



Themacommissie

Openbare dossierstukken van de vergadering van 23 april 2026

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

1 2026_GR_00278 - Jaarverslag Ombudsdienst 2025 - Kennisneming

2026_GR_00278 - Jaarverslag Ombudsdienst 2025 - Kennisneming

Openbare bijlage(n):

- Jaarverslag 2025 Ombudsdienst Gent
- Samenvatting Jaarverslag 2025 Ombudsdienst Gent



Jaarverslag 2025 Ombudsdienst Gent

Evelien Bekaert
Directeur Ombudsdienst - Ombudsvrouw
Stad Gent



Colofon

Stad Gent

Ombudsdienst

Publicatiedatum

23 maart 2026

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

Pexels

Voorwoord	5
De belangrijkste conclusies uit 2025	6
Ombudsdienst in werking in 2025	8
Hoe komen burgers bij de Ombudsdienst?	8
Meer vragen en klachten, maar minder in tweede lijn	8
Waarom stapt een burger naar de Ombudsdienst?	13
Over welke thema's gaan de klachten?	14
Hoe werden de onderzochte klachten beoordeeld?	18
Recht op vergissing: van beleidskeuze naar bestuurspraktijk	20
Aanbevelingen	22
Meest onderzochte ombudsnormen	36
Tweedelijnsklachten per departement en per partner	47
Departement Bedrijfsvoering	48
Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd	53
Departement Facility Management	55
Departement Financiën	57
Departement Gezondheid en Zorg	60
Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd	62
Departement Stedelijke Ontwikkeling	65
Departement Welzijn en Samenleving	86
sogent	92
Fietsambassade Gent	94
IVAGO	96
Lokale Politie Gent	102
Thuispunt Gent	104
Een jaar van ontmoeting en kennisdeling	109
BIJLAGEN	114
Reglement Ombudsdienst	114
Workflow klachtenbehandeling	118
Overzicht van alle ombudsnormen	120

**Vertrouwen groeit wanneer
de overheid niet afwacht,
maar op tijd uitlegt wat verandert,
wat mensen mogen verwachten,
en waarom.”**

Evelien Bekaert,
Ombudsvrouw Gent
Directeur Ombudsdienst

2025 bevestigde opnieuw hoe belangrijk de stem van de burger is. De Ombudsdienst blikt terug op ruim 1.900 vragen en klachten van burgers. Achter elk dossier schuilt een persoonlijk verhaal, dat ons uitnodigt om te luisteren, te bemiddelen en samen naar oplossingen te zoeken. Deze verhalen laten zien wat goed loopt, maar ook waar mensen vastlopen.

Het is duidelijk dat diensten veel inspanningen leveren, ook wanneer besparingen voor extra druk zorgen. Het onverwachte overlijden van maatschappelijk assistent Erik Boone liet een diepe indruk op ons na. Deze tragische gebeurtenis herinnert ons aan de uitdagingen en kwetsbaarheid van wie dagelijks klaarstaat voor anderen.

Onze samenleving verandert snel. Burgers verwachten transparantie, redelijkheid en inspraak. We zien ook dat klachten vaker worden opgesteld met behulp van artificiële intelligentie. Dat verandert de taal, maar niet de essentie: achter elke klacht staat een mens die gehoord wil worden. Tegelijk blijven klassieke uitdagingen in de wisselwerking tussen burger en overheid bestaan: gebrekkige communicatie, onduidelijkheid en soms een gebrek aan vertrouwen in elkaar.

De Ombudsdienst speelt hierin een sleutelrol: als onafhankelijk luisterend oor, als verzoener en als spiegel voor het stadsbestuur. We brengen vastgelopen situaties weer op gang en signaleren waar het beter kan.

Vanuit deze rol blijven we ook samenwerken met stedelijke partners zoals IVAGO en Lokale Politie Gent om de dienstverlening te versterken. Zo werd in 2025 de samenwerkingsovereenkomst met Thuispunt Gent verlengd tot het einde van deze legislatuur, wat een duidelijke meerwaarde biedt voor Gentse sociale huurders dankzij de nabijheid en bereikbaarheid van een lokale ombudsdienst.

Dit verslag bundelt de inzichten van vorig jaar en laat zien hoe wij ermee aan de slag gingen. De cijfers tonen waar het soms wringt, de voorbeelden laten zien hoe constructieve dialoog het verschil kan maken. Ook deze keer maakten we een toegankelijke samenvatting, zodat iedereen kan volgen waar de Ombudsdienst impact had.

Ik dank alle burgers die hun verhaal met ons deelden, mijn team dat met aandacht en betrokkenheid bruggen bouwt tussen burger en overheid en de diensten die in open dialoog hun werking nog verbeteren.

Elke klacht is een kans om de dienstverlening nog menselijker, duidelijker en voorspelbaarder te maken. Uw ervaring telt. Uw stem doet ertoe. Wij blijven luisteren.



Dank voor uw vertrouwen.

Evelien Bekaert
Directeur Ombudsdienst – Ombudsvrouw

De belangrijkste conclusies uit 2025

1

Stijging in het aantal vragen en klachten.
Minder tweedelijnsklachten, maar vaker gegrond

In 2025 luisterde de Ombudsdienst naar **1.904 vragen en klachten**, een lichte stijging ten opzichte van 2024. **E-mail** blijft het meest gebruikte contactkanaal (57%).

Opvallend was de toename van het aantal **eerstelijnsklachten** tot 591 (+30%), die de Ombudsdienst bereiken vóór de betrokken dienst zelf de kans kreeg om met de klacht aan de slag te gaan. Dit kan wijzen op onduidelijkheid over de juiste klachtenweg, beperkte bekendheid of bereikbaarheid van andere kanalen of eerdere ervaringen die het vertrouwen beïnvloeden.

Het aantal tweedelijnsklachten daalde tot 433 (-14%), maar het aandeel (deels) **gegronde dossiers steeg** van 35% naar 39%. Dat toont dat diensten vaker zelf tot een oplossing komen, maar ook dat de dossiers die toch naar de Ombudsdienst doorstromen vaak inhoudelijk complexer zijn of een meer grondige afweging vragen.

Van de meest onderzochte ombudsnormen zijn **interne klachtenbehandeling, redelijke behandelingstermijn** en **vertrouwen** het vaakst gegrond.

De Ombudsdienst heeft daarnaast een belangrijke **brug- en doorverwijsfunctie**: burgers oriënteren en verwachtingen verduidelijken.

Deze evoluties benadrukken het belang van **duidelijke communicatie over de klachtenprocedure en een laagdrempelige eerste lijn**. Heldere kanalen én een alerte front-office zijn essentieel: signalen van ongenoegen tijdig herkennen en, waar nodig, doorsturen naar de juiste klachtenbehandelaar.

2

Meeste klachten over parkeerretributies en GAS-boetes, maar ook over inrichting openbaar domein en sociale huisvesting

Parkeerretributies blijven het meest onderzochte thema: 19% was gegrond, maar bemiddeling leidde hier vaak tot een oplossing.

Klachten over **GAS-boetes (autovrij gebied, foutparkeren, sluikstort)** namen toe van 44 naar 54. Ook het aandeel gegronde dossiers nam toe, vooral door zaken die misliepen in de communicatiestappen.

Ook klachten over de **inrichting van het openbaar domein** komen vaak voor, al daalde daar het aandeel gegronde dossiers van 48% naar 37%.

Het **Mobiliteitsbedrijf** ontvangt opnieuw de meeste klachten, maar het aantal tweedelijnsklachten daalt er voor het derde jaar op rij tot 143: bijna 15% minder dan in 2024 en 34% minder dan in 2023.

Globaal daalt het aantal tweedelijnsklachten. Alleen bij **Thuispunt Gent**, de **Juridische Dienst** en de **Dienst Milieu en Klimaat** zien we een stijging. Bij Thuispunt Gent hebben de klachten vooral betrekking op langdurige **onderhoudswerken en facturen** die betwist worden. Bij de Juridische Dienst nam het aantal klachten over GAS-boetes toe. Bij de Dienst Milieu en Klimaat gaat het voornamelijk over **LEZ-boetes**, o.m. door de uitrol van de werking met de **internationale incassopartners**.

De omschakeling naar de glasbollen zorgde ervoor dat **IVAGO** extra aandacht kreeg. Transparante communicatie en consistente opvolging blijven daarbij belangrijke factoren.

3

Duidelijkheid schept vertrouwen

Vertrouwen groeit wanneer burgers weten waar ze aan toe zijn. Vier op tien klachten ontstaan omdat mensen twijfelen: 'klopt dit wel?' en 'kan dit zomaar?'. Ze schakelen de Ombudsdienst in omdat ze duidelijkheid missen: **verwachtingen lopen uiteen, procedures zijn niet altijd helder, of informatie komt soms te laat.**

Communicatie is een doorslaggevende factor in hoe mensen beslissingen ervaren — meer dan de beslissing zelf.

Daarom blijft **adequate communicatie** één van de belangrijkste kwaliteitsnormen van de Ombudsdienst: tijdige, begrijpelijke uitleg met begrip voor de situatie van de burger is essentieel.

Zeker bij complexe of ingrijpende dossiers kan een korte **tussentijdse update, een realistischer tijdsvenster of een persoonlijk contact** volstaan om misverstanden te vermijden. Duidelijke verwachtingen helpen burgers beter inschatten wat mogelijk is en wanneer.

Kortom: wie consequent, **transparant en mensgericht informeert**, voorkomt escalatie, versterkt de relatie tussen burger en bestuur en verhoogt de voorspelbaarheid van de dienstverlening.

4

Aanbevelingen voor een voorspelbare en betrouwbare stad

De negen **aanbevelingen** van de Ombudsdienst tonen **hoe gerichte verbeteringen onzekerheid kunnen wegnemen.**

Ze focussen op duidelijke regels, begrijpelijke deadlines, tijdige informatie en snelle rechtzetting wanneer het misloopt: **allemaal elementen die voor mensen een verschil maken in hun omgang met de stad.**

Ook wordt extra aandacht gevraagd om **beslissingen met financiële gevolgen ook digitaal te bezorgen, administratieve stappen eenvoudiger** te maken en om beleidswijzigingen **actief te communiceren** via alle vertrouwde kanalen. Dat maakt processen voorspelbaarder en vermindert de kansen op misverstanden, en dus ontevredenheid.

De aanbevelingen tonen dat **klachten knelpunten in de dienstverlening zichtbaar maken.**

Wij stellen ook vast dat diensten aan de slag gaan met de verbeteruggesties die we op dossierniveau doen.

Zo toont de stad dat **ervaringen van burgers ertoe doen en daadwerkelijk leiden tot verdere verbetering van de dienstverlening.**

5

Menselijke maat groeit, vaak via bemiddeling

In 2025 bleef de Ombudsdienst bouwen aan een dienstverlening die **niet enkel regels toepast, maar ook ruimte laat voor redelijkheid.** In 2025 bemiddelde de Ombudsdienst in 59 dossiers, een **toename van 20%**. Bemiddeling creëert ruimte wanneer regels en praktijk niet perfect op elkaar aansluiten, zonder te focussen op schuld, maar wel op herstel en wederzijds begrip.

Volgend op onze aanbeveling in 2024, werden diensten aangemoedigd om breder te kijken dan de regelgeving: **fouten rechtzetten boven bestraffen, het voordeel van de twijfel toepassen, proportioneel handelen en opeenstapeling van boetes beperken.** Burgers die te goeder trouw een kleine fout maken, krijgen zo de kans die te herstellen zonder directe sancties.

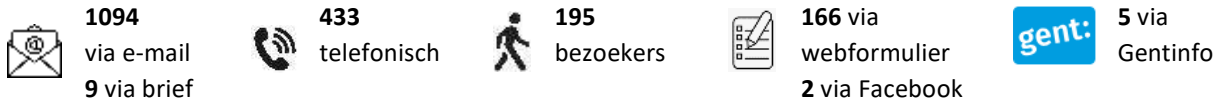
In verschillende domeinen leidde dit tot constructieve oplossingen en meer draagvlak bij burgers.

De menselijke maat wordt zo concreet zichtbaar: regels blijven het vertrekpunt, maar redelijkheid maakt beslissingen begrijpelijker en aanvaardbaar.

Door die balans te zoeken, groeit het vertrouwen in een overheid die niet alleen correct handelt, maar ook aandacht heeft voor redelijke oplossingen, zelfs binnen een strikt juridisch kader.

Ombudsdienst in werking in 2025

Hoe komen burgers bij de Ombudsdienst?



E-mail blijft de populairste manier om contact op te nemen met de Ombudsdienst (57%), gevolgd door de telefoon (23%). Steeds meer inwoners gebruiken het webformulier: 166 in 2025 tegenover 90 in 2024.

De ruime openingsuren zonder afspraak worden nog steeds gewaardeerd, wat blijkt uit een **stabiel aantal bezoekers** (10%). Onze telefonische en fysieke toegankelijkheid blijven essentieel, zowel voor kwetsbare groepen als voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn.

Toename van AI-gegenereerde klachten. Steeds vaker formuleren burgers klachten met behulp van artificiële intelligentie (AI). Dat kan helpen om hun verhaal duidelijker te brengen, zeker voor wie minder taalvaardig is. De Ombudsdienst staat dan ook open voor alle vormen van communicatie. Tegelijk vinden we het belangrijk om de regie over het klachtproces te behouden. AI-gegenereerde teksten bevatten soms juridische termen, zware formuleringen of verwijzingen die niet noodzakelijk juist of relevant zijn.

Daarom keren we altijd terug naar de essentie: **wat wil de burger écht zeggen?** We zetten de mens achter de klacht centraal door aandachtig te luisteren en door te vragen, zodat we begrijpen wat er precies speelt. Vanuit dat inzicht kunnen we, waar mogelijk, opnieuw dialoog op gang brengen en tot oplossingen komen.

Helderheid blijft daarbij ons uitgangspunt. Is een klacht nog te vaag of onvolledig? Dan vragen we gerichte uitleg, bij voorkeur via persoonlijk contact. Zo kunnen we zorgvuldig en doelgericht aan de slag, met respect voor zowel de burger als de organisatie. Zo houden we het klachtproces toegankelijk, en staat de mens altijd voorop.

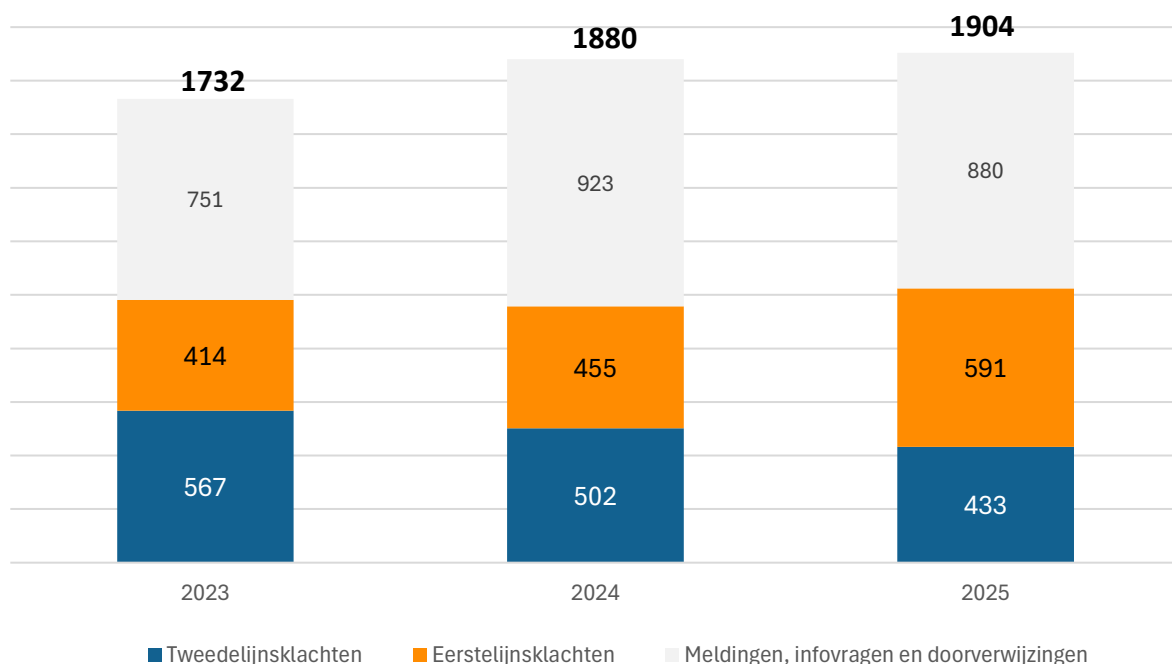
Meer vragen en klachten, maar minder in tweede lijn

Onze samenleving wordt steeds complexer. Vragen en problemen van burgers raken vaak meerdere overheidsdiensten, semipublieke organisaties of private instanties. Van vragen over leefloon tot onduidelijkheden rond vergunningen of het zoeken naar het juiste aanspreekpunt: **de lokale ombudsdienst krijgt een brede waaier aan vragen en klachten.**

In 2025 registreerde de Ombudsdienst **1.904 contacten**, een lichte stijging ten opzichte van 2024. Dat burgers steeds vaker bij de Ombudsdienst aankloppen, kan wijzen op een groeiende bekendheid van de Gentse Ombudsdienst en een hoge toegankelijkheid van onze dienstverlening. Tegelijkertijd kan de toename ook wijzen op de onduidelijkheid over de klachtenkanalen door de toenemende complexiteit van de maatschappij, variërende bereikbaarheid van diensten, eerdere ervaringen die het vertrouwen beïnvloeden of onvoldoende snelle doorverwijzing van de front-office naar de eerstelijnsklachtenbehandeling.

Van die contacten waren er **1.024 klachten**. Een aanzienlijk deel daarvan bereikte de Ombudsdienst vóór de betrokken dienst zelf werd gecontacteerd: **591 eerstelijnsklachten**, bijna 30% meer dan in 2024. Vanuit het fair play-principe is het essentieel dat diensten eerst zelf de kans krijgen om te reageren en het vertrouwen te herstellen. De Ombudsdienst treedt pas op in tweede lijn wanneer een burger geen antwoord krijgt binnen een redelijke termijn of wanneer het antwoord onvoldoende tegemoetkomt aan de bezorgdheden.

In 2025 behandelde de Ombudsdienst **433 tweedelijnsklachten**, goed voor 23% van alle contacten. Deze verdere daling wijst erop dat de eerstelijnsklachtenbehandeling binnen de diensten steeds sterker functioneert. Meer vragen en klachten lijken in eerste instantie adequaat te worden aangepakt, waardoor minder dossiers nood hebben aan tussenkomst in tweede lijn.



In 54% van de gevallen worden we dus gecontacteerd voor klachten.

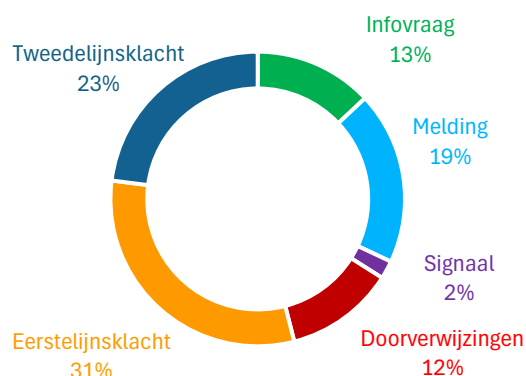
De resterende 46% van de contacten (880) illustreert het belang van onze **brug- en doorverwijsfunctie**. Bij elk contact luisteren we zorgvuldig naar het verhaal van de burger, helpen we frustraties op te vangen en bekijken we hoe we zo duidelijk en constructief mogelijk kunnen informeren of doorverwijzen naar de juiste instantie. We zien dat de vragen die ons bereiken vaak **complex** zijn en dat burgers vaker aankloppen met vragen over hun rechten of op zoek zijn naar juridische informatie, waarvoor we doorverwijzen naar de **Advocatenlijn**.

Naast de complexiteit zijn klachten ook vaak **emotioneel geladen**. Dat geldt zeker voor dossiers rond sociale huisvesting waar zorgen over leefbaarheid, onzekerheid en lange wachttijden doorwegen. Ook bij veranderingen in de eigen buurt, zoals de invoering van glasbollen, reageren mensen vanuit betrokkenheid bij hun leefomgeving. In dossiers waar kwetsbare groepen ondersteuning vragen, ligt de emotionele impact nog hoger, omdat de gevolgen voor hen vaak meteen voelbaar zijn.

Dit benadrukt het belang van een zorgvuldige, empathische benadering en het effectief verbinden van burgers met de juiste ondersteuning.

DOSSIER TYPE	2023 op 1732 contacten	2024 op 1880 contacten	2025 op 1904 contacten
Infovraag	11%	12%	13%
Melding	15%	17%	19%
Signaal naar beleid	3%	5%	2%
Doorverwijzing extern*	7%	10%	8%
Doorverwijzing andere Ombudsdiensten	7%	5%	4%
Eerstelijnsklacht	24%	24%	31%
Tweedelijnsklacht	33%	27%	23%

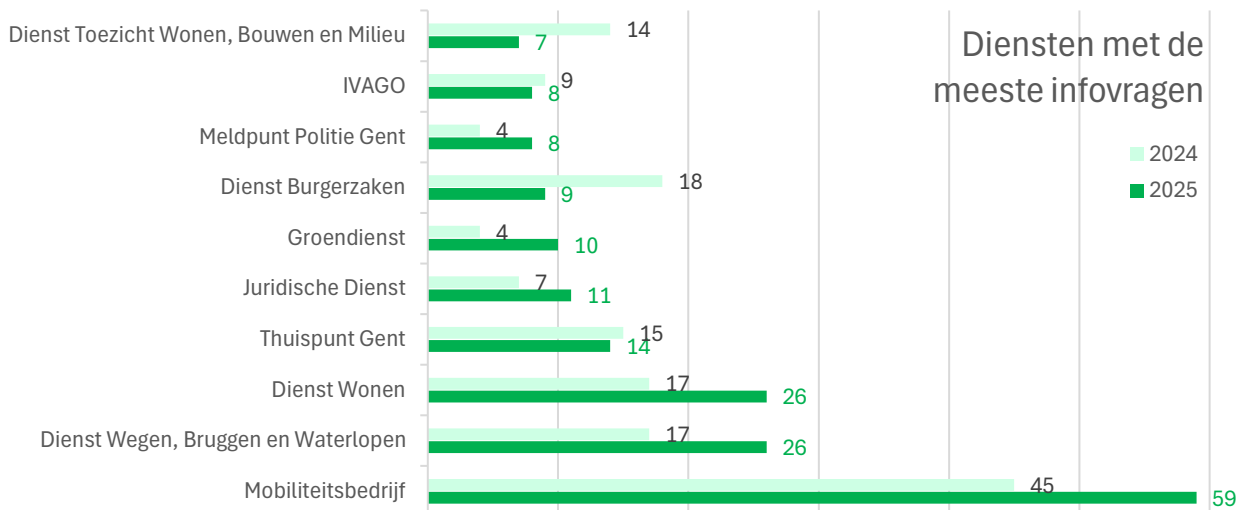
*zoals Farys, De Lijn, Fluvius, etc.



Enkele vaststellingen uit de stijging van het totaal aantal contacten:

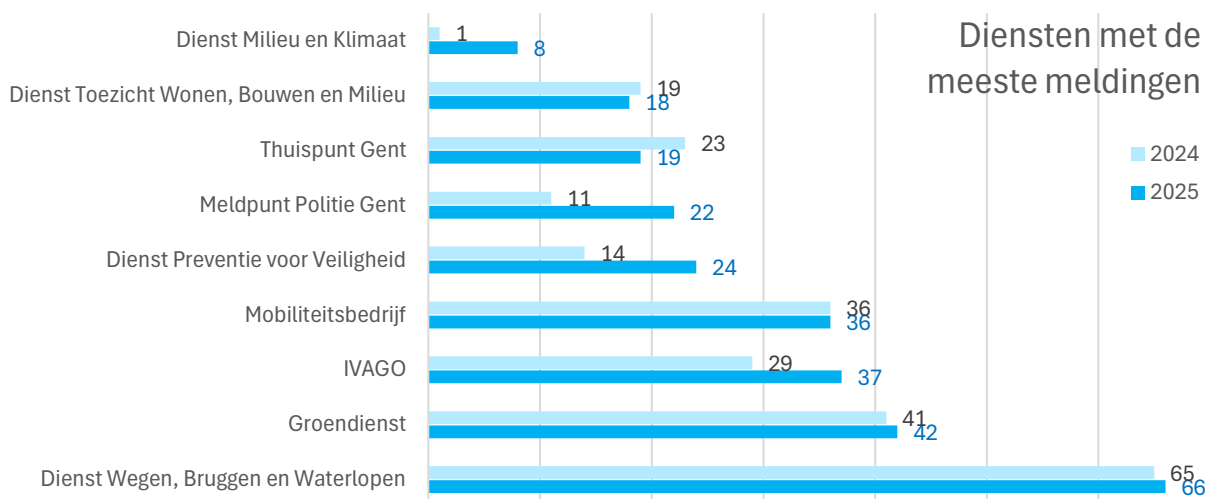
Infovragen. Als de Ombudsdienst een infovraag ontvangt, verwijzen we door naar Gentinfo, maar als we het antwoord op de vraag kennen of het weinig moeite vraagt om het op te zoeken, helpen we de burger zelf verder.

In 2025 steeg het aantal infovragen met 7% tot **246**. Bijna een kwart ging over **mobilitateitskwesities**, waaronder een derde over **straatparkeren**. We ontvingen ook meer vragen voor Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen over **wegenwerken** en voor Dienst Wonen, voornamelijk over **huren en verhuren**.



Meldingen. Een melding is een uiting van een burger over een situatie of tekortkoming, zonder dat hij ontevreden is over de dienstverlening. Vaak is daarbij een tussenkomst van een stadsdienst of partner nodig. We geven meldingen door aan Gentinfo voor verdere opvolging.

Na de sterke stijging in 2024 (329 vs. 271 in 2023) steeg het aantal meldingen opnieuw tot **358**. Die gingen onder meer over **huisvuilophaling, aanleg of onderhoud van fiets- en voetpaden, sluikstort, geluidsoverlast, samenlevingsproblemen en groenonderhoud**.



Deze cijfers bieden waardevolle inzichten om de meldingen en infovragen beter naar de juiste kanalen te leiden en de opvolging ervan te organiseren.

Signalen. In 2025 ontving de Ombudsdienst **37** klachten over het beleid van Stad Gent (tegenover 91 in 2024). De onderwerpen waren **zeer divers**. Het grootste deel ging over de omschakeling naar glasbollen, maar ook over verkeersveiligheid, sluikstorten, belastingen, wijkmobiliteitsplannen en de inrichting van de openbare ruimte. De Ombudsdienst is niet bevoegd om zich uit te spreken over beleidsbeslissingen en geeft deze signalen door aan bevoegde schepenen en diensten, als ze al niet waren aangeschreven.

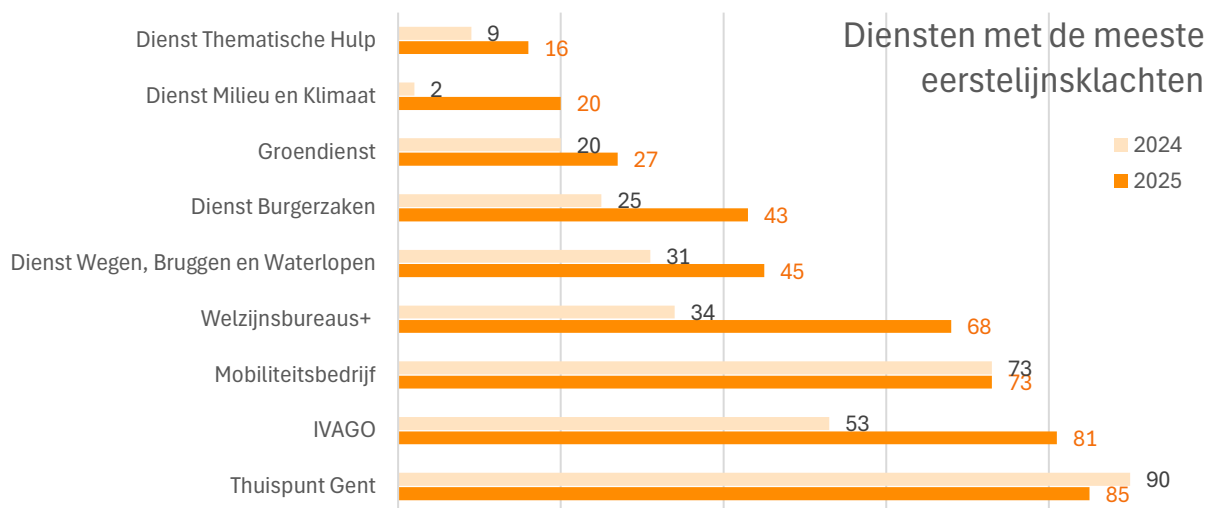
Doorverwijzingen. Als een burger bij ons langskomt met een duidelijke klacht over een dienst of organisatie die volledig buiten onze bevoegdheid valt, verwijzen we deze burger door. Afhankelijk van de zelfredzaamheid van de burger in kwestie doen we dit zelf, en anders wijzen we de weg.

Het aantal doorverwijzingen daalde licht naar 239. **Meer dan een derde daarvan ging naar andere ombudsdiensten.** Ook komen klachten over **De Lijn** regelmatig bij ons terecht. Dat is gezien hun aanwezigheid in het Gentse straatbeeld begrijpelijk, maar deze dossiers vallen buiten onze bevoegdheid, en bezorgen we aan de Vlaamse Ombudsdienst. Ook houdt de Ombudsdienst Pensioenen nog steeds zitdagen op afspraak in onze Gentse kantoren. De website **Ombudsman.be** helpt ook om snel en eenvoudig de juiste Ombudsdienst te vinden.

Eerstelijnsklachten. Wanneer een burger bij de Ombudsdienst zijn ontevredenheid uit over een niet-correcte uitvoering van de dienstverlening van de Stad, of bijvoorbeeld over een onbehoorlijke reactie van een medewerker, zonder eerst contact op te nemen met de betrokken dienst, spreken we van een eerstelijnsklacht. In dat geval leggen we de burger uit dat de dienst eerst de kans moet krijgen om het probleem met de burger zelf op te lossen. Pas als de burger geen antwoord krijgt of niet tevreden is met de reactie, kan hij opnieuw bij de Ombudsdienst terecht.

In de praktijk sturen we klachten over stadsdiensten door naar Gentinfo, die de klacht registreert in het klachtensysteem en doorstuurt naar de juiste dienst. Eerstelijnsklachten over niet-stadsdiensten waarvoor de Ombudsdienst wél bevoegd is (zoals IVAGO of Thuispunt Gent) worden rechtstreeks aan hen bezorgd.

In 2025 ontving de Ombudsdienst **594** eerstelijnsklachten, een **stijging** van meer dan **30%** tegenover 2024 (455).



Deze sterke toename weerspiegelt o.a. de lage drempels om contact op te nemen met de Ombudsdienst. Veel mensen wenden zich rechtstreeks tot de Ombudsdienst, die als neutraal en luisterend wordt ervaren of omwille van eerdere ervaringen. Tegelijk blijft de scheiding tussen eerstelijns en tweedelijns voor burgers niet altijd duidelijk.

Bij de meeste diensten zagen we een toename van eerstelijnsklachten met uitzondering van **Thuispunt Gent**. Daar daalde het aantal licht, mogelijk door hun nieuwe front-office werking sinds vorig jaar.

IVAGO kende dit jaar een stijging van 50% in eerstelijnsklachten, waarvan bijna driekwart over niet-opalingen van huisvuil. 14 klachten gingen over de invoering van de glasbol. Bij de **Welzijnsbureaus+** verdubbelde het aantal eerstelijnsklachten tegenover 2024. Het merendeel daarvan had betrekking op leefloonkwesties, van aanvraag tot stopzetting. Ook **Dienst Milieu en Klimaat** kende een grote stijging in eerstelijnsklachten.

Deze evolutie **benadrukt** het belang van duidelijke communicatie over de klachtenprocedure en het consequent inzetten op een **toegankelijke en kwaliteitsvolle eerstelijnsklachtenbehandeling** voor de burger. Heldere communicatiekanalen en een alerte front-office maken het mogelijk ongenoegen tijdig te signaleren en burgers effectief door te verwijzen naar de juiste klachtenbehandelaar.

Tweedelijnsklachten. Als een burger ontevreden is over het antwoord op zijn klacht of over de manier waarop deze is behandeld, of als hij na een redelijke termijn geen reactie krijgt, kan hij terecht bij de Ombudsdienst. Het verhaal van de klager vormt ons vertrekpunt. We luisteren aandachtig en verzamelen alle relevante informatie – van hoor en wederhoor met de betrokken dienst(en), bijkomende documenten tot een eventueel plaatsbezoek – en beoordelen onafhankelijk en onpartijdig of de klacht (deels) gegrond is aan de hand van de ombudsnormen. Waar mogelijk proberen we het standpunt van de klager en dat van de betrokken dienst met elkaar te verzoenen.

In 2025 ontving de Ombudsdienst **433** tweedelijnsklachten. Daarvan werd **88% onderzocht**.

TWEDELIJNSKLACHTEN	2022	2023	2024	2025
Onderzochte klachten	553	488	412	380
Nog in onderzoek	30	17	17	6
Onontvankelijk	33	33	35	27
Zonder tussenkomst	35	27	33	18
Opschorting	3	2	5	2
TOTAAL	654	567	502	433

De **12% klachten die niet onderzocht werden** - in 2024 was dit nog 18% - betreffen:

- 6 dossiers waar het onderzoek nog niet afgesloten was op het moment van de jaarafsluiting.
- 27 niet-ontvankelijke klachten: dit zijn klachten die volgens het reglement voor de Ombudsdienst niet onderzocht kunnen worden, o.a. omdat ze betrekking hebben op feiten van meer dan een jaar geleden, afkomstig zijn van iemand die voor ons anoniem wenst te blijven of van Groep Gent-medewerkers over problemen op de werkplek. Ook klachten over de inhoudelijke behandeling van GAS- en LEZ-boetes zijn niet-ontvankelijk, daar kunnen we enkel onderzoeken of de procedure en communicatie correct is verlopen.
- 18 dossiers werden afgesloten ‘zonder tussenkomst’ omdat de burger niet meer reageerde op verdere vragen, of omdat het probleem was opgelost nog voor wij contact konden opnemen met de dienst.
- 2 dossiers moesten we opschorten, omdat er een juridische procedure werd opgestart.



Het team van de Ombudsdienst

Waarom stapt een burger naar de Ombudsdienst?

In het afgelopen jaar ontving de Ombudsdienst **433 dossiers** van burgers die niet tevreden waren over hun contact met de stadsdiensten en breder, onze partners zoals de Lokale Politie, Thuispunt Gent, IVAGO, etc.

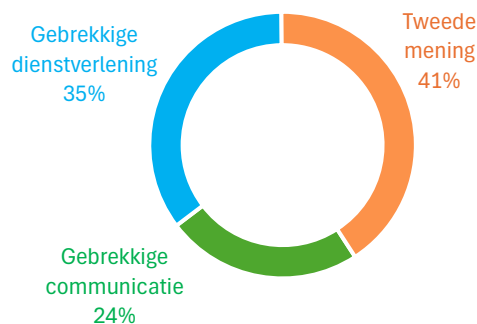
De belangrijkste redenen waarom burgers naar de Ombudsdienst stappen, zijn:

41% vraagt om een tweede mening (180 ontvangen klachten)

De meeste burgers wendden zich tot de Ombudsdienst omdat ze het niet eens zijn met een eerder antwoord van een dienst en een objectieve herbeoordeling wensen. Vaak geven zij aan dat ze zich niet gehoord voelen of dat ze de beslissing als onterecht ervaren. De meeste vragen om een tweede mening hadden betrekking op **GAS-boetes (vnl. autovrij gebied en foutparkeren)** (36) en **parkeerretributies** (32).

Van de 146 onderzochte dossiers bleek **18% (deels) gegrond** (26 dossiers).

In meer dan een kwart van deze dossiers werd bemiddeld tussen burger en dienst. Die gesprekken leidden in 23 van de 38 gevallen tot een **succesvolle oplossing (61%)**, vooral in dossiers over parkeerretributies (10).



35% vindt de dienstverlening gebrekkig (151 ontvangen klachten)

Een aanzienlijk deel van de klachten gaat over terugkerende problemen in de dienstverlening. De meerderheid gaat over **haperingen in de huisvuilophaling** (26) en aanslepende **herstellingswerken in een sociale woning** (24). We ontvingen daarnaast 19 klachten over financiële hulpverlening. De meeste daarvan hadden betrekking op **ontevredenheid over de begeleiding door het OCMW**. Ook registreren we klachten over onvoldoende opvolging bij **overlast** (bijv. bij geluidshinder of sluikestort) (11) of over de **inrichting van het openbaar domein** (11).

Van de 134 onderzochte dossiers bleek **49% (deels) gegrond** (66 dossiers). Bijna een kwart daarvan had betrekking op de **huisvuilophaling**, over verschillende fracties heen. In 15 dossiers konden we bemiddelen, wat in 13 gevallen leidde dat tot een oplossing, goed voor een slaagpercentage van 87%.

24% ergert zich aan de gebrekkige communicatie (102 ontvangen klachten)

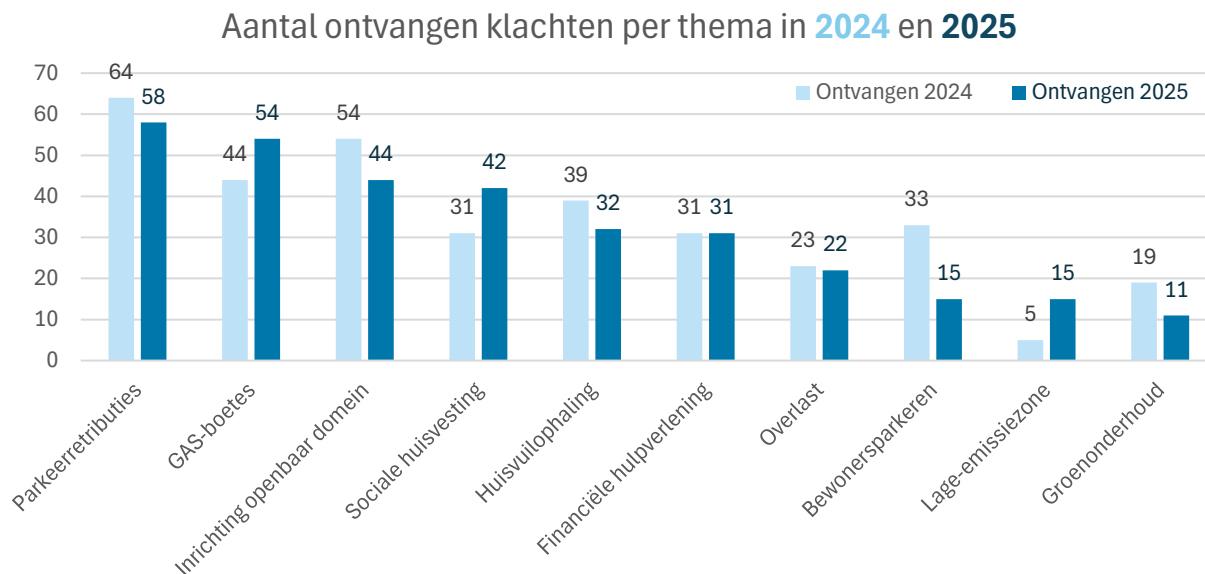
Bijna een kwart van de klachten gaat over gebrekkige communicatie: burgers geven aan geen reactie te ontvangen, of antwoorden te krijgen die zij als onduidelijk, te algemeen of niet relevant ervaren. Ook dit kwam het meest voor in de context van **parkeerretributies** (19) en **GAS-boetes (enkel autovrij gebied en foutparkeren)** (17). Burgers meldden daarbij vaak dat ze geen antwoord kregen op hun verweerschrift of geen herinneringsbrief ontvingen (zie aanbeveling 3).

