige parkeerschijven en werd sterk opgepikt. Hetzelfde bericht hebben we dan ook op **Facebook** gepost en daar werd het 17 keer gedeeld en bereikten we meer dan 6.600 views. Niet slecht voor een pagina met 814 volgers.

4
juni
2024



18
juni
2024

Welke klachten behandelt de Ombudsdienst? Kan je er zomaar binnenstappen? Haalt het iets uit? Op verzoek licht de Ombudsvrouw dat graag toe. De eerste voordracht vond plaats bij Liberas, gevolgd door sessies in Open Huis Pratershol op 3 oktober en bij de Lokale Ouderenraad Gent-Centrum op 16 oktober.

Die maandagochtend staat er plots een klein beeldje van een hondje tegen onze gevel. Waar het vandaan komt, wie het daar heeft gezet? Het blijft een mysterie. Jammer genoeg hield het ons slechts 1 dag gezelschap.

8
juli
2024



18
september
2024

Inspirerende en verhelderende **beleefdag bij IVAGO**. Smalle straten, kleine keerpunten, scherpe bochten, paaltjes, (fout)geparkeerde wagens... dagelijkse uitdagingen voor de vuilniswagens, brandweerwagens en bussen van De Lijn tijdens hun dienstverlening.

Op de **Internationale dag van de Ombudsman** licht Ombudsman.be de werking van ombudsdiensten toe aan het middenveld, OCMW's en lokale verenigingen met een webinar. Want: 'Er is altijd een ombudsman om je te helpen!'

**10
oktober
2024**



**15
oktober
2024**

De Ombudsvrouw woonde de **conferentie** van de Consumentenombudsdienst bij, gericht op het **aanpakken van geschillen**. **Oordelen of verzoenen:** de focus lag op oplossingen die aansluiten bij het conflict en de noden van partijen. Een oplossing die door alle betrokkenen wordt gedragen, heeft altijd de voorkeur boven een eenzijdige beslissing. Voer voor discussie en een bron van kennisdeling.

Ons meest gelezen LinkedIn bericht ging over ons **werkbezoek aan de Antwerpse Ombudsdienst**.

Heel wat volgers herkennen het belang dat wij hechten aan samenwerking en kennisuitwisseling. We hadden het er over bemiddeling, het recht op vergissing en de toegankelijkheid van onze diensten.

**21
november
2024**



**20
november
2024**

De Ombudsdienst breidt zijn toegankelijkheid uit dankzij een samenwerking met Amal, het Agentschap Integratie en Inburgering Gent. Bij taalbarrières kunnen we **nu gratis een tolk inschakelen**, beschikbaar op locatie, via video of telefonisch, om iedereen optimaal te ondersteunen.

Tijdens de **algemene vergadering van Ombudsman.be** in Antwerpen stonden twee kernpunten centraal: het recht op vergissing en de 'Aanbevelingen over de Principes van Venetië'.

Het netwerk legde de laatste hand aan een resolutie over het recht op vergissing, een actueel thema binnen verschillende bestuursniveaus. Daarnaast onderstrepen de 'Principes van Venetië' als VN-richtlijnen het belang van onafhankelijkheid, onpartijdigheid en vertrouwelijkheid van Ombudsdiensten.

Beide thema's zijn cruciaal voor het versterken van het vertrouwen tussen burger en overheid.

**13
december
2024**





Reglement Ombudsdienst

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

Artikel 1. Doel

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

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

Artikel 2. Definities

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

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

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

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

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

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

Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied

De Ombudsvrouw/man kan klachten behandelen die betrekking hebben op de dienstverlening van een stadsdienst, het OCMW van de Stad Gent, de lokale Politiezone Gent, intern of extern verzelfstandigde agentschappen van de Stad Gent of van voornoemd OCMW, sociale woningmaatschappijen of verenigingen, bedrijven of andere entiteiten waarin de Stad Gent participeert, zoals intercommunales of intergemeentelijke samenwerkingen.

Behoudens voor de Stad Gent wordt met deze instanties een protocol afgesloten waarin de principes van dit reglement worden overgenomen.

De Ombudsvrouw/man behandelt een klacht van een verzoeker over de dienstverlening van een orgaan of dienst pas in tweede lijn, dus wanneer die zelf de klacht bij dat orgaan of die dienst niet opgelost krijgt.

Omdat klachten die niet behandeld werden een signaalfunctie kunnen hebben, worden ze verzameld, geanalyseerd en desgevallend doorgestuurd naar de bevoegde instantie.

Artikel 4. Regels

§ 1. Verplichtingen – Beëindiging mandaat

- De dienstverlening door de Ombudsvrouw/man is objectief, volstrekt onafhankelijk, onpartijdig en gratis voor de verzoeker.
- De Ombudsvrouw/man werkt op grond van de zogenaamde ombudsnormen:
 - de regelgeving
 - de principes van behoorlijk bestuur
 - klantvriendelijkheidsnormen
- Zij/hij kan zich hierbij laten leiden door principes van billijkheid en redelijkheid.
- De Ombudsvrouw/man behandelt klachten binnen een redelijke termijn en informeert de verzoeker over de voortgang van het onderzoek.
- Onverminderd het beroepsgeheim zoals wettelijk en reglementair geregeld zal het personeel van de dienst van de Ombudsvrouw/man de vereiste discretie in acht nemen met betrekking tot de inlichtingen waarvan het uit hoofde van hun functie kennis krijgt. Bovendien zal het de naam van de klager niet kenbaar maken als deze laatste hiertegen bezwaar heeft.
- De functie van Ombudsman/vrouw is onverenigbaar met de uitoefening van een andere beroepsactiviteit, een openbaar ambt, een (al dan niet bezoldigd) mandaat, een functie bij een politieke partij of politieke beweging, een functie bij een vakorganisatie, een functie bij één van de organen/diensten zoals vernoemd in artikel 2 of een religieus ambt.
- Binnen haar/zijn opdracht legt de Ombudsvrouw/man, ten overstaan van de Gemeenteraad, de belofte af dat zij/hij haar/zijn opdracht getrouw en overeenkomstig de bepalingen van dit reglement zal vervullen en dat hij/zij geen voordelen zal aanvaarden die van die aard zouden kunnen zijn dat haar/zijn activiteit hierdoor beïnvloed wordt.
- De Ombudsman/vrouw zal zich onthouden van iedere tussenkomst als er sprake van belangenvermenging zou kunnen zijn.
- De Ombudsvrouw/man kan, onverminderd de bepalingen in de wet op de arbeidsovereenkomsten, door de Gemeenteraad uit haar/zijn functie ontheven worden in volgende gevallen:
 - op eigen verzoek van de Ombudsman/vrouw;
 - bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd;
 - indien zij/hij een andere beroepsactiviteit, ambt, mandaat of opdracht aanvaardt;
 - indien hij/zij wegens ziekte of gebrekkigheid blijvend ongeschikt is om haar/zijn functie uit te oefenen.

§ 2. Middelen

- De Ombudsvrouw/man zal voldoende personeel ter beschikking worden gesteld om haar/zijn opdrachten te kunnen vervullen.
- De Ombudsvrouw/man zal inspraak hebben in de keuze van haar/zijn medewerkers. Zij/hij heeft tegenover hen de bevoegdheid van een diensthoofd.
- De personeelsleden van de dienst van de Ombudsvrouw/man hebben dezelfde plichten als de Ombudsvrouw/man.
- Het college van burgemeester en schepenen stelt daarnaast voldoende middelen en een ingericht kantoor, dat gevestigd is op een plaats bepaald door het college in overleg met de Ombudsvrouw/man, ter beschikking van de Ombudsdienst.

§ 3. Uitgesloten klachten

- De volgende klachten worden niet behandeld door de Ombudsdienst:
 - Er werd nog geen contact in eerste lijn opgenomen met het geëigende orgaan/dienst
 - Anonieme klachten
 - Klachten over het algemene beleid van het stadsbestuur
 - Klachten die betrekking hebben op algemeen geldende voorschriften en reglementeringen
 - Klachten die betrekking hebben op feiten en gedragingen die zich voordeden meer dan 12 maanden vóór de klacht
 - De feiten die aangeklaagd worden maken al deel uit van een voorgeschreven administratief beroep, bezwaarschriftprocedure of een gerechtelijke procedure
 - Werkzaamheden en handelingen van de lokale politie in haar hoedanigheid van gerechtelijke politie
 - Alle aangelegenheden die onder het medisch beroepsgeheim vallen.
- De dienst van de Ombudsvrouw/man is geen algemene informatiedienst, noch een juridisch adviseur of rechter.
- De Ombudsvrouw/man kan, wanneer zij/hij dit noodzakelijk acht, uit eigen beweging een onderzoek instellen wanneer zij/hij kennis krijgt van klachten die haar/hem niet werden aangebracht. Zij/hij zal deze tussenkomst grondig motiveren.

