

Inleiding - reflectie op het jaarverslag en de rol van de Ombudsdienst

Het jaarverslag 2025 van de Ombudsdienst biedt opnieuw een scherp en waardevol inzicht in hoe burgers onze dienstverlening ervaren wanneer iets niet loopt zoals verwacht en zij een beroep doen op de Ombudsdienst.

Het verslag bevestigt de cruciale rol van de Ombudsdienst als onafhankelijke en luisterende schakel tussen burgers en dienstverlening, zeker in een context waarin maatschappelijke complexiteit en digitale communicatie toenemen. Daarbij staat steeds de mens achter elke klacht centraal — een aandachtspunt dat in tijden van nieuwe digitale hulpmiddelen, zoals het groeiende gebruik van artificiële intelligentie (AI), nog relevanter wordt.

Het jaarverslag maakt zichtbaar hoe de Ombudsdienst structurele verbeterpunten identificeert die bijdragen aan een duidelijke en mensgerichte dienstverlening. Het bevestigt dat onze diensten elke dag inspanningen leveren om burgers correct, tijdig en zorgvuldig te helpen, maar wijst ook op blijvende werkpunten. Vooral tijdige en heldere communicatie blijft een belangrijk aandachtspunt. In dat kader keren de ombudsnormen interne klachtenbehandeling, redelijke behandelingstermijn, vertrouwen, adequate communicatie en zorgvuldigheid nadrukkelijk terug en tonen zij waar we als Stad verder op kunnen inzetten.

Het recht op vergissing, dat in het bestuursakkoord werd verankerd en steeds vaker toepassing vindt in de praktijk, creëert ruimte om — waar mogelijk — onbedoelde fouten op een redelijke en billijke manier recht te zetten. Dit sluit aan bij de inzet op administratieve vereenvoudiging en maakt deel uit van een traject dat verder wordt uitgewerkt en geconcretiseerd binnen onze stedelijke werking.

Aangezien het jaarverslag de klachten, hun opvolging en de bijhorende verklaringen helder duidt, focust dit antwoord op de aanbevelingen en op de manier waarop zij bijdragen aan een toegankelijke, voorspelbare en betrouwbare dienstverlening.

Tot slot wil het college zijn oprechte waardering uitspreken voor de Ombudsvrouw en haar team, voor hun waardevolle, zorgvuldige en onafhankelijke werking. Daarnaast danken we ook alle medewerkers die dagelijks klachten behandelen en opvolgen, en de Gentenaars die de Ombudsdienst contacteren en zo mee richting geven aan een betere dienstverlening.

Elke vraag, melding of klacht helpt ons om als stadsbestuur aandachtig, transparant en mensgericht te blijven werken.

In dit antwoord gaan we afzonderlijk in op de cijfers, de meest onderzochte ombudsnormen, heldere en empathische communicatie, het recht op vergissing, de vaststellingen over de dienstverlening van IVAGO en het Mobiliteitsbedrijf, de aanbevelingen van 2025 en — waar nodig — op de openstaande aanbevelingen.

De cijfers in perspectief

In 2025 registreerde de Ombudsdienst 1.904 contacten, waarvan 433 tweedelijnsklachten. Dit is opnieuw een daling na 567 klachten in 2023 en 502 in 2024. Van de 380 klachten die verder werden onderzocht, bleek vorig jaar 39% (deels) gegrond, een stijging, voor het derde jaar op rij. In 2023 ging het om 150 (deels) gegronde klachten, in 2024 om 146 en in 2025 om 149. Deze evolutie wijst minder op dalende kwaliteit, en meer op complexere dossiers waarbij verwachtingen, regelgeving en communicatie nog beter op elkaar kunnen aansluiten.

Tegelijk zien we een stijging van het aantal eerstelijnsklachten dat bij de Ombudsdienst wordt ingediend, wat toont dat burgers de Ombudsdienst vlot vinden en heldere informatie over de klachtenprocedure en -kanalen belangrijk blijft.

De Ombudsdienst stelt vast dat de daling van het aantal tweedelijnsklachten erop wijst dat minder dossiers nood hebben aan tussenkomst in tweede lijn omdat meer klachten in eerste lijn correct en tijdig worden opgevolgd.

De meest onderzochte ombudsnormen

Uit het jaarverslag 2025 blijkt dat de ombudsnormen die in 2024 al werkpunten waren — vooral adequate communicatie, zorgvuldigheid en redelijke behandelingstermijn — ook dit jaar aandacht blijven vragen. Al zijn er verbeteringen zichtbaar: communicatie wordt consistentier opgevolgd en zorgvuldigheid scoort beter dan vorig jaar.

Daartegenover staat een opvallende toename in klachten rond de ombudsnormen ‘interne klachtenbehandeling’ (met 29 - deels - gegronde van 34 onderzochte klachten) en ‘vertrouwen’ (met 6 - deels - gegronde van 8 onderzochte klachten). Deze verschuiving toont dat niet alleen tijdigheid en duidelijkheid, maar ook een grondige eerstelijnsbehandeling en consequente afstemming tussen diensten essentieel blijven om escalatie te vermijden.