Van de 100 onderzochte dossiers bleek **57% (deels) gegrond** (57 dossiers). Communicatie verliep vooral minder vlot in dossiers over de **inrichting van het openbaar domein** (10 op 15) en over de **lage-emissiezone** (7 op 10), o.m. door de uitrol van de werking met de **internationale incassopartners**. In 6 van de 100 dossiers bemiddelden we met de dienst, in 5 gevallen leidde dit tot een constructieve oplossing waar beide partijen zich in konden vinden.

Deze cijfers tonen aan dat burgers vooral contact opnemen wanneer zij het gevoel hebben dat hun stem onvoldoende wordt gehoord en ze een objectieve herbeoordeling wensen. Soms zijn deze klachten een gevolg van misverstanden of uiteenlopende verwachtingen. Tegelijk bieden deze signalen waardevolle inzichten in waar verbetering mogelijk is. De Ombudsdienst blijft zich inzetten om burgers en diensten dichter bij elkaar te brengen en zo bij te dragen aan duurzame, constructieve oplossingen.

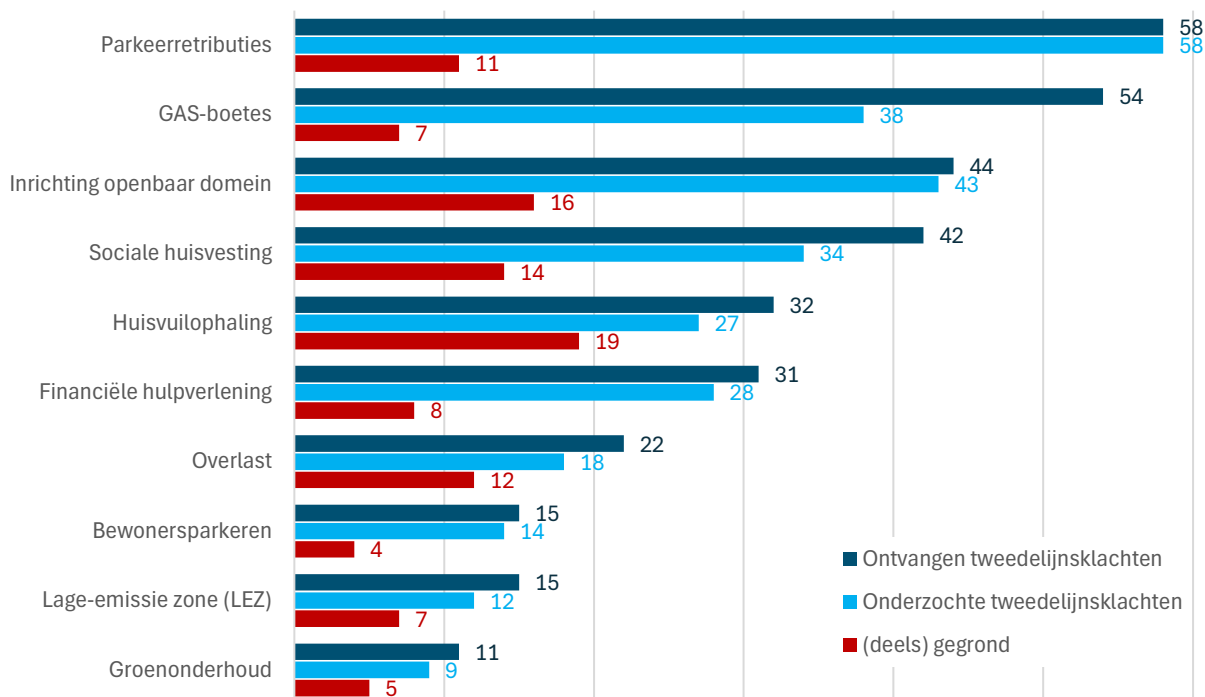
Over welke thema's gaan de klachten?

In dit luik gaan we dieper in op de inhoud van de **ontvangen en onderzochte tweedelijnsklachten** in 2025.



Parkeerretributies, GAS-boetes en LEZ-boetes. Parkeerretributies blijven het thema waarover we de meeste klachten ontvangen, maar het aantal daalt licht. We zien wel een stijging in klachten over **GAS-boetes** (autovrij gebied, foutparkeren, sluikestort) en **LEZ-boetes** in vergelijking met vorig jaar. Hoewel een **deel** van deze klachten **buiten onze formele onderzoeksbevoegdheid** valt door de bestaande wettelijke procedures, zijn we, waar zinvol, in **gesprek** met de betrokken diensten **over elementen zoals proportionaliteit en redelijkheid**.

Aantal ontvangen, onderzochte en gegronde klachten per thema



In de dossiers die wél volledig binnen onze bevoegdheid vielen, vormen **betwistingen over parkeerretributies** opnieuw 15% van het totaal aantal klachten, net als vorig jaar. Ongeveer een kwart daarvan betreft **bewoners** die een retributie kregen in hun eigen zone, vaak als gevolg van praktische omstandigheden zoals een vervangwagen die niet tijdig werd afgemeld of een fout bij het aanvragen of wijzigen van een bewonersvergunning.

Het aandeel gegronde klachten binnen dit thema stijgt van 13% vorig jaar naar 19% in 2025. In **meer dan een kwart van de onderzochte dossiers leidde bemiddeling tot de annulering van één of meerdere retributies**. Dit toont dat in de praktijk de ruimte verder groeit voor de redelijke toepassing van regels, vooral wanneer de retributie formeel terecht was, maar de fout van de burger klein en onbedoeld was en geen impact had op het doel van de regelgeving. Burgers ervoeren deze aanpak als eerlijker en menselijker, omdat hun situatie werd erkend en er begrip was voor onbedoelde fouten.

Tegelijk merken we dat het **opstarten van een dialoog bij GAS-boetes uitdagender** blijft, onder meer door de autonomie van de sanctionerende ambtenaren.

Van de 38 onderzochte tweedelijnsklachten over GAS gingen er 26 over het binnenrijden van het autovrij gebied (waarvan één gekoppeld aan internationale incasso), 9 over foutparkeren en 3 over sluikestorten. Waar vorig jaar 2 van de 25 onderzochte klachten over GAS (**deels**) **gegrond** waren, **stijgt** dit in 2025 naar 7 van de 38. Deze toename is vooral te verklaren door zaken die misliepen in de communicatie. We konden **in 10 dossiers bemiddelen, wat in 4 dossiers leidde tot een vermindering of volledige kwijtschelding** van de GAS-boete(s).

Voor **LEZ-boetes** zijn 6 van de 10 onderzochte klachten (deels) gegrond. Ter vergelijking: vorig jaar onderzochten we slechts 2 klachten over LEZ-boetes, waarvan geen enkele gegrond was. De toename heeft vooral te maken met de opstart van de internationale incassowerking met externe partners: 6 van de onderzochte klachten gingen hierover, 5 waren er (deels) gegrond. Eén dossier konden we afronden als een geslaagde bemiddeling.

Deze bevindingen tonen dat **onafhankelijk onderzoek, aandacht voor de positie van burgers en een bemiddelende aanpak kunnen bijdragen aan meer redelijkheid en transparantie, ook wanneer de formele bevoegdheid beperkt is en zelfs binnen sterk gereguleerde domeinen**.

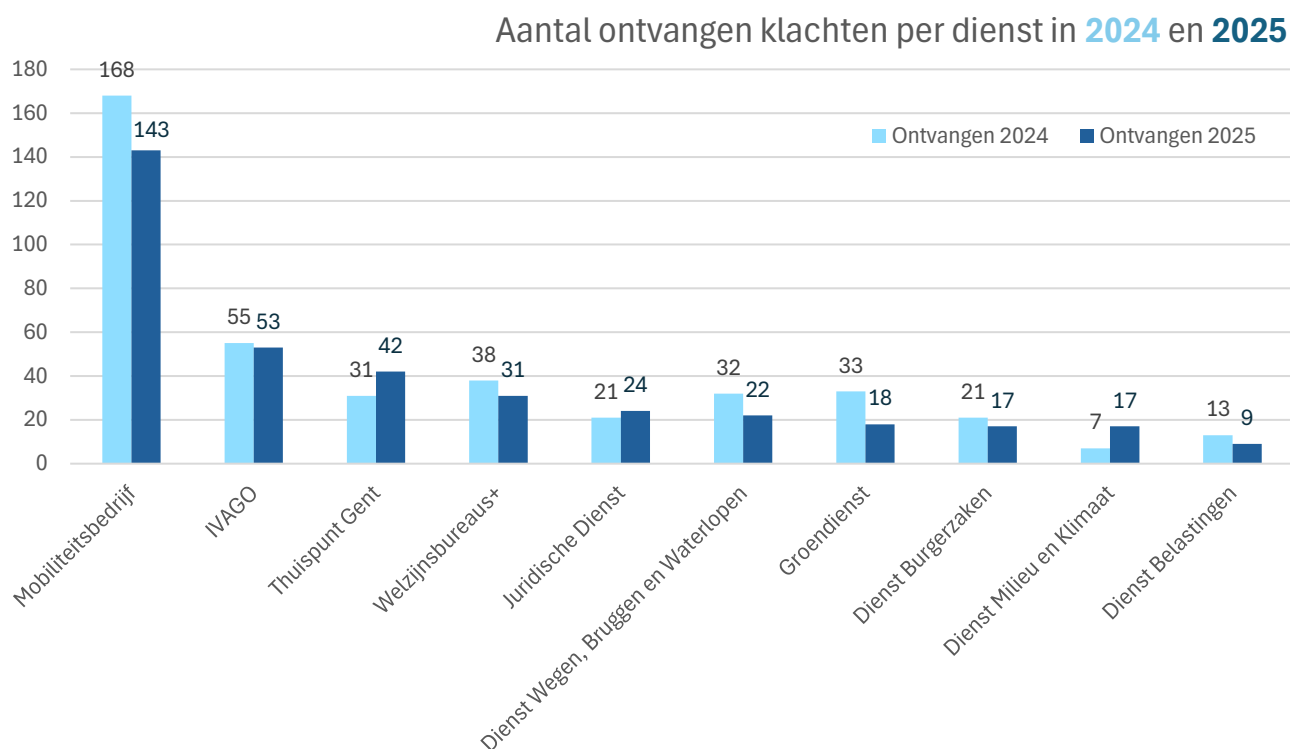
Inrichting van het openbaar domein. Ook de inrichting van het openbaar domein is een veel voorkomend thema, met een aandeel dat vergelijkbaar is met vorig jaar. Van deze klachten heeft één op de vijf betrekking op een **heraanleg**. Iets meer dan één op de zes gaat over vragen om, via de inrichting van het openbaar domein, de **verkeersveiligheid of de signalisatie te verbeteren**. Ook de **plaatsing van fietsenstallingen en laadpalen** blijven gevoelige onderwerpen voor burgers. Het aandeel gegronde klachten binnen dit thema daalde van 48% in 2024 naar 37% in 2025.

Sociale huisvesting. In 2025 ontvingen we hierover **42 tweedelijnsklachten**, een kwart meer dan in 2024. De klachten gaan vooral over **lang wachten op herstellingen** en **facturen** die betwist worden. Van de 34 onderzochte dossiers was 41% (deels) gegrond, een duidelijke daling vergeleken met 2024, toen dit nog 58% was.

Andere thema's die vaak terugkomen in de klachtenbehandeling zijn huisvuilophaling, klachten in het kader van financiële hulpverlening, overlast in de buurt, en dossiers rond bewonersparkeren. In het kort:

- **Huisvuilophaling over verschillende fracties heen:** Aantal en gegrondheid van klachten daalden, maar 70% van de tweedelijnsklachten blijft gegrond.
- **Financiële hulpverlening:** De stijging in het aantal eerstelijnsklachten over dit thema zet zich niet voort in tweede lijn. Daar blijft het aantal klachten stabiel. Ook al is de meerderheid van deze klachten ongegrond, de gegrondheid nam toe van 18% in 2024 naar 28% in 2025.
- **Overlast:** Aantal klachten zijn stabiel tegenover vorig jaar. Van de 18 onderzochte klachten ging de helft over geluidsoverlast, gegrondheid steeg van 40% in 2024 naar 67% in 2025.
- **Bewonersparkeren:** Het aantal klachten halveerde en de gegrondheid daalde van 37% naar 29%. We stellen wel vast dat beslissingen, zoals het afwijzen van anti-parkeermaatregelen, soms ter discussie blijven staan wanneer de motivatie onvoldoende duidelijk is of wanneer burgers weinig erkenning ervaren voor hun specifieke situatie. Dat bemoeilijkt de aanvaarding van de uitkomst.
Wanneer een burger met dezelfde vraag blijft terugkomen, kan een persoonlijk contact helpen om beter te begrijpen wat er speelt, het gevoel van gehoord te worden te versterken bij de burger en de vraag efficiënter te behandelen.

Deze thema's zijn uiteraard gelinkt aan bepaalde diensten.



In 2025 blijft het **Mobiliteitsbedrijf** de dienst met de meeste klachten. Het aantal tweedelijnsklachten daalt echter voor het derde jaar op rij: bijna 15% minder dan in 2024 en zelfs 34% minder dan in 2023. In 79 ontvangen klachten vraagt de burger een tweede mening, in 45 klaagt hij over de communicatie en in 19 over de gebrekkige dienstverlening. De meeste klachten gaan over **parkeerretributies** (58), gevolgd door **GAS-boetes** (31) en de **inrichting van het openbaar domein** (26), meer bepaald vragen gerelateerd aan signalisatie en verkeersveiligheid.

Hoewel het totale aantal tweedelijnsklachten globaal daalt, nam het aantal in 2025 bij enkele diensten toe:

- **Thuispunt Gent:** kent een toename van het aantal tweedelijnsklachten met 35%. In 24 ontvangen klachten wendde de burger zich tot de Ombudsdienst uit ontevredenheid over de dienstverlening, in 16 vroeg de burger een tweede mening, en in 2 was de burger niet tevreden over de communicatie. Vooral onderzochte **klachten over onderhoud en herstellingen** namen toe: van 5 in 2024 naar 12 dossiers in 2025. Ook het aantal dossiers over **betwiste facturen** nam toe: van 3 in 2024 naar 10 in 2025.
- **Juridische Dienst:** De lichte stijging van klachten bij de Juridische Dienst hangt samen met de toename van klachten over **GAS-boetes**. In 17 ontvangen klachten vraagt de burger een tweede mening en in 7 klaagt hij over de communicatie. Van de 13 onderzochte dossiers ging twee derde over foutparkeren, waarvoor de dienst de bezwaarschriften behandelt. De rest ging over sluikestort. Eén klacht ging over een schadeclaim.
- **Dienst Milieu en Klimaat:** Waar vorig jaar nog Dienst Toezicht in het overzicht stond, staat nu Dienst Milieu en Klimaat. In 2025 nam het aantal ontvangen klachten bij deze dienst toe van 7 naar 17. In 10 ontvangen klachten geeft de burger aan ontevreden te zijn over de communicatie, in 4 wordt een tweede mening gevraagd en 3 keer is de burger ontevreden over de dienstverlening. Van de 17 klachten werden er 14 inhoudelijk onderzocht. Hiervan hadden 12 betrekking op de lage-emissiezone, waarvan 10 direct verband hielden met **LEZ-boetes**.

De stijging van het aantal klachten hangt samen met de **inhaaloperatie** van de stad om openstaande LEZ-boetes van buitenlandse chauffeurs te innen, in samenwerking met internationale incassobedrijven. De

Ombudsdienst stelde vast dat bij de start van deze operatie de coördinatie tussen de partners niet altijd vlekkeloos verliep, waardoor sommige burgers geen antwoord ontvingen. De dienst reageerde echter snel op deze startproblemen en stuurde de processen in overleg met de incassopartners snel bij.

Daarnaast gaven meerdere (buitenlandse) bestuurders aan dat zij het **onrechtvaardig** vonden om 75 euro administratieve kosten te betalen wegens **laattijdige registratie, ook wanneer hun voertuig aan de LEZ-normen voldoet of elektrisch is**. Veel (buitenlandse) bezoekers zijn zich niet bewust van deze verplichting, waardoor een onverwachte rekening na een bezoek aan de stad als onaangenaam wordt ervaren.

Tot slot, in 2025 nam het totaal aantal contacten met de Ombudsdienst over **IVAGO** toe met **24%**, van 150 in 2024 naar 188. Het jaar kende enkele uitdagingen, zoals stakingsdagen, veranderingen binnen de organisatie en de omschakeling naar glasbollen in de buitengebieden van de stad (zie kaderstuk hieronder).

Het aantal tweedelijnsklachten bleef vrijwel stabiel (53 tegenover 55 in 2024), terwijl het aantal eerstelijnsklachten met meer dan de helft toenam tot 81. Ook het aantal meldingen steeg met ruim een kwart tot 37. Burgers gaven daarbij herhaaldelijk aan dat het **telefoonnummer moeilijk of niet bereikbaar** was.

Van de ontvangen tweedelijnsklachten gingen er 36 over ontevredenheid over de dienstverlening, 10 over een tweede mening en 7 over de communicatie. Van de onderzochte tweedelijnsklachten had bijna 60% betrekking op een **haperende huisvuilophaling – vaak voor meerdere fracties** - en 15% had te maken met de glasbollen. Andere klachten gingen over herhaald sluikestort dat niet (tijdig) werd opgehaald, geluidsoverlast door de veegwagen vóór 7 uur 's morgens, en overlast bij sorteerstraten. Opvallend is dat de recyclageparken opnieuw vrijwel klachtenvrij bleven: hierover werd slechts één klacht geregistreerd.

Verandering in de buurt: wat glasbollen teweegbrachten

Op 1 april 2025 schakelde IVAGO voor de glasophaling over op glasbollen in een groot deel van Gent. Op 80 locaties kunnen bewoners hun glas dagelijks tussen 8 en 20 uur deponeren. Zoals elke verandering bracht dit vragen en bezorgdheden met zich mee, onder meer over geluid, verkeersveiligheid, netheid en impact op de buurt.

Ook de Ombudsdienst kreeg hier heel wat vragen over. We zagen hierin **twee grote lijnen**: enerzijds bezwaren tegen de gekozen locatie én anderzijds praktische hinder, zoals overvolle bollen, onveilige verkeerssituaties, glasscherven of sluikestort.

We merkten dat een **deel van de ongerustheid voortkwam uit onvolledige communicatie**: sommige bewoners werden pas na plaatsing geïnformeerd, de criteria voor de locatiekeuze waren niet meteen duidelijk voor de burger en vragen stapelden zich op - soms onbeantwoord - in afwachting van de evaluatie. Ook het doel en de timing van de evaluatie waren aanvankelijk weinig scherp. Net als de bewoners wachtten ook wij de resultaten af.

In afwachting daarvan adviseerde de Ombudsdienst aan IVAGO om de praktische problemen meteen op te volgen en deden we **enkele gerichte voorstellen** tijdens ons bilateraal overleg: ledig de bollen enkel tijdens de toegestane 'ingooi'- tijdstippen, zet veegploegen meteen in na lediging, vermijd overvolle bollen door frequentere lediging of duidelijke verwijzing naar alternatieven, en voorzie extra toezicht of monitoring op klachtengevoelige locaties. Intussen start de lediging pas na 8 uur om overlast te beperken.

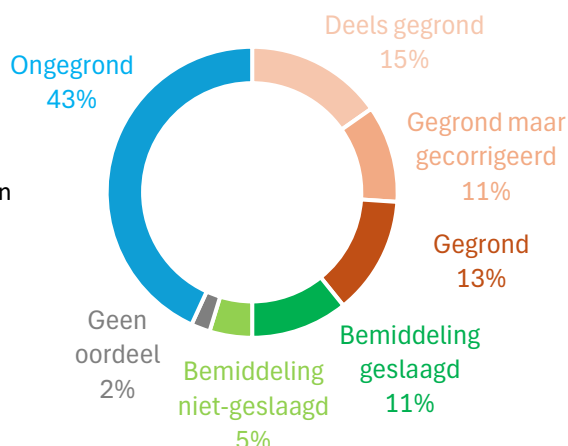
Dit project laat zien dat **transparantie, bereikbaarheid en dialoog** belangrijke factoren zijn. Tijdige informatie en een zorgvuldige opvolging van klachten en meldingen versterken het vertrouwen van bewoners en vergroten het draagvlak voor veranderingen. Blijven klachten terugkomen, dan kan een **terreinbezoek** en direct overleg misverstanden wegnemen, helpen om situaties beter in te schatten en om samen tot effectieve oplossingen te komen.

Hoe werden de onderzochte klachten beoordeeld?

Onze dienst ging in 2025 aan de slag met 88% van de tweedelijsklachten, dit zijn er 380.

43% ongegrond. In 164 dossiers verliep de dienstverlening correct. Dit aandeel **daalt echter al vier jaar op rij**: in 2024 was nog 52% van de klachten ongegrond, in 2023 57%, en in 2022 61%. Dit kan erop wijzen dat burgers **vaker terecht een klacht indienen**, wat kansen biedt om gericht verbeteringen door te voeren. Tegelijkertijd neemt het aantal dossiers waarin **bemiddeling** wordt ingezet toe, wat aangeeft dat complexere situaties actiever worden opgepakt.

2% geen oordeel. In een beperkt aantal dossiers kon geen uitspraak worden gedaan omdat de feiten niet te achterhalen waren. Dit zijn vaak 'woord tegen woord' situaties.



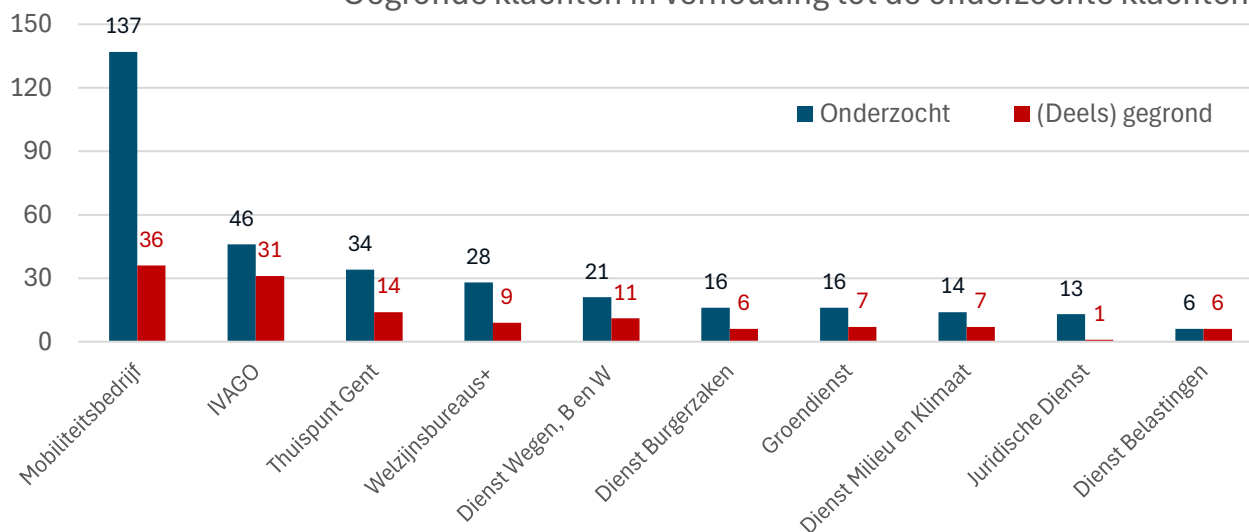
39% (deels) gegrond. 149 klachten bleken (deels) gegrond. Dit is een **stijging voor het derde jaar op rij**: 35% in 2024 en 31% in 2023. Dat hogere aandeel (deels) gegronde klachten hoeft niet te betekenen dat de dienstverlening minder goed loopt, maar het kan wijzen op meer complexe situaties, waarbij regelgeving, communicatie of verwachtingen niet altijd op elkaar aansluiten.

Binnen deze groep nam het aantal *gedeeltelijk gegronde* dossiers toe van 47 naar 58, en **het aantal *gegrond maar gecorrigeerd* van 27 naar 41**. Dit laat zien dat diensten bereid zijn fouten recht te zetten, maar dat gebeurt meer in tweede lijn dan vroeger. Zorgvuldige opvolging in de eerste lijn blijft daarom belangrijk: dat vraagt **voldoende tijd en middelen om klachten grondig te onderzoeken en af te handelen voordat ze escaleren**. Een consequente aanpak kan het aantal tweedelijsdossiers verminderen en de diensten ontlasten.

Net als het aantal klachten verschilt ook het aandeel gegronde klachten per dienst:

- Door de aanhoudende achterstand in de behandeling van bezwaarschriften bij de **Dienst Belastingen** waren alle onderzochte klachten gegrond.
- Bij het **Stedelijk Onderwijs** waren 5 op de 7 klachten (deels) gegrond, vooral door knelpunten in de interne klachtenbehandeling en situaties waarin burgers zich onvoldoende geïnformeerd voelden over geplande verhuisbewegingen, het stopzetten van een opleiding of de facturatie.
- Daartegenover staat de **Juridische Dienst**, waar slechts één klacht gedeeltelijk gegrond werd verklaard.

Gegronde klachten in verhouding tot de onderzochte klachten



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

Bemiddeling

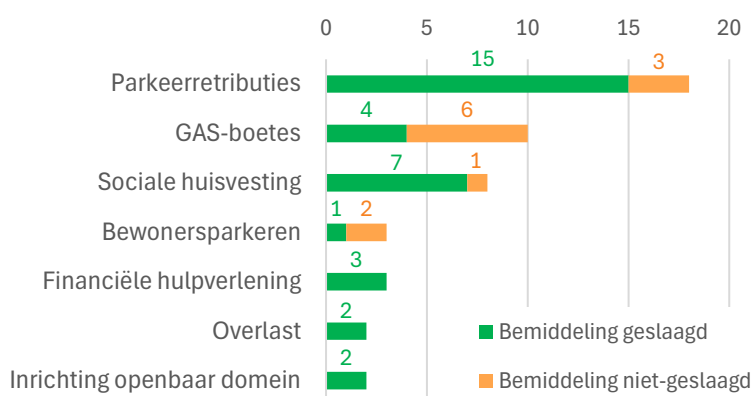
Sinds 2020 zetten we sterk in op verzoening via bemiddeling. Het doel is altijd hetzelfde: het zoeken naar constructieve oplossingen, niet alleen in situaties waar een fout is gemaakt, maar ook in situaties waarin een beslissing als onrechtvaardig of onbevredigend wordt ervaren. Het is een krachtig instrument wanneer regels en realiteit niet perfect op elkaar aansluiten. Het brengt nuance, meer begrip aan beide kanten, voorkomt escalatie en versterkt het vertrouwen dat redelijke oplossingen mogelijk zijn, zelfs binnen een strikt juridisch kader.

In 2025 bemiddelden we in 59 dossiers, 10 meer dan in 2024. Bijna driekwart van deze dossiers (41) werd **succesvol** afgerond. De meeste bemiddelingen vonden plaats in het kader van een vraag naar een **tweede mening** (38 dossiers, waarvan 61% met een positief resultaat).

GESLAAGDE BEMIDDELING

Een bewoner contacteerde ons nadat ze vijf parkeerretributies had ontvangen, terwijl ze al jaren een bewonersvergunning heeft. Haar vergunning bleek stopgezet, waarschijnlijk door een huisnummerwijziging die de huisbaas had aangevraagd. Ze had daar een melding over gekregen, maar die gemist. Omdat ze kort daarvoor haar eigen vergunning had verlengd, dacht ze dat het om *spam* ging. Haar contacten met het Mobiliteitsbedrijf brachten geen oplossing. Intussen had ze opnieuw een geldige vergunning, maar bleef ze wel met de vijf retributies zitten.

Thema's met meerdere bemiddelingen



Uit ons onderzoek bleek dat de eigenaar inderdaad een hernummering had aangevraagd, die was goedgekeurd door Burgerzaken. De verzoekster woonde nog altijd in hetzelfde appartement, maar kreeg een nieuw huisnummer. Ze was zich niet bewust dat ze daardoor opnieuw stappen moest zetten voor haar bewonersvergunning. Gezien de omstandigheden en haar goede trouw besliste het Mobiliteitsbedrijf na onze tussenkomst om de vijf parkeerretributies te schrappen.

De praktijk laat zien dat open dialoog het mogelijk maakt om klachten sneller en evenwichtiger af te handelen. De samenwerking met de betrokken diensten speelt hierbij een grote rol. Dit versterkt bovendien het gevoel van rechtvaardigheid bij de burger.

Zoals een burger het verwoordde:

“

Ik wil u nog oprecht bedanken voor de moeite die u gedaan heeft! Echt!
Mijn geloof in de mensheid is terug wat hersteld.

Ik heb dat echt, écht niet met slechte intentie gedaan en zal daar
volgende keer uiteraard beter aandacht aan schenken.

”

Recht op vergissing: van beleidskeuze naar bestuurspraktijk

Een duidelijke beleidskeuze. Gent was één van de eerste steden die het recht op vergissen expliciet opnam in het bestuursakkoord. Dat is een duidelijk signaal: kiezen voor een bestuurscultuur die vertrouwen geeft. Minder regels waar het kan, proportioneel handelen waar het moet en aandacht voor de goede trouw. Ook op Vlaams niveau wordt er werk gemaakt van een decreet dat overheidsdiensten de mogelijkheid geeft om vergissingen recht te zetten en het recht op vergissing toe te passen.

In april 2025 vroeg de gemeenteraad aan het college om een juridisch sluitende, stadsbrede omschrijving van het 'recht op vergissen', met bijzondere aandacht voor administratieve vergissingen die te goeder trouw worden begaan. Aanleiding voor het voorstel tot raadsbesluit waren onder meer situaties waarin burgers meerdere opeenvolgende GAS-boetes kregen voor eenzelfde fout, bijvoorbeeld nadat zij vergaten om een vergunning te verlengen.

Van principe naar praktijk. Vandaag wordt het recht op vergissing vooral toegepast via maatwerk, binnen duidelijke grenzen en vaak na tussenkomst van de Ombudsdienst. Voorbeelden zijn de kwijtschelding van parkeerretributies wanneer een burger zijn nummerplaat onbedoeld enkel aanpaste in de tool voor het autovrij gebied, maar niet in de tool voor bewonersvergunningen, of wanneer een bewonersvergunning per vergissing werd stopgezet in plaats van gewijzigd. Regels geven richting, maar het draagvlak ervoor groeit door redelijkheid en herstel.

Binnen de stadsorganisatie begeleidt de Dienst Organisatieontwikkeling de omslag naar meer mensgericht handelen en administratieve vereenvoudiging. **De klemtoon ligt daarbij in de eerste plaats op preventie**, namelijk de **kans op vergissingen verkleinen** door heldere reglementen, begrijpelijke communicatie en gebruiksvriendelijke processen en formulieren.

Concreet wordt er in verschillende processen en reglementen onderzocht waar **ruimte** kan worden ingebouwd **om kleine fouten recht te zetten**. Als meerdere burgers dezelfde fout maken, wijst dat vaak op een knelpunt in een proces of communicatie, niet op individueel falen. In dat geval kan de stad systemen bijsturen, door burgers bijvoorbeeld een redelijke termijn te geven om ontbrekende informatie aan te vullen.

Een eerste zichtbare stap in die richting is gezet met de herziening van de belastingreglementen eind 2025, onder meer door geen belastingverhoging meer toe te passen voor wie geen aangifte deed omdat hij een aangiftebelasting niet kende.

De rol van de Ombudsdienst. Als onafhankelijke brug tussen burger en bestuur fungeert de Ombudsdienst als klankbord voor de Dienst Organisatieontwikkeling. Ook in tweedelijnsdossiers gaan we, waar relevant, in dialoog met diensten over het toepassen van elementen van het 'recht op vergissing' zoals handelen te goeder trouw en zonder schade aan derden te berokkenen, binnen een 'bestaand recht' en binnen de geest van de regelgeving.

Dit doen we op basis van de **aanbeveling** uit het vorige jaarverslag, waarin het concept 'recht op vergissing' gekoppeld werd aan een ruimer afwegingskader met **enkele leidende principes**. Zo worden **diensten aangemoedigd om verder te kijken dan de strikte letter van de regelgeving**:

Herstel in plaats van automatische sanctie

Ga na of een vergissing te goeder trouw kan worden rechtgezet binnen de context van de regelgeving.

Voordeel van de twijfel

Geef bij onduidelijkheid of beperkt bewijs de burger het voordeel van de twijfel.

Evenredigheid en intentie

Stem de sanctie af op de ernst van de overtreding en doelstelling van de regelgeving.

Beperken van stapeling van retributies of boetes

Overweeg kwijtschelding wanneer iemand redelijkerwijs niet op de hoogte kon zijn van de overtreding (met uitzondering van de eerste vaststelling)

Hoe goed deze principes worden toegepast, lijkt sterk verbonden met de bestuurscultuur en de mate van handelingsruimte die de diensten ervaren. Ook in 2026 blijft de Ombudsdienst de stadsdiensten aanmoedigen om die brede blik toe te passen.

Tussen ambitie en praktijk. Hoewel er vooruitgang is, ziet de Ombudsdienst dat er **nog kansen** liggen om beslissingen **meer proportioneel** te nemen en beter te laten aansluiten bij de geest van de regelgeving. Enkele voorbeelden:

- Een man betwistte vijf GAS-boetes voor dezelfde overtreding omdat hij ervan uitging dat het onderbord “uitgezonderd vergunninghouders” ook voor hem als vergunninghouder van een ander autovrij gebied gold.
- Een ondernemer met een vergunning voor bevoorrading en toegang tot zijn zaak in het autovrij gebied ontving vier GAS-boetes nadat hij vergat zijn nummerplaat opnieuw te registreren in de beheertool.
- Een nieuwe bewoner van Gent kreeg tien GAS-boetes nadat hij, zonder het te beseffen, via een door zijn gps voorgestelde route het autovrij gebied was binnen gereden. Hij had zijn adreswijziging doorgegeven maar dat was nog niet officieel verwerkt op het moment dat de boetebrieven verstuurd werden.

In deze dossiers was er geen bereidheid om de GAS-boetes te herleiden, terwijl de GAS-wetgeving nochtans expliciet ruimte laat voor proportionaliteit¹. Tegelijk zijn er ook positieve voorbeelden. Zo schrapte het Mobiliteitsbedrijf een deel van de 36 GAS-boetes die een burger ontving na problemen met het aanpassen van een vervangwagen; hij paste de nummerplaat immers niet aan voor alle zones waarvoor hij een vergunning had. De beslissing tot gedeeltelijke kwijtschelding maakt de menselijke maat concreet.

Stapsgewijs naar een mensgerichtere bestuurscultuur. Ook kleinere correcties in individuele dossiers -zoals het rechtzetten van een fout ingevoerde nummerplaat- versterken het gevoel van rechtvaardigheid. Een overheid die mensgericht is waar het kan en consequent is waar het moet, bouwt duurzaam vertrouwen op en voorkomt dat burgers zich onrechtvaardig behandeld voelen.



**De kracht van een mensgerichte overheid ligt niet in het sanctioneren,
maar in het rechtzetten van wat te goeder trouw misliep.**



¹ Artikel 7 van de Wet van 24 juni 2013 stelt dat: ‘De administratieve sanctie is proportioneel in functie van de zwaarte van de feiten die haar verantwoord en in functie van de eventuele herhaling. Herhaling bestaat wanneer de overtreder reeds werd gesanctioneerd voor eenzelfde inbreuk binnen de vierentwintig maanden voorafgaand aan de nieuwe vaststelling van de inbreuk.

De vaststelling van meerdere samenlopende inbreuken op dezelfde reglementen of verordeningen, geeft aanleiding tot één enkele administratieve sanctie, in verhouding tot de ernst van het geheel van de feiten.’

Elke klacht biedt een kans om de dienstverlening verder te versterken. De aanbevelingen van de Ombudsdienst volgen uit ons onafhankelijk onderzoek en ondersteunen de stad bij het verbeteren van zowel de dagelijkse werking als de onderliggende processen. Ze zijn gericht aan de gemeenteraad, het college, de diensten en partners.

Aanbevelingen van 2025

Met het oog op transparantie zijn de aanbevelingen al gedeeld bij de afsluiting van de betrokken dossiers en via de kwartaalrapportage. In het overzicht van de tweedelijsklachten per departement en per partner zijn ook verbeter suggesties opgenomen die gelinkt zijn aan concrete dossiers. Het is positief dat verschillende diensten deze feedback meteen meenemen in hun werking.

Hieronder vindt u de aanbevelingen die in de loop van 2025 aan bod kwamen.

1

GROENDIENST en BIBLIOTHEEK

Verduidelijk reglementen zodat burgers weten wat ze mogen verwachten.

In een klacht over het **uitblijven van snoeiwerken aan een groenslinger** stelde de Ombudsdienst vast dat de verwachtingen van burgers niet altijd overeenstemmen met de manier waarop het onderhoud in de praktijk wordt georganiseerd.

Het reglement wekt de indruk dat groenslingers boven drie meter automatisch worden bijgesnoeid, terwijl dit in werkelijkheid enkel gebeurt op aanvraag. Een verduidelijking van dit punt bij een volgende herziening van het reglement (artikel 5 §2) kan helpen om verwachtingen beter te laten aansluiten op de realiteit.



Aanvullende toelichting op de website over het onderhoudsproces en de rol van de aanvrager kan dit verder ondersteunen en onnodige frustratie voorkomen bij het kiezen voor een groenslinger.

In een ander ombudsdossier over **telaatgeld bij het niet tijdig verlengen van materialen tijdens ziekte**, stelde de Ombudsdienst vast dat de bibliotheek uitzonderingen toepast bij overmacht, zoals hospitalisatie of overlijden — maar niet bij ziekte. Omdat overmacht nergens concreet was gespecificeerd, was het voor de burger moeilijk om te aanvaarden dat langdurige ziekte hier niet onderviel. Hij ervaarde dit immers als overmacht. Een heldere omschrijving van deze uitzonderingen in het reglement of in de FAQ op de website kan de transparantie en rechtszekerheid vergroten, zowel voor gebruikers als medewerkers, ook in afwachting van eventuele stappen richting een boetevrij systeem.

Heldere en toegankelijke reglementen helpen burgers om correct te begrijpen wat ze mogen verwachten van de dienstverlening. Wanneer regels of uitzonderingen onvoldoende duidelijk zijn, kunnen sneller misverstanden ontstaan. Door **reglementen en bijhorende communicatie consequent te verduidelijken**, versterkt de stad de transparantie, de voorspelbaarheid en het vertrouwen van burgers.

2

RELEVANT VOOR MEERDERE DIENSTEN

Stem automatische e-mailantwoorden af op wat burgers redelijkerwijs mogen verwachten.

In enkele klachten konden we vaststellen dat burgers geen antwoord kregen, wanneer ze een dienst enkel in kopie ('cc) van een e-mail opnamen of hun bericht gericht werd aan een verkeerde contactpersoon. De automatische ontvangstbevestiging die ze op hun e-mail ontvingen, wekte de indruk dat een inhoudelijk antwoord zou volgen, wat tot verwarring leidde bij de burger.

Het is zinvol om automatische antwoorden zo te formuleren dat ze duidelijk aangeven wat de burger wel en niet mag verwachten. Zo wordt de rol van de geadresseerde dienst helder en worden misverstanden vermeden.

Bijvoorbeeld:

'Hebt u ons in kopie ('cc) gezet bij een e-mail aan een andere dienst?

We lezen en bewaren uw bericht, maar ondernemen zelf geen verdere actie.

U mag een reactie verwachten van de dienst aan wie u de e-mail heeft gericht.'

3

RELEVANT VOOR MEERDERE DIENSTEN

Verstuur belangrijke post met financiële gevolgen ook digitaal.

In verschillende ombudsdossiers gaven burgers aan dat ze belangrijke post soms niet ontvangen. Het gaat over aanmaningen, beslissingen, retributies of informatie over vrijstellingen. Ook de uitkomst van een bezwaarschrift bij GAS-boetes bereikt burgers niet altijd.

Hoewel deze zendingen doorgaans tijdig en correct via een erkende postpartner verstuurd werden, blijkt een deel van de communicatie de geadresseerde niet te bereiken. Dit kan leiden tot verwarring, bijkomende kosten of verdere escalatie, zonder dat de burger hier zelf invloed op heeft.

