



## Themacommissie

Openbare dossierstukken van de vergadering van 18 maart 2025

---

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

### **Presentatie**

Presentatie

**Openbare bijlage(n)**

- 20250318\_DO\_TH\_presentatie\_Jaarverslag ombudsdienst 2024.pdf



# Jaarverslag 2024: Analyse en aanbevelingen

Themacommissie 18 maart 2025

Evelien Bekaert

# I. Analyse

Op basis van cijfers 2024



12/03/2024

Stad Gent 2

# Meer tussenkomsten, minder tweedelijnsklachten in 2024

Opvallend meer infovragen, meldingen, doorverwijzingen etc.

Fair play-principe

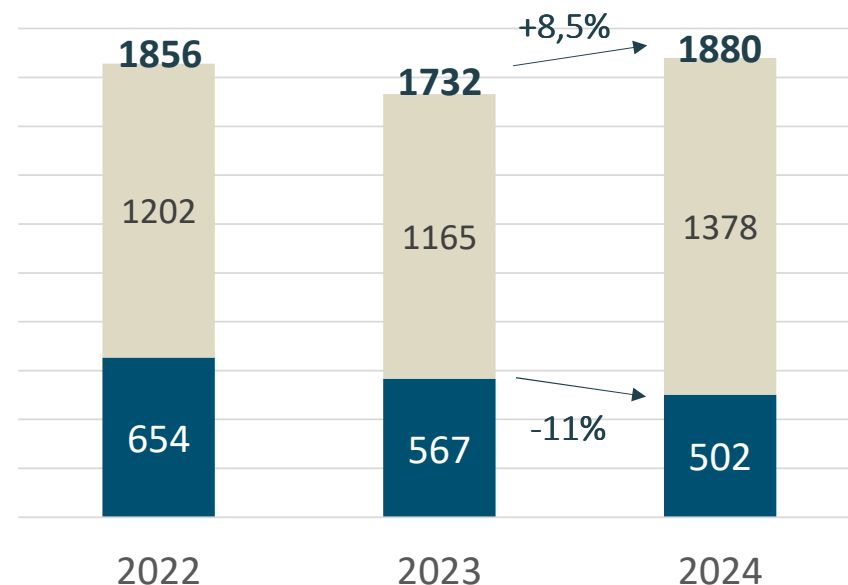
(H)erkenning eerstelijnsklachten



6 op 10 via e-mail en webformulier



Belang van laagdrempelige openingsuren



■ Infovraag/melding/signaal/doorverwijzing/eerstelijnsklacht

■ Tweedelijnsklachten

# Burgers dienen vaker terecht klacht in

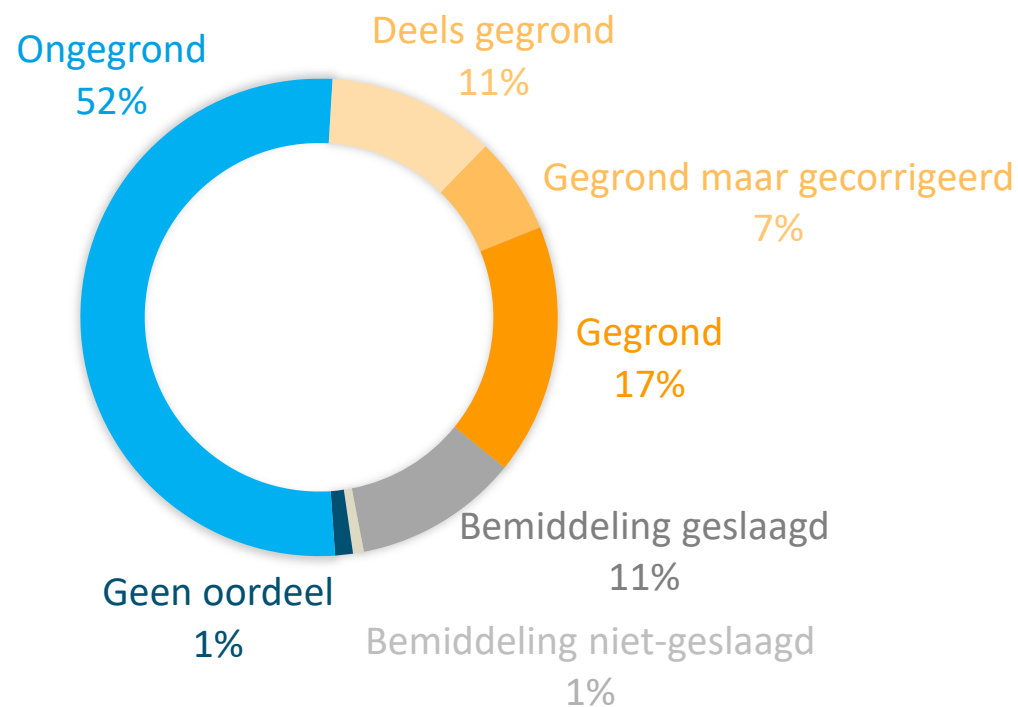
wat kansen biedt om gericht verbeteringen door te voeren