§ 4. Procedure klachtbehandeling

- Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan zich met een klacht tot de Ombudsvrouw/man wenden, wanneer die zelf de klacht bij een dienst of bedrijf niet opgelost krijgt.
- De betrokkene kan de klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen en hij kan zich door een raadsman van zijn keuze laten bijstaan.
- Als een klacht niet in behandeling genomen kan worden, verwijst de Ombudsvrouw/man de verzoeker zo gericht mogelijk door naar een instantie, die de verzoeker wel kan bijstaan.
- De klager krijgt binnen de week een ontvangstmelding van zijn klacht.
- Een klacht wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 60 dagen na ontvangst van de klacht beantwoord. Indien het antwoord nog niet definitief is, vermeldt de Ombudsvrouw/man de reden hiervoor.
- De klager krijgt binnen iedere volgende 60 dagen een bericht met vermelding van de stand van zaken van zijn dossier.
- Zodra de Ombudsvrouw/man een klacht niet of niet verder in behandeling neemt, meldt hij/zij dit schriftelijk aan de klager, met vermelding van de reden.
- Wanneer de Ombudsvrouw/man meent dat een klacht gegrond zou kunnen zijn, stelt zij/hij diegene tegen wie de klacht werd ingediend, de leidinggevende van de betrokkene en, in voorkomend geval, eveneens diegenen voor wie een klacht bezwarend zou kunnen zijn, in kennis van de ingediende klacht. Zij hebben het recht om bij de Ombudsvrouw/man mondelinge of schriftelijke verklaringen over de klacht af te leggen.
- Bij het onderzoek van de ingediende klacht is de Ombudsvrouw/man bevoegd om:
 - de voorlegging te vragen, al dan niet in kopie, van het schriftelijke/digitale dossier waarop de klacht betrekking heeft;
 - het betrokken personeelslid, diens leidinggevende of andere hiërarchische oversten te horen en/of hen om een schriftelijke uitleg te vragen;
 - andere personeelsleden te raadplegen;

- met betrekking tot de klacht deskundige personeelsleden van organen/diensten waarvoor de ombudsfunctie geldt conform artikel 2 met een onderzoekende of adviserende opdracht te belasten.
- De Ombudsvrouw/man treedt bemiddelend op. Zij/hij tracht de standpunten van de klager en de betrokken dienst/organen/betrokken personeelslid te verzoenen, eventueel tijdens een gemeenschappelijk gesprek.
- Zij/hij kan ook aan de leiding van de dienst aanbevelingen geven om de feiten die aanleiding gaven tot de klacht in de toekomst te voorkomen.
- Indien de leiding akkoord gaat met het standpunt van de Ombudsvrouw/man, wordt in gezamenlijk overleg een regeling uitgewerkt om tegemoet te komen aan de klacht. De Ombudsvrouw/man geeft hiervan kennis aan de klager.
- Indien de leiding van de dienst niet akkoord gaat met het standpunt van de Ombudsvrouw/man of met de gegeven aanbevelingen, motiveert de leiding zijn standpunt.
- De Ombudsvrouw/man en de leiding kunnen, afzonderlijk of samen, het geschil voorleggen voor beslissing aan het college van burgemeester en schepenen.
- De Ombudsman/vrouw brengt de klager in kennis van het definitieve standpunt.

§ 5. Verslaggeving

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

Artikel 5. Opheffingsbepaling

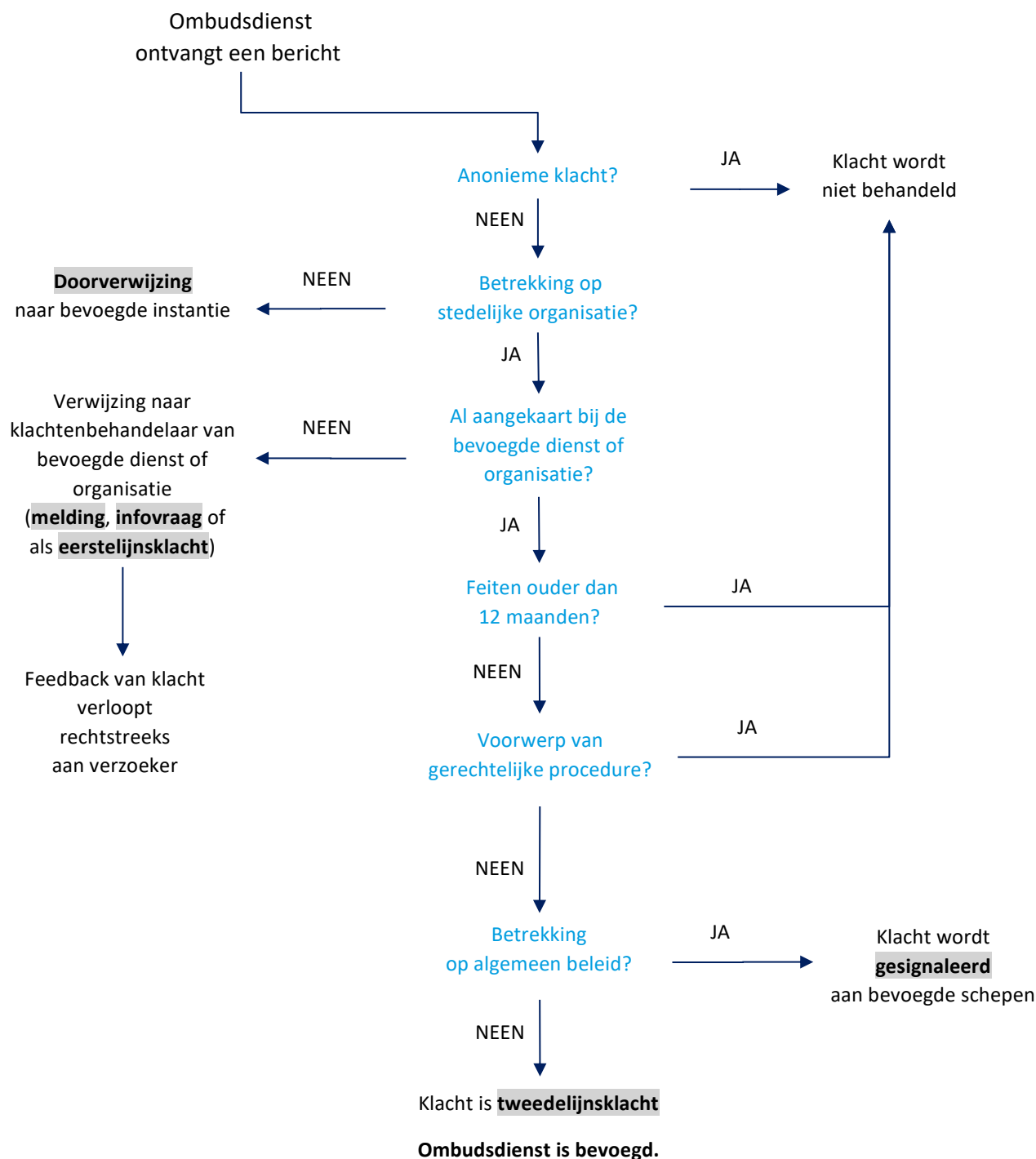
Huidig reglement heft het Reglement over de werking van de Gentse Ombudsdienst zoals goedgekeurd in zitting van de gemeenteraad van 17 september 1996 op.

Artikel 6. Inwerkingtreding (en duurtijd)