Een bijkomende vaststelling is dat verschillende dossiers grotendeels digitaal worden opgevolgd (bijvoorbeeld tijdens de verweerprocedure), terwijl de uiteindelijke beslissing – vaak met de grootste impact – uitsluitend via gewone post wordt verzonden, zoals bij GAS-boetes wettelijk is bepaald. Vanuit het perspectief van de burger is dit niet altijd logisch of gebruiksvriendelijk.

De Ombudsdienst beveelt daarom aan om **formele beslissingen ook digitaal aan de burger over te maken, zeker wanneer er eerder in dat proces gecommuniceerd werd via e-mail.**

Daarnaast adviseren we om maximaal te onderzoeken in welke mate **Mijn Burgerprofiel** kan worden ingezet als aanvullend kanaal voor dit type communicatie.

Deze **combinaties van kanalen** kunnen bijdragen aan meer rechtszekerheid, transparantie en traceerbaarheid - zowel voor burgers als voor de stadsdiensten.



4

THUISPUNT GENT

Zorg voor correcte afrekeningen en een billijke compensatie bij fouten.

In 2015 meldde een huurder voor het eerst dat er -volgens haar- een fout was gemaakt bij de waterafrekening. In de jaren daarna bleef ze dit aanklaarten, maar kreeg geen gehoor. Pas bij de afrekening voor 2021-2022 diende zij formeel een klacht in bij Thuispunt Gent. Ze kreeg het antwoord dat de afrekening correct was, waarna ze zich tot de Ombudsdienst wendde.



Ons onderzoek wees uit dat er jarenlang een vergissing was gemaakt bij de toewijzing van waterverbruik tussen twee gebouwen. Hierdoor betaalden huurders in het ene gebouw systematisch te veel en in het andere te weinig. Voor de periode 2021-2022 werd de fout rechtgezet.

Hoewel Thuispunt Gent erkent dat dezelfde fout ook in eerdere jaren aanwezig was, is men niet bereid een herberekening te maken voor de voorafgaande jaren of compensatie toe te kennen aan de huurders die hierdoor financieel benadeeld werden.

Deze casus onderstreept het belang van een transparant en sluitend facturatieproces en van het grondig onderzoeken van meldingen, zeker wanneer ze zich herhalen. Tijdig ingrijpen voorkomt langdurige fouten, vermindert administratieve nasleep en versterkt het vertrouwen van bewoners in de dienstverlening.

Wanneer toch een fout wordt vastgesteld, verdienen **alle betrokken huurders een volledige rechtzetting over de periode waarin zij benadeeld zijn**. Het is opmerkelijk dat bewoners van sociale huurwoningen -vaak met een beperkt inkomen of in een kwetsbare positie- juridische stappen zouden moeten ondernemen om facturatiefouten te laten rechtzetten.

5

RELEVANT VOOR MEERDERE DIENSTEN

Communiceer helder wat van burgers verwacht wordt tegen welke datum.

Drie uiteenlopende ombudsdossiers illustreren hoe belangrijk het is om een datum begrijpelijk te communiceren. Wanneer niet meteen duidelijk is wat een datum precies betekent of welke gevolgen eraan verbonden zijn, kunnen fouten, misverstanden en onnodige kosten ontstaan. Kleine aanpassingen in de communicatie kunnen dit grotendeels voorkomen.



- **Dienst Belastingen:** Een bedrijf contacteerde de Ombudsdienst omdat het verwijlinteressen moest betalen op een belasting die op 30/05/2025 werd voldaan, terwijl het aanslagbiljet 31/05/2025 als **uiterste betalingsdatum** aangaf. Juridisch heeft de dienst gelijk: deze datum moet wettelijk gecommuniceerd worden. De datum betekent echter dat het bedrag dan op de rekening van de Stad moet staan. Door dit expliciet te vermelden op het aanslagbiljet worden misverstanden in de toekomst vermeden.
- **Thuispunt Gent:** Een huurder diende haar meest recente aanslagbiljet in op 15/01/2025 om aan te tonen dat zij minder verdiende, terwijl in de communicatie stond dat dit voor 15/01/2025 moest gebeuren. Hierdoor werd geen rekening gehouden met haar gewijzigde inkomenssituatie en werd haar huur niet herzien. Door de datum te formuleren als **“ten laatste op [datum]”** of **“tot en met [datum]”** kunnen burgers beter inschatten wanneer zij actie moeten ondernemen.

- **Mobiliteitsbedrijf:** Een burger diende tijdig een aanvraag in voor een bewonersvergunning maar ontving toch twee parkeerretributies omdat de vergunning pas enkele dagen later inging. De startdatum stond wel vermeld op de vergunning, maar was minder zichtbaar in de communicatie. Door de startdatum expliciet op te nemen in de onderwerpregel van de bevestigingsmail wordt meteen helder vanaf wanneer de vergunning geldt.

Een duidelijke datum en uitleg helpt burgers beter te begrijpen wat van hen verwacht wordt en tegen wanneer. Dit versterkt de rechtszekerheid en vermindert het risico op administratieve of financiële gevolgen. Het draagt tegelijk bij aan een transparante en voorspelbare dienstverlening.

6

DIENSTOVERSCHRIJDEND PROCES

Zorg voor een snellere terugbetaling wanneer de fout bij de Stad ligt.

Wanneer een fout aan de zijde van de Stad wordt vastgesteld, verwachten burgers terecht dat dit niet alleen erkend wordt, maar ook snel wordt rechtgezet. **In sommige dossiers blijkt dat terugbetalingen tot twee maanden op zich kunnen laten wachten.** Dit vergroot de onzekerheid bij burgers en leidt tot bijkomende vragen of ongenoegen.

De Ombudsdienst adviseert daarom om in dossiers waarbij een fout bij de Stad ligt een versnelde en prioritaire terugbetalingsprocedure te voorzien. Een vaste, korte termijn die vooraf wordt meegedeeld aan de burger maakt het proces voorspelbaar en duidelijk.

Zo toont de Stad verantwoordelijkheid en respect voor haar burgers en geeft ze een signaal van betrouwbaarheid. Bovendien draagt dit bij aan meer rechtszekerheid en transparantie zowel voor burgers als voor de stadsdiensten zelf.



7

WELZIJSBUREAUS+

Beperk periodes van rechtsonzekerheid bij de stopzetting van het leefloon.



De Ombudsdienst vraagt aandacht voor de **doorlooptijd** van procedures bij (mogelijke) stopzetting van het leefloon. In de huidige werkwijze wordt de uitbetaling bij het OCMW Gent in wacht gezet vanaf de maand waarin een confrontatiegesprek of mondelinge mededeling plaatsvindt, terwijl de formele beslissing van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD) pas later volgt. Die aanpak voorkomt dat achteraf grote bedragen moeten worden teruggevorderd, maar zorgt voor een periode van rechtsonzekerheid voor de cliënten.

De wetgeving voorziet dat de cliënt eerst geïnformeerd wordt over de vaststellingen. Vervolgens krijgt de cliënt de kans om tijdens een hoorzitting zijn of haar standpunt toe te lichten en eventueel bewijs aan te brengen, waarna het BCSD een beslissing neemt over de verdere uitbetaling of stopzetting van het leefloon. Tegen die beslissing is beroep mogelijk bij de arbeidsrechtbank.

Het OCMW Gent streeft ernaar om binnen 4 tot 6 weken na de mededeling, de beslissing om het leefloon stop te zetten aan het BCSD voor te leggen. **In 2025 liep die termijn in verschillende dossiers op tot 12 weken en langer.**

De Ombudsdienst erkent dat de complexiteit van het proces en werkdruk hierbij een rol speelt, en waardeert de inspanningen die het OCMW Gent al levert om de termijnen zo kort mogelijk te houden. Tegelijk blijft het belangrijk dat cliënten kunnen rekenen op duidelijke en voorspelbare doorlooptijden.

Om die reden doen we opnieuw de aanbeveling dat, **wanneer de vooropgestelde termijn van 4 tot 6 weken niet haalbaar blijkt, het leefloon verder uit te betalen tot het BCSD een beslissing neemt**, in lijn met de regelgeving. Dit biedt cliënten zekerheid en beperkt onnodige stress, terwijl het proces transparant en werkbaar blijft.



RELEVANT VOOR MEERDERE DIENSTEN

Communiceer beleidswijzigingen altijd helder en transparant, ook wanneer de boodschap minder positief is.

Op basis van enkele dossiers stelt de Ombudsdienst vast dat **burgers en ondernemers soms onvoldoende geïnformeerd werden over wijzigingen in regelgeving, termijnen en tarieven**. Dit leidde tot verwarring en soms onverwachte financiële gevolgen.

Enkele dossiers illustreren dit:

- Door onduidelijkheid op Vlaams niveau werd de proactieve communicatie over het aflopen van LEZ-toelatingen tijdelijk stopgezet. Burgers moesten zelf de website volgen om te weten wanneer nieuwe toelatingen voor 2026 konden worden aangevraagd, met het risico op LEZ-boetes uit onwetendheid.
- Een burger die contact opnam met de Dienst Burgerzaken om de Belgische nationaliteit aan te vragen, werd niet geïnformeerd over een nakende tariefwijziging. Bij indiening een maand later bleek het registratierecht verhoogd van 150 euro naar 1.000 euro.
- Bij de subsidie voor renovatie en verfraaiing van handelspanden werd de uiterste indientdatum vervroegd, maar niet gecommuniceerd via de gebruikelijke nieuwsbrief *Ondernemen* of via het vertrouwde sociale mediakanal voor ondernemers. Alleen wie actief de website raadpleegde of contact opnam met het OOG werd geïnformeerd. De beperking van communicatie was ingegeven door de vrees voor een te grote toestroom van aanvragen binnen het beschikbare budget.



De Ombudsdienst erkent dat late bovenlokale beslissingen, budgettaire beperkingen en hoge werkdruk het tijdig communiceren van wijzigingen kunnen bemoeilijken. Tegelijk is het vanuit de fair-play ombudsnorm essentieel dat burgers en ondernemers helder en volledig geïnformeerd worden, ook wanneer de boodschap moeilijk is of de impact groot kan zijn.

Om dergelijke situaties te vermijden en **vertrouwen te behouden**, adviseert de Ombudsdienst om bij beleidswijzigingen structureel in te zetten op proactieve en transparante communicatie:

- **Communiceer tijdig, ook bij onzekerheid:** Informeer burgers en ondernemers over mogelijke wijzigingen in procedures, termijnen of tarieven, zelfs wanneer de details nog niet definitief zijn.
- **Gebruik alle vertrouwde communicatiekanalen:** Zet nieuwsbrieven, sociale media, websites en loketcontacten consequent in, zodat informatie iedereen bereikt via de kanalen die zij gewoon zijn.
- **Laat de keuze bij de burger of ondernemer:** Geef mensen de mogelijkheid om hun aanvraag of actie bewust uit te stellen of te versnellen op basis van verwachte wijzigingen.

9

MOBILITEITSBEDRIJF

Zorg dat burgers een nummerplaatwijziging slechts één keer moeten doorgeven.

In een recent dossier wijzigde een burger zijn nummerplaat op het portaal van het autovrij gebied, zonder zich te realiseren dat dit ook moest gebeuren voor zijn bewonersvergunning. Pas na de ontvangst van meerdere parkeerretributies merkte hij dat er iets mis was gegaan.

Het Mobiliteitsbedrijf verduidelijkte in het antwoord op het verweer van de burger dat het portaal een melding geeft dat “wijzigingen voor elke vergunning apart moeten worden doorgegeven”. In de praktijk blijkt echter dat burgers deze informatie gemakkelijk missen, zeker wanneer ze verwachten dat één melding volstaat.



De Ombudsdienst ging hierover in dialoog met het Mobiliteitsbedrijf en haalde hierbij de elementen aan van het concept ‘recht op vergissing’:

- de burger handelde uit onwetendheid;
- hij had er geen voordeel bij en had een ‘bestaand recht’ – hij is immers bewoner;
- er werd niemand anders benadeeld;
- hij probeerde de situatie direct te corrigeren zodra hij zich bewust was van zijn fout.

Na bemiddeling met het Mobiliteitsbedrijf werd besloten dat alleen de eerste retributie behouden blijft en de overige acht worden geannuleerd.

In het kader van administratieve vereenvoudiging adviseert de Ombudsdienst om het **only once-principe²** toe te passen, m.n. onderzoek stadsbreed hoe de interne processen zo kunnen worden ingericht dat een burger een wijziging van een nummerplaat slechts één keer hoeft door te geven, waarna deze wijziging wordt toegepast op alle lopende vergunningen die aan het voertuig en de nummerplaat zijn gekoppeld.

Dit kan de gebruiksvriendelijkheid aanzienlijk vergroten en zo kunnen soortgelijke situaties in de toekomst vermeden worden.

Met deze aanbevelingen wil de Ombudsdienst bijdragen aan een dienstverlening die toegankelijk, voorspelbaar en betrouwbaar is en zo het vertrouwen van burgers versterkt.

² Het 'only once'-principe of het principe van de unieke gegevensinzameling is een administratieve vereenvoudiging waarbij burgers en bedrijven hun gegevens slechts één keer aan de overheid hoeven te verstrekken. Overheidsinstanties hergebruiken deze informatie onderling uit authentieke bronnen, wat de administratieve last verlaagt en herhaling voorkomt. Meer info op de website van het FOD Beleid & Ondersteuning.

Update over de openstaande en afgewerkte aanbevelingen van de voorbije jaren

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

Jaartal	OPENSTAANDE aanbevelingen	Update
2024	<p>Relevant voor meerdere diensten</p> <p>Bij het behandelen van bezwaarschriften en verweren is het belangrijk om soms verder te kijken dan de regelgeving. Enkele belangrijke overwegingen:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 <p>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.</p>	<p>Gent neemt het recht op vergissing expliciet op in het bestuursakkoord en vertaalt dit stap voor stap naar de praktijk, met de nadruk op preventie (vermijden van vergissingen), duidelijke communicatie en proportioneel handelen binnen het bestaande juridische kader. Regels geven richting, maar het draagvlak ervoor groeit door redelijkheid en herstel. Een overheid die mensgericht is waar het kan en consequent is waar het moet, versterkt zo duurzaam het vertrouwen van burgers.</p> <p>Uit concrete dossiers blijkt dat medewerkers vandaag al kiezen voor een redelijke en proportionele toepassing van de regels, waarbij de situatie van de burger wordt meegewogen - soms na bemiddeling door de Ombudsdienst.</p> <p>Tegelijk ziet de Ombudsdienst nog kansen om beslissingen consistentier af te stemmen op de geest van de regelgeving. We verwachten dat dit verder positief zal evolueren, maar houden deze aanbeveling voorlopig open in afwachting van de resultaten.</p> <p>Lees meer onder 'Recht op vergissing: van beleidskeuze naar bestuurspraktijk'.</p>

2024

Dienst Belastingen

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.

Ondanks extra personeelsinzet kampt de Dienst Belastingen nog steeds met een aanzienlijke achterstand bij de behandeling van bezwaarschriften. Om de wettelijke termijn van zes maanden zo goed mogelijk te benaderen, werkt de dienst momenteel volgens het **LIFO-principe**: nieuwe dossiers worden prioritair behandeld, terwijl oudere dossiers geleidelijk worden weggewerkt. Hierdoor is het minder zinvol om burgers met recent ingediende bezwaren nog te informeren over de algemene achterstand.

Voor burgers met oudere dossiers blijft een heldere en empathische communicatie echter des te belangrijker. Ook in 2025 werd de Ombudsdienst gecontacteerd door burgers die vragen hadden over de lange behandelingstermijn van hun bezwaarschrift. **Voor deze groep, die al zeer lang wacht, blijft de Ombudsdienst aandringen om hen proactief te informeren over de te verwachten behandelingstermijn, hen te wijzen op hun opties wanneer verder wachten voor hen niet haalbaar is, én hen erkenning te geven voor de uitzonderlijk lange doorlooptijd.**

2024

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.

De Ombudsdienst verneemt dat het **Mobiliteitsbedrijf** in 2025 een evaluatie uitvoerde van het reglement voor toegang tot autovrije gebieden en doorrijdvergunningen. De inwerkingtreding van het aangepaste reglement is voorzien in het voorjaar 2026.

Naast de reglementsaanpassing meldt het Mobiliteitsbedrijf dat het op meerdere sporen inzet om de informatie duidelijker en toegankelijker te maken voor een breed publiek. Het gaat onder meer over transparantere informatie op de website en in het e-loket (in meerdere talen), de verdere uitbouw van de digitale balie, een duidelijkere signalisatie en situatie op straat...

In 2025 werd de Ombudsdienst nog meermaals gecontacteerd door burgers over onduidelijkheid rond hun vergunning. **We verwachten dat de voorziene inspanningen een positieve impact zullen hebben, maar houden deze aanbeveling voorlopig open in afwachting van de resultaten.**

Over de transparantie van de vergunning voor inname publieke ruimte bij de **Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen** ontving de Ombudsdienst in 2025 geen klachten meer. Momenteel onderzoekt de Stad de mogelijkheid om de Belasting op belasting voor de inname van het openbaar domein te vervangen door een contantbelasting. Zo zal de burger meteen weten hoeveel de inname zal kosten.

2024

Thuispunt Gent

Het woningpatrimonium van Thuispunt Gent is momenteel volop in transitie. Deze veranderingen hebben een grote impact op bewoners.

Thuispunt Gent geeft aan dat vochtproblemen in het verouderd patrimonium tot na de uitvoering van het investeringsmeerjarenplan nog enige tijd een uitdaging zullen blijven. Wat de verhuisbewegingen betreft, keurde de Raad van Bestuur een visienota goed. Deze nota bevat een stappenplan met duidelijke mijlpalen en besteedt aandacht aan de communicatie naar huurders. Thuispunt Gent meldt daarnaast dat er bij de geplande verhuisbewegingen extra aandacht is voor huurders in gebouwen met een hoge leegstand.

Tijdige, duidelijke en volledige **communicatie over woonkwaliteitsproblemen en verhuisbewegingen** zijn hierbij essentieel.

Bewoners die achterblijven in (half) leegstaande gebouwen moeten tijdig geïnformeerd worden over verhuis- en afbraakplannen om onzekerheid te beperken.

Daarbij is blijvende aandacht nodig voor hun welzijn, leefbaarheid en veiligheidsgevoel, en moeten leegstandsperiodes zo kort mogelijk worden gehouden.

De ombudsdossiers in 2025 bevestigen grotendeels dit beeld: vochtproblemen in het verouderd patrimonium en leefbaarheidsproblemen in het af te breken patrimonium. Tegelijkertijd stellen wij ook vast dat Thuispunt Gent heel wat inspanningen levert en de uitgewerkte plannen voor renovatie, sloop en herhuisvesting actief opvolgt.

De Ombudsdienst blijft het belang van duidelijke en empathische communicatie benadrukken, ook wanneer niet alle informatie beschikbaar is, evenals de voortdurende aandacht voor leefbaarheid en veiligheid tot aan herhuisvesting of sloop. **Gezien het lopende meerjarenplan en de klachten die we hierover nog ontvangen, laten we deze aanbeveling nog even openstaan.**

2024

Groendienst

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

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.

Naar aanleiding van deze aanbeveling verduidelijkte het stadsbestuur de bestaande werkwijze rond sluikstortmeldingen. Meldingen worden toegewezen aan IVAGO, een stadsdienst, een andere overheid of Regie Nethed. In 2024 waren 92% van de meldingen opruiming voor IVAGO, die doorgaans binnen 48 uur gebeuren. Ongeveer 8% van de meldingen wordt behandeld door andere diensten of overheden. Het stadsbestuur gaf aan dat bij overdracht van dossiers de betrokken dienst voortaan explicieter de communicatie met de burger zal opnemen.

Ook dit jaar kregen we hier nog enkele klachten over, we laten deze aanbeveling voorlopig nog even openstaan.

2024

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.

Daarnaast raden we IVAGO aan om alternatieven verder te onderzoeken, zoals 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.

In 2025 werkte IVAGO een vernieuwde beslissingsboom uit voor situaties waarbij de standaardmanier van afvalophaling niet mogelijk is. Dit kader dekt ongeveer 80% van de situaties en maakt het mogelijk om afwijkingen van de reguliere inzameling gestructureerd te beoordelen. Daarnaast kunnen de genomen beslissingen op een consistente manier aan bewoners toegelicht worden. Voor de andere 20% is de directeur Operaties als duidelijke eindverantwoordelijke aangesteld om een beslissing te nemen.

De beslissingsboom voorziet in verschillende oplossingsmogelijkheden op basis van objectieve veiligheids- en haalbaarheidscriteria zoals achteruitrijden, het ter plaatse ophalen door medewerkers van IVAGO, het clusteren of het verzamelen via containers. De beslissingsboom is ondertussen al in gebruik. De toepassing in 2026 zal uitwijzen of verdere verfijningen nodig zijn. In 2025 hadden we hierover nog een ombudsdossier.

We verwachten dat de voorziene inspanningen een positieve impact zullen hebben, maar houden deze aanbeveling voorlopig open in afwachting van de resultaten.

2024

IVAGO

Verbeter de **toegankelijkheid van recyclageparken** voor mensen met een beperking, bijvoorbeeld door meer containers op de begane grond te voorzien of door assistentie op afspraak mogelijk te maken.

Ook duidelijke en voorafgaande beschikbare informatie over de toegankelijkheid van elk recyclagepark wordt als noodzakelijk beschouwd.

IVAGO evalueerde in 2024 de vernieuwde recyclageparken. Deze evaluatie leidde tot een reeks optimalisaties die in 2026 en 2027 zullen worden doorgevoerd, en onder meer gericht zijn op veiligheid, organisatie en dienstverlening van de recyclageparken.

Bij de verdere uitwerking wordt expliciet rekening gehouden met bezorgdheden rond toegankelijkheid en wordt onderzocht of aanvullende dienstverlening voor personen met een beperking mogelijk is, zoals assistentie op afspraak.

In afwachting van de effectieve uitvoering blijft deze aanbeveling voorlopig nog even staan.

2023

Dienst Toezicht en Dienst Belastingen

Onderzoek op welke manier er nog meer ingezet kan worden op een **actievere bewustmaking van de (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.

Zowel de Dienst Belastingen als de Dienst Toezicht erkent het belang van duidelijke en toegankelijke communicatie over de belastingen bij aanslepende verbouwingen.

De **Dienst Belastingen** is voor de belangrijkste belastingreglementen de bestaande webpagina's aan het uitbreiden met een kennispagina en werkt op termijn FAQ's uit, zodat informatie over de verschillende belastingen gemakkelijker te vinden en te begrijpen is. Dienstoverschrijdend vermeldt de communicatie die vertrekt vanuit Dienst Toezicht nu ook duidelijker de mogelijkheid tot het aanvragen van een vrijstelling van belasting.

De **Dienst Toezicht** heeft als één van hun doelstellingen helder, duidelijk en proactief communiceren waarbij minder klachten en ongegronde vragen als indicator voor succes geldt. De dienst realiseert zich dat het juridisch karakter van veel brieven het niet altijd makkelijk maakt voor leken en blijft hieraan werken. Met de aanwerving van een beleids- en communicatiemedewerker in 2026 streven ze ernaar om dit verder te verbeteren.

Uit onze contacten met burgers in 2025 blijkt dat burgers een mensgerichte benadering verwachten wanneer persoonlijke omstandigheden zoals ziekte, scheiding of overlijden, ertoe leiden dat zij het einde van hun vrijstelling uit het oog verloren. Hoewel dit in veel gevallen begrijpelijk en billijk aanvoelt, is overmacht juridisch vastgelegd en kan deze afwijken van wat mensen als rechtvaardig ervaren. Het blijft daarom belangrijk dit zorgvuldig uit te leggen.

Begeleiding, duidelijke informatie en bewustmaking zijn essentieel om burgers te ondersteunen in hun dossier en zo onverwachte verrassingen zoveel mogelijk te voorkomen.

We verwachten dat de voorziene inspanningen een positieve impact zullen hebben, maar houden deze aanbeveling voorlopig open in afwachting van de resultaten.

2023	<p>IVAGO</p> <p>Voer een helder beleid over het al dan niet verplaatsen van afvalkorven en beperk de doorlooptijd van deze beslissing.</p>	<p>In 2025 werkte IVAGO aan een ‘Beslissingsboom Afvalkorven’ om beslissingen en doorlooptijden voor het (ver)plaatsen en verwijderen van afvalkorven te stroomlijnen. Uit de gesprekken met de stadsdiensten bleek echter dat er eerst duidelijke afspraken nodig zijn over bevoegdheden en verantwoordelijkheden tussen IVAGO en de betrokken stadsdiensten.</p> <p>Intussen wordt de beslissingsboom herwerkt tot een praktisch instrument dat 80 à 90% van de aanvragen kan afdekken en een vlotte doorlooptijd ondersteunt.</p> <p>Daarnaast werden knelpunten in het vergunnings- en installatieproces aangepakt. Sinds maart 2025 worden vergunningsaanvragen efficiënter gebundeld en wordt de levering en plaatsing van korven organisatorisch gescheiden om de uitvoering te versnellen. Gezien de inspanningen gaan wij ervan uit dat dit punt in ons volgend jaarverslag kan worden afgevinkt.</p>
2022	<p>Dienst Belastingen</p> <p>Neem de nodige maatregelen zodat dossiers altijd op een gelijke manier én binnen een redelijke termijn behandeld worden.</p>	<p>De Dienst Belastingen onderneemt heel wat inspanningen om de achterstand in de behandeling van bezwaren weg te werken, maar tot op heden is dit probleem nog niet opgelost.</p> <p>Een belangrijke bottleneck blijft de organisatie van de hoorzittingen. Hoewel de dossieranalyse vaak al rond is, kan in een dossier niet definitief worden beslist zolang een belastingplichtige -die daarom vraagt- nog moet worden gehoord.</p> <p>Om dit proces te versnellen schakelde de dienst over op tweewekelijkse zittingen (in plaats van maandelijks), met overboekingen om no-shows op te vangen. Ook onderzoeken ze de mogelijkheid om te werken met themazittingen.</p> <p>Om de wettelijke behandeltermijn van zes maanden zo goed mogelijk te benaderen, werkt de dienst nu volgens het LIFO-principe: nieuwe dossiers worden prioritair behandeld, terwijl oudere dossiers geleidelijk worden weggewerkt. Daarnaast kreeg de dienst twee tijdelijke VTE toegewezen om de achterstand sneller te reduceren.</p> <p>In 2025 ontving de Ombudsdienst opnieuw klachten van burgers over de lange behandelingstermijn en de onzekerheid die dit met zich meebrengt. Ondanks de inspanningen die de dienst al ondernam, laten we deze aanbeveling nog openstaan in de hoop dat dit volgend jaar kan afgevinkt worden.</p>
2021 en 2024	<p>Mobiliteitsbedrijf</p> <p>Reageer sneller op vragen of klachten van de burger en toon meer empathie in het antwoord naar de burger toe.</p>	<p>Het Mobiliteitsbedrijf heeft de voorbije jaren ingezet op het sneller en zorgvuldiger beantwoorden van burger vragen. Sinds midden 2024 worden de doorlooptijden systematisch gemonitord, waardoor gerichter kan worden bijgestuurd.</p> <p>Voor algemene vragen kan het Mobiliteitsbedrijf reeds vaststellen dat de gemiddelde antwoordtermijnen in 2025 verbeterd zijn, wat zich ook vertaalt in een daling van het aantal tweedelijnsklachten dat werd beoordeeld op de ombudsnorm <i>adequate communicatie</i>.</p>

Voor vragen over parkeervergunningen en vergunningen voor het autovrij gebied wordt de vooropgestelde antwoordtermijn van vijf werkdagen intussen vrijwel altijd gehaald.

Ook uit de cijfers van de Ombudsdienst blijkt deze positieve evolutie: in 2022 werden nog 67 dossiers onderzocht op de norm adequate communicatie; in 2024 daalde dat aantal tot 22, waarvan 3 ongegrond en in 2025 waren er 26 dossiers, waarvan 10 ongegrond.

Hoewel de Ombudsdienst een verbetering ziet in zowel de snelheid van de antwoorden als de toon van de berichten, waren er in 2025 nog te veel dossiers waarin adequater gecommuniceerd kon worden. Om die reden blijft deze **aanbeveling voorlopig open. We verwachten dat de verdere inspanningen een positieve impact zullen hebben en hopen deze aanbeveling binnenkort te kunnen afvinken.**

2019

Thuispunt Gent

[Informeert de huurder voldoende over de stand van zaken van een vraag om herstelling en organiseer intern een betere opvolging hierover.](#)

Thuispunt Gent informeerde de Ombudsdienst 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 de werkcoördinator. Daarnaast informeren ze de huurder wanneer er onderdelen besteld moeten worden en geven ze proactief informatie over mogelijke kosten.

Aangezien de Ombudsdienst in 2025 nog steeds klachten ontving van burgers die niet tevreden waren over de opvolging van herstellingen, houden we deze aanbeveling voorlopig open. Wij hopen dat we deze aanbeveling binnenkort kunnen afvinken.

In 2025 gingen de diensten ook verder aan de slag met eerdere aanbevelingen van de Ombudsdienst.

Zo zijn er 5 aanbevelingen die we in 2025 konden afvinken.

Jaartal	AFGEVINKTE aanbevelingen	Update
2024	Dienst Belastingen Formuleer communicatie empathischer, zeker in situaties waarin de behandeling van bezwaarschriften aanzienlijk vertraagd is. Vermijd standaardberichten wanneer de context om meer nuance vraagt.	<p>De Dienst Belastingen is overgeschakeld op een nieuw softwarepakket waarbij alle briefsjablonen werden herzien, met extra aandacht voor duidelijke, toegankelijke en meer empathische communicatie.</p> <p>In 2025 werd de Ombudsdienst niet meer gecontacteerd door burgers met klachten over een gebrek aan empathie of onaangepaste standaardzinnen in belastingdossiers. Deze aanbeveling kan daarom als afgesloten worden beschouwd.</p>
2024	Bibliotheek Informeert 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.	<p>Naar aanleiding van deze aanbeveling onderzocht de bibliotheek welke verbeteringen mogelijk waren binnen het bestaande Vlaamse bibliotheekstelsel en de beschikbare middelen. Extra betaalmogelijkheden, zoals betalingen via QR-codes of digitale betaalluitnodigingen, blijken momenteel technisch niet haalbaar. Evenmin laat het systeem bijkomende geautomatiseerde herinneringen toe, zoals berichten vóór de vervaldag via brief, sms of WhatsApp.</p> <p>Wel werd, in lijn met onze aanbeveling, ingezet op betere en meer proactieve informatieverstrekking. De bibliotheek stuurt voortaan een informatieve brief naar de ouders of voogden van nieuw ingeschreven jongeren tussen 12 en 18 jaar. Daarin wordt helder toegelicht hoe het lidmaatschap werkt, welke voorwaarden gelden en welke verantwoordelijkheden daaraan verbonden zijn. Met deze maatregel wil de bibliotheek misverstanden en onaangename verrassingen rond teltelgelden voorkomen.</p> <p>In 2025 ontving de Ombudsdienst geen nieuwe klachten over dit thema. Dit wijst erop dat de genomen maatregelen bijdragen aan meer duidelijkheid voor jongeren en hun ouders. De aanbeveling kan dan ook als opgevolgd worden beschouwd.</p>
2023	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (IPR) Onderneem actie om de telefonische bereikbaarheid te optimaliseren.	<p>Sinds de zomer van 2024 is de telefooncentrale bij de afdeling Innames Publieke Ruimte (IPR) aangepast. Als een lijn bezet is, komt de burger in een wachtrij en hoort hoeveel wachtenden er nog voor hem zijn.</p> <p>In 2025 ontving de Ombudsdienst hierover geen klachten meer. Deze aanbeveling is dan ook afgevinkt.</p>

2021 en 2022 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 WoninGent³ te moeilijk: mondeling klacht indienen wordt maar zeer beperkt toegelaten, telefonisch klacht indienen lukt al helemaal niet. Daarnaast beveelt de Ombudsdienst in 2022 ook aan om klachten sneller als zodanig te herkennen.

Thuispunt Gent hervormde de klachtenprocedure de voorbije jaren grondig, met de uitbouw van een front-office als sluitstuk. De procedure is vandaag breed bekend bij zowel interne als externe partners. De Ombudsdienst wordt niettemin nog vaak gecontacteerd met eerstelijnsklachten over Thuispunt Gent. Thuispunt Gent verduidelijkt dat een daling van het aantal klachten via de Ombudsdienst geen doel op zich is en wijst op factoren zoals historisch gegroeid wantrouwen door structurele woningproblemen en het blijvend gebruik van alternatieve kanalen door bepaalde groepen huurders. Tegelijkertijd benadrukt Thuispunt Gent de investering in verschillende laagdrempelige toegangspoorten, onder meer via de samenwerking met de verschillende Woonwijzers, en de constructieve samenwerking met de Ombudsdienst bij de behandeling van klachten. De Ombudsdienst stelt ook vast dat de doorverwezen eerstelijnsklachten correct worden opgevolgd en dat de samenwerking met de eerstelijnsklachtenbehandelaars vlot verloopt.

Gelet op de genomen organisatorische maatregelen, de verbeterde toegankelijkheid via de front-office en het gedeelde engagement om signalen van huurders ernstig te nemen, sluit de Ombudsdienst deze aanbeveling af.

2018 Mobiliteitsbedrijf

Het Mobiliteitsbedrijf beschouwt de bewoner van een zorgwoning als samenwoner, waardoor deze enkel een betalende (tweede) bewonersvergunning kan krijgen. Geef bewoners van een zorgwoning ook een gratis bewonersvergunning.

Eerder liet het Mobiliteitsbedrijf weten dat zij dit zouden meenemen in een bredere evaluatie van het vergunningenreglement. Begin 2026 gaf het Mobiliteitsbedrijf aan dat ze op dit moment geen noodzaak zien om een afwijking op het reglement inzake parkeervergunningen toe te staan, om de volgende redenen:

- Een 'zorgwoning' is in essentie kangoeroewonen met een statuut in functie van belastingen maar blijft één en hetzelfde domicilieadres. Er is onvoldoende motivatie om aan dit statuut ook de mogelijkheid van een gratis tweede bewonersvergunning of het toekennen van een derde bewonersvergunning op hetzelfde adres te koppelen.
- Het toestaan van een afwijking zou een precedent scheppen en mogelijk leiden tot gelijkaardige uitzonderingsvragen voor andere vormen van samenwonen, wat de coherentie van het vergunningenbeleid zou ondermijnen.
- Daarnaast overstijgt in veel wijken het aantal uitgereikte bewonersvergunningen reeds het beschikbare aantal parkeerplaatsen.

Op basis van deze feedback vinken we deze aanbeveling af.

³ WoninGent, De Gentse Haard en het Sociaal Verhuurkantoor Gent vormen sinds 2023 samen Thuispunt Gent. Thuispunt Gent is de woonmaatschappij voor alle sociale huurders en sociale verhuurders in Gent.

Meest onderzochte ombudsnormen

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

Om te achterhalen waar het fout liep bij de tweedelijnsklachten, toetsen we de klacht aan ‘ombudsnormen’. Deze normen werden opgesteld door de Vlaamse lokale Ombudsdiensten in 2019 en dienen als **kwaliteitscriteria voor een goed functionerende lokale overheid**.

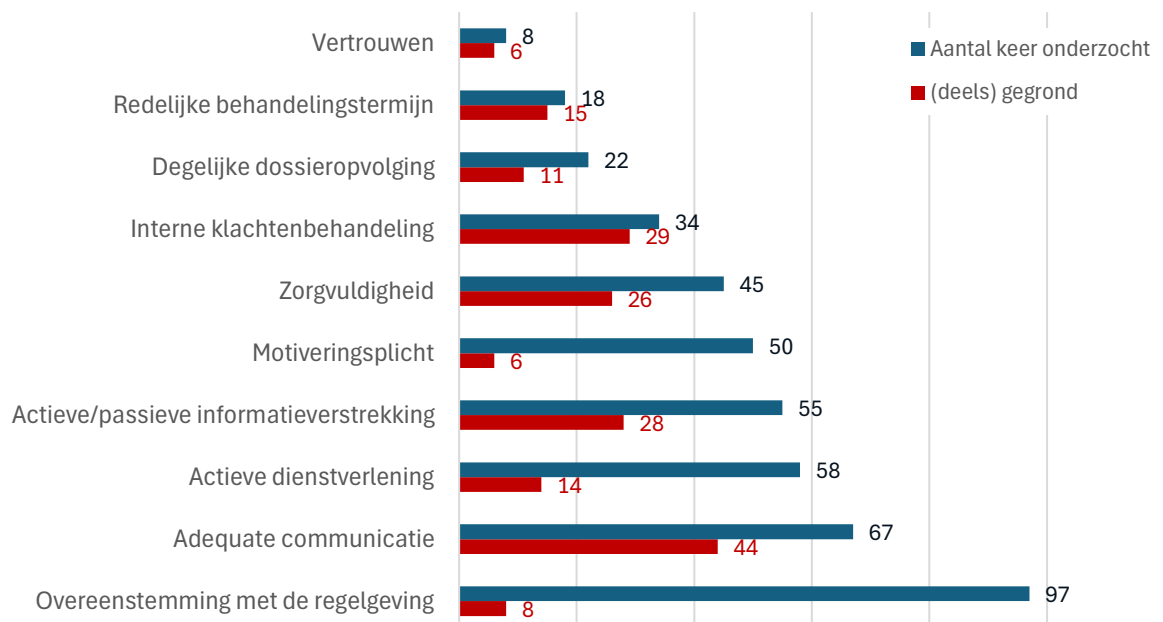
De normen zijn ingedeeld in vier categorieën:

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

In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de **tien meest onderzochte ombudsnormen van 2025** en hoe vaak ze geschonden werden. Een volledige beschrijving van alle normen vindt u in de bijlage.

Van de **meest onderzochte ombudsnormen** zijn **Interne klachtenbehandeling**, **Redelijke behandelingstermijn** en **Vertrouwen** het **vaakst** beoordeeld als **(deels) gegrond**. Daarnaast blijven **Adequate communicatie** en **Zorgvuldigheid** behoren tot de meest geschonden ombudsnormen. We moedigen diensten aan om hier in 2026 extra op in te zetten.

Meest onderzochte vs. meest geschonden ombudsnormen



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.

97 keer onderzocht

tegenover 127 keer in 2024

8% (deels) gegrond

tegenover 5% in 2024

Dit criterium wordt voornamelijk onderzocht in dossiers waar een tweede mening gevraagd wordt. De gegrondheid van dit criterium is terug licht gestegen en weer op het niveau van 2023. We kunnen besluiten dat de burger meestal onterecht denkt dat de regelgeving door de diensten niet gevolgd werd.

ONGEGROND

Verzoeker betreft een **GAS-boete** voor het **gratis aanbieden van oud ijzer** op het voetpad en vraagt om kwijtschelding op basis van het recht op vergissing, gezien het een eerste, onbewuste overtreding betreft.

Uit ons onderzoek blijkt dat burgers bij foutief aanbodgedrag vaak eerst worden aangesproken door de vaststeller om de regels toe te lichten of, indien nodig, het afval opnieuw binnen te nemen. Dit draagt bij tot wederzijds begrip en vertrouwen, vooral bij burgers die zich niet bewust waren van de overtreding.

De Juridische Dienst meldt dat vaststellers in het bestuurlijk verslag of proces-verbaal noteren welke stappen vóór of na de vaststelling zijn genomen. Zo krijgt de sanctionerend ambtenaar een volledig beeld en is verificatie bij betwisting mogelijk. In de praktijk gebeurt dit echter niet altijd consequent.

In dit dossier was die informatie niet opgenomen en konden de betrokken vaststellers achteraf geen toelichting geven. Dit doet echter geen afbreuk aan de rechtsgeldigheid van de vaststelling.

Dat bij de beoordeling rekening is gehouden met verzachtende omstandigheden en de GAS-boete werd verlaagd van 240 naar 60 euro, wijst op een zorgvuldige en evenwichtige afweging door de Juridische Dienst.