Voor 2026 betekent dit dat we verder moeten inzetten op een sterke coördinatie en opvolging in eerste lijn, op duidelijke en tijdige communicatie in complexe of dienstoverschrijdende dossiers.

Het college verzoekt alle diensten om hier in 2026 aandacht aan te blijven besteden.

Aandacht voor heldere en empathische communicatie

Het jaarverslag 2025 bevestigt dat communicatie een van de belangrijkste bouwstenen is van een betrouwbare en mensgerichte dienstverlening. Heldere, toegankelijke en tijdige communicatie voorkomt onduidelijkheid en frustratie, verhoogt de voorspelbaarheid van processen en versterkt het vertrouwen tussen inwoners en de Stad. De Ombudsdienst stelt vast dat heel wat klachten ontstaan omdat informatie ontbreekt, te laat wordt gegeven of onvoldoende duidelijk is. Communicatie blijft daarom een aandachtspunt.

Tegelijk zien we dat wat als een communicatieprobleem wordt ervaren, vaak samenhangt met bredere organisatorische aspecten, zoals de afstemming tussen diensten, de duidelijkheid van processen, de rolverdeling of de opvolging van dossiers. Daarom zetten we niet alleen in op betere communicatie op zich, maar ook op het verbeteren van de onderliggende werking. Duidelijke communicatie begint immers bij een duidelijke, goed afgestemde en zorgvuldige werking van onze diensten, zeker in dienstoverschrijdende en complexe dossiers.

Het college erkent natuurlijk het belang van gebruiksvriendelijke communicatie en blijft daarop inzetten. We stappen daarbij meer en meer af van communicatie die vertrekt vanuit de logica van afzonderlijke diensten, en bouwen steeds meer aan communicatie vanuit het perspectief van de burger. Dit doen we onder meer via zogenaamde life event benaderingen, zoals binnen het project Bloomberg *'Ik krijg een kindje'*. Door te vertrekken van wat burgers op een bepaald moment in hun leven nodig hebben, stemmen we informatie beter af op hun tijdslijn, situatie en verwachtingen.

Binnen trajecten rond administratieve vereenvoudiging besteden we ook aandacht aan helder en toegankelijk taalgebruik, onder meer via de Heerlijk Helder-toets op brieven, teksten en digitale informatie. Waar mogelijk communiceren we op maat, binnen de grenzen van de privacywetgeving en op basis van beschikbare gegevens, om burgers zo gericht mogelijk te ondersteunen.

Ook digitaal zetten we stappen vooruit. Inzichten uit gebruikersonderzoek — onder andere bij de verdere ontwikkeling van de Mijn Gent app — vertalen we in verbeteringen van de dienstverlening. Via *Mijn OCMW*, onderdeel van de app, kunnen cliënten informatie volgen over hun leefloon en de uitbetaling ervan, en zien ze welke betalingen niet konden worden uitgevoerd omdat bijkomende informatie ontbreekt. Dit verhoogt de transparantie en helpt burgers om hun dossier beter op te volgen.

Daarnaast breidt de Stad de contactmogelijkheden uit. In 2025 werd videobellen toegevoegd als extra kanaal, zodat burgers voor bepaalde vragen rechtstreeks en persoonlijk met een medewerker kunnen spreken zonder zich te moeten verplaatsen. Dit combineert nabijheid met toegankelijkheid en helpt om het menselijke contact te behouden in een omgeving die steeds verder digitaliseert.

We blijven dus inzetten op communicatie via meerdere kanalen: digitale platformen, sociale media, telefonische bereikbaarheid, fysieke loketten, begrijpelijke brieven en duidelijke, toegankelijke reglementen.

In verbeterprojecten sporen we samen met burgers drempels en knelpunten op, niet alleen in communicatie, maar ook in processen en werkafspraken. Die integrale aanpak helpt om fouten te voorkomen, verwachtingen te verduidelijken en het vertrouwen van burgers te versterken.

Heldere communicatie staat nooit los van de manier waarop onze diensten werken en samenwerken. Het stadsbestuur streeft daarom naar een werking waarin communicatie, duidelijke processen en goede afstemming elkaar versterken, een aandachtspunt dat het college uitdrukkelijk onderschrijft in functie van een mensgerichte en betrouwbare dienstverlening voor alle Gentenaars.

Recht op vergissing: van visie naar toepassing

In 2025 werd de verdere invoering van het 'recht op vergissing' voorbereid. De Dienst Organisatieontwikkeling nam hierbij een coördinerende rol op en zette verschillende acties op om het concept verder te onderbouwen en toepasbaar te maken.

Ook de ontwikkelingen op Vlaams niveau werden opgevolgd, met het oog op afstemming van de Gentse aanpak. Intussen werd de ambitie om een afdwingbaar recht voor burgers uit te werken verlaten. In plaats daarvan onderzoekt de Vlaamse Regering de invoering van een facultatieve rechtsgrond in het Bestuursdecreet, waarbij lokale besturen zelf kunnen beslissen of en hoe zij dit principe opnemen in hun werking.