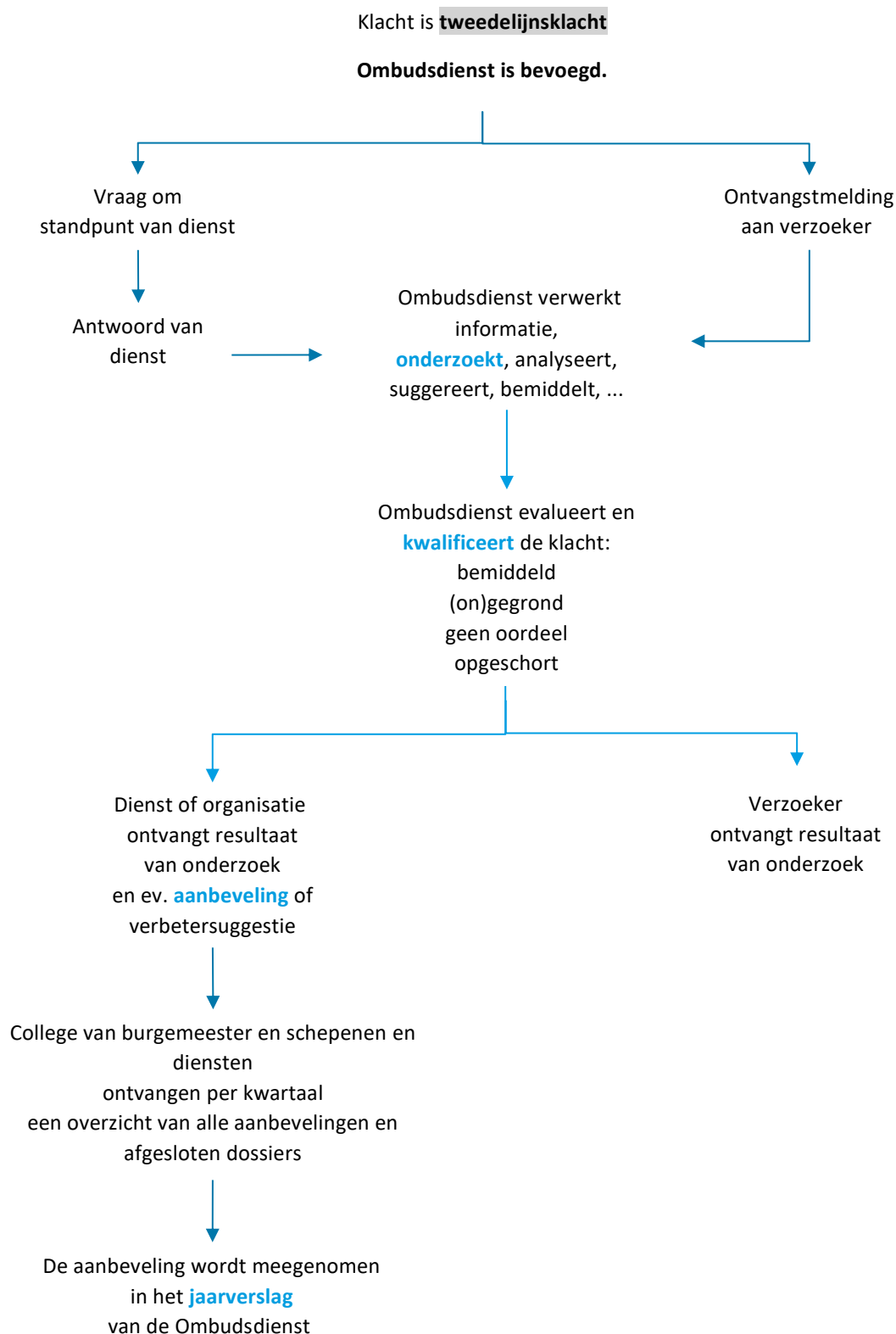
Dit reglement treedt in werking na bekendmaking.

Workflow klachtenbehandeling

Wanneer is een klacht ontvankelijk?



Hoe worden tweedelijnsklachten behandeld?



Overzicht van alle ombudsnormen

WET- EN REGELGEVING

I. Overeenstemming met de regelgeving

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

II. Specifieke regelgeving

- **Gelijkheid en onpartijdigheid:** gelijke gevallen moeten op een gelijke manier en onpartijdig behandeld worden. Een variant van dit principe is het niet-discriminatiebeginsel. Het gelijkheidsbeginsel verbiedt dat personen die zich in eenzelfde situatie bevinden, op een verschillende manier behandeld worden. Het gelijkheidsbeginsel houdt niet in dat incidentele fouten in andere vergelijkbare gevallen herhaald zouden moeten worden.
De overheid of ambtenaar mag niet vooringenomen zijn en zich niet door persoonlijke belangen, voorkeur of genegenheid laten leiden bij zijn oordeel. Een ambtenaar mag niet betrokken zijn bij een beslissing waarbij hijzelf of een van zijn naasten belang heeft of lijkt te hebben.
- **Motiveringsplicht:** de overheid moet haar beslissingen ten aanzien van de burger motiveren door haar argumenten op een afdoende manier toe te lichten en te verduidelijken in een verstaanbare taal. Het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen is ontoereikend. Een bondige motivering volstaat evenwel als ze duidelijk is en op maat van de burger.
- **Actieve/passieve informatieverstrekking:** de overheid moet haar passieve en actieve informatieverstrekking verzorgen. Als de burger informatie vraagt, moet hij die krijgen, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien (passieve informatieverstrekking). De overheid moet het publiek uit eigen beweging zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk voorlichten binnen de grenzen die de wet stelt (actieve informatieverstrekking). Deze informatie moet correct, volledig, duidelijk, doeltreffend en actueel zijn.
- **Deontologie:** de ambtenaar moet integer zijn. Hij moet handelen volgens de deontologische code en/of zijn statuut. Hij heeft een voorbeeldfunctie. Hij mag niet aan machtsafwending of machtsmisbruik doen. Hij mag zich niet laten verleiden tot belangenvermenging. Hij moet onpartijdig zijn.
- **Interne klachtenbehandeling:** elke administratie moet in staat zijn om klachten van burgers op een correcte manier te behandelen. Belangrijke aspecten daarbij zijn een redelijke behandelingstermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties. De burger heeft een klachtrecht.
- **Respect voor de persoonlijke levenssfeer:** de ambtenaar moet de privacy van de burger respecteren.

ALGEMENE BEGINSELEN VAN BEHOORLIJK BESTUUR

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

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

- **Vertrouwen:** de overheid moet de door haar gewekte en gerechtvaardigde verwachtingen kunnen inlossen. De burger moet weten wat hij kan verwachten van de overheid, die consequent moet handelen.
- **Redelijkheid en evenredigheid:** de overheid moet blijk geven van redelijkheid, gevoel voor juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen. Het resultaat van elke beslissing moet redelijk zijn. In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de burger. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zoveel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.
- **Zorgvuldigheid:** dit is het meest algemene beginsel. Het slaat zowel op het eigen handelen van de overheid, dat plichtsbewust en nauwgezet moet zijn bij de voorbereiding en in het nemen van een besluit, als op de interactie met de burger. Daar moet de overheid vriendelijk en zorgzaam zijn. Elke overheidsdienst dient nauwkeurig te werken, de dossiers deskundig op te volgen, oplossingsgericht te reageren en fouten tijdig te herstellen. Ook bij de uitbesteding van taken aan derden is de dienst verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole.
- **Zuinigheid:** zuinigheid verwijst naar voorzichtig financieel beheer, waaronder het verminderen van de kosten door efficiëntere processen en besparingen, zonder dat de kwaliteit van de output of de doelstellingen wordt aangetast. Het beginsel schrijft voor dat de door de overheid ingezette middelen tijdig beschikbaar gesteld worden in de gepaste hoeveelheid en kwaliteit tegen de beste prijs.
- **Fair-play:** de overheid treedt open en eerlijk op, houdt geen informatie achter of zet de burger niet ongeoorloofd onder druk. Een gebrek aan fair-play kan blijken uit een overdreven traagheid of spoed. Dit abnormaal tempo kan de rechten van de burger bemoeilijken of beknotten.
- **Redelijke behandelingstermijn:** elk dossier wordt binnen de opgelegde, wettelijke voorziene termijnen behandeld of anders binnen een redelijke termijn. De redelijke termijn wordt voor elk concreet geval beoordeeld in functie van het spoedeisende karakter van de vraag, van haar complexiteit en van de mogelijke negatieve gevolgen die een laattijdig antwoord kan hebben voor de burger.
- **Hoorplicht:** de overheid kan tegen niemand een ernstige maatregel nemen die gegrond is op zijn persoonlijk gedrag en die van aard is om zijn persoonlijke belangen zwaar aan te tasten, zonder dat hij de gelegenheid heeft gehad om op een nuttige wijze zijn standpunt schriftelijk of mondeling aan de overheid bekend te maken. De hoorplicht impliceert dat het bestuur de betrokken burger hoort voor zij haar gemotiveerde eindbeslissing neemt en dat de burger vooraf afdoende kennis heeft van de feiten en van de maatregel die het bestuur van plan is te nemen. De hoorplicht geldt enkel bij overheidsmaatregelen met een individuele strekking. In sommige strikt omliggende gevallen kan afgeweken worden van de hoorplicht: bij vaststaande feiten, hoogdringendheid, enz.

DIENTVERLENINGSNORMEN

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

- **Hoffelijkheid:** de ambtenaar moet zich fatsoenlijk, hoffelijk, beleefd en hulpvaardig gedragen ten aanzien van de burger.
- **Soepelheid:** de ambtenaar moet zich, indien dit mogelijk is binnen het reglementaire kader, soepel en flexibel opstellen.
- **Actieve dienstverlening:** de burger heeft recht op een goede service. De ambtenaar mag zich niet afstandelijk opstellen en moet inzet en goede wil tonen om de burger voort te helpen, ook als hij bij hem niet aan het juiste adres is. De ambtenaar dient proactief te handelen en problemen binnen het reglementaire kader inventief en constructief op te lossen of te vermijden. Elke ambtenaar neemt zijn verantwoordelijkheid en doet niet aan door-schuifgedrag.

