

Inleiding

Het jaarverslag 2024 van de Ombudsdienst biedt opnieuw een waardevol inzicht in de ervaringen en zorgen van onze burgers. Het verslag benadrukt de cruciale rol van de Ombudsdienst in het bevorderen van transparantie, rechtvaardigheid en vertrouwen tussen de Stad en haar inwoners.

In 2024 registreerde de Ombudsdienst 1880 contacten, waarvan 502 tweedelijnsklachten. Van deze tweedelijnsklachten bleek 35% van de onderzochte klachten (deels) terecht te zijn.

Er is een significante daling van het aantal tweedelijnsklachten te zien: van 654 in 2022 naar 567 in 2023 en uiteindelijk naar 502 in 2024. Van deze 502 klachten werden er 412 onderzocht, waarvan 146 (deels) gegrond bleken te zijn. Deze daling kan grotendeels worden toegeschreven aan een steeds beter functionerende eerstelijnsklachtenbehandeling. Een daling in het aantal tweedelijnsklachten is in deze context dus een positieve trend. Daarnaast ontving de Ombudsdienst veel meldingen (329), die consequent werden doorverwezen naar Gentinfo voor verdere afhandeling.

Het jaarverslag is zeer verdienstelijk, omdat het bij de thema's of diensten waar klachten aan zijn gelinkt ook mogelijke en bruikbare verklaringen vermeldt. Zowel voor het verder verbeteren van de dienstverlening als voor het verduidelijken van procedures en verwachtingen, biedt dit een duidelijke meerwaarde. We danken de diensten voor hun constructieve opvolging en hun inzet om samen aanhoudend de dienstverlening te verbeteren.

In dit antwoord willen we de belangrijkste bevindingen van het jaarverslag bespreken, met een specifieke focus op de aandachtspunten 'adequate communicatie' en 'recht op vergissen'. Daarnaast zullen we ingaan op de nieuwe aanbevelingen die zijn gedaan en hoe deze kunnen bijdragen aan een betere dienstverlening en een sterkere relatie met onze burgers.

Meest onderzochte ombudsnormen

Uit het jaarverslag blijkt dat sommige ombudsnormen meer geschonden worden dan andere. Criteria zoals 'redelijke behandelingstermijn' (met 51 deels gegronde van 67 onderzochte klachten), 'zorgvuldigheid' (met 31 deels gegronde van 49 onderzochte klachten) en 'adequate communicatie' (met 51 deels gegronde van 67 onderzochte klachten) blijven werkpunten.

Het college verzoekt alle diensten om hier in 2025 extra aandacht aan te besteden.

Aandacht voor heldere en empathische communicatie

De Ombudsdienst benadrukt dat heldere en empathische communicatie cruciaal is om het vertrouwen van burgers te behouden en frustraties te voorkomen. Meer dan 10 procent van de klachten gaat over gebrekkige communicatie, waarvan bijna 80 procent terecht bleek.

Het bestuursakkoord 2025-2030 legt, net als het jaarverslag van de Ombudsdienst, nadruk op het continu verbeteren van de communicatie tussen de Stad en haar inwoners.

Burgers verwachten correcte, relevante, oplossingsgerichte en tijdige communicatie, waarbij hun perspectief centraal staat. Bij elk contact met de Stad rekenen zij op een open en vlotte communicatie. Een lokale overheid moet bereikbaar en betrouwbaar zijn, in dialoog gaan en inzicht bieden in haar plannen en besluitvorming.

Dit betekent dat informatie begrijpelijk en gemakkelijk te vinden moet zijn voor alle inwoners. We gebruiken sociale media, onze website en andere platforms om de interactie met inwoners te verbeteren. Inclusiviteit staat daarbij centraal, zodat alle bevolkingsgroepen bereikt worden. Het stadsbestuur wil zich luisterend opstellen, empathisch zijn en betrokken communiceren. Meer empathie, vooral bij slecht nieuws, helpt om ongemak te erkennen en escalaties te voorkomen.

We willen onze communicatie verbeteren door deze nog meer vanuit het perspectief van de gebruiker te bekijken. Bijvoorbeeld met een "life event scan" of proceswandeling, methodes om te begrijpen hoe burgers, ondernemingen en verenigingen onze communicatie ervaren. Hierbij letten we op hoe mensen informatie zoeken en vinden, en zorgen we voor duidelijk taalgebruik en transparantie.

Een goede telefonische bereikbaarheid blijft ook belangrijk. In 2025 willen we hier ook extra aandacht aan besteden.

Het communicatie- en taalbeleid omvat initiatieven zoals taalateliers voor helder schrijven, opmaak van standaardbrieven, gebruikersonderzoeken rond toegankelijke teksten en reglementen. Intern worden tips en voorbeelden gedeeld voor consistente informatie, het gebruik van een passende toon of stijl en een luisterende houding in brieven en mails.