82% ten gronde onderzocht: 412 op 502

	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%
<b>TOTAAL</b>	<b>654</b>	<b>567</b>	<b>502</b>	

% (deels) **gegrond** stijgt voor 2<sup>de</sup> jaar op rij naar 35%

	2022	2023	2024
ongegrond	61%	57%	52%
(deels) gegrond	28%	31%	35%



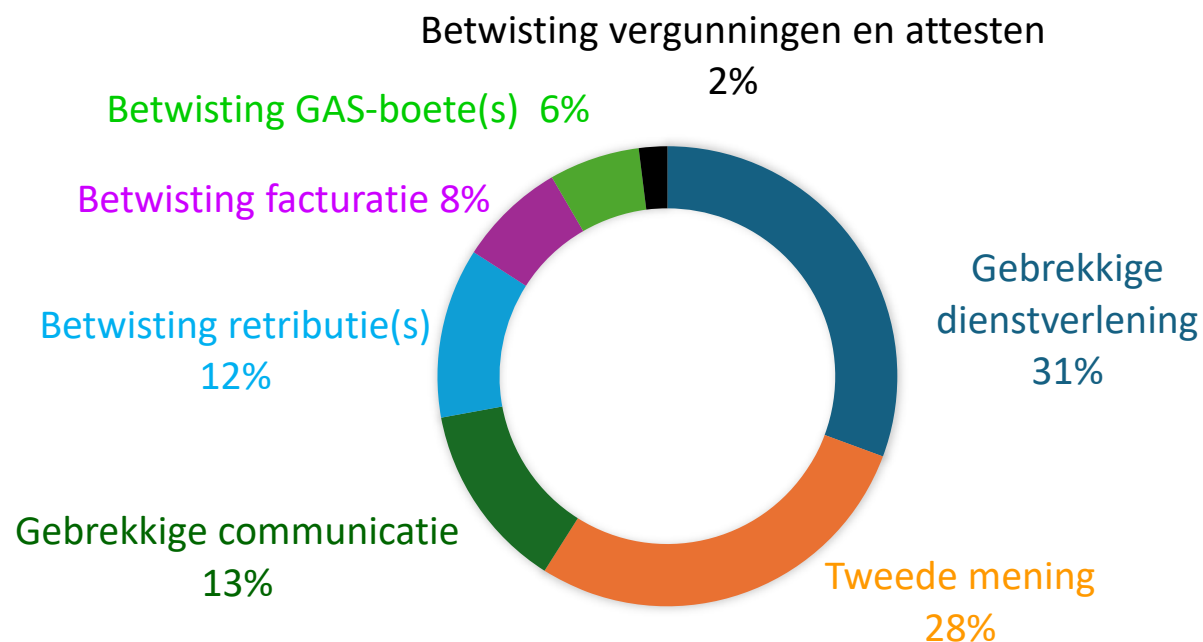
# Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?