In april 2025 gaf de gemeenteraad het college de opdracht om te komen tot een juridisch sluitende en stadsbrede invulling van het concept 'recht op vergissing', met bijzondere aandacht voor administratieve overtredingen die te goeder trouw worden begaan. In plaats van een algemene en potentieel beperkende definitie te hanteren, wordt gekozen voor het uitwerken van een duidelijke stadsbrede visie, ondersteund door heldere principes die door de diensten concreet in de praktijk kunnen worden toegepast. Deze benadering ligt in het verlengde van de visie die ook de Ombudsdienst uitdraagt.

Samen met de Ombudsdienst en de Dienst Publiekszaken werd in 2025 een analyse gemaakt van terugkerende klachten, meldingen en verbeter signalen. Op basis van een analyse van dossiers en meldingen is in kaart gebracht bij welke producten en diensten het 'recht op vergissing' vandaag relevant is en waar de grootste meerwaarde ligt voor burgers. In 2026 wordt verder gewerkt met deze inzichten.

Ook op reglementair vlak werden stappen gezet. Bij de vernieuwing van de lokale belastingreglementen in 2025 werd het 'recht op vergissing' consequent geïntegreerd in reglementen die werken met een aangifte. Zo wordt een belasting niet verhoogd wanneer een belastingplichtige geen aangifte deed omdat hij of zij niet op de hoogte was van het bestaan van de belasting. Daarnaast werd een getrappt systeem van belastingverhoging ingevoerd voor fouten tegen de aangifteplicht die te goeder trouw worden begaan.

Tot slot wordt het 'recht op vergissing' ook meegenomen in lopende verbetertrajecten. Zo werd in het kader van *inname publieke ruimte* het proces vanuit het perspectief van de gebruiker in kaart gebracht: waar kunnen burgers zich vergissen, hoe kan dat worden voorkomen en hoe wordt er mee

omgegaan wanneer het toch gebeurt? Deze oefening leidde tot voorstellen voor administratieve vereenvoudiging en duidelijkere communicatie.

Afvalophaling en dienstverlening van IVAGO

Het jaarverslag bevat meerdere vermeldingen over de dienstverlening van IVAGO. Het aantal contactnames over IVAGO is met 24% aanzienlijk gestegen, vooral door problemen bij de afvalophaling en de moeilijke bereikbaarheid van de klantendienst. Interne veranderingen, stakingsdagen, afwezigheden en soms moeizame communicatie hebben een stevige impact gehad op de Gentse burgers. Die signalen nemen we ter harte: een goede afvalophaling is een basisdienstverlening, en die moeten we kunnen garanderen. Samen met IVAGO zetten we hier sterk op in. Ook de invoering van de glasbollen was een uitdaging en leidde tot extra meldingen. De Ombudsdienst formuleerde hierover gerichte en waardevolle voorstellen, die door IVAGO werden opgepakt en geïmplementeerd.

Dienstverlening en communicatie van het Mobiliteitsbedrijf

Het Mobiliteitsbedrijf heeft de voorbije jaren stelselmatig ingezet op een snellere en zorgvuldige beantwoording van burgervragen, in lijn met de aanbevelingen van de Ombudsdienst rond communicatie uit 2021. Deze inzet vertaalt zich in een daling van het aantal tweedelijnsklachten die werden beoordeeld op de ombudsnorm *adequate communicatie*. Daarnaast stellen we in 2025 ook een daling vast van het aantal klachten, wat erop wijst dat vragen en signalen steeds vaker tijdig en correct worden opgevangen.

De aanbevelingen van 2025 (p.22)

Elke klacht biedt een kans voor verbetering. De Ombudsdienst onderzoekt die telkens grondig in overleg met de betrokken dienst(en). De aanbevelingen van de Ombudsdienst zijn dan ook belangrijk bij het verder verbeteren van de dienstverlening aan burgers, zowel bij de dagelijkse contacten als structureel. De aanbevelingen werden per kwartaal in 2025 al gedeeld. Verschillende diensten gingen dan ook al met de feedback aan de slag, wat het college op prijs stelt.

1. Groendienst en Bibliotheek

Verduidelijk reglementen zodat burgers weten wat ze mogen verwachten

Bij een klacht over uitblijvend snoeiwerk aan een groenslinger stelde de Ombudsdienst vast dat de verwachtingen van bewoners niet altijd overeenstemmen met de manier waarop het groenonderhoud in de praktijk wordt georganiseerd.

De Groendienst paste daarop de info op de website aan:

'De Stad Gent zorgt voor de kabels en het onderhoud van de planten vanaf 3 meter hoogte, na een melding. Dit doet de Stad niet standaard of jaarlijks. De groeisnelheid varieert. Als aanvrager zie je het groen dagelijks en kan je het best signaleren wanneer onderhoud nodig is. Een melding kan via Gentinfo.'