Met de gebruiker als uitgangspunt, werkt de Dienst Organisatieontwikkeling samen met diensten aan verbeterprojecten. Ze gaan samen met burgers op zoek naar drempels in onze dienstverlening of communicatie. Het doel is om dienstverlening begrijpelijk, toegankelijk en gebruiksvriendelijk te maken voor iedereen.

Momenteel loopt er ook een traject met de Ombudsdienst en de Dienst Communicatie om veel voorkomende communicatiestromen op een duidelijke en klantvriendelijke manier te verbeteren.

Aandacht voor adequate communicatie versterkt de geloofwaardigheid en het vertrouwen in het stadsbestuur. Heldere en tijdige communicatie vormt de ruggengraat van een betrouwbare dienstverlening en is essentieel voor een transparante en klantgerichte aanpak.

Dit werk is nooit af. Het college herhaalt dan ook haar oproep om hier blijvend aandacht voor te hebben. Want we willen ons blijven inzetten voor duidelijke, toegankelijke en respectvolle communicatie in al onze contacten.

Vergissen is menselijk

De Ombudsvrouw benadrukt het belang van de invoering van het 'recht op vergissing'. Dit principe biedt burgers de kans om een fout recht te zetten zonder onterechte gevolgen, mits de fout eenmalig en onopzettelijk is en geen nadelige impact op anderen heeft.

Het bestuursakkoord van de Stad Gent voor 2025-2030 benadrukt het belang van een bestuursstijl gebaseerd op vertrouwen en gezond verstand. Gent wil het recht op vergissen invoeren en verankeren binnen haar werking. Het principe werd daarom opgenomen in het bestuursakkoord.

Burgers zullen de mogelijkheid krijgen om onopzettelijke fouten en vergissingen recht te zetten, zonder daarvoor meteen bestraft te worden. Het principe 'recht op vergissen' wordt de komende maanden verder verfijnd tot een werkbare definitie, met toepassingsvoorwaarden en -gebieden. Het recht op vergissen kan nadien op dienstniveau en in de verschillende reglementen van de Stad vertaald worden. Het stadsbestuur zal in nauw overleg met de Ombudsdienst het recht op vergissen invoeren binnen de stadswerking.

De aanbevelingen van 2024 (p.18)

Elke klacht biedt een kans voor verbetering. De Ombudsdienst onderzoekt die telkens grondig in overleg met de betrokken dienst(en). De aanbevelingen van de Ombudsdienst zijn dan ook belangrijk bij het verder verbeteren van de dienstverlening aan burgers, zowel bij de dagelijkse contacten als structureel. De aanbevelingen werden per kwartaal in 2024 al gedeeld. Verschillende diensten gingen dan ook al met de feedback aan de slag.

1. Dienst Belastingen

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

De Stad Gent kampt met een achterstand bij de behandeling van bezwaren, mede door een sterke stijging sinds 2018. Ondanks extra personeelsinzet en het beste doorstroomcijfer in 2024, nam de achterstand toe met 180 dossiers. Het aantal hoorzittingen is opgeschaald naar zittingen om de 2 weken, waarbij per zitting ongeveer 10 dossiers behandeld kunnen worden.

Het stadsbestuur en de Dienst Belastingen zijn zich bewust van de impact van de lange behandeltermijn en stellen alles in het werk om de achterstand weg te werken. De lange termijn doet geen afbreuk aan de gegrondheid van de belasting. De Dienst Belastingen zal haar communicatie verfijnen en in de ontvangstmelding van een bezwaarschrift verwijzen naar de achterstand. Burgers kunnen na 6/9 maanden zonder antwoord naar de rechtbank van eerste aanleg stappen, vrijgesteld van rolrecht. De dienst wijst nu al op deze mogelijkheid en op eventuele kosten en nalatigheidsintresten.

Een indicatie van de 'verwachte wachttijd' geven is niet mogelijk aangezien de verwerkingstijden variëren. Een inaccuraatte inschatting kan tot grotere ontevredenheid leiden, wat we willen vermijden.

2. Groendienst

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

Sluikstortmeldingen worden toegewezen aan een dienst bij IVAGO, een stadsdienst, een andere overheid, of Regie Netheid. In 2024 was 92% van de meldingen voor IVAGO om op te ruimen, terwijl 8% voor andere partijen was. Meldingen bij Regie Netheid gaan vaak over complexe locaties of over situaties waarbij de bevoegde partij nog moet worden vastgesteld.

IVAGO ruimt sluikstorten meestal binnen 48 uur op, maar bij andere stadsdiensten of overheden kan dit langer duren. De meeste meldingen voor stadsdiensten worden echter binnen een redelijke termijn afgehandeld.