obv 502 ontvangen klachten

3 op 5 klachten uit

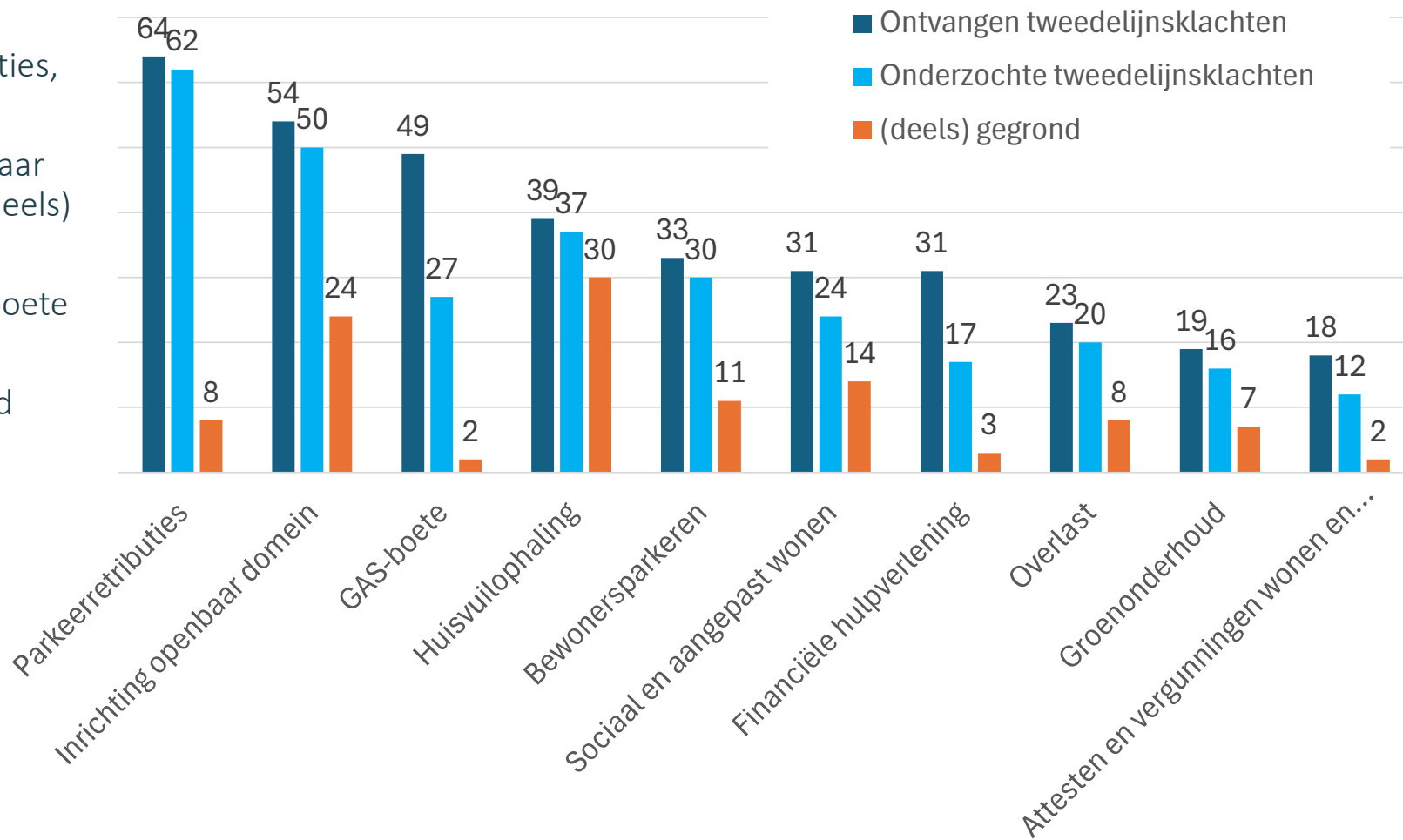
- onvrede over dienstverlening (54% terecht)
- vraag naar tweede mening (16% terecht)