Bij een volgende herziening van het reglement zal de Groendienst het artikel meer verduidelijken (Reglement voor de aanleg van groenslingers - Artikel 5, §2).

De Ombudsdienst stelde vast dat de bibliotheek bij overmacht wel uitzonderingen maakt voor hospitalisatie of overlijden, maar niet voor ziekte, en adviseert om deze uitzonderingen duidelijk te omschrijven

Artikel 11 van het reglement over de dienstverlening van de Gentse bibliotheken werd intussen aangepast. Daardoor is voor de lener duidelijk omschreven wat precies wordt verstaan onder 'overmacht' en 'technische storing'. De gemeenteraad keurde deze wijziging goed op 24 november 2025. De aangepaste bepaling is van kracht sinds 1 december 2025.

'§3. Indien het terugbrengen van de materialen of het verlengen van de leentermijn wegens een technische storing van de terugbrengbus of van MijnBibliotheek niet mogelijk is, verwittigt de gebruiker zo spoedig mogelijk de bibliotheek. De datum van de mail/telefoon van de gebruiker geldt dan als inleverdatum of als startdatum van de verlenging.'

'§4. Als het terugbrengen van materialen of het verlengen van de leentermijn niet mogelijk is door overmacht (zoals hospitalisatie), dan verwittigt de gebruiker zo snel mogelijk de bibliotheek. Bij bewezen overmacht is de gebruiker geen tetaatgeld verschuldigd voor de termijn waarvoor de bewezen overmacht geldt.'

2. Relevant voor meerdere diensten

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

De Ombudsdienst formuleert deze aanbeveling voor meerdere diensten. Het stadsbestuur bekijkt daarom hoe automatische mailantwoorden verder kunnen worden afgestemd op wat burgers redelijkerwijs mogen verwachten, rekening houdend met de eigenheid van verschillende thema's en diensten.

De Dienst Publiekszaken neemt hierin een coördinerende rol op en zal samen met de betrokken diensten onderzoeken hoe automatische antwoorden zo kunnen worden ingericht dat duidelijk is van wie en binnen welke termijn een inhoudelijk antwoord te verwachten is, en wat burgers kunnen doen indien dat uitblijft. Daarbij wordt ook rekening gehouden met de bestaande stadsbrede afspraken rond e-mailverkeer: wanneer burgers meerdere diensten aanschrijven, antwoordt enkel de dienst die rechtstreeks werd geadresseerd, terwijl diensten in cc het contact registreren maar niet afzonderlijk beantwoorden. Deze werkwijze voorkomt tegenstrijdige of dubbele reacties. In het komende jaar wordt bekeken hoe automatische antwoorden deze afspraken en verwachtingen nog duidelijker kunnen ondersteunen.

3. Relevant voor meerdere diensten

Verstuur belangrijke post met financiële gevolgen ook digitaal

Belangrijke communicatie met financiële gevolgen ook digitaal versturen, kan bijdragen aan duidelijkheid en tijdigheid voor burgers. Tegelijk blijft het belangrijk om rekening te houden met de mate waarin digitale kanalen vandaag gekend en gebruikt worden en wettelijke bepalingen.

Mijn Burgerprofiel wordt meer en meer geïntegreerd. We stellen echter vast dat dit kanaal nog niet door iedereen actief wordt gebruikt. Uit bevestigingen blijkt dat een aanzienlijk deel van de inwoners Mijn Burgerprofiel niet kent of niet heeft geactiveerd. Ook de eBox wordt vandaag al ingezet voor communicatie, maar nog niet structureel voor berichten met financiële gevolgen.

Daarom blijft het stadsbestuur inzetten op communicatie via meerdere kanalen, waarbij digitale communicatie niet automatisch de papieren communicatie vervangt. Digitale verzending is immers pas doeltreffend wanneer burgers de gebruikte kanalen kennen, vertrouwen en actief gebruiken.

Samen met de diensten wordt verder bekeken hoe digitale kanalen zoals Mijn Burgerprofiel, de Mijn Gent-app en de eBox op een doordachte manier kunnen worden ingezet, en hoe burgers daar duidelijk en correct over geïnformeerd kunnen worden. Op die manier wil het stadsbestuur de voordelen van digitale communicatie benutten, zonder afbreuk te doen aan bereikbaarheid, zorgvuldigheid en gelijke behandeling van burgers.

In bepaalde domeinen kan de aanbeveling om belangrijke post met financiële gevolgen ook digitaal te versturen slechts beperkt worden toegepast. Dat is onder meer het geval bij de gemeentelijke administratieve sancties (GAS), waar de wetgeving strikte vormvereisten oplegt. Zo bepaalt de GAS-wetgeving dat zowel de kennisgeving van de vaststelling van een inbreuk als de oplegging van een sanctie verplicht via een aangetekende brief moeten worden verzonden door de sanctionerend ambtenaar.