GEGROND

Bewoners klagen dat de **lift** in hun gebouw **sinds 2023 niet meer werkt**, dat de datum voor een oplossing steeds verschoven wordt en dat ze geen compensatie krijgen voor derving van huurgenot.

Na onderzoek door een studie bureau om te bepalen of de lift hersteld of vervangen moest worden, keurde de Raad van Bestuur van Thuispunt Gent de plaatsing van een nieuwe, vandalisbestendige lift goed, waarna de gunningsprocedure kon starten.

Het probleem sleept echter al geruime tijd aan, waardoor het voor bewoners fysiek steeds moeilijker wordt om de trap te gebruiken. Op ons verzoek contacteert de Sociale Dienst van Thuispunt Gent de huurders om te bekijken welke tijdelijke oplossingen mogelijk zijn.

Hoewel de wet bepaalt dat bij herstellingen die langer dan drie maanden duren een compensatie voor verlies van huurgenot mogelijk is — een termijn die hier duidelijk werd overschreden — wordt die vergoeding in dit geval niet toegekend. De reden is dat het om werken aan gemeenschappelijke delen gaat, wat overeenstemt met het interne beleid van Thuispunt Gent.

We betreuren dat er niet wordt ingegaan op de vraag tot compensatie.

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

evenveel als in 2024

66% (deels) gegrond

tegenover 76% in 2024

Adequate communicatie blijft één van de meest geschonden ombudsnormen, maar evolueert positief. In deze klachten ontvingen burgers geen of te laat antwoord, kregen ze onvolledige informatie, of werd hun vraag niet opgevolgd.

Tijdige, correcte en transparante communicatie – met **tussentijdse updates**, zelfs als er geen nieuws is en **helderheid over de vervolgstappen** – kan frustratie, onzekerheid en verlies van vertrouwen in de dienstverlening voorkomen.

GEGROND MAAR GECORRIGEERD

Verzoekster meldt dat er geen onderhoud gebeurt aan een aantal **zieke bomen** in de omgeving van haar woning en dat haar mails hierover naar de Groendienst **niet worden beantwoord**.

De Ombudsdienst stelt vast dat mevrouw inderdaad geen reactie ontving op twee eerder verzonden mails. Deze kwamen wel aan in het CRM-systeem, maar werden gekoppeld aan een reeds afgesloten dossier en bleven daardoor onopgemerkt.

De Groendienst biedt hiervoor haar excuses aan en heeft inmiddels zelf op de mails gereageerd.

Als verbeteringsuggestie adviseren we de dienst om te onderzoeken hoe nieuwe e-mails over afgesloten dossiers tijdig kunnen worden opgemerkt en beantwoord.

GEGROND

Verzoeker klaagt dat hij **geen antwoord kreeg op zijn berichten over LEZ-boetes** aan zowel de dienst als de incassopartner, terwijl hij wel **herinneringsbrieven** voor de betaling van de boetes ontving. Twee voertuigen werden door de verzoeker laattijdig geregistreerd en het derde voertuig is niet meer in zijn bezit.

Uit ons onderzoek blijkt dat de incassopartner nog binnen de wettelijke termijn van 90 dagen handelde, maar dat dit onvoldoende duidelijk werd gecommuniceerd, waardoor de verzoeker de indruk kreeg dat er geen opvolging was.

Ook kruisten de herinneringsbrieven met de laattijdige registraties, omdat de verzoeker deze niet rechtstreeks via de incassopartner regelde, zoals in de boetebrief gevraagd. Dit vertraagde de doorlooptijd.

Verder ontving de verzoeker geen ontvangstmelding op zijn bericht. De dienst ging er ten onrechte van uit dat dit via Gentinfo verliep. Door het gebruik van een eigen CRM-systeem verstuurt de dienst voortaan zelf deze meldingen.

Bij de beoordeling van het verweer werd de LEZ-boete uitzonderlijk kwijtgescholden voor de wagen die niet langer in het bezit van de verzoeker was.

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.

58 keer onderzocht

tegenover 70 keer in 2024

24% (deels) gegrond

tegenover 23% in 2024

Het valt op dat we **voor het derde jaar op rij minder klachten over deze ombudsnorm** ontvangen. In 2023 werd deze norm immers nog 88 keer onderzocht. Het geeft aan dat burgers ervaren dat ambtenaren zich inzetten om hen zo goed mogelijk verder te helpen.

ONGEGROND

Verzoeker klaagt over de **trage en moeizame behandeling van zijn hulpvraag bij het OCMW** door personeelswissels en afwezigheden, over fouten in de toekenning en uitbetaling van het leefloon. Daarnaast betwist hij een tijdelijk toegangsverbod tot de OCMW-gebouwen en geeft hij aan dat hij in zijn kwetsbare situatie onvoldoende ondersteuning kreeg.

Uit ons onderzoek blijkt dat de vertraging vooral te maken had met herhaalde afwezigheden van de verzoeker op afspraken, onvoldoende medewerking om te informeren over zijn verblijfplaats en het te laat aanleveren van bewijsstukken. Hierdoor kon het BCSD het leefloon niet sneller toekennen.

Het OCMW maakte proactief afspraken, bood waar nodig noodoplossingen aan, en paste de procedures rond wangedrag correct toe toen verzoeker herhaaldelijk verbale agressie vertoonde, wat leidde tot een tijdelijk toegangsverbod.

Ook het leefloon voor achterstallige maanden werd alsnog uitbetaald.

ONGEGROND

Een ouder klaagt dat er een fout gebeurde bij de **toewijzing van plaatsen in de buitenschoolse kinderopvang**. Deze fout werd niet rechtgezet en er werd niet duidelijk en veel te laat gecommuniceerd. Daarnaast stelt de ouder vragen bij de transparantie van de wachtlijsten, de beperkte keuzemogelijkheden en het **uitblijven van oplossingen**.

De Ombudsdienst stelt vast dat deze STIBO een populaire locatie is waar tijdens elke vakantie meer vraag dan aanbod is, ook voor kinderen die reeds op schooldagen naar deze STIBO gaan. Door een systeemfout werden drie van deze kleuters als extern geregistreerd, waardoor ze geen plek toegewezen kregen.

De fout kon niet meer rechtgezet worden zonder de volledige planning te herzien. De dienst zocht actief naar alternatieven, maar de voorgestelde opties waren niet haalbaar voor de ouders. Ook de wachtlijst werd strikt opgevolgd, waarbij vrijgekomen plaatsen eerst aan 'interne' kleuters worden toegewezen.

De klacht over de trage communicatie is terecht en wordt erkend door de dienst. Ze streven ernaar dit in de toekomst beter en sneller te doen.

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.

55 keer onderzocht

tegenover 41 keer in 2024

51% (deels) gegrond

tegenover 37% in 2024

Hoewel het totaal aantal tweedelijnsklachten daalde, werd deze ombudsnorm in 2025 vaker onderzocht. Het is het derde jaar op rij dat ook de **gegrondheid** ervan **stijgt**. In 2023 ging het nog om 26%.

Dit leunt aan bij de aanbeveling rond het **helder communiceren van beleidswijzigingen**. Tijdige, volledige en begrijpelijke informatie – zowel op verzoek als proactief – voorkomt misverstanden en vergroot het begrip voor beleid en besluiten.

ONGEGROND

Een sociale huurder klaagt dat de **onhygiënische en onveilige toestand in een Thuispunt-gebouw** aanhoudt ondanks eerdere meldingen, wat ernstige stress veroorzaakt.

Hij vraagt om een **vervroegde mutatie** in 2026, omdat de geplande verhuis en afbraak pas voor 2027 voorzien zijn.

Uit ons onderzoek blijkt dat het gebouw de komende jaren grotendeels leeg zal komen te staan en vrijgekomen appartementen niet opnieuw verhuurd worden. We begrijpen dat dit voor bewoners geen ideale woonsituatie is. Thuispunt Gent kan echter niet alle huurders versneld laten verhuizen.

Wel worden maatregelen genomen om hinder te beperken: onbewoonde appartementen worden afgesloten, defecte deuren hersteld, liften en trappen extra schoongemaakt, preventiecampagnes voor sluikstort, etc.

Huurders worden volgens een duidelijk communicatieplan geïnformeerd, en enkele weken na de klacht kreeg de verzoeker tijdens een infomoment concrete uitleg over timing en volgende stappen.

GEGROND

Verzoeker klaagt dat hij een **parkeerretributie** kreeg door een **storing bij de mobiele provider 4411** en dat de provider hem doorverwijst naar het Mobiliteitsbedrijf, die de retributie niet wil annuleren, ondanks dat de provider de storing bevestigt.

We gaan na bij het Mobiliteitsbedrijf hoe de samenwerking geregeld is tussen de mobiele provider en de Stad. Daaruit blijkt dat bij een storing de provider een retributie moet terugbetalen volgens duidelijke afspraken met het Mobiliteitsbedrijf.

De verzoeker kreeg eerst onvoldoende uitleg, waardoor hij de indruk kreeg tussen partijen te worden heen en weer gestuurd. Na onze tussenkomst kreeg hij uiteindelijk de terugbetaling van de provider.

Het Mobiliteitsbedrijf neemt dit mee in de toekomstige communicatie zodat burgers beter begrijpen welke afspraken bestaan en hoe ze deze kunnen inroepen. De provider wordt ook opnieuw gewezen op de afspraken om herhaling te voorkomen.

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.

50 keer onderzocht

tegenover 27 keer in 2024

12% (deels) gegrond

tegenover 7% in 2024

Het aantal klachten over de motivering van beslissingen is bijna verdubbeld ten opzichte van vorig jaar, wat laat zien dat **burgers duidelijk willen weten waarom een beslissing wordt genomen**. Ook het aandeel gegronde klachten stijgt voor het derde jaar op rij: in 2023 lag dit nog op 5%.

Er zijn kansen om de communicatie verder te verfijnen, bijvoorbeeld door minder standaardantwoorden te gebruiken en toelichtingen nog gericht af te stemmen op de situatie van de burger. Gezien het grote aantal vragen is dat niet altijd evident, maar in situaties waarin een burger terugkeert met dezelfde vraag kan een **telefonisch gesprek** helpen om sneller te begrijpen wat er speelt en de vraag (tijds)efficiënter te behandelen.

GEGROND MAAR GECORRIGEERD

Verzoeker gaat niet akkoord met het antwoord van het Mobiliteitsbedrijf, die bij hun standpunt van 2024 blijft dat er geen andere **snelheidsbeperkende** maatregelen zullen genomen worden in zijn straat, ook al is er een lichte overschrijding van de 30km/u in de snelheidsdata. Dit betekent *'niet dat onze huidige prioritering anders moet'*.

Tijdens het onderzoek stelt de Ombudsdienst in de snelheidsdata vast dat de overtredingsgraad steeg van 22,07% in 2024 naar 38,52% in 2025.

We bevragen bij de dienst of deze stijging aanleiding kan zijn om bijkomende maatregelen te overwegen. Het Mobiliteitsbedrijf verduidelijkt dat ze ook GPS-data op jaarbasis gebruikt om de snelheden te objectiveren en via kleurcodes hun prioriteiten bepalen. De straat kleurt geel, terwijl "rood" en "oranje" prioriteit krijgen in hun werking.

Door een nieuwe woonontwikkeling is er een opportuniteit om de versleten rijbaankussens te vervangen en extra beurtelingse doorgangen aan te leggen. Daarnaast zijn snelheidsmarkeringen in de straat en andere ontsluitingsstraten aangebracht.

Verzoeker was tevreden met deze aanvullende informatie.

GEEN OORDEEL

Verzoekster blijft erbij dat het aangetroffen **sluikstort niet van haar is**. Ze voelt zich geïsoleerd, en benadrukt dat een eerdere fout bij het buitenzetten van afval vorig jaar niet betekent dat alle toekomstige sluitstort van haar is.

We hebben het bestuurlijk verslag bij de GAS-boete doorgenomen. De sanctionerend ambtenaar baseert zich op dit verslag, waarin staat dat de toezichthouders een zwarte afvalzak hebben aangetroffen bij de zaak van verzoekster, met verpakkingen en etensresten.

Enkele foto's zijn als bewijs bijgevoegd, maar de bewijskracht zou sterker zijn als uit het beeldmateriaal duidelijk blijkt dat het afval van de zaak afkomstig is.

Als Ombudsdienst nemen we geen standpunt in over de herkomst van het afval, maar we geven mee om toekomstige verslagen beter te onderbouwen met concreter bewijs.

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.

45 keer onderzocht

tegenover 49 keer in 2024

58% (deels) gegrond

tegenover 63% in 2024

Zorgvuldigheid is de op vier na meest geschonden ombudsnorm en is essentieel voor professioneel overheidshandelen. Wanneer hier tekortkomingen worden vastgesteld, liggen er kansen om processen beter te monitoren, fouten tijdig recht te zetten en de **kwaliteit** van dienstverlening te bewaken, **ook bij uitbesteding van diensten**.

Consistent zorgvuldig werken toont respect voor burgers en versterkt de betrouwbaarheid van en het vertrouwen in de dienstverlening.

GEGROND

Een inwoner klaagt dat zijn **afval regelmatig niet wordt opgehaald, ondanks herhaalde meldingen**.

Bij elk contact met IVAGO krijgt hij telkens dezelfde vragen, zoals “op tijd buitengezet?” of “is dit wel correct?”. Het gaat om de wekelijkse ophaling van restafval, PMD en papier, die soms wel en soms niet gebeurt. Dit geraakt maar niet opgelost.

Tijdens ons onderzoek stelt IVAGO vast dat er inderdaad een probleem is met de ophaling in die straat.

In de routeplanning is de straat blijkbaar niet volledig aangeduid. Vaste chauffeurs halen daardoor het afval meestal wel op, maar vervangploegen rijden enkel op plan en slaan dan soms een deel over, omdat het niet aangeduid is op de route.

De klachtenbehandelaar van IVAGO heeft inmiddels een aanpassing van de routeplanning gevraagd.

GEGROND

Verzoekster is dakloos en vraagt de **versnelde toewijzing van een sociale woning**. De informatie die ze kreeg van haar maatschappelijk assistent bleek niet te kloppen. Ook daarna blijft de informatie onduidelijk.

Ze meent dat zij door deze verkeerde informatie en opvolging **minder kans** maakt op een woning.

De aanvraag werd ingediend op 3 januari 2025, terwijl er nog een aanmeldstop van kracht was.

Door onduidelijkheden in de interne communicatie dienden meerdere maatschappelijk assistenten toch aanvragen in. De beschikbare plaatsen waren echter al in het eerste kwartaal toegewezen aan eerdere aanvragers, waardoor de kans op toewijzing beperkt was en de aanvraag van de verzoeker pas in het tweede kwartaal kon worden behandeld.

Het onderzoek toont een behoefte aan meer transparantie en duidelijke communicatie over de versnelde toewijsprocedure.

We sluiten af met de suggestie om intern verder in gesprek te gaan over procedurele verduidelijking.

Interne klachtenbehandeling

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

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

34 keer onderzocht

tegenover 19 keer in 2024

85% (deels) gegrond

tegenover 37% in 2024

Voor het derde jaar op rij werd deze ombudsnorm **meer onderzocht**. In 2025 neemt de gegrondheid ervan ook sterk toe, mogelijks omdat klachten in eerste lijn onvoldoende grondig werden onderzocht, niet werden opgepikt of te vroeg werden afgesloten.

Een **zorgvuldig eerstelijnsbehandeling vraagt voldoende tijd en middelen**, zodat klachten grondig onderzocht kunnen worden en afgehandeld vóór ze escaleren. De toename van gegronde maar later gecorrigeerde dossiers laat zien dat veel klachten al in eerste lijn opgelost hadden kunnen worden. Door deze aanpak consequent toe te passen, kan de Stad het aantal tweedelijnsdossiers verminderen en diensten hiermee ontlasten.

GEGROND

Een Gentenaar is het oneens dat hij via de media moet vernemen dat er **glasbollen** in zijn buurt komen. Op zijn vragen aan IVAGO kwam er enkel een standaard ontvangstmelding maar geen inhoudelijke reactie. Er wordt ook verwezen naar 'een evaluatie' die gaat volgen, maar **zonder meer uitleg**.

De verzoeker ontving voorafgaand aan de plaatsing van de glasbol geen communicatie, en enkele van zijn mails met bezwaren werden te laat, gedeeltelijk of niet beantwoord. Ook over de evaluatie ontbrak duidelijkheid over timing en criteria. Dit had beter kunnen verlopen.

Intussen heeft IVAGO de evaluatie afgerond. Een aantal van zijn klachten, zoals de geluidsoverlast, zijn meegenomen in het rapport, en geluidsreducerende maatregelen worden onderzocht.

We drongen mee aan op later ledigen van de bollen; vanaf 1 januari gebeurt dit niet meer vóór 8 uur. Over verkeershinder en veiligheid vermeldt het rapport weinig.

De locaties zijn bepaald door IVAGO op basis van vaste criteria en goedgekeurd door het bestuur. Daar heeft de Ombudsdienst geen invloed op.

GEGROND

Een sociale huurder klaagt dat zij te laat geïnformeerd werd over de gewijzigde verhuisdatum en dat er **bij haar intrek nog geen verwarming of warm water aanwezig was**.

Bij de afsluiting van de eerstelijnsklacht had zij **nog geen duidelijkheid over de timing van deze herstellingen**.

De klacht werd in eerste lijn als deels gegrond afgesloten: er was inderdaad een periode van onduidelijkheid en hinder door de latere oplevering, al stelt Thuispunt dat de huurder zo snel mogelijk geïnformeerd werd. Bij de intredende plaatsbeschrijving bleken nog belangrijke technische gebreken aanwezig, waaronder het ontbreken van verwarming en warm water. Het huurcontract ging in terwijl de woning nog niet volledig in orde was. De verwarming werd pas een maand later hersteld.

Het is begrijpelijk dat bij gelijktijdige verhuisbewegingen van meerdere huurders technische herstellingen soms vertraging oplopen. In zulke gevallen is het cruciaal dat huurders tijdig en actief worden geïnformeerd en erop kunnen vertrouwen dat basisvoorzieningen bij aanvang van de huur volledig in orde zijn, en zoniet, dat het duidelijk is wanneer wel.

Degelijke dossieropvolging

De burger mag van de ambtenaar verwachten dat hij zijn dossier goed opvolgt, dat hij de status 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.

22 keer onderzocht

tegenover 25 keer in 2024

50% (deels) gegrond

tegenover 32% in 2024

Net als in 2023 blijkt dit criterium in 2025 in de helft van de klachten terecht te zijn, terwijl dit beter liep in 2024. Vaak gaat dit over lopende dossiers waarin beslissingen of toezeggingen zijn gedaan, maar waar de uitvoering, het onderhoud of het herstel na maanden nog niet volledig is opgevolgd.

GEGROND

Verzoeker wil als projectontwikkelaar vóór het uitbrengen van een bod de **visie van Stad Gent over het te ontwikkelen gebied** kennen, maar krijgt geen antwoord op zijn herinneringsmails.

Het dossier zou vóór het verlot aan het schepencollege zijn voorgelegd, maar **feedback blijft uit**.

De visienota kon niet worden gedeeld zolang deze niet door het college was bekrachtigd, een beslissing die vermoedelijk door budgetbespreking-en werd uitgesteld. Verzoeker werd hierover geïnformeerd en wist dat de nota **pas op het einde van de zomer beschikbaar** zou zijn.

Op zijn herinneringsmails eind augustus volgde echter geen reactie wegens **afwezigheid van de behandelend ambtenaar**. Het is jammer dat dit niet werd opgepikt en beantwoord door een collega.

Na bekrachtiging begin september werd de visienota dezelfde dag aan alle geïnteresseerden bezorgd.

Dat de validatie lang op zich liet wachten is niet te wijten aan de dienst, dus ongegrond voor wat betreft de informatieverstrekking.

ONGEGROND

Enkele **handelaars** klagen dat ze meermaals schriftelijk constructieve voorstellen hebben gedaan, o.m. over het behoud van een **laad- en loszone** in combinatie met de bestaande bushalte. Ze hebben echter de **indruk dat hun argumenten worden genegeerd** en dat ze geen inhoudelijke antwoorden krijgen. Zij betreuren dat er geen overleg ter plaatse wordt voorzien.

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste vragen en **bezorgdheden zorgvuldig zijn beantwoord, met duidelijke toelichting** over wat mogelijk is en welke aanpassingen gepland zijn.

De **Ombudsdienst ging ook ter plaatse** en sprak met de handelaars. Zij herhaalden vooral eerdere bezorgdheden, zoals het gebrek aan parkeer- en laad- en losplaatsen en overlast bij de bushalte. Tegelijkertijd ontstond een concrete vraag naar de mogelijkheid van een laad- en loszone in de buurt, die het Mobiliteitsbedrijf momenteel onderzoekt.

De Ombudsdienst is van mening dat de diensten hun keuzes zorgvuldig hebben gemaakt en duidelijk hebben toegelicht. Tegelijkertijd **was het waardevol geweest om eerder met de omwonenden in dialoog te gaan**, hun vragen te beantwoorden en zo de discussie makkelijker af te ronden.

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.

18 keer onderzocht

tegenover 53 keer in 2024

83% (deels) gegrond

tegenover 83% in 2024

Hoewel het aantal klachten over onredelijke behandelingstermijnen in 2025 afnam, blijft dit (procentueel) de op één na meest geschonden ombudsnorm. Vooral in belastingdossiers loopt de behandelingstermijn van bezwaarschriften vaak jarenlang op, wat bij burgers leidt tot onduidelijkheid over intrestberekeningen en het gemis aan terugkoppeling. Ondanks de inspanningen van de betrokken dienst (zie openstaande aanbeveling) blijft het voor burgers soms te lang onduidelijk waar ze aan toe zijn. **Tussentijdse updates en transparantie over de planning** kunnen hier een aanzienlijk verschil maken en bijdragen aan vertrouwen in de dienstverlening. Ook in dossiers over financiële hulpverlening en sociale huisvesting werd deze ombudsnorm minstens 3 keer onderzocht.

ONGEGROND

Een bewoonster klaagt dat de **signalisatie voor de laadpalen** bij haar woning slecht geplaatst is, waardoor ze regelmatig haar garage niet kan in- of uitrijden. Hoewel het Mobiliteitsbedrijf vorig jaar toezegde om de situatie aan te passen, is er sindsdien niets gebeurd. Ze vraagt wanneer de aanpassing eindelijk zal plaatsvinden.

De Ombudsdienst stelt in haar onderzoek vast dat het Mobiliteitsbedrijf de bewoonster tijdig informeerde dat het college van burgemeester en schepenen de verplaatsing van de signalisatie had goedgekeurd en dat ook de geschilderde lijnen zouden worden aangepast.

De uitvoering door de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen volgde enkele weken later, binnen de verwachte termijn van 12 weken.

GEGROND

Een koppel Gentenaars klaagt dat hun tijdelijke verhuur via **Airbnb** onterecht als permanent verhuurd **belast** wordt door een fout in de aangifte.

Ondanks herhaalde meldingen en **bezwaarschriften** -waarvan het eerste dateert van 2024- kregen zij **geen inhoudelijke reactie**. Ze vrezen voor boetes en oplopende kosten en willen een rechtzetting.

De Ombudsdienst nam contact op met de verzoekers en wees op de lange behandelingstermijn van bezwaarschriften bij Dienst Belastingen.

Daarbij kwam een gebrek aan begeleiding bij de aangifte naar voren.

Ook het reglement bleek op punten onduidelijk, wat interpretatiefouten in de hand werkt.

Dit wijst op de nood aan betere ondersteuning en meer heldere regelgeving.

Het signaal werd doorgegeven aan de bevoegde schepenen en de klacht werd gegrond verklaard wegens een onredelijke behandelingstermijn.

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.

8 keer onderzocht

tegenover 5 keer in 2024

75% (deels) gegrond

tegenover 80% in 2024

Vertrouwen is een cruciale ombudsnorm. Wanneer beleid wijzigt – ook bovenlokaal – moeten burgers weten waar ze aan toe zijn en erop kunnen rekenen dat gewekte verwachtingen worden ingelost. Consequente en tijdige communicatie voorkomt daarbij onzekerheid en teleurstelling.

Wat voor ambtenaren binnen hun expertise vanzelfsprekend is, is dat voor burgers vaak niet. Procedures kunnen juridisch correct zijn, maar tekortschieten wanneer ze onvoldoende rekening houden met de menselijke realiteit. Het aandeel gegronde dossiers maken dit duidelijk.

Heldere, empathische en tijdige communicatie maakt beleid begrijpelijker en helpt **verwachtingen beter af te stemmen**. Hoewel dit een klein deel van het totaal aantal klachten is, hopen we dat deze trend zich in 2026 niet doorzet.

GEGROND

Mevrouw is ontevreden omdat zij niet op de hoogte werd gebracht van de beëindiging van de **grafconcessie** van haar moeder, terwijl de kinderen van de partner van haar moeder wél een bericht ontvingen. Ze vindt de **communicatie** van de Stad Gent bot en vraagt een persoonlijkere aanpak richting nabestaanden.

Uit ons onderzoek blijkt dat de standaardprocedure voorziet dat enkel de huidige concessiehouder per brief wordt geïnformeerd wanneer een grafconcessie bijna verloopt. In dit dossier was mevrouw initieel concessiehouder, maar na betaling van de laatste concessie door de dochter van de partner van haar moeder werd deze persoon aangeschreven. Wettelijk is de Stad niet verplicht om nabestaanden per brief te informeren.

We begrijpen dat mevrouw verwachtte geïnformeerd te worden over de vervaldatum van de concessie, gezien haar nauwe betrokkenheid als dochter en haar eerdere betaling.

Hoewel de standaardprocedure correct werd gevolgd, biedt dit de overheid de kans om verwachtingen duidelijker te kaderen en de communicatie hierover proactief af te stemmen.

GEGROND

Een ondernemster is boos dat de **deadline voor de subsidie** verfraaiing handelspanden onverwacht vervroegd werd en dat er niet over **gecommuniceerd** werd. Daardoor kon zij haar aanvraag niet tijdig indienen. Als ze vraagt welke communicatie-inspanningen de dienst gedaan heeft, krijgt ze geen antwoord.

Het OOG (Ondersteuningspunt Ondernemers) laat de Ombudsdienst weten dat in overleg met het kabinet is besloten om niet via sociale media of de nieuwsbrief te communiceren, vanwege de beperkte beschikbaarheid van het budget voor 2025.

De aangepaste deadline stond enkel op de website.

Daardoor konden de verwachtingen over de subsidie voor verfraaiing van handelspanden niet volledig worden ingelost. Handelaars die zelf contact opnamen bij het OOG werden telefonisch geïnformeerd over de uiterste indiendatum.

Tweedelijnsklachten per departement en per partner

In dit jaarverslag willen we de focus leggen op de ervaring van de burger met de dienstverlening, in plaats van op de afzonderlijke diensten zelf. **Sommige stadsdiensten en partners krijgen immers meer klachten door uiteenlopende factoren**, zoals een breed aanbod, frequenter contact met de burger, het soort product of type dienstverlening, de structuur van hun werking, of de gevoeligheid van bepaalde maatschappelijke thema's.

Tot nu toe hebben we vooral gekeken naar de redenen waarom burgers de Ombudsdienst benaderen en welke thema's daarbij spelen. Zo krijgen we een goed beeld waarover geklaagd wordt en welke ombudsnormen het vaakst geschonden worden. Deze inzichten stellen diensten en partners in staat hun processen, werkwijzen en de organisatie in zijn geheel te verbeteren.

Tegelijk willen we ook een helder **overzicht brengen per departement** en voor onze **partners**: de Lokale Politie, sogent, IVAGO en Thuispunt Gent voor wie we ook de tweedelijnsklachten behandelen.

Ook dit jaar vermelden we de concrete **verbetersuggesties** die voorgesteld werden in het kader van specifieke dossiers. Het doel is om ook deze zichtbaar te maken en te zorgen dat ze niet ondergesneeuwd raken, zodat ze een praktische bijdrage kunnen leveren aan verdere verbetering van de dienstverlening.

Departement Bedrijfsvoering

30 onderzochte tweedelijnsklachten

tegenover 34 in 2024

23% (deels) gegrond

tegenover 15% in 2024

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

- 22 Tweede mening
- 15 Gebrekkige communicatie
- 6 Gebrekkige dienstverlening

(Deels) gegrond op onderzochte klachten per dienst

- 6 op 16 Dienst Burgerzaken
- 1 op 13 Juridische Dienst
- 0 op 1 Dienst Publiekszaken

Thema's onderzochte tweedelijnsklachten

- 12 GAS-boetes (sluikstort, foutparkeren)
- 7 Identiteits- en verblijfsdocumenten
- 3 Begraafplaatsen
- 2 Ambtshalve schrapping
- 2 Rijbewijs
- 2 Gedrag medewerker
- 1 Schadeclaim
- 1 Coördinatie Gentinfo

Onderzochte vs. (deels) gegronde ombudsnormen



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Afsluiting	Ombudsnormen
Dienst Burgerzaken	Verzoekster klaagt dat de dienst haar bewijsstukken om een rondtrekkend bestaan aan te tonen niet aanvaardde, waardoor zij ambtshalve geschrapt dreigt te worden, met ingrijpende gevolgen en een juridische procedure als enige uitweg.	Bemiddeling niet-geslaagd	
Dienst Burgerzaken	Verzoeker klaagt dat zij en haar moeder op een respectloze en discriminerende manier werden behandeld door een medewerker, waarbij collega's niet ingrepen en zelfs spottend reageerden.	Deels gegrond	Hoffelijkheid
Dienst Burgerzaken	Verzoekster klaagt dat tijdens haar eerste afspraak het registratierecht voor haar aanvraag tot Belgische nationaliteit 150 euro bedroeg, maar dat dit bij haar tweede afspraak, één maand later, verhoogd was naar 1.000 euro. Zie aanbeveling: Communiqueer beleidswijzigingen altijd helder en transparant, ook wanneer de boodschap minder positief is.	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Burgerzaken	Verzoeker begrijpt niet waarom een graf werd ontruimd zonder voorafgaande communicatie naar de nabestaanden. Hij vraagt om uitleg aan de schepen, Groendienst en Dienst Burgerzaken, maar krijgt daarop geen helder antwoord. Verbetersuggesties: <ul style="list-style-type: none"> Bij het verlenen van een concessie is het zinvol om expliciet te wijzen op de verantwoordelijkheid van de concessiehouder om de vervalt termijn op te volgen. Dit kan helpen om ongewenste ontruiming te vermijden, zeker gezien de emotionele impact die dergelijke situaties kunnen hebben op nabestaanden. Opvolging: ondertussen kan de burger de vervaldatum van een concessie voor de komende 2 jaar raadplegen op de website. <ul style="list-style-type: none"> Maak duidelijkere afspraken wie de burger informeert of antwoordt, wanneer meerdere diensten en/of een kabinet betrokken zijn. Op die manier kan verwarring en frustratie bij de burger vermeden worden. 	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Coördinatie; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Burgerzaken	Verzoeker klaagt dat de verhuis van zijn pleegkind op een verkeerde datum geregistreerd werd, waardoor hij en zijn partner problemen hebben bij de aanvraag van pleegouderverlof en de uitkering daarvoor.	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Zorgvuldigheid
Dienst Burgerzaken	Verzoekster vindt het niet kunnen dat zij niet op de hoogte gebracht werd over de nakende beëindiging van de grafconcessie van haar moeder, maar de kinderen van de partner van haar moeder wél.	Deels gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Vertrouwen

	<p>Verbetersuggesties: Breng de oorspronkelijke concessiehouder of contactpersoon bij elke wijziging van concessiehouder in het systeem op de hoogte. Dit zorgt voor transparantie en respecteert de betrokkenheid van de persoon die oorspronkelijk verantwoordelijk was voor de concessie.</p>		
Dienst Burgerzaken	Verzoeker is het er niet mee eens dat Dienst Burgerzaken weigert om de erkenning van zijn dochter te akteren omdat ze er bij blijven dat een kind enkel erkend kan worden als er geen wettelijk vermoeden van vaderschap is. Omdat zijn partner in haar aanvraag tot verblijfsvergunning aangaf gehuwd te zijn in de Filipijnen, blijft de dienst aandringen op een bewijs van haar burgerlijke staat. Volgens verzoeker is zo'n attest van ongehuwdheid echter nergens wettelijk voorgeschreven.	Deels gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Burgerzaken	Verzoeker klaagt dat hij tijdens een afspraak in een dienstencentrum respectloos werd behandeld toen hij vragen stelde over een procedure. Hij werd het zwijgen opgelegd en uiteindelijk door de Politie weggestuurd.	Geen oordeel	Hoffelijkheid
Dienst Burgerzaken	Verzoeker is niet akkoord dat zijn nieuwe eID ingaat vanaf de datum van aanvraag omdat dit volgens hem leidt tot een cumulatieve verkorting van de geldigheidsduur.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Burgerzaken	Verzoeker klaagt dat hij aan het loket verkeerde informatie kreeg over de geldigheid van een internationaal rijbewijs in Japan, waardoor hij kosten maakte en nu een terugbetaling vraagt. Verbetersuggestie: De informatie kan mogelijk zichtbaarder op de website. Zo kan de FAQ "Voor welk land heb ik een internationaal rijbewijs nodig?" prominenter worden geplaatst en ook worden toegevoegd aan de rubriek "Waar gaat het over?" Opvolging: De dienst heeft ondertussen de website aangepast.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking
Dienst Burgerzaken	Verzoekster betreurt dat zij door foutieve informatie onnodig naar Indonesië heeft moeten reizen om haar rijbewijs te vernieuwen voor de omzetting in België.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Burgerzaken	Verzoeker klaagt dat men niet wil ingaan op zijn vraag om ook de eerste nieuwe eID terug te betalen, omdat hij heel wat ongemak heeft ervaren bij de foutieve schrapping van zijn eID.	Ongegrond	Soepelheid
Dienst Burgerzaken	Verzoeker is boos omdat iemand anders de grafconcessie kon verlengen waar hij momenteel concessiehouder van is en betwist die verlenging, zeker omdat hij zelf geen uitnodiging voor verlenging heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

	<p>Verbetersuggestie: Het lijkt ons zinvol om de veelgestelde vragen (FAQ's) over grafconcessies op de website verder aan te vullen met onder meer volgende vragen: Vanaf wanneer kan ik mijn concessie verlengen? Hoe kan ik verlengen? Hoe weet ik wanneer mijn concessie vervalt?</p>		
Dienst Burgerzaken	<p>Verzoekster klaagt dat ze na anderhalve maand nog geen terugbetaling heeft ontvangen van het foutief aangerekende bedrag voor haar eID.</p> <p>Zie aanbeveling: Zorg voor een snellere terugbetaling wanneer de fout bij de Stad ligt.</p>	Ongegrond	Redelijke behandelingstermijn
Dienst Burgerzaken	<p>Verzoeker betwist dat de Dienst Burgerzaken de drie door hem aangevraagde attesten niet kan afleveren.</p>	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Burgerzaken	<p>Verzoeker klaagt dat zijn gezin niet correct geïnformeerd werd over de ambtshalve schrapping van zijn echtgenote en kinderen en dat zij ook niet akkoord gaan met deze beslissing.</p>	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking
Dienst Publiekszaken	<p>Verzoeker stuurde twee mails naar Gentinfo maar kreeg van hen hierover geen enkele reactie.</p>	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging
Juridische Dienst	<p>Verzoeker betwist de GAS-boete omdat volgens de Politie de nummerplaat van zijn voertuig wel degelijk op de lijst staat van de voertuigen die al geparkeerd stonden bij het plaatsen van de tijdelijke signalisatie.</p>	Bemiddeling geslaagd	
Juridische Dienst	<p>Verzoeker betwist de GAS-boete en de deurwaarderskosten omdat hij al geparkeerd stond voordat de signalisatieborden 'verboden parkeren' werden geplaatst.</p>	Deels gegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Zorgvuldigheid
Juridische Dienst	<p>Verzoeker betwist een GAS-boete voor foutief aanbieden en sorteren van PMD en is het niet eens met het antwoord van de Juridische Dienst over de inhoud van de PMD-zak. Hij kreeg ondanks lang mailverkeer geen bevredigende uitleg.</p>	Geen oordeel	Motiveringsplicht
Juridische Dienst	<p>Verzoekster blijft erbij dat het aangetroffen sluikestort in haar straat niet van haar is. Ze voelt zich gevisieerd, en wijst erop dat een eerdere fout bij het buitenzetten van afval vorig jaar niet betekent dat alle toekomstige sluikestorten aan haar moeten worden toegeschreven.</p> <p>Verbetersuggesties:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zorg dat fotomateriaal dat wordt toegevoegd aan een bestuurlijk verslag steeds zo bewijskrachtig mogelijk is. 	Geen oordeel	Motiveringsplicht

	<ul style="list-style-type: none"> • Vanuit het oogpunt van goede dienstverlening naar de burger lijkt het ons wenselijk om in de afsluitende brief én dit bij afwijzing van een verweer, de uiterlijke datum te vermelden waarop beroep kan worden aangetekend. 		
Juridische Dienst	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij de boete wel tijdig heeft betaald, weliswaar op een verkeerd rekeningnummer van de Stad Gent. Verbetersuggestie: Vermeld bij het terugstorten van een bedrag in de mededeling heel duidelijk het woord 'terugbetaling' in plaats van de afkorting TB. Op die manier is het heel duidelijk dat het om een terugbetaling gaat.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Juridische Dienst	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn verweerschrift voor een eerdere GAS-boete en dient verweer in tegen een tweede GAS-boete.	Ongegrond	Adequate communicatie
Juridische Dienst	Verzoeker klaagt dat hij na twee maanden nog geen antwoord heeft ontvangen op zijn verweerschrift tegen een GAS-boete.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Juridische Dienst	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij het antwoord op zijn verweerschrift niet heeft ontvangen. Zie aanbeveling: Verstuur belangrijke post met financiële gevolgen ook digitaal.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Juridische Dienst	Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze geen antwoord kreeg op bijkomende vragen nadat haar verweer niet werd aanvaard.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Juridische Dienst	Verzoeker betreurt een GAS-boete voor het gratis aanbieden van oud ijzer en vraagt om kwijtschelding op basis van het recht op vergissing, gezien het een eerste, onbewuste overtreding betreft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijkheid en evenredigheid
Juridische Dienst	Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze de herinneringsbrieven niet zou ontvangen hebben.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Juridische Dienst	Verzoekster klaagt dat de persoon waarvoor ze mantelzorger is door een menselijke fout en gebrek aan communicatie van de stadsdiensten en deurwaarder, geconfronteerd wordt met een buitensporige gerechts-deurwaarderskost voor een te laat betaald restbedrag van een GAS-boete.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Juridische Dienst	Verzoeker gaat niet akkoord met het standpunt van de Stad om niet tussen te komen in de kosten voor het reinigen van zijn gevel na de uitvoering van werken in zijn straat.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

Departement Cultuur, Sport en Vrije Tijd

7 onderzochte tweedelijnsklachten

tegenover 8 in 2024

29% (deels) gegrond

tegenover 12,5% in 2024

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

- 4 Tweede mening
- 2 Gebrekkige dienstverlening
- 2 Gebrekkige communicatie

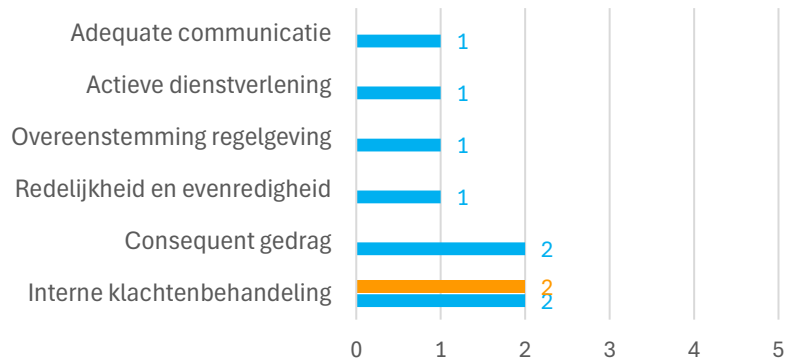
(Deels) gegrond op onderzochte klachten per dienst