- **Coördinatie:** overheidsdiensten, van welk niveau ook, moeten efficiënt met elkaar communiceren en samenwerken.
- **Toegankelijkheid en bereikbaarheid:** een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, zowel fysisch, digitaal als telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn. De openingsuren moeten ruim en publieksgericht zijn.
- **Adequate communicatie:** de burger mag op zijn brief, e-mail of fax binnen een redelijke termijn een antwoord verwachten, of minstens een ontvangstmelding. Een ontvangstmelding moet een inhoudelijke opvolging krijgen. De brief moet een contactpersoon vermelden. De informatie moet correct zijn.
- **Degelijke dossieropvolging:** de burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de stand van zijn dossier kent en bijhoudt. De burger mag erop vertrouwen dat de ambtenaar de nodige kennis heeft om zijn functie naar behoren uit te voeren. De burger mag erop rekenen dat de continuïteit van de dienstverlening verzekerd blijft
- **Consequent gedrag:** de overheid of de ambtenaar dienen consequent te handelen. Dat wil zeggen dat zij toezien op eenzelfde manier van handelen en informeren in gelijkaardige gevallen. Er dient eenheid van beleid te zijn.
- **Duurzaamheid:** bij het geven van advies dient de ambtenaar rekening te houden met de duurzaamheid van de gebruikte materialen, ontwerpen, enz. en hierbij vooruitziendheid aan de dag te leggen.

BILLIJKHEID

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



<u>RESOLUTION</u> <u>RELATIVE AU DROIT À L'ERREUR</u>	<u>RESOLUTIE BETREFFENDE</u> <u>HET RECHT OP VERGISSING</u>
<u>Table des matières</u> I. LE DROIT À L'ERREUR 1. Champ d'application 2. Éléments essentiels II. MOTIVATION 1. CONTEXTE GÉNÉRAL 2. CONTEXTE SPÉCIFIQUE : LE PRINCIPE DE CONFIANCE 3. VERS LA RECONNAISSANCE D'UN DROIT À L'ERREUR a) Ancrage dans le droit belge du droit à l'erreur b) Application concrète au cas par cas c) III. CONCLUSION	<u>Inhoudsopgave</u> I. HET RECHT OP VERGISSING 1. Toepassingsgebied 2. Essentiële elementen II. MOTIVERING 1. ALGEMENE CONTEXT 2. SPECIFIEKE CONTEXT: HET VERTROUWENSBEGINSEL 3. NAAR DE ERKENNING VAN EEN RECHT OP VERGISSING a) Verankering in het Belgisch recht van het recht op vergissing b) Concrete toepassing per geval III. CONCLUSIE
« Ombudsman.be » est le Réseau belge regroupant près de 30 services d'ombudsman¹, issus de tous les horizons : Etat fédéral, régions, communautés, villes et communes, entreprises publiques et secteur privé². <u>LE DROIT À L'ERREUR</u> A l'instar de plusieurs pays européens et après en avoir examiné tous les aspects, Ombudsman.be propose	'Ombudsman.be' is het Belgisch netwerk dat bijna 30 ombudsmannen⁴ samenbrengt, van verschillende bestuursniveaus : federaal, gewesten, gemeenschappen, steden en gemeenten, maar evenzeer van overheidsbedrijven en de private sector⁵. <u>HET RECHT OP VERGISSING</u> Net als in verschillende Europese landen en na het onderzoeken van alle aspecten, stelt Ombudsman.be

¹ Le terme « Ombudsman » est un mot d'origine suédoise. Il est utilisé pour désigner indifféremment la femme ou l'homme qui exerce cette fonction

² <https://www.ombudsman.be/index.php/fr/qui-sommes-nous-0>

⁴ De term "Ombudsman" is van Zweedse oorsprong. Het wordt gebruikt om de vrouw of de man aan te duiden die deze functie uitoefent.

⁵ <https://www.ombudsman.be/index.php/nl/wie-zijn-wij-0>

d'ancrer le « droit à l'erreur » dans le droit belge. Il s'agit de **« l'octroi automatique au droit à l'erreur au bénéfice de toute personne ayant méconnu, pour la première fois et de bonne foi, une règle applicable à sa situation ou ayant commis une erreur dans ses contacts avec l'administration publique. »** La définition est reprise de la résolution adoptée par le Sénat de Belgique – Doc. S. 7-244³.

1. Champ d'application du droit à l'erreur

Ombudsman.be plaide pour que le droit à l'erreur vise aussi bien

- les erreurs commises dans le suivi d'une procédure fixée pour l'obtention d'une aide ou l'exercice d'un droit ou d'une obligation,
- les erreurs d'appréciation relative aux conditions de fond fixées pour l'octroi de cette aide ou ce droit.

Ombudsman.be estime que l'objectif de la réglementation prévaut. En cas d'erreur sur le non-respect d'une formalité non essentielle, la sanction doit être proportionnelle à l'impact du non-respect.

Par exemple, l'erreur commise en ne respectant pas une condition formelle d'un document dans le cadre d'une prime à la rénovation pour en améliorer sa performance énergétique ne doit pas être sanctionnée par le refus de l'aide, mais par une sanction proportionnelle à la gravité de cette erreur au regard de l'objectif donné à cette réglementation à savoir rendre les logements plus économes en énergie.

2. Éléments essentiels

Pour Ombudsman.be, les éléments essentiels constitutifs du droit à l'erreur repris ci-après devraient être fixés dans une disposition de nature législative (loi, décret, ordonnance).

Cette même disposition doit également prévoir que les mesures d'application seront déclinées en fonction des spécificités propres aux différents domaines administratifs.

En effet, on imagine facilement que l'exercice du droit à l'erreur à l'égard d'une décision ou d'une procédure fiscale nécessite d'autres formalités qu'à l'égard d'une

voor om het 'recht op vergissing' te verankeren in het Belgisch recht. **Dit recht moet automatisch worden toegekend aan elke persoon die voor de eerste keer en te goeder trouw een regel heeft miskend die op zijn situatie van toepassing is, of die een vergissing heeft gemaakt in zijn contacten met de overheidsadministratie.** De definitie is opgenomen in de resolutie die door de Belgische Senaat werd goedgekeurd. (Doc. S 7-244)³.

1. Toepassingsgebied van het recht op vergissing

Ombudsman.be pleit ervoor dat het recht op vergissing geldt voor:

- vergissingen gemaakt in de procedure voor het verkrijgen van steun of bij de uitoefening van een recht of een verbintenis,
- beoordelingsfouten met betrekking tot de inhoudelijke voorwaarden voor de toekenning van deze steun of rechten

Ombudsman.be is van mening dat het doel van de regelgeving primeert. Bij een vergissing op het niet naleven van een niet-essentiële formaliteit, moet de sanctie proportioneel zijn ten opzichte van de impact van de niet-naleving.

Bijvoorbeeld, een vergissing bij het niet naleven van de vormvereisten voor een document in het kader van een renovatiepremie, mag niet leiden tot een weigering van de steun. In plaats daarvan moet de sanctie proportioneel zijn aan de ernst van de vergissing, en rekening houden met de doelstelling van de regelgeving, namelijk burgers ondersteunen bij het energiezuiniger maken van hun woning.

3. Essentiële elementen

Voor Ombudsman.be moeten onderstaande essentiële elementen van het recht op vergissing worden vastgelegd in een wettelijke bepaling (wet, decreet, ordonnantie).

Diezelfde bepaling moet ook voorzien dat de uitvoeringsmaatregelen worden afgestemd op de specifieke kenmerken van de verschillende administratieve domeinen.

Het is immers logisch dat de uitoefening van het recht op vergissing bij een fiscale procedure andere formaliteiten

³<https://www.senate.be/www/webdriver?MItabObj=pdf&MIcolObj=pdf&MInamObj=pdfid&MItypeObj=application/pdf&MIvalObj=117440988>

administration chargée de l'octroi de primes à la rénovation.

Par ailleurs, l'ancrage législatif du droit à l'erreur ne doit en aucun cas limiter les droits existants, tels qu'ils sont prévus dans certaines réglementations ou pratiques administratives. Cette reconnaissance légale doit constituer un renforcement et une clarification de ce droit à l'erreur, afin d'assurer son application uniforme et cohérente à travers l'ensemble des démarches administratives. La nouvelle législation doit donc être perçue comme un complément aux dispositifs déjà en place.

Les éléments suivants doivent être repris dans le texte législatif :

- Il doit s'agir d'une situation qui peut être **rectifiée, régularisée, ou** qui peut **amener à une reconsidération du dossier** ;

En tant que personne prudente et raisonnable, le citoyen doit lui-même prendre l'initiative de **régulariser** sa situation de sa propre initiative dès qu'il a connaissance de son erreur et en tout cas dans un délai raisonnable, ou après en avoir été invitée à le faire par l'administration dans le délai que celle-ci lui a indiqué ;

- L'erreur commise et sa rectification ne peuvent aller **à l'encontre de l'esprit** de la réglementation ;
- La rectification de l'erreur ne peut porter **préjudice aux droits des tiers** ;
- Le citoyen doit être **de bonne foi** et l'erreur ne doit pas consister en une tentative de **fraude**.