13% owv onvoldoende of onduidelijke communicatie (79% terecht)



# Over welke thema's gaan de meeste klachten?

- 15% over parkeerretributies, maar zelden gegrond
- inrichting van het openbaar domein: bijna de helft (deels) gegrond
- bijna 1 op 10 over GAS-boete
- huisvuilophaling: 4 op de 5 (deels) gegrond



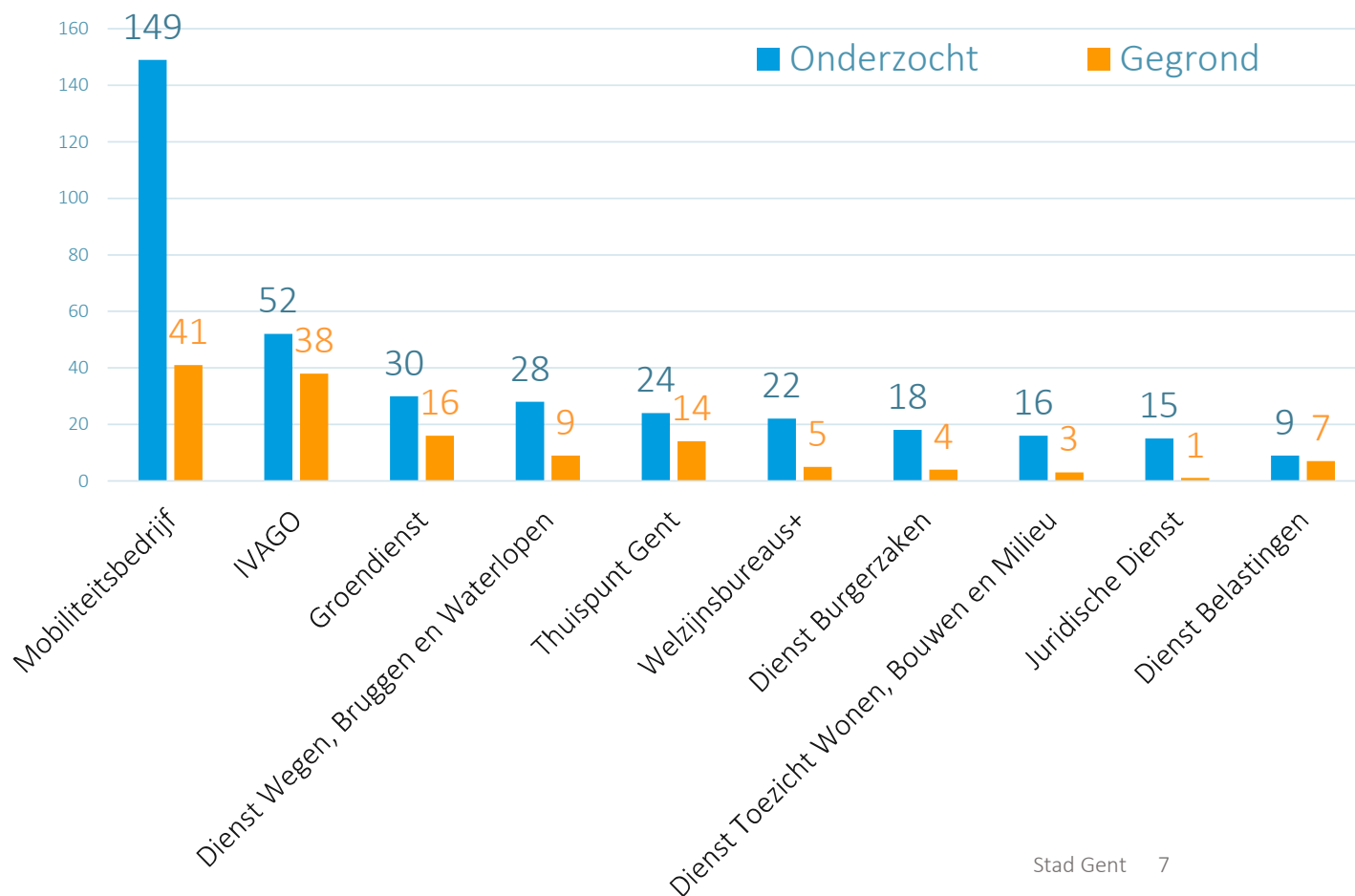
# Gegronde klachten t.o.v. onderzochte klachten