Van deze verplichte communicatievorm kan niet worden afgeweken, aangezien dit het risico inhoudt dat een opgelegde sanctie bij een eventueel beroep door de politierechter wordt vernietigd wegens niet-naleving van de formele wettelijke voorschriften.

Het college neemt de aanbeveling inzake digitale communicatie dan ook ter harte, maar moet er tegelijk over waken dat zij correct en binnen het geldende juridische kader wordt toegepast. In bepaalde procedures verhindert de wetgeving dat digitale verzending de aangetekende kennisgeving volledig kan vervangen.

4. Thuispunt Gent

Zorg voor correcte afrekeningen en een billijke compensatie bij fouten.

De klachten en aanbevelingen in dit jaarverslag bij de werking van Thuispunt Gent zullen aan bod komen op de vergadering van de Raad van Bestuur van Thuispunt Gent op 5 mei.

5. Relevant voor meerdere diensten

Communiceer helder wat van burgers verwacht wordt tegen welke datum.

Het voorbeeld van de Dienst Belastingen kwam aan bod in een kwartaalrapport van de Ombudsdienst. In dit dossier werd vastgesteld dat de verschuldigde belasting pas na de uiterste betaaldatum op de rekening van de Stad Gent werd ontvangen. Wettelijk geldt de betaaldatum als de datum waarop het bedrag effectief op de rekening van de Stad moet staan. Hierdoor diende de belastingplichtige een beperkt bedrag aan verwijlinteressen te betalen.

De Dienst Belastingen erkent dat dit aanleiding kon geven tot verwarring en nam de verbeteringsuggestie van de Ombudsdienst ter harte. De communicatie werd onmiddellijk aangepast: voortaan vermelden alle aanslagbiljetten expliciet dat de uiterste betaaldatum de datum is waarop het bedrag op de rekening van de Stad Gent moet zijn bijgeschreven. Dit verhoogt de duidelijkheid voor belastingplichtigen en voorkomt toekomstige misverstanden.

De klachten en aanbevelingen bij de werking van Thuispunt Gent zullen aan bod komen op de vergadering van de Raad van Bestuur van Thuispunt Gent op 5 mei.

6. Dienstoverschrijdend proces

Zorg voor snellere terugbetaling wanneer de fout bij de Stad ligt

Het college erkent dat in het dossier waar de Ombudsdienst naar verwijst, de terugbetalingstermijn te lang was. De betrokkene heeft te lang moeten wachten op zijn terugbetaling. De wachttijd van twee maanden was het gevolg van een menselijke fout en niet van de geldende procedure.

Tijdige en correcte terugbetalingen zijn een belangrijk aandachtspunt. Het Departement Financiën nam daarom reeds maatregelen om terugbetalingen vlotter te laten verlopen:

- Voor terugbetalingen van grotere bedragen wordt een spoedprocedure toegepast, zodat begunstigen hun geld sneller ontvangen. Deze werkwijze, die vandaag al geldt voor betalingen via Financiën, wordt ook uitgerold naar andere diensten.

- Sommige diensten beschikken intussen over een eigen terugbetalingsprocedure, waardoor terugbetalingen niet langer via Financiën hoeven te verlopen. Dit wordt toegestaan wanneer voldoende organisatiebeheersingsmaatregelen kunnen worden ingebouwd.
- Er wordt voorzien in de mogelijkheid om in de toekomst terugbetalingen onmiddellijk via een terminal uit te voeren wanneer daar een vergissing is gebeurd, zodat de correctie nog dezelfde dag kan plaatsvinden.
- Ook voor webshops wordt gewerkt aan een snellere terugbetalingsmogelijkheid via het bestek e-payment.
- Tot slot wordt de bestaande procedure voor terugbetalingen opnieuw onder de aandacht gebracht bij alle diensten.

Ter verduidelijking wordt meegegeven dat de huidige werkwijze rond terugbetalingen een intensief en controlegericht proces is. Met de hierboven beschreven acties wordt ingezet op vereenvoudiging, zonder afbreuk te doen aan de nodige waarborgen. De Stad Gent staat hierin niet alleen: ook in de private sector vormen tijdige terugbetalingen vaak een uitdaging.

Onze aanpak zoekt een evenwicht tussen het respecteren van een redelijke termijn en het beschermen van publieke middelen. Daarbij moeten onder meer beheers- en controlemechanismen zoals fraudepreventie, functiescheiding en foutpreventie worden gerespecteerd, evenals decretale verplichtingen die bepalen dat medewerkers niet in alle gevallen tegelijk gelden kunnen innen én terugbetalen.

7. Welzijnsbureaus+

Beperk periodes van rechtsonzekerheid bij stopzetting van het leefloon

Het college deelt de bezorgdheid van de Ombudsdienst over periodes van rechtsonzekerheid bij de stopzetting van een leefloon en blijft daarom inzetten op zo kort mogelijke doorlooptijden. We zien vandaag vier oorzaken en voeren gerichte verbeteracties uit.