Wanneer dossiers worden overgedragen aan een andere dienst, is het de bedoeling dat de burger op de hoogte wordt gehouden en dat de betrokken dienst de communicatie overneemt. De diensten zullen er samen voor zorgen dat dit in de toekomst meer expliciet wordt aangegeven.

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.

De bibliotheek wil kansen voor elk kind en elke jongeren creëren, onder andere door een sterke scholenwerking. De bibliotheek kan immers – samen met onderwijs - bijdragen aan taalontwikkeling, leesvaardigheid en bovenal leesplezier. Zo organiseert de bibliotheek op dit moment jaarlijks zo'n 4000 klasbezoeken voor meer dan 800 klassen. De bibliotheek wil die werking verder versterken.

Een integratie van nieuwe betaalmogelijkheden hangt af van de keuzes die het stadsbestuur deze legislatuur zal maken met betrekking automatisering, digitalisering en retributies. De mogelijkheden rond communicatiemiddelen om kinderen, jongeren en ouders nog beter te bereiken en de integratie van de nieuwste betaalmogelijkheden zullen onderzocht worden en waar mogelijk geïmplementeerd worden.

4. Ivago

Verbeter de toegankelijkheid van recyclageparken voor mensen met een beperking.

Over de verbetering van de toegankelijkheid van de recyclageparken start IVAGO gesprekken met de toegankelijkheidsambtenaar van de Stad Gent en met relevante organisaties. IVAGO sluit voortaan ook aan bij de maandelijkse klankbordgroep Toegankelijkheid. In dit traject zal IVAGO ook aandacht hebben voor de toegankelijkheid van de glasbollen, die in de Gentse containerzone momenteel worden geplaatst

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.

Het Mobiliteitsbedrijf en de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen willen de communicatie rondom vergunningen graag blijven verbeteren, bij voorkeur samen met de Ombudsdienst. Voor het autovrije gebied (AVG) maakt het Mobiliteitsbedrijf de informatie ook zo visueel mogelijk. Bijvoorbeeld, bij de eerste stap van de vergunningsaanvraag is duidelijk aangegeven welke documenten nodig zijn en een kaart van de autovrije gebieden is aan de goedkeuringsmail toegevoegd. Dit heeft geleid tot minder GAS-boetes en meer vergunde inritten.

Het Mobiliteitsbedrijf wil de communicatie rondom vergunningen graag blijven verbeteren, bij voorkeur samen met de Ombudsdienst. Zo hopen ze verschillende perspectieven te gebruiken om de communicatie verder te optimaliseren. In 2025 plant het Mobiliteitsbedrijf een evaluatie van het reglement voor toegang tot autovrije gebieden en doorrijdvergunningen, waarbij het Mobiliteitsbedrijf mogelijke verbeteringen in de communicatie zal meenemen.

6. Ivago

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.

IVAGO is momenteel bezig met het in kaart brengen van moeilijk bereikbare woningen als onderdeel van een inventarisatie van alle afwijkingen op de normale afvalophaling. Met een update van de beslissingsboom voor deze afwijkingen wil Ivago tot een coherente aanpak komen voor niet-reguliere ophalingen. Mogelijke oplossingen zijn: reguliere inzameling mogelijk maken door de vrachtwagen verkeerstechnisch te laten circuleren, achteruitrijden onder begeleiding van een milieuwerker als er geen keerpunt is, milieuwerkers die het afval te voet ophalen en naar de vrachtwagen brengen, bewoners die afval clusteren, werken met verzamelcontainers die op een afgesproken plaats worden geleegd en maatwerkoplossingen die door het management worden gevalideerd.

7. Dienst Belastingen

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

In het vorige softwaresysteem van de Dienst Belastingen konden sjablonen van brieven nauwelijks aangepast worden. Met de overstap naar een nieuw softwarepakket worden alle briefsjablonen herzien. Daarbij zal de Dienst Belastingen meer focussen op duidelijke en toegankelijke communicatie. Verwijzingen naar de relevante regelgeving en belastingtermen zullen nodig blijven want de communicatie moet officieel, correct en sluitend zijn.

Om de dienstverlening te verbeteren en toegankelijker te maken voor kwetsbare groepen, organiseert de Dienst Belastingen in het najaar van 2025 twee proceswandelingen samen met de Dienst Lokaal Sociaal Beleid. Deze zullen betrekking hebben op het proces 'een bezwaar indienen' en een (nog te bepalen) belastingreglement. Tijdens een proceswandeling lopen medewerkers en belanghebbenden samen door het proces om knelpunten en verbeterpunten te identificeren en oplossingen te ontwikkelen.

8. Thuispunt Gent

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

De klachten en aanbeveling in dit jaarverslag bij de werking van Thuispunt Gent zullen aan bod komen op de vergadering van de Raad van Bestuur van Thuispunt Gent op dinsdag 1 april.