- 0 op 3 Bibliotheek
- 2 op 3 Sportdienst
- 0 op 1 Cultuur Gent

Thema's onderzochte tweedelijnsklachten

- 2 Telaaragd bibliotheek
- 2 Gedrag medewerker
- 2 Overlast
- 1 Sportinfrastructuur

Onderzochte vs. (deels) gegronde ombudsnormen



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Afsluiting	Ombudsnormen
Bibliotheek	Verzoeker klaagt dat hij enkel terug gebruik kan maken van de Plus-bib als hij bereid is eerst in gesprek te gaan met de verantwoordelijke.	Bemiddeling geslaagd	
Bibliotheek	Verzoekster vindt het opgelegde tetaatgeld van de bibliotheek onterecht omdat ze in de veronderstelling is dat zij haar boeken bij de bibliotheek heeft verlengd.	Ongegrond	Consequent gedrag
Bibliotheek	Verzoekster klaagt dat zij tetaatgeld van 40 euro moet betalen omdat zij door ziekte haar boeken niet tijdig kon terugbrengen. Zie aanbeveling: Verduidelijk reglementen zodat burgers weten wat ze mogen verwachten	Ongegrond	Consequent gedrag; Overeenstemming met de regelgeving; Redelijkheid en evenredigheid
Cultuur Gent	Verzoekster klaagt dat ze geen reactie heeft ontvangen op haar klacht over een erg felle spot die naar aanleiding van de werken aan het museum in haar living binnen schijnt.	Ongegrond	Adequate communicatie
Sportdienst	Verzoekster klaagt dat haar zoon tijdens een sportkamp door een monitor aan het oor is getrokken en dat de Sportdienst haar klacht hierover niet correct heeft behandeld.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling
Sportdienst	Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord kreeg op een klacht over de reservatie van een sportterrein en over het personeel. Verbetersuggestie: Informeer de burger altijd dat de klacht is ontvangen en wat de volgende stap is, ook als de klacht doorverwezen wordt naar Farys. Opvolging: De Sportdienst geeft aan dat de procedure ondertussen is aangepast.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling
Sportdienst	Verzoeker klaagt over het gebruik van megafoons door roeiclubs aan de Watersportbaan, wat volgens hem leidt tot geluidsoverlast.	Ongegrond	Actieve dienstverlening

Departement Facility Management

1 onderzochte tweedelijnsklacht

tegenover 0 in 2024

100% (deels) gegrond

tegenover 0% in 2024

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

1 Gebrekkige dienstverlening

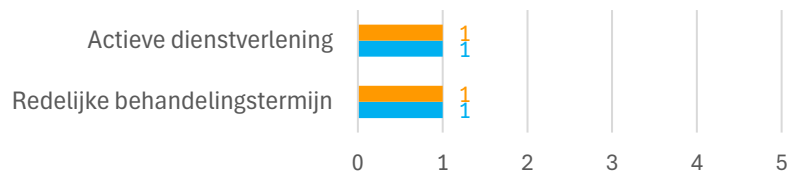
(Deels) gegrond op **onderzochte klacht**

1 op **1** Dienst FM Themagebouwen

Thema onderzochte tweedelijnsklacht

1 Overlast

Onderzochte vs. (deels) gegronde ombudsnormen



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Afsluiting	Ombudsnormen
Dienst FM Themagebouwen	Verzoeker klaagt dat de klokken van de kerk, ondanks een eerdere toezegging van de dienst om het klokkenschema aan te passen, opnieuw elk kwartier luiden en de geluidsoverlast blijft aanhouden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening; Redelijke behandelingstermijn

7 onderzochte tweedelijnsklachten

tegenover 9 in 2024

100% (deels) gegrond

tegenover 78% in 2024

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

- 6 Gebrekkige dienstverlening
- 4 Tweede mening

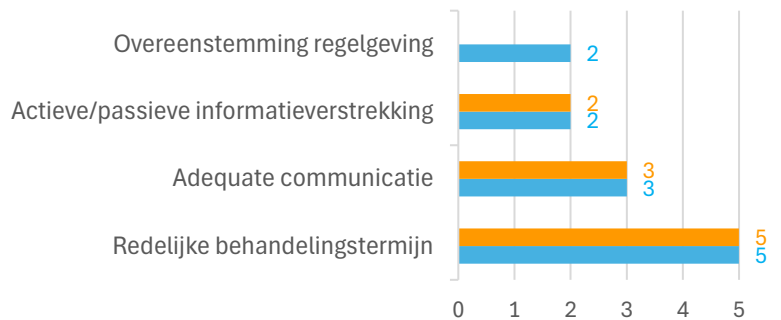
(Deels) gegrond op onderzochte klachten per dienst

- 6 op 6 Dienst Belastingen
- 1 op 1 FIN Organisatie en Omgeving

Thema's onderzochte tweedelijnsklachten

- 3 Belasting op een woning zonder inschrijving
- 1 Belasting op de inname van het openbaar domein
- 1 Bedrijfsbelasting
- 1 Belasting verstrekken logies
- 1 Terugbetalingen

Onderzochte vs. (deels) gegronde ombudsnormen



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Afsluiting	Ombudsnormen
Dienst Belastingen	<p>Verzoekster klaagt dat ze na drie jaar nog steeds geen antwoord heeft op haar bezwaar tegen een aanslag voor een woning zonder inschrijving in het bevolkingsregister, wat de afhandeling van een notarieel dossier vertraagt.</p> <p>Verbetersuggestie: Heldere communicatie naar gespecialiseerde doelgroepen, zoals notarissen, kan misverstanden voorkomen en de efficiëntie verhogen.</p>	Deels gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn
Dienst Belastingen	<p>Verzoekster betreurt dat zij vóór de beslissing over haar bezwaar over de belasting op een woning zonder inschrijving in het bevolkingsregister geen kopie ontvangt van het verslag van de hoorzitting, ondanks herhaald contact met de Dienst Belastingen, zeker omdat dit volgens haar onvolledig en eenzijdig is opgesteld en mogelijk onvoldoende rekening houdt met haar opmerkingen.</p> <p>Verbetersuggestie: Het lijkt ons een goede praktijk om burgers systematisch een afschrift van het proces-verbaal te bezorgen wanneer zij hierom vragen. Dit verhoogt de transparantie en kan in situaties zoals deze de verzoeker meer geruststellen dat zijn kant van het verhaal ook effectief wordt doorgegeven aan het college.</p>	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie
Dienst Belastingen	<p>Verzoeker klaagt dat hij ondanks de tijdige betaling van de belasting vóór de vermelde datum op het aanslagbiljet toch nalatigheidsintresten moet betalen.</p> <p>Zie aanbeveling: <u>Communiceer helder wat van burgers verwacht wordt tegen welke datum.</u> Opvolging: De dienst informeert ons dat zij ondertussen het aanslagbiljet aangepast hebben en de uiterlijke betalingsdatum expliciet verduidelijken.</p>	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Belastingen	<p>Verzoekster geeft aan dat zij geen antwoord kreeg op haar vraag, dat men haar doorverwees naar een bezwaarprocedure, en dat zij door de lange wachttijd op de beslissing uiteindelijk met verwijlintresten werd geconfronteerd.</p>	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn
Dienst Belastingen	<p>Verzoeker betreurt dat een foutieve belastingaangifte voor de Airbnb-verhuur heeft geleid tot onterechte aanslagen, en dat het probleem ondanks herhaalde berichten en contacten nog steeds niet is opgelost.</p> <p>Verbetersuggesties:</p> <ul style="list-style-type: none"> In dit dossier hebben we het geldende reglement Belasting op het verstrekken van logies doorgenomen. Daarbij merkten we verschillende onduidelijkheden op die tot interpretatiefouten kunnen leiden, vooral voor burgers die minder vertrouwd zijn met administratieve procedures. Dit lijkt ons een aandachtspunt om mee te nemen in het project rond de vereenvoudiging van de belastingreglementen. Dit dossier toont aan dat goede begeleiding en heldere regelgeving kunnen helpen om meer correcte aangiftes te verkrijgen en het aantal bezwaarschriften te verminderen. 	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn

Dienst Belastingen	Verzoeker is teleurgesteld dat zijn drie bezwaarschriften na bijna drie jaar nog steeds niet zijn behandeld, ondanks herhaald navragen en onduidelijkheid over de wettelijke termijn, vooral omdat het om een aanzienlijk bedrag gaat.	Gegronnd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn
FIN Organisatie en Omgeving	Verzoekster klaagt dat zij door een fout 89 euro te veel heeft betaald voor haar eID en dat ze na anderhalve maand nog geen terugbetaling heeft ontvangen. Zie aanbeveling: Zorg voor een snellere terugbetaling wanneer de fout bij de Stad ligt.	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn

Departement Gezondheid en Zorg

3 onderzochte tweedelijnsklachten

geen (deels) gegronde klachten

tegenover 3 in 2024

idem 2024

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

(Deels) gegronde op onderzochte klachten per dienst

2 Gebrekkige dienstverlening

0 op 2 Dienst Zelfstandig Wonen

1 Gebrekkige communicatie

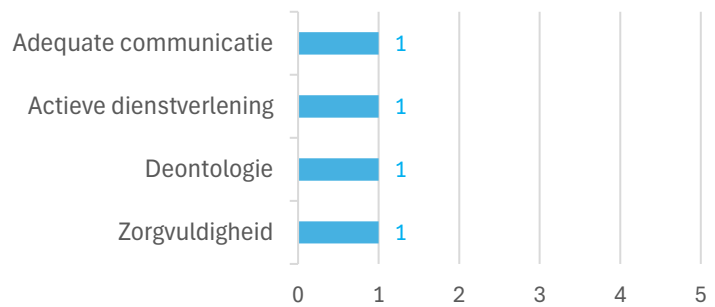
0 op 1 Woonzorgcentra

Thema's onderzochte tweedelijnsklachten

Onderzochte vs. (deels) gegronde ombudsnormen

2 Assistentiewoningen

1 Woonzorgcentra



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Afsluiting	Ombudsnormen
Dienst Zelfstandig Wonen	<p>Verzoeker klaagt over de organisatie van de bewonersraad voor de bewoners van assistentiewoningen en over de brief die hij kreeg met voorwaarden voor zijn deelname daaraan en voor zijn communicatie met medebewoners en medewerkers.</p> <p>Verbetersuggestie: Wanneer het nodig is om een burger bepaalde voorwaarden op te leggen voor het gebruik van de dienstverlening, zorg er dan voor dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ de voorwaarden en de evaluatie ervan helder en objectiveerbaar zijn; ○ er duidelijke informatie is over hoe en wanneer de evaluatie zal gebeuren; ○ de burger bij de evaluatie ook zijn versie kan toelichten. 	Bemiddeling niet-geslaagd	
Dienst Zelfstandig Wonen	<p>Verzoekster klaagt dat zij in haar assistentiewoning ernstige rook- en geurhinder ondervond en conflicten had met medebewoners omdat de afspraken over het beperken van die overlast niet werden nageleefd. Ze ervaaarde daarbij onvoldoende ondersteuning van de dienst. Zij vraagt daarom de terugbetaling van de ondersteuningskost van de laatste 12 maanden.</p>	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Deontologie
Woonzorgcentra	<p>Verzoekster klaagt dat ze nog geen reactie ontving op haar klacht over de manier waarop haar moeder werd behandeld in het woonzorgcentrum en het feit dat ze te lang gewacht hebben om haar naar het ziekenhuis te voeren. Wanneer ze het antwoord krijgt van het woonzorgcentrum, gaat ze hier niet mee akkoord omdat er volgens haar onwaarheden instaan.</p>	Ongegrond	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid

Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd

11 onderzochte tweedelijnsklachten

tegenover 3 in 2024

63% (deels) gegrond

tegenover 33% in 2024

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

- 6 Tweede mening
- 5 Gebrekkige dienstverlening
- 1 Gebrekkige communicatie

(Deels) gegrond op onderzochte klachten per dienst

- 5 op 7 Stedelijk Onderwijs Gent
- 2 op 4 Dienst Kinderopvang

Thema's onderzochte tweedelijnsklachten

Onderzochte vs. (deels) gegronde ombudsnormen

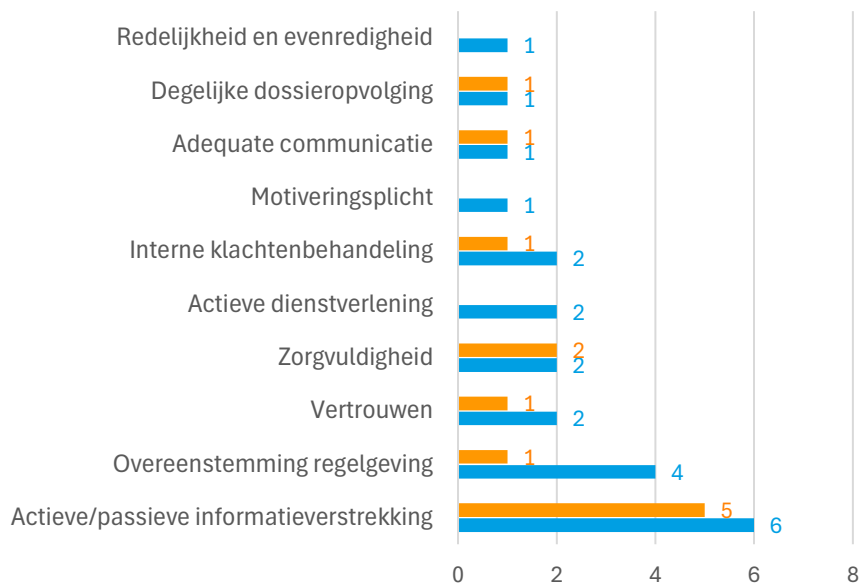
6 Onderwijs

2 Buitenschoolse opvang

1 Overlast

1 Kinderopvang

1 HR-gerelateerd



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Afsluiting	Ombudsnormen
Dienst Kinderopvang	Verzoeker klaagt dat hij en zijn burens al lang ernstige geluidsoverlast ondervinden door luide muziek van de kinderopvang naast zijn woning, ondanks burenbemiddeling en eerder gemaakte afspraken. Daardoor wordt hun leefkwaliteit en rust sterk verstoord.	Bemiddeling geslaagd	
Dienst Kinderopvang	Verzoekster klaagt dat ze geen vertrouwen meer heeft in de vakantieopvang door een opeenvolging van beslissingen en fouten: het samenvoegen van locaties, fouten bij het toepassen van de voorrangsregels, verkeerd gelopen communicatie en een te kleine bus voor een uitstap.	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Motiveringsplicht; Zorgvuldigheid
Dienst Kinderopvang	Verzoekster klaagt dat er een fout gemaakt werd bij toewijzing van plaatsen in de vakantieopvang, dat deze niet rechtgezet werd en dat de communicatie te lang op zich laat wachten.	Deels gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie; Zorgvuldigheid
Dienst Kinderopvang	Verzoeker klaagt dat de Dienst Kinderopvang de voorrangsregels voor kinderopvang onjuist toepaste, onvoldoende en onduidelijk op vragen reageerde, en dat werkende ouders hierdoor mogelijk gediscrimineerd worden. Ze vraagt om een onderzoek en om de beslissing te herzien.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Stedelijk Onderwijs Gent	Verzoeker maakt zich zorgen dat de geschiedenislessen over Gaza en Israël op de middelbare school van zijn zoon eenzijdig en sturend zijn en vindt dat zijn klacht hierover onvoldoende is behandeld.	Deels gegrond	Interne klachtenbehandeling
Stedelijk Onderwijs Gent	Verzoeker klaagt dat een opleiding met meerdere modules bij het CVO stopgezet wordt in de loop van het traject, dat de beloofde theorielessen nu toch niet doorgaan en dat de communicatie hierover niet goed verloopt.	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Redelijkheid en evenredigheid; Vertrouwen
Stedelijk Onderwijs Gent	Verzoekster klaagt dat het CVO het inschrijvingsgeld van haar dochter niet wil terugbetalen, hoewel deze stopte met de opleiding, omdat er in de klasgroep een vrouwonvriendelijk klimaat heerste en de school onvoldoende deed om dit aan te pakken.	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Interne klachtenbehandeling; Overeenstemming met de regelgeving
Stedelijk Onderwijs Gent	Verzoekster klaagt dat ouders niet tijdig en onvoldoende geïnformeerd werden over de verhuis van een school voor buitengewoon onderwijs. Verbetersuggestie: Zorg bij verhuisplannen van een school tijdig voor een helder intern en extern communicatieplan. Besteed daarbij voldoende aandacht aan ondersteuning en opvolging van de schooldirectie, vooral wanneer er vragen of zorgen zijn vanuit personeel of ouders.	Gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking

	Opvolging : De school organiseerde ondertussen een infoavond voor de ouders waarbij ze dieper inging op de verschillende bezorgdheden. Ook verder updates zullen volgen.		
Stedelijk Onderwijs Gent	Verzoekster klaagt over administratieve tekortkomingen bij haar tijdelijke tewerkstelling als begeleider buitenschoolse opvang en dat de communicatie hierover niet goed verloopt. Verbetersuggestie : Leg de afstemming en verantwoordelijkheden bij de tewerkstelling van (tijdelijke) begeleiders duidelijk vast zodat medewerkers pas starten nadat het contract correct is opgesteld en ondertekend, wat hen zekerheid en duidelijkheid biedt vanaf dag één.	Gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking; Degelijke dossieropvolging; Overeenstemming met de regelgeving
Stedelijk Onderwijs Gent	Verzoeker klaagt dat de lichten van een school terug blijven branden, terwijl hij al eerder gemeld heeft dat dit regelmatig gebeurde.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Stedelijk Onderwijs Gent	Verzoekster klaagt dat zij het volledige schoolgeld van 100 euro moet betalen, hoewel haar zoon slechts enkele dagen naar school ging. Hij zou zijn motivatie verloren zijn omdat de school gemaakte afspraken rond een betaalde stage niet nakwam. Verbetersuggestie : Zet afspraken met leerlingen over gedrag en voorwaarden voor een betaalde stage duidelijk op papier. Dit vermijdt discussies achteraf.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Vertrouwen

Departement Stedelijke Ontwikkeling

200 onderzochte tweedelijnsklachten

tegenover 232 in 2024

32% (deels) gegrond

tegenover 31% in 2024

Gezien de Ombudsdienst voor het departement Stedelijke Ontwikkeling de meeste tussenkomsten (727) doet, voegen we een extra overzicht toe van alle contacten per dienst. Op die manier kan gekeken worden waar er eventuele verbeteringen mogelijk zijn op vlak van bekendheid van kanalen of (h)erkenning van de klacht bij de front-office.

Opmerkelijk is dat het aantal onderzochte tweedelijnsklachten op twee jaar tijd daalde met een derde. In 2023 waren dit er nog 301.

	Tweedelijns dossier (ontvangen)	Eerstelijns dossier	Melding	Infvraag	Signaal	TOTAAL
Departementsbreed	215	182	177	142	11	727
Mobiliteitsbedrijf	143	73	36	59	5	316
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	22	45	66	26	1	160
Groendienst	18	27	42	10	2	99
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	7	8	18	7	1	41
Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	3	3	1	4		11
Dienst Wonen	1	2	4	26		33
Dienst Milieu en Klimaat	17	20	8	5	1	51
Dienst Economie	4	4	1	4		13
Dienst Stadsarcheologie en Monumentenzorg			1			1
Projectbureau Ruimte				1	1	2

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

104 Tweede mening

70 Gebrekkige communicatie

41 Gebrekkige dienstverlening

(Deels) gegrond op onderzochte klachten per dienst

36 op **137** Mobiliteitsbedrijf

11 op **21** Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen

7 op **16** Groendienst

7 op **14** Dienst Milieu en Klimaat

2 op **5** Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu

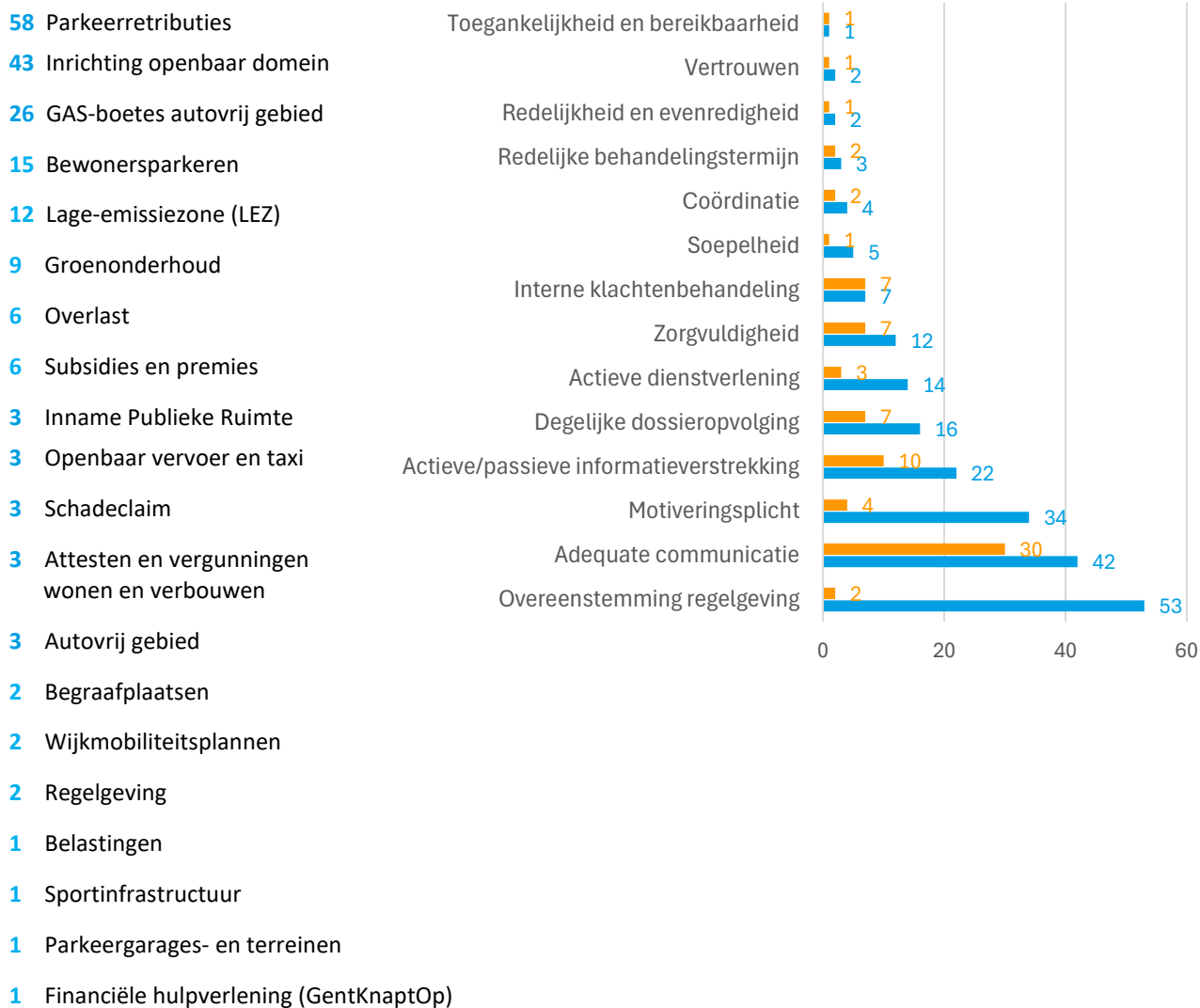
1 op **4** Dienst Economie

1 op **2** Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning

0 op **1** Dienst Wonen

Thema's **onderzochte** tweedelijnsklachten

Onderzochte vs. (deels) gegronde ombudsnormen



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Afsluiting	Ombudsnormen
Dienst Economie	Verzoeker klaagt dat zijn Gentse start-up voor ecologische pakjesleveringen werd uitgesloten om in te dienen voor het GreenLog-proefproject wegens het ontbreken van een vervoersvergunning, terwijl later bleek dat de geselecteerde partners ook niet beschikten over zo'n vergunning.	Bemiddeling geslaagd	
Dienst Economie	Verzoeker is boos dat de aangepaste deadline voor de subsidie voor renovatie en verfraaiing van handelspanden niet werd gecommuniceerd naar ondernemers via Facebook of de nieuwsbrief Ondernemen, waardoor hij niet tijdig kon indienen. Zie aanbeveling: Communiceer beleidswijzigingen altijd helder en transparant, ook wanneer de boodschap minder positief is.	Gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking; Vertrouwen
Dienst Economie	Verzoeker is teleurgesteld nadat hij vaststelt dat er geen subsidie voor startende ondernemers (starterscontract) meer kan aangevraagd worden. Een maand voor die vaststelling stond deze informatie niet vermeld op de website.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking
Dienst Economie	Verzoeker klaagt dat zijn dossier voor een starterscontract op oneerlijke wijze werd afgewezen en vraagt een herbeoordeling.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoeker betwist zijn afgekeurd bezwaar over drie LEZ-boetes die hij kreeg voor ritten met een huurwagen tijdens de Gentse Feesten, omdat hij niet op de hoogte was van de lage-emissiezone, de euronorm van zijn wagen correct was, en hij de beschikbare informatie doorgaf voor een laattijdige registratie.	Bemiddeling geslaagd	
Dienst Milieu en Klimaat	Door aanpassing van de LEZ-regelgeving in 2026 is het tijdelijk niet mogelijk om al een nieuwe toelating voor de lage-emissiezone te kopen. Verzoeker, die eerder een toelating voor een jaar had, is boos omdat hij zelf op de website moet nagaan wanneer die mogelijkheid er wel zal zijn. Hij begrijpt niet waarom hem geen e-mail kan gestuurd worden van zodra de software aangepast is. Zie aanbeveling: Communiceer beleidswijzigingen altijd helder en transparant, ook wanneer de boodschap minder positief is.	Deels gegrond	Actieve dienstverlening
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoeker vindt het niet kunnen dat hij geen antwoord krijgt op zijn berichten aan zowel de dienst als de incassopartner. Op het verweer dat hij indiende over verschillende LEZ-boetes (gereden met meerdere voertuigen) wordt geantwoord met herinneringsbrieven.	Deels gegrond	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoeker schrijft de internationale incassopartner en LEZ Gent aan maar er volgt geen reactie.	Deels gegrond	Adequate communicatie; Coördinatie
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoeker schrijft de internationale incasso verschillende keren aan maar krijgt geen reactie. Zijn eerstelijnsklacht die hij hierover bij de dienst formuleerde wordt wel behandeld maar verzoeker krijgt geen antwoord.	Deels gegrond	Adequate communicatie; Interne klachtenbehandeling

Dienst Milieu en Klimaat	Verzoeker is boos omdat hij een subsidie misloopt als gevolg van de digitale behandeling van zijn dossier, terwijl hij uitdrukkelijk gevraagd heeft om alles op papier te krijgen.	Geen oordeel	Vertrouwen
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoeker krijgt geen reactie op twee mails die via Gentinfo worden doorgestuurd naar de behandelende dienst.	Gegronnd	Adequate communicatie
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoeker vindt het niet kunnen dat de internationale incassopartner niet reageert op meerdere berichten over zijn LEZ-boetes.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Degelijke dossieropvolging; Zorgvuldigheid
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoeker ergert zich aan de manier waarop informatie over de LEZ wordt aangeboden op de Engelstalige versie van de website. Hij vindt de informatie voor voertuigen met een buitenlandse nummerplaat verwarrend en ontoegankelijk.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoeker aanvaardt niet dat de dienst, omwille van zijn medische en sociale situatie, geen uitzondering wil maken voor zijn voertuig in het kader van de mogelijke verstrenging van de LEZ-voorwaarden in 2026.	Ongegrond	Soepelheid
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoekster klaagt dat door een onvolledig advies bij de aanmelding de omgevingsvergunning voor dakwerken binnen een beschermde site niet werd toegekend, waardoor ze nu extra kosten moet maken, mogelijks haar subsidie misloopt en de Energiecentrale de ondersteuning heeft stopgezet.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoeker vindt het onredelijk dat een administratieve vergissing bij de aanschaf van een LEZ-toelating voor de camionette van een vzw leidde tot 17 LEZ-boetes. Ondanks contact met de dienst en inspanningen om de situatie recht te zetten werden slechts zes boetes geseponneerd en ontving de organisatie uiteindelijk een brief van een gerechtsdeurwaarder.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving; Soepelheid
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij niet aangetekend op de hoogte werd gebracht van de procedure die zou gevolgd worden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Milieu en Klimaat	Verzoekster begrijpt niet waarom het dossier over een LEZ-boete bij de gerechtsdeurwaarder ligt. Zij is van oordeel dat zij recht heeft op een vrijstelling om de zone binnen te rijden en de dienst zou niet gereageerd hebben op haar schrijven hierover.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Verzoekster is van mening dat de stad onredelijke eisen stelt waardoor zij een deel van haar pand niet optimaal kan renoveren. Zij zegt dat de informatie die zij daarover ontvangt niet helder is.	Bemiddeling geslaagd	
Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning	Verzoeker wil als projectontwikkelaar vóór het uitbrengen van een bod de visie van Stad Gent kennen over het te ontwikkelen gebied, maar krijgt geen antwoord op zijn herinneringsmails.	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Degelijke dossieropvolging

Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoekster klaagt dat haar klacht over geluidshinder niet beantwoord werd door de dienst (ook niet na het versturen van een herinnering) en dat er onvoldoende gedaan wordt om het probleem op te lossen.	Deels gegrond	Adequate communicatie; Degelijke dossieropvolging
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker vindt het niet kunnen dat er geen respons komt op haar milieumelding. Haar klacht hierover wordt niet behandeld.	Gegrond maar gecorrigeerd	Degelijke dossieropvolging; Interne klachtenbehandeling
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker klaagt dat Dienst Toezicht een ander antwoord geeft dan Dienst Stedenbouw over de reglementaire plaatsing van het tuinhuis van zijn buurman.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker aanvaardt niet dat ondanks een arrest de herstelmaatregel over een bouwovertreding nog niet werd uitgevoerd en een onvergunde horecazaak op deze locatie nog steeds wordt uitgebaat.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging; Motiveringsplicht
Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu	Verzoeker klaagt dat zij haar voortuin en het voetpad met kunstgras heeft verhard, maar dat de Dienst Toezicht eist dat alles wordt verwijderd. Ze vraagt aan de Ombudsdienst of dit wel correct is.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker klaagt dat de heraanleg van het kruispunt slecht is uitgevoerd. Ondanks de beloofde opvolging en herstel is dit na maanden nog niet aangepakt.	Deels gegrond	Adequate communicatie; Degelijke dossieropvolging
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker is verontwaardigd omdat er niet werd gereageerd op zijn melding (en ook zijn herinneringsmails) over putten in het wegdek die erg gevaarlijk kunnen zijn voor fietsers.	Deels gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker meldt herhaaldelijk ernstige schade aan het wegdek in haar straat en hekelt het standaardantwoord dat ze hierop krijgt: 'Deze herstellingen worden uitgevoerd wanneer de nood zich voordoet'. Ze is ook niet tevreden met de tijdelijke reparaties die steeds plaatsvinden en wil dat haar straat grondig wordt aangepakt.	Deels gegrond	Adequate communicatie
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker vindt het jammer dat er na het versturen van drie mails nog steeds geen reactie kwam van zijn contactpersoon bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen.	Gegrond	Toegankelijkheid en bereikbaarheid
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker klaagt dat door lopende openbare werken van de Stad Gent zijn vergunningsaanvraag voor een inname publieke ruimte voor een korte rioolaansluiting maandenlang wordt uitgesteld, waardoor zijn verhuisplannen in gevaar komen.	Gegrond	Redelijkheid en evenredigheid
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker vraagt een inname van de publieke ruimte voor twee werfwagens, maar krijgt er slechts één toegewezen met als motivering dat dit het maximum is in de zone, terwijl hij op het terrein vaststelt dat dit niet klopt en zijn vraag om uitleg onbeantwoord blijft.	Gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Degelijke dossieropvolging; Zorgvuldigheid
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker stelt vast dat één put in het wegdek werd aangepakt en krijgt geen antwoord op zijn bijkomende vraag wanneer de andere putten in het wegdek zullen hersteld worden.	Gegrond	Adequate communicatie
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker klaagt dat er nog steeds geen maatregelen voorzien zijn om de voetgangers te beschermen tegen het drukke verkeer aan de Terneuzenlaan.	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	<p>Verzoekster betwist de belasting op een inname openbaar domein omdat de stelling nooit zou zijn geplaatst en betreurt dat haar bezwaar per e-mail naar de afdeling Inname Publieke Ruimte niet werd behandeld.</p> <p>Verbetersuggestie: Het bericht werd niet doorgestuurd naar de Dienst Belastingen, waardoor de burger geen antwoord ontving. Aangezien het indienen van bezwaarschriften aan specifieke vormvereisten moet voldoen en binnen een bepaalde termijn moet gebeuren, is het van groot belang dat de burger hierover correct geïnformeerd wordt.</p>	Gegronnd	Coördinatie
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	<p>Verzoeker klaagt dat de informatie die hij gekregen heeft over de geplaatste trambarelen niet correct is en dat deze toch al actief zijn en vraagt meer duidelijkheid.</p>	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve/passieve informatieverstrekking
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	<p>Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord krijgt op haar vraag wanneer de geplande werken aan de oprit van haar moeder zullen doorgaan, zoals vorig jaar al beloofd werd.</p> <p>Verbetersuggestie: Maak de afspraak binnen de dienst dat als mails verkeerdelijk bij een medewerker terecht zijn gekomen, ze door te sturen naar de juiste contactpersoon, in plaats van deze te verwijderen, zodat de burger steeds een antwoord krijgt.</p>	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie; Interne klachtenbehandeling
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	<p>Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn mails over een onveilige verkeerssituatie, waar voertuigen geparkeerd staan op het kruispunt en op het zebrapad, wat de zichtbaarheid en veilige doorgang ernstig belemmert.</p>	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie; Motiveringsplicht
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	<p>Verzoekster vindt dat haar bedenkingen over de verplaatsing en inrichting van de bushalte voor haar zaak onvoldoende zijn behandeld, dat argumenten worden genegeerd en dat er geen inhoudelijke antwoorden worden gegeven. Zij betreurt dat er geen overleg ter plaatse wordt voorzien.</p> <p>Verbetersuggestie: Stap eerder uit de e-mailcommunicatie en ga ter plaatse met de omwonenden in gesprek. Op die manier hadden een aantal van de vragen eerder beantwoord kunnen worden en kon de discussie makkelijker worden afgerond.</p>	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging; Motiveringsplicht
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	<p>Verzoeker is het niet eens met de motivering van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen over de keuzes bij de heraanleg van de straat, waardoor in- en uitrijden van zijn oprit met tractor en aanhanger moeilijk is, en stelt dat noch de aannemer noch de dienst bereid zijn de situatie aan te passen.</p>	Ongegrond	Motiveringsplicht
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	<p>Verzoekster klaagt dat Fluvius een elektriciteitskast plaatste voor haar gerestaureerde historische gevel en dat de stadsdienst niet bereid is opdracht te geven om deze te verplaatsen.</p>	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	<p>Verzoeker protesteert tegen de wadi's voorzien bij een integrale heraanleg, omdat ze volgens hem nutteloos zijn, een veiligheidsrisico vormen voor voetgangers en voertuigen, schade veroorzaken aan boomwortels op zijn perceel en daardoor de stabiliteit van de bomen in gevaar brengen.</p>	Ongegrond	Motiveringsplicht

Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker vindt dat de wegenwerken in zijn straat veel te lang duren. Hij vindt ook dat omleidingen niet goed genoeg bekendgemaakt worden.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Degelijke dossieropvolging
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker klaagt dat hij geen compensatie krijgt omdat hij niet in zijn garage kan parkeren door wegenwerken.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker gaat niet akkoord met het antwoord dat hij mocht ontvangen over de herstelling van het putdeksel aan de Nieuwewandeling.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoeker klaagt dat door meerdere innames van de publieke ruimte en wegenwerken te veel parkeerplaatsen verdwijnen, waardoor vooral 's avonds en 's nachts geen parkeerruimte meer beschikbaar is voor bewoners, en dat de stad dit probleem onderschat omdat dit nagegaan wordt op een niet-representatief tijdstip.	Ongegrond	Redelijkheid en evenredigheid
Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen	Verzoekster klaagt dat zij geen terrasvergunning voor de volledige gevel van haar horecazaak krijgt omdat daar een fietsenstalling staat, en het Mobiliteitsbedrijf weigert deze te verplaatsen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Dienst Wonen	Verzoekster is niet tevreden met het traject dat zij met Gent Knapt Op heeft doorlopen voor de renovatie van haar woning, waarbij volgens haar bepaalde werken niet zijn uitgevoerd, de begeleiding tekortschoot en er fouten zijn gemaakt.	Bemiddeling geslaagd	
Groendienst	Verzoekster klaagt dat de Groendienst niets wil doen aan de bramen en duizendknoop die woekeren aan het grindpad achter haar woning.	Bemiddeling geslaagd	
Groendienst	Verzoeker klaagt dat zijn perceel veel natter is dan vroeger, mogelijk door een aanpassing van de afwatering op het openbaar domein, waarover geen communicatie heeft plaatsgevonden. Volgens hem zijn hierdoor een paar bomen op zijn perceel doodgegaan die hij enkele jaren eerder, o.a. op advies van de Groendienst, had aangeplant en hij vraagt dat dit ongedaan gemaakt wordt.	Bemiddeling geslaagd	
Groendienst	Verzoekster is niet tevreden over het groenonderhoud op de begraafplaats van Mariakerke. Vooral de aanwezigheid van een boom, die er eigenlijk niet mag staan, in de buurt van het graf van haar man ervaart zij als respectloos. Verbetersuggestie: Grijp tijdig in bij overtredingen van het huishoudelijk reglement van begraafplaatsen, zodat het consequent wordt nageleefd en klachten vermeden kunnen worden.	Bemiddeling niet-geslaagd	
Groendienst	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn herhaalde e-mails aan de Groendienst en dat er nog geen leidinggevende bij hem langskwam om de plannen voor de heraanleg van een parkje te bespreken.	Deels gegrond	Adequate communicatie
Groendienst	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn mail over de overlast van bezoekers in het Speelvogelpark.	Gegrond	Adequate communicatie

Groendienst	Verzoekster meldde een defect aan een fitnessstoestel in park De Vijvers, maar kreeg geen reactie op haar herhaalde berichten, waardoor ze zich acht maanden later tot de Ombudsdienst wendde.	Gegronnd	Adequate communicatie
Groendienst	Verzoekster klaagt dat de Groendienst het afgesproken onderhoud van de groenslinger niet uitvoert, dringend snoeien negeert en daardoor overlast en mogelijke schade veroorzaakt bij burens. Zie aanbeveling: Verduidelijk reglementen zodat burgers weten wat ze mogen verwachten	Gegronnd	Actieve/passieve informatieverstrekking; Degelijke dossieropvolging
Groendienst	Verzoekster meldt dat er geen onderhoud gebeurt aan een aantal zieke bomen in de omgeving van haar woning en dat haar mails daarover naar de Groendienst niet worden beantwoord. Verbetersuggestie: Onderzoek hoe kan worden voorkomen dat nieuwe e-mails over afgesloten dossiers onopgemerkt blijven, zodat zij tijdig beantwoord kunnen worden.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie
Groendienst	Verzoekster zegt dat zij meermaals aandringt op onderhoud van het groen naast haar woning, maar ondanks herhaalde toezeggingen dat een controleur ter plaatse zou komen, verandert er op het terrein niets.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling
Groendienst	Verzoekster klaagt over het uitblijven van snoeiwerken aan bomen en is het absoluut niet eens met de motivatie van de Groendienst om niet extra te snoeien. Verbetersuggestie: Probeer in de mate van het mogelijke bij een plaatsbezoek in het kader van een klacht ook steeds aan te bellen bij de burger; of als die er niet is, een bericht achter te laten. Zelfs al wordt er niet ingegaan op de vraag van de burger, voelt de burger zich op die manier beter gehoord.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling
Groendienst	Verzoeker ervaart vaak overlast (o.a. lawaaihinder) door mensen in het parkje palend aan zijn woning. Door een aanpassing van de inrichting zou de situatie volgens hem verbeteren, maar de Groendienst wil daar niet op ingaan.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging; Motiveringsplicht
Groendienst	Verzoekster klaagt dat een te grote en oude boom voor haar woning niet wordt weggehaald of vervangen.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging; Motiveringsplicht
Groendienst	Verzoeker vindt de materiaalkeuze en de visie voor de heraanleg van de strooiweide op de begraafplaats onaanvaardbaar.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Groendienst	Verzoekster klaagt dat de Groendienst de beloofde bomen nog steeds niet aangeplant heeft, terwijl de struiken er wel al even staan.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging
Groendienst	Verzoekster klaagt dat de beloofde aanplanting van bomen en struiken nog steeds niet gebeurd is.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging

Groendienst	Verzoeker begrijpt niet waarom een beschadigde datakabel na een jaar nog niet is hersteld.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker heeft zijn nieuwe nummerplaat doorgegeven aan het Mobiliteitsbedrijf voor aanpassing van de vergunning voor het autovrij gebied, maar hij heeft er niet aan gedacht om dat ook te doen voor de bewonersvergunning. Hij merkte dat pas na ontvangst van verschillende parkeerretributies. Zie aanbeveling: Zorg dat burgers een nummerplaatwijziging slechts één keer moeten doorgeven.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op haar vraag om het aantal parkeerretributies te verminderen die ze heeft ontvangen omdat ze geparkeerd stond op een voorbehouden parkeerplaats voor autodelen zonder geldige parkeervergunning. Verzoekster had niet gezien dat het een autodeelplaats was en had als bewoner ook enkele dagen geen gebruik gemaakt van haar wagen.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat er een signalisatiebord werd geplaatst tegen haar haag ter hoogte van haar brievenbus en vraagt om dit bord te verplaatsen.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij tijdig een tijdelijke bewonersvergunning had aangevraagd.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze drie parkeerretributies heeft ontvangen omdat ze op een voorbehouden parkeerplaats voor autodelen stond zonder geldige vergunning maar zich niet kon verplaatsen omdat ze in het buitenland verbleef.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de hoeveelheid aan parkeerretributies omdat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn e-mails, maar wel verder nog parkeerretributies ontving. Zie aanbeveling: Verstuur belangrijke post met financiële gevolgen ook digitaal.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat de laadpaal in haar buurt ervoor zorgt dat zij heel moeilijk in- en uit haar oprit kan rijden en vraagt om deze te verplaatsen.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij een retributie moest betalen voor parkeren op een plaats voor bewoners en dat men geen rekening wil houden met het feit dat er geen parkeerplaats voor mindervaliden beschikbaar was en dat het verkeersbord door stickers minder leesbaar was.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze niet wist dat er verschillende parkeerzones zijn in Gent en per vergissing de oranje zone aanduidde in de app in plaats van de rode zone.	Bemiddeling geslaagd	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributies omdat ze niet op de hoogte was van de henummering van haar appartement. Doordat ze eerder een goedkeuring had ontvangen	Bemiddeling geslaagd	

	van haar bewonersvergunning dacht ze dat de nieuwe mail over haar bewonersvergunning 'spam' was.	
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten voor 19 GAS-boetes omdat hij de brieven hierover nooit heeft ontvangen. Zie aanbeveling: Verstuur belangrijke post met financiële gevolgen ook digitaal.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij van mening is dat hij de parkeerretributies al betaald heeft.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze maar 9 maanden terugbetaald krijgt van haar tweede bewonersvergunning omdat ze er, na telefonisch contact met het Mobiliteitsbedrijf, van uitging dat de aanpassing automatisch zou verlopen.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de administratiekosten omdat deze werden aangerekend terwijl haar verweer nog liep.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker voelt zich niet gehoord in zijn bezwaar tegen 36 GAS-boetes. Door problemen bij het terugzetten van zijn vervangwagen naar zijn vaste wagen kreeg hij, na telefonische begeleiding voor één zone, alsnog meerdere boetes omdat hij niet wist dat hij zijn nummerplaat in alle zones moest aanpassen. Hij klaagt dat de sanctionerend ambtenaar zijn laattijdige bezwaren niet meer behandelt en de zaak naar de gerechtsdeurwaarder stuurt.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de GAS-boete omdat hij door de Politie verplicht werd om door de verkeersfilter te rijden. Hij klaagt ook dat de sanctionerend ambtenaar zijn verweer niet meer wenst te behandelen.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij per vergissing zijn bewoners-vergunning heeft stopgezet in plaats van aangepast.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze op een plek voor bewonersparkeren stond, terwijl ze nergens signalisatie daarvan had gezien.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt over een parkeerretributie omdat zij zagezegd niet had betaald, maar legt uit dat ze per ongeluk de oude nummerplaat in de app gebruikte en betwist dat zij alsnog moet betalen.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij als buitenlander geen kennis heeft over het bewonersparkeren en hij hierover ook geen informatie kon vinden op de Engelstalige website van de Stad Gent.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat zijn ingediende documenten voor de taxivergunning als onvolledig worden beschouwd, maar dat het Mobiliteitsbedrijf geen duidelijke instructies geeft over wat nog aangeleverd moet worden.	Bemiddeling geslaagd

Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie en de deurwaarderskosten omdat het niet zijn nummerplaat en voertuig is waarvoor ze werd uitgeschreven. Hij was niet in Gent op het moment van de vaststelling.	Bemiddeling geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist 5 GAS-boetes voor dezelfde overtreding, omdat hij als vergunninghouder van een ander autovrij gebied aannam dat het onderbord “uitgezonderd vergunninghouders” voor hem gold. Volgens het beleid van ‘recht op vergissen’ zou slechts één boete terecht zijn volgens hem, terwijl hij nu verplicht wordt het gerechtelijk apparaat in te schakelen om de boetes aan te vechten.	Bemiddeling niet-geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf geen éénmalige annulatie wil toestaan omdat de signalisatie voor autodelen op parkeerplaatsen misleidend is. Zijn voertuig is immers ingeschreven als deelwagen in een andere Vlaamse gemeente.	Bemiddeling niet-geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat zijn verweer niet meer wordt aanvaard omdat het te laat is ingediend. Hij diende nochtans tijdig een webformulier in met zijn verweer tegen de GAS-boete.	Bemiddeling niet-geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist 4 GAS-boetes die hij ontving omdat hij niet wist dat er, naast een lage-emissiezone, ook een autovrij gebied was waarvoor hij een vergunning nodig had om binnen te rijden. Hij zag geen verschil tussen de onderborden bij de signalisatie voor het autovrij gebied.	Bemiddeling niet-geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze administratiekosten moet betalen omdat ze per ongeluk slechts 4 euro in plaats van 40 euro overschreef voor een parkeerretributie.	Bemiddeling niet-geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat hij niet wist dat bij een adreswijziging de bewonersvergunning niet automatisch werd aangepast.	Bemiddeling niet-geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist dat er geen rekening wordt gehouden met zijn verweer op 4 GAS-boetes omdat hij per vergissing vergeten is om een nummerplaat van een andere wagen in de beheertool voor het autovrij gebied terug aan te passen naar zijn eigen nummerplaat.	Bemiddeling niet-geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker vraagt begrip en bundeling van 10 GAS-boetes omdat hij nieuw is in Gent en de GPS-route volgde die hem door het autovrij gebied stuurde. De boetes werden naar zijn oud adres gestuurd, waardoor hij niet wist dat hij een overtreding beging.	Bemiddeling niet-geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze als bewoner van een zorgwoning geen tweede gratis bewonersvergunning kan krijgen.	Bemiddeling niet-geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf haar bewonerszone niet wil aanpassen tijdens de duurtijd van de werken in haar straat, die een maand zullen duren.	Bemiddeling niet-geslaagd
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat de sanctionerend ambtenaar geen rekening wil houden met zijn verweer voor 5 GAS-boetes omdat deze buiten de termijn van 30 dagen zijn ingediend. Zijn	Bemiddeling niet-geslaagd

	verweerschrift voor 27 andere GAS-boetes voor dezelfde overtreding werden wel aanvaard.		
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster is het niet eens dat het Mobiliteitsbedrijf slechts 3 van de 5 parkeerretributies annuleert, omdat ze niet wist dat ze de nummerplaat van haar vervangwagen voor haar vergunning autovrij gebied en bewonersvergunning afzonderlijk moest aanpassen. Ze blijft erbij dat dit niet duidelijk aangeduid is, en ze enkel goede intenties had. Zie aanbeveling: Zorg dat burgers een nummerplaatwijziging slechts één keer moeten doorgeven.	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt over de ongelukkige timing, de aanzienlijke dagelijkse hinder en het feit dat zijn bedrijf geen brochure heeft ontvangen over de invoering van het eenrichtingsverkeer in de Burvenichstraat. Hij is ook niet tevreden dat zijn bezwaren niet werden beantwoord door het Mobiliteitsbedrijf.	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie; Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat de evaluatie van de verkeersstroom na de opening van de Verapazbrug wordt opgeschoven naar een latere datum, waardoor de impact op de buurt nog groter zal worden. Daarnaast kreeg ze geen antwoord op haar bijkomende opmerkingen hierover.	Deels gegrond	Adequate communicatie; Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat het woord “onmiddellijk” geen duidelijkheid gaf over de uiterste betaaldatum om extra administratiekosten te vermijden. Verbetersuggestie: Vermeld de concrete betaaldatum in plaats van ‘onmiddellijk’ zodat discussies hierover uitgesloten zijn (zie ook aanbeveling)	Deels gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze te lang moet wachten op een antwoord van het Mobiliteitsbedrijf op haar vraag om een fietsenstalling te voorzien.	Deels gegrond	Adequate communicatie; Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij vergeten was om zijn vervangwagen af te melden. Hij klaagt ook dat hij geen antwoord ontving op zijn e-mail naar een medewerker van het Mobiliteitsbedrijf en de bevoegde schepen. Verbetersuggesties: <ul style="list-style-type: none"> • Reageer op een email die een boete betwist, ook al is deze rechtstreeks aan een medewerker gericht, en laat de verzender weten dat directe communicatie met medewerkers niet de bedoeling is voor de behandeling van een bezwaar. • Onderzoek hoe het afmelden van de vervangwagen beter onder de aandacht van de gebruiker kan worden gebracht om problemen te voorkomen, bijvoorbeeld door een herinneringsmail na een aantal dagen te sturen. 	Deels gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze na 2,5 maand nog geen antwoord heeft ontvangen op haar mails over te snel en druk verkeer in haar straat.	Deels gegrond	Adequate communicatie; Motiveringsplicht

Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt over de schrapping van enkele parkeerplaatsen en de motivering van deze beslissing. Hij klaagt ook dat er geen buurtoverleg is geweest over deze ingreep. Verbetersuggestie: Leg bij beslissingen over aanpassingen op de openbare weg duidelijk uit welke afwegingen mee speelden, zeker bij een klacht. Vermijd vage of overkoepelende termen zoals 'verkeersveiligheid' en licht concreet toe welk kader eventueel werd toegepast.	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij een parkeerretributie kreeg door een storing bij een mobiele provider en dat het Mobiliteitsbedrijf deze niet wil annuleren.	Deels gegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker zegt dat er geen reactie kwam op zijn vraag naar een bijkomend zebepad.	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij geen aangetekende zending heeft ontvangen en dus niet wist dat hij administratiekosten moest betalen.	Deels gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de GAS-boete die hij heeft ontvangen omdat de voorwaarden om een vergunning te bekomen voor het autovrij gebied en de ontvangen informatie over zijn vergunning niet duidelijk waren. Zie openstaande aanbeveling 2024: Maak de informatie op een vergunning relevanter en meer transparant, ook voor burgers die niet vertrouwd zijn met de materie.	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat de gevaarlijke verkeerssituatie in zijn buurt niet aangepakt wordt en dat het antwoord van het Mobiliteitsbedrijf hierover voor hem niet volstaat.	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn klacht over de toegang tot de parkeergarage met zijn scootmobiel en dat er geen oplossing wordt voorzien voor zijn toegangsprobleem.	Deels gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze pas na 5 jaar op de hoogte wordt gebracht van een nog openstaand bedrag van een niet-betaalde parkeerretributie.	Deels gegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn vraag om het parkeerprobleem op te lossen voor zijn kippenkraam, dat hij voor zijn woning parkeert.	Deels gegrond	Adequate communicatie; Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt over langdurige overlast van de openbare parking naast hun tuin, waar het ontbreken van stootbanden of betonblokken herhaaldelijk schade aan hun omheining veroorzaakt, terwijl eerdere meldingen aan het Mobiliteitsbedrijf geen oplossing hebben opgeleverd.	Gegrond	Degelijke dossieropvolging
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet bevoegd is om een klacht over het gedrag van een taxichauffeur te behandelen, aangezien het niet om een klant gaat. Verbetersuggestie: Verduidelijk op de website welke klachten over een taxichauffeur of exploitant kunnen behandeld worden en welke niet.	Gegrond	Overeenstemming met de regelgeving

	Opvolging: dit werd ondertussen aangepast op de website.		
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat hij op het moment van het uitschrijven van de retributie geen bestuurder meer was van het voertuig. Hij kan dit bewijzen met een werkgeversattest.	Gegronnd	Soepelheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij, ondanks tijdig aangetekend verweer tegen een parkeerretributie, na twee jaar zonder enige communicatie of herinneringsbrieven, onverwacht een dwangbevel ontving. Zie aanbeveling: Verstuur belangrijke post met financiële gevolgen ook digitaal.	Gegronnd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn; Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij, nadat in 2022 werd bevestigd dat het parkeerretributiedossier was afgesloten en hij de correct betaalde bedragen zonder uitleg teruggestort kreeg, meer dan twee jaar later onverwacht door een gerechtsdeurwaarder wordt aangesproken voor openstaande retributies en bijkomende kosten.	Gegronnd	Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen reactie meer gekregen heeft op zijn bijkomende opmerkingen over het invoeren van betalend parkeren in zijn straat. Hij vindt dat het eerste antwoord niet genoeg onderbouwd was.	Gegronnd	Adequate communicatie; Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt over het antwoord dat hij mocht ontvangen op zijn vraag om een kiss & ride strook te voorzien aan de school in zijn straat, zodat er niet meer op en voor zijn oprit wordt geparkeerd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij tijdig verweer heeft ingediend tegen een GAS-boete maar dat hij geen antwoord heeft ontvangen en nu een brief heeft gekregen van de gerechtsdeurwaarder.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker gaat niet akkoord met het antwoord dat hij heeft ontvangen van het Mobiliteitsbedrijf op zijn vraag om meer snelheidsbeperkende maatregelen te voorzien in zijn straat.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn verweer tegen de GAS-boete die hij in Gent heeft opgelopen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Coördinatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij de brieven over de GAS-boetes niet heeft ontvangen door foutieve adresverwerking en nu extra deurwaarderskosten moet betalen. Zie aanbeveling: Verstuur belangrijke post met financiële gevolgen ook digitaal.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij nog geen reactie heeft ontvangen op zijn vraag om anti-parkeermaatregelen te voorzien aan zijn garagepoort.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn verweerschrift.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Overeenstemming met de regelgeving

Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze, ondanks jarenlange medische dienstverlening en een formeel ongewijzigd statuut, 6 GAS-boetes kreeg voor een te laat ingediende heraanvraag van een vergunning zorgverstreker en dat de sanctionerend ambtenaar haar verweerschriften weigert te behandelen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de administratiekosten en de deurwaarderskosten omdat deze al werden aangerekend terwijl ze nog met het Mobiliteitsbedrijf in communicatie was over haar parkeerretributie.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat de parkeerautomaat defect was en zij haar blauwe schijf had voorgelegd.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf de nutteloze signalisatie in zijn straat niet wil wegdoen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen reactie heeft ontvangen op zijn vraag om de parkeerproblematiek in zijn straat aan te pakken.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat zijn vraag door het 'Team fiets' wordt behandeld in plaats van een mogelijk bestaand 'Team voetgangers' en waarom voetgangers niet in communicatie of beelden verschijnen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn opmerkingen over het elektrisch laden in zijn buurt. Hij vraagt of er meer rekening kan gehouden worden met bewoners die een hybride of elektrische wagen hebben maar geen 'autodelers' zijn, gezien hij vaststelt dat alle parkeerplaatsen met elektrische laadpalen, voorbehouden zijn voor autodelen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat er geen duidelijke motivering is waarom er in 2022 een fietsenstalling werd geplaatst aan haar woning en wil dat de fietsenstalling na de vernieuwing van de toplaag van de straat niet meer wordt teruggeplaatst.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij geparkeerd stond met zijn parkeerkaart voor personen met een handicap.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de motivering van de weigering van zijn aanvraag tot aanleg van een privé-oprit in een woonerf.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze de parkeerretributie wel betaald had, weliswaar zonder gestructureerde mededeling. Verbetersuggestie: Vermeld bij een terugstorten van een bedrag in de mededeling heel duidelijk het woord 'terugbetaling' in plaats van de afkorting TB. Op die manier is het heel duidelijk dat het om een terugbetaling gaat.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving

	Opvolging: Het Mobiliteitsbedrijf informeert ons niet in te gaan op deze verbeteruggestie vanwege het beperkte aantal tekens in een mededeling, het hoge volume aan terugbetalingen en dat het arbeidsintensiever is om TB steeds voluit te schrijven.		
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat zijn verweer tegen een GAS-boete niet meer behandeld wordt omdat hij zijn verweer pas indiende na zijn herinneringsbrief, wat te laat zou zijn. Hij stelt dat hij de kennisgevingsbrief niet heeft ontvangen. Zie aanbeveling: Verstuur belangrijke post met financiële gevolgen ook digitaal.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij vindt dat de procedure niet correct werd gevolgd.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf de kennisgevingsbrief niet per e-mail heeft doorgestuurd maar per brief waardoor zij deze veel te laat heeft ontvangen om nog verweer te kunnen indienen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist een parkeerretributie omdat hij direct na het verlopen van een gratis parkeerrecht een betaald parkeerrecht van 40 minuten had gekocht, met slechts één minuut verschil, en hij nu een brief van de gerechtsdeurwaarder heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze de parkeerretributie betaald heeft vóór ze de brief met administratiekosten heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster gaat niet akkoord met de uitleg van het Mobiliteitsbedrijf over de oorzaak van de huidige verkeerscongestie en stelt dat de recente mobiliteitsmaatregelen leiden tot ernstige files, langere reistijden en verminderde leefkwaliteit voor buurtbewoners.	Ongegrond	Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat een defect van een openbare laadpaal ondanks herhaaldelijke meldingen niet hersteld wordt en vindt het onaanvaardbaar dat de Stad geen verantwoordelijkheid neemt voor een snelle herstelling van de laadpaal. Verbetersuggestie: Overweeg om bij een volgend overleg met de externe partner de suggestie te doen om bij defecten aan laadpalen die niet onmiddellijk kunnen worden opgelost, tussentijds te communiceren met de melder van het probleem en/of ter plaatse het defect aan te duiden met bijvoorbeeld de mededeling dat er alles aan gedaan wordt om het probleem zo snel mogelijk te herstellen. Dit kan frustratie voorkomen en de burger het vertrouwen geven dat er opvolging is.	Ongegrond	Coördinatie; Degelijke dossieropvolging
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze geen parkeerrecht kon aankopen doordat de app van 4411 niet beschikbaar was.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Soepelheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de parkeerretributie omdat ze geen Nederlands verstaat en niet wist dat ze op een voorbehouden parkeerplaats stond. Ze vraagt ook de terugbetaling van het parkeerrecht dat ze heeft aangekocht.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat haar verweer tegen een GAS-boete, dat ze volgens haar binnen een redelijke termijn heeft ingediend, niet meer behandeld wordt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de retributie voor 2025 op zijn taxivergunning omdat hij geen zero-emissievoertuig heeft, omdat hij in oktober 2024 zijn nummerplaat liet schrappen en alle taxiactiviteiten definitief stopzette.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij zijn nummerplaat al geregistreerd had via het e-loket voor de parkeerretributie werd uitgeschreven.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze geen bewonersvergunning kan krijgen voor het adres waar haar kinderen 'birdnesten' en waar ze als ouders afwisselend wonen maar waar zij niet gedomicilieerd is.	Ongegrond	Soepelheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen compensatie krijgt omdat hij 10 dagen zijn garage niet kan bereiken door wegenwerken.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat zij GAS-boetes heeft ontvangen ondanks dat ze een vergunning voor het autovrij gebied heeft aangevraagd aan de balie van het Mobiliteitsbedrijf en zij alles hebben geregeld.	Ongegrond	Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij als buitenlander niet wist wat de signalisatie betekende die aan de parkeerplaats stond waar hij zich parkeerde. Hij vindt het bedrag van 80 euro niet terecht voor deze inbreuk.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de deurwaarderskosten omdat ze de parkeerretributie tijdig betaalde en geen herinneringsbrief ontvangen heeft.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de deurwaarderskosten van twee GAS-boetes, aangezien zij sinds april 2023 in minnelijke schuldbemiddeling is, bereid is de oorspronkelijke boetes te betalen, en meent dat de overdracht aan de gerechtsdeurwaarder en het weigeren van verdere afhandeling via de schuldbemiddelaar hebben bijgedragen tot de olopende kosten.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie en de ondertussen opgelopen deurwaarderskosten omdat hij de briefwisseling over de parkeerretributie niet heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij als leverancier een parkeerretributie heeft ontvangen toen hij zijn camionette moest parkeren om te leveren aan een restaurant. Hij vraagt een oplossing voor leveranciers die moeten parkeren om te leveren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker gaat niet akkoord met de stelling van het Mobiliteitsbedrijf dat de parkeerautomaten met cash zullen verdwijnen in Gent.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat door de komst van de bushalte voor zijn woning, de parkeerplaats voor personen met een handicap wordt verschoven en er ook parkeerplaatsen worden geschrapt.	Ongegrond	Motiveringsplicht

	Verbetersuggestie: Breng bewoners die eerder een parkeerplaats voor personen met een handicap aanvroegen en kregen, tijdig en proactief op de hoogte over een eventuele verplaatsing van deze parkeerplaats bij een heraanleg. Zo vernemen zij dit niet pas via de bewonersbrief, wat klachten voorkomt en de communicatie klantgerichter maakt.		
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat het niet duidelijk was dat hij als bewoner een bewonersvergunning moest hebben om in de bewonerszone te parkeren tijdens de Gentse Feesten.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij als kentekenhouder de parkeerretributie en extra kosten moest betalen, ondanks dat de werknemer als bestuurder de boete had voldaan.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt over het feit dat hij als werkgever geen overzicht meer heeft over de vergunningen voor het autovrij gebied, die door de thuisverplegers nu zelf moeten aangevraagd worden en wil graag terug een beheertool aangeboden krijgen.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat de parkeerkaart voor personen met een handicap van zijn echtgenote duidelijk voorlag.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij niet wist dat de tijdelijke bewonersvergunning voor zijn nieuw adres geschrapt was. Hij kon uit de mail die hij ontving niet opmaken dat dit over zijn nieuw adres ging.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt over de plaats van de laadpaal in zijn buurt omdat hij dan zijn garage niet meer zal kunnen uitrijden.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributies omdat het niet duidelijk was in het mailverkeer dat de bewonersvergunning pas enkele dagen na zijn goedgekeurde aanvraag van start zou gaan. Verbetersuggestie: Plaats de startdatum van de bewonersvergunning ook in de onderwerpregel bij 'goedkeuring'	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist een GAS-boete omdat hij niet verwittigd werd over het aflopen van zijn vergunning. Daarnaast ontving hij de originele boete nooit waardoor hij geen kans had om bezwaar in te dienen en, waardoor hij nu onterecht ook extra kosten moet dragen. Zie aanbeveling: Verstuur belangrijke post met financiële gevolgen ook digitaal.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij geen antwoord zou hebben ontvangen op zijn verweerschrift. Zie aanbeveling: Verstuur belangrijke post met financiële gevolgen ook digitaal.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij een internationale parkeerkaart voor personen met een handicap gebruikte om te parkeren op een bewonersparkeerplaats.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving

Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat de parkeerretributie wel degelijk betaald werd en hij geen herinneringsbrieven heeft ontvangen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker is het niet eens met de weigering van het Mobiliteitsbedrijf om aan de Evergemsesteenweg een bijkomend zebepad te plaatsen ter hoogte van een grootwarenhuis.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen van het Mobiliteitsbedrijf op zijn klacht over het niet ontvangen van een parkeerretributie en de eerste herinneringsbrief. Hij vindt dat het Mobiliteitsbedrijf moet aantonen dat hij de brief wel ontvangen heeft. Zie aanbeveling: Verstuur belangrijke post met financiële gevolgen ook digitaal	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de GAS-boete en de deurwaarderskosten omdat hij op aanraden van de Politie door het autovrij gebied is gereden zonder geldige vergunning.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker voelt zich gediscrimineerd omdat zij als gezin met verschillende nationaliteiten en verblijfplaatsen geen permanente parkeervergunning voor een auto met buitenlandse nummerplaat krijgt.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn verweer tegen een parkeerretributie en dat de herinneringsbrief werd verstuurd vóór hij een antwoord ontving.	Ongegrond	Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze na 3 jaar een brief ontvangt van de gerechtsdeurwaarder om een openstaande boete te vereffenen.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster betwist de twee parkeerretributies die werden uitgeschreven omdat ze haar bewonersvergunning vergeten aanpassen was aan de nummerplaat van haar nieuwe wagen. Ze vindt dit niet terecht omdat ze sowieso een bewoonster is.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de bijkomende kosten nadat hij een parkeerretributie te laat betaalde.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt van het Mobiliteitsbedrijf op zijn mails over de verkeerssituatie in zijn straat en het feit dat men geen timing kon geven voor de ingreep om de situatie verkeersveiliger te maken.	Ongegrond	Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist twee parkeerretributies omdat hij vergat zijn vervangwagen af te melden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker is het niet eens met de afwijzing van zijn bezwaar over een parkeerretributie. Hij is van oordeel dat de tekst onderaan het bord onleesbaar was.	Ongegrond	Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat de voorbehouden parkeerplaatsen voor autodelen te dicht bij elkaar voorzien worden zodat hij niet meer in de buurt van zijn woning kan parkeren.	Ongegrond	Motiveringsplicht

Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op zijn vraag voor een parkeerplaats voor personen met een handicap omdat hij niet voldoet aan de voorwaarden.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij door de drukte niet had gezien dat het bewonersparkeerplaatsen zijn en hij vraagt de terugbetaling van het betaalde parkeerrecht.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt over de geplande plaatsing van twee extra laadpalen in zijn straat omdat er al een hoge parkeerdruk is voor bewoners en vraagt welke stappen mogelijk zijn om een betere spreiding van parkeerplaatsen voor elektrische voertuigen te bekomen.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat er te veel laadpunten zijn in zijn straat en dat deze ook niet optimaal worden gebruikt.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de deurwaarderskosten omdat hij het antwoord op zijn verweerschrift niet heeft ontvangen. Zie aanbeveling: Verstuur belangrijke post met financiële gevolgen ook digitaal.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze als ergotherapeut geen parkeervergunning kan krijgen als zorgverstrekker. Verbetersuggestie: Overweeg om ook voor ergotherapeuten een parkeervergunning voor zorgverstrekkers mogelijk te maken en dit mee te nemen bij de geplande evaluatie van het reglement.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord heeft ontvangen op haar vraag van anderhalf jaar geleden om de fietsenstalling aan het rust- en verzorgingstehuis te verplaatsen.	Ongegrond	Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf niet wil ingaan op zijn vraag om bijkomende anti-parkeermaatregelen te voorzien tegenover de ingang van zijn garage.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij niet akkoord gaat met het antwoord dat het Mobiliteitsbedrijf hem gegeven heeft over de heraanleg van zijn straat, waarbij volgens hem fouten werden gemaakt.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Zorgvuldigheid
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat de vergunningprocedure voor het autovrij gebied in Gent omslachtig en niet gebruiksvriendelijk is, waardoor leveringen voor werven met trailers of aanhangwagens vaak worden geweigerd of verkeerd geregistreerd, wat leidt tot GAS-boetes. Hij vraagt een eenvoudiger, meer toegankelijke procedure.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist de parkeerretributie omdat hij volgens hem aan het laden en lossen was en niet aan het parkeren.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij onvoldoende geïnformeerd werd over de openstaande kosten na het niet-betalen van een parkeerretributie.	Ongegrond	Adequate communicatie; Overeenstemming met de regelgeving

Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker betwist een GAS-boete omdat het door de verkeers- en voetgangersdrukte onmogelijk was om veilig te stoppen voor een slecht zichtbaar verbodsbord.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord heeft ontvangen op zijn mail waarbij hij aankaart dat de rechten van voetgangers structureel genegeerd worden door hen te laten wijken voor fietsers en andere voertuigen bij de enige oversteek in de buurt, ondanks het ondertekende voetgangerscharter, en dringt aan op een reactie.	Ongegrond	Adequate communicatie
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster gaat niet akkoord met het antwoord van het Mobiliteitsbedrijf dat er geen extra bewonersparkeerplaatsen of hogere parkeertarieven zullen ingevoerd worden in haar straat om meer parkeerplaatsen vrij te houden voor de bewoners.	Ongegrond	Motiveringsplicht
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat het signalisatiebord dat het bewonersparkeren aanduidt, pal voor zijn voordeur geplaatst werd en wil dat dit verplaatst wordt.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker gaat niet akkoord dat het Mobiliteitsbedrijf het formulier weigert te aanvaarden dat hij heeft ingevuld en ondertekend als verhuurder van het voertuig waarvoor een GAS-boete werd uitgeschreven.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Mobiliteitsbedrijf	Verzoekster klaagt dat het Mobiliteitsbedrijf geen vergunning autovrij gebied wil afleveren om nog spullen uit de voormalige woning van haar moeder te verhuizen. De dienst verwijst hen door naar de ondergrondse parking om de wagen daar te parkeren en de dozen tot daar te brengen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking
Mobiliteitsbedrijf	Verzoeker klaagt dat de beloofde verplaatsing van een signalisatiepaal nog steeds niet is uitgevoerd.	Ongegrond	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn

Departement Welzijn en Samenleving

35 onderzochte tweedelijnsklachten

tegenover 30 in 2024

29% (deels) gegrond

tegenover 20% in 2024

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

- 23 Gebrekkige dienstverlening
- 12 Tweede mening
- 3 Gebrekkige communicatie

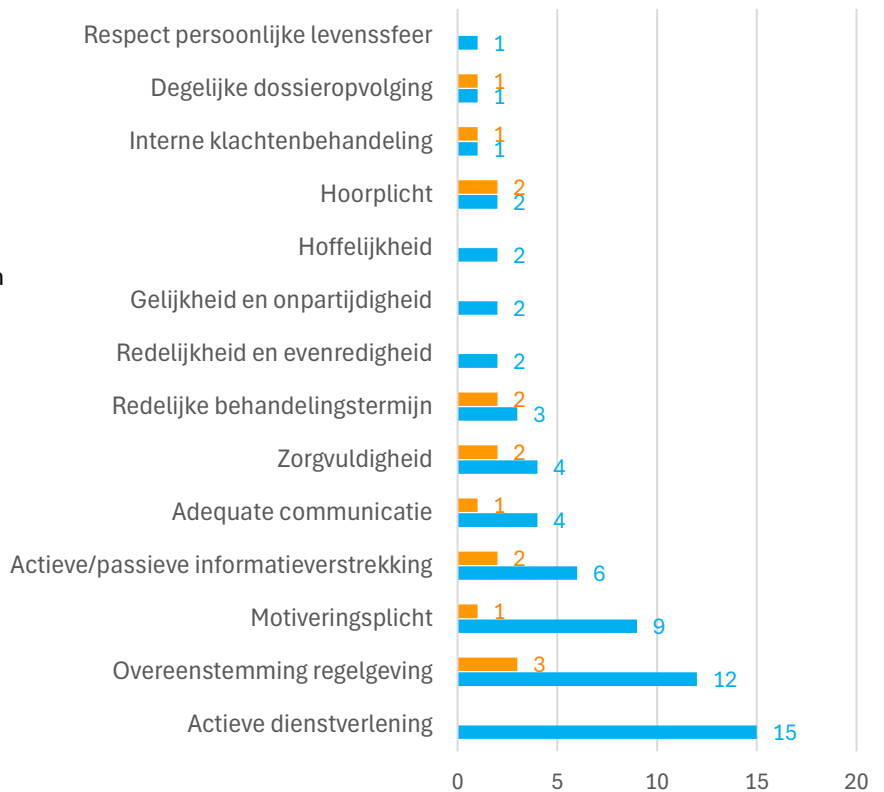
(Deels) gegrond op onderzochte klachten per dienst

- 9 op 28 Welzijnsbureaus+
- 0 op 3 Thematische hulp
- 0 op 2 Dienst Activering en Werk
- 0 op 1 Dienst Ontmoeten en Verbinden
- 1 op 1 Dienst Preventie voor Veiligheid

Thema's onderzochte tweedelijnsklachten

Onderzochte vs. (deels) gegronde ombudsnormen

- 27 Financiële hulpverlening
- 4 Woonnood
- 1 Vrijwilligerswerk
- 1 Overlast
- 1 Gedrag medewerker
- 1 Identiteits- en verblijfsdocumenten



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Afsluiting	Ombudsnormen
Dienst Activering en Werk	Verzoeker klaagt dat de trajectbegeleider hem en zijn vrouw anders behandelt omwille van racistische motieven en dat de medewerker ongepaste dingen tegen hen zegt.	Ongegrond	Gelijkheid en onpartijdigheid; Hoffelijkheid
Dienst Activering en Werk	Verzoekster klaagt dat zij te weinig kansen krijgt om zich bij te scholen voor werk dat aansluit bij haar competenties, en dat haar leefloon dreigt te worden stopgezet als zij een job weigert waarin zij haar vaardigheden niet kan benutten.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Redelijkheid en evenredigheid
Dienst Ontmoeten en Verbinden	Verzoekers waren jarenlang vrijwilliger en zij klagen over de samenwerking en communicatie met de vrijwilligers en over de manier waarop een einde kwam aan de samenwerking.	Bemiddeling niet-geslaagd	
Dienst Preventie voor Veiligheid	Verzoeker klaagt dat zijn e-mailadres zichtbaar was in mails die ook naar andere bureaus werden gestuurd over de overlast van een café in de straat.	Gegronnd	Respect voor de persoonlijke levenssfeer
Dienst Thematische Hulp	Verzoeker gaat niet akkoord met het sociaal en financieel onderzoek en is boos omdat hij niet bij een maatschappelijk assistent terecht kan en geen installatiepremie krijgt voor het inrichten van zijn nieuwe huurwoning.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Zorgvuldigheid
Dienst Thematische Hulp	Verzoeker klaagt dat hij geen ondersteuning kreeg bij de problemen met huurachterstal en dreigende uithuiszetting en dat er niet gereageerd werd op zijn hulpvragen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie
Dienst Thematische Hulp	Verzoeker klaagt dat zijn maatschappelijk assistent hem niet helpt en dat het OCMW weigert om het nodige te doen voor een versnelde toewijzing van een sociale woning.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Motiveringsplicht
Welzijnsbureaus+	Verzoekster klaagt dat haar begeleiding bij budgetbeheer niet goed verloopt en dat de maatschappelijk assistent na een klacht liet weten dat de begeleiding volledig stopgezet zou worden.	Bemiddeling geslaagd	
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat het OCMW zijn budgetbeheer gaat stopzetten, maar dat hij dit niet wil.	Bemiddeling geslaagd	
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat hij al zijn rekeninguittreksels van de afgelopen maanden moest indienen, dat zijn leefloon werd stopgezet zonder uitleg, en dat het nog steeds onduidelijk is wanneer hij voor een hoorzitting zal worden uitgenodigd. (nvdr: de BCSD-beslissing volgde 15 weken na de stopzetting van uitbetaling) Zie aanbeveling: Beperk periodes van rechtsonzekerheid bij de stopzetting van het leefloon	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving

Welzijnsbureaus+	<p>Verzoekster klaagt dat zij te laat werd ingelicht over de stopzetting van haar leefloon, dat zij te lang moest wachten op een schriftelijk antwoord daarover en dat zij het niet eens is met de reden voor de stopzetting.</p> <p>Verbetersuggestie: Geef burgers waar mogelijk altijd de kans om gehoord te worden, tenzij ze er expliciet van afzien. Door actief te bevragen of ze gebruik willen maken van hun hoorrecht, versterkt de Stad zowel het gevoel van rechtvaardigheid als het vertrouwen in de dienstverlening.</p>	Deels gegrond	Hoorplicht; Overeenstemming met de regelgeving
Welzijnsbureaus+	<p>Verzoeker klaagt over onvoldoende begeleiding, gebrekkige communicatie en onprofessioneel optreden door het OCMW, waardoor hij niet de nodige ondersteuning krijgt om vooruit te komen in zijn leven. Hij vraagt om onderzoek en een verbetering van de begeleiding, inclusief de toewijzing van een andere maatschappelijk assistent.</p> <p>Verbetersuggestie: Geef voldoende aandacht aan de klacht van een cliënt, ook als er in diezelfde periode sprake is van wangedrag. Omdat dit het behandelen van de klacht kan bemoeilijken, is het belangrijk om duidelijk en op tijd te communiceren over de klachtenprocedure. Zo weet de cliënt wat hij kan verwachten, wanneer zijn klacht wordt behandeld en of dit besproken kan worden tijdens het formele gesprek over het wangedrag.</p>	Deels gegrond	Actieve dienstverlening; Interne klachtenbehandeling; Motiveringsplicht
Welzijnsbureaus+	<p>Verzoeker klaagt dat zijn doktersattesten niet aanvaard werden, dat hij onvoldoende geïnformeerd werd over de consequenties van het niet naleven van de voorwaarden en dat hij niet gehoord werd voorafgaand aan de beslissing van het BCSD.</p> <p>Verbetersuggestie: In dit dossier werd de verzoeker niet uitgenodigd voor een hoorzitting, omdat hij hier niet expliciet om had gevraagd. Wanneer een verzoeker echter uitdrukkelijk laat weten dat hij niet akkoord gaat met een beslissing, en er bovendien al contact is met een advocaat, is het aangewezen om wél een hoorzitting te organiseren. In dergelijke situaties mag er redelijkerwijs van uitgegaan worden dat de cliënt de behoefte heeft om gehoord te worden. Het is belangrijk om in dergelijke gevallen actief te bevragen of de cliënt gehoord wil worden.</p>	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Hoorplicht; Motiveringsplicht
Welzijnsbureaus+	<p>Verzoeker klaagt dat hij bij volledig loonbeslag geen informatie ontving over mogelijkheden bij DAVO en geen financiële ondersteuning kreeg voor basisbehoeften, waardoor hij ondanks inspanningen om te werken opnieuw dakloos is en contact met zijn maatschappelijk assistent geen oplossing biedt.</p>	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn
Welzijnsbureaus+	<p>Verzoekster klaagt dat documenten in het kader van een subrogatie niet aan haar voorgelegd werden om te ondertekenen, dat een standaardbrief niet aangepast was aan</p>	Deels gegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Zorgvuldigheid