1. Snellere agendering op de BCSD-hoorzittingen.

We breiden de capaciteit van de hoorzittingen uit en informeren cliënten in schorsingsdossiers actief over hun hoorrecht. Zij worden gevraagd binnen 14 dagen te bevestigen dat ze gehoord willen worden.

2. Versnellen van het sociaal onderzoek.

We bekijken hoe het verwerken van informatie uit het uitgebreid sociaal onderzoek en het confrontatiegesprek sneller kan, zodat het dossier eerder op de agenda van de hoorzitting geplaatst kan worden.

3. Voorkomen van onnodige stopzettingen.

Omdat cliënten soms essentiële informatie moeten aanleveren, hanteren we de spelregel dat steun maximaal twee maanden 'in wacht' blijft. Sinds februari zien cliënten in *Mijn OCMW* welke betalingen niet kunnen worden uitgevoerd omdat informatie ontbreekt. Zo weten zij beter wat nog nodig is voor een beslissing.

4. Meer tijd voor negatieve verslaggeving.

Ondanks hoge werkdruk vragen we maatschappelijk werkers expliciet tijd te maken voor negatieve verslaggeving. We zetten in op sensibilisering via webinars en er vond een opruimactie plaats in de digitale dossiers. Hoofdmaatschappelijk werkers worden ook opnieuw gewezen op de beschikbare monitortools.

Met deze acties werken we gericht verder aan kortere doorlooptijden en meer rechtszekerheid voor cliënten.

8. Relevant voor meerdere diensten

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

Het college onderschrijft de aanbeveling van de Ombudsdienst om beleidswijzigingen duidelijk en transparant te communiceren, ook wanneer de boodschap minder positief is. Tijdige en heldere informatie is essentieel om verwachtingen correct te stellen en om burgers en ondernemers toe te laten zich goed voor te bereiden.

In dat kader erkent het college dat de communicatie over de stopzetting van de subsidie voor renovatie en verfraaiing van handelspanden gericht had kunnen gebeuren. Om hieruit te leren en het geheel beter te kaderen, werd in de nieuwsbrief *Ondernemen* van januari expliciet aandacht besteed aan de vraag “*Wat verandert er voor jou als ondernemer in 2026?*”. In deze communicatie werden beleidsbeslissingen met impact voor Gentse ondernemers — zowel op lokaal als bovenlokaal niveau — gebundeld, samen met een overzicht van beschikbare dienstverlening en subsidies.

Ook bij wijzigingen aan de lage emissiezone (LEZ) werd ingezet op snelle en duidelijke communicatie. Zo werd de beslissing van de Vlaamse Regering om de LEZ niet verder te verstrengen en om dieselloze voertuigen met euronorm 5 en benzinevoertuigen met euronorm 2 toegang te blijven verlenen, zo snel mogelijk gepubliceerd op de website van de Stad Gent. Eveneens werd duidelijk gecommuniceerd dat de bestaande LEZ ongewijzigd blijft, ook na de aanpassing van de stadsring (R40) in het kader van de opening van de Verapazbrug.

Wat wets- en tariefwijzigingen betreft die met onmiddellijke ingang van kracht worden, zoals bij de Dienst Burgerzaken het geval was, wijst het college erop dat de informatie soms pas beschikbaar is op het moment van officiële publicatie. In dergelijke gevallen wordt de communicatie onmiddellijk aangepast zodra de wijziging in werking treedt, en worden ook de betrokken medewerkers zonder uitstel geïnformeerd, zodat burgers zo correct en eenduidig mogelijk worden geholpen.

We blijven aandacht hebben voor het verder verbeteren van de communicatie over beleidswijzigingen. Daarbij wordt ingezet op tijdigheid, duidelijkheid en transparantie, met bijzondere aandacht voor de impact van beslissingen op burgers en ondernemers, ook wanneer die impact minder gunstig is.

9. IVA Mobiliteitsbedrijf

Zorg dat burgers een wijziging van hun nummerplaat slechts één keer moeten doorgeven.

Het college begrijpt de aanbeveling van de Ombudsdienst om te streven naar een zo eenvoudig mogelijk proces voor het melden van een nummerplaatwijziging. Tegelijk moet rekening worden gehouden met de diversiteit aan mobiliteitsvergunningen en -abbonementen die aan één gebruiker gekoppeld kunnen zijn.

Het melden van een vervangwagen of een definitieve nummerplaatwijziging heeft vandaag betrekking op meerdere vergunningen en abonnementen, waaronder verschillende parkeer- en toegangsvergunningen. Een automatische wijziging voor alle vergunningen tegelijk is daarom niet altijd wenselijk: wat voor de ene vergunning correct is, kan voor een andere vergunning tot foutieve of ongewenste gevolgen leiden.

Om die reden wordt bewust niet gekozen voor een volledig automatische koppeling. In plaats daarvan zet het Mobiliteitsbedrijf in op duidelijke begeleiding van gebruikers in het wijzigingsproces. Burgers krijgen inzicht in welke vergunningen zij hebben en worden ondersteund om per relevante vergunning de juiste aanpassing te doen. Dat verkleint de kans op fouten en misverstanden beter dan een automatische wijziging zonder onderscheid.