9. Algemeen

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

Bij de afweging van bezwaarschriften bij belastingen en verweren bij Gemeentelijke Administratieve Sancties (GAS) moeten regels en termijnen worden gevolgd. Deze regels zijn

belangrijk en kunnen niet genegeerd worden. Specifieke medewerkers zijn bevoegd om inhoudelijke beoordelingen te maken en beslissingen te nemen. Bij bezwaarschriften bij belastingen beslist het college, terwijl bij GAS-verweren de sanctionerend ambtenaar onafhankelijk en eerlijk beslist, rekening houdend met de argumenten van de burger. Bij twijfel wordt de boete meestal niet doorgezet. Als iemand meerdere boetes krijgt, wordt gekeken of de overtreding herhaald is nadat hij op de hoogte is gesteld van de eerste overtreding. Dit helpt om te bepalen of iemand bewust de regels blijft overtreden.

Fiscaliteit is van openbare orde, en de regels die de Stad zichzelf oplegt of die van hogerhand komen, moeten gevolgd worden. Het is dus niet eenvoudig om bij de beoordeling van bezwaren breder te gaan dan de regelgeving. Afwijken van de voorwaarden uit het belastingreglement kan burgers benadelen die in een gelijke situatie zitten maar geen bezwaar hebben ingediend. Bovendien schendt het college de bevoegdheidsverdeling uit het Decreet Lokaal Bestuur door zich in de plaats te stellen van de gemeenteraad (of de decreet- of wetgever).

Als er bij de behandeling van een bezwaarschrift een hiaat in de reglementen wordt opgemerkt, kunnen we de reglementen enkel aanpassen naar de toekomst toe. Deze zaken worden consequent opgelijst en meegenomen bij een herwerking van het reglement. Bij de behandeling van bezwaren kijkt de Dienst Belastingen altijd na of een belastingplichtige recht heeft op een vrijstelling, ook als hij dit niet zelf vraagt. Bij twijfel over de formulering in het belastingreglement wordt steeds geoordeeld in het voordeel van de burger. Bij zaken die moeilijk te bewijzen zijn, gaat de Dienst Belastingen mild om met de bewijslast, zeker door de lange achterstand bij de behandeling van bezwaren.

In het algemeen blijft het soms moeilijk om verder te gaan dan wat de regels voorschrijven. De afweging bij bezwaren en verweren gebeurt echter altijd correct en zorgvuldig.

Tot slot

Dank aan de Ombudsdienst voor dit kwaliteitsvolle jaarverslag 2024 met waardevolle aandachtspunten en aanbevelingen aan het stadsbestuur. Het verheugt ons dat de Ombudsdienst een dalende trend van tweedelijnsklachten heeft kunnen vaststellen en we veronderstellen dat een alsmear beter werkende eerstelijnsklachtenbehandeling bij de stadsdiensten een groot deel van die daling verklaart. Deze positieve trend bewijst dat de stadsdiensten klachten serieus nemen.

Het jaarverslag 2024 markeert het eerste jaarrapport van onze nieuwe Gentse Ombudsvrouw. Het rapport valt op door zijn knappe, frisse lay-out en biedt een heldere samenvatting van de bevindingen. Het bevat waardevolle aanbevelingen en verbeter suggesties die ons helpen om onze dienstverlening verder te optimaliseren.

De Ombudsdienst is het sluitstuk van de klachtenbehandeling van de Stad Gent, waarbij Gentinfo het eerste contactpunt is voor de burger dat de eerstelijnsklachten coördineert en verbeter voorstellen formuleert. Voor het management en de diensten zijn de verbeter voorstellen in het klachtenrapport van de eerstelijnsklachten en de aanbevelingen in het jaarverslag van de Ombudsdienst geen eindpunt. Ze zijn een aanleiding en dankbare motivatie om blijvend aan een betere dienstverlening te werken.

Opnieuw spreken we daarom niet alleen onze dank uit aan de Ombudsvrouw en haar team, maar ook aan het volledige management en alle medewerkers. Dankzij Gentinfo, als de meest laagdrempelige toegang tot het bestuur, die meldingen en eerstelijnsklachten registreert en de Ombudsdienst, die met tweedelijnsklachten signalen over misgelopen dienstverlening opvangt, behandelt en mee aanstuurt op verbeteringen, beschikt de Stad Gent over een doeltreffende aanpak om klachten professioneel en efficiënt op te volgen.

We willen jullie vragen om alert te blijven en jullie belangrijke rol in de verbetering van onze dienstverlening te blijven vervullen. De kritische blik van de Gentenaars is essentieel voor onze voortdurende vooruitgang. Dit jaarverslag biedt een heldere evaluatie en we nodigen iedereen uit om deze inzichten te gebruiken om samen verder te bouwen aan een betere stad.

Dank jullie in naam van het stadsbestuur en alle Gentenaars.

Het college van burgemeester en schepenen