En vertu du principe de confiance, **la bonne foi est présumée** : cela signifie que la preuve de la mauvaise foi et/ou de la fraude incombe à l'administration ;

Cependant, la présomption est renversée lorsque le citoyen a déjà commis précédemment la même erreur et a eu la possibilité de la corriger.

- Le droit à l'erreur ne peut être invoqué en cas d'atteinte à la santé publique, à la sécurité publique et à l'environnement.

MOTIVATION

I. CONTEXTE GÉNÉRAL

verreist dan bij een administratie die verantwoordelijk is voor het toekennen van een renovatiepremie.

Bovendien mag de verankering in het Belgisch recht van het recht op vergissing in geen geval de bestaande rechten, zoals die zijn vastgelegd in bepaalde regelgeving of administratieve praktijken, beperken. Deze wettelijke erkenning moet het recht op vergissing versterken en verduidelijken, zodat het uniform en coherent kan toegepast worden in alle administratieve procedures. De nieuwe wetgeving moet dan ook als een aanvulling op de reeds bestaande regelingen worden beschouwd.

De volgende elementen moeten in de wetgeving worden opgenomen:

- Het moet gaan om een situatie die kan worden **rechtgezet, geregulariseerd** of die kan **leiden tot een heroverweging van de zaak**.

Als een voorzichtig en redelijk persoon moet de burger zelf initiatief nemen om zijn situatie **recht te zetten** zodra hij zich bewust is van zijn vergissing en in ieder geval binnen een redelijke termijn, of nadat hij door de administratie is uitgenodigd om dit te doen binnen de door haar aangegeven termijn;

- De gemaakte vergissing en de rechtzetting ervan mogen niet indruisen **tegen de geest** van de regelgeving;
- De rechtzetting van de vergissing mag niet **nadelig zijn voor de rechten van de derden**;
- De burger moet te **goeder trouw** handelen en de vergissing mag geen poging tot **fraude** zijn.

Op basis van het vertrouwensbeginsel wordt **goede trouw verondersteld**: dit betekent dat de bewijslast voor kwade trouw en/of fraude bij de administratie ligt;

De veronderstelling van goede trouw vervalt echter wanneer de burger eerder dezelfde vergissing heeft gemaakt en de mogelijkheid heeft gehad om deze recht te zetten.

- Het recht op vergissing kan niet worden ingeroepen in gevallen die de volksgezondheid, de openbare veiligheid of het milieu schaden.

MOTIVERING

I. ALGEMENE CONTEXT

1. Les ombudsmans constatent qu'une part significative des réclamations qu'ils sont amenés à traiter concerne des décisions administratives basées sur l'existence d'une erreur du citoyen dans la procédure administrative.

Ce risque d'erreur est aggravé par divers facteurs.

- Ainsi, nombre de procédures sont aujourd'hui informatisées et il est important de rappeler qu'une partie importante de la population ne se sent pas toujours en confiance lorsqu'elle doit effectuer une démarche administrative utilisant des outils digitalisés.
- En outre, les réglementations étant souvent assez complexes, il est tout à fait possible de commettre une erreur dont les conséquences administratives peuvent être sérieuses et porter un préjudice disproportionné aux intérêts du citoyen concerné.
- Enfin, les citoyens peuvent également se tromper lorsque l'information donnée par l'administration sur le contenu d'une réglementation et sur les démarches à suivre, n'est pas suffisamment claire et pertinente.

2. Face à ce constat, un nouveau concept est apparu en matière de bonne administration, à savoir le « droit à l'erreur », droit reconnu au citoyen dans ses relations avec les services administratifs.

Plusieurs législateurs se sont emparés de cette problématique.

Ainsi, le législateur français a, par une loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance, consacré le droit à régularisation en cas d'erreur.

Il en va de même aux **Pays-Bas** où à la suite d'un scandale d'Etat relatif à la gestion administrative des allocations pour la garde d'enfant plusieurs juristes ont plaidé pour la reconnaissance d'un véritable droit à l'erreur administrative.

Enfin, à l'issue d'auditions consacrée à cette question, le **Sénat de Belgique** a, le 17 décembre 2021, approuvé une résolution relative à l'instauration d'un droit à l'erreur dans les contacts avec les administrations publiques (doc S. 7-244).

II. CONTEXTE SPÉCIFIQUE : LE PRINCIPE DE CONFIANCE

1. De ombudsmannen stellen vast dat een aanzienlijk deel van de klachten die ze behandelen betrekking heeft op administratieve beslissingen die gebaseerd zijn op een vergissing van de burger in een administratieve procedure.

Dit risico op vergissingen wordt versterkt door een aantal factoren:

- Zo zijn veel procedures tegenwoordig geautomatiseerd, en het is belangrijk te blijven erkennen dat een groot deel van de bevolking zich niet altijd zeker voelt bij het digitaal afhandelen van administratieve benaderingen.
- Bovendien is regelgeving vaak vrij complex, waardoor het gemakkelijk is om een fout te maken die ernstige administratieve gevolgen kan hebben en de belangen van de betrokken burger onevenredig kan schaden.
- Tot slot kunnen burgers zich ook vergissen wanneer de administratie onvoldoende informatie verstrekt. Dit geldt zowel voor toelichting over de inhoud van de regelgeving als over de te volgen stappen.

2. Gezien deze vaststelling is er een nieuw concept van goed bestuur ontstaan, namelijk het "recht op vergissing", een recht dat aan burgers wordt toegekend in hun contacten met de administratie.

Verschillende wetgevers hebben zich al over deze kwestie gebogen.

Zo heeft de Franse wetgever het recht op rechtzetting van een vergissing vastgelegd (wet van 10 augustus 2018 voor een Staat ten dienste van een vertrouwensmaatschappij).

Hetzelfde geldt voor **Nederland**, waar - na een nationaal schandaal over het administratief beheer van toeslagen voor de kinderopvang - verschillende juristen gepleit hebben voor de erkenning van een echt recht op administratieve vergissing.

Tot slot heeft de **Belgische Senaat** na hoorzittingen over dit onderwerp op 17 december 2021 een resolutie goedgekeurd voor de invoering van het recht op vergissing in de contacten met overheidsadministraties (doc. S. 7-244).

II. SPECIEKE CONTEXT: HET VERTROUWENSBEGINSEL

Le débat sur la reconnaissance d'un droit à l'erreur dans ses contacts avec l'administration s'inscrit avant tout, dans un cadre spécifique.

En effet, reconnaître ce droit, c'est d'abord partir du postulat de la **bonne foi du citoyen**.

Et cette bonne foi doit se traduire dans un **principe de confiance** de l'administration envers le citoyen.

Ce principe de confiance exige un changement radical dans l'approche de la relation de l'autorité avec le citoyen et dans la culture administrative.

L'autorité comprend de mieux en mieux qu'il est essentiel de faire confiance aux citoyens, en particulier lorsque ceux-ci contestent des décisions qu'ils considèrent comme illégales, injustes ou arbitraires. Lorsque l'administration prend les citoyens au sérieux et leur témoigne de la confiance, les citoyens sont également plus enclins à lui rendre cette confiance.

La fraude de quelques-uns ne doit pas amener l'autorité à abandonner les principes généraux de bonne foi, d'honnêteté et de probité dans son approche des citoyens.

Cette approche offre l'opportunité de renforcer progressivement la confiance mutuelle et de promouvoir la coopération entre les citoyens et l'administration.

III. VERS LA RECONNAISSANCE D'UN DROIT À L'ERREUR

1. Ancrage législatif du droit à l'erreur

Le droit à l'erreur est **d'abord** reconnu **en tant que** principe **de bonne administration** au même titre que le droit à la sécurité juridique, le droit au traitement de sa demande dans un délai raisonnable, le droit d'être entendu....

Mais il est nécessaire que ce nouveau droit à l'erreur soit consacré **dans une disposition de nature législative** comme nouveau droit administratif individuel ayant force contraignante à l'égard de toutes les administrations.

L'exemple du processus ayant abouti à l'adoption de la loi sur la motivation formelle des actes administratifs est particulièrement intéressant à cet égard. En effet, l'évolution de la jurisprudence tendait à la reconnaissance d'une obligation de motivation, non seulement en droit, mais aussi en fait. Cependant, pour

Het debat over de erkenning van een recht op vergissing in contacten met de overheid vindt voornamelijk plaats binnen een specifieke context.

Het erkennen van dit recht betekent in de eerste plaats uitgaan van de **goede trouw van de burger**.

En deze goede trouw moet zich vertalen in een **vertrouwensbeginsel** vanuit de administratie ten opzichte van de burger.

Dit vertrouwensbeginsel vereist een ingrijpende verandering in de benadering van de relatie tussen de overheid en de burger, evenals in de administratieve cultuur.