Uit gebruikerstesten blijkt bovendien dat het huidige systeem intuïtief en begrijpelijk werkt. Vergunninghouders krijgen een duidelijke keuzelijst met hun nummerplaten en vergunningen, worden tot drie keer toe expliciet herinnerd aan eventuele bijkomende wijzigingen in andere vergunningen en ontvangen na afloop een bevestiging per e-mail. Het college benadrukt daarom dat het hier gaat om specifieke situaties en niet om een structureel knelpunt voor alle gebruikers.

Het Mobiliteitsbedrijf blijft inzetten op gebruikersonderzoek en feedback via eerstelijnscontacten om de procedure waar nodig verder te verfijnen en zo gebruiksvriendelijk mogelijk te houden, met respect voor de complexiteit en het correct functioneren van het systeem.

Openstaande aanbevelingen uit voorgaande jaren

Openstaande aanbevelingen worden niet losgelaten, maar blijven opgevolgd en waar mogelijk stapsgewijs afgehandeld. Samen met de betrokken diensten en departementen heeft het college deze aanbevelingen geëvalueerd en verder opgevolgd. Het jaarverslag geeft bij elke openstaande aanbeveling een duidelijke stand van zaken. Enkel de aanbevelingen die bijzondere aandacht vragen, worden hier extra toegelicht.

De openstaande aanbevelingen voor IVAGO en Regie Netheid werden in een interdisciplinair overleg met de diensten opnieuw besproken. We stellen vast dat er vooruitgang werd geboekt, en verwachten samen met de Ombudsvrouw dat deze aanbevelingen in een volgend jaarverslag kunnen worden afgesloten.

Dienst Belastingen (2024)

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.

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.

Het college en de Dienst Belastingen erkennen het belang van duidelijke verwachtingen en transparante communicatie bij het indienen van een bezwaarschrift. Tegelijk blijven zij bij het standpunt om voor oudere bezwaarschriften geen bijkomende individuele communicatie te voorzien over een verwachte behandelingstermijn. Een realistische en betrouwbare inschatting van de wachttijd is immers niet mogelijk.

De verwerkingstijd van een bezwaarschrift varieert sterk naargelang de complexiteit van het dossier, de nood aan bijkomende bewijsstukken, het al dan niet organiseren van een hoorzitting en andere dossiergebonden elementen. Door de toepassing van het LIFO-principe (last in, first out) is het bovendien nog moeilijker geworden om voor oudere dossiers een concrete timing te koppelen aan de behandeling.

Het college wil vermijden dat onnauwkeurige of indicatieve termijnen worden gecommuniceerd die later niet kunnen worden waargemaakt, omdat dit het risico inhoudt op bijkomende onduidelijkheid en ontevredenheid bij belastingplichtigen. Vanuit die zorgvuldigheid wordt ervoor gekozen om geen verwachtingen te creëren die niet met voldoende zekerheid kunnen worden ingelost.

Groendienst – Netheid (2024)

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

De openstaande aanbevelingen voor IVAGO en Regie Netheid werden in een interdisciplinair overleg met de diensten opnieuw besproken. We stellen vast dat er vooruitgang werd geboekt, en verwachten samen met de Ombudsvrouw dat deze aanbevelingen in een volgend jaarverslag kunnen worden afgesloten

IVAGO (2024)

Verbeter de toegankelijkheid van recyclageparken voor mensen met een beperking.

De openstaande aanbevelingen voor IVAGO en Regie Netheid werden in een interdisciplinair overleg met de diensten opnieuw besproken. We stellen vast dat er vooruitgang werd geboekt, en verwachten samen met de Ombudsvrouw dat deze aanbevelingen in een volgend jaarverslag kunnen worden afgesloten.

IVAGO (2024)

Stel een duidelijke visie en aanpak op voor de afvalophaling bij woningen die moeilijk bereikbaar zijn.

De openstaande aanbevelingen voor IVAGO en Regie Netheid werden in een interdisciplinair overleg met de diensten opnieuw besproken. We stellen vast dat er vooruitgang werd geboekt, en verwachten samen met de Ombudsvrouw dat deze aanbevelingen in een volgend jaarverslag kunnen worden afgesloten.

Thuispunt Gent (2024)

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

Deze aanbeveling zal verder besproken worden met de Ombudsdienst op de vergadering van de Raad van Bestuur van Thuispunt Gent op 5 mei 2026.

Dienst Toezicht en Dienst Belastingen (2023)

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.

Het college erkent dat burgers soms een begripvolle benadering verwachten wanneer zij het einde van een vrijstelling uit het oog zijn verloren. Tegelijk blijft het belangrijk om duidelijk te communiceren over het juridisch kader waarbinnen beslissingen worden genomen, aangezien het begrip 'overmacht' wettelijk is vastgelegd en niet altijd samenvalt met wat burgers als rechtvaardig ervaren.