Per dienst – top 10

Mobiliteitsbedrijf nog steeds meeste klachten, maar 2<sup>e</sup> daling op rij

Algemeen laag percentage gegronnd (minder dan 1 op 3), uitgezonderd:

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

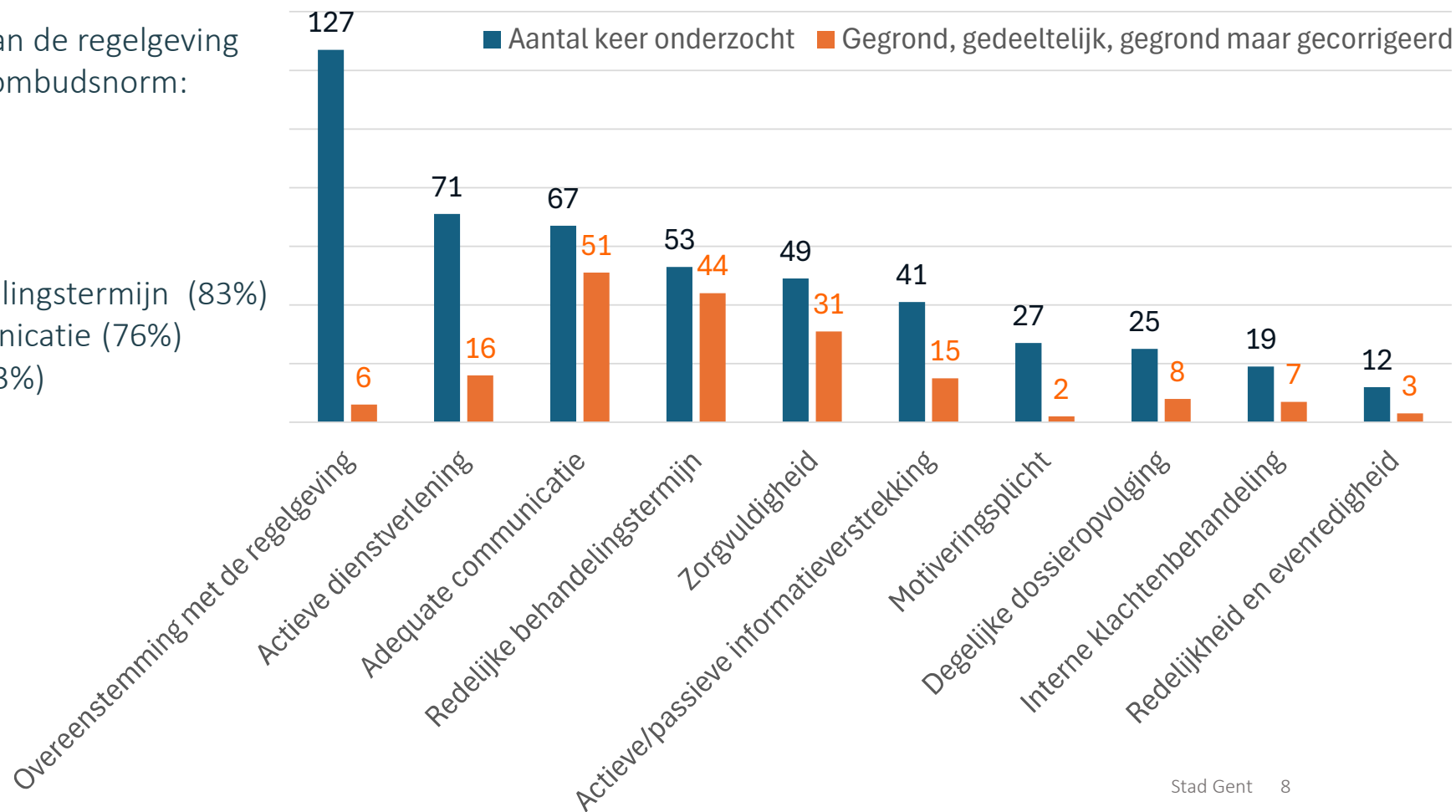


# Meest onderzochte vs. meest geschonden ombudsnormen

Overeenstemming van de regelgeving  
meest onderzochte ombudsnorm:  
slechts 5% terecht

## Meest geschonden:

- redelijke behandelingstermijn (83%)
- adequate communicatie (76%)
- zorgvuldigheid (63%)



## II. Aanbevelingen

- Advies voor verbetering dienstverlening op basis van één of meerdere dossiers
- Gericht aan het college van burgemeester en schepenen