De overheid beseft echter meer en meer dat het essentieel is om vertrouwen te stellen in de burgers, vooral wanneer zij beslissingen aanvechten die zij als onwettig, oneerlijk of willekeurig beschouwen. Als de administratie de burger serieus neemt en vertrouwen toont, zal de burger ook eerder geneigd zijn om dat vertrouwen terug te geven.

De fraude van enkelen mag er niet toe leiden dat de overheid de algemene principes van goede trouw, eerlijkheid en oprechtheid in haar benadering van burgers loslaat.

Deze aanpak biedt de mogelijkheid om het wederzijds vertrouwen geleidelijk te versterken en de samenwerking tussen burger en administratie te bevorderen.

III. NAAR DE ERKENNING VAN EEN RECHT OP VERGISSING

1. Wettelijke verankering van het recht op vergissing

Het recht op vergissing wordt **in de eerste plaats** erkend als een **beginsel van behoorlijk bestuur**, vergelijkbaar met het rechtszekerheidsbeginsel, de redelijke behandelingstermijnen, de hoorplicht, etc.

Het is echter noodzakelijk dat dit nieuwe recht op vergissing wordt **vastgelegd in een bepaling met wettelijke kracht** als een nieuw individueel administratief recht dat bindend is voor alle administraties.

Een voorbeeld hiervan is het proces dat leidde tot de invoering van de wet op de formele motivering van bestuurshandelingen. Zo evolueerde de rechtspraak in de richting van de erkenning van de motiveringsplicht, niet alleen in rechte, maar ook in feite. Om echter elke discussie over de reikwijdte van deze verplichting te

éviter toute discussion sur la portée de cette obligation, le législateur est intervenu et a fait de ce principe de bonne administration, une véritable obligation pour les administrations. Il s'est d'ailleurs agi à l'époque d'une véritable « révolution » dans les droits des citoyens.

L'ancrage dans la loi renforce considérablement ce principe.

Non seulement, le citoyen pourra l'invoquer dans ses relations avec l'administration, mais aussi devant une juridiction qui pourrait faire appliquer ce droit à l'erreur même s'il n'a pas été évoqué par le citoyen.

La nature législative du droit à l'erreur contribuera à renforcer la confiance de l'agent administratif dans le caractère non arbitraire de sa décision de tenir compte de la correction apportée par le citoyen. Des témoignages reçus de fonctionnaires et de dirigeants d'administration nous confirment tout l'intérêt qu'ils voient dans cette approche juridique.

Cela signifie concrètement que ce droit pourrait être invoqué pour écarter l'application d'une sanction prévue dans une disposition légale.

Et compte tenu de la structure fédérale de notre pays, il appartiendra aux différents législateurs de légiférer en la matière, pour les services publics dépendant de ces niveaux de pouvoir, et plus particulièrement aux législateurs régionaux pour organiser ce droit au niveau des services publics dépendants des autorités locales (communes, provinces...). A cet égard, il faut noter qu'en l'absence d'une disposition décrétole, rien n'interdit à une autorité communale ou provinciale de déjà reconnaître ce droit à l'erreur dans un règlement communal ou provincial.

2. Application concrète au cas par cas

Quand le droit à l'erreur sera d'application, il reviendra à l'administration de motiver, au cas par cas, ses décisions de refus de l'appliquer.

La correction d'une erreur dans un dossier particulier doit inciter l'administration à détecter cette même erreur dans d'autres dossiers.

En outre, à partir du moment où la même erreur est commise à plusieurs reprises ou risque de l'être il incombe à l'administration, et le cas échéant sur recommandation d'un ombudsman, de prendre les dispositions pour adapter la réglementation afin que ce type d'erreur ne soit plus commise à l'avenir.

voorkomen, greep de wetgever in en maakte van dit beginsel van behoorlijk bestuur een echte verplichting voor administraties. Dit werd destijds gezien als een ware "revolutie" in de rechten van de burgers.

De verankering in de wet versterkt dit beginsel aanzienlijk.

Niet alleen kan de burger dit recht invoeren in zijn contacten met de overheid, maar ook voor een rechtscollege die dit recht op dwaling kan afdwingen, zelfs als de burger er geen beroep op heeft gedaan.

Het opnemen van het recht op vergissing in een wetgevend kader zal ambtenaren ondersteunen bij het correct behandelen van vergissingen van burgers, zonder dat er sprake is van willekeur. Getuigenissen van ambtenaren en overheidsmanagers ondersteunen het belang dat zij hechten aan deze juridische benadering.

In de praktijk betekent dit dat dit recht kan worden ingeroepen om de toepassing van een sanctie, die in een wettelijke bepaling is voorzien, te voorkomen.

Gezien de federale structuur van ons land, zal het aan de verschillende wetgevers zijn om hiervoor wetgeving op te stellen voor de administraties die onder hun bestuursniveaus vallen. In het bijzonder zullen de decreetgevers dit recht op lokaal niveau moeten uitwerken voor de lokale administraties (gemeenten, provincies, enz.).

In dit verband moet worden opgemerkt dat, bij gebrek aan een decreet, er momenteel niets een gemeentebestuur of provinciebestuur van weerhoudt om dit recht op vergissing al in een gemeentelijk of provinciaal reglement te erkennen.

2. Concrete toepassing per geval

Wanneer het recht op vergissing van toepassing is, zal een administratie, geval per geval, moeten motiveren waarom zij het niet toepast.

De rechtzetting van een vergissing in een specifiek dossier moet de administratie aansporen om dezelfde fout in andere dossiers te detecteren.

En wanneer dezelfde vergissing zich herhaaldelijk voordoet of het risico bestaat dat ze opnieuw gebeurt, is het de verantwoordelijkheid van de administratie – eventueel op aanbeveling van een ombudsman – om stappen te zetten om de regelgeving aan te passen zodat dit soort vergissingen in de toekomst voorkomen worden.

IV. CONCLUSION

La reconnaissance législative du droit à l'erreur dans les relations entre les citoyens et l'administration constituera un progrès pour le renforcement de la confiance des citoyens dans leurs services publics.

Permettre à chaque citoyen de corriger des erreurs administratives de bonne foi sans être pénalisé de manière disproportionnée favorise la réduction des réclamations et l'amélioration de la qualité du service public.

Pour qu'elle soit véritablement efficace, il est essentiel de mettre en place des mécanismes clairs et accessibles, ainsi qu'une sensibilisation adéquate tant des citoyens que des agents publics.

Ainsi, la reconnaissance législative du droit à l'erreur représentera une avancée importante pour une administration plus transparente et plus soucieuse du respect des droits des citoyens.

IV. CONCLUSIE

De wettelijke erkenning van het recht op vergissing in de contacten tussen burgers en de administratie zal een belangrijke stap zijn in het versterken van het vertrouwen van de burgers in de overheid.

Door burgers de kans te geven om administratieve fouten te goeder trouw recht te zetten, zonder het risico op disproportionele sancties, zal het aantal klachten verminderen en de kwaliteit van de publieke dienstverlening verbeteren.

Om doeltreffend te zijn, is het essentieel om duidelijke en toegankelijke mechanismen op te zetten en zowel burgers als ambtenaren adequaat te sensibiliseren.

Zo zal de wettelijke erkenning van het recht op vergissing bijdragen aan een transparantere overheid die meer oog heeft voor het respecteren van de rechten van burgers.

gent:



Ombudsdienst Gent

20 | **Jaar**
24 | **verslag**

Samenvatting

Bouwen aan vertrouwen

2024 was mijn eerste jaar als Gentse Ombudsvrouw – een boeiend en leerrijk jaar. Samen met mijn team mocht ik burgers helpen en stadsdiensten, Politie, Thuispunt Gent en IVAGO ondersteunen om hun dienstverlening nog te verbeteren. Een hele eer en een groot genoegen.

Het jaarverslag geeft je een duidelijk beeld van de klachten en de aanbevelingen die eruit voortvloeiden. Voor het eerst voorzien we een overzichtelijke samenvatting.

Dit jaar vonden meer burgers met hun vragen de weg naar onze Ombudsdienst, maar het aantal klachten daalde. Veel diensten hebben dagelijks contact met burgers en doen dat op een professionele en betrokken manier. Meer dan de helft van de onderzochte tweedelijsklachten is niet terecht.

Desondanks maak ik me zorgen over de vele vragen die voortkomen uit wantrouwen of onbegrip voor overheidsbeslissingen. De burgers ervaren die soms als onredelijk of onduidelijk. Het is essentieel om burgers serieus te nemen en de mens achter de vraag of klacht te blijven zien. Samen met vele andere ombudsdiensten pleit ik voor een ‘recht op vergissing’.