	<p>haar situatie en dat haar maatschappelijk assistent niet het nodige deed om de terugbetaling van een voorschot vlot te laten verlopen.</p> <p>Verbetersuggestie: Zorg ervoor dat de formulering van brieven beter afgestemd is op de werkelijke situatie door meer soorten standaardbrieven te voorzien of te zorgen dat deze aangepast (kunnen) worden of in uitzonderlijke gevallen buiten het systeem opgemaakt worden.</p>		
Welzijnsbureaus+	Verzoekster klaagt dat zij moeilijk in contact komt met haar maatschappelijk assistent en dat haar leefloon al 3 maanden niet meer uitbetaald wordt.	Deels gegrond	Adequate communicatie; Degelijke dossieropvolging
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat hij al lang vergeefs probeert contact te krijgen met het OCMW, dat hij na zijn eerstelijnsklacht en een maand na zijn bezoek aan het Welzijnsbureau nog steeds niet gecontacteerd is, terwijl hij door de vrieskou bijna elke nacht in een hotel moet verblijven, wat financieel onhoudbaar is.	Geen oordeel	Adequate communicatie
Welzijnsbureaus+	<p>Verzoeker klaagt dat de aanvraag van versnelde toewijzing voor een sociale woning niet goed verlopen is en dat hij hierover niet goed geïnformeerd wordt.</p> <p>Verbetersuggestie (voor Dienst Thematische Hulp en Welzijnsbureaus+): Zorg voor duidelijke en tijdige communicatie over versnelde toewijzing van sociale woningen, zowel intern als extern.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Intern: Voorzie voor alle maatschappelijke assistenten heldere richtlijnen over de voorwaarden en het proces, zodat zij cliënten correct kunnen informeren. ○ Extern: Bied toegankelijke en realistische informatie aan het brede publiek. Leg daarin uit hoe de wachtlijsten werken, waarom een exacte plaats doorgaans niet kan worden meegedeeld en hoe wijzigingen in dossiers of woningtypes invloed kunnen hebben op de volgorde. Dit helpt om verwachtingen te kaderen. ○ Op niveau van het individu: Zorg ervoor dat cliënten die een versnelde toewijzing aanvragen tijdig, correct, en transparant geïnformeerd worden over het proces, de mogelijkheden en de beperkingen van hun situatie. Ook bij latere bijsturing of verduidelijking blijft zorgvuldige communicatie essentieel. 	Gegrond	Adequate communicatie; Motiveringsplicht; Zorgvuldigheid
Welzijnsbureaus+	<p>Verzoekster klaagt dat zij onterecht beschuldigd wordt van fraude, dat haar leefloon al bijna 2 maanden niet meer uitbetaald wordt, maar dat zij nog steeds niet uitgenodigd werd voor een hoorzitting. (nvdr: de BCSD-beslissing volgde 15 weken na de stopzetting van uitbetaling.)</p> <p>Zie aanbeveling: Beperk periodes van rechtsonzekerheid bij de stopzetting van het leefloon.</p>	Gegrond	Redelijke behandelingstermijn

Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat het OCMW onvoldoende rekening houdt met de situatie van zijn partner, dat zij niet langer als gezin door één maatschappelijk assistent worden begeleid, dat hij zelf niet meer door zijn huidige maatschappelijk assistent wil worden begeleid, en dat zijn leefloon niet meer wordt uitbetaald omdat hij weigert verdere gesprekken te voeren met zijn maatschappelijk assistent.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Gelijkheid en onpartijdigheid; Overeenstemming met de regelgeving
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat hij te lang moest wachten op hulp, dat hem de verkeerde categorie leefloon werd toegekend, dat er achterstallig leefloon is, en dat hem tijdelijk een toegangsverbod tot de OCMW-gebouwen werd opgelegd. Verbetersuggestie: Voorzie een sluitend systeem voor opvolging van uitbetaling van leefloon zodat een afwezigheid van een maatschappelijk assistent niet leidt tot late uitbetaling.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn
Welzijnsbureaus+	Verzoekster klaagt dat het OCMW geen leefloon wil toekennen als zij een masteropleiding in dagonderwijs volgt.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Overeenstemming met de regelgeving
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat hij van het OCMW geen toestemming krijgt om zijn leefloon te combineren met een opleiding van een jaar. Hij vindt het niet eerlijk dat werkzoekenden die een werkloosheidsvergoeding krijgen deze opleiding wel kunnen combineren met hun uitkering.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Overeenstemming met de regelgeving
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat hij geen afspraak kan krijgen bij het OCMW, zich niet geholpen voelt door zijn maatschappelijk assistent en dringend een andere assistent vraagt omdat hij hulp nodig heeft bij een dreigende uithuiszetting.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat het OCMW geen rekening wil houden met zijn psychische problematiek, dat zijn maatschappelijk assistent hem niet respectvol behandelt en dat de hoofdmaatschappelijk werker geen andere maatschappelijk assistent wil toewijzen.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Redelijkheid en evenredigheid
Welzijnsbureaus+	Verzoeker betwist de toekenning van een leefloon aan zijn emotioneel kwetsbare meerderjarige dochter en uit zijn bezorgdheid over de volgens hem te lakse toekenningscriteria.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Welzijnsbureaus+	Verzoekster verhuurde een woning aan een OCMW-cliënt en geeft aan teleurgesteld te zijn over de beperkte ondersteuning die zij van het OCMW krijgt bij het einde van het huurcontract voor wat betreft de administratieve opvolging en de afhandeling van schade.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Welzijnsbureaus+	Verzoekster klaagt dat er -zonder te weten waarom- bewindvoering voor haar moeder is aangevraagd. Ze is het oneens met de verklaringen die de maatschappelijk assistent deed	Ongegrond	Motiveringsplicht

	aan de vrederechter over haar reactie tegen de maatschappelijk assistent en haar omgang met haar moeder.		
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat hij al lang moet wachten op een referentieadres, waardoor hij nog geen nieuwe identiteitskaart kon aanvragen en mogelijks de kans zal missen op een job en woonst in het buitenland.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Welzijnsbureaus+	Verzoeker stelt dat het OCMW onterecht een terugvordering doet van een aantal maanden leefloon, dat zij hem hierover niet correct en tijdig geïnformeerd hebben en dat hij onvoldoende hulp krijgt nu hij terug nood heeft aan een leefloon. Verbetersuggestie: <i>Beslissingen van het BCSD worden per gewone en aangetekende brief bezorgd aan de cliënt. Indien verzending per post niet mogelijk is of indien de cliënt vraagt om de brief afgedrukt mee te geven, laat de cliënt dan een ontvangstbewijs ondertekenen en bewaar dit in het dossier. Zo kan aangetoond worden dat de cliënt de beslissing ontvangen heeft en er aan deze wettelijke verplichting voldaan werd.</i>	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Welzijnsbureaus+	Verzoeker is het niet eens met het antwoord op zijn klacht dat hij geen leefloon meer krijgt voor de laatste maand dat hij in Gent woonde.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Welzijnsbureaus+	Verzoeker is niet akkoord dat hij geen andere maatschappelijk assistent krijgt toegewezen. Daarnaast klaagt hij over de manier waarop het contact met de hoofdmaatschappelijk werker is verlopen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Hoffelijkheid
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat het OCMW hem niet helpt nu hij door een uithuiszetting op straat dreigt te belanden met zijn vrouw en 3 jonge kinderen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat de samenwerking met de maatschappelijk assistent moeilijk verloopt, dat zij hem niet vertrouwt en dat zijn leefloon nu ook zal stopgezet worden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
Welzijnsbureaus+	Verzoeker klaagt dat de maatschappelijk assistent zijn energiefacturen niet tijdig betaalde, dat hij zijn leefgeld niet altijd stipt op tijd krijgt en dat hij het er niet mee eens is dat hij geen voedselhulp meer krijgt.	Ongegrond	Zorgvuldigheid

1 onderzochte tweedelijnsklacht

geen gegronde klacht

tegenover 1 in 2024

idem in 2024

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?

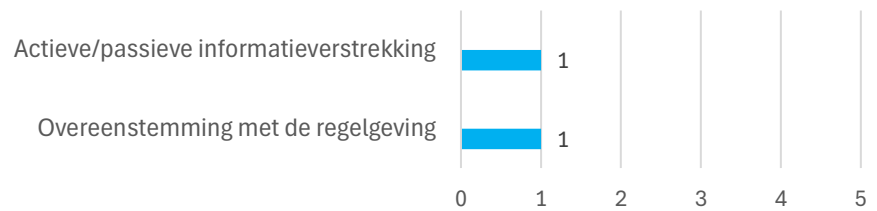
obv ontvangen klachten

- 1 Gebrekkige dienstverlening

Thema onderzochte tweedelijnsklacht

Onderzochte vs. (deels) gegronde ombudsnormen

- 1 Huuringent



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Afsluiting	Ombudsnormen
soagent	Verzoekster klaagt dat zij bij toekenning van een woning door Huuringent benadeeld wordt als alleenstaande en dat zij geen woning krijgt, hoewel ze daarvoor volgens de toewijscriteria wel voldoende punten heeft.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving

3 onderzochte tweedelijnsklachten

100% (deels) gegrond

tegenover 4 in 2024

50% in 2024

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

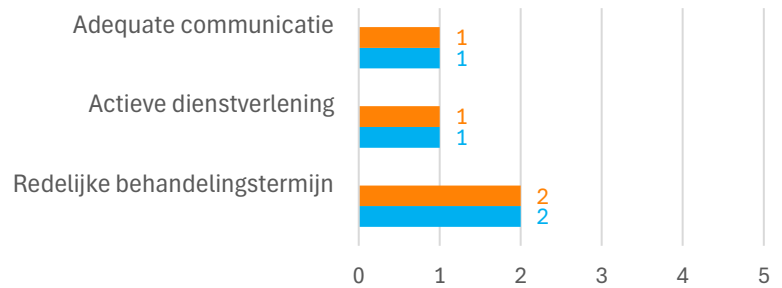
3 Gebrekkige dienstverlening

Thema's onderzochte tweedelijnsklacht

Onderzochte vs. (deels) gegronde ombudsnormen

2 Melding weesfiets

1 Zwerfvuil



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Afsluiting	Ombudsnormen
Fietsambassade Gent	<p>Verzoeker klaagt dat er maandenlang geen gevolg wordt gegeven aan zijn meldingen van weesfietsen en fietswrakken in zijn straat.</p> <p>Verbetersuggestie: Geef de melders van weesfietsen de boodschap over de wijkgerichte werking mee, mocht dit nog niet gebeuren. Op die manier is er meer begrip als de ophaling wat langer duurt.</p>	Gegronnd	Redelijke behandelingstermijn
Fietsambassade Gent	<p>Verzoeker klaagt dat het heel lang duurt vooraleer het afval aan de fietsenstallingen wordt weggehaald.</p>	Gegronnd	Actieve dienstverlening
Fietsambassade Gent	<p>Verzoeker klaagt dat de weesfiets die hij al verschillende keren gemeld heeft, niet wordt opgehaald.</p> <p>Verbetersuggestie: Geef de melders van weesfietsen de boodschap over de wijkgerichte werking mee, mocht dit nog niet gebeuren. Op die manier is er meer begrip als de ophaling wat langer duurt.</p>	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn

46 onderzochte tweedelijnsklachten

tegenover 52 in 2024

67% (deels) gegrond

tegenover 73% in 2024

In 2025 werden we vaker gecontacteerd over de dienstverlening van IVAGO. In totaal registreerden we 188 **contacten**, tegenover 150 in 2024 – een **stijging met 25%**. Verschillende burgers gaven aan dat ze IVAGO moeilijk konden bereiken en daarom contact opnamen met de Ombudsdienst.

- Het aantal ontvangen **tweedelijnsklachten** bleef vrijwel stabiel: 53 in 2025 tegenover 55 in 2024.
- De toename situeert zich vooral bij de **eerstelijnsklachten**, die stegen van 53 naar 81. Zes op de tien daarvan hadden betrekking op de huisvuilophaling.
- Ook het aantal **meldingen** via de Ombudsdienst nam toe, van 29 in 2024 naar 37 in 2025. Ongeveer 70% daarvan ging eveneens over problemen bij de huisvuilophaling.
- Het aantal **infovragen** bleef nagenoeg gelijk (9 in 2024, 8 in 2025).
- Daarnaast registreerden we meer **signalen** die – waar relevant – aan het kabinet werden bezorgd: 9 in 2025 tegenover 4 het jaar voordien. Die hadden vooral betrekking op de omschakeling naar glasbollen.

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?

obv ontvangen klachten

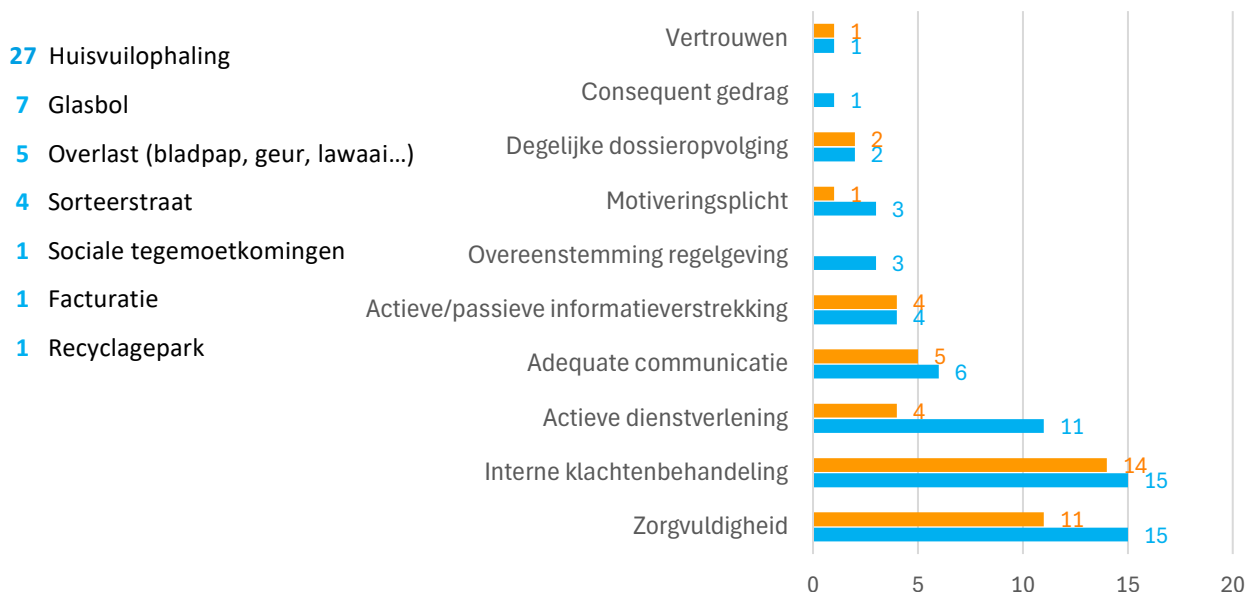
36 Gebrekkige dienstverlening

10 Tweede mening

7 Gebrekkige communicatie

Thema's onderzochte tweedelijnsklachten

Onderzochte vs. (deels) gegronde ombudsnormen



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Afsluiting	Ombudsnormen
IVAGO	Verzoeker klaagt over aanhoudende sluikestort- en ongedierteproblemen doordat de geplande ondergrondse sorteerstraat al jaren bovengronds blijft staan door telkens nieuwe technische problemen.	Bemiddeling geslaagd	
IVAGO	Verzoekster klaagt dat het geluid van de glasbollen bij haar op de eerste verdieping ondraaglijk is, dat haar eerdere meldingen en argumenten nauwelijks in het evaluatierapport terugkomen, en dat zij zich niet serieus genomen voelt wat betreft de overlast op deze drukke locatie. Verbetersuggestie: In het evaluatierapport over de glasbollen (p. 26) schrijft IVAGO dat het 'kan helpen om bij bepaalde klachtmeldingen een terreinbezoek te doen, waarbij we een operationele toets doen en de buurtbewoners bevragen, informeren... Met het face-to-face contact kunnen we samen de ernst van de klacht in kaart brengen, en escalatie vermijden.' De Ombudsdienst benadrukt dat het waardevol zou zijn deze aanpak, zeker bij aanhoudende klachten, toe te passen, zodat de overlast ter plaatse zorgvuldig kan worden beoordeeld en bewoners zich serieus genomen voelen.	Bemiddeling niet-geslaagd	
IVAGO	Verzoeker vindt het onterecht dat hij voortaan gebruik moet maken van de sorteerstraat in de buurt om zijn huisvuil aan te bieden. Zeker voor tuinafval vraagt hij een andere regeling voor zijn woning.	Bemiddeling niet-geslaagd	
IVAGO	Verzoeker klaagt dat hij ten onrechte voor zes maanden geschorst is van het recyclagepark wegens vermeende fysieke agressie en dit op basis van interne verklaringen, die hij niet kan inzien en zonder kans op wederwoord of duidelijke einddatum.	Deels gegrond	Interne klachtenbehandeling; Overeenstemming met de regelgeving
IVAGO	Verzoekster meldt dat de GFT-container de laatste maanden al vijf keer niet werd opgehaald, en verzoekt dat het structurele probleem dringend aangepakt wordt om overlast te voorkomen.	Geen oordeel	Actieve dienstverlening
IVAGO	Verzoekster klaagt dat haar straat systematisch wordt overgeslagen bij de GFT-ophaling, ondanks herhaalde meldingen, en vraagt dat dit probleem eindelijk wordt opgelost.	Geen oordeel	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker klaagt dat er al meerdere maanden geen glasafval in de straat wordt opgehaald, meldingen onbeantwoord blijven en er geen bevestiging van ontvangst of behandeling van deze meldingen wordt gegeven.	Geen oordeel	Actieve dienstverlening
IVAGO	Verzoekster meldt dat zij driemaal melding heeft gemaakt van een sluikestort maar dat het toch niet wordt opgehaald.	Gegrond	Degelijke dossieropvolging

Verbetersuggestie: Wordt een melding van sluikestort niet binnen 48 uur opgehaald, informeer de melder dan kort en transparant om hun vertrouwen in een zorgvuldige opvolging te behouden.

IVAGO	Verzoekster vindt het niet kunnen dat de afvalophalers vaak een groot aantal PMD-zakken voor haar deur verzamelen, die vervolgens in één keer worden opgehaald. Dat zorgt voor overlast: de doorgang op het voetpad wordt versperd en er lekt ook soms vuil vocht uit dat dan op het trottoir achterblijft.	Gegron	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoekster klaagt dat de sorteerstraat in haar straat vaak vol is en dat de opvolging mank loopt. Zij verwacht na tal van meldingen een structurele oplossing.	Gegron	Actieve dienstverlening
IVAGO	Verzoeker klaagt dat zijn PMD op zijn adres, een wat afgelegen woning, niet correct wordt opgehaald. Dit jaar is het al meerdere keren niet meegenomen en ook in de voorgaande jaren heeft hij dit herhaaldelijk aangekaart. Het probleem raakt maar niet opgelost.	Gegron	Actieve dienstverlening; Interne klachtenbehandeling
IVAGO	Verzoekster meldt een sluikestort (uiteindelijk vier keer), er wordt gezegd dat het is opgehaald, maar dat is niet zo, tweemaal op rij. Verbetersuggestie: Wordt een melding van sluikestort niet binnen 48 uur opgehaald, informeer de melder dan kort en transparant om hun vertrouwen in een zorgvuldige opvolging te behouden.	Gegron	Degelijke dossieropvolging
IVAGO	Verzoekster meldt dat haar GFT-container twee ophalingen op rij niet is geleegd. Zij had daar een klacht over ingediend maar daar is niet op geantwoord.	Gegron	Adequate communicatie; Interne klachtenbehandeling; Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker is het oneens met de glasbollen die in zijn buurt zijn geplaatst. Hij is daar niet vooraf over geïnformeerd, is het niet eens met de argumentatie en veel van zijn vragen werden niet of maar gedeeltelijk beantwoord.	Gegron	Actieve/passieve informatieverstrekking; Interne klachtenbehandeling
IVAGO	Verzoeker klaagt over het antwoord op zijn klacht over de plaatsing van een glasbol vlakbij zijn tuin. Volgens hem is de locatie onveilig voor voorbijgaande kinderen en veroorzaakt het ernstige geluidshinder.	Gegron	Actieve/passieve informatieverstrekking; Interne klachtenbehandeling
IVAGO	Verzoeker klaagt dat zijn afval regelmatig niet wordt meegenomen, en dat er ondanks herhaalde meldingen en eerdere klachten maar geen oplossing komt.	Gegron	Interne klachtenbehandeling; Zorgvuldigheid

IVAGO	Verzoekster meldt dat de glasbollen voor haar woning zorgen voor geluidsoverlast. Zij vindt de situatie onleefbaar en vraagt om de glasbollen te verplaatsen, maar krijgt geen feedback na haar klacht.	Gegron	Actieve/passieve informatieverstrekking; Interne klachtenbehandeling
IVAGO	Verzoekster stelt vast dat er glasbollen zijn geplaatst voor haar woning en vraagt deze te verplaatsen omdat ze er geluidsoverlast van ondervindt.	Gegron	Actieve/passieve informatieverstrekking; Interne klachtenbehandeling
IVAGO	Verzoeker klaagt dat hij geen duidelijk antwoord krijgt op zijn vraag wat hij met de aangekochte glasemmer moet doen nu hij zijn glas naar een glasbol moet brengen.	Gegron	Adequate communicatie
IVAGO	Verzoeker is boos omdat zijn correct aangeboden PMD-zakken drie keer na elkaar niet werden opgehaald, terwijl die van de burens wel meegenomen werden.	Gegron	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker is boos omdat zijn afval van verschillende fracties al een aantal keren niet werd meegenomen. Zijn verschillende meldingen resulteren niet in een betere dienstverlening.	Gegron	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoekster meldt dat de ondergrondse afvalcontainers vaak niet opengaan, soms wel vijf dagen op rij. Zij meldt dat telkens aan IVAGO maar de situatie verbetert niet.	Gegron	Vertrouwen; Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker vindt het antwoord dat hij van IVAGO kreeg over de bereikbaarheid van de glasbollen als mindervalide, ondermaats en beschamend.	Gegron	Motiveringsplicht
IVAGO	Verzoekster klaagt dat ze geen antwoord heeft ontvangen op haar vraag om de glasbol in haar buurt te verplaatsen.	Gegron	Adequate communicatie
IVAGO	Verzoeker klaagt dat het afval van verschillende fracties voor de tweede week op rij niet is opgehaald. Er liggen al een 20-tal zakken op de hoek van de straat, ook zwarte (sluikstort).	Gegron	Interne klachtenbehandeling
IVAGO	Verzoeker is boos dat het papier 2x op rij niet wordt opgehaald. De verklaring die wordt gegeven - problemen met de toegang tot de straat - lijkt niet juist omdat de andere fracties wel worden ingezameld.	Gegron maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling; Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker klaagt dat de papierophaling in zijn straat herhaaldelijk niet plaatsvindt en dat meldingen hierover onvoldoende worden opgevolgd, waardoor afval langdurig blijft staan en tot overlast leidt.	Gegron maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling; Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoekster is niet te spreken over het feit dat het voorbij half jaar de GFT-ophaling minstens 1 keer per maand niet gebeurde in haar straat en dat er ondanks herhaalde meldingen geen beterschap is.	Gegron maar gecorrigeerd	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid

IVAGO	Verzoeker klaagt over vele niet-opalingen, vooral PMD en papier. Ondanks vele meldingen en klachten blijft het fout gaan.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker klaagt dat, ondanks de vele meldingen en klachten die hij het afgelopen jaar stuurde over niet-opalingen van vooral PMD en papier, het blijft fout gaan.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoekster dient een klacht in bij IVAGO over structureel sluikestort rond de ondergrondse sorteerstraat in haar buurt, maar ondanks herhaalde meldingen, aandringen van burens en meerdere inspecties, blijft er geen oplossing of antwoord komen, waardoor de situatie onhoudbaar wordt en ongedierte toeneemt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling
IVAGO	Verzoekster meldt ons dat zij al 3 of 4 keer een sluikestort heeft gemeld, dat het er al weken ligt maar dat het niet wordt opgeruimd en dat zij geen feedback krijgt. Verbetersuggestie: Informeer de melder tussentijds dat de melding is doorgestuurd naar Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu en vermeld meteen ook tegen welke datum de opruiming uiterlijk zal gebeuren, zodat duidelijk is dat IVAGO effectief opvolgt.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling
IVAGO	Verzoekster klaagt dat de afvalophaling tijdens de werken niet goed wordt georganiseerd door IVAGO.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie; Interne klachtenbehandeling
IVAGO	Verzoeker klaagt dat hij al maanden problemen heeft met de afvalophaling. Zijn restafvalcontainer blijft herhaaldelijk ongeledigd, ondanks meldingen en controle door IVAGO, waardoor hij met overvolle containers blijft zitten en nu ook last heeft van muizen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening
IVAGO	Verzoeker klaagt dat ondanks eerdere klachten over de huisvuilophaling, de PMD-afhaling de laatste twee keren niet is uitgevoerd terwijl het papier wel werd opgehaald.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoekster is verontwaardigd dat zij de afvalophaling na de verhuis van haar vader enkel kan stopzetten door met haar eID naar het loket te gaan.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Adequate communicatie
IVAGO	Verzoeker klaagt dat IVAGO onvoldoende moeite doet om een oplossing te bieden voor haar afvalcontainer die niet geleegd werd omdat haar saldo niet toereikend was, terwijl zij daar niet van op de hoogte was.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Actieve dienstverlening
IVAGO	Verzoekster klaagt dat IVAGO in het weekend al om zeven uur 's ochtends haar straat schoonmaakt, waardoor haar noodzakelijke rust als inwoner met medische problemen verstoord wordt. Zij heeft IVAGO gevraagd om niet meer zo vroeg door haar straat te rijden, maar daar willen zij niet op ingaan.	Ongegrond	Actieve dienstverlening

IVAGO	Verzoeker klaagt dat IVAGO geen duidelijkheid geeft over het hervatten van de afvalophaling op het terrein van de residenties zoals vóór de wegenwerken en dat zij een deel van het afval moeten clusteren op een andere plek, waar dit overlast veroorzaakt.	Ongegrond	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoeker is het er niet mee eens dat in zijn straat het glas niet meer aan huis wordt opgehaald en in de aanpalende straat wel.	Ongegrond	Consequent gedrag; Motiveringsplicht
IVAGO	Verzoeker is het niet eens met de plaatsing van glasbollen in zijn wijk en heeft geen vertrouwen in de motivatie voor die locatie. Hij vreest voor geluidsoverlast en verkeersonveilige situaties.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
IVAGO	Verzoekster klaagt dat zij twee keer gefactureerd werd voor het slot op haar restafvalcontainer.	Ongegrond	Motiveringsplicht; Overeenstemming met de regelgeving
IVAGO	Verzoeker klaagt dat hij geen antwoord krijgt op zijn meldingen dat enkel zijn afval niet wordt opgehaald en op zijn vraag of hij zijn afval nog mag aanbieden in de achterliggende straat.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Interne klachtenbehandeling
IVAGO	Verzoeker klaagt dat er door de stakingen al twee maanden op rij problemen zijn met de GFT-ophaling en dat dit voor hem problemen oplevert.	Ongegrond	Zorgvuldigheid
IVAGO	Verzoekster stelt vast dat na ontvangst van een sociale tegemoetkoming, het tegoed op haar IVAGO-kaart toch was verminderd. Zij had dat al bevraagd en aangeklaagd bij IVAGO maar ze is het niet eens met het antwoord.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Overeenstemming met de regelgeving
IVAGO	Verzoekster meent dat er een technisch probleem is met de sorteerstraat en vindt dat er niet voldoende gedaan wordt om een oplossing te vinden.	Ongegrond	Actieve dienstverlening

2 onderzochte tweedelijnsklachten

100% (deels) gegrond

tegenover 9 in 2024

Geen in 2024

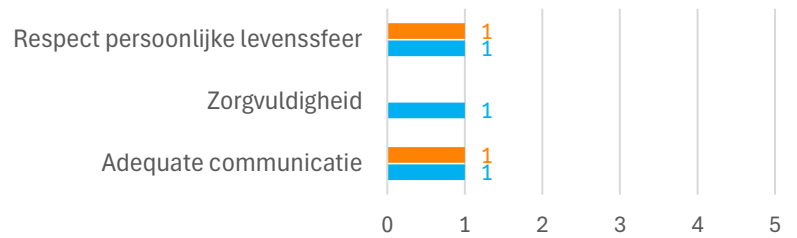
Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?
obv ontvangen klachten

- 1 Gebrekkige dienstverlening
- 1 Gebrekkige communicatie

Thema's onderzochte tweedelijnsklachten

Onderzochte vs. (deels) gegronde ombudsnormen

- 1 Straatparkeren
- 1 Overlast



Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Afsluiting	Ombudsnormen
Lokale Politie Gent	Verzoeker klaagt dat hij te lang moet wachten op een antwoord van de Politie over zijn getakelde aanhangwagen waardoor hij vreest hoge kosten te moeten betalen om de aanhangwagen terug te krijgen.	Deels gegrond	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid
Lokale Politie Gent	Verzoeker klaagt dat zijn e-mailadres zichtbaar was in mails die ook naar andere bureaus werden gestuurd over de overlast van een café in de straat. Verbetersuggestie: Hoewel het initiatief om bewoners met elkaar in contact te brengen zeker positief bedoeld was, is het volgens de GDPR-regels niet toegelaten om hen samen aan te schrijven in één e-mail zonder voorafgaande toestemming. Het is daarom aangewezen om dit eerst met de betrokken bewoners af te stemmen. In de communicatie had eventueel kunnen worden verwezen naar de bureaus, zonder hun eigenlijke contactgegevens te delen.	Gegrond	Respect voor de persoonlijke levenssfeer

34 onderzochte tweedelijnsklachten*

tegenover 24 in 2024

41% (deels) gegrond

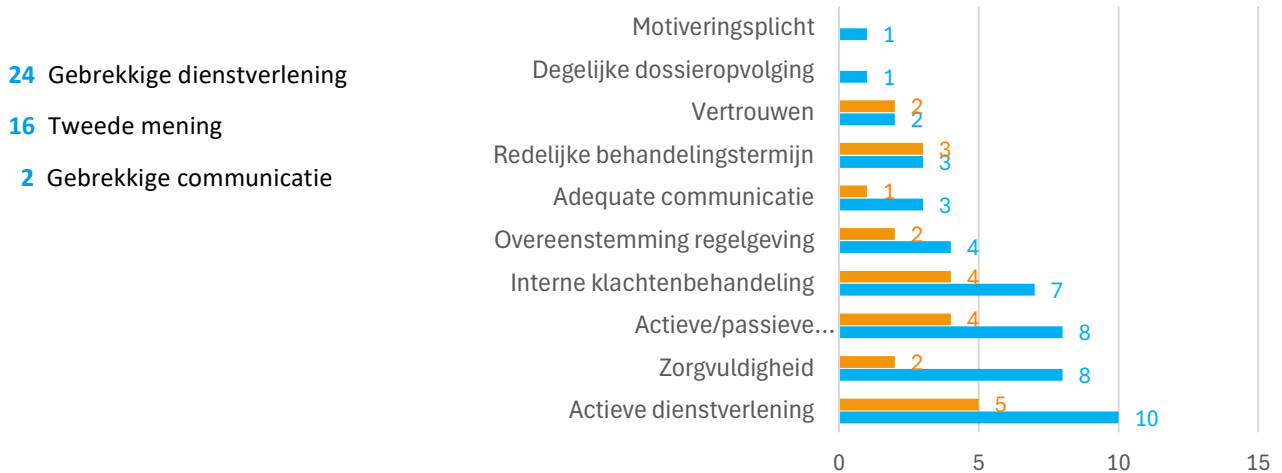
tegenover 58% in 2024

De Vlaamse Ombudsdienst is wettelijk bevoegd om tweedelijnsklachten over sociale huisvesting te behandelen. De Gentse Ombudsdienst werkt echter al jarenlang samen met Thuispunt Gent voor de behandeling van tweedelijnsklachten. Dit werd eind 2023 formeel vastgelegd in een samenwerkingsprotocol, goedgekeurd door de gemeenteraad en de Raad van Bestuur van Thuispunt Gent. Een meerwaarde voor de Gentse sociale huurder. Dit impliceert immers dat de sociale huurder kan kiezen of hij aanklopt bij de Vlaamse of Gentse Ombudsdienst met zijn klacht en beroep kan doen op de nabijheid van een lokale ombudsdienst. Uit onze cijfers blijkt dat van de burgers die ons persoonlijk komen bezoeken, maar liefst een kwart dit doet met vragen of klachten rond sociale huisvesting. Eind 2025 werd de **samenwerkingsovereenkomst verlengd voor werkingsjaren 2026-2031**. Heel fijn dat we opnieuw het vertrouwen kregen om ook lokaal sociale huurders bij hun klacht te ondersteunen.

In 2025 werd de **Gentse Ombudsdienst** 160 keer gecontacteerd over dossiers van Thuispunt Gent, in 2024 was dit 159 keer. Binnen dat totaal zien we wel enkele verschuivingen. Het aantal tweedelijnsklachten steeg van 31 naar 42 in 2025. Het aantal eerstelijnsklachten daalde licht van 90 naar 85. Ook het aantal infovragen en meldingen nam beperkt af, respectievelijk van 15 naar 14 en van 23 naar 19.

*Daarnaast ontving de **Vlaamse Ombudsdienst** 58 klachten over Thuispunt Gent in 2025, één meer dan in 2024. Ook zij registreerden een stijging van tweedelijnsklachten over Thuispunt Gent van 15 naar 26 in 2025, terwijl het aantal eerstelijnsklachten daalde van 42 naar 32. Meer informatie in het [klachtenrapport van de Vlaamse Ombudsdienst](#).

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



Thema's onderzochte tweedelijnsklachten

- 12 Onderhoud en herstellingen
- 10 Betwisting factuur - herstellingen en huurlasten
- 5 Overlast (lawaaï, sluikestort, etc.)
- 3 Wachtlijst Sociale woning
- 2 Berekening huurprijs
- 2 Ander (inrichting sociale woning, etc.)

* De meeste klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst in 2025 hadden vooral betrekking op foutieve of laattijdige facturatie, gebrekkig onderhoud en moeizame communicatie.

Dienst	Onderzochte tweedelijnsklachten	Afsluiting	Ombudsnormen
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat hij al lange tijd geconfronteerd wordt met onhoudbare overlast en ernstige onveiligheid in zijn gebouw, met onder meer brandgevaar, en dat de beloofde mutatie wordt uitgesteld.	Bemiddeling geslaagd	
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat zijn verwarming al weken niet werkt en dat hij bovendien ook geen warm water meer heeft.	Bemiddeling geslaagd	
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt over de onhygiënische kelder van haar gebouw en gaat niet akkoord met het beperkte schoonmaakbeleid van Thuispunt Gent.	Bemiddeling geslaagd	
Thuispunt Gent	Verzoekers klagen van overlast op een terrein van Thuispunt Gent, waar een gebouw leeg staat in afwachting van sloop.	Bemiddeling geslaagd	
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat Thuispunt Gent onterecht waterkosten na een lek zal doorrekenen aan de huurders en dat er onterecht groenonderhoud uitgevoerd en aangerekend wordt. Verbetersuggestie: Pas het huishoudelijk reglement aan zodat het verschil op vlak van groenonderhoud tussen huizen en appartementen duidelijk is en hierover geen misverstand mogelijk is.	Bemiddeling geslaagd	
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat Thuispunt Gent geen maatregelen wil nemen om de overlast in te perken die zij ervaart door duiven op het terras in het leegstaande appartement naast haar.	Bemiddeling geslaagd	
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat zijn verwarming vervangen werd door toestellen die te zwaar zijn voor zijn appartement waardoor de kosten voor verbruik hoog oplopen.	Bemiddeling geslaagd	
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat Thuispunt Gent na een waterlek geen schilderwerken wil doen in zijn toilet.	Bemiddeling niet-geslaagd	
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat Thuispunt Gent onterecht kosten aanreket voor groenonderhoud door een externe firma dat in feite door de huurders of door de Stad moet gebeuren.	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Zorgvuldigheid
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat hij op enkele maanden tijd sterk afwijkende informatie kreeg over zijn plaats op de wachtlijst voor een sociale woning en dat de medewerker, die hem informeerde, nu ontkent dat die informatie gegeven werd.	Deels gegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking; Vertrouwen

Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat de poort nog niet hersteld is, terwijl zijn klacht over het lang aanslepen van de herstelling door Thuispunt Gent wel al beoordeeld werd als ongegrond.	Deels gegrond	Interne klachtenbehandeling
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat de problemen in haar sociale woning niet opgelost worden en dat ze geen andere woning aangeboden krijgt, hoewel er sprake is van overbewoning.	Deels gegrond	Actieve dienstverlening
Thuispunt Gent	Verzoekers klagen dat Thuispunt Gent geen ingrepen meer wil doen voor vochtproblemen aan hun schouw omdat er grotere werken gepland zijn waarvan de timing nog niet gekend is.	Deels gegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat er in haar woning een terugkerend vochtprobleem is en dat Thuispunt Gent hier niets meer aan wil doen. Ze wijzen de huurder op de verantwoordelijkheid om genoeg te verluchten en te verwarmen. Verbetersuggestie: Bij terugkerende schimmel als gevolg van condens is het waardevol om te onderzoeken of de woning voldoende mogelijkheden biedt voor verwarming en ventilatie. Waar het kan, kunnen aanpassingen of verbeteringen worden uitgevoerd om dit te optimaliseren. Indien er onvoldoende mogelijkheden zijn, leg de verantwoordelijkheid en kosten dan niet bij de huurder.	Deels gegrond	Actieve dienstverlening
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat er al 7 maanden vochtproblemen zijn door een lek bij de bovenbuur, dat het water zelfs binnendruppelt via de verlichting, maar dat Thuispunt Gent dit nog niet aangepakt heeft en haar onvoldoende informeert over de stand van zaken.	Deels gegrond	Actieve dienstverlening; Adequate communicatie; Redelijke behandelingstermijn
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat zij onterecht zelf een factuur van een ontstoppingsdienst moest betalen en dat ze al van in 2023 wacht op een terugbetaling door Thuispunt Gent. Verbetersuggestie: Zorg dat de huurder niet betrokken raakt bij een geschil tussen Thuispunt Gent en een (onder)aannemer. Zorg voor een snellere terugbetaling.	Deels gegrond	Actieve dienstverlening; Redelijke behandelingstermijn
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat zij te laat geïnformeerd werd over de wijziging van haar verhuisdatum, dat er bij haar intrek nog geen verwarming of warm water was in het appartement, en dat zij bij de afsluiting van de eerstelijnsklacht nog steeds geen zicht had op de timing van deze herstellingen.	Gegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Interne klachtenbehandeling

Thuispunt Gent	Verzoekers klagen dat de lift al van in 2023 niet meer werkt, dat de datum voor een oplossing steeds verschoven wordt en dat er nog steeds geen concreet vooruitzicht is op een oplossing.	Gegronnd	Overeenstemming met de regelgeving; Redelijke behandelingstermijn
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat Thuispunt Gent geen herberekening en terugbetaling wil doen van waterverbruik dat onterecht aangerekend werd in de jaren vóór 2021. Zie aanbeveling: Zorg voor correcte afrekeningen en een billijke compensatie bij fouten.	Gegronnd	Vertrouwen; Zorgvuldigheid
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat Thuispunt Gent weigert een factuur van Farys terug te betalen nadat zij foutief door de wachtdienst van Thuispunt Gent naar Farys werd doorverwezen voor een interventie.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling
Thuispunt Gent	Verzoeker betwist de factuur voor een ontstopping in zijn appartement omdat het probleem nog niet opgelost is en volgens hem te wijten is aan de algemene staat van de buizen in het gebouw.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Interne klachtenbehandeling
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat er fouten gemaakt werden in de afrekening huurlasten van 2021 waarbij volgens hem onterecht telefoonkosten aangerekend werden en teveel elektriciteitskosten voor de algemene delen.	Gegronnd maar gecorrigeerd	Zorgvuldigheid
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat Thuispunt Gent weigert om zijn huurprijs aan te passen vanaf januari 2025 in plaats van februari 2025.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking; Overeenstemming met de regelgeving
Thuispunt Gent	Verzoeker aanvaardt niet dat de veranderingswerken die hij uitvoerde in de tuin van zijn sociale woning niet mochten gebeuren en hij van Thuispunt Gent de tuin in originele staat moet herstellen.	Ongegrond	Overeenstemming met de regelgeving
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat eerdere fouten in zijn aanvraagdossier zijn verhuis hebben vertraagd en dat hij er niet van overtuigd is dat hij in 2026, zoals voorzien voor het hele gebouw, zal kunnen verhuizen.	Ongegrond	Degelijke dossieropvolging
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat zij facturen voor een radiatorknop en ontstopping moet betalen hoewel de problemen niet naar behoren opgelost werden.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling; Zorgvuldigheid
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat ondanks haar recht op voorrang er momenteel geen beschikbaar aanbod is van een aangepaste sociale woning met voldoende slaapkamers.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling

Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat de kosten voor verwarming voor de periode 2022-2023 drie keer hoger waren dan in de voorgaande periode.	Ongegrond	Zorgvuldigheid
Thuispunt Gent	Verzoekster klaagt dat Thuispunt Gent in de berekening van de huurprijs geen rekening wil houden met de daling van haar inkomen en dat zij geen antwoord kreeg op haar klacht daarover. Zie aanbeveling: Communiceer helder wat van burgers verwacht wordt tegen welke datum.	Ongegrond	Interne klachtenbehandeling; Zorgvuldigheid
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat de onhygiënische en onveilige toestand in zijn Thuispunt-gebouw aanhoudt ondanks meldingen, wat ernstige stress veroorzaakt, en vraagt daarom dringend een mutatie in de loop van 2026, gezien de geplande verhuis en afbraak pas voor 2027 voorzien zijn.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Actieve/passieve informatieverstrekking
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat hij en andere bewoners na meer dan 40 jaar wonen geschrokken zijn dat ze onverwacht en in sneltempo moeten verhuizen wegens de geplande afbraak van hun wijk door Thuispunt Gent, dat er veel onzekerheid is over herhuisvesting, timing en inspraak, en dat de communicatie en opvolging als onzorgvuldig en onvoldoende worden ervaren.	Ongegrond	Actieve/passieve informatieverstrekking
Thuispunt Gent	Verzoekster is niet tevreden met het antwoord dat ze kreeg op haar klacht over problemen met de lift: de lift is namelijk opnieuw defect.	Ongegrond	Actieve dienstverlening
Thuispunt Gent	Verzoekers klagen dat ze nog geen duidelijk antwoord kregen of ze compensatie gaan krijgen nadat er teveel waterverbruik werd aangerekend omwille van een defect aan de watermeter.	Ongegrond	Adequate communicatie; Zorgvuldigheid
Thuispunt Gent	Verzoeker klaagt dat hij, na een brand enkele jaren geleden, last heeft van een soort chemische geur in de woning en een allergische reactie, maar dat Thuispunt Gent hier iets aan weigert te doen.	Ongegrond	Actieve dienstverlening; Motiveringsplicht

Een jaar van ontmoeting en kennisdeling



24
januari
2025

Januari stond in het teken van kennismaken: we stelden onze werking voor aan de **nieuwe schepenen** en hun kabinetten... Tussendoor kregen we ook een onverwachte bezoeker: een **muis**, netjes doorverwezen. Geen klachten. 😊

Eén van onze medewerkers ging op uitwisseling bij de Nederlandse Nationale Ombudsman over het **zorgvuldig begrenzen van aanhoudend klaaggedrag**. De inzichten die ze daar opdeed, verwerkten we samen met andere diensten in een leidraad die ondersteunt bij het professioneel omgaan met lastige situaties, met aandacht voor zowel het perspectief van de burger als de organisatie.