## DIENST BELASTINGEN

1.  
Informeer over de lange wachttijd en de gevolgen voor eventuele interessen.

2.  
Communiceer met empathie naar burgers.

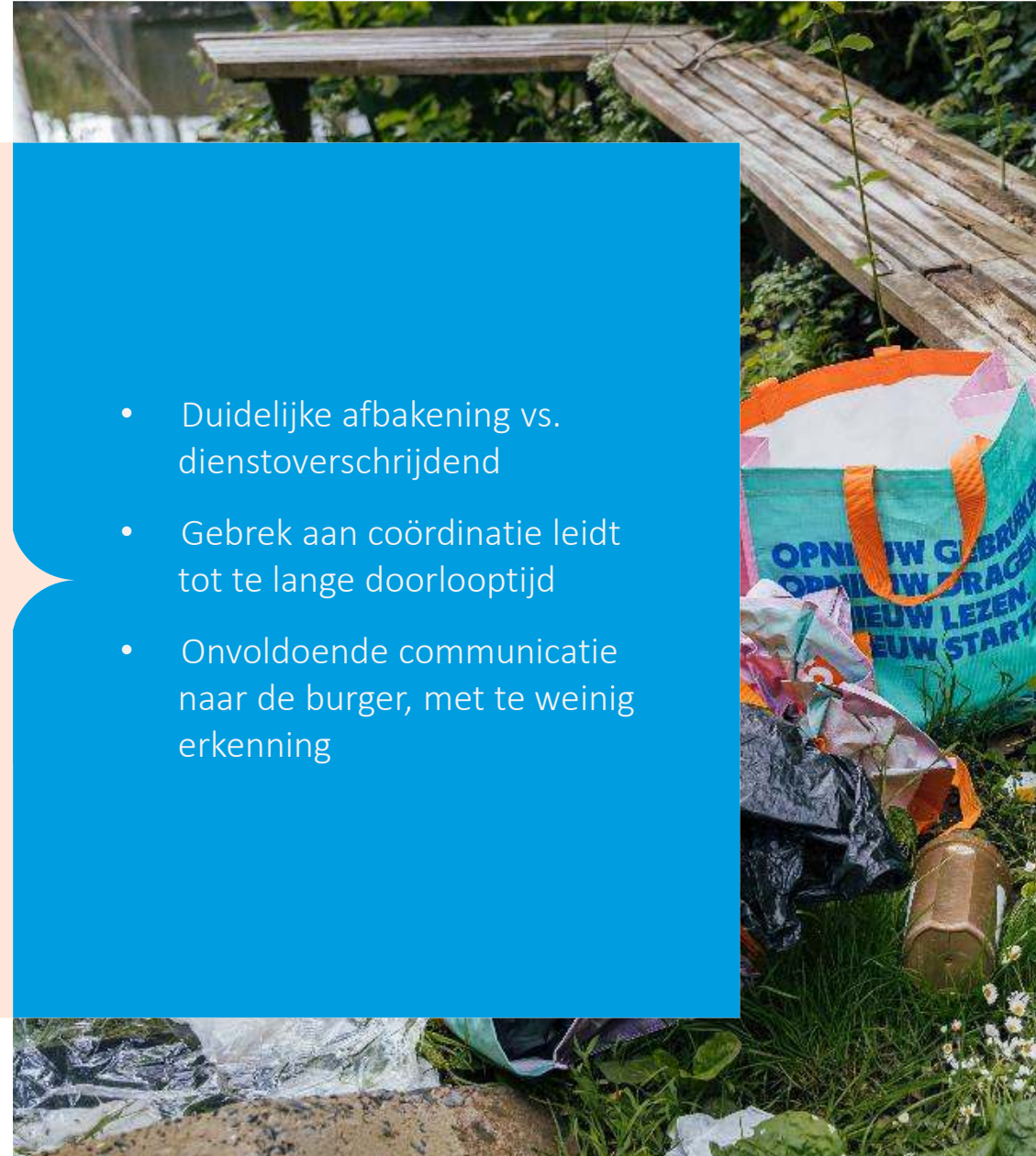
### Meerdere dossiers

- Vaak meer dan 2 jaar vóór uitkomst bezwaar (vs. 6 maanden)
- Geen antwoord op bezwaar en opnieuw belast voor hetzelfde feit in het volgende aanslagjaar
- Vaak standaardberichten, terwijl de achterstand een meer empathische aanpak vraagt