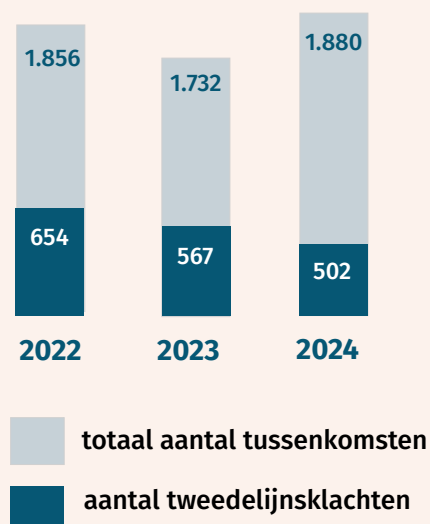
Dank aan iedereen die de moed had een klacht te delen en aan mijn medewerkers die met geduld en een luisterend oor het vertrouwen in de overheid wisten te versterken. Als we het begrip tussen de overheid en de burger hebben vergroot, is dat winst voor iedereen.



Evelien Bekaert
Ombudsvrouw en
Directeur Ombudsdienst

Een overheid die begrip opbrengt en redelijk handelt, toont haar ware kracht.

Het is essentieel om niet alleen de wetten te volgen, maar vooral te luisteren naar de mensen die erdoor geraakt worden.



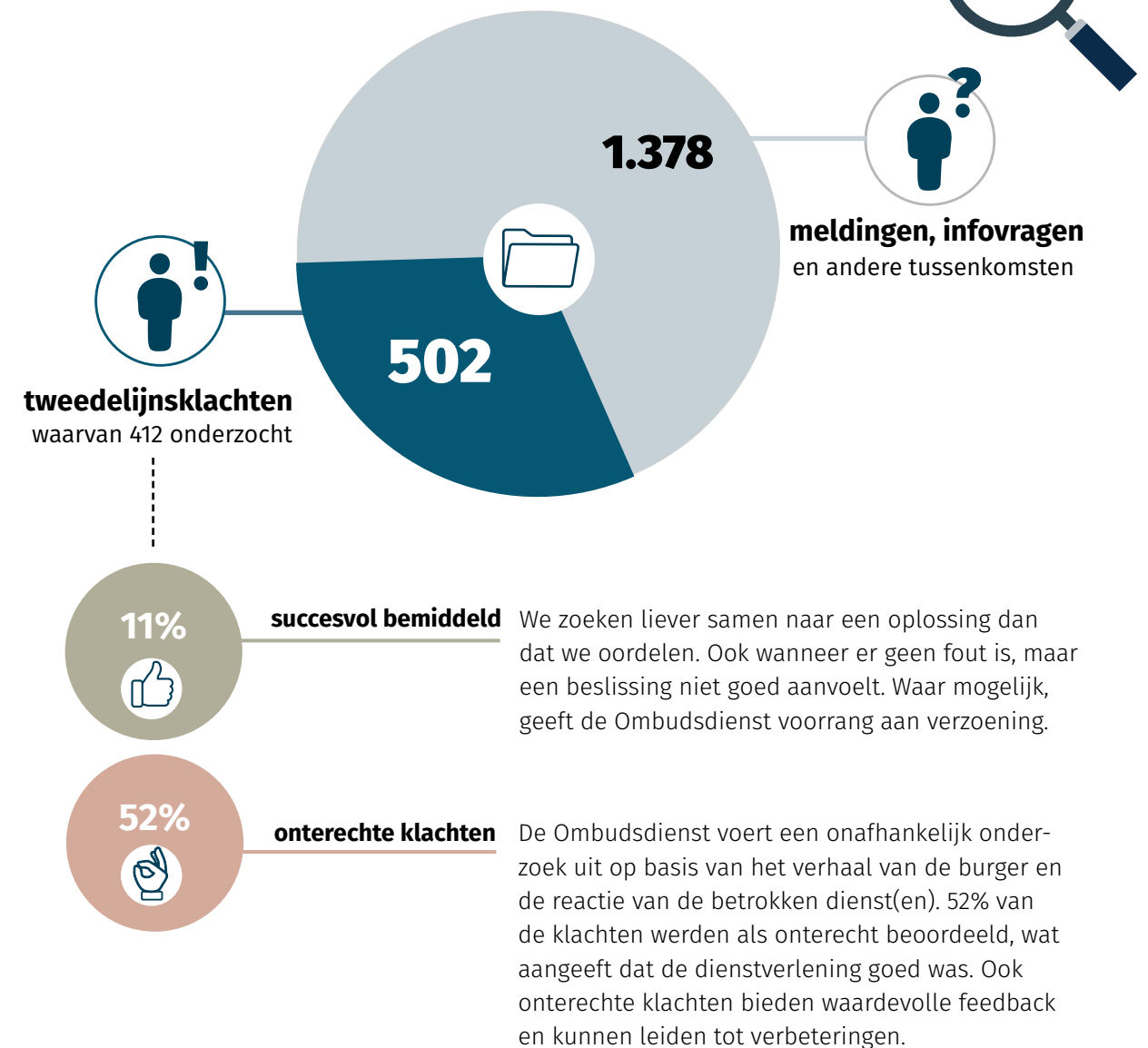
Meer tussenkomsten maar minder tweedelijsklachten

Tweedelijsklachten zijn de kerntaak van de Ombudsdienst. Het zijn klachten van burgers die geen antwoord kregen of niet tevreden waren met het antwoord van de betrokken dienst.

In 2024 kreeg de Ombudsdienst veel meldingen die normaal via andere kanalen binnenkomen. Bij eerstelijsklachten hanteren we het fair play-principe: stadsdiensten krijgen eerst de kans om te reageren op een klacht.

Het aantal tweedelijsklachten daalde van 567 naar 502. We vermoeden dat dit komt door de effectieve afhandeling van klachten in de eerste lijn. Het bewijst dat de stadsdiensten goed werk leveren.

1.880 tussenkomsten



Waarom waren de klachten terecht?

De Ombudsdienst toetst de onderzochte klachten aan zogenaamde ombudsnormen. Dat zijn kwaliteitscriteria voor een **goed werkende overheid**.

1. Redelijke behandelingstermijn

In **44** van de 53 dossiers reageerden de diensten niet binnen een redelijke termijn.

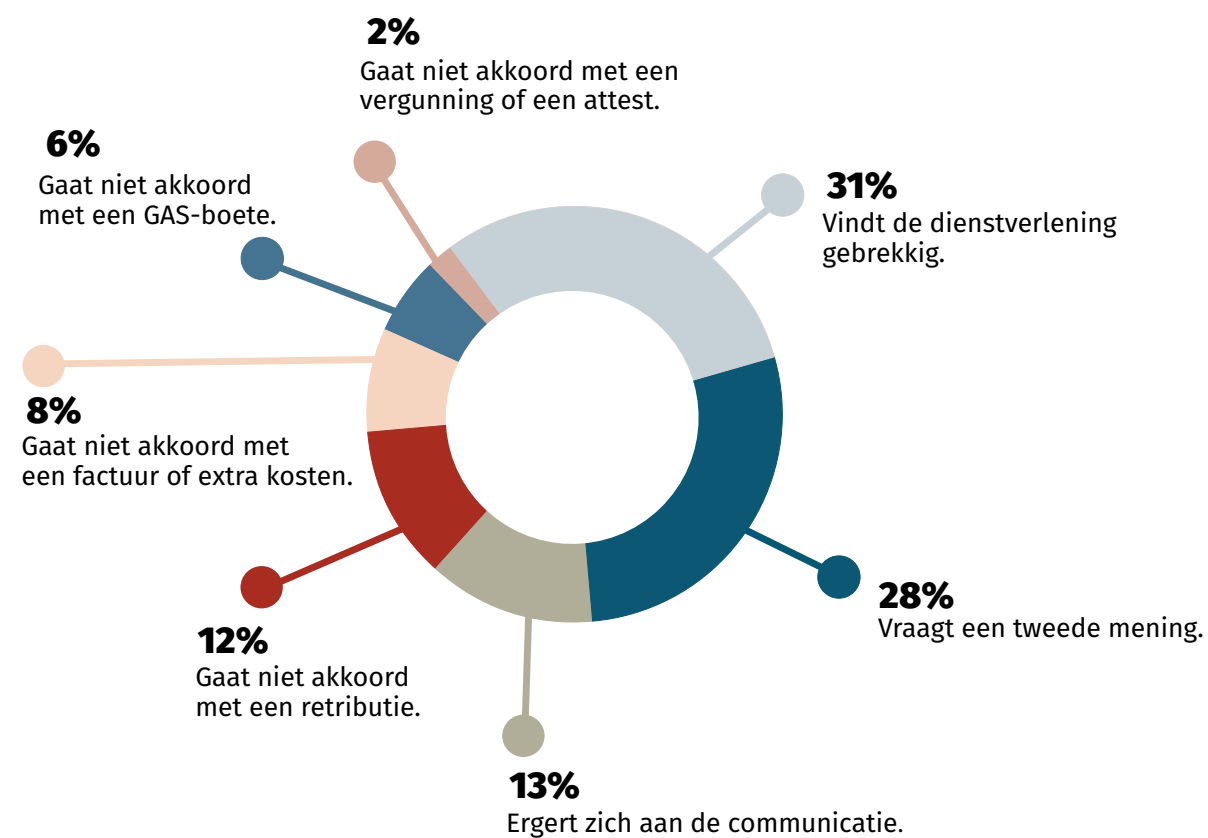
2. Adequate communicatie

In **51** van de 67 dossiers kregen burgers geen, geen volledig of geen juist antwoord.