In dat kader werd bij de vernieuwing van de patrimoniumbelastingreglementen een bijkomend instrument voorzien. De gemeenteraad gaf het college de mogelijkheid om, mits gemotiveerde beslissing en in uitzonderlijke omstandigheden, een vrijstelling uit de patrimoniale reglementen eenmalig met één jaar te verlengen. Dit laat het college toe om in specifieke dossiers waar geen juridische overmacht kan worden vastgesteld, maar waar de omstandigheden wel billijkheid vergen, toch een zorgvuldige en evenwichtige beslissing te nemen.

Deze aanpak maakt het mogelijk om menselijkheid en rechtszekerheid met elkaar te verzoenen en biedt tegelijk een duidelijk kader waarbinnen burgers correct en transparant worden geïnformeerd.

IVAGO (2024)

Voer een helder beleid over het al dan niet verplaatsen van afvalkorven en beperk de doorlooptijd van deze beslissing aanzienlijk.

De openstaande aanbevelingen voor IVAGO en Regie Netheid werden in een interdisciplinair overleg met de diensten opnieuw besproken. We stellen vast dat er vooruitgang werd geboekt, en verwachten samen met de Ombudsvrouw dat deze aanbevelingen in een volgend jaarverslag kunnen worden afgesloten.

Dienst Belastingen (2022)

Neem de nodige maatregelen zodat dossiers altijd op een gelijke manier én binnen een redelijke termijn behandeld worden.

Het college onderschrijft het belang van een gelijke en tijdige behandeling van dossiers. In dat kader startte de Dienst Belastingen in de loop van 2025 met de toepassing van het LIFO-principe (*last in, first out*), waarbij nieuwe bezwaren prioritair worden behandeld. Oudere bezwaren worden daarbij stelselmatig verder afgewerkt. Sinds deze aangepaste werkwijze bedraagt de gemiddelde behandelingstermijn van een bezwaar 5,7 maanden. Dit betekent dat nieuwe bezwaren binnen de door het Proceduredecreet vooropgestelde termijn van zes maanden worden behandeld, wat bijdraagt aan meer voorspelbaarheid en rechtszekerheid voor belastingplichtigen.

Thuispunt Gent (2029)

Informeert de huurder voldoende over de stand van zaken van een vraag om herstelling en organiseer intern een betere opvolging hierover.

De klachten en aanbevelingen in dit jaarverslag bij de werking van Thuispunt Gent zullen aan bod komen op de vergadering van de Raad van Bestuur van Thuispunt Gent op 5 mei 2026.

Tot slot - slotbeschouwing en dank

Het jaarverslag 2025 geeft inzicht in hoe onze dienstverlening wordt beleefd wanneer iets niet loopt zoals verwacht en burgers een beroep doen op de Ombudsdienst. Het toont waar verwachtingen uiteenliepen of waar meer duidelijkheid nodig was. Het verslag legt de vinger op aandachtspunten maar bevestigt tegelijk dat onze dienstverlening dankzij de inzet van vele medewerkers blijft verbeteren: een sterkere eerstelijnsklachtenbehandeling, meer bemiddelingen die tot redelijke en duurzame oplossingen leiden, en een groeiende aandacht voor mensgericht en proportioneel handelen.

We beseffen dat klachten slechts een deel tonen van de vele dagelijkse contacten waar onze medewerkers zich elke dag voor inzetten. Niet alleen de knelpunten en verbetermogelijkheden worden zichtbaar, maar naast nieuwe uitdagingen, ook de inzet, intensiteit en veelzijdigheid van het werk dat elke dag gebeurt.

Het college spreekt ook dit jaar zijn waardering uit voor de Ombudsvrouw en haar team. Hun onafhankelijke onderzoek en bemiddelende aanpak betekenen een duidelijke meerwaarde, zowel voor individuele burgers als voor de bredere organisatie.

Dit jaarverslag herinnert ons eraan dat klachten geen last, maar een bron van inzicht zijn. Klachten tonen waar drempels nog te hoog liggen, waar processen duidelijker kunnen en waar communicatie menselijker en voorspelbaarder mag. De aanbevelingen in dit verslag maken de verbetermogelijkheden concreet en helpen om gericht verder te werken.

We danken eveneens alle medewerkers van de Stad, Gentinfo en onze partners: dankzij hun professionele en zorgvuldige opvolging worden klachten, meldingen en tweedelijnsdossiers op een deskundige en respectvolle manier behandeld.

Het college nodigt alle diensten uit om de aanbevelingen en inzichten uit dit verslag ter harte te nemen en te blijven investeren in duidelijke communicatie, mensgerichte dienstverlening en een zorgvuldige klachtenbehandeling — zodat onze inwoners weten waar ze aan toe zijn, zich gehoord voelen en kunnen rekenen op een overheid die toegankelijk en betrouwbaar blijft.

Dank aan iedereen die hier elke dag mee vorm aan geeft — in naam van het stadsbestuur en alle Gentenaars.

Het college van burgemeester en schepenen