## GROENDIENST

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

- Duidelijke afbakening vs. dienstoverschrijdend
- Gebrek aan coördinatie leidt tot te lange doorlooptijd
- Onvoldoende communicatie naar de burger, met te weinig erkenning



## BIBLIOTHEEK

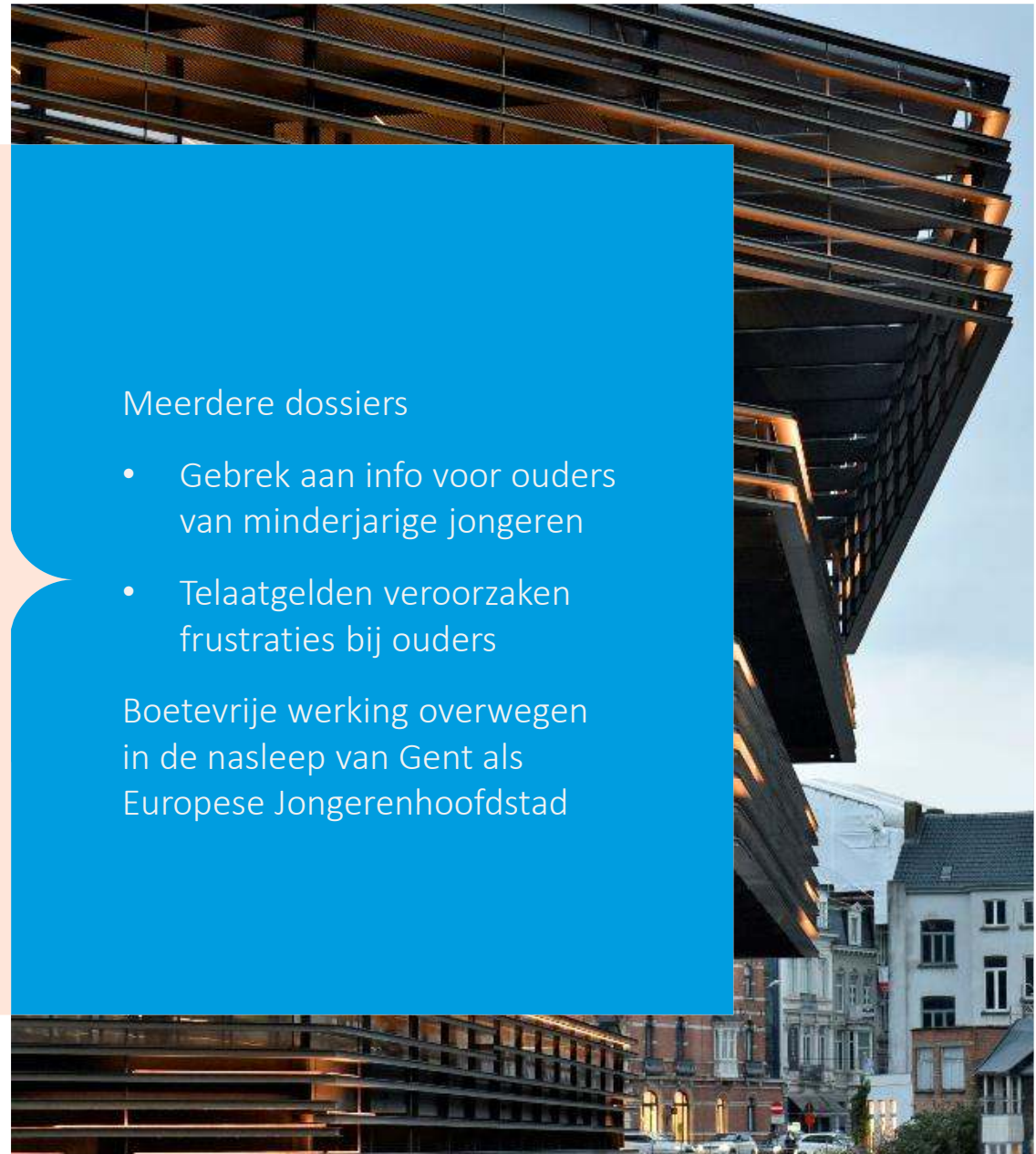
Informeer minderjarige jongeren en hun ouders duidelijk over de werking van de bibliotheek.