29
januari
2025



30
januari
2025

VRT NWS vroeg de Ombudsvrouw naar haar advies voor de nieuwe bestuursploeg in Gent: 'Realistische verwachtingen stellen, en durf ook communiceren over minder goede zaken.'



Techno-DJ en Gentenaar **Charlotte De Witte** stond even aan onze voordeur. 'Zelden zoveel volk bij de Ombudsdienst!' 😊

7
februari
2025



Herbekijk via



10
februari
2025

Hoe werkt de Ombudsdienst? Waarvoor kan je bij ons terecht? 'Gent in beeld' bracht het ... in beeld.

In de **podcastreeks Studio Artevelde** van Buck FM blikt Evelien Bekaert terug op haar eerste jaar als Gentse Ombudsvrouw: over vertrouwen tussen burger en bestuur, de rol van eerste- en tweedelij, over digitalisering en zoveel meer.

11
maart
2025



Herbeluister via



13
maart
2025

Als de Ombudsdienst er niet uitkomt met een dienst, kan het **dossier uitzonderlijk worden voorgelegd aan het schepencollege**. Voor het eerst lichtte de Ombudsvrouw samen met de financieel directeur een belastingdossier toe op het Politiek Ambtelijk Overleg. Resultaat: een oplossing met meer oog voor de mens achter het dossier.

Tijdens een openbare commissievergadering stelden we het **jaarverslag** voor aan de gemeenteraad. Voor het eerst maakte de Ombudsdienst een heldere, toegankelijke **samenvatting**, ook beschikbaar in de bibliotheek, het stadskantoor en de lokale dienstencentra.

18
maart
2025



21
maart
2025

Ombudsman.be pleit voor de wettelijke verankering van het recht op vergissing en stelde met alle bestuursniveaus de resolutie voor aan de pers. Het principe is eenvoudig maar cruciaal: vertrouw de burger en ga uit van zijn goede intenties. Dit vraagt een cultuuromslag binnen de overheid en kan het vertrouwen van burgers aanzienlijk versterken.

Aanwezig bij de **presentatie van de jaarverslagen** van onze federale en Vlaamse ombudscollega's. 'Houd het eenvoudig' is het federale motto; Vlaanderen benadrukte de blijvende inzet voor een laagdrempelige klachtenbehandeling.

23 en 29
april
2025



6
mei
2025

Naast maandelijkse intervisiecalls komt POLO (Permanent Overleg tussen Lokale Ombudslui) 2x per jaar fysiek samen. In 2025 stond de **kalibratie-oefening van onze ombudsnormen** centraal. We bespraken praktijkvoorbeelden en stemden de toepassing op elkaar af. Ook de Vlaamse Ombudsdienst was aanwezig. Deze uitwisseling is bijzonder waardevol en versterkt onze ombudsrol heel concreet.

Luna, studente Bestuurskunde en Publiek Management, onderzocht tijdens haar **stage** in hoeverre de Gentse Ombudsdienst handelt volgens de 'Principes van Venetië', 25 internationale richtlijnen die de onafhankelijkheid, onpartijdigheid en objectiviteit van de ombudsman waarborgen. Haar bevindingen worden in 2026 verwerkt in ons reglement. Dank, Luna!

20
mei
2025



2
juni
2025

Hoe maken we onze werking beter bekend? Met **voordrachten in lokale dienstencentra**. We gingen langs in LDC Speltinckx, samen met Pieter-Jan De Koning van de Consumentenombudsdienst. Ook LDC De Horizon (maart) en LDC Wibier (oktober) stonden op het programma.

Via het **International Ombudsman Institute (IOI)** wisselen we kennis uit met meer dan 200 ombudsinstellingen uit ruim 100 landen. Tijdens dit **webinar** deelden de ombudsdiensten van Zuid-Afrika en Nederland *best practices* om burgers beter vertrouwd te maken met ombudswerking.

3
juni
2025





5
juni
2025

Ver'zuster'en met de Vlaamse Ombudsvrouw op de **Trefdag van VVSG**, de hoogmis van de lokale besturen. Uit één van de sessies nemen we mee dat "*digitalisering moet het leven van burgers eenvoudiger maken, niet complexer.*" Onze aanbeveling in het licht van het *only once*-principe sluit hier mooi bij aan.

Op de **Gentse Netwerkdag digitale inclusie** inspireerde SAAMO met wat ze onderneemt om digitale uitsluiting tegen te gaan. We leerden de buddywerking bij Amal kennen en sloten af met de SuperCo Escape Game, die het verschil tussen gebruiksvriendelijke en frustrerende dienstverlening voelbaar maakte.

12
juni
2025



13
juni
2025

Aanwezig op **Amals Inspiratiedag over duidelijke taal**. Geen versimpeling van taal, maar taal die respectvol, correct én begrijpelijk is. Ook Nederlandstaligen, kortgeschoolden en zelfs hoogopgeleiden geven immers aan dat ze vaak verdwalen in brieven, contracten of procedures. Interessante inzichten!

Boeiende **Algemene Vergadering van Ombudsman.be**, het Belgisch netwerk van ombudsdiensten, in de prachtige Koninklijke Bibliotheek. We vierden ook het **10-jarig bestaan van de Consumentenombudsdienst**. Belangrijk om te blijven bouwen aan een sterk netwerk van ombudsdiensten.

17
juni
2025



23
september
2024

Gent mocht, naast Groningen, een typische lokale ombudscasus toelichten tijdens de **Bijeenkomst van de Ombudsdiensten van de Benelux** waar zowel lokale, regionale als nationale ombudsmannen aanwezig waren. Het leidde tot herkenning van gemeenschappelijke uitdagingen. Bijzonder inspirerend!

Jongeren en jongvolwassenen vinden nog minder snel de weg naar de Ombudsdienst. Daarom netwerkten we met het **middenveld** tijdens de **Studiedag rond kind- en jeugd vriendelijk Gent**.

6
oktober
2025



Ook vind je ons nu in 'Thuis in 't Stadhuis', een infobundel over de werking van het stadsbestuur bedoeld voor kinderen die het stadhuis bezoeken.

8
oktober
2025

In diezelfde optiek ontvingen we met veel plezier een **klas van het 5e middelbaar van Nieuwen Bosch** in de Mammelokker. Eerder verwelkomden we ook een groep van het **LIGO Centrum voor Basiseducatie**. Boeiende vragen en veel energie!





9
oktober
2025

Op onze teamdag werd er gewerkt rond onze **missie, visie en waarden**, maar er was ook ruimte voor inspiratie buiten de vergaderzaal. We trokken naar De Krook en maakten kennis met enkele partners zoals Comon, de UGent ... Een dag vol ideeën én nieuwe connecties! Wordt vervolgd.

Internationale Ombudsdag en dag waarop **Ombudsman.be** zijn nieuwe website lanceert, zodat burgers altijd de juiste ombudsman kunnen vinden, van trein tot telecom. Er is immers altijd een Ombudsman die jou kan helpen!

9
oktober
2025



23
oktober
2025

Aanwezig op de **Inspiratiedag rond inclusie** van Amal. Khalid Benhaddou benadrukte dat we niet in een tijdperk van verandering leven, maar in een veranderend tijdperk. Diversiteit vraagt luisteren, leren en durven — precies wat ook in ons ombudswerk dagelijks nodig is.



31
oktober
2025

Het spookt bij de Ombudsdienst
Dat heb je met oude gebouwen...



18
november
2025

Op de **studiedag 'Van klacht naar kracht'** in Leuven deelden klachtenbehandelaars praktijkvoorbeelden om de kwaliteit van de klachtenbehandeling te versterken. Boeiende ontmoetingen!



26
november
2024

Door het initiatief over het recht op vergissing van Minister Crevits overlegden we dit jaar regelmatig met de Vlaamse Ombudsvrouw over het belang van vertrouwen, redelijkheid en menselijkheid in overheidshandelen. In de herfst schreven we hierover een **artikel** voor **MAT Connect**: *Geef mensen het voordeel van de twijfel: pleidooi voor een recht op vergissing.*



3
december
2025

Eerder dit jaar stelden we onze ombudswerking voor aan de **Gentse Ouderenraad**, die opkomt voor de belangen van ouderen. In december deden we dat ook voor de actieve seniorenvereniging VIEF in Gent-Centrum. Zo zetten we een stap richting ons doel: zorgen dat elke Gentenaar, jong en oud, de Ombudsdienst kent.



12
december
2025

Voor het vak Burger en Bestuur leggen enkele **UGent studenten** ons **kritische stellingen** voor, bijv. of de Ombudsdienst vooral mondige en hoger opgeleide burgers bereikt. We konden hen geruststellen: onze dienstverlening is gratis en laagdrempelig en bereikt ook kwetsbare burgers. Ook in 2026 blijven we in dialoog gaan met de Gentenaars, jong en oud!





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

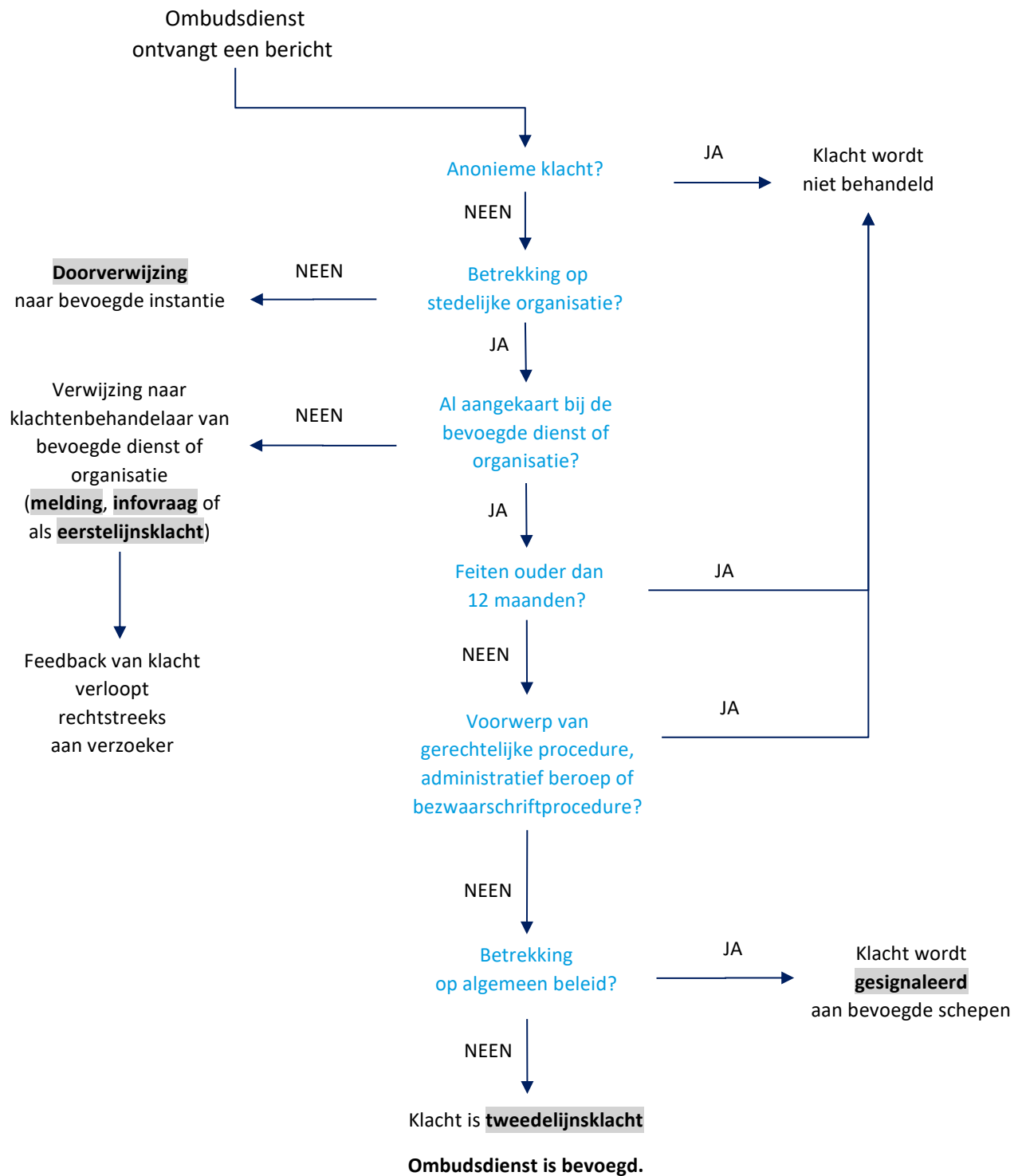
Huidig reglement heft het Reglement over de werking van de Gentse Ombudsdienst zoals goedgekeurd in zitting van de gemeenteraad van 17 september 1996 op.

Artikel 6. Inwerkingtreding (en duurtijd)

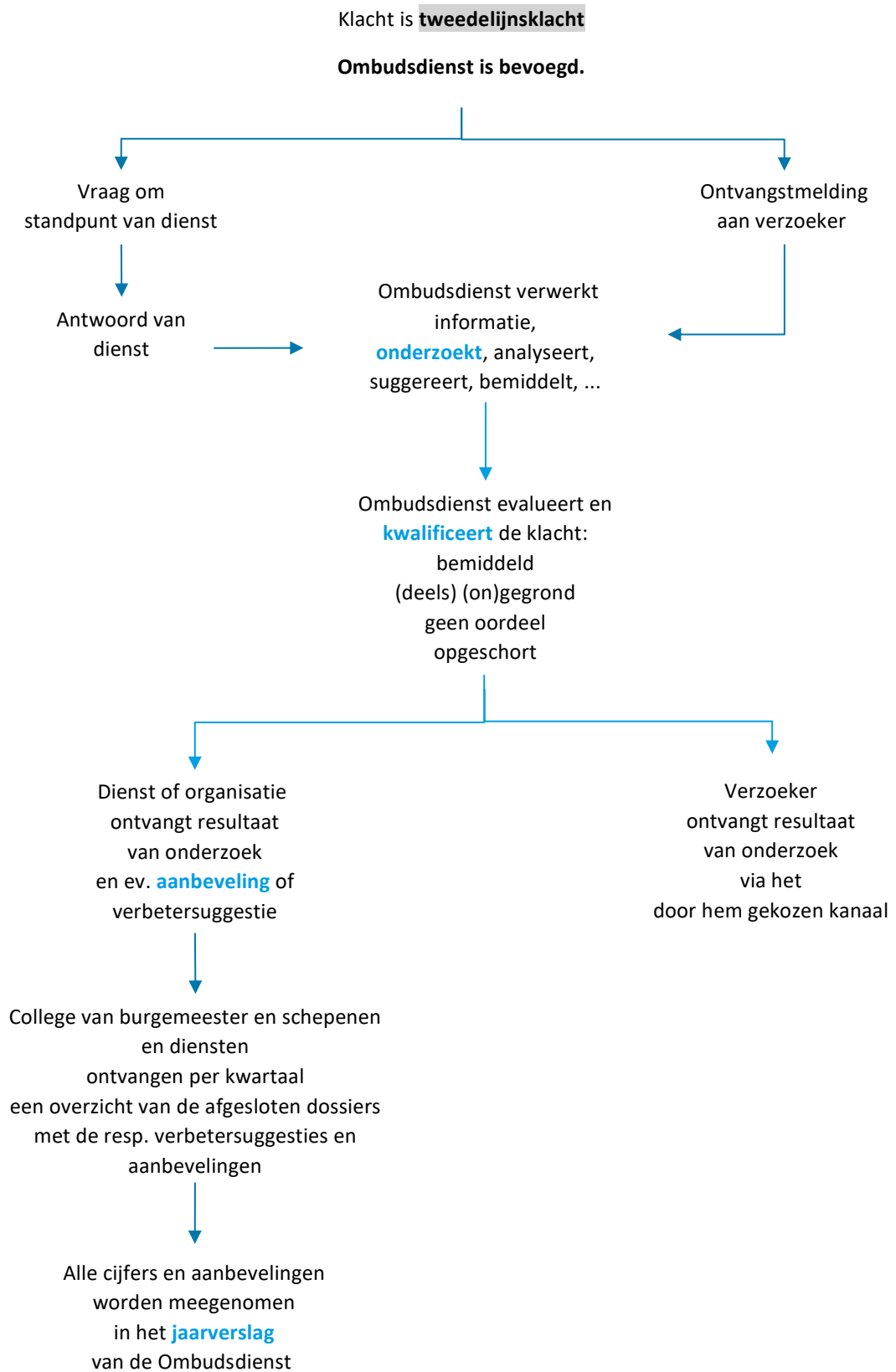
Dit reglement treedt in werking na bekendmaking.

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 machtsafwijking 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 blijf 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 omljnde gevallen kan afgeweken worden van de hoorplicht: bij vaststaande feiten, hoogdringendheid, enz.

DIENSTVERLENINGSNORMEN

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.

gent:

@ ?



Ombudsdienst Gent

20 | **Jaar**
25 | **verslag**

Samenvatting

Duidelijkheid schept vertrouwen

2025 bevestigde opnieuw hoe belangrijk de stem van de burger is. De Ombudsdienst blikt terug op ruim 1.900 contacten met burgers. Iets meer dan de helft waren klachten. Waar mogelijk kregen diensten de kans om zelf tot een oplossing te komen; waar de burger en de betrokken dienst er samen niet uitkwamen, nam de Ombudsdienst het over.

De cijfers tonen waar het soms wringt, maar ook hoe constructieve dialoog het verschil kan maken. Elk verhaal is een kans om het vertrouwen tussen burger en overheid te versterken.

Onze samenleving verandert snel: burgers verwachten transparantie, redelijkheid en inspraak. Steeds vaker worden klachten opgesteld met artificiële intelligentie. Dat maakt het des te belangrijker om de mens achter elke vraag te zien. Tegelijk blijven klassieke uitdagingen in de wisselwerking tussen burger en overheid bestaan: gebrekkige communicatie, onduidelijkheid en soms gebrek aan vertrouwen in elkaar.

De Ombudsdienst speelt hierin een sleutelrol: als onafhankelijk luisterend oor, als verzoener en als spiegel voor het stadsbestuur. We helpen vastgelopen situaties weer op gang en signaleren waar het beter kan.

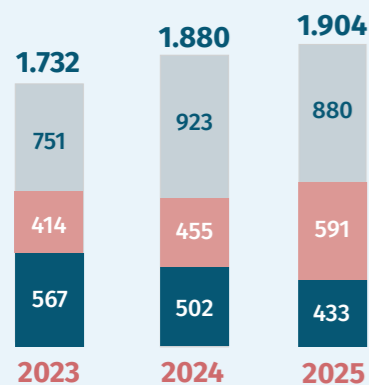
Dank aan alle burgers die hun verhaal deelden, aan mijn team dat dagelijks bruggen bouwt, en aan de diensten die in dialoog hun werking nog verbeteren. Uw stem doet ertoe. Wij blijven luisteren.



Evelien Bekaert
Ombudsvrouw en
Directeur Ombudsdienst

Vertrouwen groeit wanneer de overheid niet afwacht, maar op tijd uitlegt wat verandert, wat mensen mogen verwachten, en waarom.

Kerncijfers 2025



■ meldingen, infovragen en doorverwijzingen
■ eerstelijnsklachten
■ tweedelijnsklachten

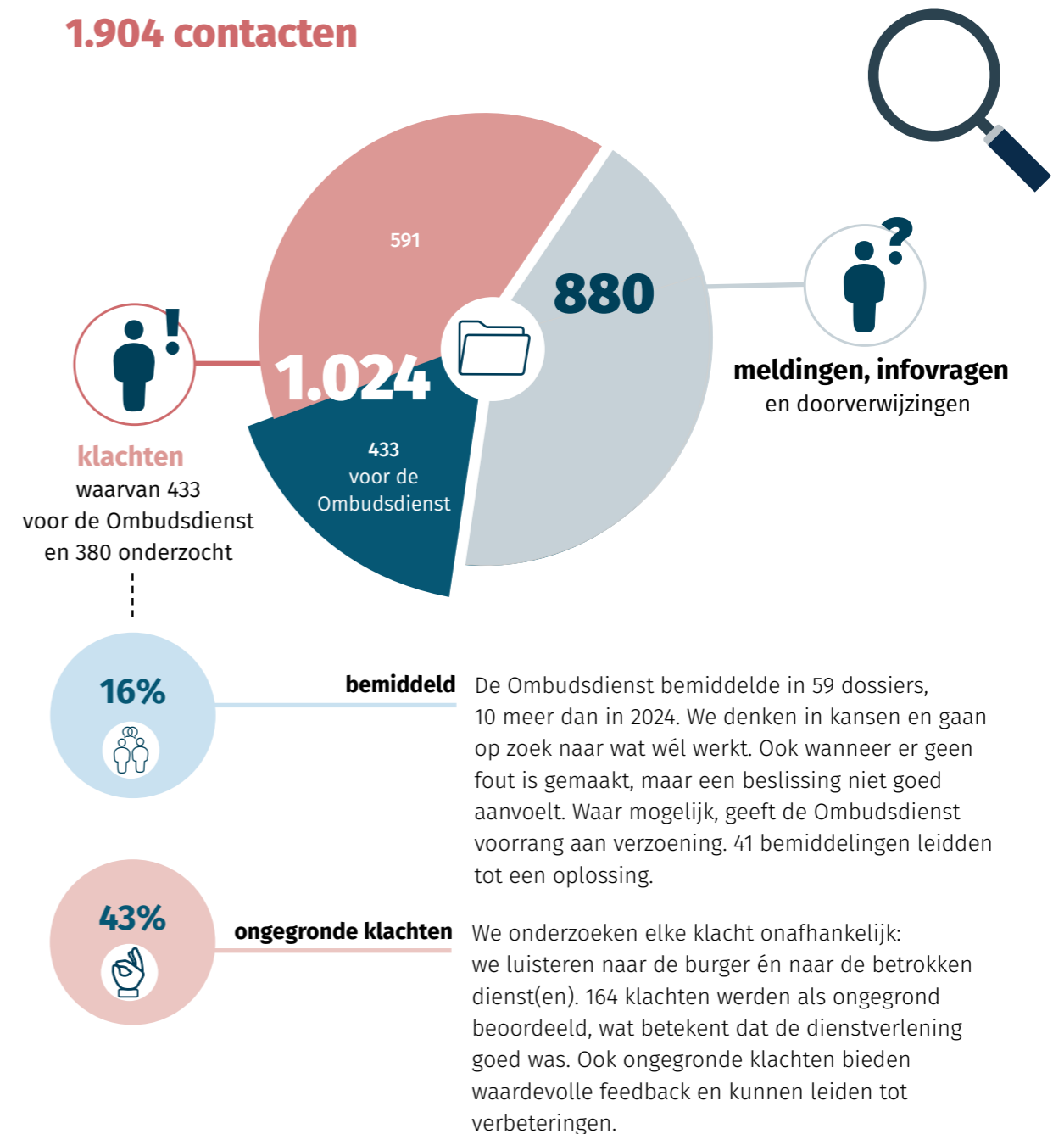
Meer eerstelijns. Van de 1.024 ontvangen klachten bezorgde de Ombudsdienst er 591 als eerstelijnsklacht terug aan de betrokken diensten. Dat is 30% meer dan in 2024. Zo krijgen zij eerst de kans om de relatie met de burger te herstellen.

Minder tweedelijns. In 433 gevallen stapten burgers naar de Ombudsdienst omdat ze niet tevreden waren met het antwoord van de dienst, of omdat het volledig uitbleef. In 380 dossiers startten we een bemiddeling of onderzoek.

Vaker gegronde klachten. In 149 gevallen bleek de klacht na onderzoek van de Ombudsdienst (deels) gegrond. Dat is 4% meer dan in 2024.

Daarnaast registreerden we 880 meldingen, infovragen en doorverwijzingen. Het bevestigde de **brugfunctie** van de Ombudsdienst.

1.904 contacten



88% onderzocht

Elke tweedelijnsklacht krijgt een onpartijdige en onafhankelijke behandeling.

12% van de klachten onderzochten we niet. Bijvoorbeeld anonieme klachten, feiten van meer dan een jaar geleden, klachten over beleidsbeslissingen of die deel uitmaken van een bezwaarprocedure, of omdat de burger naar de rechter trok met de klacht.

Andere klachten zijn nog in onderzoek of afgesloten omdat de burger niet meer reageerde.

Waarom stapte de burger naar de Ombudsdienst?

In 433 gevallen kwamen de burger en de betrokken dienst er samen niet uit.

41% vraagt een tweede mening

'Klopt dit wel?' of 'Kan dit zomaar?'. Burgers missen soms duidelijkheid over een beslissing. Vaak is er geen fout, maar een verschil in verwachtingen of onduidelijkheid. Dit gebeurt vooral bij parkeerretributies en GAS-boetes.

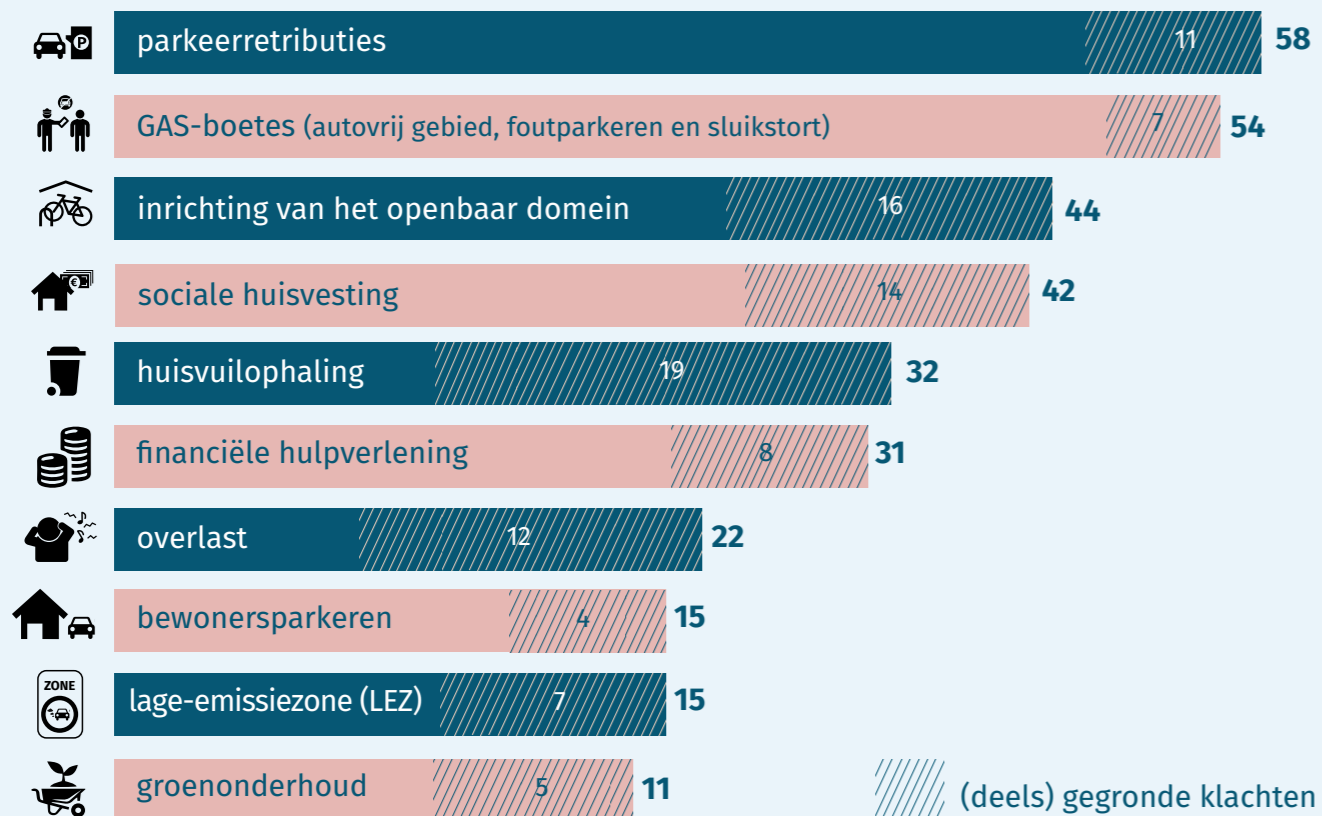
35% vindt de dienstverlening gebrekkig

Burgers klagen dat herstellingen in sociale woningen te lang duren, huisvuil niet wordt opgehaald, dat de begeleiding van de maatschappelijk werker onvoldoende is, dat overlast zoals geluidshinder onvoldoende wordt opgevolgd, ...

24% ergert zich aan gebrekkige communicatie

Burgers krijgen geen reactie of vinden het antwoord onduidelijk, te algemeen of weinig relevant. Dit is vooral bij GAS-boetes, parkeerretributies en de inrichting van het openbaar domein.

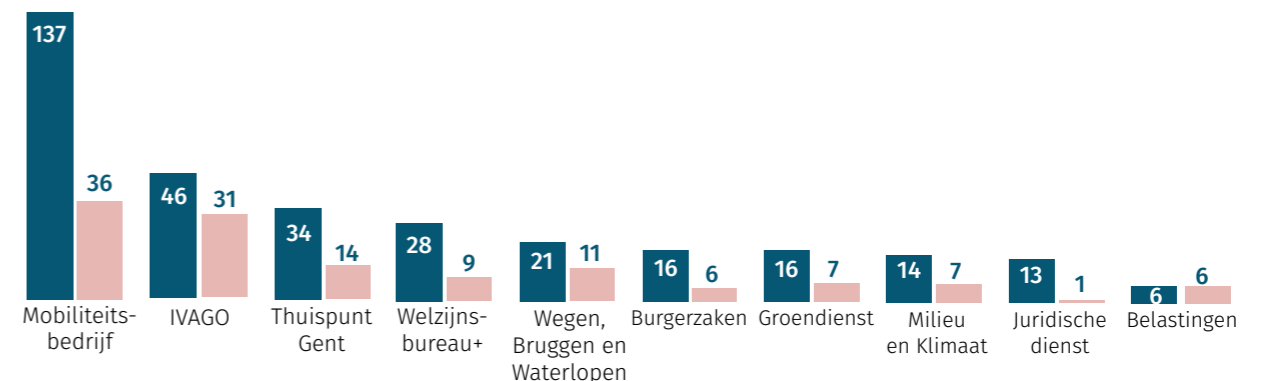
Over welke thema's gaan de meeste tweedelijnsklachten?



Op een totaal van 433 ontvangen klachten.

Diensten met de meeste klachten

Op een totaal van 380 onderzochte en 149 (deels) gegronde klachten.



Wanneer zijn klachten terecht?

De Ombudsdienst onderzocht 380 klachten en toetste ze aan de ombudsnormen. Dat zijn kwaliteitscriteria voor een **goed werkende overheid**.

Bij deze ombudsnormen gaat het vaak mis:

Adequate communicatie: in 44 van de 67 klachten kregen burgers geen, een onvolledig of een onjuist antwoord.

Interne klachtenbehandeling: in 29 van de 34 klachten was het intern klachtenonderzoek onvoldoende of werd geen duidelijke uitleg gegeven.

Zorgvuldigheid: In 26 van de 45 klachten werkten diensten niet nauwgezet genoeg.

Recht op vergissen: van beleid naar praktijk

Iedereen maakt soms onbedoeld een kleine fout. Dat zou nooit zware gevolgen mogen hebben. Gent was één van de eerste steden die het recht op vergissing opnam in het **bestuursakkoord**. In april 2025 vroeg de **gemeenteraad** een stadsbrede uitwerking.

De Dienst Organisatieontwikkeling begeleidt dat proces, in de eerste plaats door **preventie**: vergissingen zoveel mogelijk vermijden door reglementen te vereenvoudigen, communicatie te verduidelijken en fouten te laten **rechtzetten** waar het kan. Gent kiest bewust voor een **geleidelijke implementatie**. Een eerste resultaat is de herziening van de **belastingsreglementen**: wie een aangiftebelasting niet kende en geen aangifte deed, krijgt geen boete meer. Ook het **Mobiliteitsbedrijf** past het principe soms toe, al blijft er nog werk om een opeenstapeling van boetes te voorkomen. Mensgericht waar het kan, consequent waar het moet. Zo werkt de Stad stap voor stap aan duurzaam vertrouwen tussen bestuur en burger.

De Ombudsdienst beveelt aan

Deze aanbevelingen zijn bedoeld voor de gemeenteraad, de diensten en het college van burgemeester en schepenen. Elke klacht is een kans om de dienstverlening nog te verbeteren.

Verstuur belangrijke post met financiële gevolgen ook digitaal.

Burgers geven aan dat ze belangrijke post soms niet ontvangen, terwijl ze wel op tijd en correct was verzonden. Het gaat bijvoorbeeld over beslissingen over GAS-boetes of vrijstellingen. Verstuur formele beslissingen daarom ook digitaal, bijvoorbeeld via e-mail of Mijn Burgerprofiel. Dat verhoogt de rechtszekerheid en maakt communicatie beter traceerbaar.



Zorg voor correcte afrekeningen en billijke compensatie bij fouten.

Een huurder signaleerde jarenlang onduidelijkheden in de waterafrekening van Thuispunt Gent. Pas na het onderzoek van de Ombudsdienst erkende de sociale huisvestingsmaatschappij de fout, maar deed slechts een rechtzetting voor één jaar. De andere jaren werden niet gecompenseerd. Dit toont aan: duidelijke facturatieprocessen, interne controles en een volledige opvolging van bewonersmeldingen zijn noodzakelijk. Als een fout vaststaat, verdienen alle betrokken huurders een rechtzetting over de volledige periode.

Beperk rechtsonzekerheid bij stopzetting van het leefloon.

Het OCMW Gent stopt de uitbetaling van het leefloon, nog vóór de hoorzitting of beslissing van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst (BCSD). Dat voorkomt dat achteraf grote bedragen moeten worden teruggevorderd. Het OCMW Gent streeft ernaar om binnen 4 tot 6 weken na de stopzetting de beslissing aan het BCSD voor te leggen. In 2025 liep deze termijn in sommige dossiers echter op tot 3 maanden. Om onnodige stress en onzekerheid te voorkomen, is het belangrijk om, wanneer deze termijn van zes weken niet haalbaar is, het leefloon wel nog uit te betalen tot de BCSD-beslissing.



Zorg voor snellere terugbetaling bij fouten van de Stad.

Terugbetalingen naar aanleiding van fouten kunnen soms tot 2 maanden duren. Burgers verwachten terecht een snelle rechtzetting wanneer de fout bij de Stad ligt. Voorzie een versnelde procedure met een vaste, korte termijn die je ook aan de burger meedeelt. Zo laat je verantwoordelijkheid zien en versterk je het vertrouwen.



Communiceer beleidswijzigingen altijd helder en transparant.

De Ombudsdienst stelde vast dat burgers en ondernemers soms onvoldoende geïnformeerd werden over belangrijke wijzigingen in regelgeving, termijnen of tarieven. Voorbeelden zijn toelatingen voor de lage-emissiezone, waar lange tijd onduidelijkheid over bestond op Vlaams niveau en aanvragen voor de Belgische nationaliteit waarbij het registratierecht steeg van 150 naar 1.000 euro. Ook de vervroeging van de uiterste indiendatum van een subsidieaanvraag werd niet via alle relevante communicatiekanalen bekendgemaakt. Ook bij onzekerheid of slecht nieuws blijft tijdige en heldere communicatie essentieel.

Zorg dat burgers een nummerplaatwijziging slechts één keer moeten doorgeven.

Een burger paste zijn nieuwe nummerplaat aan in de tool voor toegang tot het autovrij gebied, zonder stil te staan dat hij ook zijn bewonersvergunning moest aanpassen. Dit merkte hij pas na ontvangst van meerdere parkeer-retributies. De Ombudsdienst beveelt aan om het *only once*-principe toe te passen: onderzoek stadsbreed hoe één melding van een nummerplaatwijziging kan volstaan voor alle relevante vergunningen.



Andere aanbevelingen:

- ▶ **Verduidelijk reglementen** zodat burgers weten wat ze mogen verwachten.
- ▶ Stem **automatische e-mailantwoorden** af op wat burgers redelijkerwijs mogen verwachten.
- ▶ Communiceer **helder** wat van burgers verwacht wordt tegen welke **datum**.



Bedankt om jouw verhaal met ons te delen!

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

*'Toen mama's grafconcessie
afliep, kreeg ik geen bericht.
Alleen de kinderen
van haar partner.
Kan dit niet menselijker?'*

*'Ik reed drie keer door de LEZ
met een huurwagen.
De euronorm klopte, toch
kreeg ik 450 euro boete.
Moet dat echt?'*

*'Per ongeluk stopte ik mijn
bewonersvergunning in
plaats van ze aan te passen.
Nu krijg ik een retributie.
Echt waar?'*

*'Ik diende verweer in
tegen mijn GAS-boete,
maar kreeg nooit antwoord.
Nu rekent de deurwaarder
extra kosten aan.
Hoe kan dat?'*

*'Elke week vergeet IVAGO
iets: PMD, GFT, glas of papier.
Ondanks mails en
telefoons verandert er niets.
Kan dit opgelost worden?'*

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