3. Zorgvuldigheid

In **31** van de 49 dossiers werkten de diensten onvoldoende nauwgezet.

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?



Over welke thema's gaan de meeste tweedelijsklachten?



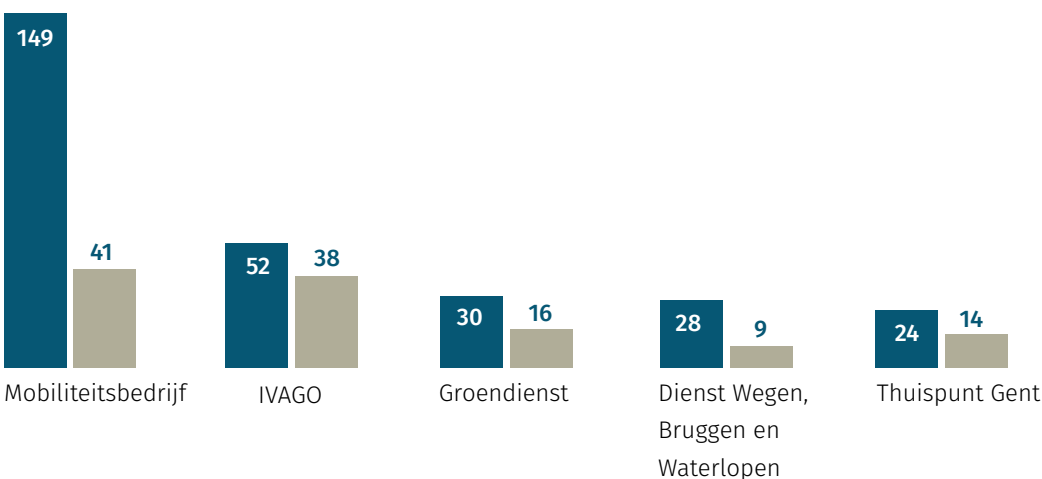
82% onderzocht

Elke tweedelijsklacht krijgt een onpartijdige en onafhankelijke behandeling.

18% van de klachten onderzochten we niet, bijvoorbeeld anonieme klachten, klachten over beleidsbeslissingen of feiten van meer dan een jaar geleden.

Andere klachten zijn nog in onderzoek, afgesloten op vraag van de burger of er loopt een officiële procedure.

Diensten met de meeste klachten



Op een totaal van 412 onderzochte en 146 terecht klachten.

Vergissen is menselijk

Elke burger verdient een kans om eenmalig en onopzettelijk een fout te maken zonder onevenredige gevolgen. Het netwerk van Belgische ombudsmannen en -vrouwen pleit voor de invoering van het 'recht op vergissing'. Het netwerk wil dat de overheid burgers de kans geeft om fouten recht te zetten, zolang er geen sprake is van fraude of schade aan anderen. Het Mobiliteitsbedrijf past het bijvoorbeeld al toe bij tikfoutjes in nummerplaten bij parkeerautomaten.

De Stad onderzoekt hoe ze dit recht in de lokale dienstverlening kan invoeren. Het kan een **belangrijke stap** zijn naar een overheid die flexibeler en menselijker omgaat met bepaalde situaties. Burgers zouden zich er meer door gehoord voelen en het zou het vertrouwen in de overheid versterken.

De Ombudsdienst beveelt aan

Elke klacht is een kans voor verbetering. De aanbevelingen van de Ombudsdienst helpen veranderingen door te voeren die de dienstverlening aan burgers beter maken. Ze zijn bedoeld voor de gemeenteraad, de diensten en het college van burgemeester en schepenen.

Informeer over de lange wachttijd bij de Dienst Belastingen.

In 2024 klaagden meerdere burgers over lange wachttijden voor de behandeling van hun bezwaarschriften. De Dienst Belastingen kampt al jaren met een achterstand, waardoor uitspraken over een bezwaar vaak 2 jaar of langer duren in plaats van de beoogde 6 maanden. De Ombudsdienst beveelt aan om burgers bij het indienen van een bezwaar direct te informeren over de verwachte wachttijd en de gevolgen voor eventuele interesten.



Zorg voor een uniforme en gecoördineerde aanpak van sluikstortmeldingen en blijf in gesprek met de burger.

Bij overlastproblemen zoals sluikstorten ontbreekt het soms aan duidelijke communicatie. Ook de coördinatie tussen diensten kan beter. Dat leidt tot frustratie bij burgers. Het is essentieel dat de betrokken diensten efficiënt samenwerken en de burger regelmatig op de hoogte houden.

Verbeter de toegankelijkheid van recyclageparken.

Voor mensen met een beperking kan een bezoek aan het recyclagepark lastig zijn, bijvoorbeeld door moeilijk leesbare beeldschermen of containers die alleen via trappen bereikbaar zijn. IVAGO kan bijvoorbeeld containers op de grond aanbieden en assistentie op afspraak voorzien.



Maak de informatie op een vergunning relevant en helder voor iedereen.

In 2024 ontving de Ombudsdienst klachten over onduidelijke vergunningsinformatie. Er ontstond verwarring over toegangspoorten in autovrije gebieden of bijvoorbeeld onverwacht hoge kosten bij een inname van het openbare domein. De Ombudsdienst pleit voor meer transparantie in vergunningen. Dat kan bijvoorbeeld door alleen de relevante informatie te geven voor die specifieke vergunning.



Kijk soms ruimer dan de regelgeving.

Een burger stapte met een motorfiets aan de hand door een knip en kreeg daarvoor 9 GAS-boetes. De Ombudsdienst bemiddelde om de boetes tot de eerste brief kwijt te schelden. Het Mobiliteitsbedrijf bleef vasthouden aan de betaling van alle boetes. Bij de behandeling van bezwaarschriften is het belangrijk om naast de formele overtreding ook de omstandigheden en intentie van de betrokken persoon mee te wegen. Dit zorgt voor een eerlijke afweging tussen de ernst van de overtreding en de opgelegde sanctie. Het draagt bij aan rechtvaardige en transparante besluitvorming waarbij de burger zich gehoord voelt.

Geef voldoende aandacht aan de bezorgdheden van de bewoners en communiceer transparant bij verhuisplannen en problemen met woonkwaliteit.

Thuispunt Gent investeert in totaalrenovatie en uitbreiding van woningen. Het is cruciaal om bewoners tijdig te informeren over kwaliteitsproblemen en verhuisplannen. Duidelijke communicatie voorkomt onzekerheid, bevordert het vertrouwen en ondersteunt een positieve overgang.



Andere aanbevelingen:

- Informeer **minderjarige jongeren** en hun ouders voldoende over hoe de bibliotheek precies werkt.
- Verbeter de afvalophaling bij **moeilijk bereikbare woningen**.
- Communiceer met **empathie** naar burgers.



Bedankt voor jouw verhaal!

Alles kan beter. Ook de dienstverlening heeft nog blinde vlekken.
Jouw vragen en opmerkingen helpen om die op te sporen.

'Ik heb waterdoorlatend kunstgras gelegd en moet het verwijderen omdat het als verharding wordt gezien. Klopt dit wel?'

'Mijn 14-jarige zoon kreeg een boete van de bib. En ik wist niet eens dat hij lid was!'

'Ik kan niet met de computer werken. Hoe kan ik nu een aanvraag doen voor het tijdelijk verwijderen van anti-parkeerpaaltjes?'

'Ik ben 30 seconden te laat uit de ondergrondse parking gereden. Moet ik nu echt betalen bovenop mijn abonnement?'

'Ik heb via de sluikstort-app tweemaal een sluikstort gemeld, maar het afval ligt er nog steeds. Waarom gebeurt er niets?'

De Ombudsdienst helpt je discreet en in vertrouwen verder. We werken objectief, volstrekt onafhankelijk en onpartijdig.

Contacteer ons

Voor vragen, meldingen of eerstelijnsklachten neem je contact op met **Gentinfo 09 210 10 10** of met de betrokken dienst.

Raak je er niet uit met de stadsdiensten, OCMW Gent, Lokale Politiezone Gent, Brandweerzone Centrum, IVAGO, sogent of Thuispunt Gent? Bel, mail of kom langs bij:



Ombudsdienst

Botermarkt 17, 9000 Gent

☎ 09 266 55 00

✉ ombudsdienst@stad.gent

🌐 www.stad.gent/ombudsdienst

Kom langs met of zonder afspraak

maandag tot vrijdag van 9 tot 12.30 uur

woensdag ook van 14 tot 17 uur.

Lees het volledige jaarverslag op www.stad.gent/ombudsdienst



Ombudsdienst Gent