Gebruik doelgroepgerichte communicatiemiddelen en integreer moderne betaalmogelijkheden.

### Meerdere dossiers

- Gebrek aan info voor ouders van minderjarige jongeren
- Telaatgelden veroorzaken frustraties bij ouders

Boetevrije werking overwegen in de nasleep van Gent als Europese Jongerenhoofdstad



## IVAGO

1.

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.

2.

Verbeter de toegankelijkheid van recyclageparken voor mensen met een beperking.

### Meerdere dossiers

- Korte en zakelijke communicatie met de bewoners vs. meer persoonlijke benadering gezien de impact van deze verandering
- Moeilijk leesbare beeldschermen, containers alleen via een trap bereikbaar



## 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.

Meerdere dossiers over onduidelijke informatie op vergunningen:

- autovrij gebied
- inname publieke ruimte

Gebrekkige informatie leidt tot verwarring

- Onverwachte GAS-boete ondanks verkregen vergunning autovrij gebied
- Onverwacht hoge belasting op aanslagbiljet



## THUISPUNT GENT

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

### Meerdere dossiers

- Lange wachttijden en onduidelijke informatie bij vochtproblemen
- Gebrekkige communicatie leidt tot frustratie en onzekerheid
- Nood aan duidelijke werkwijze voor het opvolgen van meldingen
- Erkenning van zorgen en aandacht voor het welzijn van achterblijvende bewoners



## MEERDERE DIENSTEN

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

Overweeg:

- Het 'recht op vergissing'
- Voordeel van de twijfel
- Evenredigheid en intentie: ernst van inbreuk vs. opgelegde sanctie
- Kwijtschelding vóór de eerste communicatie

Een overheid die kiest voor een flexibele, menselijke benadering versterkt vertrouwen.





“ ”

“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.”

# Bedankt

Evelien Bekaert

Directeur van de Ombudsdienst - Ombudsvrouw

[ombudsdienst@stad.gent](mailto:ombudsdienst@stad.gent)



